



LE NOUVEAU CONCEPT «ACCUEIL CLIENTS» DES CFL

LES PREMIERS DISTRIBUTEURS DE BILLETS SONT INSTALLÉS

Le concept «accueil clients» des CFL, établi en avril 2012, vise à améliorer l'accueil des clients aux gares et points d'arrêts en général et à simplifier l'achat de titres de transports en particulier. Selon ce concept, les canaux de distribution de billets aux guichets, par call-center et par internet sont complétés par la vente par distributeurs automatiques. Les CFL présentent ce nouveau moyen de vente de billets le 20 septembre 2013 en gare de Mersch.

L'installation des 83 distributeurs automatiques de billets prévus à toutes les gares et à tous les points d'arrêt du réseau ferré a commencée en juillet et sera achevée début novembre 2013. Leur utilisation est simple et conviviale et permettra aux clients d'acquérir plusieurs catégories de billets:

- billets courte durée, valables pendant deux heures, 1re et 2e classe;
- billets longue durée, valables toute la journée, 1re et 2e classe;
- billets transfrontaliers vers les villes limitrophes de Trèves, Thionville, Metz, Nancy, Arlon et Gouvy.

Le paiement peut se faire en espèces ou par carte bancaire (cartes de crédit et de débit).

Simplifier l'utilisation du train

Le but principal de ce concept est la simplification de l'utilisation du train. Ainsi, les clients pourront acquérir leurs billets 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il s'agit également d'augmenter la motivation du client de se munir d'un billet valide avant d'accéder au train. Ceci permet au personnel d'accompagnement des trains de se concentrer sur l'information et l'accompagnement des voyageurs, au lieu de passer une partie de leur temps à établir des billets en cours de route.

Dans cette optique, les CFL généraliseront au cours de l'année 2014 un barème-train soumettant les billets établis dans les trains à une surtaxe de 2 euros.





Des services supplémentaires en gares

La vente de titres de transport au guichet sera concentrée aux gares de moyenne et grande affluence. Les heures d'ouverture des guichets de ces gares, à savoir Bettembourg, Belval-Université, Esch/Alzette, Mersch, Pétange, Rodange, Troisvierges et Wasserbillig, ont été harmonisées. Dans ces gares, les clients peuvent acquérir des billets nationaux et internationaux du matin au soir, sans interruption. Aussi, la vente de billets nationaux pourra être reprise par des partenaires, comme à Diekirch, Dudelange, Schifflange et Wiltz, où ces projets sont en cours ou ont déjà abouti.

Au-delà de l'installation des distributeurs automatiques de billets, le concept «accueil clients» prévoit des services différents dans chaque catégorie de gare. Ainsi, l'attractivité des gares sera augmentée par des activités supplémentaires.

Pour offrir aux clients la possibilité de s'approvisionner, un projet-pilote a été lancé en gare de Mersch où Cactus S.A. a établi un convenience-store dans l'enceinte de la gare.

Un argument de plus pour utiliser le transport en commun.

LE PARK & RAIL DE LORENTZWEILER

Répondant à une demande toujours croissante de places de parking disponibles à proximité des gares, les CFL ont décidé d'aménager l'ancienne cour à marchandises de la gare de Lorentzweiler en parking Park & Rail gratuit. Après deux mois de travaux de transformations, le nombre de places de parking a pu être augmenté de 23 à 151. Quatre emplacements sont réservés aux personnes à mobilité réduite, s'y ajoutent trois emplacements motos. La Commune de Lorentzweiler a profité de l'agrandissement du parking pour y installer deux bornes électriques destinées au chargement des piles des voitures électriques.

Le parking en chiffres:

- Longueur: 115m
- Largeur: 35m
- Gabarit limiteur de hauteur: 2,2m
- Nombre d'emplacements: 151
- Emplacements motos: 3
- Investissement: 255.000 euros
- Utilisation gratuite

Le parking se trouve à proximité de l'autoroute A7, et est desservi par les lignes de bus 102 et 290.



Windhof, le 20 septembre 2013

COMMUNIQUE DE PRESSE

Ouverture du 19^{ème} Cactus Shoppi à la Gare CFL de Mersch

Pour Cactus, le client passe en premier et son leitmotiv «Méi no beim Client» est illustré à travers de nombreux investissements dans le commerce de proximité : ouverture prochaine de nouveaux Cactus Marchés, la mise en place du service de livraison à domicile, Cactus@home, ou encore le développement du réseau des Cactus Shoppi en sont des références récentes.

Le dernier exemple est l'ouverture du 19^{ème} Cactus Shoppi dans un concept novateur, qui vient d'ouvrir ses portes dans la Gare CFL de Mersch.

Sur une surface de vente de 70m², les clients y retrouvent plus de 600 articles répondant aux besoins de la vie quotidienne, de la sauce tomate aux barres céréales, en passant par les boissons de tout type.

Un accent particulier a été mis sur la vente de produits frais : du pain du fournisseur exclusif Pains & Traditions, des viennoiseries, du café Bruno Bio Fairtrade, une grande offre de produits «ready to eat» avec des sandwiches, des salades préparées ou des plats préparés faits maison, la gamme de charcuterie maison «Hausgemaacht» ou encore une offre en fruits et légumes ravient les clients à la recherche de produits frais et de qualité.

A côté de l'offre alimentaire, le Cactus Shoppi à la Gare de Mersch propose aussi des services complémentaires, à savoir la vente de billets de train ou la vente de billets de loterie de la Loterie Nationale.

L'équipe du Cactus Shoppi vous accueille du lundi au vendredi de 6h à 20h, le samedi de 8h à 19h et le dimanche de 9h à 18h.