



Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Procès-verbal de la réunion du 03 octobre 2019

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion jointe du 10 juillet 2019 et du projet de procès-verbal de la réunion du 19 septembre 2019
2. Échange de vues sur le nouveau concept d'accueil des CFL pour les clients/voyageurs à partir du 1^{er} mars 2020
(Suite à la demande du groupe parlementaire CSV du 31 juillet 2019)
3. 7321 Projet de loi portant approbation des modifications de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980 dans la teneur du Protocole du 3 juin 1999 (Protocole de Vilnius), de l'Appendice D (RU CUV), de l'Appendice F (RU APTU) et de l'Appendice G (RU ATMF), adoptées par l'Assemblée générale de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, à Berne, le 30 septembre 2015
- Rapporteur : M. Carlo Back

- Présentation et adoption d'un projet de rapport
4. 7295 Projet de loi portant approbation de la révision 3, entrée en vigueur le 14 septembre 2017, de l'Accord concernant l'adoption de conditions uniformes d'homologation et la reconnaissance réciproque de l'homologation des équipements et pièces de véhicules à moteur, fait à Genève, le 20 mars 1958 et approuvé par la loi du 1^{er} août 1971 (Accord concernant l'adoption de Règlements techniques harmonisés de l'ONU applicables aux véhicules à roues et aux équipements et pièces susceptibles d'être montés ou utilisés sur les véhicules à roues et les conditions de reconnaissance réciproque des homologations délivrées conformément à ces Règlements)
- Rapporteur : M. Carlo Back

- Présentation et adoption d'un projet de rapport
5. Divers

*

Présents : M. Carlo Back, M. François Benoy, M. Frank Colabianchi, M. Yves Cruchten, M. Marc Goergen, M. Max Hahn, M. Marc Hansen, M. Aly Kaes, M. Marc Lies, M. Marco Schank, M. Serge Wilmes

M. Marc Angel remplaçant M. Dan Biancalana

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

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

M. Marc Hoffmann, directeur activités voyageurs CFL

Mme Tania Sonnetti, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Gilles Baum, M. Dan Biancalana, M. Félix Eischen, M. Jeff Engelen

M. David Wagner, observateur délégué

*

Présidence : M. Carlo Back, Président de la Commission

*

1. **Approbation du projet de procès-verbal de la réunion jointe du 10 juillet 2019 et du projet de procès-verbal de la réunion du 19 septembre 2019**

2. **Échange de vues sur le nouveau concept d'accueil des CFL pour les clients/voyageurs à partir du 1^{er} mars 2020
(Suite à la demande du groupe parlementaire CSV du 31 juillet 2019)**

3. **7321** **Projet de loi portant approbation des modifications de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980 dans la teneur du Protocole du 3 juin 1999 (Protocole de Vilnius), de l'Appendice D (RU CUV), de l'Appendice F (RU APTU) et de l'Appendice G (RU ATMF), adoptées par l'Assemblée générale de l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires, à Berne, le 30 septembre 2015**

4. **7295** **Projet de loi portant approbation de la révision 3, entrée en vigueur le 14 septembre 2017, de l'Accord concernant l'adoption de conditions uniformes d'homologation et la reconnaissance réciproque de l'homologation des équipements et pièces de véhicules à moteur, fait à**

Genève, le 20 mars 1958 et approuvé par la loi du 1^{er} août 1971 (Accord concernant l'adoption de Règlements techniques harmonisés de l'ONU applicables aux véhicules à roues et aux équipements et pièces susceptibles d'être montés ou utilisés sur les véhicules à roues et les conditions de reconnaissance réciproque des homologations délivrées conformément à ces Règlements)

5. Divers

Luxembourg, le 07 octobre 2019

La Secrétaire-administrateur,
Tania Sonnetti

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

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

ACCUEIL DES CLIENTS

**Commission de la
Mobilité et des
Travaux publics
3 octobre 2019**



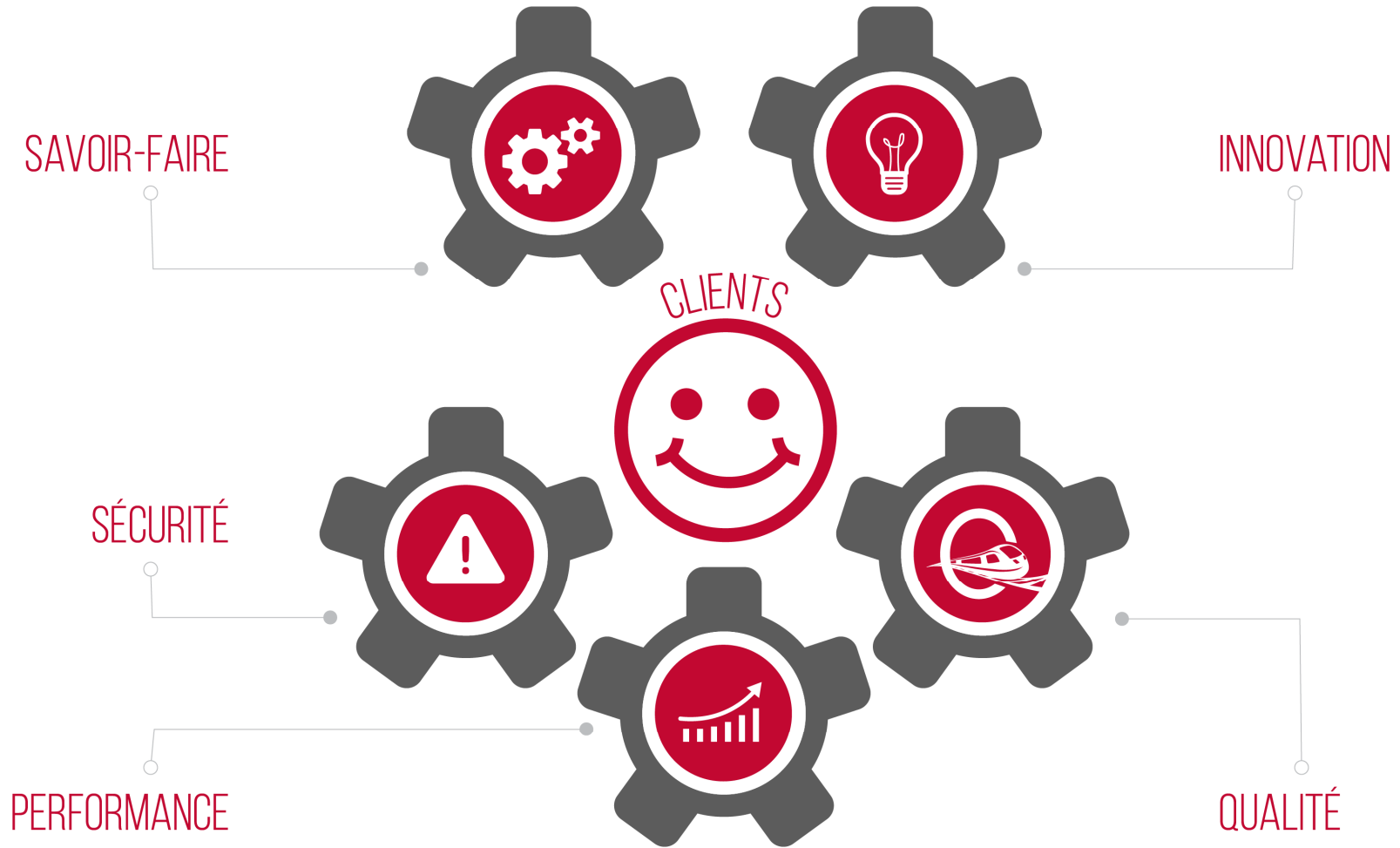
SOMMAIRE

- 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

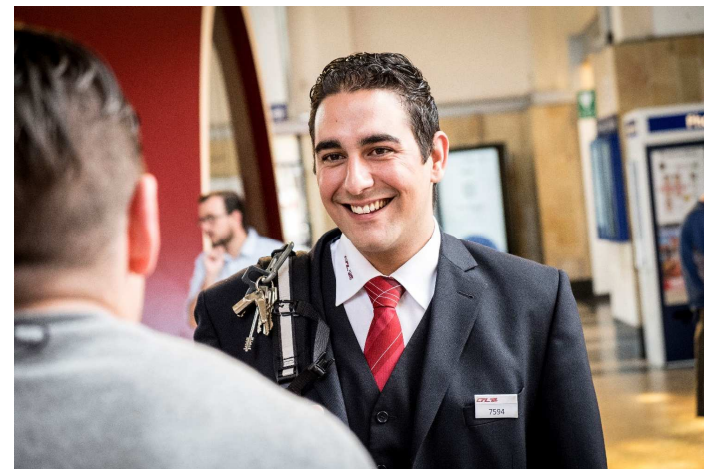
Les CFL restent en **concertation étroite avec les partenaires sociaux** en vue de **l'optimisation de l'accueil personnalisé des voyageurs/clients**, qui se déclinera dans 2 projets-pilotes, à Ettelbruck et à Bettembourg.

**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**



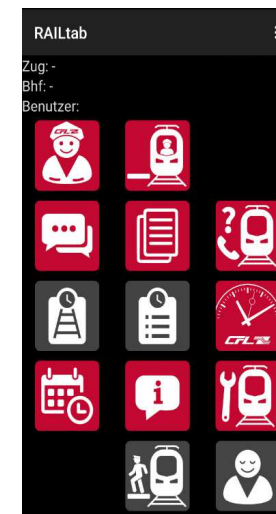
Nouveau concept à partir du 1^{er} mars 2020

- 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 (1.9.), Wasserbillig (1.9.), Pétange (1.1.), Troisvierges (1.1.), Rodange, Mersch, Ettelbruck, Clervaux
- 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	
Départ / Abfahrt			
RB 0802	15:40	Via Londerléchen	Rodange 2
RE 0947	15:41	Via D'Herlange - Esch/Alzein	Luxembourg 3
RB 4718	15:45	Via Landerléchen - Rodange	Athus 1
RB 5090	15:47	Via Sarange - Heisch - Digosch/Herlange	Luxembourg 3
RE 0825	15:50	N'a dessert pas tous les arrêts	Rodange 2
RB 0891	15:52	Via Sarange - Rodange	Luxembourg 3
RB 0835	16:10	Via Londerléchen	Rodange 2
RE 0931	16:11	Via D'Herlange - Esch/Alzein	Luxembourg 3
RB 5093	16:15	Via Londerléchen - Rodange	Athus 1





ACCUEIL DES CLIENTS À PARTIR DU 01.03.2020 (3/6)



Disponibilité, accueil et/ou vente à distance

- Applications CFL mobile
- Application CFL international
- Site Internet www.cfl.lu (nouveau site lancé le 23.9.)
- CallCenter
- Renseignement téléphonique



ACCUEIL DES CLIENTS À PARTIR DU 01.03.2020 (4/6)

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

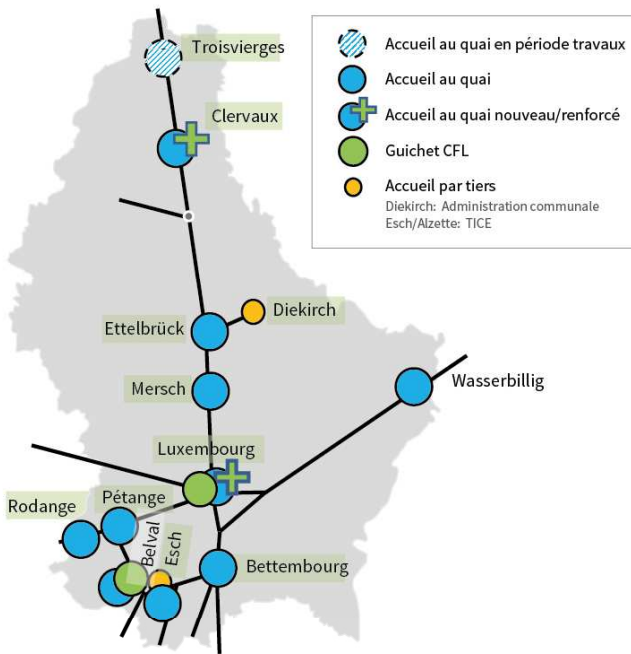
**Applications,
site web**
en permanence



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

ACCUEIL DES CLIENTS À PARTIR DU 01.03.2020 (6/6)



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

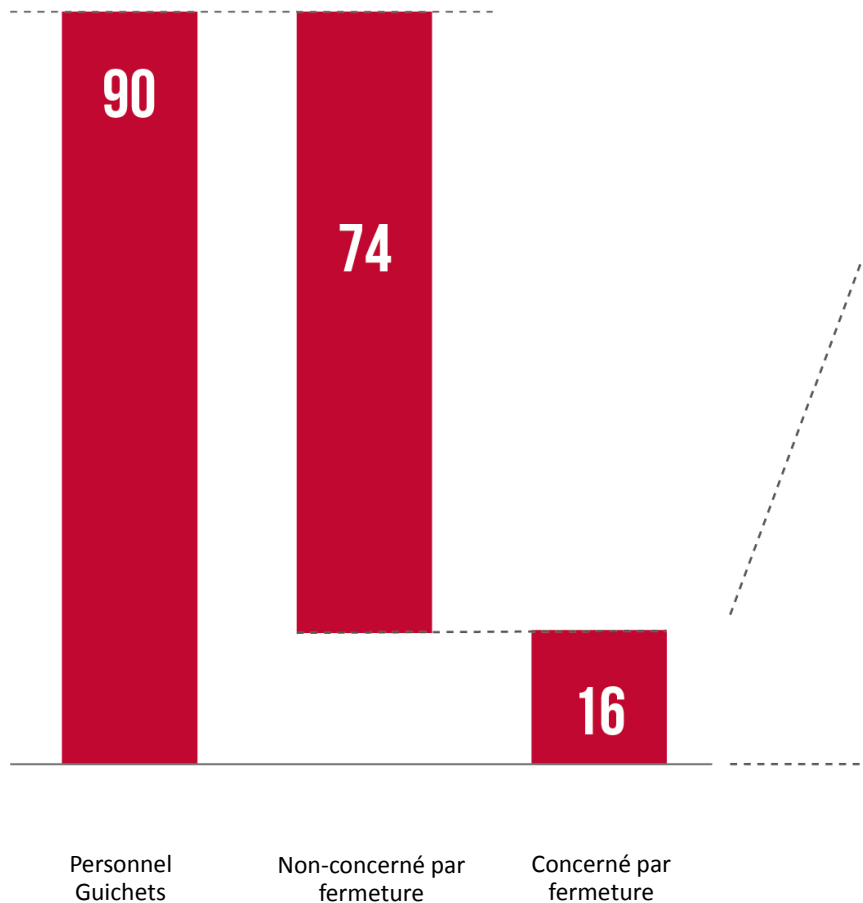
**Guichet
Belval-Université:**
du lundi au vendredi:
06:15 - 19:45

**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 a eu le choix parmi ces 3 solutions:

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



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

