



Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Procès-verbal de la réunion du 28 février 2019

Ordre du jour :

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions des 31 janvier, 4 et 7 février 2019
2. Présentation par des représentants des CFL des statistiques détaillées relatives à la ponctualité des trains et informations relatives à la stratégie pour améliorer la communication
3. Divers

*

Présents : M. Carlo Back, M. Gilles Baum, M. François Benoy, M. Dan Biancalana, M. Frank Colabianchi, M. Yves Cruchten, M. Jeff Engelen, M. Marc Goergen, M. Max Hahn, M. Marc Lies

Mme Josée Lorsché remplaçant M. Marc Hansen

M. Marc Angel, observateur
M. Eugène Berger, observateur
M. Alex Bodry, observateur

M. François Bausch, Ministre de la Mobilité et des Travaux publics

M. Jeannot Poeker, du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics

M. Marc Wengler, M. Henri Werdel, M. Marc Hoffmann, de la Société nationale des chemins de fer luxembourgeois (CFL)

M. Christophe Li, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Félix Eischen, M. Marc Hansen, M. Aly Kaes, M. Marco Schank, M. Serge Wilmes

M. David Wagner, observateur délégué

*

Présidence : M. Carlo Back, Président de la Commission

*

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions des 31 janvier, 4 et 7 février 2019

L'approbation des projets de procès-verbal sous rubrique est reportée à une prochaine réunion.

2. Présentation par des représentants des CFL des statistiques détaillées relatives à la ponctualité des trains et informations relatives à la stratégie pour améliorer la communication

Propos liminaires

Monsieur le Président de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics salue l'initiative des responsables de la société CFL de vouloir présenter des statistiques détaillées relatives à la ponctualité des trains, ainsi que la stratégie de communication d'informations mise en place. L'orateur signale que la mobilité constitue un sujet au cœur des préoccupations des citoyens.

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics renvoie à l'importance de la présente réunion et explique qu'elle permet d'objectiver le débat autour des retards constatés par les usagers des transports en commun. L'orateur renvoie également aux investissements considérables dans l'infrastructure du transport public qui ont été réalisés au fil des dernières années, et à ceux qui sont planifiés, respectivement ceux qui ont été débattus¹ récemment par la Chambre des Députés.

Il est intéressant de comparer les chiffres ci-dessous aux statistiques publiées par des entreprises ferroviaires établies dans les pays voisins, afin de se forger une image complète de la situation. Enfin, si des retards sont encore constatés à l'heure actuelle, il y a lieu de souligner les efforts entrepris et les démarches programmées dans un futur proche pour contribuer à l'amélioration de la ponctualité.

Présentation par la Direction des CFL des statistiques détaillées relatives à la ponctualité des trains et des informations relatives à la stratégie pour améliorer la communication

1. Les particularités et les défis de l'activité quotidienne des CFL

Monsieur le Directeur Général des CFL explique de prime abord que le Luxembourg connaît une progression extraordinaire du nombre de voyageurs qui recourent aux services proposés par les CFL. En effet, de 2003 à 2018, le nombre de voyageurs transportés a augmenté de 70 pourcents.

Le réseau ferroviaire luxembourgeois présente plusieurs spécificités, auxquelles les CFL doivent apporter une réponse satisfaisante :

¹ Débat d'orientation du 12 février 2019 sur le financement des grands projets d'infrastructure réalisés par l'État

-
- la population résidente est en pleine croissance ;
 - le réseau est organisé en forme d'étoile avec un cumul du trafic en Gare de Luxembourg ;
 - le réseau est de type mixte et doit répondre à la fois aux besoins des transports de voyageurs et des transports de marchandises ;
 - le réseau est marqué par un trafic transfrontalier intense.

En moyenne 90 000 voyageurs par jour sont transportés par train. À l'heure actuelle, le réseau ferroviaire est saturé pendant les périodes de pointe.

À côté des spécificités prémentionnées, il y a lieu de dresser le constat que les besoins des voyageurs ont évolué. En effet, ces derniers souhaitent obtenir des solutions rapides, complètes et efficaces à leurs besoins de mobilité.

À l'horizon de l'année 2027, le Luxembourg sera le champion d'Europe en termes d'investissements réalisés dans l'infrastructure ferroviaire par habitant et par an.

La réalisation de ces investissements constitue également un défi considérable pour le personnel employé par les CFL.

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics donne à considérer que, depuis 2013, les investissements effectués dans l'infrastructure ferroviaire ont significativement augmenté.

Monsieur le Directeur Général des CFL explique que, parmi les défis les plus importants en 2019 auxquels les CFL doivent faire face, figurent, d'une part, le maintien de l'offre et, d'autre part, d'assurer la robustesse du réseau et de garantir l'information des voyageurs.

2. La ponctualité des trains

Monsieur le Directeur Général des CFL fait observer que le sujet de la ponctualité des trains fait l'objet de commentaires / discussions dans les médias et sur les réseaux sociaux.

Quant à la méthodologie employée pour calculer la ponctualité des trains, il y a lieu de souligner que celle-ci est dorénavant plus précise.

L'ensemble des trains planifiés sont subdivisés en 4 cas de figure que peut rencontrer un voyageur :

- un train à l'heure,
- un train en retard,
- un train supprimé sur une partie du parcours,
- un train supprimé totalement.

Cette méthode de calcul diffère des méthodes utilisées précédemment. Elle se veut la plus proche possible du ressenti des voyageurs.

Tous les retards et toutes les suppressions, quelle que soit leur cause, sont considérés dans le calcul.

Le retard est calculé à l'arrivée du train (à la frontière pour les trains transfrontaliers, au Luxembourg et à l'arrivée pour les trains transversaux).

Dans le futur proche, il sera également possible pour l'internaute de consulter, sur le site internet des CFL, un graphique simple reprenant les retards et les suppressions subis par les voyageurs.

À noter qu'au cours de la période allant de janvier 2018 à décembre 2018, 89% des trains sont arrivés à l'heure ou accusent un retard de moins de 6 minutes à leur arrivée.

En ce qui concerne le réseau ferroviaire luxembourgeois, il y a lieu de souligner que celui-ci se trouve dans une situation particulière : il s'agit d'un réseau ouvert sur lequel circulent également des entreprises ferroviaires étrangères, de sorte qu'il est difficile de comparer celui-ci aux réseaux ferroviaires régionaux à l'étranger, qui sont souvent exploités par une seule entreprise ferroviaire locale.

L'orateur signale également qu'une comparaison au niveau de la ponctualité des trains avec des entreprises ferroviaires étrangères peut s'avérer difficile, puisque chaque entreprise a sa propre définition du terme « *retard* » et utilise son propre mode de calcul.

Quant aux causes des retards, il y a lieu de relever quelques chiffres intéressants :

- 9,3% des retards sont liés à la non-disponibilité du matériel roulant et 6,6% des retards sont liés à la non-disponibilité des installations ferroviaires ;
- 16,4% des retards sont importés de réseaux voisins ;
- 4,5% des retards sont liés à des causes externes (à titre d'exemple non-limitatif : destruction de barrières de passage à niveau) ;
- 38,9% des retards sont liés à un « *effet domino* »

Monsieur le Directeur en charge du domaine Gestion-Infrastructure des CFL signale que la société CFL a mis en place un nouveau système de contrôle de sécurité, qui effectue des contrôles en temps réel. Ce système, qui peut être qualifié de « *Fail-Safe System* », a été testé avec succès et il émet une alerte à chaque fois qu'un problème éventuel ou une anomalie pourraient surgir (à titre d'exemple non-limitatif : chargement incomplet d'une batterie). Ce système a nécessité des ajustements lors de sa mise en service, en raison de sa sensibilité/précision, qui ont requis des interventions techniques causant des retards

3. Les informations fournies aux voyageurs

Monsieur le Directeur Général des CFL explique que, depuis 2017, une nouvelle approche en matière d'informations fournies aux voyageurs a été adoptée par les CFL.

Des panneaux d'informations informent les voyageurs sur les chantiers en cours et sur les chantiers futurs.

Des panneaux électroniques dotés d'un système d'informations aux clients informent les voyageurs en temps réel sur les perturbations éventuelles.

À noter également qu'une application mobile a été mise en place et que les gares sont équipées d'un système « wifi ».

De plus, le personnel des CFL informe les voyageurs en amont du début d'un chantier sur l'existence de celui-ci et les conséquences éventuelles de celui-ci sur la circulation ferroviaire.

De nouveaux logiciels ont été mis en place progressivement et des audits internes ont été effectués. Des enquêtes sur la satisfaction des voyageurs relative à la politique de communication d'informations en cas de retards, de chantiers ou d'autres événements

susceptibles d'avoir un impact sur la ponctualité des trains sont menées. Il existe une volonté affirmée des CFL de progresser dans le domaine de la digitalisation. Par le déploiement du système informatique *Aramis* en 2015, un suivi en temps réel des trains est possible. Les informations collectées sont centralisées au sein de la « *Betriebsleitzentrale* » qui est en charge de la planification des ressources à disposition et de préparer des solutions rapides et concertées pour remédier à des dysfonctionnements constatés sur le réseau des CFL. Elle transmet également des informations de façon proactive envers le personnel des CFL et envers la clientèle. Le prédit logiciel *Aramis* est connecté à un deuxième logiciel, appelé *Auris*, qui permet d'informer les clients en temps réel sur des dysfonctionnements.

Une étude transversale a été ordonnée qui intègre l'ensemble des acteurs et dont l'objectif est d'établir un portefeuille d'initiatives en vue d'améliorer l'information des voyageurs sur tous les maillons de la chaîne de mobilité. L'objectif de cette étude est triple : observer l'existant, anticiper les besoins d'information des voyageurs de demain et établir un plan d'action.

À noter que, selon une enquête réalisée, 84% des clients sont satisfaits des informations fournies en amont de travaux et chantiers à réaliser par les CFL.

4. Les éléments du programme « *Vision 2024* »

Monsieur le Directeur Général des CFL explique que les CFL traverseront une période de changements majeurs au cours des prochaines années.

Le programme « *Vision 2024* » est axé sur 3 éléments clés : la sécurité des voyageurs, l'augmentation des capacités de transport de voyageurs et la robustesse du réseau ferroviaire.

Ainsi, de 2018 à 2024 il est prévu d'augmenter le nombre de places assises de 46%. 92% des trains devraient arriver à l'heure prévue à l'horizon de l'année 2024 et seulement 1% des trains devrait subir des suppressions.

Échange de vues

- ❖ Un membre du groupe technique Piraten revient sur les chiffres présentés en termes d'investissements à réaliser dans l'infrastructure ferroviaire par habitant et par an. Il souhaite savoir pour quelles raisons les responsables des CFL se réfèrent au nombre d'habitants et non pas au nombre de voyageurs transportés.

Monsieur le Directeur Général des CFL explique que le recours au nombre d'habitants par État permet une comparaison internationale plus objective entre les investissements réalisés par les différents États concernés.

- ❖ Un membre du groupe politique DP rappelle les perturbations constatées sur les réseaux belge et français au cours de l'année 2018. L'orateur s'interroge si la ponctualité des trains sur le réseau luxembourgeois aurait significativement augmenté s'il n'y avait pas eu ces perturbations.

Par ailleurs, l'orateur souhaite savoir comment le nombre total des voyageurs des CFL par année calendaire est calculé.

En outre, l'orateur s'interroge sur l'existence de statistiques portant sur l'utilisation du funiculaire par les voyageurs de trains.

Monsieur le Directeur en charge du domaine Activités-Voyageurs des CFL précise que le nombre total de voyageurs par année calendaire est calculé en ayant recours à plusieurs

modes de calcul (exemples : comptages de voyageurs, recours à des sociétés de sondages, etc.). Quant aux personnes qui font quotidiennement la navette entre leur domicile et leur lieu de travail, elles sont prises en compte au niveau du trajet « *aller* » et du trajet « *retour* ».

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics signale que les trains récemment commandés auprès d'un constructeur français seront équipés de capteurs intégrés au niveau des portes. Ces capteurs permettent de compter automatiquement le nombre de voyageurs qui montent et qui descendent des trains.

À noter également que les rames des trams qui circulent à Luxembourg-Ville sont équipées de tels capteurs.

Quant au funiculaire, l'orateur explique que ce mode de transport compte quotidiennement entre 3 000 et 4 000 usagers. Il salue le fait que le budget accordé à la construction de ce mode de transport n'a pas été épuisé et qu'il connaît entre-temps un succès considérable. Il est estimé que le nombre d'usagers augmentera encore considérablement dès que les constructions nécessaires pour l'extension de la ligne du tram seront achevées.

Monsieur le Directeur en charge du domaine Gestion-Infrastructure des CFL signale que les nombreux chantiers entamés par les CFL et la vitesse des travaux constituent un défi considérable pour le personnel de la CFL. Les travaux liés à la construction du Viaduc Pulvermühle sont presque achevés. Les rénovations liées à l'électrification d'une partie du réseau ferroviaire ont été réalisées au cours de l'année 2018 en vue d'assurer une plus grande robustesse du réseau.

- ❖ Un membre du groupe technique Piraten souhaite avoir des informations additionnelles sur le manque de matériel roulant, évoqué précédemment par les responsables de la société CFL. L'orateur s'interroge si le manque de matériel roulant est éventuellement à mettre en relation avec un manque de personnel. De plus, l'orateur souhaite obtenir des renseignements sur le système de sécurité qui a été mis en place.

L'orateur signale que d'autres pays ont mis en place des portiques automatiques devant les quais. Ces derniers s'ouvrent uniquement en présence d'un train à l'arrêt auprès dudit quai. Il souhaite savoir si les responsables de la société CFL envisagent également de mettre en place de tels portiques.

En outre, l'orateur s'interroge sur les conditions de travail des employés du groupe CFL Cargo. Selon les informations de l'orateur, le personnel dudit groupe ne bénéficie pas des mêmes conditions de travail que le personnel de la société CFL.

Enfin, l'orateur aimerait savoir s'il est déjà arrivé que des voyageurs de train, qui n'ont pas pu être transportés à leur gare de destination pour des raisons techniques, ont été délaissés sur les quais.

Monsieur le Directeur en charge du domaine Activités-Voyageurs des CFL précise que le système de sécurité qui a été mis en place est hautement sensible, de sorte que des adaptations ponctuelles ont dû être mises en place.

Au cas où des voyageurs de train n'ont pas pu être transportés à leur gare de destination, il leur est proposé de prendre soit le prochain train, soit d'utiliser un bus de substitution mis en place par les CFL. Dans des situations exceptionnelles, les CFL ont eu recours à des entreprises de taxis pour transporter les voyageurs à leur destination finale.

Monsieur le Directeur Général des CFL explique qu'à l'heure actuelle il n'est pas prévu de mettre en place des portiques automatiques devant les quais.

Quant au manque de matériel roulant, l'orateur signale que les CFL ont connu dans le passé des problèmes avec certains fournisseurs de matériel roulant.

Quant à la société CFL Cargo, il y a lieu de souligner qu'il s'agit d'une entreprise qui a été mise en place suite à la libéralisation européenne du transport de marchandises par voie ferroviaire. Les conditions de travail au sein de ladite structure résultent d'un accord tripartite. Il a été retenu d'assimiler les conditions de travail à celles prévues par la convention collective applicable au secteur de la sidérurgie.

- ❖ Un membre du groupe politique DP souhaite obtenir des informations supplémentaires sur l'accroissement du nombre de places de parking pour permettre aux automobilistes de stationner leur voiture à proximité d'une gare (« P&R ») et de se rendre à leur destination finale en train.

Monsieur le Directeur en charge du domaine Activités-Voyageurs des CFL précise que le programme « Park & Rail » sera étendu en plusieurs étapes et comptera de nombreuses places de parking nouvelles à l'horizon de l'année 2023.

Un membre du groupe politique LSAP se montre impressionné par les travaux en cours et les ambitions futures des CFL. L'orateur s'interroge quant aux ambitions des CFL pour la période postérieure à 2023. Il renvoie au « *Karlsruher Modell* » qui a été copié par certaines villes et municipalités en Allemagne.

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics signale que le « *Karlsruher Modell* » semble être délaissé de plus en plus par les villes et régions qui ont pourtant été enthousiastes au début de sa création. Ainsi, on peut observer de profonds changements à ce sujet dans les pays voisins.

Un nouveau plan de mobilité sera présenté l'année prochaine, appelé « Plan 2035 ». Ce plan est élaboré en étroite concertation avec des experts de l'aménagement du territoire et les différents acteurs actifs dans le domaine de la mobilité. Postérieurement à sa présentation, ce plan sera débattu lors de consultations citoyennes.

- ❖ Un membre du groupe politique LSAP signale qu'en Belgique, la ville de Liège se démarque de plus en plus comme un nœud du transport ferroviaire de voyageurs dans la Grande Région.

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics explique que des négociations au niveau européen sont en cours et que des évolutions législatives seront probables dans le futur. Selon l'orateur, il est crucial pour le Luxembourg d'éviter que le futur cadre légal européen impose une séparation stricte entre le gestionnaire du réseau ferroviaire et l'exploitation de celui-ci. Un tel morcellement porterait préjudice à la qualité du réseau ferroviaire. Selon l'avis de l'orateur, seuls des investissements publics permettent de réaliser des travaux d'infrastructure de grande envergure.

Monsieur le Directeur Général des CFL donne à considérer qu'une entreprise comme les CFL a besoin d'une prévisibilité à long terme du cadre légal applicable au transport ferroviaire de voyageurs. L'orateur signale qu'une entreprise n'effectuera pas des investissements considérables pour se procurer du nouveau matériel roulant, si elle n'obtient pas le soutien politique des autorités publiques.

- ❖ Un membre du groupe technique ADR se montre méfiant à l'égard de la fiabilité des statistiques présentées au cours de la présente réunion. L'orateur relate ses expériences personnelles en matière de retards de trains.

Par ailleurs, l'orateur souhaite obtenir des informations supplémentaires sur le matériel de réserve à disposition des CFL, et le recours possible à ce matériel en cas de difficultés.

Monsieur le Directeur Général des CFL explique que les CFL disposent d'une certaine quantité de matériel de réserve. Or, il y a lieu de relever que le transport ferroviaire luxembourgeois présente la spécificité que de nombreux trajets sont effectués en dehors des frontières nationales. Certains matériels roulants ne sont pas admis sur le réseau ferroviaire d'un autre État membre de l'Union européenne. L'orateur déplore un manque d'homogénéité au niveau des certifications requises pour pouvoir déployer un train sur l'ensemble des réseaux ferroviaires de la Grande Région.

Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics explique qu'il est prévu de mettre en place une autorité de contrôle européenne, compétente pour fixer des standards communs et pour délivrer les certifications permettant à des trains de circuler sur des réseaux ferroviaires d'un autre État membre de l'Union européenne. Or, les discussions au niveau européen à ce sujet ne sont pas encore achevées.

- ❖ Un membre du groupe politique LSAP souhaite savoir si certaines lignes de train sont plus souvent affectées par des perturbations que d'autres lignes de train.

Monsieur le Directeur en charge du domaine Activités-Voyageurs des CFL précise que l'heure exacte d'arrivée de chaque train est enregistrée. Il échet de constater que la ponctualité des trains est plus affectée pendant les heures de pointe. Pendant les vacances scolaires, la fréquence des trains qui circulent sur le réseau ferroviaire est identique à celle en dehors de ces périodes ; cependant les trains affichent une plus grande ponctualité durant les vacances scolaires. On peut en déduire que le nombre de voyageurs a également un impact sur la ponctualité des trains.

3. Divers

Aucun point divers n'est soulevé.

Luxembourg, le 07 mars 2019

Le Secrétaire-administrateur,
Christophe Li

Le Président de la Commission de la Mobilité et des
Travaux publics,
Carlo Back

COMMISSION DE LA MOBILITÉ ET DES TRAVAUX PUBLICS

Ponctualité et information des voyageurs

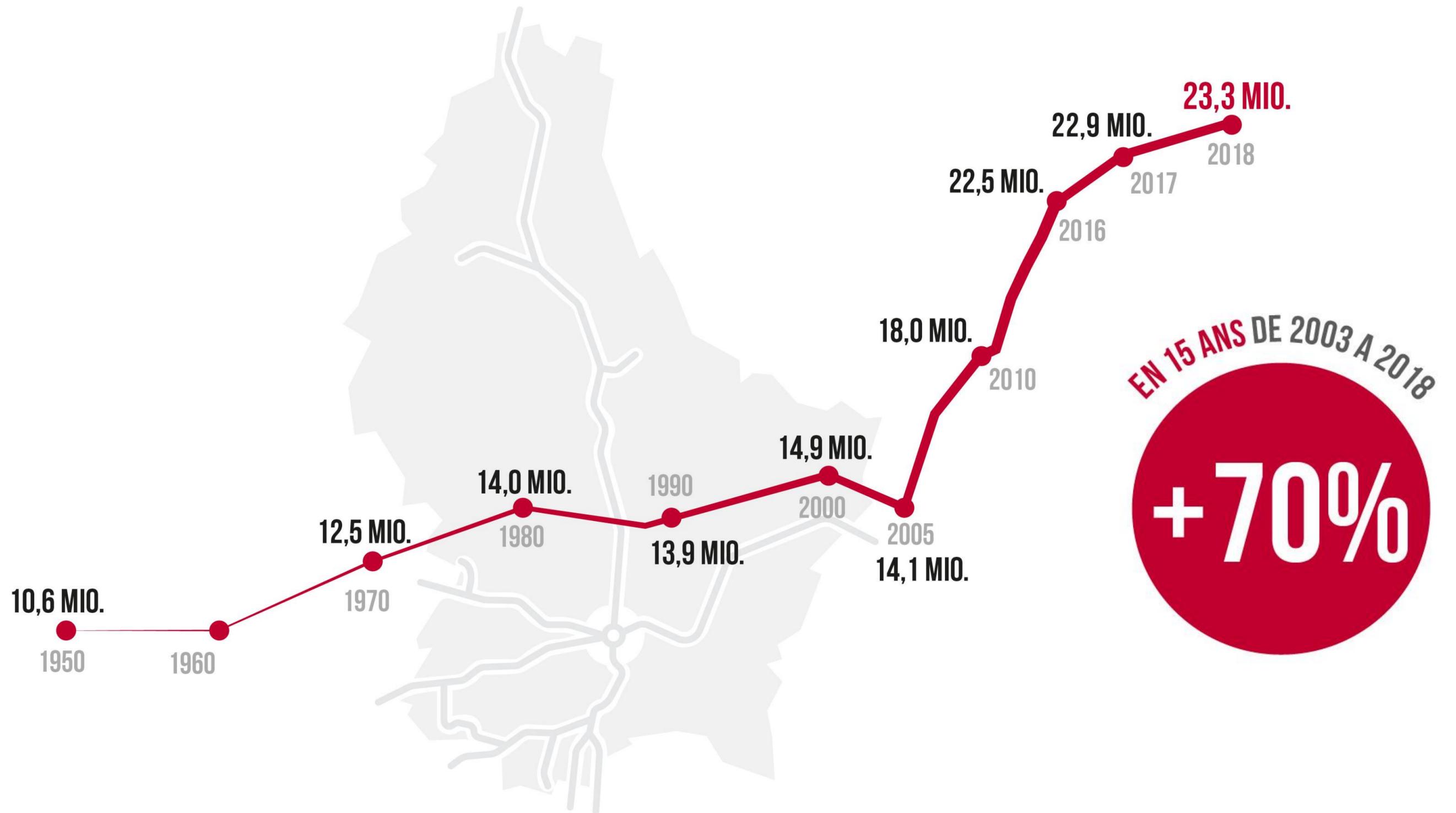
28 février 2019



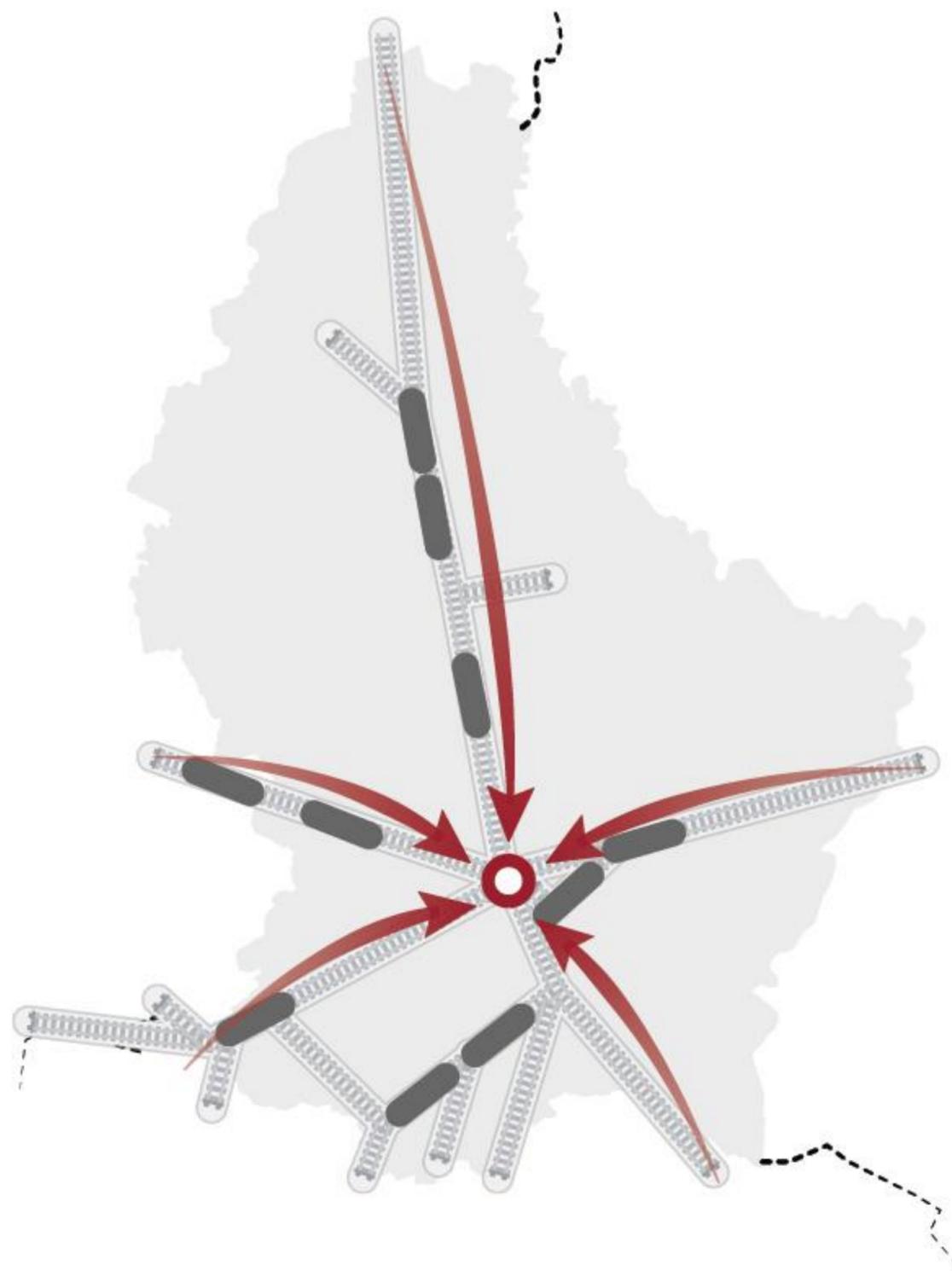
LES PARTICULARITÉS ET LES DÉFIS DE NOTRE ACTIVITÉ QUOTIDIENNE



LA PROGRESSION EXTRAORDINAIRE DU NOMBRE DE VOYAGEURS

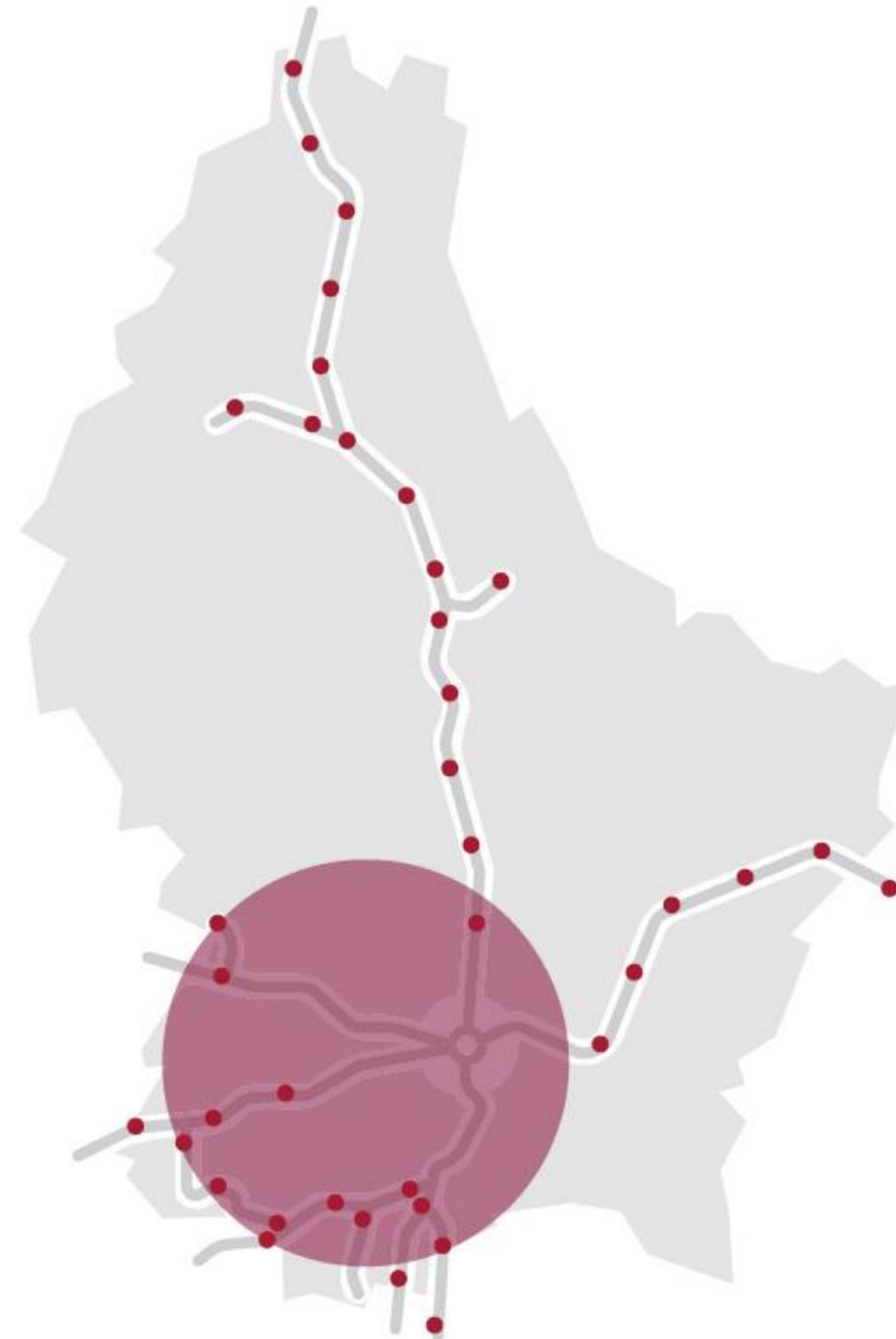


- Un réseau répondant à une **population en pleine croissance**
- Un réseau organisé en **forme d'étoile avec** cumul du trafic en Gare de Luxembourg
- Un **réseau mixte** répondant aux besoins différents des transports de voyageurs et de marchandises
- Un réseau fortement marqué par un **trafic transfrontalier intense**

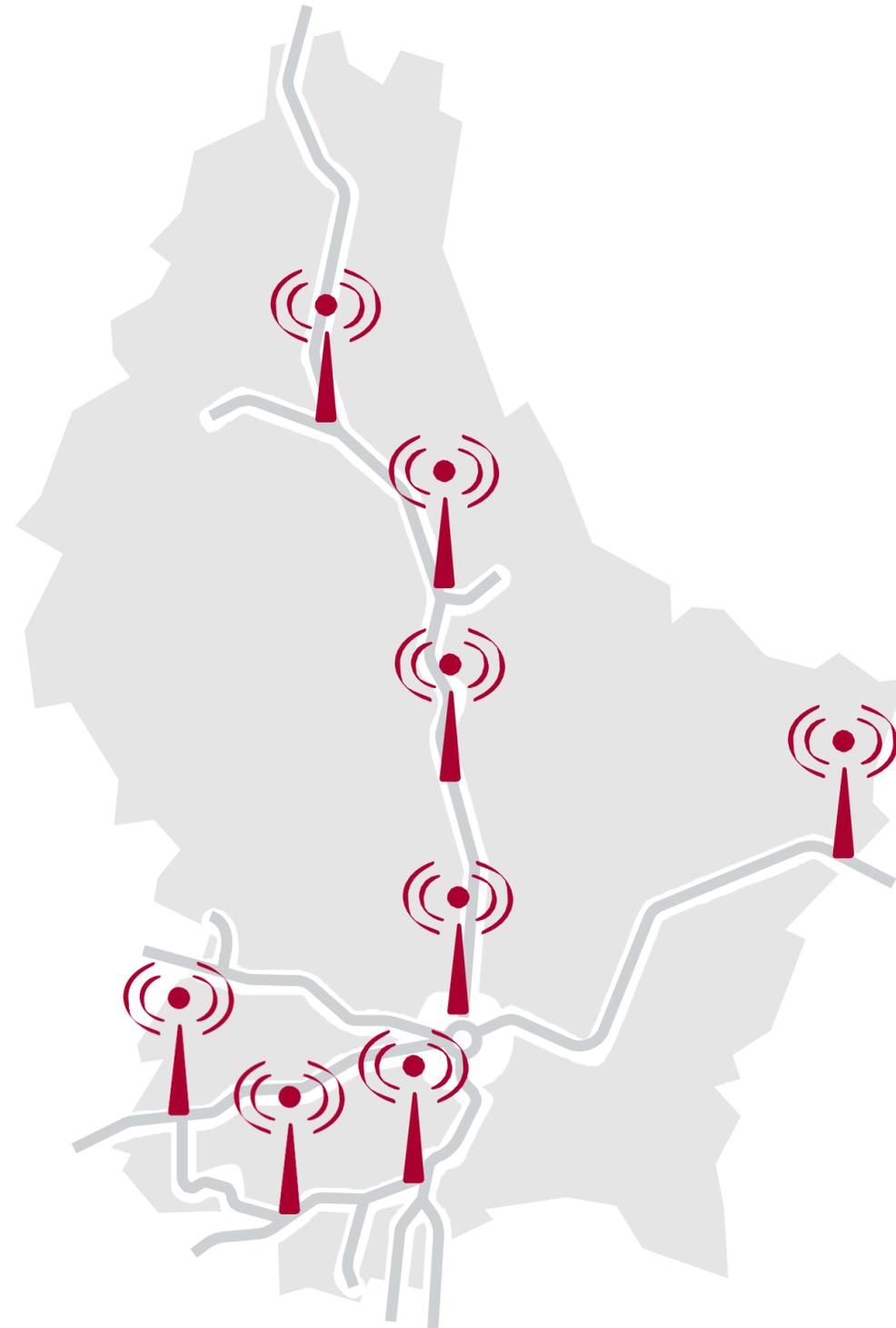


- En moyenne
1.000 trains par jour
- En moyenne
90.000 voyageurs par jour

**UN RÉSEAU SATURÉ
DES GOULOTS
D'ÉTRANGLEMENT
SE FORMENT**



**LES BESOINS
DES CLIENTS
ONT ÉVOLUÉ**



ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS À L'HORIZON 2027

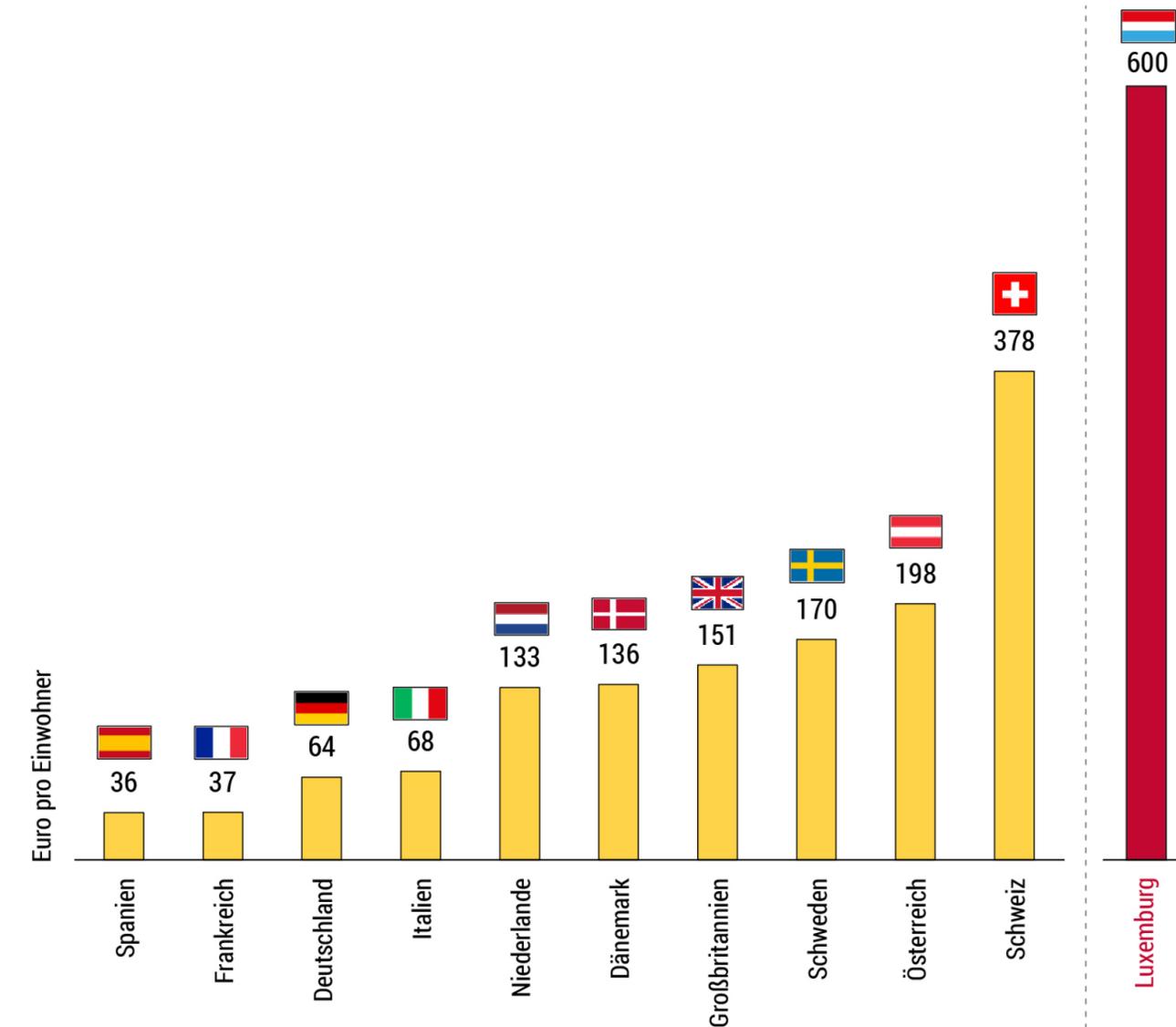


2.162,2 MIO. €

3.907,3 MIO. €

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS DANS L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE PAR L'ÉTAT LUXEMBOURGEOIS:

600 € / HABITANT / AN



- Réseau en constante amélioration
- Augmentation des capacités
- **Importants défis:**
 - Maintien de l'offre
 - Robustesse
 - Information des voyageurs

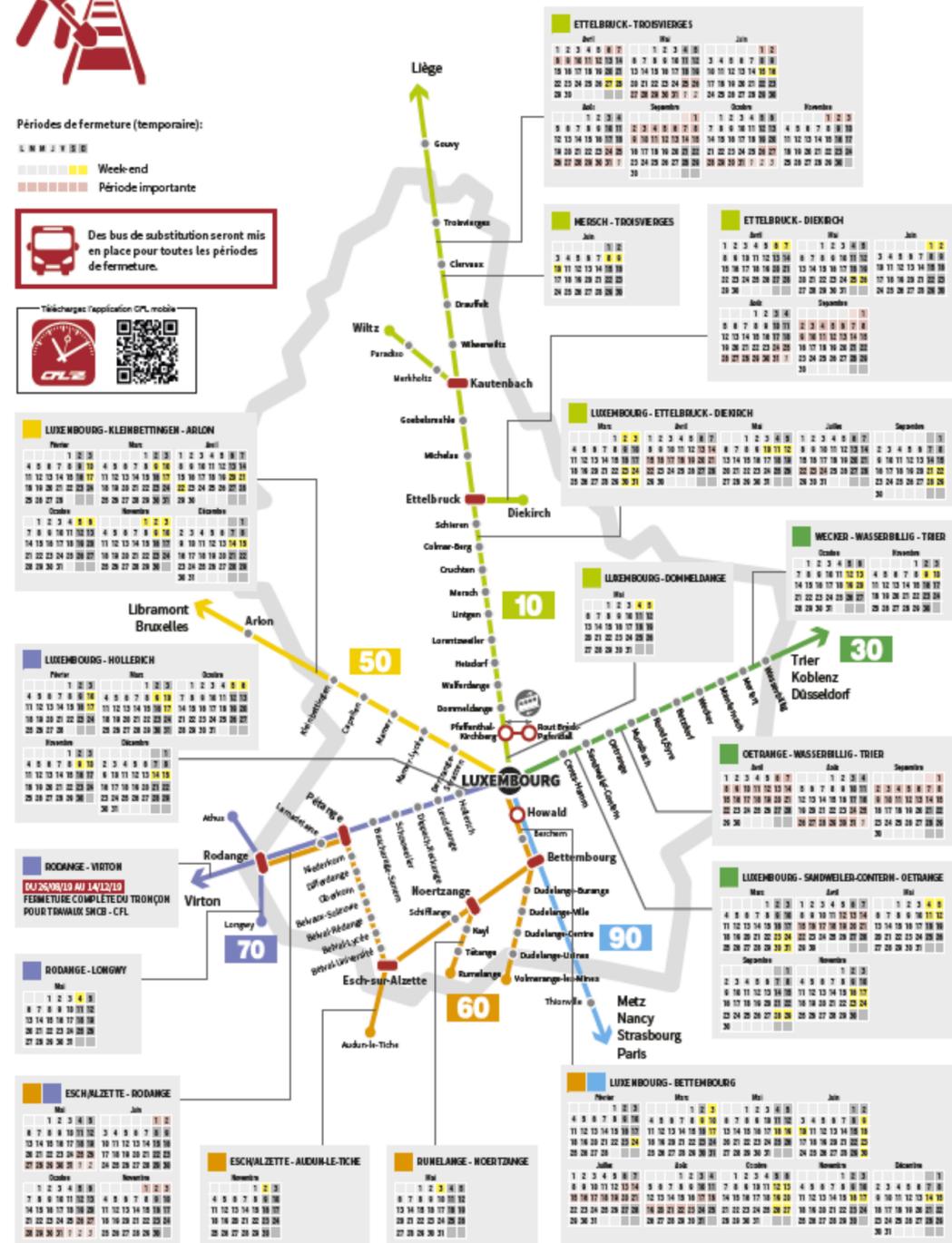


Les travaux des CFL en 2019

Périodes de fermeture (temporaire):

- Week-end
- Période importante

Des bus de substitution seront mis en place pour toutes les périodes de fermeture.



Consultez les horaires sur www.cfl.lu et sur l'application CFLmobile.
Ce document a été établi sur base des plannings CFL les plus récents.
Informations sous réserve de modifications après la date de clôture de la rédaction.

PONCTUALITE

DÉFINITION : LES CHIFFRES PUBLIÉS SUR NOTRE SITE INTERNET

La **ponctualité des trains** publiée sur notre site Internet montre en un **graphique simple** les retards et les suppressions subies par nos voyageurs.

La **méthode de calcul** est **transparente**.

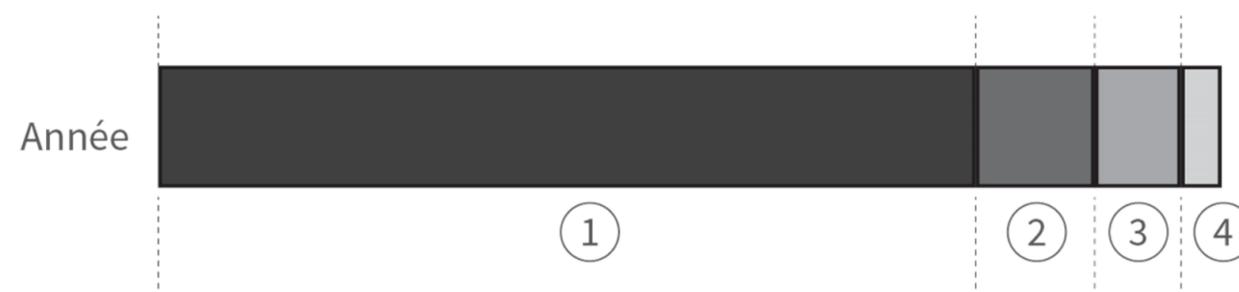
100% des trains PLANIFIÉS sont subdivisés en **4 cas de figure** que peut rencontrer un client :

- un train à l'heure,
- un train en retard,
- un train supprimé sur une partie du parcours,
- un train supprimé totalement.

Tous les retards et toutes les suppressions quelles que soient leur cause sont **considérés** dans le calcul.

Le **retard** est **calculé à l'arrivée** du train (à la frontière pour les trains transfrontaliers, au Luxembourg et à l'arrivée pour les trains transversaux).

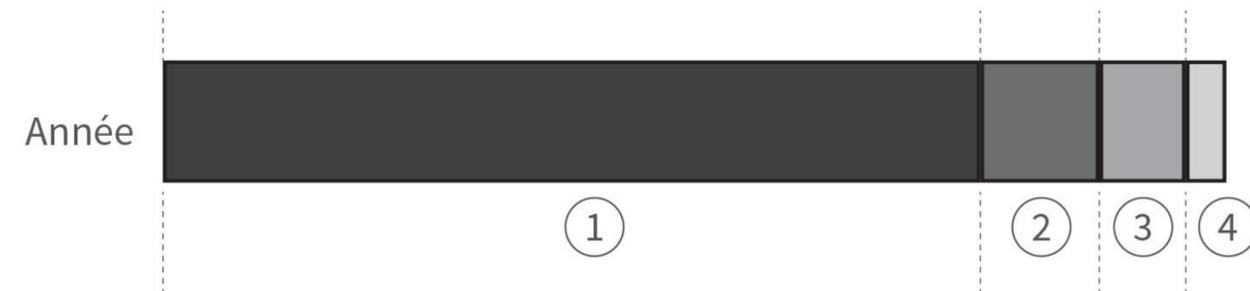
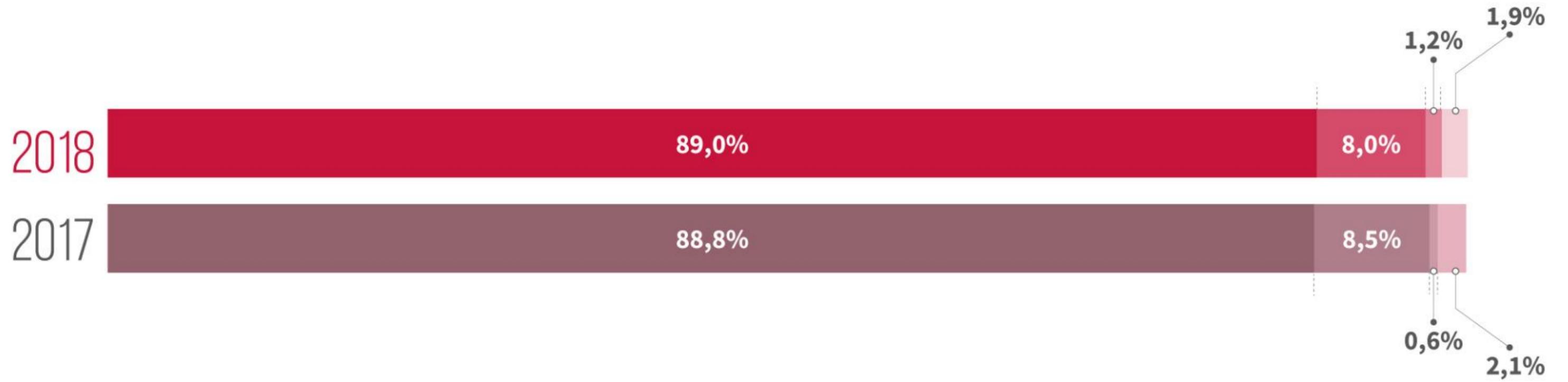
Cette méthode de calcul **diffère des méthodes utilisées précédemment**. Elle se veut **la plus proche possible du ressenti de nos voyageurs**.



- ① Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée
- ② Trains accusant un retard supérieur à 6 minutes à l'arrivée
- ③ Trains supprimés sur une partie de leur parcours
- ④ Trains supprimés sur la totalité de leur parcours

Trains voyageurs janvier - décembre 2018

Chiffres publiés sur notre site internet



- ① Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée
- ② Trains accusant un retard supérieur à 6 minutes à l'arrivée
- ③ Trains supprimés sur une partie de leur parcours
- ④ Trains supprimés sur la totalité de leur parcours

Trains voyageurs janvier - décembre 2018

Chiffres publiés sur notre site internet

2018					
Ligne	① Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée	② Trains accusant un retard supérieur ou égal à 6 minutes à l'arrivée	③ Trains supprimés sur une partie de leur parcours	④ Trains supprimés sur la totalité de leur parcours	
10	91,2 %	6,4 %	1,5 %	1,0 %	
30	91,2 %	7,9 %	0,4 %	0,5 %	
50	87,7 %	8,4 %	0,2 %	3,7 %	
60	89,7 %	7,7 %	1,4 %	1,2 %	
70	92,3 %	4,6 %	2,2 %	1,0 %	
90	75,8 %	17,0 %	0,1 %	7,0 %	
Total	89,0 %	8,0 %	1,2 %	1,9 %	

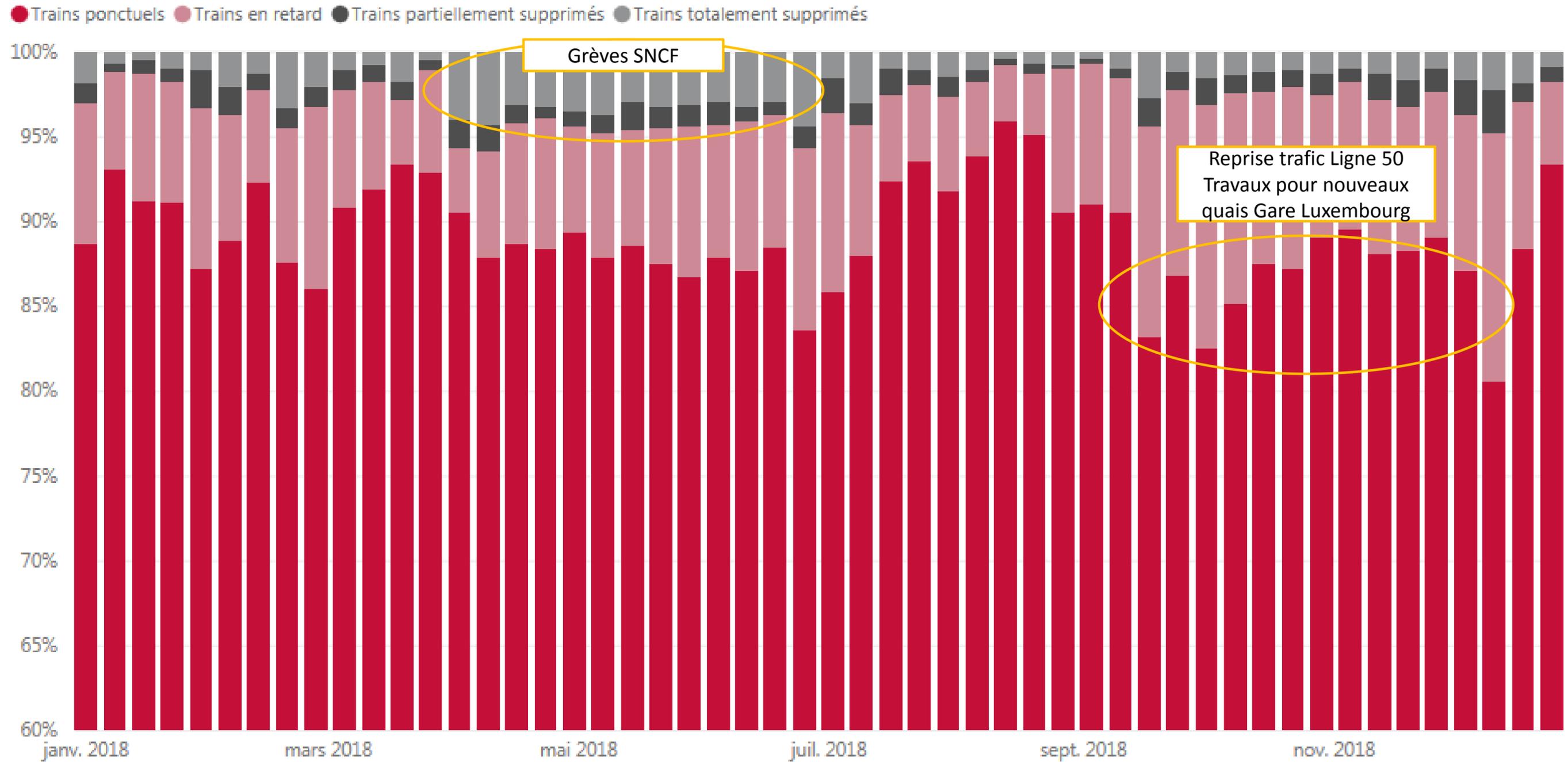
Chaque réseau calcule la ponctualité de manière différente*

		Ponctualité affichée 2018	Méthodes de calcul			
			Nombre de minutes pour considérer un retard	Au terminus / À chaque arrêt	Trains supprimés inclus dans la statistique	Toutes causes confondues
	CFL (Internet)	89,0%	6 minutes	Au terminus	Oui	Oui
	DB (Trafic longue distance)	74,9%	6 minutes	À chaque arrêt	Non	Oui
	SNCF - TER	90,6%	6 minutes	Au terminus	Oui sauf si suppression la veille avant 16h	Oui
	SNCF - Intercité	83,8%	6 minutes si trajet inférieur à 1h30 (10' entre 1h30 et 3h et 15' si >3h)	Au terminus	Oui sauf si suppression la veille avant 16h	Oui
	SNCB	85,5%	6 minutes	Au terminus	Oui	Oui
	CFF	86,0%	3 minutes	À chaque arrêt	Non	Oui

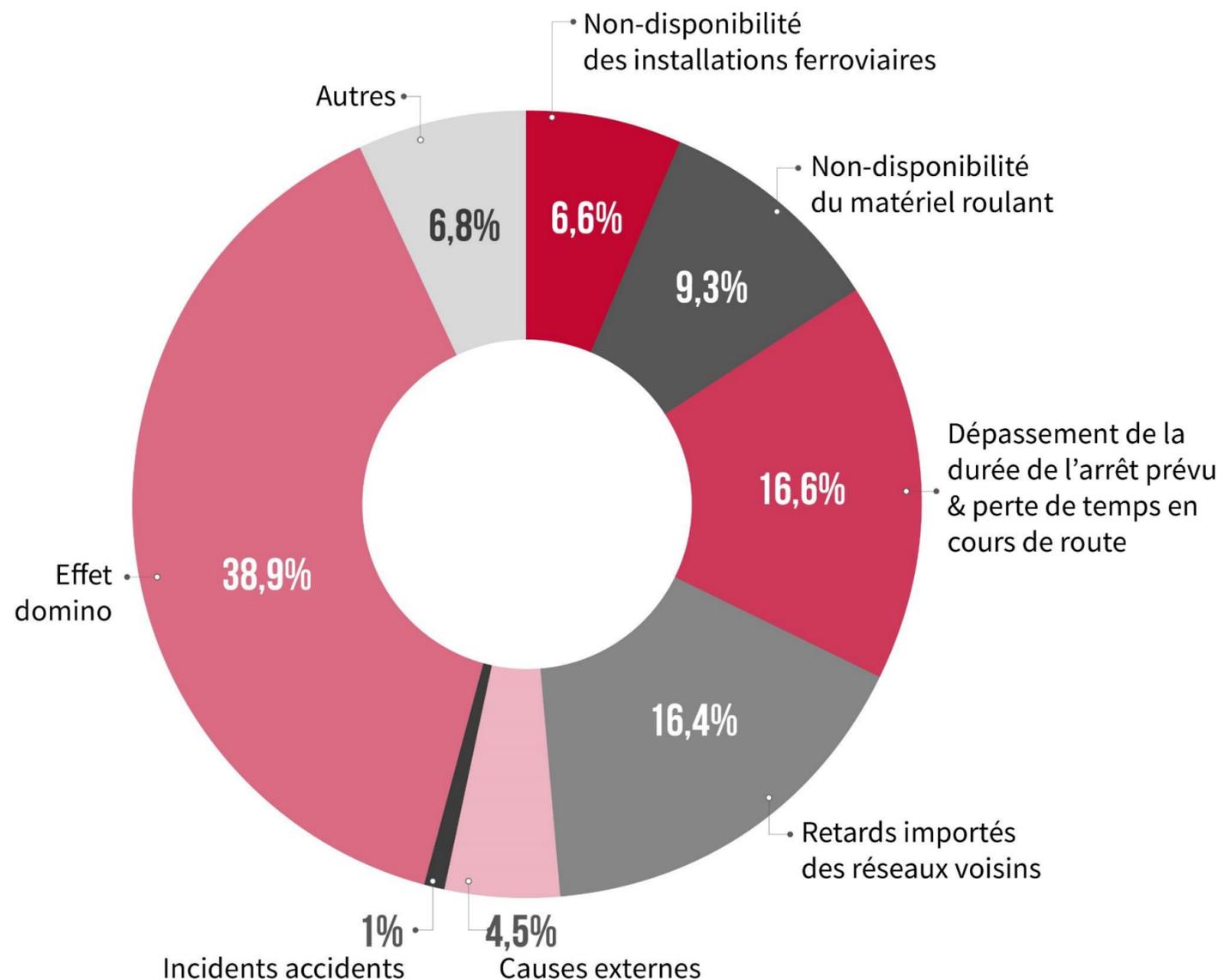
*Tableau fonction de notre interprétation des définitions disponibles sur les sites des réseaux étrangers

Trains voyageurs janvier - décembre 2018

Détails par semaine des chiffres publiés sur notre site internet



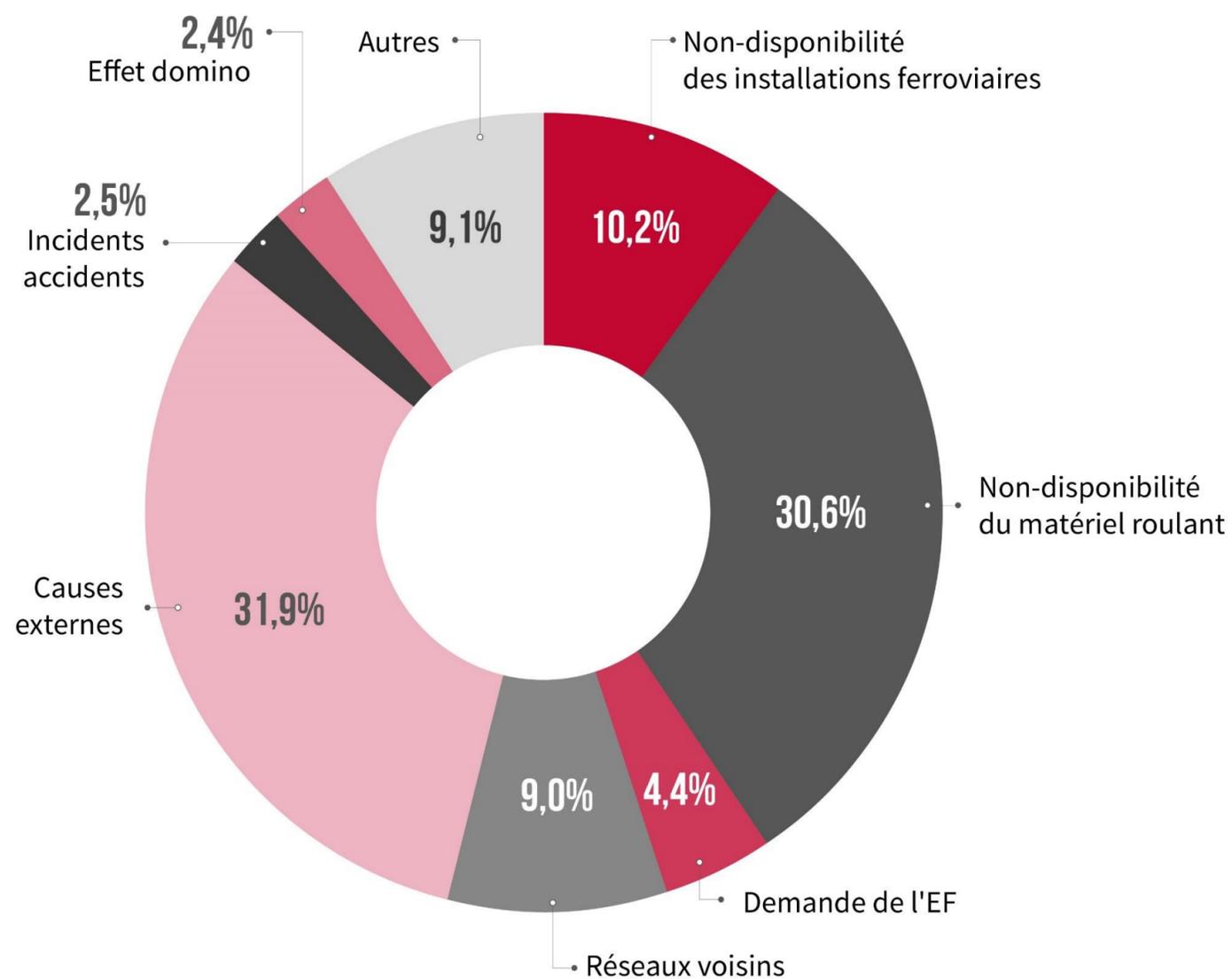
Causes de retards - trains voyageurs janvier - décembre 2018



Minutes de retards - Trains voyageurs	2017	2018	Evolution % 2017	Ratio 2018
Non-disponibilité des installations ferroviaires	50 422	44 696	-11%	6,6%
Non-disponibilité du matériel roulant	68 438	63 010	-8%	9,3%
Dépassement de la durée de l'arrêt prévu & perte de temps en cours de route	121 321	112 103	-8%	16,6%
Retards importés des réseaux voisins	118 937	111 168	-7%	16,4%
Causes externes	22 361	30 329	36%	4,5%
Incidents accidents	11 236	6 730	-40%	1,0%
Effet domino	304 321	263 121	-14%	38,9%
Autres	78 516	46 016	-41%	6,8%
Grand Total	775 551	677 173	-13%	100,0%

TGV inclus

Causes des suppressions - trains voyageurs janvier - décembre 2018



Nombre de suppressions - Trains voyageurs	2017	2018	Evolution % 2017	Ratio 2018
Non-disponibilité des installations ferroviaires	917	919	0%	10,2%
Non-disponibilité du matériel roulant	2 215	2 761	25%	30,6%
Demande de l'EF	2 337	401	-83%	4,4%
Réseaux voisins	717	808	13%	9,0%
Causes externes	573	2 875	402%	31,9%
Incidents accidents	431	223	-48%	2,5%
Effet domino	105	213	103%	2,4%
Autres	853	824	-3%	9,1%
Grand Total	8 148	9 024	11%	100,0%

TGV inclus

INFORMATION VOYAGEURS



SYSTÈME
D'INFORMATION
CLIENTS
EN TEMPS RÉEL



WIFI GRATUIT

INFORMATION
CHANTIERS

Départ / Abfahrt		Metz ©134356	
RE 3013	13:45	via Bellemontg-Thionville ne dessert pas tous les arrêts	7 RE 14:13
RB 6803	13:48	via Dommeldange-Merion-Elsbrouck ne dessert pas tous les arrêts	10 CD 14:18
RB 5083	13:52	via Berchem-Bellemontg	4 RB 14:18
RB 3613	13:54	via Hottelich-Dippach-Rackange	5 CD 14:22
RB 5713	13:55	via Dommeldange-Merion-Elsbrouck	4 RB 14:24
RE 9914	14:03	via Benrange-Straassen-Mamer	5 CD 14:25
RE 89735	14:08	via Berchem-Bellemontg ne dessert pas tous les arrêts	9 RE 14:31
IC 18137	14:09	via Bellemontg-Thionville ne dessert pas tous les arrêts	7 RE 14:33
RB 814	14:10	via Arlon-Namur	1 RE 14:34
		via Couts-Hamm-Wecker	10 RE 14:4

APPLICATION
CFL MOBILE



2017

ÉTUDE STRATÉGIQUE

STRATÉGIE



Etude transversale intégrant l'ensemble des acteurs

Objectif : établissement d'un portefeuille d'initiatives en vue d'améliorer l'information des clients dans toutes les étapes de la chaîne de mobilité tout en

- observant l'existant
- imaginant l'information voyageurs de demain
- définissant un plan d'action



STRATÉGIE

STRATÉGIE



AMBITIONS CFL

DES AMBITIONS DÉFINIES PAR LE COMITÉ DE PILOTAGE POUR RÉPONDRE À CHACUNE DE CES THÉMATIQUES

INFORMATION HORAIRE EN AMONT

Information sur les impacts liés aux travaux

Planification porte-à-porte multimodale, transfrontalière et intégrant les conditions tarifaires

INFORMATION TEMPS RÉEL

Cohérence et pertinence de l'Information Voyageurs entre les canaux

Mise à disposition multicanale d'une information multimodale et internationale, avec des alternatives pour la poursuite du voyage

Simplicité du parcours en gare et dans ses alentours (bus réguliers, bus de substitution, parking, etc.)

GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES

Accompagnement «incarné» et articulé en situation perturbée (à bord, à quai, à distance)

Cohérence, fiabilité et pertinence de l'Information Voyageurs diffusée (entre les canaux et vs des évolutions ultérieures)

Information rapide d'une situation perturbée, de sa durée et des conséquences sur le trajet (solutions de substitution, itinéraires alternatifs)



2015

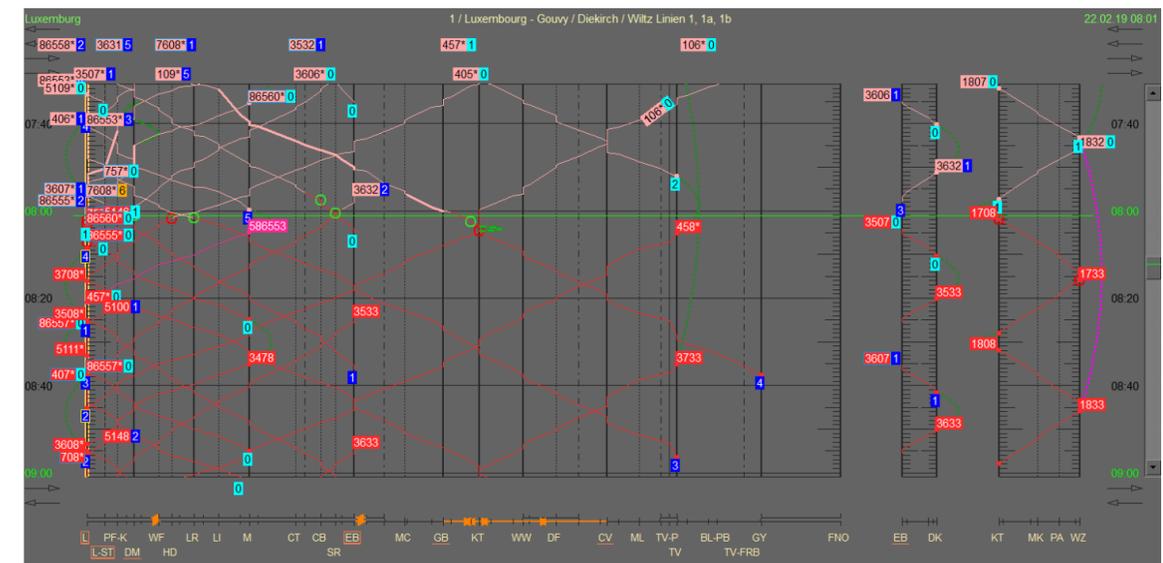
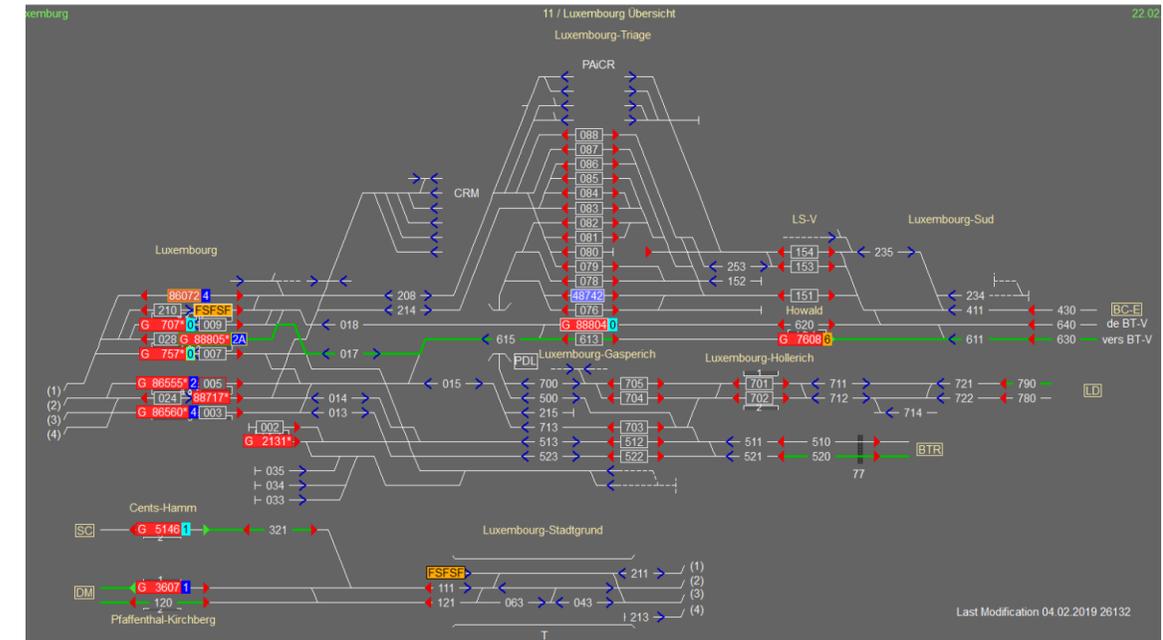
ARAMIS

STRATÉGIE



Système de suivi et de régulation de la circulation des trains en temps réel

- ✓ Supervision et disposition des trains pour parer aux conflits et augmenter la fluidité et la régularité du trafic ferroviaire
- ✓ Communication des informations entre les différents opérateurs actifs sur le réseau ferré
- ✓ Interface interne/externe servant à échanger des données informatiques.
- ✓ Archivage des données et statistiques de ponctualité
- ✓ Projet démarré en 2011, mis en place en 2015, en constante évolution depuis => 2019-2020: automatisation par pilotage de l'installation de traçage automatique des itinéraires



2018

INFORMATION EN SITUATION DE TRAVAUX

STRATÉGIE



Information à l'avance via de nombreux canaux du planning des grands travaux et des moyens de substitution

- Carte annuelle des grands travaux
- Signalétique en gare
- Booklets
- Presse

Accompagnement humain

Clients satisfaits à 84%

En amélioration continue

- Pérennisation
- Digitalisation
- Accent sur les travaux de moins longue durée
- Presse



LES CHANTIERS D'ÉTÉ 2018 EN CHIFFRES

- 4 sur 6 lignes concernées – sans compter la ligne 30 touchée sur la partie allemande
- 170 jours de fermeture toutes lignes confondues
 - 64 sur la ligne 50
 - 22 sur la ligne 10 + 21 supplémentaires sur la partie Ettelbruck – Diekirch
 - 41 sur la ligne 90
 - 22 sur la ligne 60
 - Sans compter les 29 jours sur la partie allemande de la ligne 30
- Plus de 200 bus de substitution
 - 40 sur la ligne 50
 - 50 sur la ligne 10 + 5 supplémentaires sur la petite partie Ettelbruck – Diekirch
 - 85 sur la ligne 90
 - 24 sur la ligne 60
- Jusqu'à 20 agents par jour pour renforcer les équipes des chefs de surveillance (coach bus, agents PAT, Flexistaff, chefs de surveillance en renfort, étudiants)
- 1914 jours hommes en accompagnement
- Embauche de 54 étudiants recrutés parmi 180 demandeurs
- Environ 165 panneaux d'affichage
- Plus de 35.000 booklets imprimés
- Environ 47.500 bouteilles d'eau distribuées aux clients (à la clôture de la rédaction)



2018

BLZ – BETRIEBSLEITZENTRALE

CENTRE OPÉRATIONNEL DU TRANSPORT VOYAGEURS ET DE LA SUPERVISION TRAFIC

STRATÉGIE



Centraliser

- Personnel supervision trafics
- Personnel de planification ressources
- Personnel en charge de l'information

Missions

- Superviser trafic en temps réel
- Mise au point de solutions rapides et concertées (situations dégradées)
- Transmission d'informations proactives envers le personnel des CFL et envers la clientèle



2018-2020

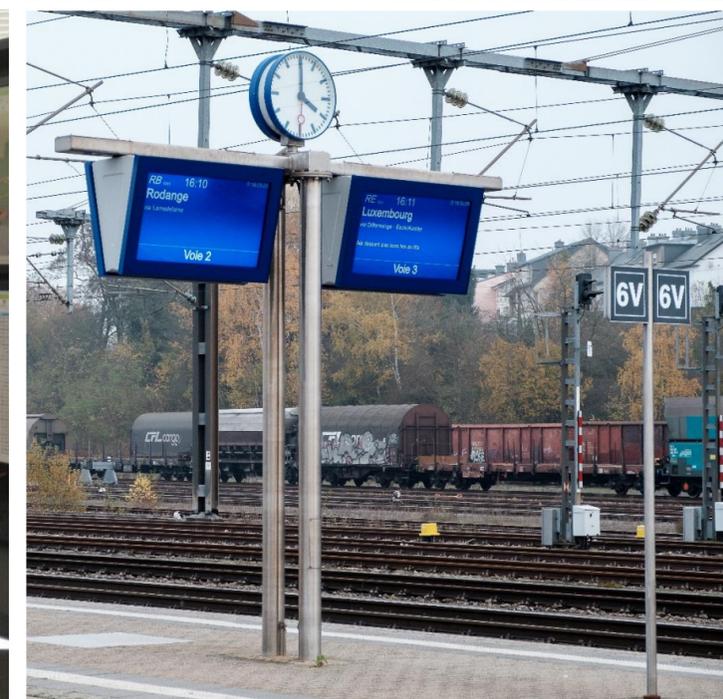
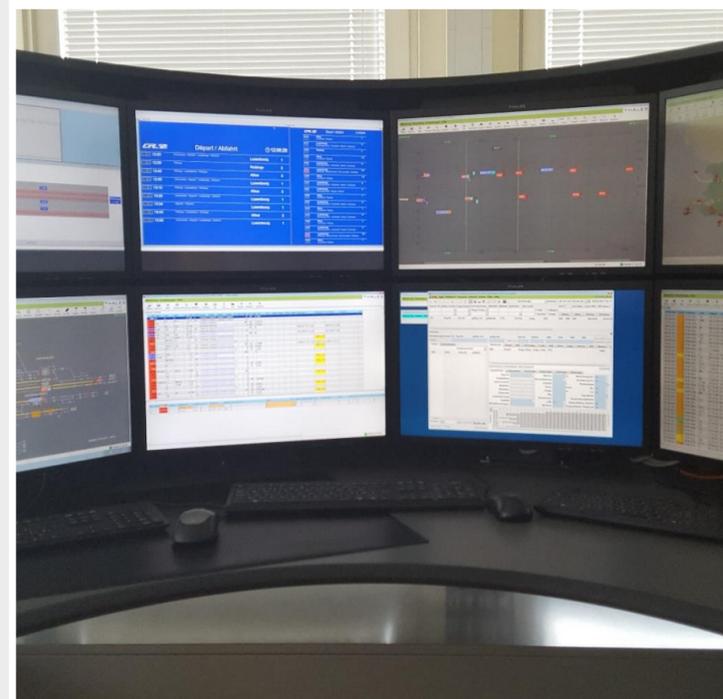
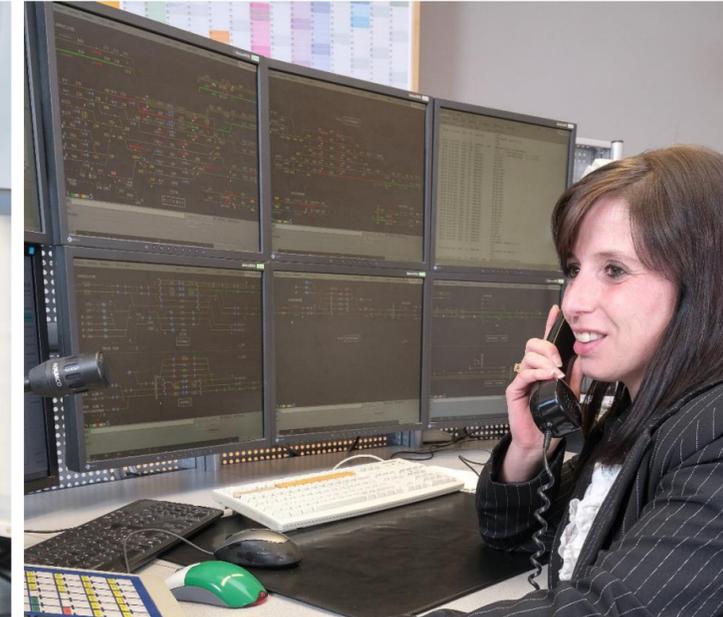
ORGANISATION DE LA COMMUNICATION EN SITUATION PERTURBEE

STRATÉGIE



Revue des systèmes et procédures afin d'assurer la cohérence, la pertinence et la rapidité de l'information voyageurs diffusée par l'ensemble des canaux de communication en situation perturbée

- Revue des systèmes
- Revue des procédures
- Etablissement des nouvelles fonctions
- Recrutement des agents nécessaires
- Formation des agents



2018-2020

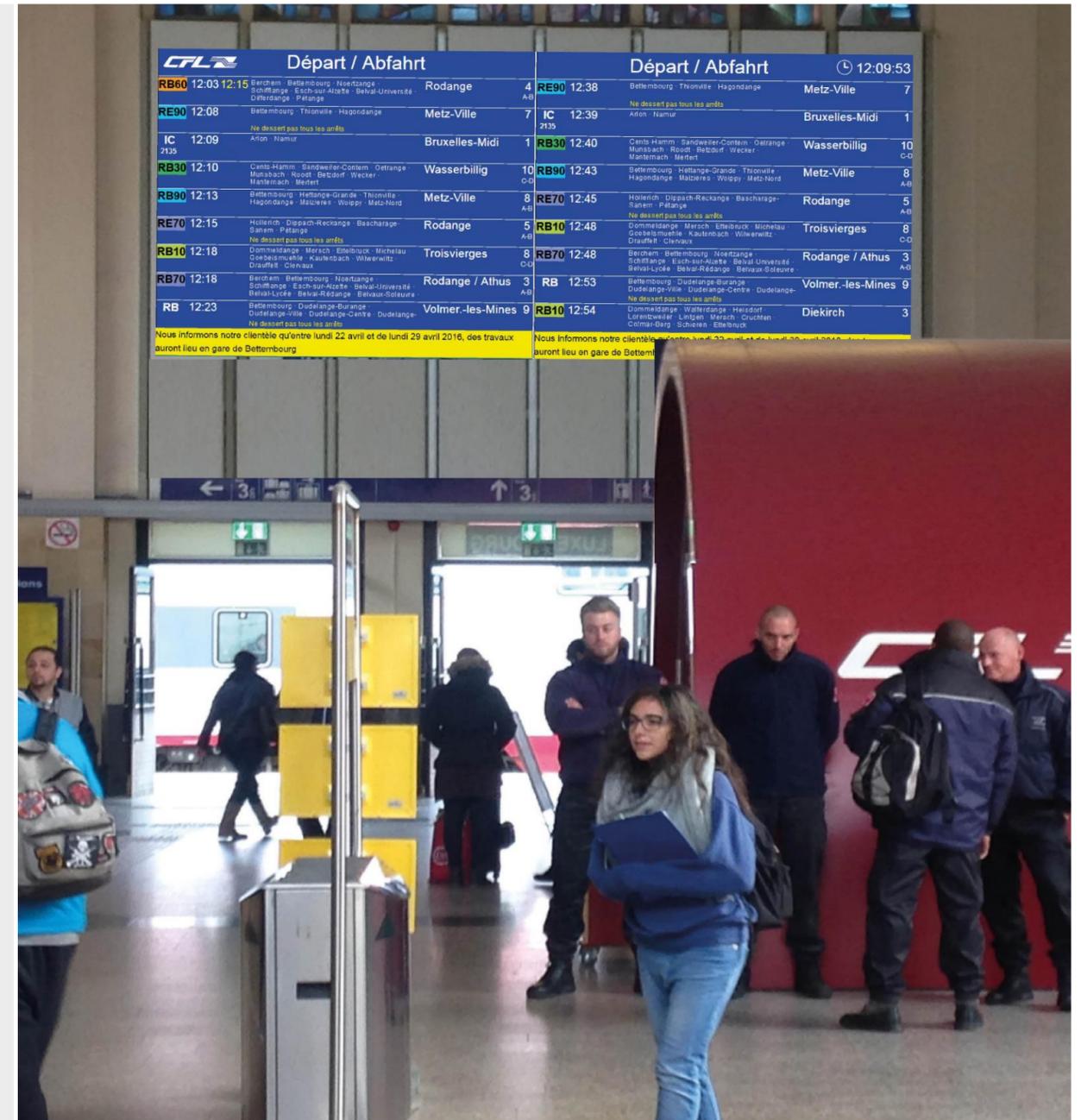
AURIS

STRATÉGIE



SYSTÈME D'INFORMATION CLIENTS EN TEMPS RÉEL

- Automatisation de l'information clients par le biais d'annonces sonores et de panneaux d'affichage dynamique
- Projet pilote fin 2017 – partie ligne 60/70; équipement Pfaffenthal-Kirchberg et Howald
- 2018: équipement Gare Luxembourg et ligne 50
- 2019: mise en service ligne 50; Luxembourg et plusieurs autres gares
- 2020: Finalisation
- Révisions des haut-parleurs en parallèle



2017

WIFI

STRATÉGIE



EQUIPEMENT DES 10 GARES LES PLUS FRÉQUENTÉES

- *Projet Pilote* Luxembourg (actif depuis avril 2017)
- *Projet Pilote* Ettelbruck (actif depuis avril 2017)
- Bettembourg
- Pétang
- Mersch
- Rodange
- Dudelange-Ville
- Esch/Alzette
- Pfaffenthal-Kirchberg
- Cents
- Sandweiler-Contern

FONCTIONNALITÉS DU WIFI EN GARE

- Connexion internet gratuite
- Informations personnalisées selon la localisation du client (prochains départs de trains/bus ; information situation perturbée sur le réseau)



VISION

NÉCESSITÉ D'EFFECTUER DES TRAVAUX

Spécificités du réseau

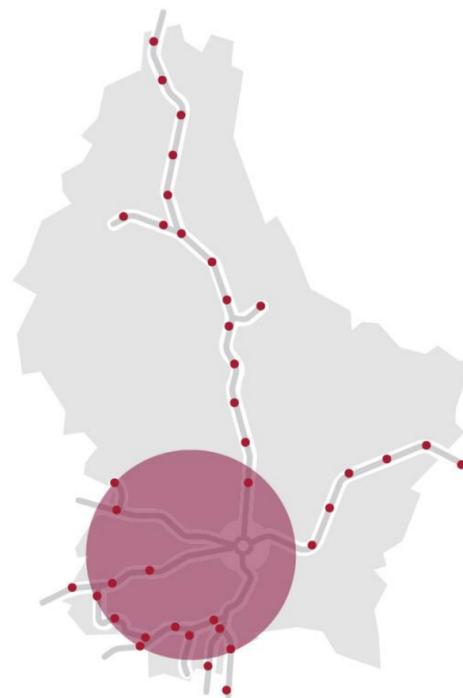
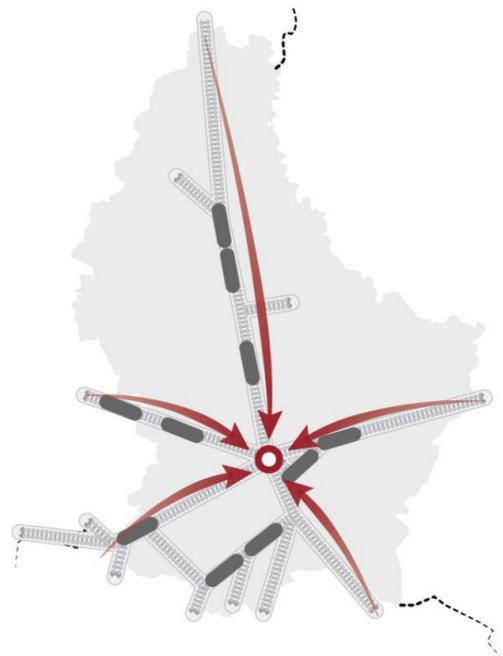
- Un réseau répondant à une **population en pleine croissance**
- Un réseau organisé en **forme d'étoile** cumul du trafic en Gare de Luxembourg
- Un **réseau mixte** répondant aux besoins différents des transports de voyageurs et de marchandises
- Un réseau fortement marqué par un **trafic transfrontalier intense**

Besoins des clients

- Les **besoins** des clients ont **évolué**
 - Solutions de mobilité individuelles, rapides et complètes de porte-à-porte
 - Temps réel
 - Digitalisation

Saturation du réseau

- En moyenne **1.000 trains par jour**
- En moyenne **90.000 voyageurs par jour**
- Un **réseau saturé**: des **goulots d'étranglement** se forment



Les travaux des CFL en 2019

Périodes de fermeture (temporaire):



Des bus de substitution seront mis en place pour toutes les périodes de fermeture.



Une stratégie centrée sur le client ...



Un réseau agrandi: plus de capacité pour ...



Mise à **double voie** Sandweiler – Contern



Nouvelle ligne Bettembourg – Luxembourg



21 gares/arrêts avec au moins 1 quai allongé



4 voies supplémentaires en Gare de Luxembourg



Second viaduc à Pulvermühle



Pôles d'échange multimodaux Ettelbruck et Howald

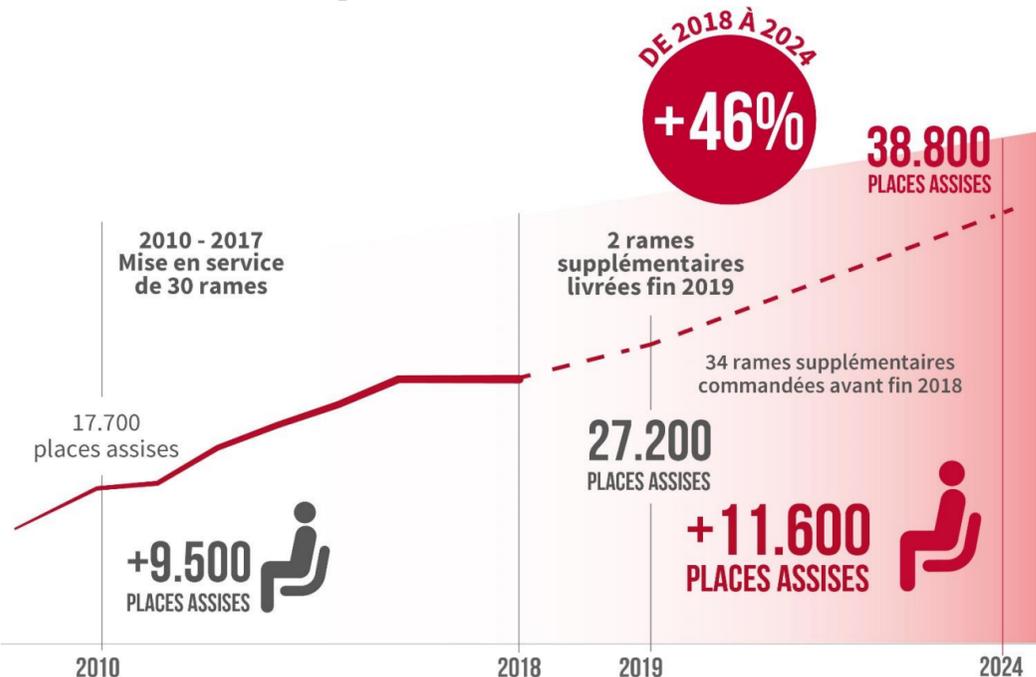
... plus de robustesse...

92% de ponctualité

1% de suppression



Plus de places assises: **+46%**



Information voyageur + rapide et + fiable

- ✓ Ecran d'affichage: **100%** du réseau équipé
- ✓ Annonces sonores automatisées sur **100%** du réseau
- ✓ **Qualité et fiabilité** des annonces augmentées

CFL2 L'INFORMATION VOYAGEURS		FINIR l'horizon 2024												
HORIZON TEMPOREL		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Coordination voyageurs	Projet de déploiement d'AMMS													
	Mise en place de la communication en situation perturbée													
	Organisation de la communication en situation perturbée													
	Analyse l'information voyageurs en situation de chantier													
Processus en matière de client	Une communication interne fluide avec CFL2 (SME)													
	Mise à disposition de l'outil ICE en mobilité													
	Formalisation de protocoles d'urgence (ex: litige, accident)													
	Mise en place d'un tableau de bord de l'information voyageurs													
Gérer et servir	Améliorer l'information voyageurs en gare avec ALBIS													
	La MFI gère en gare													
	Révision de la qualité des haut-parleurs en gare													
	Contrôle la composition des trains en gare													
Planifier trains / bus	Une égalité plus simple et fluide pour les voyageurs													
	Distribution des données alternatives en situation perturbée													
	L'affichage en temps réel à bord via les services DSDO													
	Déploiement de MFI à bord des trains													
Piloter l'information voyageurs	Amélioration de la communication ICE (SME) dans les trains													
	Le MFI gère dans les CFL													
	Amélioration des annonces dans les trains ?													
	Mettre à disposition													
Améliorer les échanges de données temps réel entre les CFL et voyageurs	App CFL mobile													
	Améliorer les échanges de données temps réel entre les CFL et voyageurs													

Un meilleur accueil en gare

- ✓ **25** gares/arrêts remaniés pour une accessibilité PMR augmentée
- ✓ **3 850** places de parking à construire
- ✓ **24** gares/arrêts équipés du WIFI
- ✓ **43** parcs à vélos sécurisés
- ✓ **28** gares/arrêts avec des bâtiments voyageurs/abris chauffés

ANNEXES

PONCTUALITE PAR LIGNE -DETAILS

Trains voyageurs janvier - décembre 2018

Chiffres publiés sur notre site internet

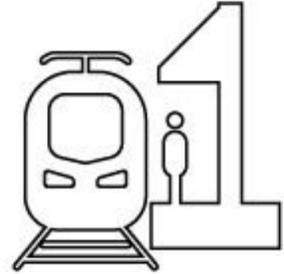
2018

10	LUX - TROISVIERGES	85,9%	11,7%	1,6%	0,8%
10	LUX - DIEKIRCH	91,3%	5,3%	2,1%	1,4%
10	KAUTENBACH - WILTZ	98,8%	0,7%	0,0%	0,5%
10	LUX - MERSCH	79,5%	13,4%	5,3%	1,8%
Total		91,2%	6,4%	1,5%	1,0%

2018

60	LIGNE COMPLÈTE	82,5%	13,4%	2,8%	1,3%
60	LUX - VOLMERANGE	97,5%	1,7%	0,2%	0,6%
60	NOERTZANGE - RUMELANGE	86,1%	10,6%	0,0%	3,3%
60	ESCH - AUDUN-LE-TICHE	96,9%	1,9%	0,0%	1,3%
Total		89,7%	7,7%	1,4%	1,2%

PONCTUALITE



**Gares / arrêts avec
au moins 1 quai allongé**



INFO CLIENT



Informations Clients WiFi





Informations Clients AURIS Afficheurs





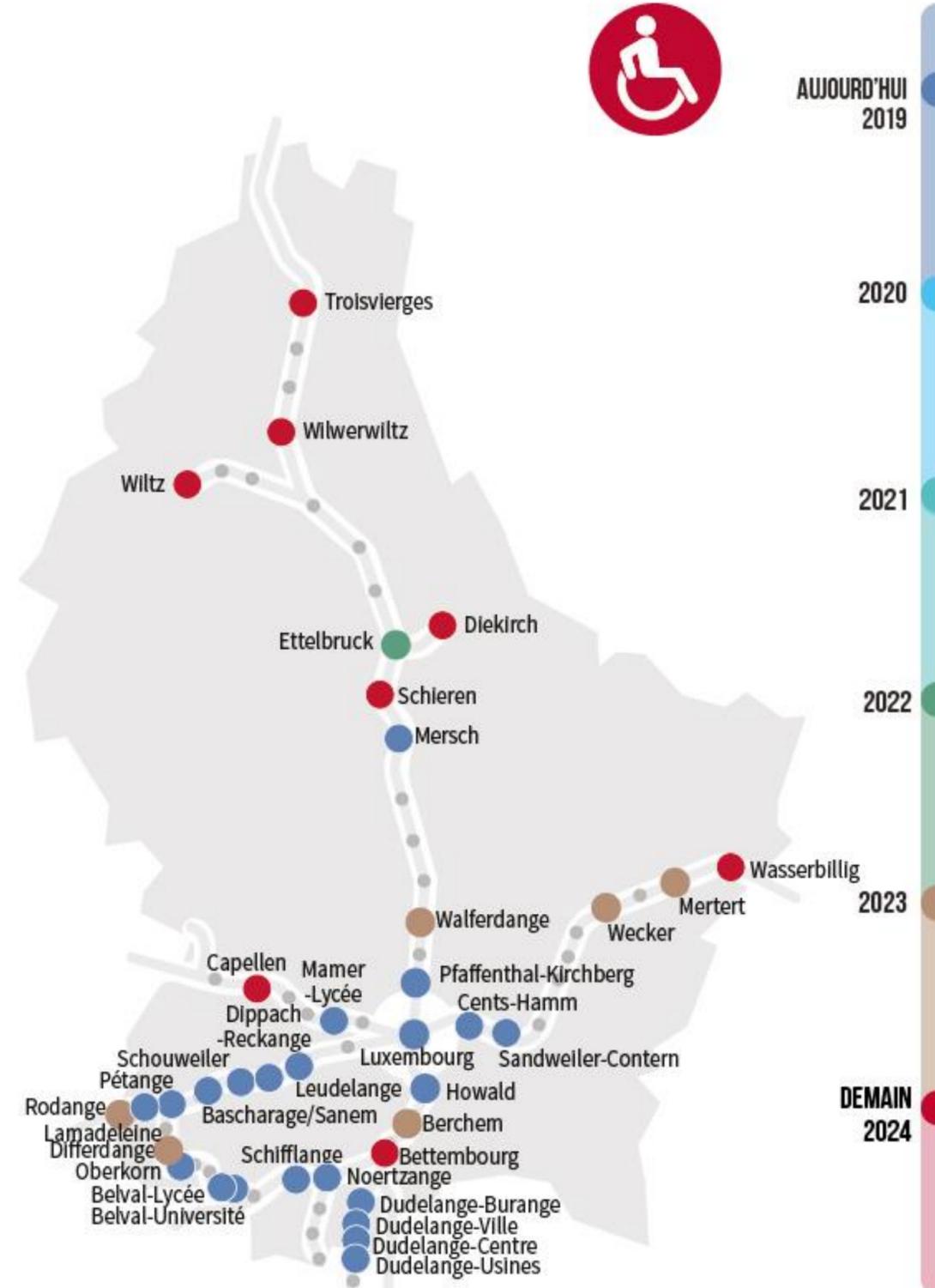
Informations Clients AURIS annonces sonores



CONFORT

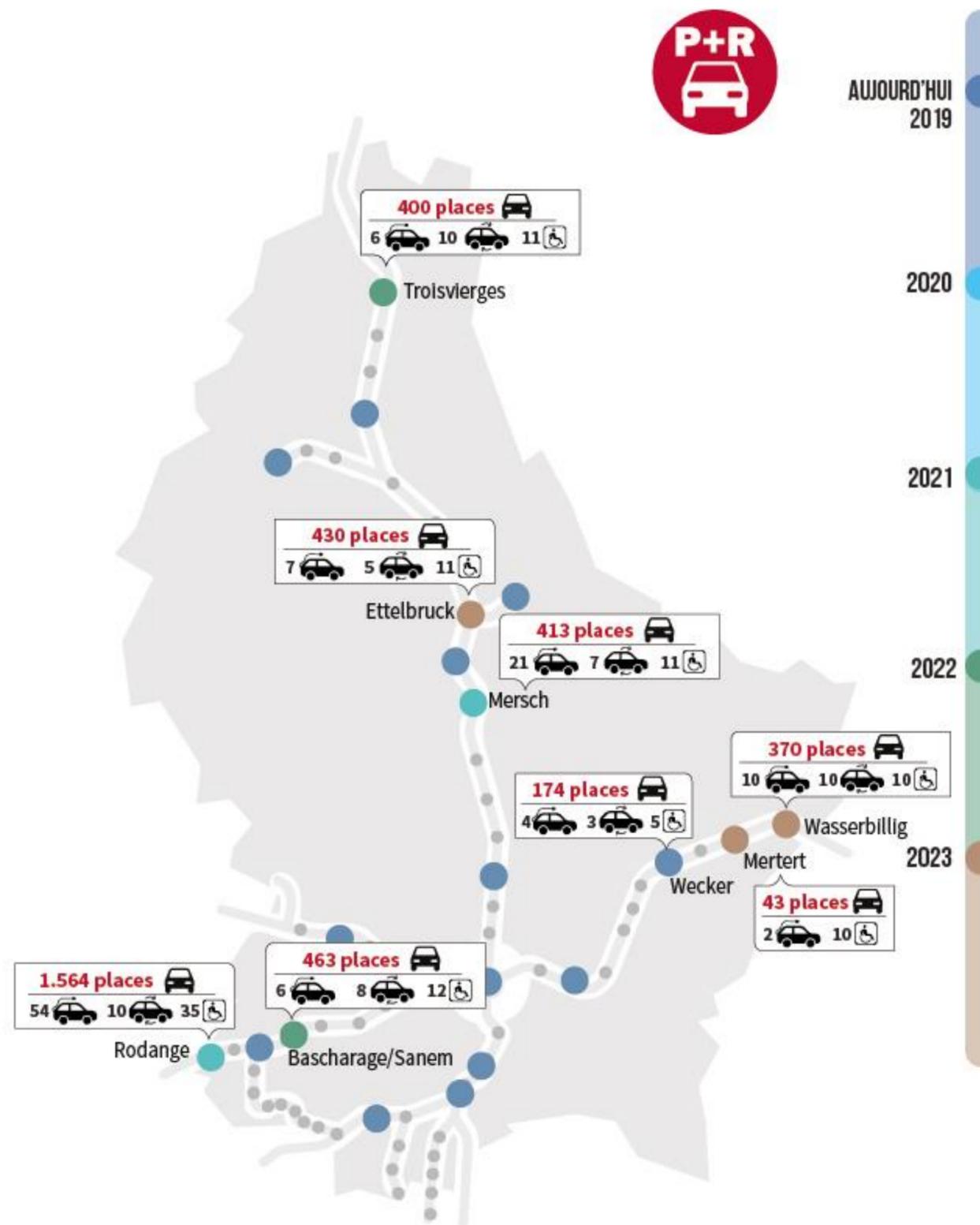


Accessibilité PMR augmentée



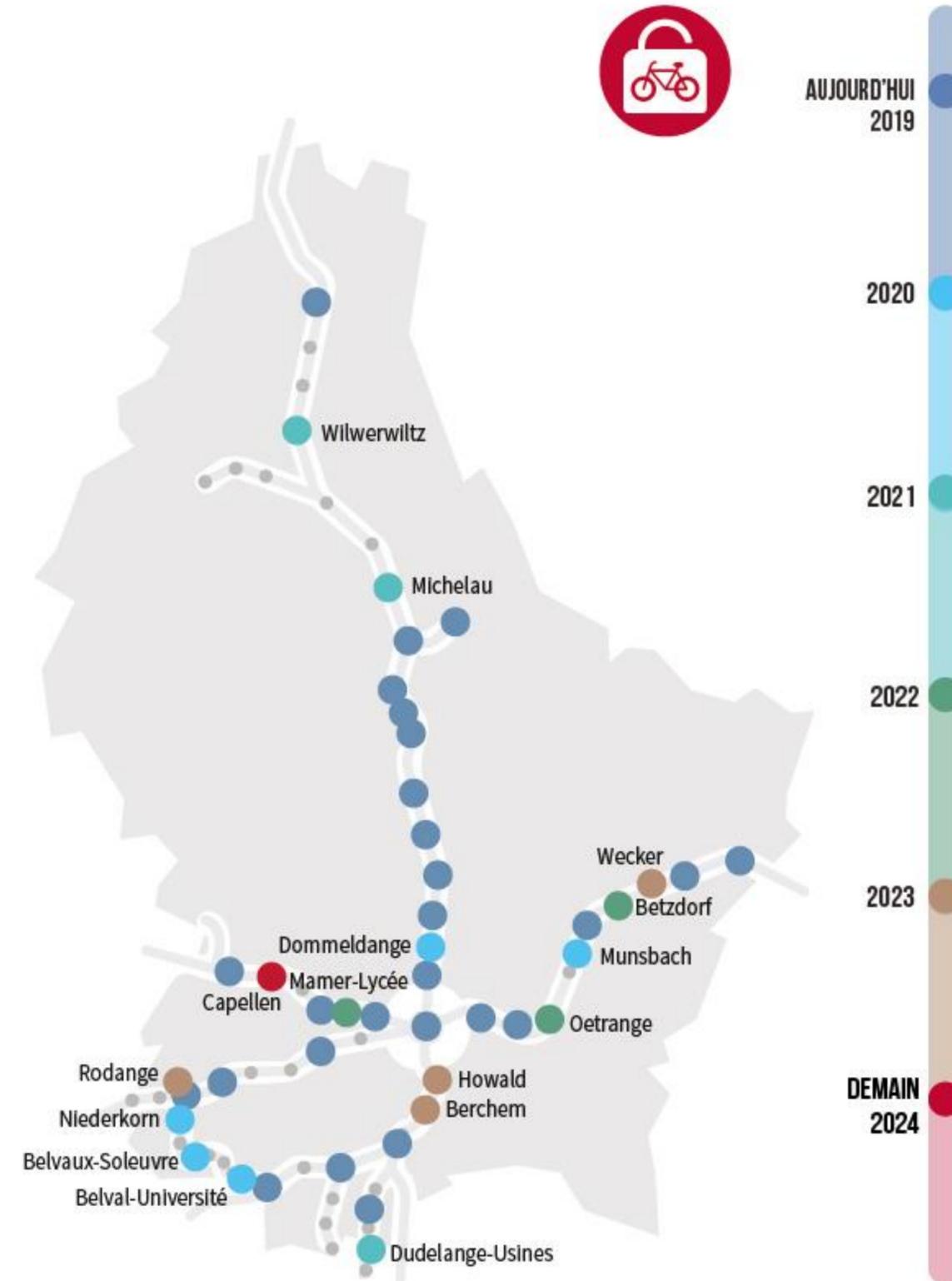


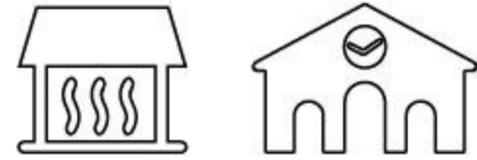
Park & Rail





Parc à vélo sécurisé





**Gares / arrêts
avec bâtiments
voyageurs ou
abris chauffés**

-  Bâtiment voyageurs
-  Abri chauffé

