



RAPPORT QUALITÉ 2022

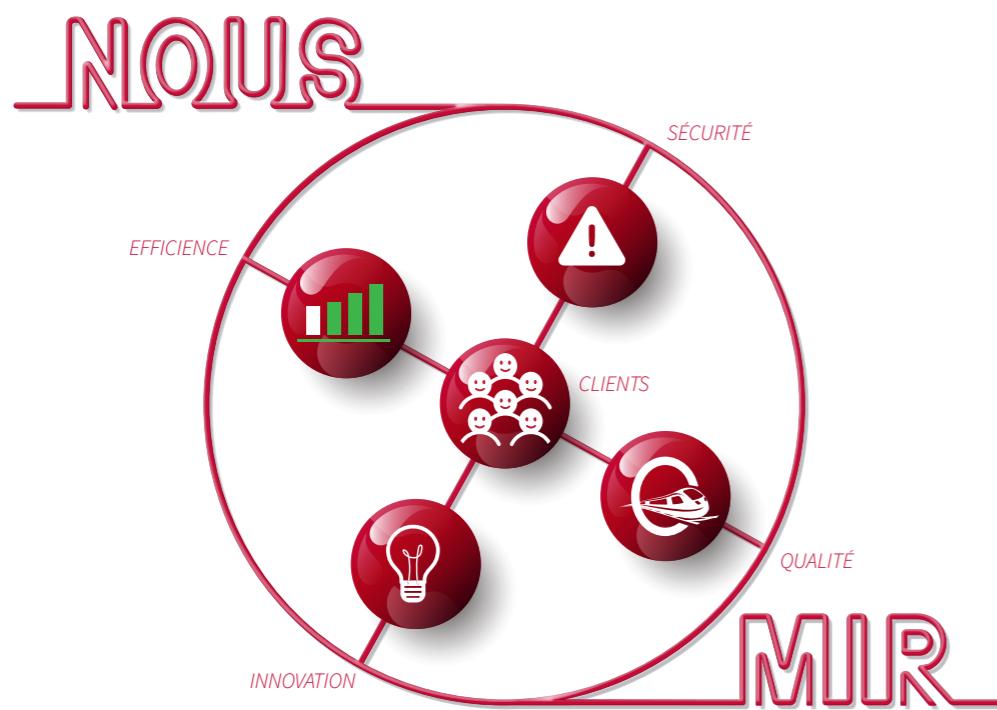




RAPPORT QUALITÉ 2022



LE CLIENT EST AU CENTRE DE LA STRATÉGIE DES CFL ; assurer un service de qualité est une priorité stratégique.
La mise en place d'outils de management de la qualité, le savoir-faire et la culture-client du personnel nous permettent d'assurer une amélioration continue des services que nous offrons à nos clients. »

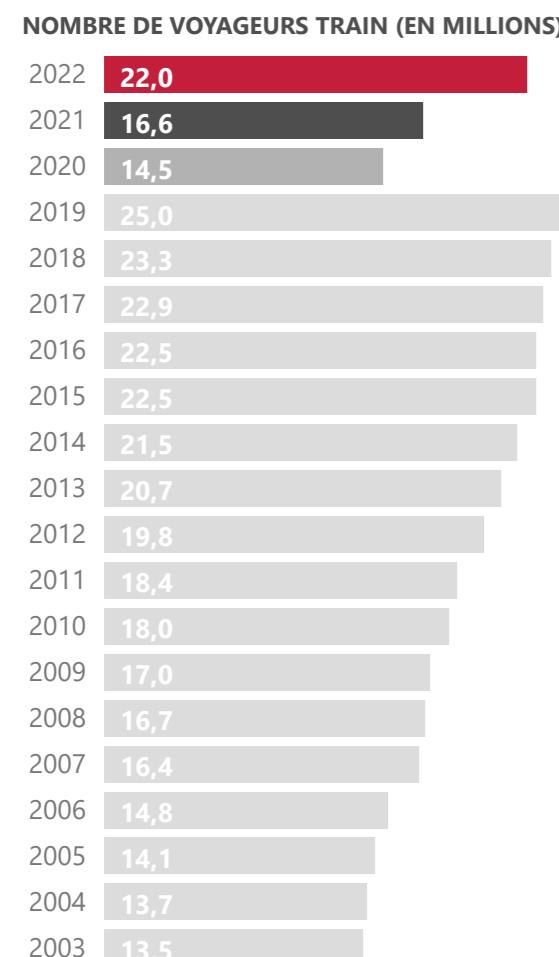


SOMMAIRE

1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS	4
2. INFORMATION DES VOYAGEURS.....	5
L'INFORMATION AUX VOYAGEURS AMÉLIORÉE EN GARE ET SUR LES QUAISS	5
UN NOUVEAU CENTRE D'ACCUEIL EN GARE DE LUXEMBOURG.....	5
L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT ET SON INFORMATION DURANT LES TRAVAUX 2022.....	5
SIV – POUR UNE INFORMATION AUX VOYAGEURS PLUS COHÉRENTE.....	5
LA MESURE ET LES RETOURS D'EXPÉRIENCE COMME OUTIL DE MANAGEMENT DE L'INFORMATION VOYAGEUR.....	5
3. PONCTUALITÉ ET GESTION DES PERTURBATIONS.....	6
L'ÉVOLUTION PAR LIGNE.....	7
LES CAUSES DE RETARD.....	8
LES EFFORTS POUR PLUS DE PONCTUALITÉ	9
4. ANNULATION DE SERVICE	10
LES CAUSES DES ANNULATIONS DE SERVICE	10
5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATÉRIEL ROULANT ET DES GARES	11
LA MESURE DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS DANS LES TRAINS ET DANS LES GARES	11
UN PROGRAMME DE NETTOYAGE DES TRAINS STRICT	11
UNE FLOTTE MODERNISÉE	11
DES GARES PROPRES ET UNE MODERNISATION QUI CORRESPOND AUX ATTENTES DES CLIENTS	12
6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES.....	13
LA VOIX DES CLIENTS PORTÉE PAR L'ENQUÊTE SATISFACTION	13
7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS	14
UNE QUALITÉ DE SERVICE AMÉLIORÉE GRÂCE À L'ÉCOUTE	14
8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	15
ASSISTANCE	15

1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

Après deux années 2020 et 2021 marquées par la crise sanitaire entraînant une baisse importante de la fréquentation des lignes ferroviaires en raison du confinement et de la pratique massive du télétravail, le nombre de voyageurs est reparti à la hausse en 2022. Fin 2022, 22 millions de clients (+ 32,50 % par rapport à 2021) ont ainsi opté pour le rail pour leurs déplacements.



2. INFORMATION DES VOYAGEURS

L'INFORMATION AUX VOYAGEURS AMÉLIORÉE EN GARE ET SUR LES QUAISS

L'installation du système AURIS (Automatisches Reisenden-Informations-System) dans toutes les gares du pays s'est terminée en 2021. En 2022, place à l'amélioration continue tant au niveau acoustique qu'au niveau de l'information voyageur au travers de l'optimisation de la configuration du software (ex : fonctionnalité qui permet d'informer dans une gare donnée sur les départs d'une autre gare). Une roadmap des optimisations futures du système Auris a également été établie cette année sur base de demandes clients.

UN NOUVEAU CENTRE D'ACCUEIL EN GARE DE LUXEMBOURG

Composé de six points d'accueil (dont deux réservés exclusivement à des fins d'information), le nouveau pôle d'information, de vente et d'orientation des clients en Gare de Luxembourg a été inauguré le 7 juin 2022. Son agencement facilite le contact entre les clients et le personnel CFL.

L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT ET SON INFORMATION DURANT LES TRAVAUX 2022

L'année 2022 a connu de très nombreux travaux. Avec une vingtaine de périodes de travaux de plus de trois jours et une cinquantaine de travaux de weekends, presque tous les jours de 2022 ont été marqués par des travaux à différents endroits sur notre réseau.

Les efforts en 2022 pour adoucir les impacts clients et pour bien informer les voyageurs :

- se sont poursuivis au travers de panneaux - particulièrement appréciés pour leur effet d'annonce, mais également via un accompagnement humain important sur site, ainsi que les affiches, les informations diffusées sur le site internet, l'application CFL, et les communiqués de presse.
- et ont été renforcés. Citons à titre d'exemple, davantage de personnel d'accompagnement en gare de Rodange, des liaisons directes Dudelange-Luxembourg pendant l'été et différentes améliorations au niveau de l'expérience des clients du TGV.

Ces efforts sont récompensés par des résultats de l'enquête de satisfaction des clients spécifique aux travaux en légère hausse par rapport à 2021 malgré l'augmentation du nombre de jours impactés par des travaux (73% de clients satisfaits de l'information voyageur en situation de travaux en 2022 contre 69% en 2021).

SIV – POUR UNE INFORMATION AUX VOYAGEURS PLUS COHÉRENTE

Le projet SIV (système d'information voyageur) qui a pour objectif une architecture plus structurée de nos systèmes d'information voyageur continue son développement. C'est l'un des piliers majeurs d'une information voyageur digitale cohérente.

LA MESURE ET LES RETOURS D'EXPÉRIENCE COMME OUTIL DE MANAGEMENT DE L'INFORMATION VOYAGEUR

La mesure de la qualité de l'information voyageur continue via « l'App reporter » ou encore via « d'Artagnan » (outil développé en interne pour mesurer la qualité des informations dans la recherche horaire de l'App CFL). Cette année a surtout été marquée par les retours d'expérience transverses effectués à la suite de situations dégradées par les nouveaux référents d'information voyageur à la Betriebsleitzentrale (BLZ).



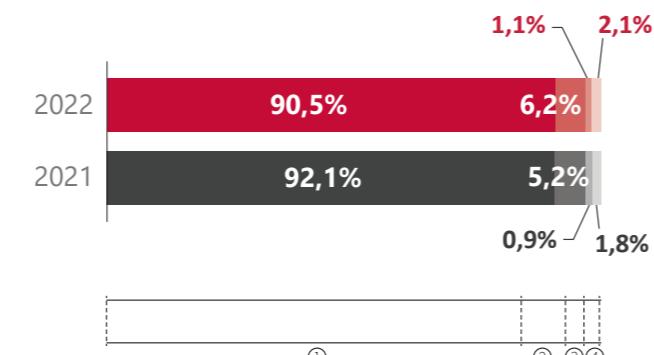
3. PONCTUALITÉ ET GESTION DES PERTURBATIONS

La ponctualité figure parmi les indicateurs majeurs des CFL pour mesurer la qualité de leur service avec l'ambition, d'ici 2024, d'atteindre au moins 92% de ponctualité. S'agissant du bilan de 2022, l'année peut être divisée en deux parties.

De début janvier à mi-juin 2022, la ponctualité était de 92,7%, malgré des incidents notables qui furent à l'origine de fortes perturbations sur le réseau. 380 trains ont été supprimés en raison de 9 jours de grève cumulés sur les réseaux belge et français. 445 trains ont été supprimés le 28 février 2022, suite à la découverte d'une bombe de la Seconde Guerre mondiale à proximité de la Gare de Luxembourg dans le cadre des travaux réalisés sur sa tête sud. Par mesure de sécurité, le site surveillant l'alimentation en énergie de tout le réseau a dû être évacué et, en conséquence, le courant a été complètement coupé, entraînant l'arrêt des trains sur tout le réseau.

De mi-juin à fin décembre 2022, la ponctualité a baissé à 88,6%. Cette évolution s'explique par la prolongation des travaux sur le versant sud de la Gare de Luxembourg en raison d'une pénurie de matériaux. À cela s'ajoutent certaines causes externes aux CFL, notamment l'impact de grèves sur les réseaux voisins. 1485 trains ont été supprimés en raison des 44 jours de grève cumulés au deuxième semestre 2022 sur les réseaux belge et français. À nouveau, une bombe de la Seconde Guerre mondiale a été découverte à

proximité de la Gare de Luxembourg en automne 2022, causant 326 suppressions de trains voyageurs, la procédure similaire à celle du 28 février 2022 ayant été enclenchée. L'éboulement de roche survenu le 27 août 2022 dans le tunnel Schieburg (entre Kautenbach et Wilwerwiltz) a entraîné l'arrêt de la circulation des trains entre Kautenbach et Clervaux. Du côté CFL, la non-disponibilité des installations ferroviaires a également impacté le taux de ponctualité. Sur la Ligne du Nord, la mise en service le 29 août 2022 du nouveau poste directeur dit « intégré » a entraîné plusieurs perturbations sur la ligne concernée ainsi que sur les trains transversaux circulant du sud au nord du réseau ferré.



- 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



L'ÉVOLUTION PAR LIGNE

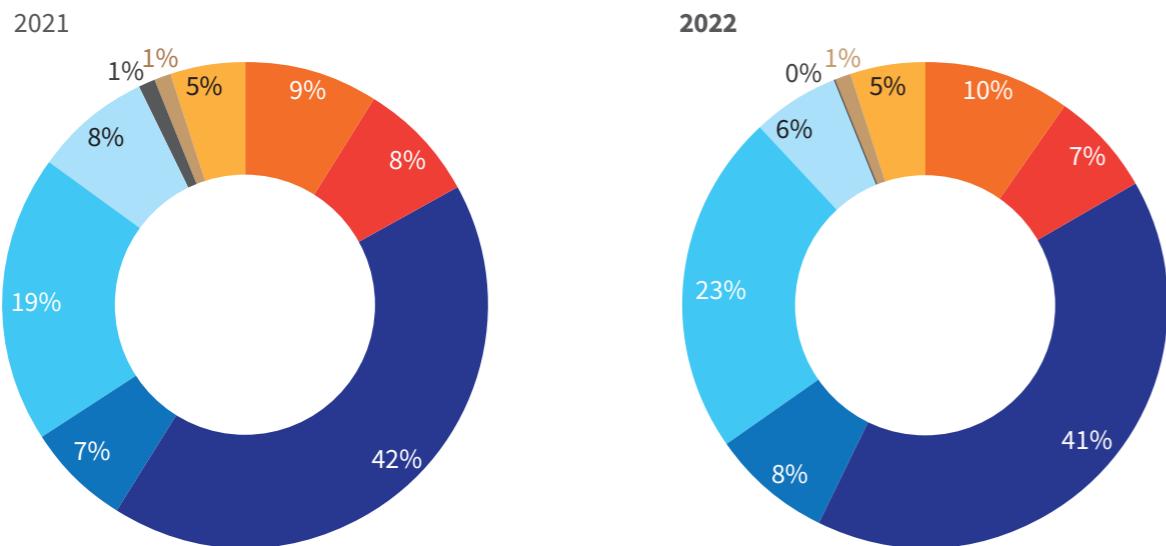
Si l'objectif de 2024 (au moins 92% de ponctualité) n'est pas atteint à l'échelle nationale, la ponctualité des lignes 30 (Luxembourg – Wasserbillig – Trier) et

50 (Luxembourg – Kleinbettingen – Arlon) se situe cependant au-dessus du seuil de 92%.

Ligne	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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
10	92,4%	90,6%	4,1%	6,3%	1,6%	1,5%	1,8%	1,6%
30	93,5%	94,4%	4,6%	4,4%	0,4%	0,3%	1,5%	0,9%
50	94,4%	93,0%	3,1%	2,9%	0,4%	0,4%	2,1%	3,8%
60	93,3%	91,5%	4,9%	6,0%	0,7%	1,0%	1,1%	1,5%
70	91,5%	87,7%	5,5%	7,2%	1,9%	3,3%	1,1%	1,7%
90	83,4%	82,6%	11,5%	11,9%	0,2%	0,1%	4,9%	5,5%
Total	92,1%	90,5%	5,2%	6,2%	0,9%	1,1%	1,8%	2,1%

LES CAUSES DE RETARD

La répartition des causes de retard en 2022 s'articule comme suit : (thématiques RSE SO16, EC02)



Légende	Minutes de retard – Trains voyageurs*	2021	2022	Évolution % vs 2021
Infrastructure et matériel	81.022	88.815		10%
Non-disponibilité des installations ferroviaires	41.898	52.329		25%
Non-disponibilité du matériel roulant	39.124	36.485		-7%
Effet domino et perte en cours de route	237.289	258.489		9%
Effet domino	204.545	216.368		6%
Dépassement de la durée de l'arrêt prévue & perte de temps en cours de route	32.744	42.122		29%
Causes externes aux CFL	129.931	147.451		13%
Réseaux voisins	93.523	118.576		27%
Autres causes externes	36.408	28.874		-21%
Autres causes	33.794	28.696		-15%
Incidents/Accidents	3.663	2.293		-37%
Travaux	3.726	2.632		-29%
Autres	26.405	23.771		-10%
Grand total	482.035	523.451		9%

*TGV inclus

PRINCIPAUX CAS DE FIGURE DES CAUSES DE RETARD

Non disponibilité des installations ferroviaires	Dérangement à un passage à niveau ou au niveau d'une aiguille, dérangement aux installations de télécommunication, de voie ou de caténaires
Non-disponibilité du matériel roulant	Indisponibilité engin moteur
Dépassement de la durée de l'arrêt prévue & perte de temps en cours de route	Montée/descente voyageurs à mobilité réduite, porte ouverte bloquée par un tiers, affluence de voyageurs, embarquement bicyclette/poussette
Réseaux voisins	Retards aux points frontières lors de l'entrée au pays
Autres causes externes	Grève sur le réseau voisin, influences extérieures (tout incident provoqué par des tiers), influences climatiques ou causes naturelles
Incidents/Accidents	Heurt de personne, déraillement
Effet domino	Encombrement en gare, retard supplémentaire subi à cause d'un décalage d'un train en amont
Travaux	Dépassement de la durée des interruptions de trafic allouées pour l'exécution des travaux planifiés

LES EFFORTS POUR PLUS DE PONCTUALITÉ

VIA DES INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU FERRÉ

Les CFL maintiennent leur objectif d'amélioration de la ponctualité via des investissements dans le réseau ferré ainsi que des outils technologiques favorisant la fluidité du trafic ferroviaire. Nonobstant des causes externes ou des événements inattendus à l'impact considérable sur la ponctualité, ces investissements ont commencé à produire leurs effets en 2022.

Citons par exemple la refonte du côté nord de la Gare de Luxembourg (terminée le 12 décembre 2021) pour faciliter l'entrée/sortie des trains de la ligne 10 (Luxembourg – Troisvierges – Gouvy) et de la ligne 30 (Luxembourg – Wasserbillig – Trier).

Suite à ces aménagements conséquents, trois fois moins de minutes de retard ont été relevées pour les trains transversaux entre Rodange et Troisvierges à l'entrée sud de la Gare de Luxembourg et deux fois moins de minutes de retard des trains en provenance de Wasserbillig et de Diekirch à l'entrée nord.

LE PROJET DIANA

Grâce au projet Diana, l'état des moteurs de 701 aiguillages est contrôlé à distance par du personnel formé spécialement. Cet outil innovant envoie des notifications pour avertir d'un besoin d'action, rendant possible l'identification des pannes avant qu'elles ne se produisent. Ceci limite donc les retards ou perturbations à la suite du dysfonctionnement de ces éléments indispensables à l'exploitation ferroviaire.

L'AMÉLIORATION DE LA MAINTENANCE PRÉdictive DU MATÉRIEL ROULANT

L'amélioration continue de la fiabilité du matériel roulant des CFL reste également à l'agenda avec, par exemple, la mise en place de nouveaux programmes de maintenance prédictive qui permettent, grâce au contrôle de l'état de certains éléments techniques, d'identifier des pannes techniques potentielles avant qu'elles ne causent des perturbations.

LE MODULE C-DAS

Les CFL ont procédé en 2022 aux travaux préparatoires à la mise en service, en 2023, du module « C-DAS » adossé à la plateforme ARAMIS. Utilisée depuis 2015 par les CFL, ARAMIS permet entre autres de visualiser en direct l'état du trafic ferroviaire (voyageurs et fret) sur l'ensemble du réseau ferré et de le réguler en disposant de toutes les informations nécessaires en temps réel. C-DAS s'adresse aux conducteurs de trains qui, grâce à leur tablette embarquée, seront conseillés sur la meilleure vitesse à adopter à chaque moment dans le cadre strict de la réglementation. Tenant compte du trafic global sur chaque ligne et des horaires prédéfinis, C-DAS agit au service de la ponctualité des trains – et donc des clients – tout en évitant d'éventuels phénomènes d'encombrement.

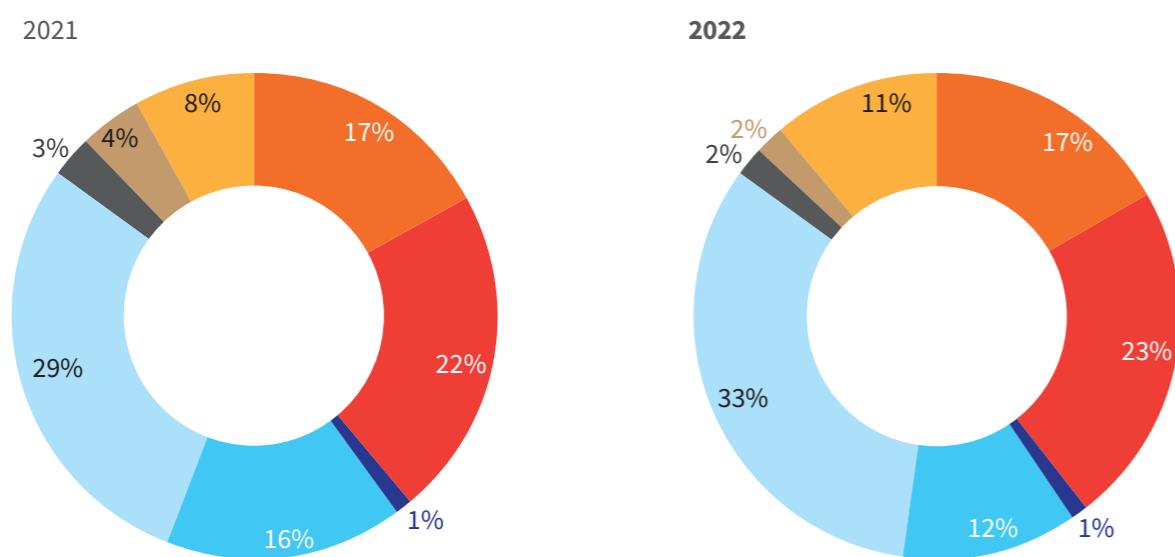


4. ANNULATION DE SERVICE

LES CAUSES DES ANNULATIONS DE SERVICE

En 2022, il y a eu 20% de suppressions de plus par rapport à 2021. Cette augmentation est due essentiellement à la non-disponibilité des installations ferroviaires (+22%), à la non-disponibilité du matériel roulant (+23%) et à des causes externes aux CFL (+18%).

La répartition des suppressions s'articule comme suit :



Légende	Nombre de suppressions – Trains voyageurs*	2021	2022	Évolution % vs 2021
Infrastructure et matériel	3.202	3.914	22%	
Non-disponibilité des installations ferroviaires	1.365	1.663	22%	
Non-disponibilité du matériel roulant	1.837	2.251	23%	
Effet domino	61	140	130%	
Causes externes aux CFL	3.743	4.400	18%	
Réseaux voisins	1.326	1.160	-13%	
Causes externes	2.417	3.240	34%	
Autres causes	1.205	1.429	19%	
Incidents/Accidents	243	223	-8%	
Travaux	346	160	-54%	
Autres	616	1.046	70%	
Grand total	8.211	9.883	20%	

*TGV inclus

5. PROPRETÉ ET CONFORT DU MATERIEL ROULANT ET DES GARES

LA MESURE DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS DANS LES TRAINS ET DANS LES GARES

Le ressenti concernant les gares varie logiquement d'une situation à l'autre avec un score moyen à 3,52 en 2022 sur une échelle de 0 à 5. La clarté des annonces sur lesquelles des efforts avaient été entrepris, l'accessibilité, la sécurité et la propreté des gares sont à mettre au crédit des CFL. Reste le point de la propreté des espaces sanitaires qui fera l'objet de nouvelles actions.

UN PROGRAMME DE NETTOYAGE DES TRAINS STRICT

Pour une propreté et une hygiène optimale, les CFL effectuent quatre types différents de nettoyage à bord des trains, ainsi que l'enlèvement des graffitis. Le lavage extérieur des trains s'effectue à la station de lavage des trains des CFL qui fonctionne comme une station de lavage pour bus ou voitures. Cette station mesure 200 mètres de long et permet de garer trois trains à la fois. Le lavage est écologique grâce au recyclage de l'eau à l'utilisation d'un détergent neutre qui supporte la prolifération de bactéries qui purifient l'eau naturellement.

L'entretien et la maintenance des systèmes de climatisation à bord des trains sont soumis au Règlement EU 517/2014 du 16 avril 2014 sur les gaz fluorés.

UNE FLOTTE MODERNISÉE

De plus, afin d'améliorer davantage la qualité du voyage en train, les CFL investissent dans la modernisation et l'élargissement du matériel roulant avec une flotte équipée de technologies de pointe.

CORADIA STREAM HIGH CAPACITY

En 2022, les préparatifs pour accueillir les 34 automotrices Coradia Stream High Capacity commandées par les CFL à Alstom se sont poursuivis à une cadence soutenue. Les nouveaux éléments de la flotte des CFL ont été testés sur plusieurs sites en Europe. Avec ces automotrices, les CFL seront en mesure d'offrir 46% de capacité supplémentaire en places assises d'ici 2026 avec une mise en service progressive entre 2024 et 2026. Des essais ont été menés en 2022 en différents endroits en Europe comme sur le site d'Alstom près de Barcelone (Espagne), sur l'anneau d'essai de Velim (République Tchèque), autour de Salzgitter (Allemagne), à Bertrix en Belgique et au Centre d'essais ferroviaires d'Alstom à Bar-le-Duc





en France. Plusieurs paramètres étaient sous revue dont le comportement des automotrices à vitesse maximale (160 kilomètres par heure) en tenant compte de différents scénarios, certains avec des charges pour simuler le poids des passagers, d'autres avec de l'eau savonneuse pour reproduire des circonstances météorologiques défavorables. Ces essais ont aussi permis d'entamer la procédure d'homologation dans trois pays, coordonnée par l'entreprise de certification Certifer/Belgorail. Les 34 nouvelles automotrices au design moderne et à l'équipement haut de gamme seront tout d'abord destinées à remplacer les automotrices « Z2 » (série 2000) datant des années 1990.

VOITURES DOSTO

L'ajout de nouvelles technologies permet non seulement de gérer le matériel roulant avec efficience mais aussi de proposer de nouvelles fonctionnalités et un confort accru aux clients. Ainsi, les voitures DoSto ont bénéficié en 2022 d'interventions à l'Atelier Central des CFL, portant notamment sur des systèmes d'envoi d'informations en temps réel sur certains éléments de l'automotrice – pour identifier ainsi le risque d'une panne avant qu'elle ne se produise et provoque des perturbations. La pose du système de comptage automatique des voyageurs s'est aussi poursuivie. Ce système permettra d'informer le client sur le quai de l'occupation du train et d'utiliser les données de fréquentation pour adapter l'offre aux besoins. En outre, les néons intérieurs (4.000 sur l'ensemble des voitures DoSto) sont progressivement remplacés par des LED, à la fois plus économiques (-50% de consommation) et plus agréables pour les clients.

TER2N-NG

Tout au long de leur durée d'utilisation, les automotrices des CFL passent différents entretiens, plus ou moins poussés selon les kilomètres parcourus. En 2022, les CFL ont entamé l'opération « mi-vie » de 10 automotrices TER2N-ng (série 2200 des CFL) construites par Alstom pour prolonger leur usage de 18 années. Une contribution importante des CFL au

développement durable par l'utilisation efficiente de leurs ressources. En 2022, une première de ces automotrices a été réaménagée pour un meilleur confort des clients et dotée de nouvelles technologies au service de la mobilité. Les 9 autres suivront jusqu'en 2025.

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

Des équipes des CFL œuvrent au quotidien pour vider les poubelles dans les gares et arrêts, pour enlever les graffitis, ou encore pour assurer la propreté des surfaces et identifier des besoins de remise en état.

DU WIFI GRATUIT DANS 63 GARES ET ARRÊTS

Parce que le service aux clients concerne aussi leur connectivité, les CFL ont poursuivi en 2022 la mise à disposition de WiFi gratuit dans 13 gares et arrêts supplémentaires. Ceci porte à 63 le nombre de sites voyageurs équipés, sur les 68 que gèrent les CFL.

GARES ET VÉLOS

Agissant au quotidien pour une mobilité durable, les CFL ont préparé en 2022 une nouvelle stratégie pour la combinaison gares-vélos. Elaborée en collaboration avec le ministère de la Mobilité et des Travaux publics et en concertation avec des clients et d'autres administrations concernées, cette stratégie a été validée en décembre 2022. Elle repose sur plusieurs axes notamment sur des investissements supplémentaires dans les infrastructures existantes au profit des cyclistes ou encore une reprise de la gestion du réseau de parkings sécurisés pour vélos qui sera étendue sur la quasi-totalité du réseau ferré ainsi que la création d'un parking souterrain pour vélos à la Place de la Gare à Luxembourg.

Pour les CFL, il s'agit d'encourager la multimodalité gares-vélos en proposant aux cyclistes des réponses à un maximum à leurs besoins, tant pour les déplacements quotidiens que les loisirs.

6. ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET ÉTUDES QUALITATIVES

LA VOIX DES CLIENTS PORTÉE PAR L'ENQUÊTE SATISFACTION

Accueil en gare, ponctualité, information voyageurs, propreté, sécurité... Du 15 septembre au 14 octobre 2022, 1.967 clients ont été interrogés en face à face dans les trains, 318 dans les bus et 3.808 dans les 13 gares et arrêts les plus fréquentés du pays sur plusieurs critères et sujets relatifs à leur expérience avec les CFL. Pour la plupart des questions de la 5ème édition de l'enquête annuelle de satisfaction, les clients étaient invités à livrer une note entre 0 (très mauvais) et 5 (très bon). Quand la moyenne des notes données dépasse 4, il est question d'excellence professionnelle. Cet exercice permet d'obtenir une photographie du niveau de satisfaction des clients et de le replacer dans une perspective évolutive.

- Le vécu avec le personnel des CFL : les scores relatifs à la disponibilité pour fournir des renseignements à bord des trains, sur les quais, aux guichets et dans les bus CFL affichent une excellente professionnelle durant trois années consécutives (4,29 en 2022).

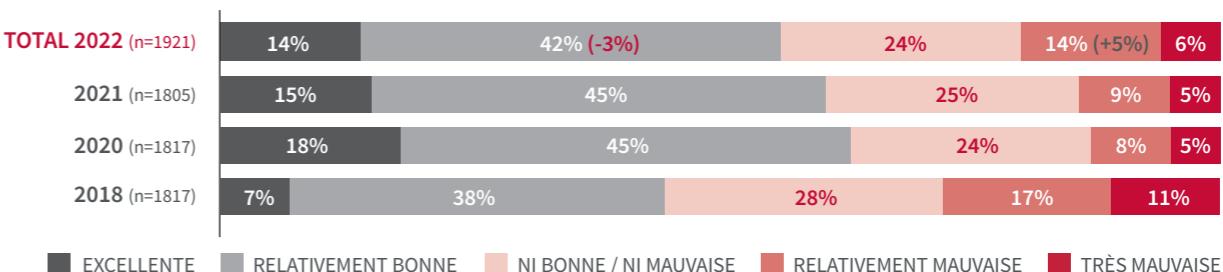
- Le vécu dans les trains CFL : scores d'excellence (moyenne de 4 sur 5) pour les aspects de confort, de climatisation, de propreté, d'annonces sonores et des informations sur les écrans.

Malgré les résultats moins bons en matière de ponctualité, la perception de l'information voyageurs dans laquelle les CFL investissent d'importants moyens techniques et humains s'améliore globalement.

Ainsi, les résultats de l'information voyageurs dans le cadre des grands travaux – signalétique et information sur les alternatives – se stabilisent avec respectivement des scores de 3,42 par rapport à 3,46 en 2021. Dans le même cadre, les informations sur les alternatives se sont légèrement redressées avec un score de 3,35 par rapport à 3,32 en 2021.

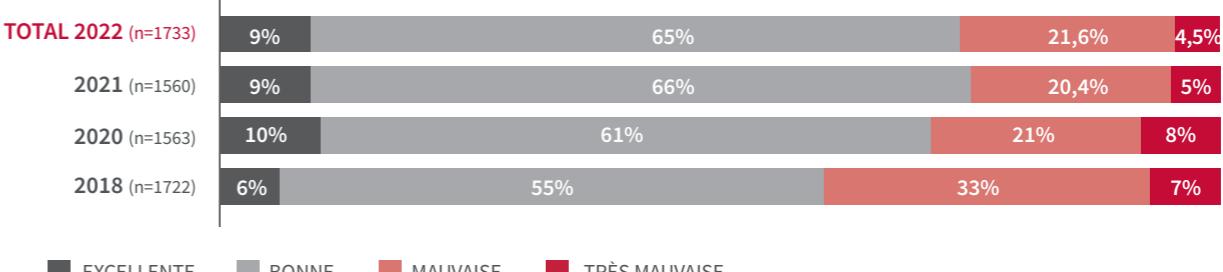
Même si le sentiment de sécurité s'est sensiblement amélioré par rapport aux deux dernières années, encore 18% des clients interrogés disent avoir vécu durant 2022 une situation au cours de laquelle ils ne se sont pas sentis en sécurité.

« De manière spontanée : comment évalueriez-vous la ponctualité des trains ? »



■ EXCELLENTE ■ RELATIVEMENT BONNE ■ NI BONNE / NI MAUVAISE ■ RELATIVEMENT MAUVAISE ■ TRÈS MAUVAISE

« De manière générale, comment évalueriez-vous l'information des CFL aux voyageurs dans les situations de suppressions, perturbations et retards ? »



■ EXCELLENTE ■ BONNE ■ MAUVAISE ■ TRÈS MAUVAISE

7. TRAITEMENT DES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

UNE QUALITÉ DE SERVICE AMÉLIORÉE GRÂCE À L'ÉCOUTE

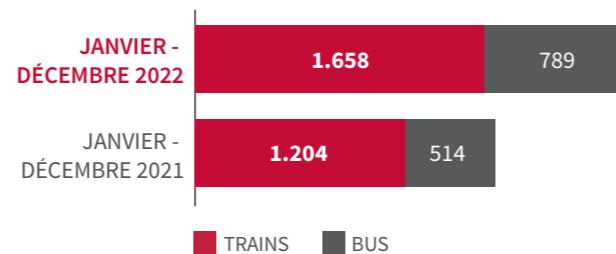
Parmi les sources d'informations précieuses pour analyser la satisfaction de nos clients, les réclamations sont analysées avec soin pour apporter les réponses nécessaires.

Comparé au nombre de clients transportés en 2022, cela représente un taux de 0,01 %, qui se rapproche un peu plus au taux de l'année 2021, au cours de laquelle moins de clients ont été transportés par rapport à l'année 2022.

Les points faisant le plus souvent l'objet de réclamations concernent la ponctualité et les suppressions de trains, l'attention portée au client et l'information. Ainsi, 2.447 réclamations ont été reçues en 2022, 729 de plus qu'en 2021. Une réclamation pouvant concerter plusieurs points, 3.628 points réclamés ont été saisis. Le délai de réponse moyen par réclamation reçue était de 1,82 jours en 2022 (1,96 en 2021).

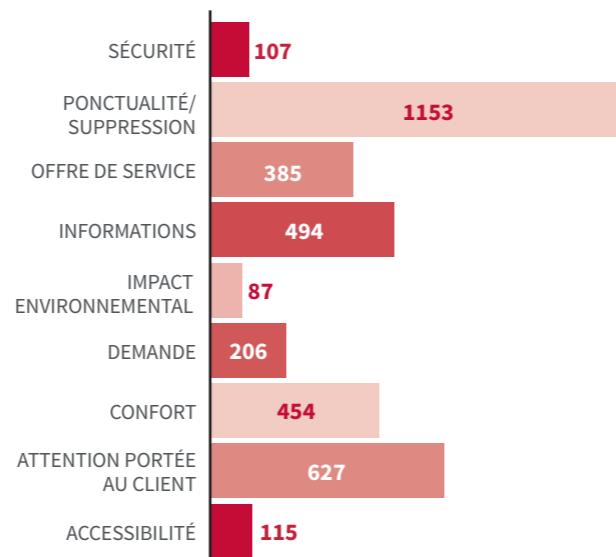
A côté des réclamations, les CFL ont également pu enregistrer 41 remerciements des clients pour les féliciter de leur bonne qualité de service.

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS



Le taux de réclamation par rapport au nombre de clients (22,08 millions en 2022 vs 16,5 millions en 2021) reste stable à 0,01%.

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS (PAR TYPE)



8. ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Les CFL poursuivent leur objectif de proposer des arrêts/gares qui correspondent au concept « Design pour Tous », accessibles y compris aux personnes à mobilité réduite. Fin 2022, 23 arrêts/gares du réseau CFL disposent maintenant du label « Eurewelcom » (20 en 2021). Les CFL s'échangent régulièrement avec les organisations actives dans ce domaine afin de pouvoir répondre aux critères d'accessibilité des services pour tous.

ASSISTANCE EN SERVICE NATIONAL

Les personnes nécessitant une assistance sont priées d'annoncer leur intention de voyage en train ou en bus au moins une heure à l'avance.

Des bornes « SOS » sont installées sur les quais rénovés pour des demandes d'assistance dans des cas urgents ou pour des demandes d'assistance à très court terme. Le personnel du « Service Gare » assiste les personnes aux gares et aux arrêts.

ASSISTANCE EN SERVICE INTERNATIONAL

Des accords ont été conclus entre les CFL et les réseaux ferroviaires étrangers, nécessitant un délai de préférence de 48 heures pour les demandes d'assistance aux gares étrangères par l'intermédiaire d'un Assistance Booking Tool (programme informatisé pour effectuer les demandes auprès des gares étrangères). L'assistance demande une organisation interne et ce délai de 48 h est nécessaire à sa mise en place.

UNE PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

Le personnel du « Service Gare » assure l'assistance dans les grandes gares du pays et le personnel d'accompagnement des trains assure l'assistance dans les trains et les gares et arrêts sans personnel. Le personnel des CFL en contact avec les clients bénéficie d'une formation auprès de l'association « Info-Handicap » pour gérer de manière professionnelle et appropriée, en fonction des différents handicaps, les contacts avec les personnes à mobilité réduite.



CFL

RAPPORT QUALITÉ 2022

