



RAPPORT QUALITÉ 2024-2025



CFL

RAPPORT
QUALITÉ
2024-2025

Contenu

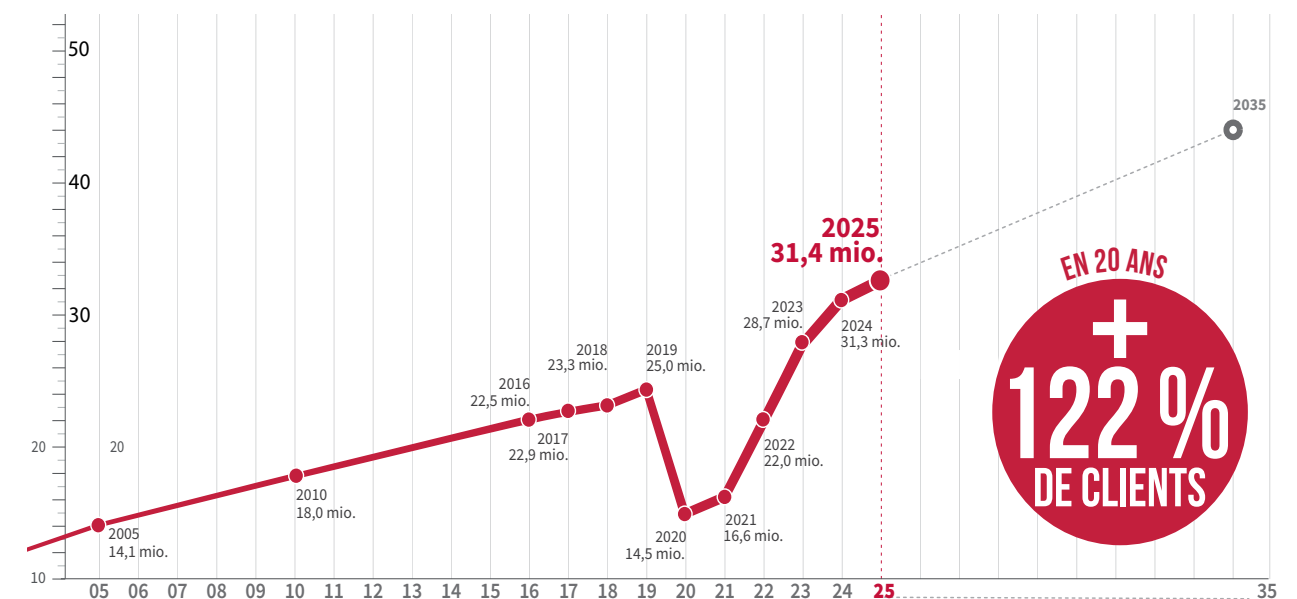
1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS	5
2. INFORMATION DES VOYAGEURS	5
3. PONCTUALITÉ ET GESTION DES PERTURBATIONS	6
4. ANNULATION DE SERVICE	8
5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATÉRIEL ROULANT ET DES GARES	8
6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES	11
7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	13
8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	14

La qualité est partie intégrante des priorités stratégiques du Groupe CFL et de sa politique générale. Elle a pour objectif d'apporter une valeur ajoutée à la clientèle, en visant l'excellence. Les clientes et clients sont pleinement intégrés au processus d'amélioration continue et au développement de services ou de projets d'infrastructure grâce à un dialogue entretenu tout au long de l'année via différents canaux.

1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

Les années 2024 et 2025 marquent un nouveau record de fréquentation du transport de voyageurs, tant sur le réseau national que transfrontalier. Les CFL ont ainsi transporté 31,3 millions de passagers en 2024 et 31,4 millions en 2025, représentant une augmentation cumulée de plus de 9 % par rapport à 2023.

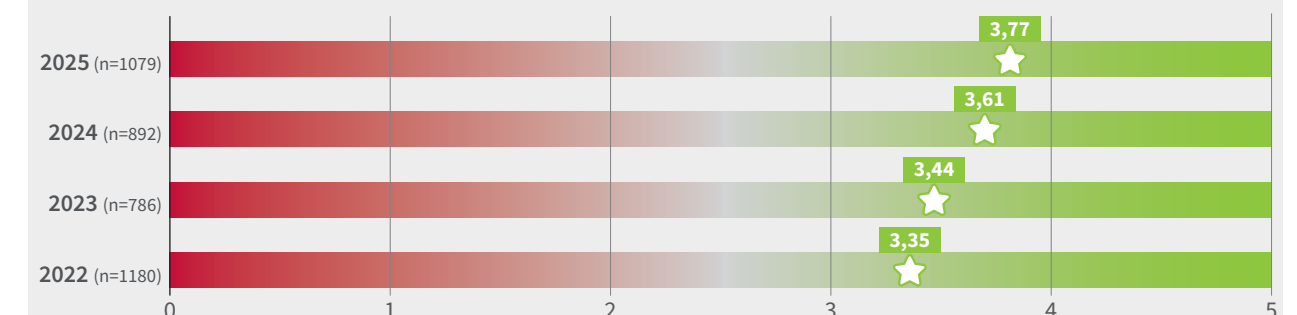
Évolution annuelle du nombre de voyageurs dans les trains CFL (en millions)



2. INFORMATION DES VOYAGEURS

Les CFL veillent en permanence à une information claire et fiable pour la clientèle. L'enquête de satisfaction 2025 confirme qu'en situation normale, la qualité, la cohérence des canaux et la clarté des messages sont appréciées. Ces résultats encouragent à intensifier les efforts en cas de perturbations ou de travaux, où une information précise, cohérente et accompagnée de solutions alternatives est essentielle.

Alors que 55 % des répondants à l'enquête de satisfaction se disent impactés par une période de grands chantiers durant les derniers mois, les scores de « l'Information Voyageurs » évoluent positivement.



UNE ORGANISATION TRANSVERSALE
QUI ACCÉLÈRE L'INFO

L'information voyageurs aux CFL repose sur une organisation matricielle et transversale, coordonnée par le Service Qualité du Groupe. Celui-ci assure la cohérence et la circulation de l'information en interne avant sa diffusion externe, tout en pilotant les projets d'amélioration avec les experts. Cette organisation favorise la confiance entre référents et s'appuie fortement sur les équipes de terrain, dont le rôle auprès de la clientèle, notamment en situation perturbée, est particulièrement apprécié selon les résultats des enquêtes de satisfaction des dernières années.

UNE INFORMATION VOYAGEURS
RÉCOMPENSÉE EN 2024

La qualité de l'information voyageurs du Groupe CFL a été récompensée en novembre 2024 par l'obtention du « Silver Prize » (le prix le plus élevé attribué lors de l'édition 2024) du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité et l'Excellence (MLQE). Ce prix a mis en lumière la mise en place d'une organisation et de processus dédiés à la cohérence et la fiabilité de données relatives à l'information voyageurs. La coopération avec le MLQE a permis de valoriser le travail effectué, mais également d'identifier des axes d'amélioration

PRIORITÉ À L'AMÉLIORATION CONTINUE

En arrière-plan, les CFL poursuivent l'amélioration continue de l'information voyageurs, notamment via l'unification des systèmes et le développement d'outils répondant aux attentes de la clientèle, comme le calendrier des travaux personnalisable sur cfl.lu, mis à disposition en 2024. De plus, en période de travaux, des dispositifs d'information ciblés et des solutions sur mesure sont mis en place, en particulier lors des grands chantiers estivaux (affiches, flyers dédiés, contenus digitaux, FAQ). Au printemps 2025, des alternatives en train ont été proposées avec succès lors des travaux menés sur le tronçon LuxembourgPétange via BascharageSanem. L'offre alternative en train, au départ de la gare de Rodange et passant par EschsurAlzette en lieu et place de bus de remplacement, a été appréciée par la clientèle. Une campagne d'information voyageurs spécifique a été lancée pour présenter cette solution inédite aux clients. Cette première expérience nourrit désormais la réflexion pour de futurs cas similaires.

Enfin, la nouvelle application CFL go, dont la sortie est prévue en 2026, viendra renforcer l'information grâce à des notifications personnalisées, avec un objectif clair : fournir la bonne information, au bon moment — et de manière cohérente sur l'ensemble des canaux.

LA COMPOSITION DES TRAINS
PRÉSENTÉE SUR LES ÉCRANS

Depuis la mi-décembre 2025, les CFL proposent une nouvelle information utile à leurs clientes et clients pour faciliter leur positionnement sur le quai avant leur montée à bord du train. Les afficheurs présents en hauteur sur les quais renseignent en effet la composition du prochain train avec : le nombre de voitures à disposition (longueur du train), l'emplacement des 1^{re} et 2^e classes, l'emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite et celui dédié aux vélos, le sens de la marche du train et l'emplacement de l'écran d'affichage par rapport au train sur le quai. Ce nouvel affichage a été conçu en étroite collaboration avec un panel de clientes et clients sollicités en 2024.

3. PONCTUALITÉ ET GESTION
DES PERTURBATIONS

En 2024, le taux de ponctualité global des trains CFL s'établissait à 90,8 %, en progression de 0,7 point par rapport à 2023 (90,1 %). En excluant les périodes de grève, il atteignait même 91,0 % (contre 90,9 % en 2023). Le taux de suppressions s'élevait quant à lui à 2,9 %, soit une amélioration de 0,3 point par rapport à 2023. En 2025, la ponctualité moyenne sur l'ensemble du réseau ferré national a reculé à 89,6 %, soit une baisse de 1,2 point par rapport à 2024 et un niveau inférieur à la vision CFL fixée à 92 %. Cette performance a été fortement impactée par 48 jours de grève sur les réseaux voisins, notamment à la SNCB et à la SNCF, ayant entraîné 2 429 suppressions de trains. Hors périodes de grève, le taux de ponctualité aurait atteint 90,4 %. Le taux de suppressions s'est élevé à 3,5 %, en hausse de 0,6 point par rapport à 2024.

Plusieurs facteurs ont influencé la ponctualité :

- Des incidents techniques liés à l'infrastructure ferroviaire.
- Des incidents techniques sur le matériel roulant qui sont restés maîtrisés en termes d'impacts grâce aux mesures correctives et à la maintenance préventive pour améliorer progressivement la fiabilité du matériel.
- Des causes externes qui ont fortement impacté l'augmentation des incidents. Outre les grèves sur les réseaux voisins, la présence de personnes ou d'animaux à proximité ou sur les voies demeure un facteur important auquel les CFL répondent avec des actions de prévention et de sensibilisation renforcées. Les conditions météorologiques défavorables en 2025 ont également contribué à des retards et suppressions de trains.

L'ÉVOLUTION PAR LIGNE

Les CFL réaffirment leur vision pour atteindre un taux de ponctualité de 92% de leurs trains. Un objectif atteint sur les lignes suivantes : la ligne du Nord en 2024 (Ligne 10), et la ligne vers Arlon en 2024 (Ligne 50), et la ligne vers Athus/Longwy (Ligne 70) en 2024 et 2025.

ANALYSE DÉTAILLÉE DES RETARDS ET SUPPRESSIONS	Trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à 6 minutes à l'arrivée		Trains accusant un retard supérieur ou égal à 6 minutes à l'arrivée		Trains supprimés sur une partie de leur parcours		Trains supprimés sur la totalité de leur parcours	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Ligne								
Luxembourg - Ettelbruck - Troisvierges - Gouvvy	92,9 %	90,3 %	4,6 %	6,2 %	1,0 %	2,0 %	1,4 %	1,5 %
Luxembourg - Wasserbillig - Trier	89,7 %	87,4 %	6,8 %	10,3 %	1,2 %	0,6 %	2,3 %	1,7 %
Luxembourg - Kleinbettingen - Arlon	94,2 %	90,9 %	2,6 %	2,3 %	0,4 %	0,6 %	2,7 %	6,1 %
Luxembourg - Esch/Alzette - Rodange	89,4 %	90,7 %	7,5 %	6,8 %	0,9 %	0,8 %	2,2 %	1,8 %
Luxembourg - Bascharage-Sanem - Rodange - Athus ou Longwy	93,3 %	92,2 %	3,9 %	4,1 %	1,4 %	2,1 %	1,4 %	1,5 %
Luxembourg - Thionville - Metz	82,7 %	82,6 %	14,1 %	13,3 %	0,1 %	0,1 %	3,1 %	4,0 %
Total	90,8 %	89,6 %	6,3 %	6,8 %	0,9 %	1,1 %	2,0 %	2,4 %

LES CAUSES DE RETARD

En 2025, il y a eu 9% de minutes de retard de plus par rapport à 2024. La répartition des minutes de retard s'articule comme suit :

TRAINS VOYAGEURS	MINUTES DE RETARD		
	2025	2024	ÉVOLUTION % P.R. À 2024
Infrastructure et matériel	164 274	138 001	18%
Infrastructure et exploitation	94 244	80 750	17%
Matériel et planification	70 030	57 251	21%
Effet domino et perte en cours de route	140 916	152 747	-8%
Effet domino	119 346	128 206	-7%
Perte en cours de route	21 570	24 541	-12%
Causes externes aux CFL	233 705	196 438	19%
Réseaux voisins	184 173	156 522	17%
Causes externes	49 531	39 917	24%
Autres	4 204	8 521	-51%
Incidents/Accidents	3 200	6 261	-49%
Autres	1 004	2 260	-56%
Grand total	543 098	495 708	9%

LES EFFORTS POUR PLUS DE PONCTUALITÉ

Les démarches H00 et « Ambition ponctualité »

L'année 2025 a été marquée par le lancement officiel du projet « H00 » qui vise à renforcer la ponctualité et la sécurité sur le réseau ferroviaire. « H00 » signifie que le train doit partir pile à l'heure. Le projet inclut un accompagnement du personnel dans l'adoption

de nouvelles pratiques et procédures, qui ont été adaptées en fonction des besoins, afin de refléter la réalité opérationnelle et de valoriser le travail mené de manière transversale avec le terrain. Les actions menées courant de l'année 2025 ont permis de sensibiliser le personnel, d'informer les voyageurs et voyageuses et de préparer les tests opérationnels nécessaires à l'intégration complète du projet. Ce dernier a été développé et réalisé en étroite collaboration avec

les collaborateurs et collaboratrices sur le terrain. D'autres projets concrets sont venus contribuer au renforcement de la ponctualité, notamment le nouvel affichage de la composition du train sur les quais qui permet à la clientèle de se positionner avant l'arrivée du train et de monter à bord plus confortablement

et rapidement. Dans le contexte de la mise à jour de la stratégie du Groupe CFL, une démarche intitulée « Ambition Ponctualité » a également été initiée dans le but d'impliquer l'ensemble des services du Groupe CFL dans l'amélioration continue de la ponctualité.

4. ANNULATION DE SERVICE

LES CAUSES DES ANNULATIONS DE SERVICE

En 2025, il y a eu 22% de suppressions de plus par rapport à 2024. La répartition des suppressions s'articule comme suit :

TRAINS VOYAGEURS	SUPPRESSIONS		
	2025	2024	EVOLUTION % P.R. À 2024
Infrastructure et matériel	4 675	4 581	2%
Infrastructure et exploitation	2 096	1 878	12%
Matériel et planification	2 579	2 703	-5%
Effet domino et perte en cours de route	135	97	39%
Effet domino	135	97	39%
Perte en cours de route			
Causes externes aux CFL	5 826	3 758	55%
Réseaux voisins	2 255	2 013	11%
Causes externes	3 571	1 745	105%
Autres	172	426	-60%
Incidents/Accidents	166	376	-56%
Autres	6	50	-88%
Grand total	10 808	8 862	22%

5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATÉRIEL ROULANT ET DES GARES

UNE FLOTTE MODERNISÉE Situation au 31 décembre 2025.



22 automotrices Alstom Coradia Stream High Capacity (série 2400)*



12 automotrices Alstom Coradia Stream High Capacity (série 2450)*



21 automotrices Alstom TER2N-ng (série 2200)



21 automotrices Stadler KISS (série 2300)



20 locomotives Bombardier de la série 4000



20 voitures pilotes Bombardier à double étage (DoSto)

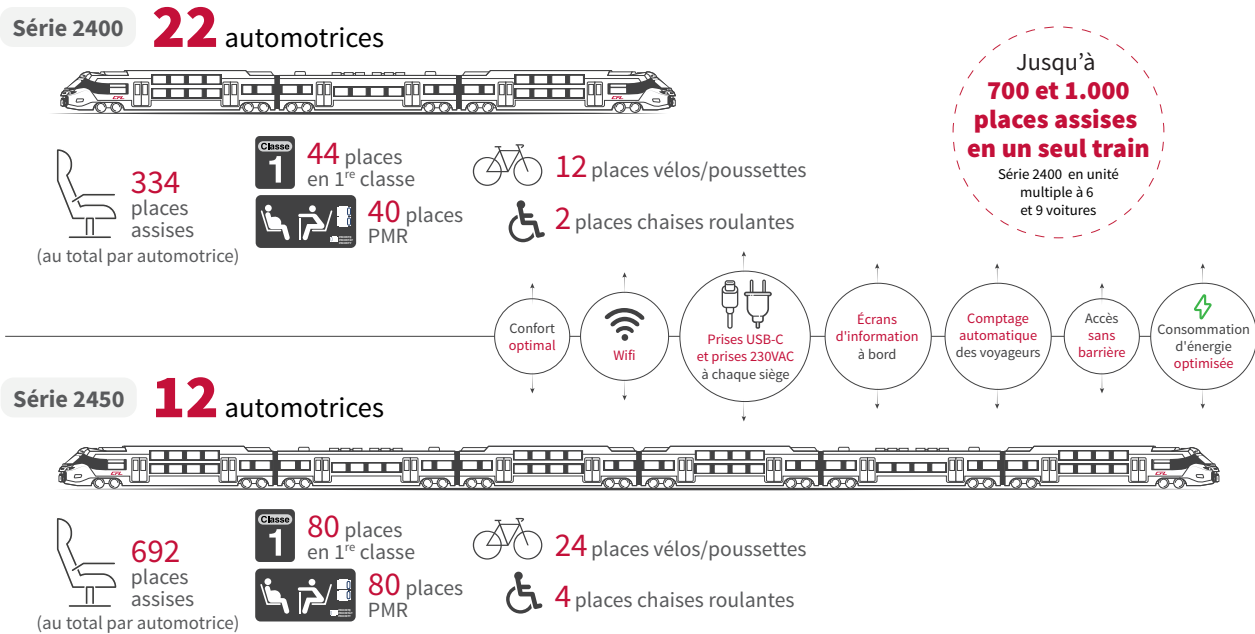
67 voitures intermédiaires Bombardier à double étage (DoSto)

* L'ensemble des 34 Coradia sera livré à l'horizon 2027

Des Coradia en plusieurs formats, sur plusieurs réseaux

En 2024, les CFL ont franchi une étape majeure avec la mise en circulation sur le réseau ferré des six premières automotrices Coradia Stream High Capacity. Fin 2025, 16 automotrices Coradia de la série 2400 accueilleraient déjà les clientes et clients, dans le cadre de la poursuite du programme de mise en service, en unités simples ou multiples, y compris vers la Belgique. D'ici 2027, les CFL auront mis en service un total de 34 nouvelles automotrices, offrant une augmentation de 46 % des capacités en places assises.

Un confort dernier cri et de nouvelles fonctionnalités à bord des Coradia



Opération « mi-vie » réussie pour 10 TER2N-NG

Entre mai 2022 et novembre 2025, dix automotrices TER2Nng de la série 2200 des CFL ont bénéficié d'une opération de rénovation « mi-vie ». Après 18 années de service, ces trains ont été entièrement démontés, inspectés et rénovés en profondeur au Technicentre de la SNCF à SaintPierredesCorps (France). Cette modernisation permet aujourd'hui d'offrir à la clientèle des CFL des rames au confort amélioré et au design renouvelé. Fruit d'une collaboration étroite entre la SNCF et les CFL, ce programme garantit une utilisation fiable et une qualité de service élevée pour les vingt prochaines années. Lors de sa séance du 23 mars 2026, le Conseil d'administration des CFL a par ailleurs validé la rénovation des onze automotrices TER2Nng restantes.



La rénovation des TER2N-ng : un projet en faveur de l'utilisation efficiente du matériel roulant.

DES GARES PROPRES ET UNE MODERNISATION QUI CORRESPONDENT AUX ATTENTES DES CLIENTS

Confort rehaussé pour les salles d'attente des gares

Entre 2024 et 2025, les CFL ont mené leurs actions en faveur du confort des voyageurs dans les gares, à travers la rénovation des salles d'attente de Luxembourg et d'Esch-sur-Alzette. À Esch-sur-Alzette, les travaux ont également concerné la modernisation des quais, des revêtements de sol, des marquises et des espaces d'attente, en intégrant les retours des voyageurs. Cette dynamique s'est poursuivie avec la rénovation du bâtiment voyageurs et du parvis de la gare de Mersch, ainsi qu'avec des aménagements complémentaires à Ettelbruck, incluant des travaux de finition sur les quais et dans les souterrains, ainsi que l'installation d'abris et de sièges.



Avec son barista bar et 40 places de consommation assises, « Le Wagon » traduit la volonté des CFL de penser les « gares de demain » avec de nouveaux services.

Trois sites supplémentaires pour CFL cactus shoppi

Les CFL continuent d'imaginer et d'élaborer les « gares de demain » avec un accent important sur la qualité de service et l'écoute des besoins des clientes et des clients. Cette démarche avait conduit à l'ouverture en mai 2023 du premier CFL cactus shoppi en Gare de Luxembourg. En 2025, trois nouvelles implantations de l'enseigne commerciale de proximité se sont ouvertes dans les gares CFL : deux magasins à Mersch (mai) et Bettembourg (octobre) ainsi que l'espace de consommation, de détente et de passage « Le Wagon » en Gare de Luxembourg.



Le nouveau CFL cactus shoppi à Bettembourg – conçu avec des structures modulaires.

Propreté des sanitaires en gare

Dans le cadre du projet SMILIO, le Groupe CFL renforce l'évaluation et l'amélioration de la propreté des sanitaires en gares et arrêts ferroviaires. Depuis 2024, des capteurs de satisfaction et de signalement sont installés, complétés en 2025 par un projet pilote via QR codes. Fin 2025, sept gares sont équipées de capteurs et quatre de dispositifs QR code, un déploiement qui se poursuivra en 2026.

6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES

LA VOIX DES CLIENTS PORTÉE PAR L'ENQUÊTE SATISFACTION

Chaque année, le Groupe CFL réalise quatre grandes enquêtes de satisfaction auprès de sa clientèle (trains, gares, bus et travaux), menées en plusieurs vagues tout au long de l'année depuis 2024. Elles portent sur la ponctualité, le personnel, l'information voyageurs, le vécu à bord, les gares, les bus et le sentiment de sécurité.

Les résultats 2024 et 2025 montrent une amélioration progressive de la ponctualité par rapport à 2022, même si elle reste inférieure au niveau de 2023. Le

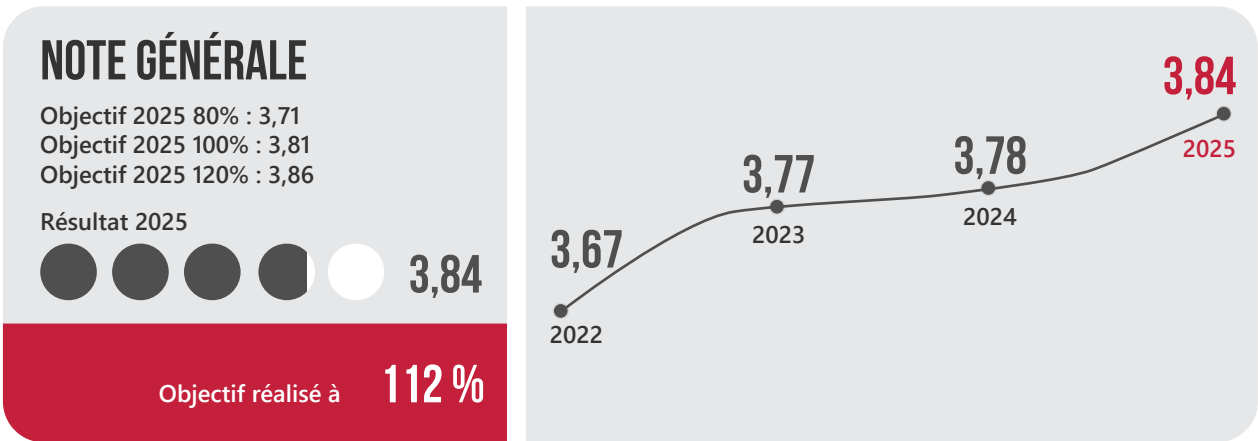
professionnalisme du personnel demeure fortement apprécié. Après un recul en 2024, l'information en cas de retards ou de suppressions progresse légèrement en 2025 et retrouve le niveau de 2023. Malgré un impact accru des travaux, l'information voyageurs est bien évaluée par les clients, avec des progrès confirmés en 2024 et 2025. Le confort et la propreté à bord des trains s'améliorent sur l'ensemble des aspects mesurés. Les efforts engagés dans les gares sont également perçus positivement, tandis que le sentiment de sécurité reste globalement satisfaisant.



Le personnel d'accompagnement des trains, un relais précieux de l'information à destination de la clientèle.

Le baromètre Qualité

Le « baromètre Qualité » synthétise la perception et la satisfaction des clients sur les principaux services des CFL. Basé sur les enquêtes annuelles de satisfaction, il permet de suivre l'évolution de la qualité dans le temps et d'identifier les axes d'amélioration. Intégré aux objectifs stratégiques du Groupe, il atteint en 2025 une note globale de 3,84/5, en légère hausse par rapport à 2024 (3,78/5).



L'approche centrée clients : apprendre de l'expérience de nos clientes et clients

En complément des enquêtes quantitatives, le Groupe CFL mène des enquêtes qualitatives afin de mieux comprendre l'expérience client dans les trains, les gares et les outils digitaux. Réalisées sous forme d'observations, d'interviews ou d'ateliers avec des clients, des associations et le personnel CFL, elles permettent d'identifier les besoins, de coconcevoir des solutions et de les tester auprès de la clientèle.

Environ 450 clients ont participé en 2024 et 400 en 2025 à ces démarches, portant notamment sur l'expérience à bord, l'information travaux, les distributeurs automatiques de billets de train, les applications mobiles et les standards de qualité en gare. Ces travaux ont notamment contribué à l'affichage de la composition des trains.

L'approche UX design et la gouvernance de ce nouveau savoir faire

Dans le développement et l'amélioration de ses produits et services, les CFL s'appuient sur une approche centrée sur l'expérience utilisateur (UX). Un UX Board transversal, réunissant des experts de la Qualité, des Activités voyageurs et de l'Informatique, assure la cohérence des méthodes et accompagne les équipes. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la stratégie client des CFL et dans les travaux du Centre de connaissance et d'expérience clients.



7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

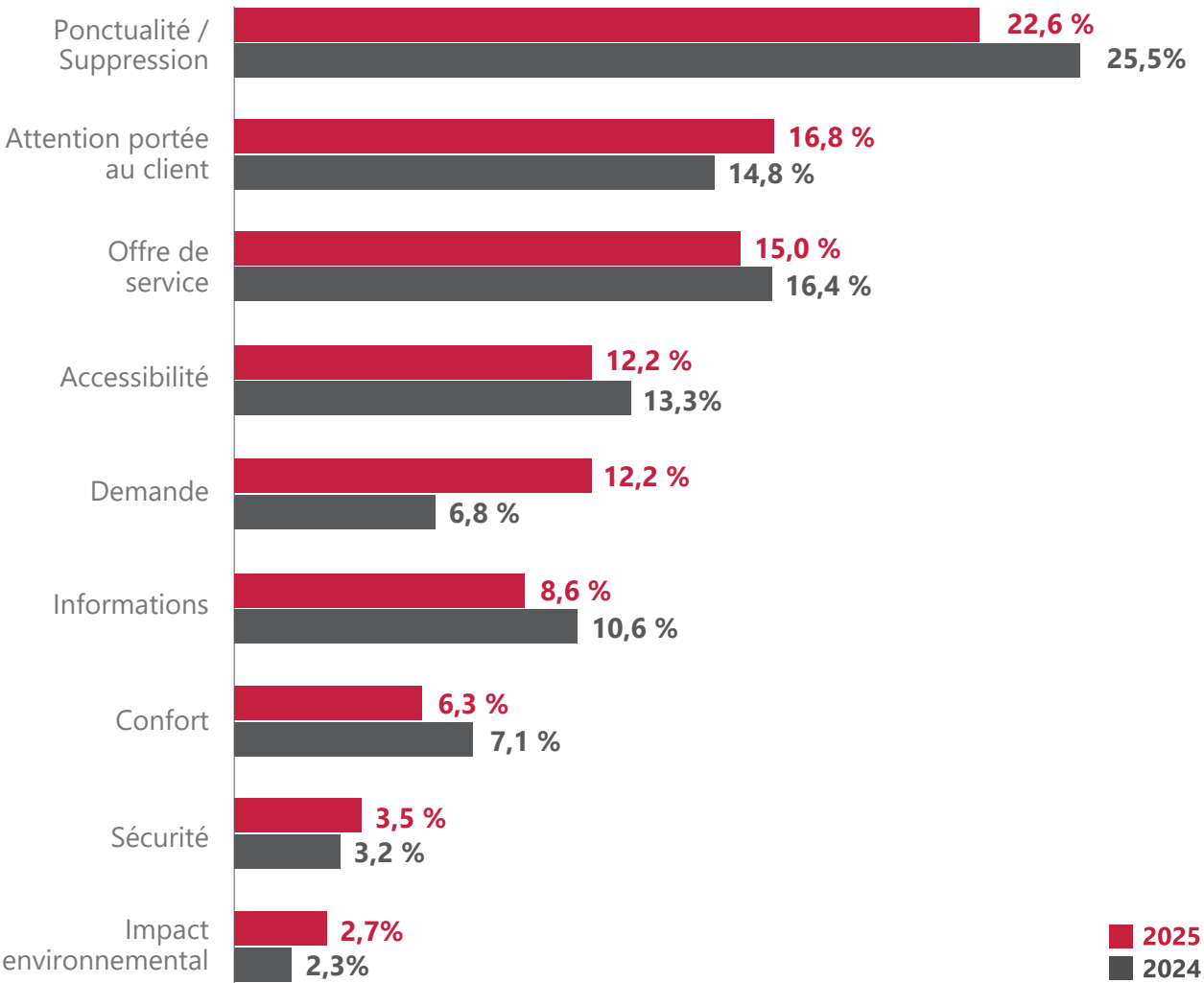
Le Groupe CFL met à disposition de ses clients, plusieurs canaux pour formuler des suggestions ou des réclamations : site internet, application mobile, réseaux sociaux, téléphone et points de contact en gare ou à bord des trains. Depuis avril 2024, le traitement des réclamations s'appuie sur le système BlueKanGo, permettant un suivi structuré et un reporting mensuel.

Un délai moyen de réponse de 1,35 jours

Dans une démarche d'amélioration continue et en vue de la certification ISO 10002 prévue en janvier 2026, les CFL ont élaboré en 2025, un plan d'action définissant un processus clair, des engagements de performance, des critères de priorisation et des mécanismes de suivi, complétés par des revues régulières afin d'évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre.

En 2025, les CFL ont enregistré 2.729 réclamations (+ 107 par rapport à 2024 : 2.622). Rapporté au nombre de clientes et clients transportés en 2025, cela représente une hausse de 3,5 % sur un an. Les sujets faisant le plus fréquemment l'objet d'une réclamation sont la ponctualité et la continuité du service, l'attention portée à la clientèle ainsi que sur l'offre de service.

Objets des réclamations reçues



8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

DES GARES, ARRÊTS ET TRAINS INCLUSIFS

Afin de faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite (PMR), les CFL équipent depuis plusieurs années les gares et arrêts ferroviaires afin d'en garantir l'accessibilité. En 2025, 27 gares et points d'arrêt sont ainsi labellisés « EureWelcome », distinction attribuée par la Direction générale du tourisme du ministère de l'Économie en collaboration avec le service national InfoHandicap. La mise en service progressive des nouveaux trains Coradia, combinée au retrait des rames Z2, a également amélioré l'accessibilité des services de mobilité pour les PMR. Par ailleurs, le nouvel affichage en quai, informant notamment sur la longueur des trains, permet d'identifier aisément les classes, les accès ainsi que les emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant, aux PMR et aux voyageurs avec vélos.

En complément, une journée d'échange réunissant des collaborateurs des CFL, des personnes en situation de handicap et des associations spécialisées

(InfoHandicap, l'Adapth asbl, etc.) a permis au Groupe CFL de mieux appréhender les défis rencontrés par les PMR et d'alimenter les réflexions en vue de renforcer encore l'accessibilité du réseau.

L'ACCESSIBILITÉ AU CŒUR DES SERVICES DIGITAUX

À la suite de l'évolution du site cfl.lu en 2025, une feuille de route sur cinq ans structure désormais l'intégration des besoins des personnes en situation de handicap dans l'ensemble des expériences digitales : sites web, applications mobiles et bornes en gare. Cette démarche s'étend également aux outils internes, notamment les plateformes de recrutement et les applications métiers. Pour accompagner cette transformation, une équipe « User Experience Accessibilité » au sein du service informatique sensibilise et accompagne les chefs de projet, designers et développeurs, afin d'ancrer l'accessibilité comme un réflexe partagé.





CFL

