

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les CFL en phase de transformation et les perspectives pour les clients

Luxembourg, 28 février 2019 – En date de ce jeudi 28 février 2019, la Direction Générale de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) invitait à une conférence de presse concernant la phase de transformation des CFL et les perspectives pour leurs clients, suite à la Commission parlementaire de la Mobilité et des Travaux publics, ayant eu lieu le matin même.

Les CFL se trouvent dans une phase de transformation profonde, ciblant le développement de leurs services: un processus alimenté par une perspective claire, centrée sur le client. L'entreprise s'investit au maximum afin d'améliorer ses prestations. Cette transformation est une évidence au vu des défis auxquels elle fait face.

Les défis des CFL

Deux facteurs essentiels expliquent les problèmes auxquels les CFL sont confrontés quotidiennement: la croissance exponentielle du nombre de voyageurs et le réseau ferré en forme d'étoile, exploité sous forme de réseau mixte voyageurs/fret, qui génère la formation de goulots d'étranglement en Gare de Luxembourg. Le trafic frontalier s'intensifie de plus en plus. Ainsi, avec en moyenne 1.000 trains par jour, le réseau fonctionne au maximum de sa capacité aux heures de pointe, avec des cadences soutenues. Le moindre incident interne ou externe engendre un effet domino sur les autres trains. Une fois que les retards accumulés deviennent trop importants, l'exploitation ne peut plus être stabilisée sans recourir à des suppressions de trains.

Les mesures prises pour faire face aux défis

Les CFL réagissent avec une vision très précise à ces défis et de nombreux projets de grande envergure seront réalisés dans des délais très courts.

- Au niveau de l'extension et de la fiabilisation de leurs infrastructures: de grands projets d'infrastructures sont en cours et prévus sur les années à venir, avec des efforts d'investissement considérables, incluant notamment l'extension de la Gare de Luxembourg, la construction d'une nouvelle ligne Luxembourg-Bettembourg sans oublier la suppression de passages à niveau. A ce niveau, 2019 marquera la conclusion de deux grands projets: la construction du nouveau second viaduc Pulvermühle et la mise à double voie du tronçon Luxembourg – Sandweiler-Contern. Il est important de noter que les investissements financiers effectués dans le développement et l'évolution des infrastructures ferroviaires luxembourgeoises sont les plus élevés en comparaison avec les pays voisins du Grand-Duché.
- Au niveau de la modernisation et de l'extension du matériel roulant voyageurs: en décembre 2018, une commande pour 34 nouvelles rames, soit 11.600 places assises supplémentaires, a été effectuée. Elles seront livrées et mises en service entre fin 2021 et fin 2024.



- Au niveau de l'amélioration de l'offre et de la robustesse des horaires: fin 2017, un nouvel horaire a vu le jour. Il a permis d'introduire une nouvelle offre avec la mise en service de l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg, la mise en service de la gare Howald, la mise en place de trains transversaux ainsi que divers ajustements pour tenir compte de la surcharge du réseau. Les efforts ne s'en arrêtent néanmoins pas là. Les retours d'expérience sont effectués et les nouveaux horaires encore ajustés pour toujours viser l'amélioration de la robustesse tout en permettant l'avancement des travaux.
- Au niveau de l'information de la clientèle: un plan d'actions «Information Voyageurs» avec pas moins de 26 grands projets est en cours de réalisation.

Les chiffres de ponctualité sur le site www.cfl.lu

La publication régulière des chiffres de ponctualité sur le site Internet www.cfl.lu est une initiative qui met l'accent sur la transparence et l'ouverture envers la clientèle. En un graphique simple sont exposés les résultats d'une méthode de calcul transparente.

100% des trains planifiés y sont subdivisés en 4 cas de figure que peut rencontrer un client, en l'occurrence un train à l'heure, un train en retard, un train supprimé sur une partie du parcours ou encore un train supprimé totalement. Tous les retards et toutes les suppressions, quelles que soient leurs causes, sont considérés dans le calcul. Le retard est calculé à l'arrivée du train. Cette méthode de calcul diffère des méthodes utilisées précédemment. Elle se veut la plus proche possible du ressenti des voyageurs.

Quant aux causes des retards et suppressions subis par les clients, il s'agit d'un mélange de facteurs, se composant notamment d'effets «dominos», de causes externes, de retards importés des réseaux voisins ou encore de problèmes de disponibilité du matériel roulant ou de l'infrastructure ferroviaire.

Face aux défis identifiés, en plus des investissements financiers conséquents engagés, chacun des 4.600 collaborateurs des CFL œuvre quotidiennement pour atteindre les objectifs ambitieux à l'horizon 2024 et au-delà, au profit du client.

