



2023

RAPPORT QUALITÉ





RAPPORT
QUALITÉ
2023

Contenu

1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS	5
2. INFORMATION DES VOYAGEURS	6
3. PONCTUALITÉ ET GESTION DES PERTURBATIONS	7
4. ANNULATION DE SERVICE	9
5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATÉRIEL ROULANT ET DES GARES	9
6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES	12
7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	14
8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	15



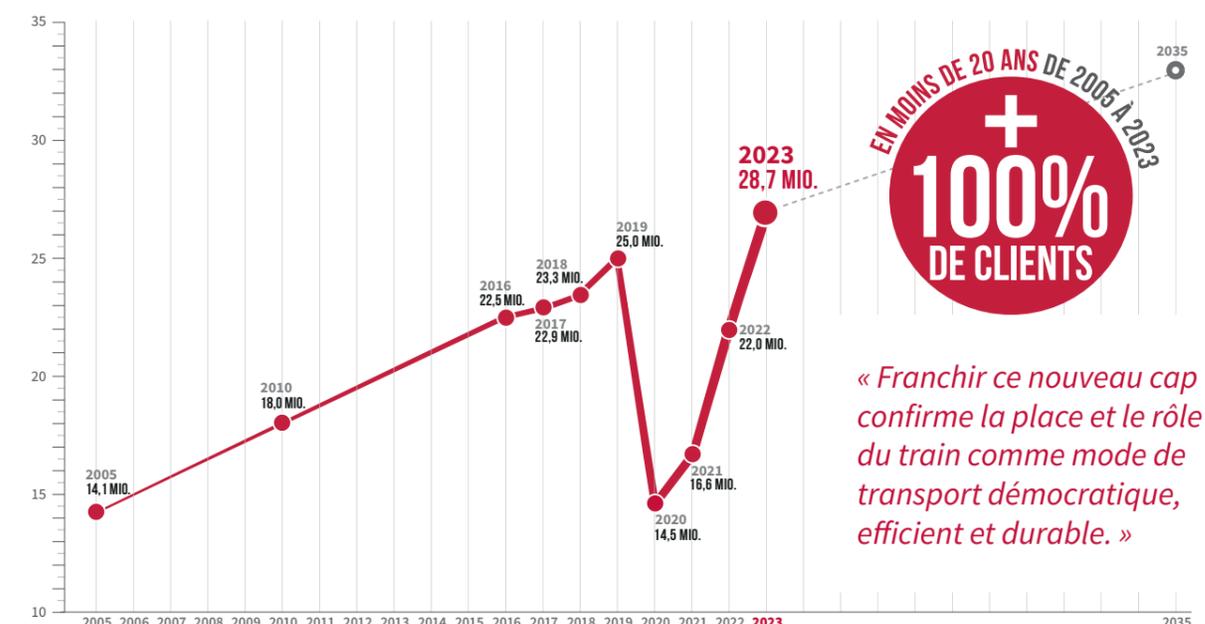
“ Le client est au centre de la stratégie des CFL ; assurer un service de qualité est une priorité stratégique. La mise en place d’outils de management de la qualité, le savoir-faire et la culture-client du personnel nous permettent d’assurer une amélioration continue des services que nous offrons à nos clients. ”



1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

L’année 2023 est marquée par un nouveau record au niveau du transport de voyageurs en trafic national et transfrontalier avec 28,7 millions de passagers transportés par les CFL, représentant une progression inédite de plus de 30% par rapport à l’année précédente. Il s’agit d’une tendance de fond puisque toutes les lignes ferroviaires ont connu des augmentations très significatives sur cette période.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE VOYAGEURS DANS LES TRAINS CFL (EN MILLIONS DE CLIENTS)



2. INFORMATION DES VOYAGEURS

UNE PROGRESSION DE PRESQUE TOUS LES INDICATEURS DE L'INFORMATION VOYAGEURS

L'indicateur général de l'information en situation de retards et suppressions s'est significativement amélioré : en effet 22% des clients considèrent en 2023 l'information en situation de retards et suppressions comme « mauvaise » ou « très mauvaise » contre 27% en 2022. De même, les ratios des retards et suppressions annoncés / non-annoncés se sont clairement améliorés : en 2023, seul 1 retard sur 7-8 (et 1 suppression sur 7-8) est considéré comme non-annoncé contre 1 retard sur 4 (et 1 suppression sur 4) en 2022. Les causes des retards et des suppressions sont, en revanche, jugées de manière très sévère par les clients. Et si l'on remarque une amélioration pour la seconde année consécutive, force est de constater qu'ils subsistent à un niveau critique.

La pénétration de l'application « CFL mobile » est en très sensible augmentation. Ainsi, 42% des clients sont des utilisateurs réguliers alors qu'ils n'étaient que 38% en 2022. Les utilisateurs apprécient fortement la recherche horaire de même que l'information en temps réel. L'information visuelle (écrans) et sonore à bord des trains est très bien évaluée. Dans les gares, la clarté des annonces sonores se rapproche maintenant du score d'excellence ; aucune des gares enquêtées ne se trouve en situation critique sur cette thématique.

UNE ROADMAP POUR LES ANNÉES À VENIR

En tout début d'année 2023, la roadmap du monde digital de l'information voyageurs a été finalisée. Il s'agit d'un vaste programme reprenant plus de 100 projets qui se base sur l'étude client approfondie menée en 2022. À l'issue de cette étude, les attentes clients étaient claires ; ces derniers recherchent une information simple, poussée (sans devoir la chercher), personnalisée, multimodale et fiable. La roadmap répond à ces demandes et sa mise en œuvre a bien avancé en 2023.

L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT ET SON INFORMATION DURANT LES TRAVAUX 2023

L'envergure des travaux impactant le trafic ferroviaire est restée élevée en 2023, avec 301 jours avec des travaux sur une ou plusieurs lignes.

Grâce aux efforts réalisés dans le passé pour implémenter des processus stables et efficaces au niveau de l'information voyageurs, les CFL n'ont pas seulement réussi à adoucir l'impact des périodes de travaux planifiés sur les clients, mais également à réagir rapidement pour bien informer les voyageurs en situation imprévue.

Ces améliorations se ressentent dans les résultats de l'enquête de satisfaction des clients, spécifique aux travaux, qui sont en hausse par rapport à 2022. Ceci malgré l'impact exceptionnel des travaux non planifiés dus à des facteurs externes (81% de clients satisfaits de l'information voyageur en situation de travaux en 2023 contre 73% en 2022).



3. PONCTUALITÉ ET GESTION DES PERTURBATIONS

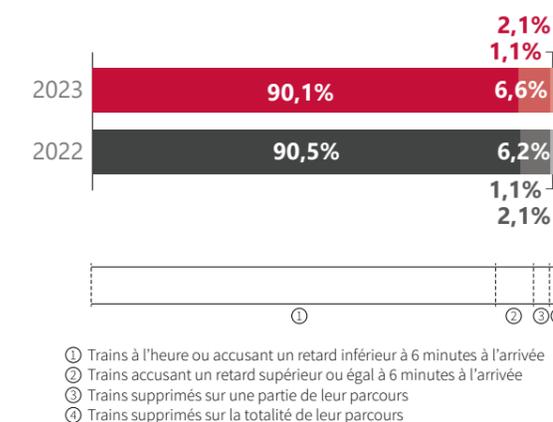
Le taux de ponctualité global des trains CFL était de 90,1% en 2023, soit un recul de 0,4% par rapport à 2022 en raison de différents facteurs :

- Des facteurs externes aux CFL dont les 94 jours de grèves sur les réseaux voisins,
- des problèmes ponctuels sur le matériel roulant et sur les infrastructures,
- un manque de robustesse temporaire lié au nouvel horaire mis en place en raison de travaux prolongés sur la ligne du Nord (instabilité d'une paroi rocheuse à hauteur de Burden et fermeture du tunnel Schieburg).

Les mesures prises par les CFL pour minimiser les retards n'ont toutefois pas été vaines. Si l'on excepte les périodes de grèves, le taux de ponctualité affiche 90,9% (91,1% en 2022). Le taux de suppressions reste quant à lui identique à 2022 (3,2%) et diminue à 2,4% hors grèves.

Les efforts menés depuis de nombreuses années (outils pour mieux anticiper les pannes, équipes centrées sur l'analyse des causes des incidents, analyses approfondies des minutes de retard et suppressions,...) aboutissent à un recul des minutes de retard et des suppressions en raison de la non-disponibilité des installations ferroviaires et du matériel roulant.

UN TAUX DE RETARD ET DE SUPPRESSION DES TRAINS CFL



L'ÉVOLUTION PAR LIGNE

Les CFL réaffirment leur vision pour atteindre un taux de ponctualité de 92% de leurs trains. Un objectif effectif en 2023 sur trois lignes : la ligne du Nord (Ligne 10), la ligne vers l'Allemagne (Ligne 30) et la ligne vers Arlon (Ligne 50).

Ligne	Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée		Trains accusant un retard supérieur ou égal à 6 minutes à l'arrivée		Trains supprimés sur une partie de leur parcours		Trains supprimés sur la totalité de leur parcours	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
10	90,6%	92,1%	6,3%	5,3%	1,5%	1,5%	1,6%	1,1%
30	94,4%	93,2%	4,4%	5,3%	0,3%	0,6%	0,9%	0,9%
50	93,0%	92,8%	2,9%	3,2%	0,4%	0,3%	3,8%	3,7%
60	91,5%	91,1%	6,0%	6,7%	1,0%	1,1%	1,5%	1,2%
70	87,7%	89,4%	7,2%	6,9%	3,3%	2,4%	1,7%	1,3%
90	82,6%	75,9%	11,9%	15,4%	0,1%	0,2%	5,5%	8,5%
Total	90,5%	90,1%	6,2%	6,6%	1,1%	1,1%	2,1%	2,1%

LES CAUSES DE RETARD

TRAINS VOYAGEURS	MINUTES DE RETARD		
	2022	2023	Évolution en % p.r. 2022
Infrastructure et matériel	88.815	72.548	-18%
Non-disponibilité des installations ferroviaires	52.329	39.965	-24%
Non-disponibilité du matériel roulant	36.485	32.583	-11%
Effet domino et perte en cours de route	258.489	266.531	3%
Effet domino	216.368	226.209	5%
Dépassement de la durée de l'arrêt prévue & perte de temps en cours de route	42.122	40.322	-4%
Causes externes aux CFL	147.451	149.533	1%
Réseaux voisins	118.576	123.079	4%
Autres causes externes	28.874	26.454	-8%
Autres causes	28.696	22.576	-21%
Incidents/Accidents	2.293	929	-59%
Autres	26.403	21.648	-18%
Grand total	523.451	511.188	-2%

LES EFFORTS POUR PLUS DE PONCTUALITÉ

Via des investissements dans le réseau ferré

Les CFL maintiennent leur objectif d'amélioration de la ponctualité via des investissements dans le réseau ferré ainsi que des outils technologiques favorisant la fluidité du trafic ferroviaire.

Citons par exemple les travaux de modernisation de grande ampleur et la suppression du passage à niveau à Lorentzweiler en 2023 (en collaboration avec l'Administration des ponts et chaussées) sur la ligne 10 (Luxembourg – Troisvierges – Gouvy) ou encore les travaux sur la NBS (Neubaustrecke) sur la ligne 90 (Luxembourg – Thionville/Nancy). La construction de cette dernière permettra à l'horizon 2028 le désengorgement du réseau ferré sur ce tronçon très fréquenté, notamment sous l'effet du trafic transfrontalier mais également la circulation de trains plus longs, plus nombreux et plus ponctuels grâce à des voies et des quais dédiés pour l'exploitation séparée des lignes Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange et Luxembourg – Thionville/Nancy.

La plateforme Diana

Grâce à la plateforme Diana, l'état des moteurs de 701 aiguillages est contrôlé à distance par du personnel formé spécialement. Cet outil innovant envoie des notifications pour avertir d'un besoin d'action, rendant possible l'identification des pannes avant qu'elles ne se produisent. Ceci limite donc les retards ou perturbations à la suite du dysfonctionnement de ces éléments indispensables à l'exploitation ferroviaire.

Le module C-DAS

C-DAS (Connected Driver Advisory System) s'est poursuivi à un rythme soutenu en 2023 puisque deux des quatre phases du projet pilote ont été finalisées, respectivement au niveau de l'infrastructure sur

l'ensemble du réseau ferré luxembourgeois et des tests actifs menés avec cinq conducteurs de trains. Adossé au système Aramis qui renseigne en permanence la BLZ (Betriebsleitzentrale - centre de contrôle des opérations des CFL) sur l'état du trafic ferroviaire, c-DAS fournit des informations en temps réel aux conducteurs pour les accompagner dans la gestion optimale de leur trajet. Principal atout de c-DAS : proposer au conducteur la meilleure vitesse à adopter en fonction de l'état réel du trafic ferroviaire (relevé via Aramis) et minimiser ainsi les freinages ou accélérations inutiles, ce qui permet d'économiser de l'énergie et de limiter l'usure des pièces. À l'instar d'un GPS ou d'un assistant de conduite automobile, le système envoie des notifications au conducteur moyennant une tablette

installée dans le poste de conduite. Ce projet profitera aussi au Gestionnaire d'Infrastructure des CFL par l'amélioration de la fluidité du trafic sur le réseau ferré qui prend en charge quelque 1.000 trains de voyageurs par jour. Il anticipe également l'ATO (« Automatic Train Operation ») qui sera opérationnel à l'avenir dans les nouvelles automotrices Coradia Stream High Capacity pour automatiser une partie de la conduite des trains sous la supervision constante du conducteur. Grâce aux retours d'expérience des tests réalisés en 2023, c-DAS répond d'ores et déjà à ses promesses : faciliter le travail des conducteurs, agir en faveur de la ponctualité et réaliser des économies de ressources.

4. ANNULATION DE SERVICE

LES CAUSES DES ANNULATIONS DE SERVICE

En 2023, il y a eu 1% de suppressions de plus par rapport à 2022. La répartition des suppressions s'articule comme suit :

TRAINS VOYAGEURS	SUPPRESSIONS		
	2022	2023	Évolution en % p.r. 2022
Infrastructure et matériel	3.914	3.323	-15%
Non-disponibilité des installations ferroviaires	1.663	1.565	-6%
Non-disponibilité du matériel roulant	2.251	1.758	-22%
Effet domino et perte en cours de route	140	208	49%
Effet domino	140	208	49%
Dépassement de la durée de l'arrêt prévue & perte de temps en cours de route	-	-	-
Causes externes aux CFL	4.400	5.468	24%
Réseaux voisins	1.160	1.709	47%
Autres causes externes	3.240	3.759	16%
Autres causes	1.429	950	-34%
Incidents/Accidents	223	113	-49%
Autres	1.206	837	-31%
Grand total	9.883	9.949	1%

5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATÉRIEL ROULANT ET DES GARES

VÉCU DANS LES TRAINS : LE CONFORT ET LA CLIMATISATION SONT TOUJOURS BIEN ÉVALUÉS MAIS ON OBSERVE UNE LÉGÈRE BAISSÉ DANS L'ÉVALUATION DE LA PROPRETÉ

Le confort et la climatisation de nos trains sont très appréciés par nos clients. Les scores relevés dépassent ainsi le niveau d'excellence. À contrario, on sonde une érosion de la propreté générale des trains et une évaluation critique à l'égard de l'état des toilettes.



UN PROGRAMME DE NETTOYAGE DES TRAINS STRICT

Pour une propreté et une hygiène optimales, les CFL effectuent quatre types de nettoyage à bord des trains, ainsi que l'enlèvement des graffitis. Le lavage extérieur des trains s'effectue à la station de lavage des trains des CFL qui fonctionne comme une station de lavage pour bus ou voitures. Cette station mesure 200 mètres de long et permet de garer deux engins à la fois. Le lavage est écologique grâce au recyclage de l'eau à l'utilisation d'un détergent neutre qui supporte la prolifération de bactéries qui purifient l'eau naturellement.

L'entretien et la maintenance des systèmes de climatisation à bord des trains sont soumis au Règlement EU 517/2014 du 16 avril 2014 sur les gaz fluorés.



UNE FLOTTE MODERNISÉE

De plus, afin d'améliorer davantage la qualité du voyage en train, les CFL investissent dans la modernisation et l'élargissement de leur matériel roulant avec une flotte équipée de technologies de pointe.

Coradia Stream High Capacity

2023 avait débuté par la réception officielle au Luxembourg d'une première Coradia Stream High Capacity dans le cadre des sessions de tests d'homologation organisées tout au long de l'année. Prévues pour accueillir progressivement les clients des CFL à partir de la fin du premier semestre 2024,

ces automotrices ont fait l'objet de plusieurs séries de tests afin d'obtenir les autorisations nécessaires auprès de l'Agence ferroviaire européenne (ERA) pour circuler au Luxembourg, en Belgique et en France. Conçues à la pointe de la sécurité, de la modernité et du confort, ces automotrices permettront aux CFL de franchir un nouveau palier dans la prise en charge d'une clientèle toujours plus nombreuse. Avec ces 34 nouvelles Coradia qui remplaceront progressivement la série 2000 (ou Z2) datant des années 1990, les CFL proposeront en effet +46% de places assises à l'horizon 2025-26, soit un total de 38.751 places sur l'ensemble du matériel roulant des CFL.

Parallèlement à l'agrandissement du parc roulant, les CFL se dotent de nouvelles capacités d'entretien et de maintenance. Sur le site du Centre de Remisage

et de Maintenance (CRM) à Bonnevoie, le « Hall 4 » a été inauguré le 6 octobre 2023 pour la prise en charge des nouvelles Coradia Stream High Capacity. Dans un souci de mutualisation et d'utilisation efficace de leurs ressources et installations - tout en soulageant l'Atelier Central voisin - le Hall 4 sera également utilisé pour une partie des entretiens et des réparations d'autres séries de matériel roulant. En sous-sol, un bassin d'eau de 400.000 litres a été installé pour irriguer le réseau de bouches d'incendie du site (Atelier Central, Centre de Réparation Rapide, Hall 4, Hall de Nettoyage des trains, Service Bus, Bâtiment Administratif et Sanitaire) et pour permettre aux pompiers de combattre autonomement pendant au moins deux heures un incendie qui se présenterait sur place.

TER2N-NG

Utiliser le matériel roulant avec efficacité, tout en améliorant le service aux clients. Les CFL mènent jusqu'en 2025 un programme de profonde modernisation de dix automotrices TER2N-ng (série 2200). Deux automotrices rénovées au Technicentre de SNCF Voyageurs à Saint-Pierre-des-Corps (F) ont fait

leur retour au Luxembourg en 2023, prêtes à accueillir les clients des CFL avec de nouvelles fonctionnalités et une ambiance plus agréable. Du côté du conducteur, l'ergonomie du poste de conduite a également été revue et un système de rétro-vision ajouté pour lui offrir une meilleure vue sur le flanc de l'automotrice lors des phases de départ.

DES GARES PROPRES ET UNE MODERNISATION QUI CORRESPONDENT AUX ATTENTES DES CLIENTS

Des équipes des CFL œuvrent au quotidien pour vider les poubelles dans les gares et arrêts, pour enlever les graffitis, ou encore pour assurer la propreté des surfaces et identifier des besoins de remise en état.

CFL cactus shoppi

Dans le cadre du concept de « Gare de demain » le Groupe CFL a voulu répondre au souhait exprimé par ses clients lors d'une enquête en 2020 sur leur vécu dans les gares, celles-ci étant amenées à devenir des « places de village » pensées autour du client avec un éventail de services de qualité. C'est pourquoi le 10 mai 2023, les CFL ouvraient un nouveau chapitre dans les services offerts dans les gares et les arrêts ferroviaires avec l'inauguration du premier point de vente CFL cactus shoppi en Gare de Luxembourg proposant un large assortiment de produits frais de restauration et de la vie quotidienne. Cette première présence visible de la joint-venture CFL cactus shoppi a précédé la mise en place, le 30 octobre 2023, des Snack O' Quai. Ce réseau de distributeurs automatiques sera offert au final dans 21 gares et arrêts ferroviaires avec une panoplie d'articles alimentaires - snacks et boissons -, des produits bio et des kits de réparation pour vélo, en lien avec la « stratégie vélo » des CFL.

Gares et vélos



En complément des initiatives découlant de leur « stratégie vélo », les CFL se sont vu confier par le ministère de la Mobilité et des Travaux publics la prise en charge de la gestion du réseau national de parkings à vélos sécurisés. Effectif depuis le 4 décembre 2023, ce changement confirme l'expertise du Gestionnaire d'Infrastructure des

CFL dans la gestion de ce type d'infrastructure dont la première avait été installée en 2014 en Gare de Luxembourg dans le cadre du projet mBox du Verkéiersverbond. Depuis lors, l'initiative a rencontré une importante demande de la part de clients qui souhaitent combiner l'usage du vélo et du train pour leurs déplacements. Situées aux endroits stratégiques de mobilité – en particulier aux abords des gares, les bikebox (toujours gratuites et disponibles 24/7) serviront dans un second temps de base pour des services complémentaires à l'attention des cyclistes.

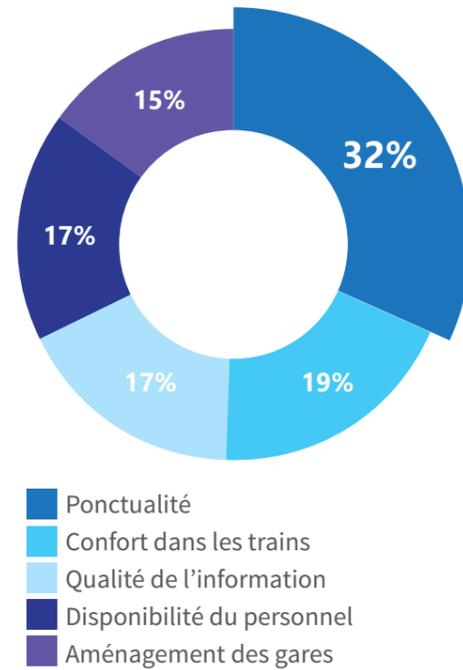
Pour les CFL, il s'agit d'encourager la multimodalité gares-vélos en proposant aux cyclistes des réponses à un maximum à leurs besoins, tant pour les déplacements quotidiens que les loisirs.



6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES

LA VOIX DES CLIENTS PORTÉE PAR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

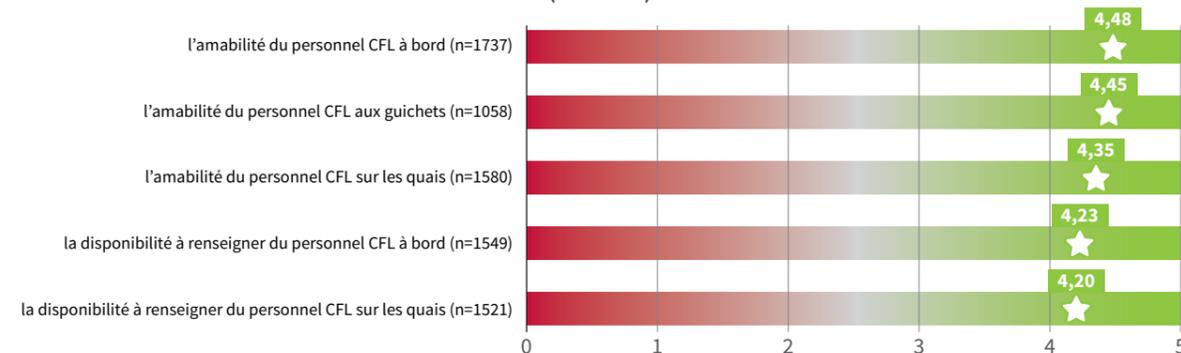
Pour bien cerner l'état d'esprit des clients vis-à-vis des services qui leur sont proposés, mieux vaut aller à leur rencontre. Du 15 septembre au 13 octobre 2023, les CFL - avec l'appui d'un consultant externe - ont renoué avec l'exercice de l'enquête de satisfaction annuelle en interrogeant 1.858 clients en face à face dans les trains, 308 dans les bus et 3.675 dans les 15 gares et arrêts les plus fréquentés du pays. 274 collaborateurs et collaboratrices des CFL ont aussi livré leur ressenti en tant qu'utilisateurs des services de mobilité des CFL. Les principaux critères au centre de l'évaluation étaient la ponctualité, le confort, la qualité de l'information, la disponibilité du personnel, l'aménagement des gares et le sentiment de sécurité. Pour la plupart des questions relatives à ces critères, les clients livraient une note entre 0 (très mauvais) et 5 (très bon). Quand la moyenne des notes dépasse 4, il est question d'excellence professionnelle.



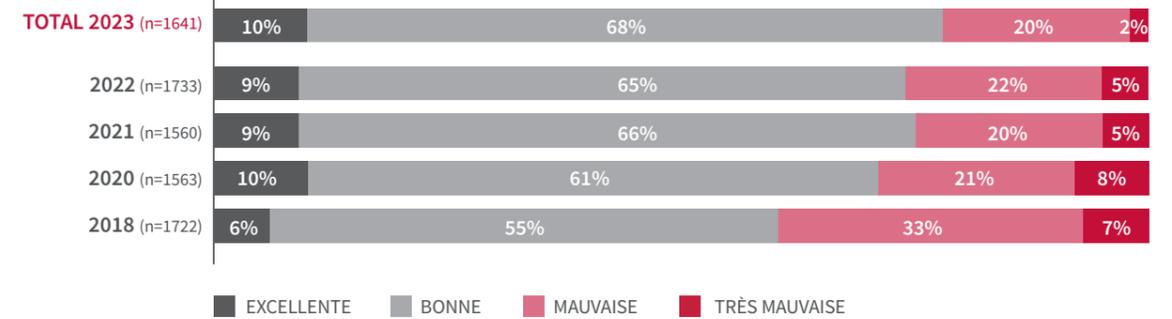
- Des scores d'excellence pour le personnel CFL : l'engagement quotidien des collaborateurs et collaboratrices des CFL en contact direct avec les clients (personnel d'accompagnement des trains, personnel des centres de vente, chefs de surveillance, chauffeurs de bus...) est hautement apprécié. Leur amabilité et leur disponibilité font émerger des scores d'excellence qui dépassent ceux - déjà très élevés - des années précédentes.

- L'appréciation positive générale se ressent aussi en matière de confort - au sens large - à bord des trains. De plus, l'enquête (menée en septembre et octobre 2023) traduit une bonne perception quant à la ponctualité des trains, en lien avec les données effectives concernant cette période de l'année. Celle-ci fut moins affectée par des facteurs externes (dont les grèves et perturbations sur les réseaux voisins) qu'au début et à la fin de 2023. Par ailleurs, une question supplémentaire a conclu l'édition 2023 de l'enquête de satisfaction afin d'obtenir un classement des critères les plus importants aux yeux des clients des CFL. Chaque client interrogé pouvait répartir 100 points pour évaluer les cinq critères sous revue. Il en ressort un poids notable attribué à la ponctualité, critère déterminant pour la qualité de service.

ÉVALUATION DU TRAVAIL DU PERSONNEL CFL (DE 0 À 5)



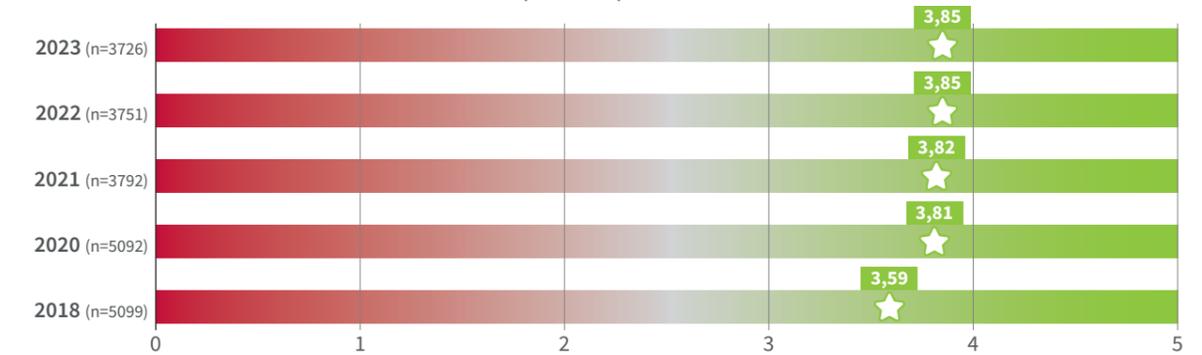
De manière générale, comment évaluez-vous l'information des CFL aux voyageurs dans les situations de suppressions, perturbations et retards ?



- Une information voyageur utile et bien perçue puisque 78% des clients interviewés se disent satisfaits voire très satisfaits de l'information voyageurs dans les situations de suppressions, perturbations et retards

- Des efforts également ressentis par les clients au niveau des gares puisque la création du premier CFL cactus shoppi pèse ainsi positivement sur l'indicateur « commerces et services » de l'enquête, de même que l'ouverture des P+R de Rodange et de Mersch ont fait bondir les indicateurs relatifs à la « facilité à se garer » et à « l'accessibilité à la gare », avec pour conséquence une agréabilité générale des gares qui se consolide en 2023.

ÉVALUATION DE L'AGRÉABILITÉ DES GARES (DE 0 À 5)



UN NOUVEAU BAROMÈTRE QUALITÉ

Pour toujours mieux mesurer la satisfaction et les attentes de leurs clients, les CFL font évoluer leur enquête qui passe d'un mode annuel à un rythme bimestriel autour de 7 thèmes et de 56 indicateurs.

Dévoilés en 2024, les résultats de la nouvelle mouture seront utilisés dans un nouveau « baromètre Qualité » dont l'objectif est de synthétiser la qualité de l'expérience clients sous une note unique reflétant le ressenti global de nos clients.

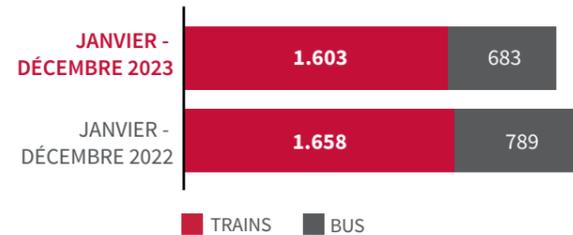
7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

UNE QUALITÉ DE SERVICE AMÉLIORÉE GRÂCE À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Parmi les sources d'informations précieuses pour analyser la satisfaction de nos clients, les réclamations sont analysées avec soin pour apporter les réponses nécessaires.

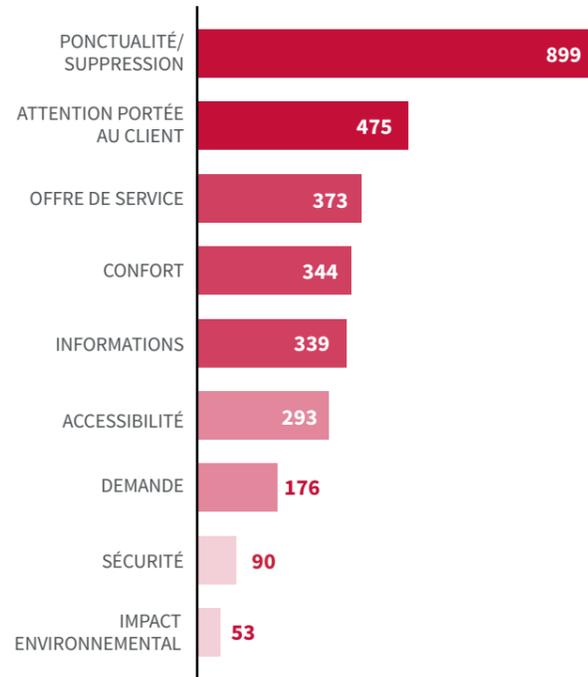
En 2023, les CFL ont enregistré 2.286 réclamations (-161 par rapport à 2022). Rapportée au nombre de clients transportés, la baisse est conséquente : en 2023, on comptait 7,97 réclamations pour 100.000 voyageurs transportés contre 11,11 réclamations pour 100.000 voyageurs transportés en 2022. Une évolution particulièrement positive, surtout au vu de l'augmentation conséquente de la fréquentation des trains qui a connu une hausse de plus de 30% en 2023 par rapport à l'exercice précédent. Le délai de réponse moyen annuel par réclamation était de 1,73 jours.

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS



Les points faisant le plus souvent l'objet de réclamations concernent la ponctualité et les suppressions de trains.

OBJETS DES RÉCLAMATIONS REÇUES



8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le concept « Design for all » répond à la volonté d'offrir des services pour tous les utilisateurs, y compris les personnes ayant des difficultés pour entendre, voir, lire, se déplacer ou s'orienter. Fin 2023, 22 arrêts/gares du réseau CFL disposent du label « Eurewelcome ». Les CFL échangent régulièrement avec les organisations actives dans ce domaine afin de pouvoir répondre aux critères d'accessibilité des services pour tous.

ASSISTANCE

Assistance en Service National

Les personnes nécessitant une assistance sont priées d'annoncer leur intention de voyage en train ou en bus au moins une heure à l'avance.

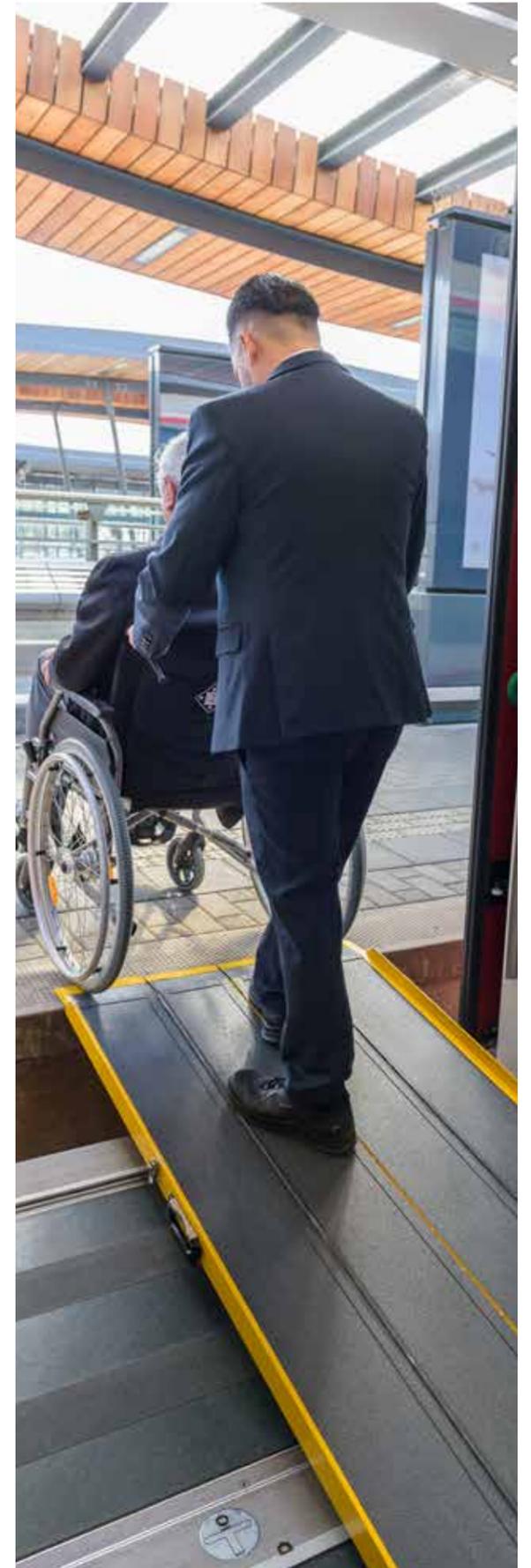
Des bornes « SOS » sont installées sur les quais rénovés pour des demandes d'assistance dans des cas urgents ou pour des demandes d'assistance à très court terme. Le personnel du « Service Gare » assiste les personnes aux gares et aux arrêts.

Assistance en Service International

Des accords ont été conclus entre les CFL et les réseaux ferroviaires étrangers, nécessitant un délai de préannonce de 48 heures pour les demandes d'assistance aux gares étrangères par l'intermédiaire d'un Assistance Booking Tool (programme informatisé pour effectuer les demandes auprès des gares étrangères). L'assistance demande une organisation en interne et ce délai de 48 h est nécessaire à sa mise en place.

Une prise en charge professionnelle

Le personnel du « Service Gare » assure l'assistance dans les grandes gares du pays et le personnel d'accompagnement des trains assure l'assistance dans les trains et les gares et arrêts sans personnel. Le personnel des CFL en contact avec les clients bénéficie d'une formation auprès de l'association « Info-Handicap » pour gérer de manière professionnelle et appropriée, en fonction des différents handicaps, les contacts avec les personnes à mobilité réduite.



CFL

www.cfl.lu

