

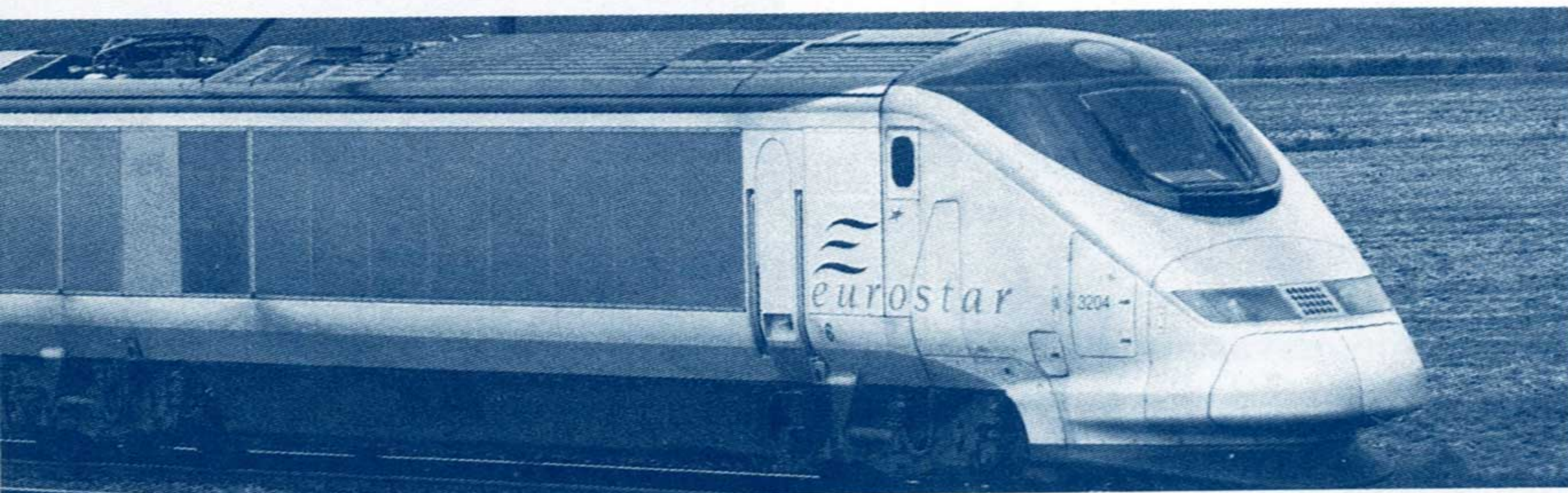
EUROSTAR... EEN STERTREIN

Brussel-Londen: 3.15 uur comfortabel reizen

Elk jaar gaan meer dan 50 miljoen mensen het Kanaal over, driemaal meer dan 20 jaar geleden. Tot nu toe gebeurde dat met vliegtuig of boot. Binnenkort is er een nieuw vervoermiddel, snel en comfortabel, dat Brussel en Parijs met hartje Londen verbindt: de Eurostar.

De spoorweg van de XXIste eeuw krijgt vorm. Frankrijk, België en Groot-Brittannië effenen samen de weg voor de Europese spoorweg van morgen. Door de aanleg van de spoorwegtunnel onder het Kanaal en de HST-verbindingen tussen Parijs, Brussel en Londen komt Groot-Brittannië dichterbij het vasteland dan ooit tevoren. Het symbool van die ommekeer draagt een naam: Eurostar, een hogesnel-

reizigers zijn vooraf zeker van een zitplaats. Na een instapcontrole kunnen de reizigers aan boord gaan, waar zij verwelkomd worden door meertalig personeel dat voor de duur van de reis tot hun beschikking staat. Zowel in eerste als in tweede klas wordt een waaier van diensten aangeboden om eenieders wensen in te vullen: bar, restauratie, telefoon. Alles dus om de reistijd nuttig te besteden.



heidstrein die snelheden tot 300 km/uur haalt en Londen, ongeacht de weersomstandigheden, in een recordtijd binnen bereik brengt.

Binnenkort zal de Eurostar de afstand Londen-Parijs afleggen in 3 uur en Brussel-Londen in slechts 3.15 uur (wanneer de hogesnelheidslijn in België operationeel wordt, wordt de rijtijd nog ingekort - tot 35 minuten minder.)

Na een inlooptijd moet Eurostar in beide richtingen een frequentie van één trein per uur halen. Nu de Noordzee geen hinderpaal meer vormt, zullen de verplaatsingen over het Kanaal toenemen. Het wordt perfect mogelijk 's ochtends naar Londen te reizen voor zakenaangelegenheden of voor een daguitstap en 's avonds reeds terug thuis te zijn.

Bij aankoop van een ticket is een reservering inbegrepen. Alle



Eurostar plaatst het comfort van de reiziger op de eerste plaats. Elke zetel heeft een lampje en een voetsteun. Er zijn vier telefoon-

toestellen. In elk rijtuig zijn er vakjes voor handbagage. Omvangrijker stukken vinden een plaats in een speciale afdeling.

In eerste klas, afdeling niet-rokers, zijn twee plaatsen voorbehouden voor rolstoelgebruikers. Voor hen zijn er ook aangepaste toiletten. ■

KEN UW TREIN

Le Shuttle, geëxploiteerd door Euro-tunnel, is een trein die auto's en vrachtwagens vervoert tussen de twee terminals van de Chunnel - tussen Frethun (Calais) en Folkestone.

De Eurostar is onze trein, geëxploiteerd door spoorwegmaatschappijen. Hij rijdt over grotere afstanden en vervoert geen auto's of vrachtwagens.

De Eurostar, de eerste echt Europese hogesnelheidstrein is het resultaat van een nauwe samenwerking tussen drie spoorwegen (SNCF, BR -via haar dochteronderneming EPS- en NMBS) en een groep van ondernemingen geleid door GEC Alsthom. Op technisch vlak is Eurostar het neusje van de zalm: de trein kan onder drie verschillende spanningen en op vier verschillende seinrichtingssystemen rijden. Hij is samengesteld uit twee locomotieven en 18 rijtuigen, samen ongeveer 400 meter lang en goed voor 794 reizigers. De klimaatregeling is uitgerust met de nieuwste snuffjes en de pneumatische ophanging staat borg voor comfortabel reizen bij elke snelheid.

Een internationaal team van ontwerpers tekende voor het Eurostar-interieur. In tweede klas zijn de hoofdkleuren geel en grijs, in eerste klas ondersteunt rood de grijze tinten op zetels en deuren. In hun comfortabele, verstelbare Eurostarzetel zijn de reizigers het Kanaal over voor ze het goed en wel beseffen.

De Eurostar en Brussel-Zuid

Het station Brussel-Zuid heeft aan de kant van de Frankrijkstraat een volledige gedaanteverwisseling ondergaan. De sporen 1 en 2 zijn volledig vernieuwd. Zij zijn ingesloten in het gebouw dat de terminal van de lijn Brussel-Londen vormt. De sporen 3 tot 6, die zullen voorbehouden zijn voor de HST van de lijn PBKFA zijn eveneens vernieuwd.

De terminal naar Londen zal goed bewaakt worden. Dit betekent dat men een ticket en de daarmee samengaande reservering nodig heeft om een afgeschermd zone in de terminal te betreden. Deze werkwijze is vereist om te voldoen aan de veiligheidsnormen die gelden voor de Kanaaltunnel.

DE EUROSTARTERMINAL

Onder de perrons, op het gelijkvloers, is er een tussenzone. Deze zone bevat de incheckbalie, controleposten, wachruimten en de aankomst- en vertrekzones.

Aan de incheckbalie

laten de reizigers de tickets valideren die zij in onze verkooppunten of in de reisbureaus hebben gekocht. Inchecken kan gebeuren vanaf 50 minuten tot 10 minuten voor het vertrek van de trein. Zo kunnen de veiligheidscontroles en de toegang aan boord van de Eurostar in goede

omstandigheden plaatsvinden. Volgens de aard van zijn ticket (met of zonder magnetische strook) gaat de reiziger via automatische deuren of doet hij een beroep op de spoorman of -vrouw aan de incheckbalie. Vanaf dat ogenblik bevindt hij zich in de afgeschermd zone.

De controleposten

behoren tot de bevoegdheid van de veiligheidsdiensten en de Rijkswacht. Zolang Groot-Brittannië de akkoorden van Schengen (vrije uitwisseling van personen binnen de Europese Unie) niet heeft geratificeerd, zullen identiteits- en bagagecontroles worden uitgevoerd.

De wachruimten

voor de reizigers die reeds ingecheckt zijn omvatten naast zitgelegenheid winkeltjes, een bar, een taverne, een krantenkiosk, sanitaire installaties, ...

De vertrek- en aankomstzones

zijn de doorgangen die de reizigers gebruiken om naar de perrons te gaan bij het vertrek naar Londen, of om zich naar de uitgang of naar aansluitende treinen te begeven bij aankomst.

Een ticket kopen

Een Eurostarticket kan men kopen in de stations en de reisagentschappen die via Sabin of reselec aangesloten zijn op het centrale verkoop- en reserveringssysteem te Rijsel. Het is ook mogelijk een ticket te kopen in het "Travel Center" of het "Reiscentrum" in de hal van het Zuidstation, dichtbij de terminal. Aan een grote balie kunnen 34 verkopers gelijktijdig een plaats vinden. Sommigen zullen produkten binnenverkeer aan de man/vrouw brengen, anderen internationale produkten. Over een lengte van drie verkoopsplaatsen wordt de balie extra laag uitgevoerd om het comfort van rolstoelgebruikers te verhogen. Kort voor het vertrek zullen de

Eurostarreizigers naar de verkopers "onmiddellijk vertrek" gedirigeerd worden. Door middel van een filebeheersysteem zullen de andere reizigers naargelang hun taal en het gewenste produkt (HST, traditioneel internationaal produkt, enz.) naar andere verkopers geleid worden. Tijdens de nacht wordt het Travel Center gesloten, maar ernaast blijven twee nachtkloketten open.

Ook aan commerciële ruimten is gedacht. In het Zuidstation zullen drie commerciële zones te vinden zijn. De grootste zone omvat de noordzijde van de centrale doorgang. Daar zullen drank- en eetgelegenheden, boetieken, kranten-



kiosken, een bank, een wisselkantoor en telefooncabines te vinden zijn waar niet alleen vertrekkende of aankomende, maar ook overstappende reizigers terecht kunnen. ■

Zeker geen elitetrein

Eurostar is een trein voor Jan en alleman. Op de 794 zitplaatsen (waarvan 596 voor niet-rokers) zijn er 584 in tweede klas. Deze zijn bestemd voor gezinnen, samenreizende vrienden of voor alleenreizenden die een hoger comfort dan dit van de traditionele treinen wensen. Wie echter gelooft dat de Eurostar enkel voor zakenmensen bestemd is bedriegt zichzelf. Een vermindering van de reisduur tot de helft interesseert iedereen. Daarnaast hebben marktstudies aangetoond dat het cliënteel van de Eurostar slechts voor 20% uit zakenreizigers zal bestaan. Dat de Eurostar voor het grote publiek bedoeld is blijkt wel uit het feit dat aan beide uiteinden (rijtuigen 1 en 18) een ruimte speciaal voor families is ingericht, met zetels die naar elkaar gericht staan rond een neerklapbare tafel. Naast deze familieruimten bevindt zich een ruimte voor kinderverzorging met flessenverwarmers en babytafels.

REIZEN MET DE EUROSTAR: geen verloren tijd

We hadden het er reeds over: wij moeten er voor zorgen dat de reizigers mogelijkheden worden aangereikt om de reistijd nuttig te kunnen besteden. Andere vervoerondernemingen bewandelen die weg met succes. Ook wij hebben een aanbod klaar zodat de reizigers zich niet hoeven te vervelen.

Vandaag de dag is het ondenkbaar de reiziger een "kale" reis, zonder bijhorende service aan te bieden. Andere vervoerders vergasten hun klanten trouwens ook op speciale attenties. Willen wij concurrentieel zijn, dan moeten wij hun voorbeeld volgen.

KADER EN SERVICE

Eerste vereiste is een aantrekkelijk kader, ontworpen door de drie spoorwegen samen met professionele designers.

Zo is het tijdens de reis mogelijk te telefoneren vanuit één van de 4 telefooncellen, verspreid over het 400 m lange stel. Aan beide uiteinden, bij de locomotieven, is er een babyafdeling, waar de allerkleinsten kunnen gevoed en verschoond worden.

Er zijn ook twee barrijtuigen. Die zijn zo over het stel verdeeld dat de reiziger nooit ver hoeft te lopen voor een drankje en/of snack. Een verplaatsing is zelfs niet noodzakelijk want in tweede klas komt een mini-bar langs.

In eerste klas worden de reizigers wel het meest in de watten gelegd. In de prijs van hun kaartje is een maaltijd, die op de plaats wordt opgediend en aangepast is aan het tijdstip van de reis, inbegrepen. Daarnaast is voor een paar snuisterijen gezorgd: een welkomstdronk en kranten ter inzage.

PERSONEEL "TER BESCHIKKING"

Wie service zegt, zegt ook personeel. Onze mensen zullen er staan. Zij zijn speciaal opgeleid voor uiteenlopende taken en weten dat zij voor de duur van de reis geheel en al ter

beschikking van de reizigers staan. Van spoorwegzijde zijn ze met z'n drieën: de treinchef, de bestuurder en de assistent-treinchef, die, in geval van nood, ook de Eurostar kan besturen.

De "boordservice" - maaltijden ter plaatse in 1ste klas, bediening in de bar-rijtuigen, mini-bar en verkoop allerhande (bijvoorbeeld metrokaartjes en telefoonkaarten zodat de reiziger bij het uitstappen over alles beschikt wat hij nodig heeft) - wordt verzorgd door het personeel van de CCCC, de Cross Channel Catering Company. Dit is een nieuw bedrijf met als aandeelhouders Sabena, Wagons-Lits en Intercity On Board Services (ICOBS). Stewards en hostessen zullen dranken en maaltijden uitdelen, die bereid zijn in de cateringcentra (CC). Eén van de drie centra, dat van Brussel, wordt momenteel ondergebracht in een vernieuwd gebouw aan het eind van de Frankrijkstraat. Het wordt voor rekening van de NMBS uitgebaat door Restorail.

Naast hun specifieke taken kregen al deze mensen natuurlijk ook de opdracht mee de reizigers gedurende de hele reis zo goed mogelijk in te lichten. ■

ZELFDE UNIFORMEN

Voor de Belgische, Franse en Britse spoor mensen en ook voor die van de CCCC werden volgens de functie identieke uniformen ontworpen. De signatuur is die van Pierre Balmain. De kleuren zijn ingegeven door het Eurostar-logo: donkerblauw en geel met een vleugje grijs. De golven van het embleem zijn terug te vinden in de motieven van de sjaals, dassen en vlinderdassen. Opvallend is dat de képi's een vorm hebben die wij Belgen doorgaans alleen in het buitenland tegenkomen.

Voor de foto heeft de (echte) bestuurder het pak dat bij zijn functie hoort aangetrokken. Op de andere foto's zijn het beroepsmannequins die de verschillende uniformen showen. Onze fotograaf legde ze tijdens de officiële voorstelling aan het Eurostar-personeel vast op film.



EUROSTAR: EEN PARTNERSCHAP

Eurostar is een project -een produkt- dat door drie spoorwegen is ontwikkeld. Het welslagen ervan berust logischerwijze op een dynamisch partnerschap tussen de Britse, Belgische en Franse spoorwegen en een aantal andere prestatieverleners. Een partnerschap waarbij heel goed is geweten "wie wat doet".

Het is te danken aan een internationale groep -het Joint Business Management Team, JBMT voor de insiders- dat het project vandaag de dag staat waar het staat. De rol van die groep is niet uitgespeeld wanneer Eurostar definitief van start gaat. Wel integendeel! JBMT zal instaan voor alles wat met commercialisering, kwaliteit van de dienst, tarieven en communicatie te maken heeft. De NMBS is er vertegenwoordigd. De Belgische spoorwagens hoeven dus niet bang te zijn dat aan hen wordt voorbijgegaan.

DE SPOORWEGMENSEN

Het Eurostar-spoorwegpersoneel - ook dat van de NMBS- kan in drie categorieën worden ingedeeld:

BEWEGING

wij leveren bestuurders en treincheffs. De bestuurders kregen een opleiding op de simulatoren in Rijsel en Londen en een praktische opleiding op het Eurostarstel zelf (o.a. tijdens de testfase, hoofdzakelijk op lijn 94). De treincheffs zullen met assistenten van een andere nationaliteit samenwerken. Zij moeten op zijn minst drietalig (Engels, Frans en Nederlands) zijn om het cliënteel op een gepaste manier, volgens de gebruiken in de deelnemende landen te verwelkomen.

Terminal en werkplaats

Het terminal-team staat in voor het werk van alle dag in de terminal. Het wordt geleid door de Terminal Manager (een Inspecteur van de Beweging, speciaal voor die functie aangeduid) en zijn assistent. Daarnaast zijn er een aantal beheerders die instaan voor de praktische en technische organisatie, het personeel voor de dienstverlening aan de cliënteel, waartoe ook de onthaalbedienden behoren), en het onderhouds- en veiligheidspersoneel (onder wie alle graden van de spoorwegpolitiediensten). Een tweede team heeft de zorg voor het rollend materieel. Het werkt al een tijdje tussen de vier muren van

de werkplaats in Vorst waar de Eurostar (onze foto bewijst het) reeds ettelijke malen over de drempel is geweest. Deze mensen staan in voor het onderhoud van de Eurostar-stellen (van wie die ook mogen zijn -SNCF, BR of NMBS) wanneer die voor de nacht of voor een grondiger onderhoud binnenkomen.

DE ANDEREN

Ook een aantal andere partners dragen hun steentje bij tot deze

CCB (cateringcentrum Brussel) van waaruit alles wat in de Eurostar zal verbruikt worden, vertrekt. Het CCB wordt voor rekening van de NMBS uitgebaat door Restorail.

Consumpties in de trein

In de trein zelf staat de CCCC in voor de dienst. Dit is een nieuw bedrijf met als aandeelhouders Sabena, Wagons-Lits en Intercity On Board Services. Het personeel van dat bedrijf draagt ook het gepaste uniform uit het gamma dat op de vorige pagina werd voorgesteld. Het dient de maaltijden op in eerste klas, doet de dienst in de bar en rijdt de minibar rond in tweede klas. ■



Partnerschap voltooid: na een aantal proefritten ontmoeten Franse technici (rechts) en Belgische bestuurders (links) elkaar een laatste maal voor de Eurostar te Doornik. Daarna gaat ieder weer zijn eigen weg.

internationale onderneming. Dat is het geval voor de boordservice (zie vorige bladzijde).

Catering vooraf bereid

Om de reizigers eten te kunnen aanbieden dienen er vooraf maaltijden te worden bereid. Omdat in de trein tijd en ruimte beperkt zijn, zal dat elders gebeuren. Een cateringbedrijf zal dit doen in gebouwen, aan het eind van de Frankrijkstraat (vlakbij de terminal), die momenteel worden vernieuwd. Daar komt het

