

**GRATUITÉ DES
TRANSPORTS
PUBLICS AU
1^{ER} MARS 2020**

**ACCUEIL DES
CLIENTS**

**CONFÉRENCE DE
PRESSE**

29 juillet 2019

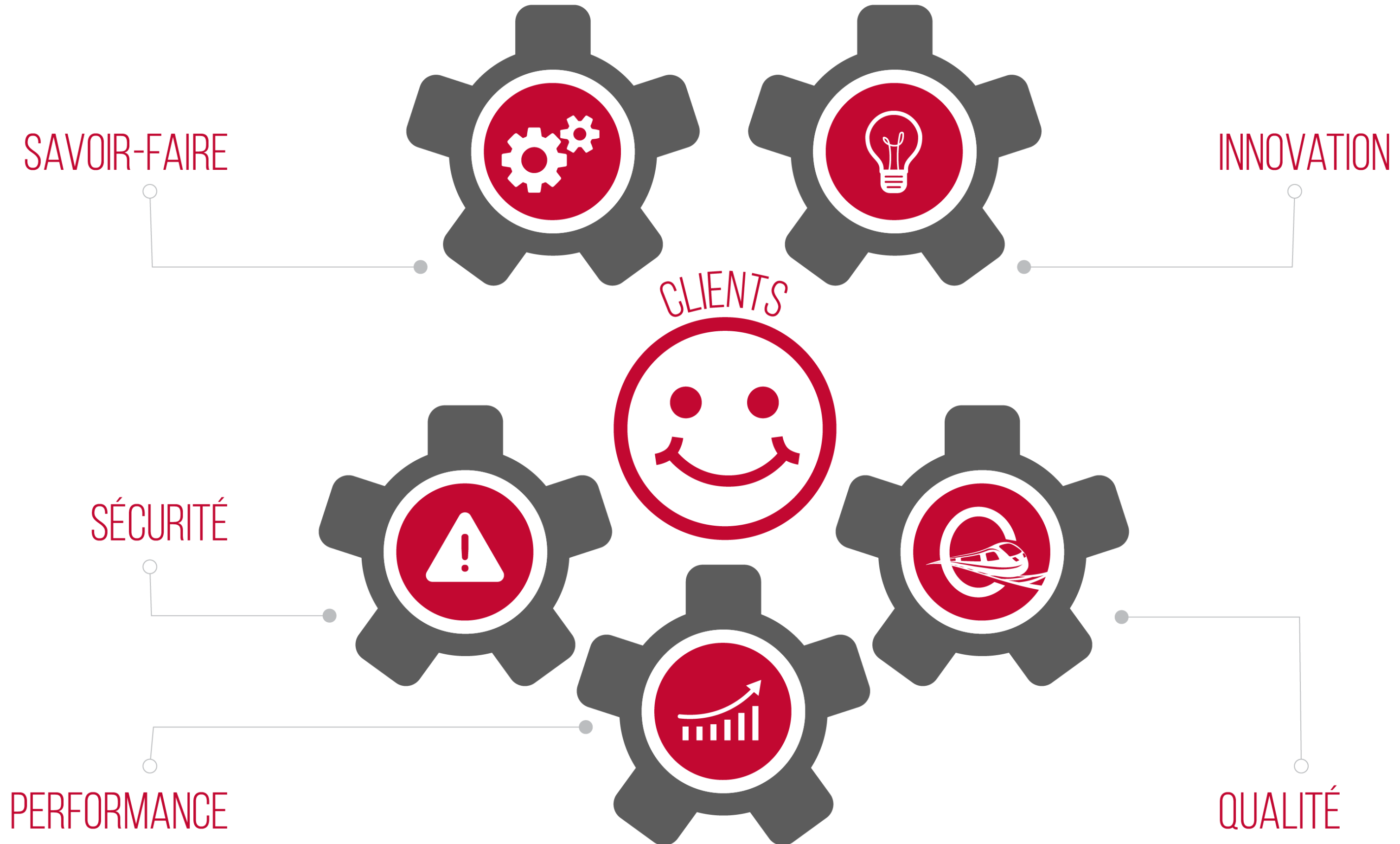


SOMMAIRE

- Contexte
- Missions du personnel
 - Personnel d'accompagnement des trains
 - Agents d'accueil / Chefs de surveillance
- Accueil des clients à partir du 1 mars 2020
- Impact sur le personnel

CONTEXTE

Nos priorités stratégiques au bénéfice de nos clients





L'introduction de la **gratuité des transports publics** au Grand-Duché de Luxembourg au **01.03.2020** aura un impact au niveau:

- de **l'accueil** des clients/voyageurs par la **redéfinition des missions** du personnel d'accompagnement des trains ainsi que des agents d'accueil et des chefs de surveillance
- de la **vente** de billets et d'abonnements sur place et à distance
- des **moyens innovateurs** d'accompagner les clients/voyageurs: nouveaux outils digitaux
 - logiciels spécifiques (RailTab)
 - tablettes pour chaque employé en contact direct avec la clientèle
 - AURIS
 - Wi-Fi
 - caméras de vidéo-surveillance
 - bornes SOS sur les quais



Concept élaboré en réunions avec les partenaires sociaux dans l'intérêt des clients et des agents concernés:

- **2 principes de base:**
 - réinventer **l'expérience en gare** des clients tout en assurant un **service quotidien de qualité**
 - apporter plus de **bien-être** et de **confort** dans la vie quotidienne des clients
- **Missions** des accompagnateurs de trains et des agents d'accueil / chefs de surveillance redéfinies:
 - garantir un **meilleur accueil** et une **meilleure information** aux voyageurs/clients par une **présence étendue** en gare et sur les quais
 - proposer un **accueil personnalisé** par les chefs de surveillance

Les CFL restent en **concertation étroite avec les partenaires sociaux** en vue de **l'optimisation de l'accueil personnalisé des voyageurs/clients**, qui pourra se décliner dans 2 projets-pilotes, p.ex. à Ettelbruck et à Bettembourg.

**MISSIONS DU
PERSONNEL D'ACCOMPAGNEMENT
DES TRAINS
ET DES AGENTS D'ACCUEIL /
CHEFS DE SURVEILLANCE**



Les missions du **personnel d'accompagnement des trains** comprennent:

- être l'ambassadeur des CFL
- accueillir les clients avant le départ du train sur le quai
- faire des annonces d'accueil sur la destination et les arrêts intermédiaires après le départ du train
- apporter des réponses aux questions des voyageurs/clients
- assurer la régularité et informer les voyageurs/clients en situation normale et en situation perturbée
- faire des passages réguliers en 2^e classe
- contrôler et vendre des billets en 1^{ère} classe et en service transfrontalier
- procéder au comptage des voyageurs et faire des sondages de satisfaction
- signaler toute défectuosité au niveau du matériel roulant





Les missions des **agents d'accueil et des chefs de surveillance** comprennent:

- être l'ambassadeur des CFL
- être présent sur les quais pour assister de manière proactive les voyageurs/clients (accueil, renseignement, information,...)
- vérifier les informations affichées et les annonces sonores sur les quais
- échanger et collaborer avec tous les acteurs impliqués dans l'exploitation du réseau et des trains
- orienter les voyageurs/clients sur les alternatives proposées par les CFL (trains, taxis, bus,...) en cas de situation perturbée et de travaux
- prendre en charge les voyageurs/clients afin de proposer une solution adaptée



**ACCUEIL DES CLIENTS
À PARTIR DU 01.03.2020**



Nouveau concept à partir du 1^{er} mars 2020

- Mise en place d'un **nouveau concept d'accueil et de vente**, assurant une **disponibilité améliorée** du personnel CFL pour les clients/voyageurs – sur place et à distance
- Fermeture des points de vente suivants à partir 01.03.2020 au plus tard:
 - Bettembourg, Pétange, Rodange, Mersch, Ettelbruck, Clervaux, Troisvierges, Wasserbillig
 - Formation du personnel concerné

Accompagnement supplémentaire des clients/voyageurs sur place et à distance, appuyé par les nouvelles technologies

- Nouveaux médias digitaux (applications smartphone, site Internet, ...)
- AURIS et Wi-Fi pour informer les clients/voyageurs dans les gares et arrêts
- RailTab et tablettes pour le personnel CFL, pour être à la disposition des clients/voyageurs à tout moment et pour mieux répondre à leurs besoins individuels
- Vidéo-surveillance dans les gares, les trains et au sein des futurs P&R
- Bornes SOS sur les quais

Départ		Abfahrt	
CFL			
Départ / Abfahrt			
🕒 15:35:32			
RB 6864	15:40	via Lamedelaine	Rodange 2
RE 6941	15:41	via Differdange - Esch/Alzette Ne dessert pas tous les arrêts	Luxembourg 3
RB 4715	15:45	via Lamedelaine - Rodange	Athus 1
RB 3609	15:47	via Beschayeg-Säen - Dippach-Recange	Luxembourg 3
RE 6816	15:50	Ne dessert pas tous les arrêts	Rodange 2
RB 6891	15:52	via Niederem - Esch/Alzette	Luxembourg 3
RB 6815	16:10	via Lamedelaine	Rodange 2
RE 6991	16:11	via Differdange - Esch/Alzette Ne dessert pas tous les arrêts	Luxembourg 3
RB 3055	16:15	via Lamedelaine - Rodange	Athus 1





Disponibilité, accueil et/ou vente à distance

- Application CFL mobile (CFL)
- Application CFL international (CFL)
- Site Internet www.cfl.lu
- CallCenter
- Renseignement téléphonique

Disponibilité, accueil et/ou vente à distance

CLIENTS



INFOS HORAIRES:

**Renseignement
téléphonique**
du lundi au samedi:
6.00 - 20.00
dimanche et jours fériés:
8.00 - 20.00

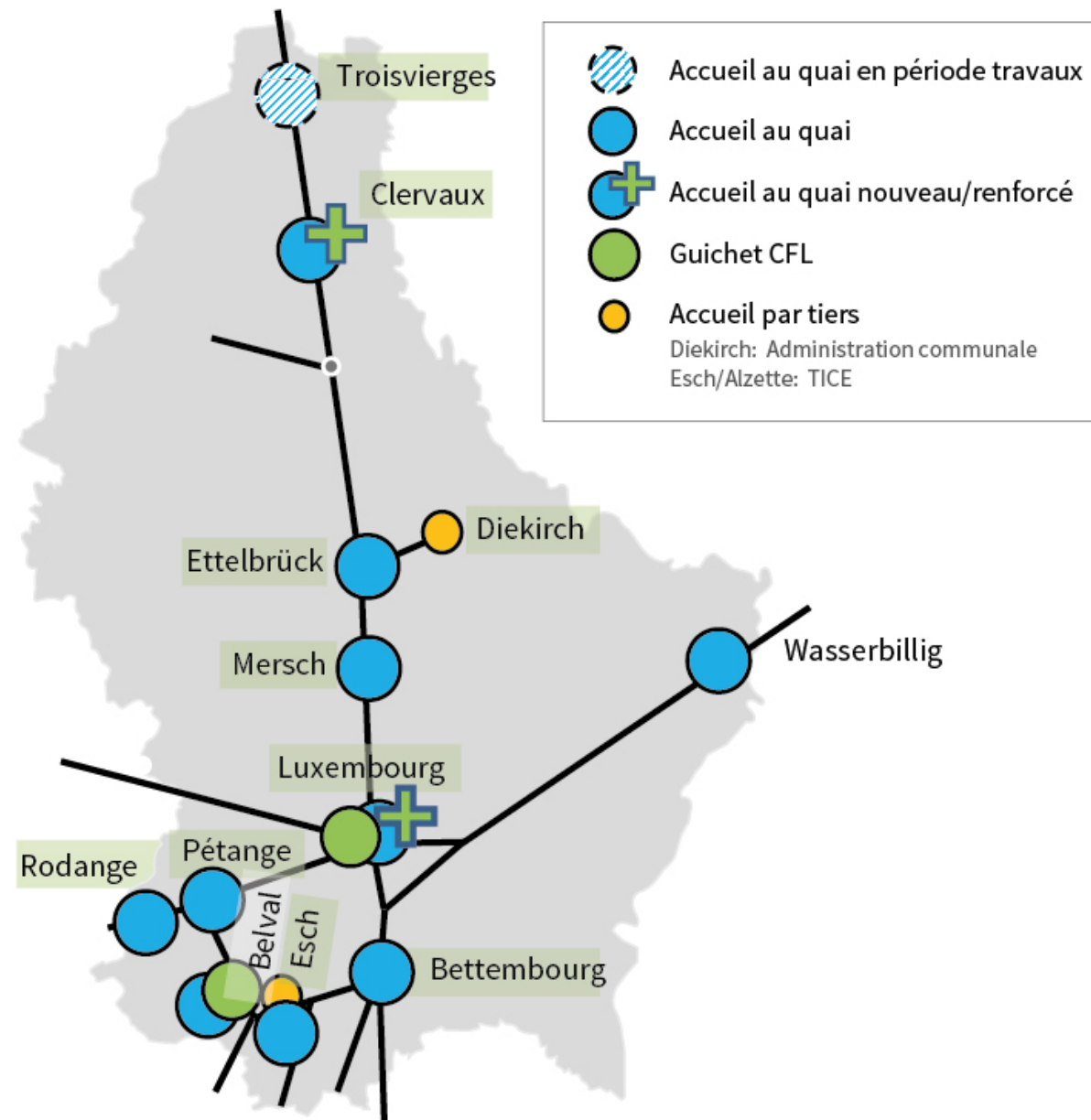
CallCenter
du lundi au vendredi:
7.00 - 19.00

**Applications,
site web**
en permanence



Disponibilité, accueil et/ou vente sur place

- **Gare de Luxembourg**
 - **Centre d'Accueil et de Vente:** vente nationale, régionale et internationale
 - **InfoPoint:** informations et renseignements individuels
 - **Guichet Bagages:** vente d'abonnements 1^{ère} classe et *RegioZone* bus
- **Belval-Université:** vente nationale, régionale et internationale
- **Gare Esch-sur-Alzette:** guichet occupé par un agent TICE; vente de billets 1^{ère} classe et transfrontaliers (bus)
- **Distributeurs automatiques** de billets en gares: vente nationale et régionale
- **AURIS** aux arrêts et dans les gares: informations et renseignements collectifs par affichage dynamique et annonces sonores



INFOS HORAIRES:

Centre d'Accueil et de Vente Gare Luxembourg
tous les jours:
05:00 – 21:30

InfoPoint Gare Luxembourg:
tous les jours:
06:15 – 21:30

Guichet Bagages Gare Luxembourg
tous les jours:
06:15 – 21:30

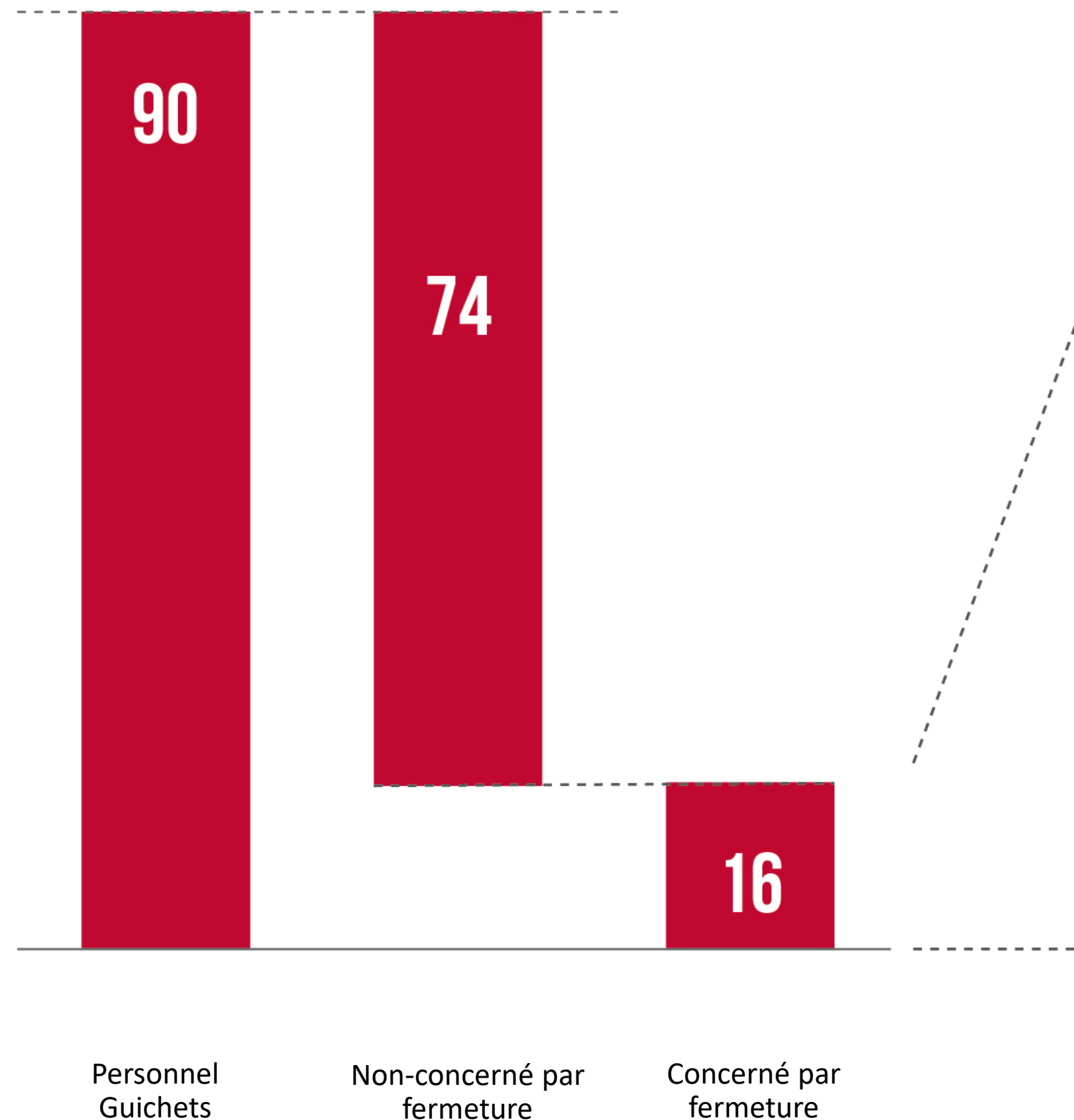
Guichet Belval-Université:
du lundi au vendredi:
06:15 - 19:45

Distributeurs & AURIS:
en permanence

Agents sur les quais:
aux horaires d'ouverture des gares

Maintien des horaires des **salles d'attente**

IMPACT SUR LE PERSONNEL



Tout agent concerné par la fermeture des guichets se verra offrir une de ces 3 solutions:

- Transfert aux postes d'agents d'accueil / chefs de surveillance
- Transfert aux guichets non concernés par la fermeture
- Mutation à d'autres postes ouverts au sein des CFL



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

