

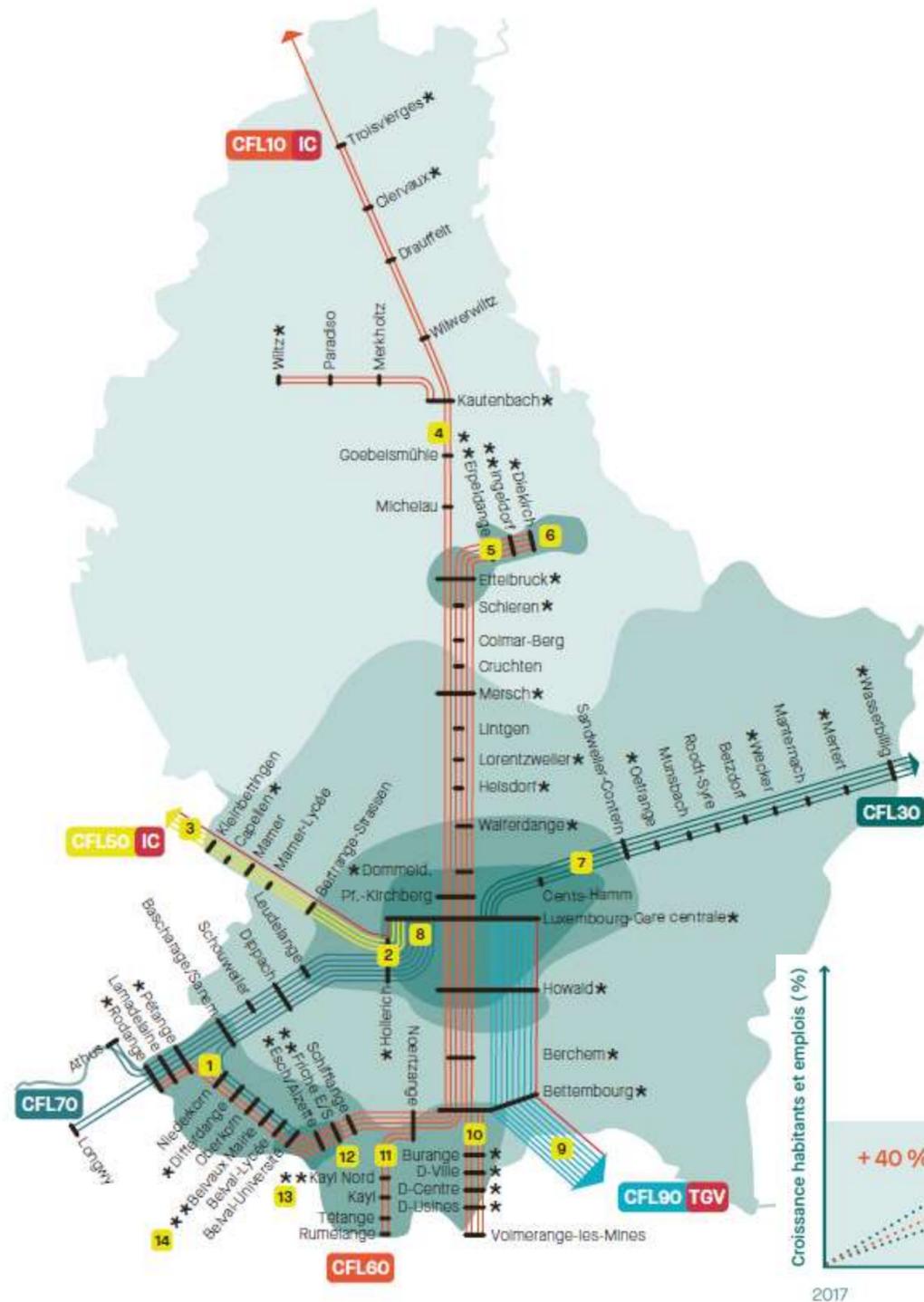


LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Mobilité  
et des Travaux publics

# Contrat Service Public 2025 - 2039 Rail

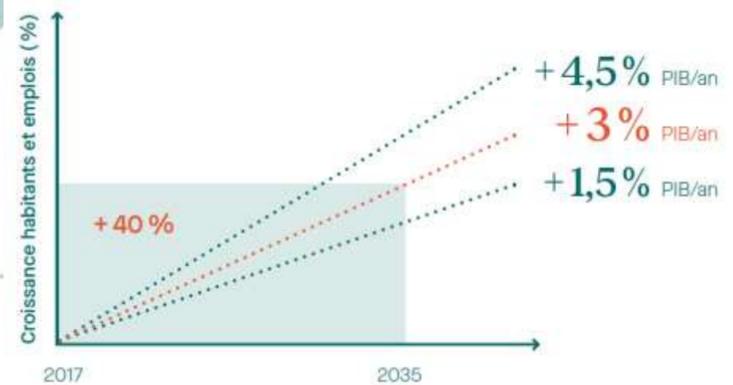
31.03.2023





### Le rail : partie intégrante du Plan national de mobilité 2035

- Le Luxembourg : une économie (PIB) et des besoins de mobilité croissants (+3%)
- Le transport public : pierre angulaire du report modal
- Le rail : indispensable pour relever les défis de mobilité actuels et futurs

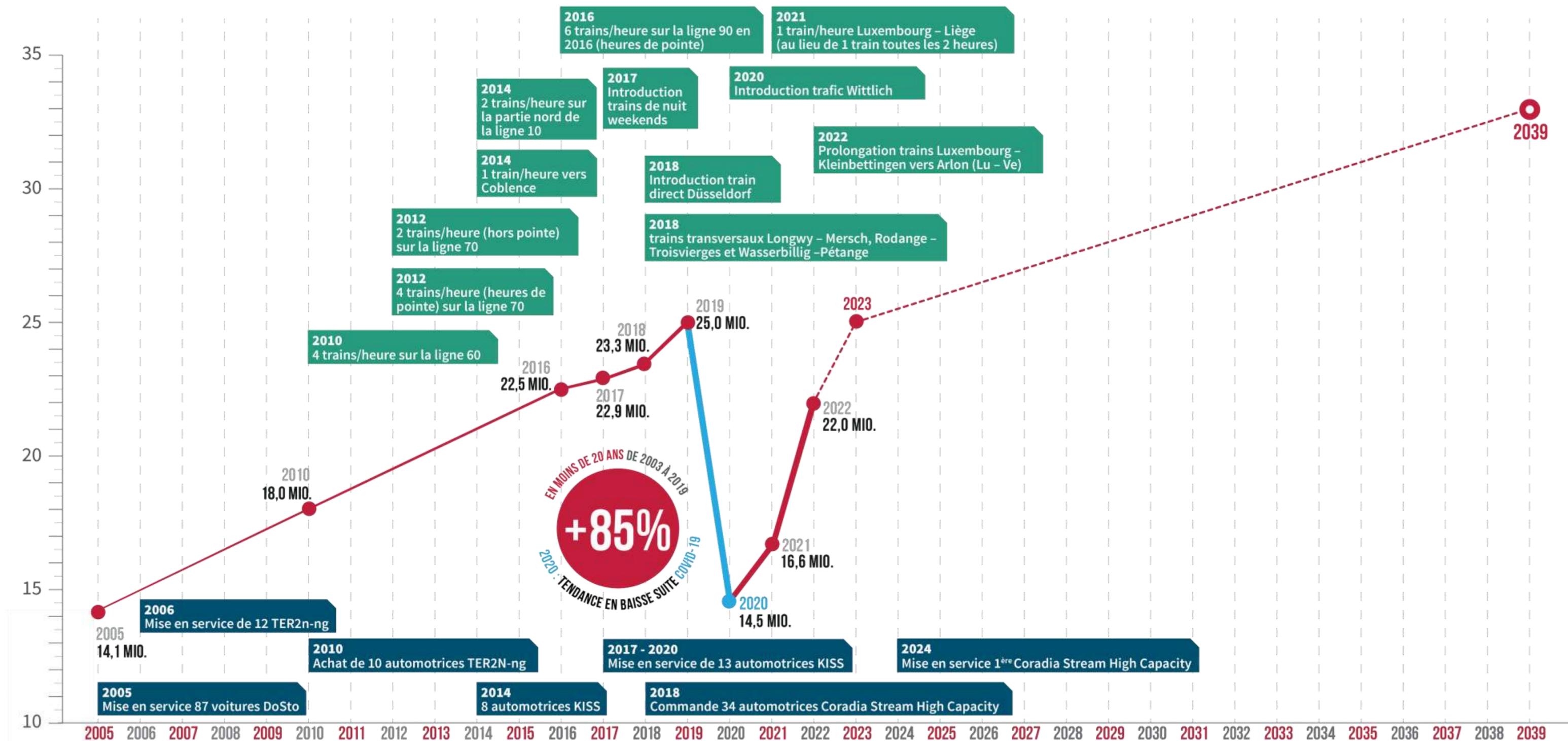


### La qualité : prérequis de l'attractivité de l'offre ferroviaire

- La qualité de service : indispensable pour devenir le partenaire de mobilité privilégié
- Répondre aux défis de mobilité actuels et futurs : des capacités supplémentaires aux niveaux infrastructure et matériel roulant
- Le développement de l'offre : cadences augmentées, nouvelles liaisons

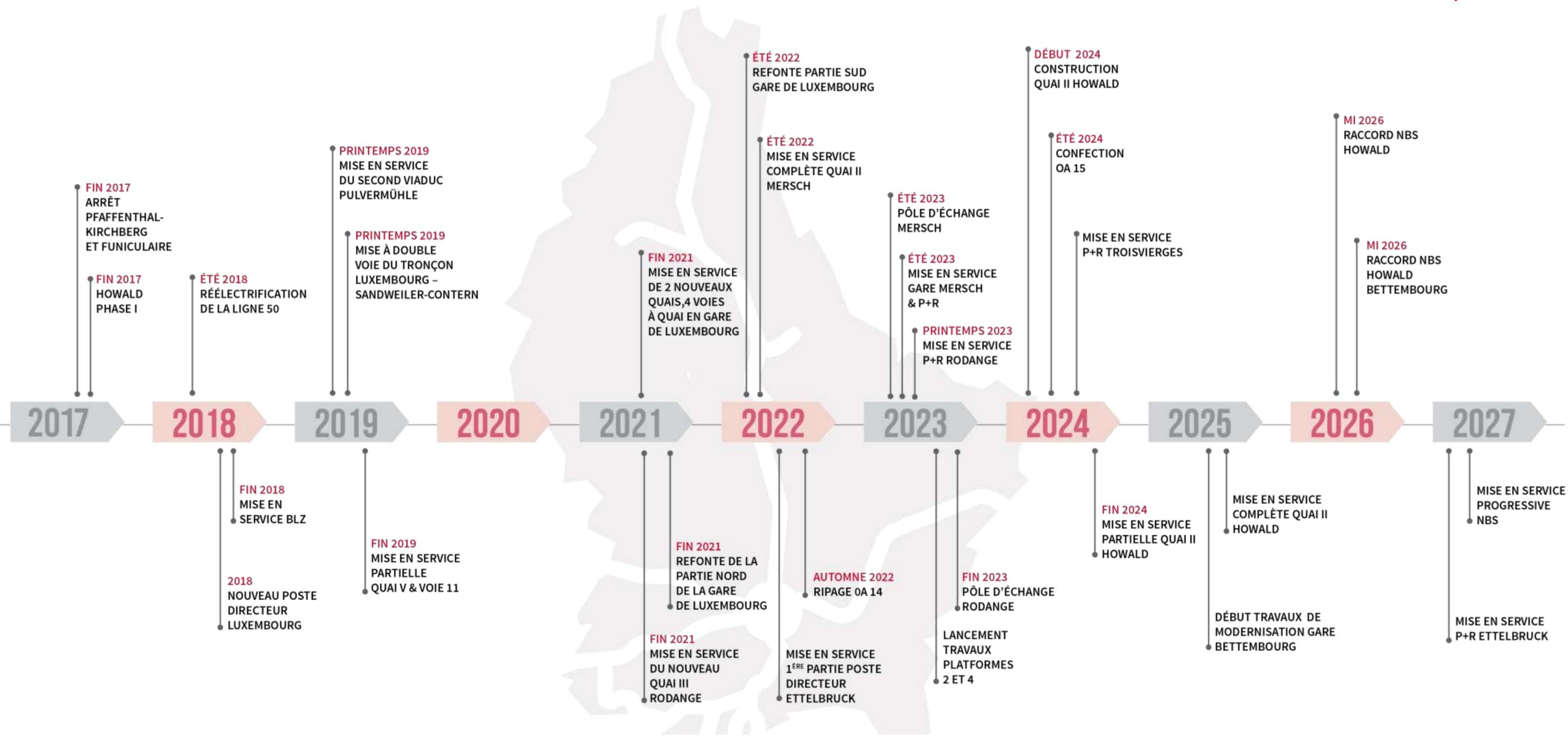
### Anticiper les besoins de mobilité futurs

- Le contrat de service public : La mise à disposition des ressources nécessaires pour
  - poursuivre notre vision et notre programme de modernisation
  - Pour répondre aux besoins futurs de mobilité du Luxembourg et de nos clients
- → Durée du contrat = 15 ans (validité du 01.01.2025 au 31.12.2039)



EN MOINS DE 20 ANS DE 2003 À 2019  
**+85%**  
2020: TENDANCE EN BAISSSE SUITE COVID-19







**La construction de pôles d'échange multimodaux**

L'extension des capacités (voies, quais, ...) de gares stratégiques et promotion de la multimodalité

**Plus de flexibilité / ponctualité**

Des voies, quais et aiguilles supplémentaires/adaptés pour optimiser le trafic ferroviaire

**Un service de qualité à l'adresse de tous**

Des gares et arrêts adaptés pour couvrir les besoins de nombreux clients différents

**Une transition facilitée entre les différents modes de transport**

La construction de P+R pour faciliter la transition de la voiture au transport public

**Des trains plus longs, plus de places assises**

Mise en place de quais plus longs pour l'accueil de trains plus longs avec plus de places assises



290

**ACCOMPAGNATEURS DE TRAINS**

POUR ASSURER LA SÉCURITÉ ET L'INFORMATION DE NOS CLIENTS À BORD



20

**LOCOMOTIVES AVEC VOITURES DOSTO (DONT 1 VOITURE PILOTE)**



21 **AUTOMOTRICES DU TYPE Z2**

21 **AUTOMOTRICES DU TYPE TER2N-NG**



21 **AUTOMOTRICES DU TYPE KISS**

359

COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS **AUX COMMANDES DES TRAINS CFL**



**CHEMINOTS ET CHEMINOTES** QUI GÈRENT, MAINTIENNENT ET PLANIFIENT L'UTILISATION DES TRAINS CFL

308

74

**PERSONNES AU SERVICE DES CLIENTS** DANS LES CENTRE D'ACCUEIL ET DE VENTE ET LES PARKINGS CFL



+46%

**À L'HORIZON 2025** DE PLACES ASSISES





### L'extension et le rajeunissement du parc roulant

- Commande de 34 automotrices Coradia Stream High Capacity : fin 2018
  - Livraison : 2024 – 2025
  - Equipées de technologies de pointe (ATO, WiFi, comptage automatique, condition based maintenance, luminaires LED, ...)
  - Investissement : 370 mio d'euros



### La modernisation du matériel roulant CFL

- Opération mi-vie TER2N-ng
  - Mise à jour fonctionnelle et esthétique
  - Investissement : 41 mio d'euros
  - Livraison : 2023 – 2025
- Modernisation voitures DoSto
  - Vidéosurveillance améliorée
  - Comptage automatique du nombre de voyageurs
  - Maintenance préventive grâce au système de Condition based Maintenance



### La création de capacités de maintenance supplémentaires

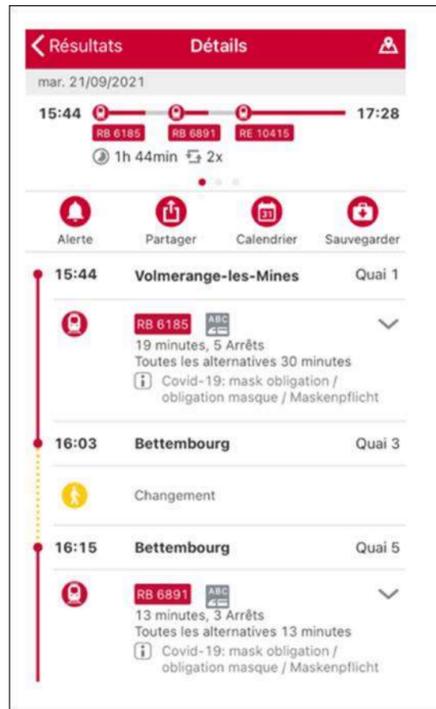
- Mise en place du Hall 4
  - Dédié aux travaux de maintenance des nouveaux trains commandés
  - Mise en service : Sept. 2023
  - Investissement : 15,5 mio d'euros





## Mise en place d'un Système d'Information Voyageurs amélioré

- Cohérence et fiabilité
  - Une information voyageurs cohérente et correcte à travers l'ensemble des canaux internes et externes
- Innovation
  - Plus de confort grâce à la communication du taux d'occupation du train visé en temps réel
  - Un embarquement facilité et une meilleure orientation grâce à l'affichage de la composition d'un train (première classe, accès pour personnes à mobilité réduite, emplacements vélos).



Exemple d'affichage composition train App CFL

Départ	Abfahrt
CFL	Départ / Abfahrt
XXXX	2
XXXX	3
XXXX	4
XXXX	8
XXXX	18



Exemple d'affichage composition et taux d'occupation sur quai (AURIS)



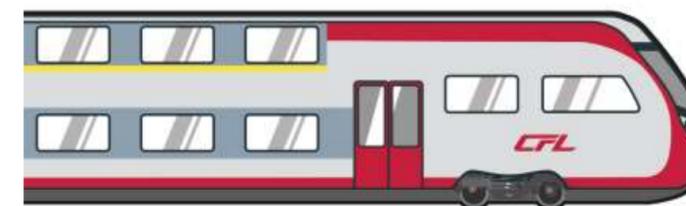
- Mécanisme de la performance selon 6 catégories de critères, qui seront mesurés de manière précise, objective et représentative pour évaluer la sécurité et qualité des services offerts



Sécurité du transport et sûreté des voyageurs et du personnel



Ponctualité et continuité de service



Qualité du service offert dans le train



Service réclamations de qualité



Information voyageurs



Retour clients via enquête annuelle

- Description des critères de qualité :

## Sécurité du transport

- Sécurité ferroviaire
- Gestion du système de management de la sécurité
  - Audits de systèmes
- Prévention d'accidents
  - Audits de sécurité
- Gestion des situations exceptionnelles
  - Formations du personnel



## Ponctualité / Continuité

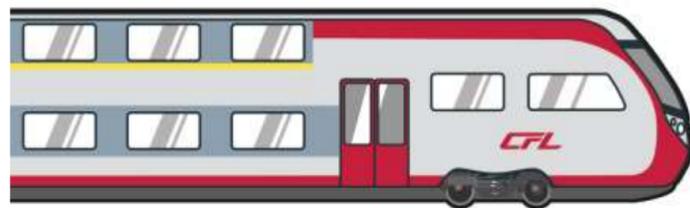
- Ponctualité voyageur [%], < 6 min
  - Pondération par le nombre de voyageurs descendant à chaque arrêt
- Retard moyen [s]
- Continuité voyageur [%]  
Suppressions et suppressions partielles



• Description des critères de qualité :

## Qualité du service

- Capacité de places dans le matériel roulant
- Installations sanitaires dans les trains
- Portes d'accès au train
- Climatisation / chauffage
- Propreté des trains à l'intérieur et à l'extérieur
- Service réclamations performant



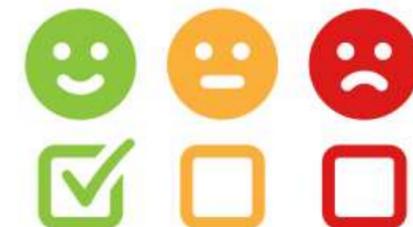
## Information clients

- Information correcte via recherche horaire App CFL & Internet
- Information à bord des trains par personnel de train et afficheurs



## Satisfaction clients

- Enquête clients annuelle





*vous accompagner et informer durant vos voyages*



*vous faire arriver à votre destination en toute sécurité*



*fournir des trains en état impeccable et un maximum de confort*



*être à votre écoute pour nous Améliorer au quotidien*



*vous fournir les renseignements nécessaires pour votre voyage*



*devenir votre partenaire de Mobilité privilégié*





LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Mobilité  
et des Travaux publics