

RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE 2015



MIR BRÉNGEN IECH WEIDER

SOMMAIRE

4 AVANT-PROPOS

Jeannot WARINGO Président du Conseil d'Administration
& Marc WENGLER Directeur Général

6 CHAPITRE 1 : CHIFFRES CLÉS

8 CHAPITRE 2 : LE PROFIL DU GROUPE CFL

2.1 Qui sommes-nous, que faisons-nous	8
2.2 Les organes de la société	10
2.3 L'organigramme du Groupe CFL au 31.12.2015	12

14 CHAPITRE 3 : LA STRATÉGIE RSE DU GROUPE CFL

3.1 Une stratégie RSE intégrée	14
3.2 Le contexte de durabilité	16
3.3 L'intégration de nos parties prenantes	18

20 CHAPITRE 4 : LES ENJEUX

4.1 L'enjeu clients	22
4.2 L'enjeu employés	28
4.3 L'enjeu sociétal	38
4.4 L'enjeu environnemental	42



Les investissements importants dans l'infrastructure tant pour la maintenance que pour l'amplification des capacités génèrent des défis dans le cadre de la protection de l'environnement.



LES PERFORMANCES DU GROUPE CFL EN FORTE PROGRESSION

Le présent rapport se propose de vous donner un aperçu de notre démarche d'engagement en faveur du développement durable et plus particulièrement en faveur d'une politique sociale responsable.

Les chiffres clés tels que 22,5 millions de voyageurs et 1.163 tonnes-km de marchandises transportés, voire le fait de compter parmi les cinq plus grands employeurs au Luxembourg mettent en évidence la responsabilité de notre entreprise à l'égard de nos parties prenantes.

Le Groupe CFL a lancé en début 2015 sa nouvelle stratégie pour faire face aux maints défis, qui s'articulent autour des thèmes de l'environnement économique, sociale et écologique.

Un des défis majeurs au niveau des activités voyageurs est la gestion de la croissance continue du nombre de voyageurs tout en maintenant un niveau de sécurité maximal et un service de qualité.

Du côté fret les défis majeurs résident dans l'internalisation, la concurrence et le développement des services intégrés au niveau de la chaîne logistique.

Les investissements importants dans l'infrastructure tant pour la maintenance que pour l'amplification des capacités génèrent des défis dans le cadre de la protection de l'environnement. Ainsi l'expansion du réseau ferroviaire est toujours accompagnée de mesures de compensations légales tout en promouvant la biodiversité.

Un des piliers fondamentaux de notre culture d'entreprise est la sécurité de nos employés. Avec la diversité de nos métiers notre société s'engage dans la formation de ses employés ainsi que dans des campagnes de prévention et de sensibilisation et appuie la politique du bien-être au travail. L'engagement et la motivation de nos employés sont les garants du succès de notre entreprise.

Notre troisième rapport RSE présente les réalisations et les performances de notre Groupe au niveau des quatre enjeux à savoir les clients, les employés, le sociétal et l'environnement tout en apportant une vue complémentaire au rapport annuel traditionnel qui reflète plutôt la situation financière du Groupe CFL.

Jeannot Waringo
Président du Conseil d'Administration

Marc Wengler
Directeur Général

LES CHIFFRES CLÉS

4.257
EMPLOYÉS
DANS 36 FILIÈRES PROFESSIONNELLES

720
CAMÉRAS
DANS LES BUS

936
CAMÉRAS
DANS LES TRAINS

337
CAMÉRAS
DANS LES GARES

22,5 MILLIONS
DE VOYAGEURS

247
EMBAUCHES



11
NOUVELLES
AUTOMOTRICES
COMMANDÉES

90
DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

239.750
HEURES DE FORMATION

1.681
ÉLÈVES SENSIBILISÉS

4,4
ACCIDENTS
DE TRAVAIL
PAR 100 PERSONNES



1.163 MILLIONS
DE TONNES-KM
DE MARCHANDISES TRANSPORTÉES

180.000
TEQ DE CO₂
ÉCONOMISÉS
VIA L'ACTIVITÉ
MULTIMODALE

100%
D'ÉNERGIE
RENOUVELABLE
POUR L'ACTIVITÉ VOYAGEURS TRAIN

178
AGRESSIONS
VIS-À-VIS DES AGENTS CFL

2

LE PROFIL DU GROUPE CFL

2.1 QUI SOMMES-NOUS, QUE FAISONS-NOUS

Créée en 1946 suite à la « Convention relative à l'exploitation des chemins de fer au Grand-Duché », la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois est une entreprise publique dont le capital est détenu par trois actionnaires, à savoir l'État luxembourgeois (94 %), l'État belge (4 %) et l'État français (2 %).

Les activités du Groupe CFL portent sur trois domaines.

UN PRESTATAIRE CLÉ DU TRANSPORT PUBLIC

En 2009, l'État luxembourgeois a conclu avec les CFL un contrat de service public couvrant la période de 2010 à 2024. Par le biais de ce contrat rail/route, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois a été chargée par le gouvernement du transport de voyageurs au niveau national et transfrontalier. Depuis la conclusion du contrat de service public, les CFL ont pu confirmer leur rôle d'épine dorsale du réseau de transport en commun.

LE GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE

Par le biais du contrat qui a été signé en 2009, l'État luxembourgeois a confié la gestion de ses infrastructures ferroviaires aux CFL. La maintenance, le renouvellement, la modernisation et l'extension du réseau ferré national, y compris des 66 gares et arrêts, 26 tunnels et 5 viaducs font également partie des tâches qui leur sont confiées. À cela s'ajoute la gestion du trafic sur le réseau ferroviaire national.

UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU FRET

Depuis la libéralisation du marché de transport de marchandises par rail en 2007, les filiales fret du Groupe CFL assurent le transport de marchandises par le réseau ferré et routier, ainsi que par le commissionnage aérien et maritime. Connectant le Luxembourg et ses acteurs économiques aux principaux ports et centres industriels européens, les filiales fret de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois visent à offrir des prestations de haute qualité, couvrant l'ensemble des besoins logistiques tout au long de la chaîne de production.

LABELS ET DISTINCTIONS

ISO 9001

CFL, Groupe CFL multimodal, CFL cargo, CFL cargo France, CFL technics

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ CONFORMÉMENT À LA DIRECTIVE 2004/49/CE

CFL Entreprise Ferroviaire (EF) & Gestionnaire d'Infrastructure (GI), CFL cargo

CERTIFICATS SUPERDRECKSKËSCHT

CFL, CFL multimodal, CFL terminals & CFL technics

ISO 14001

Groupe CFL multimodal

OHSAS 18001

Groupe CFL multimodal, CFL cargo, CFL cargo France, CFL technics

CERTIFICATION AEO

CFL multimodal / CFL logistics

SQAS (SAFETY & QUALITY ASSESSMENT SYSTEM)

CFL cargo

LABEL LEAN & GREEN

CFL logistics

SOUDAGE DES VÉHICULES ET COMPOSANTS FERROVIAIRES (EN 15085)

CFL technics

CONTRÔLES NON DESTRUCTIFS (DIN 27201)

CFL technics

EUREWELCOME

CFL (25 gares/arrêts)

2. LE PROFIL DU GROUPE CFL

2.2 LES ORGANES DE LA SOCIÉTÉ

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jeannot WARINGO
Président

Félicie WEYCKER
Vice-Présidente

Michel BALON
Conseiller au cabinet du Secrétaire d'État à la Mobilité,
Bruxelles (jusqu'au 28/09/15)

Robert BIWER
Commissaire du Gouvernement aux Affaires Maritimes,
Ministère de l'Économie, Luxembourg

Marc d'AUBREBY
Ingénieur Général des Ponts, des Eaux et des Forêts, Paris

Romain DIEDERICH
Premier Conseiller de Gouvernement,
Ministère du Développement durable et des Infrastructures,
Département de l'Aménagement du Territoire, Luxembourg

Guy GREIVELDING
Président honoraire de la FNCTTFEL, Luxembourg
(jusqu'au 01/08/15)

Jacques LANNERS
Chairman of the Executive Board of CERATIZIT S.A., Luxembourg

Georges MERENZ
Délégué à la Sécurité, FNCTTFEL, Luxembourg
(depuis le 01/08/15)

Benoît PIEDBOEUF
Député-Maire, Bourgmestre de Tintigny
(depuis le 28/09/15)

Jeannot POEKER
Chargé de Direction, Inspecteur principal 1^{er} rang,
Ministère du Développement durable et des Infrastructures,
Département des Transports, Luxembourg

Christophe REUTER
Ingénieur diplômé en génie civil,
Ministère du Développement durable et des Infrastructures,
Département des Transports, Luxembourg (depuis le 25/01/2016)

Isabelle SCHLESSER
Directrice de l'Agence pour le développement de l'emploi,
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale
et solidaire, Luxembourg

Jean-Paul SCHMITZ
Président du SYPROLUX, Luxembourg

Romain SPAUS
Conseiller de Direction 1^{re} classe,
Ministère du Développement durable et des Infrastructures,
Département des Travaux publics, Luxembourg
(depuis le 09/02/15)

Carlo THISSEN
Président de la Délégation Centrale du Personnel, Luxembourg

Jean-Claude THÜMMEL
Président de la FNCTTFEL, Luxembourg

Mylène WAGNER-BIANCHY
Secrétaire Générale du SYPROLUX, Luxembourg

Monique BARTHOLME
Secrétaire du Conseil d'Administration

Astrid MANGEN
Secrétaire adjointe du Conseil d'Administration

Paul SCHMIT
Commissaire du Gouvernement

LE COMITÉ DES DIRECTEURS

Marc WENGLER
Directeur Général

Marc HOFFMANN
Directeur Activités Voyageurs

Philippe SCHRANTZ
Directeur Ressources Humaines & Organisation (jusqu'au 28/02/15)

Yves BADEN
Directeur Ressources Humaines & Organisation (depuis le 01/05/15)

Henri WERDEL
Directeur Gestion Infrastructure

Gilbert SCHOCK
Directeur Administratif et Financier

Fraenz BENOY
Directeur Activités Fret

Laurence ZENNER
Secrétaire Générale

Conseil d'Administration

LES FILIALES DU GROUPE CFL

CFL CARGO Marc POLINI
Directeur Général

CFL MULTIMODAL Fraenz BENOY
Administrateur Délégué

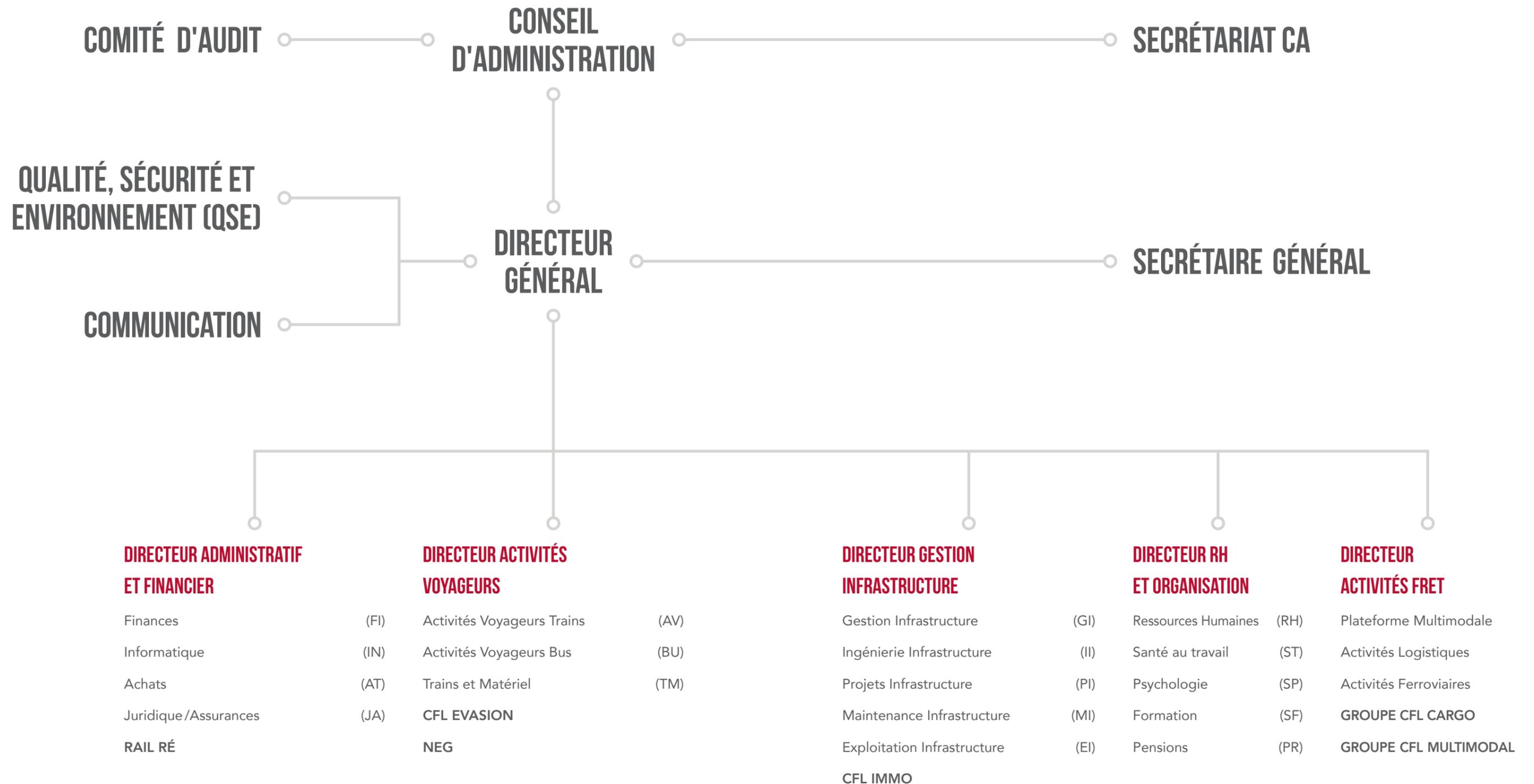
CFL-IMMO Christian ANTINORI
Directeur

CFL ÉVASION Joël KREMER
Gérant

NEG NIEBÜLL GMBH Ingo DEWALD
Geschäftsführer



2.3 L'ORGANIGRAMME DU GROUPE CFL AU 31.12.2015



3 LA STRATÉGIE RSE DU GROUPE CFL

3.1 UNE STRATÉGIE RSE INTÉGRÉE

Les défis de durabilité guident nos actions et structurent notre stratégie d'entreprise, afin d'apporter une réponse aux enjeux de la mobilité et à l'égard de nos parties prenantes.



Marc WENGLER Directeur Général

Les CFL ont lancé une nouvelle stratégie en début 2015. Quel est l'importance de l'approche RSE par rapport à cette stratégie ?

Notre stratégie est basée sur l'analyse des grands défis auxquels notre Groupe se voit confronté dans les années à venir. Il s'agit notamment des besoins croissants en capacités du système ferroviaire face à la forte augmentation de la demande de nos clients, du développement international de nos activités et les défis de compatibilité technique afférents, de l'émergence de nouvelles technologies numériques, du maintien et du développement de notre savoir-faire ou encore de la protection de l'environnement qui se lisent tous sur l'axe du développement durable.

La responsabilité sociale du Groupe CFL fait partie intégrante de notre stratégie globale.

Dans un contexte RSE, quel est l'objectif principal du Groupe CFL ?

La qualité de service va de pair avec la culture de sécurité.

Depuis quelques années, nous observons une croissance soutenue du nombre de voyageurs. En 10 ans, leur nombre a augmenté de plus de 60%.

Parallèlement, dans le cadre de la stratégie globale de mobilité durable du Gouvernement, des travaux de grande envergure ont été entamés ou sont en cours de planification. À titre d'exemple, on peut citer la réalisation d'une nouvelle ligne entre Bettembourg et Luxembourg, l'extension des capacités de la gare de Luxembourg par la construction de deux quais supplémentaires, la construction d'un 2^e viaduc et le dédoublement des voies du tronçon Luxembourg-Sandweiler. L'objectif est non seulement d'étendre les capacités du réseau ferroviaire, ce qui est devenu absolument nécessaire afin d'éliminer les goulots d'étranglements et de réduire le risque de saturation du système, mais aussi la progression vers une offre de mobilité flexible et moderne et ce notamment par la création de plateformes d'échanges multimodales. En l'occurrence, on peut mentionner le nouvel arrêt Pfaffenthal-Kirchberg, le nouvel arrêt Howald ou encore la nouvelle gare d'Ettelbrück.

Dans cette phase de transition et de construction, offrir un service de qualité dans un contexte de forte croissance de la demande constituera un véritable défi. Une conséquence est d'ailleurs la diminution de notre taux de ponctualité. Suite à cette évolution défavorable, les CFL ont entrepris un ensemble de démarches. Ces dernières comprennent notamment des aspects organisationnels, des optimisations de procédures industrielles, des programmes de formation ainsi que la recherche de solutions techniques appropriées.

Je suis convaincu que l'ensemble du personnel du Groupe CFL est prêt à relever ces défis par son engagement tant au niveau du gestionnaire d'infrastructure qu'au niveau des entreprises ferroviaires.

En conclusion, la qualité des prestations demeure une priorité stratégique tandis que les objectifs en matière de sécurité constituent une nécessité absolue, une obligation non négociable en quelque sorte.

Dans ce contexte, nous allons multiplier les mesures préventives telles que les campagnes de sensibilisation et intensifier les programmes de formation afin d'inverser la récente tendance croissante de nos accidents de travail et des accidents de trajet. Zéro accident, vision politique sur le plan national lancée par le Gouvernement, est un objectif partagé par l'ensemble du personnel du Groupe CFL.

En complément à la sécurité industrielle, la sûreté des clients et de nos agents joue un rôle essentiel. En 2015, nous avons pu constater une diminution des incidents sûreté à l'égard de nos clients, tendance qui ne se confirme malheureusement pas par rapport à nos agents. Un ensemble de mesures a été déployé afin d'assurer un bon niveau de sûreté. Il s'agit notamment d'un dispositif de vidéosurveillance dans nos trains et dans nos bus ainsi que dans les gares. À cela s'ajoutent l'installation de bornes SOS ou encore la présence permanente de personnel d'accompagnement dans les trains épaulé par des équipes de sécurité dédiées. Des contrôles ponctuels sont organisés de manière systématique avec les opérateurs voisins en collaboration avec les autorités telles que la police et l'administration des douanes.

Nous sommes conscients de la responsabilité sociale de notre Groupe. L'engagement de nos agents, la confiance que nos clients nous accordent et le soutien de toutes nos parties prenantes sont les garants du succès de notre entreprise.

3.2 LE CONTEXTE DE DURABILITÉ

LE CONTEXTE DE DURABILITÉ DU GROUPE CFL EST CARACTÉRISÉ PAR 5 DIMENSIONS MAJEURES

1

AUGMENTATION DE LA CAPACITÉ

Alors que le cap des 20 millions de voyageurs a été franchi en 2013, nous avons transporté 22,5 millions de clients en 2015. Cette évolution nous met au défi d'adapter nos infrastructures. À l'heure actuelle, de nombreux travaux d'expansion du réseau ont lieu dans les quatre coins du pays. Ces investissements s'avèrent comme absolument nécessaires pour maintenir le niveau de qualité, de sécurité et de sûreté qui nous tiennent particulièrement à cœur.

2

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET DIGITALISATION

Parallèlement, les exigences de nos clients voyageurs ont considérablement évolué au cours des dernières années. Dans un monde de plus en plus digitalisé, l'offre d'informations en temps réel constitue une attente explicitement formulée par nos clients. Nous devons donc nous donner les moyens nécessaires, tant au niveau des infrastructures qu'au niveau des ressources humaines, pour reprendre les défis de gestion de traitement de ces données complexes.

3

INTERNATIONALISATION ET OUVERTURE DES MARCHÉS

Dans le contexte de la libéralisation des marchés fret, nos filiales fret font face aux défis posés par l'internationalisation des acteurs majeurs dans ce domaine en Europe. Afin de faire face à cette situation de concurrence marquée, nos filiales devront continuer à miser sur des prestations à haute valeur ajoutée qui couvrent l'ensemble de la chaîne logistique et qui sont dans la plupart des cas des services de qualité «tailor-made».

4

DÉVELOPPEMENT DU SAVOIR-FAIRE

Dans les années à venir, les CFL feront face à de nombreux départs à la retraite. La transmission du savoir-faire de la génération sortante à la nouvelle génération sera un des principaux défis à relever dans les prochaines années. Afin de compenser ces départs, les CFL devront continuer à se positionner comme employeur attractif pour recruter, former et maintenir des talents au sein de l'entreprise.

5

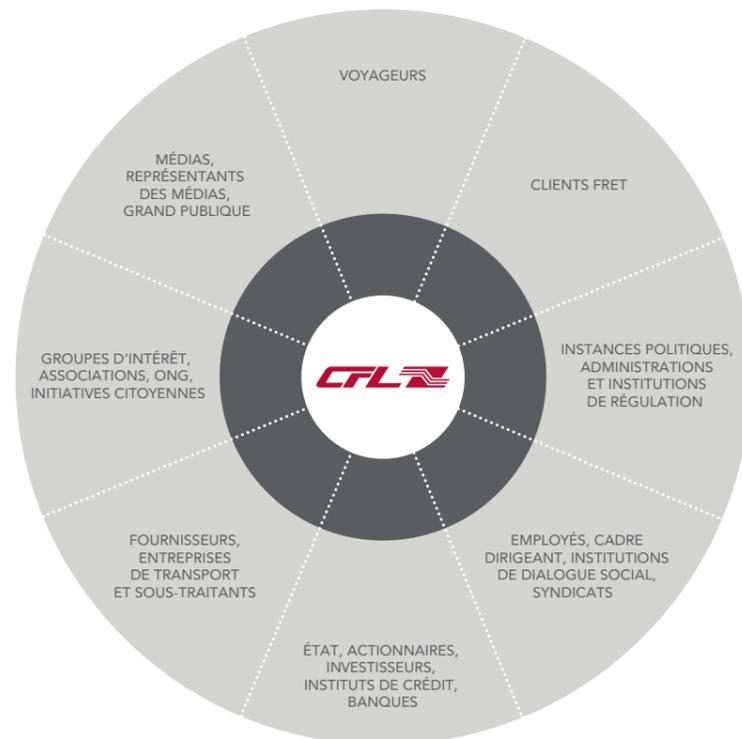
IMPACT ENVIRONNEMENTAL

La protection de l'environnement est dans la nature des prestations de notre entreprise. Depuis 2008, tous nos trains voyageurs sont alimentés à l'énergie 100% renouvelable «Nova Naturstrom». Pour les activités fret, le transfert modal de la route sur les trains de combiné et d'autoroute ferroviaire permet de réduire les émissions de CO₂.



3.3 INTÉGRATION DE NOS PARTIES PRENANTES

En 2015, de nombreuses actions d'engagement ont eu lieu sur l'ensemble des catégories des parties prenantes. Les niveaux d'engagement vont de la simple communication informative jusqu'au dialogue participatif.



LES VOYAGEURS

Les CFL disposent d'une panoplie de moyens de contact direct avec les clients. Ainsi le personnel d'accompagnement des trains, les chefs de surveillance sur les quais, les agents de vente dans les guichets ainsi que le personnel occupé au sein du Call Center sont à l'écoute des voyageurs et sont formés pour donner une réponse qualifiée aux questions des clients.

Outre ce dialogue direct avec les CFL, les clients peuvent s'adresser du lundi au vendredi au service réclamations/suggestions pour communiquer leurs désirs et les réclamations. De même, des enquêtes de satisfaction effectuées régulièrement de façon anonyme auprès des clients renseignent

sur niveau de satisfaction de la clientèle. Les clients sont également informés via les médias publics et moyennant des imprimés classiques comme les affiches et les brochures.

Le site Internet (www.cfl.lu) ainsi que l'application CFLmobile pour smartphones ont évolués de manière à devenir un moyen de communication et d'information en temps réel pour les clients.

LES CLIENTS FRET

Outre les moyens d'information classiques comme les articles de presse, les brochures et dépliants, les représentants commerciaux des filiales fret entretiennent le contact direct avec les clients. Les foires

professionnelles et spécialisées constituent un moyen de dialogue direct avec les clients afin d'identifier les exigences et en même temps une plateforme pour la prospection de nouveaux clients. Ces événements donnent des opportunités excellentes pour promouvoir les services du Groupe CFL.

LES INSTANCES POLITIQUES, ADMINISTRATIONS ET INSTITUTIONS DE RÉGULATION

L'information et le dialogue avec les instances politiques et administrations sont d'une grande importance pour les CFL. À cette fin les CFL ne communiquent non seulement moyennant les différents rapports, mais participent aussi activement à des réunions de concertation à tous les niveaux.

LES EMPLOYÉS, LA DIRECTION, LES INSTITUTIONS DE DIALOGUE ET LES ASSOCIATIONS SYNDICALES

Consciente de la relation directe entre réalisation de ses objectifs d'une part, bien-être et compétence de ses collaborateurs de l'autre, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois, par le biais de sa direction, renforce ce lien par une communication interne proactive.

Cet échange direct indispensable se fait via une multitude de moyens, dont la plateforme intranet et les journaux du personnel Inside et MM Connect, mais aussi par la diffusion d'informations par mail ou en imprimé, afin de tenir au courant les collaborateurs des actualités au sein du Groupe CFL.

Le réunions du Comité Mixte, de la Commission Paritaire, de la Délégation Centrale et des Délégations de service, ainsi que les échanges réguliers avec le cadre dirigeant permettent de mener un dialogue social ouvert à tous les niveaux de l'entreprise.

Des initiatives telles que la Journée Sécurité, à laquelle sont invités tous les collaborateurs du Groupe CFL, permettent de sensibiliser les participants aux thèmes de la sécurité et de la santé au lieu de travail.

L'ÉTAT, LES ACTIONNAIRES, LES INVESTISSEURS, LES INSTITUTS DE CRÉDITS ET LES BANQUES

Le rapport annuel et le rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise, présentant la situation financière,

les activités, ainsi que les objectifs et réalisations du Groupe CFL informent l'ensemble des investisseurs.

LES FOURNISSEURS, LES ENTREPRISES DE TRANSPORT ET LES SOUS-TRAITANTS

Des contacts réguliers ont lieu avec les fournisseurs, notamment dans le cadre de la négociation de contrats et lors de la réalisation de leurs prestations.

LES GROUPES D'INTÉRÊT, LES ASSOCIATIONS, LES ONG ET LES INITIATIVES CITOYENNES

Les initiatives citoyennes, qui se sentent concernées par les activités et projets des CFL, sont régulièrement sollicitées à s'échanger avec les responsables des divers projets dans lors de réunions d'information organisées par les CFL. Ces entrevues permettent une présentation détaillée des projets et actions et le recueil des doléances et critiques des citoyens concernés.

Les dérangements éventuels dans le cadre de chantiers ou d'activités des CFL sont annoncés par le biais de lettres aux riverains et sur certains chantiers de grande envergure par des centres d'informations spécifiques.

Des contrats de partenariats sont signés chaque année avec des organisations non gouvernementales, acteurs du monde culturel et social du Grand-Duché. Les CFL proposent la mise à disposition de locaux et d'espaces publicitaires en guise de soutien à ses partenaires.

LES REPRÉSENTANTS DES MÉDIAS

Le contact avec les représentants de la presse écrite, parlée, télévisée et digitale, intermédiaires indispensables pour assurer l'information et le dialogue avec les parties prenantes, est assuré par une disponibilité prévenante en toutes circonstances. Des communiqués et dossiers de presse sont préparés et distribués en cours d'année, dans le cadre de conférences, de points presse et d'événements spécifiques. L'agence de voyage CFL Evasion participe activement à la démarche en proposant des voyages de presse.

4. LES ENJEUX

4.1 L'ENJEU CLIENTS

LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS – NOTRE PRIORITÉ ABSOLUE

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME
DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ 22

FORMATION ET SENSIBILISATION DES CONDUCTEURS 22

LA MISE EN PLACE D'INFRASTRUCTURES DE SÉCURITÉ 22

LA SÛRETÉ NOUS TIENT À CŒUR

LES INDICATEURS DE LA SÛRETÉ 24

LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION DES CLIENTS

LES CFL À L'ÉCOUTE DE LEURS CLIENTS 26

L'INFORMATION DES CLIENTS 26

4.2 L'ENJEU EMPLOYÉS

LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES EMPLOYÉS

LA SÉCURITÉ DE NOS EMPLOYÉS –
UNE PRIORITÉ ABSOLUE 28

LA SÛRETÉ DES EMPLOYÉS 31

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

LE SERVICE SANTÉ AU TRAVAIL 32

LES PRESTATIONS OFFERTES EN 2015
PAR LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE 33

L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE
DES COLLABORATEURS CFL 33

LA FORMATION :

UNE VALEUR AJOUTÉE POUR NOS EMPLOYÉS

INTERVIEW D'YVES BADEN 34

LA DIVERSITÉ DES EMPLOYÉS

RÉPARTITION PAR SEXE 36

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ÂGE 36

4.3 L'ENJEU SOCIÉTAL

IMPACT ÉCONOMIQUE

UN ACTEUR INDISPENSABLE DU TRANSPORT 38

UN INVESTISSEUR DANS L'AVENIR DU PAYS 38

UN EMPLOYEUR DE TAILLE 39

UN ENGAGEMENT SOCIAL 40

UNE ACCESSIBILITÉ POUR TOUS 40

UNE SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ 40

LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ 41

LES CFL COMME PARTENAIRE CULTUREL 41

4.4 L'ENJEU ENVIRONNEMENTAL

NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

L'UTILISATION RESPONSABLE DE RESSOURCES –
UNE ÉVIDENCE POUR LES CFL 42

LES MESURES DE COMPENSATION – PLUS QU'UNE OBLIGATION LÉGALE

L'EXEMPLE DU NOUVEAU TERMINAL RAIL/ROUTE
À BETTEMBOURG-DUDELANGE 44

SOMMAIRE

4. LES ENJEUX

4.1 L'ENJEU CLIENTS

L'objectif du Groupe CFL est d'offrir des prestations de mobilité et de transport tout en veillant à la sécurité, la sûreté et à la qualité de ses services. Afin de répondre à ces critères, les CFL ne cessent d'investir dans la pérennisation de leur culture de sécurité et de sûreté, dans le suivi et l'amélioration des critères de qualité ainsi que dans la mise en place d'une politique d'informations conséquente à l'adresse de leurs clients.

LA SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS — NOTRE PRIORITÉ ABSOLUE

En tant que pilier fondamental de la stratégie du Groupe CFL la sécurité fait partie intégrante de sa culture d'entreprise. Afin de s'assurer que le client arrive à destination en toute sécurité et dans le but d'offrir un environnement de travail sûr, le suivi du niveau de sécurité est ancré au plus haut niveau hiérarchique du Groupe CFL. La promotion de la sécurité est confiée au Service Qualité, Sécurité et Environnement, service directement rattaché au Directeur Général.

LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ

Dans l'esprit de pérenniser la culture de sécurité au sein des CFL, la conformité de l'ensemble des processus de travail est constamment retracée par rapport aux règles de sécurité européennes et nationales. Endéans leurs systèmes de management de la sécurité, les CFL analysent chaque incident, presqu'accident et accident.

Grâce à une analyse des faits rapportés et aux conclusions déduites, les processus de travail peuvent être adaptés afin de prévenir que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir. Dans le but de compléter ces efforts, des audits sur le niveau de sécurité ferroviaire sont régulièrement effectués.

FORMATION ET SENSIBILISATION DES CONDUCTEURS

Un accent a été mis sur la formation continue des conducteurs d'engin mateur, ceci aussi moyennant l'utilisation d'un simulateur.

À cela s'ajoute une plus forte présence des responsables d'équipe dans les formations de base et continues des conducteurs, ainsi que des contrôles réguliers tout au long de la carrière de ces derniers. Dans le but de préparer les responsables d'équipe à la prise en charge de conducteurs ayant dépassé

un signal, ils bénéficient d'une formation spécialement dispensée à cet effet par le Service Psychologie.

Des campagnes de sensibilisation, entre autres par rapport aux facteurs pouvant augmenter le risque d'un dépassement de signal, ainsi que des échanges de bonnes pratiques avec les entreprises ferroviaires limitrophes complètent les efforts des CFL dans ce domaine.

LA MISE EN PLACE D'INFRASTRUCTURES DE SÉCURITÉ

L'équipement des voies et du matériel roulant en ETCS

Depuis la fin de l'année 2014, le réseau ferré luxembourgeois est le premier réseau en Europe, quasi intégralement équipé du système européen qu'est l'European Train Control System (ETCS).

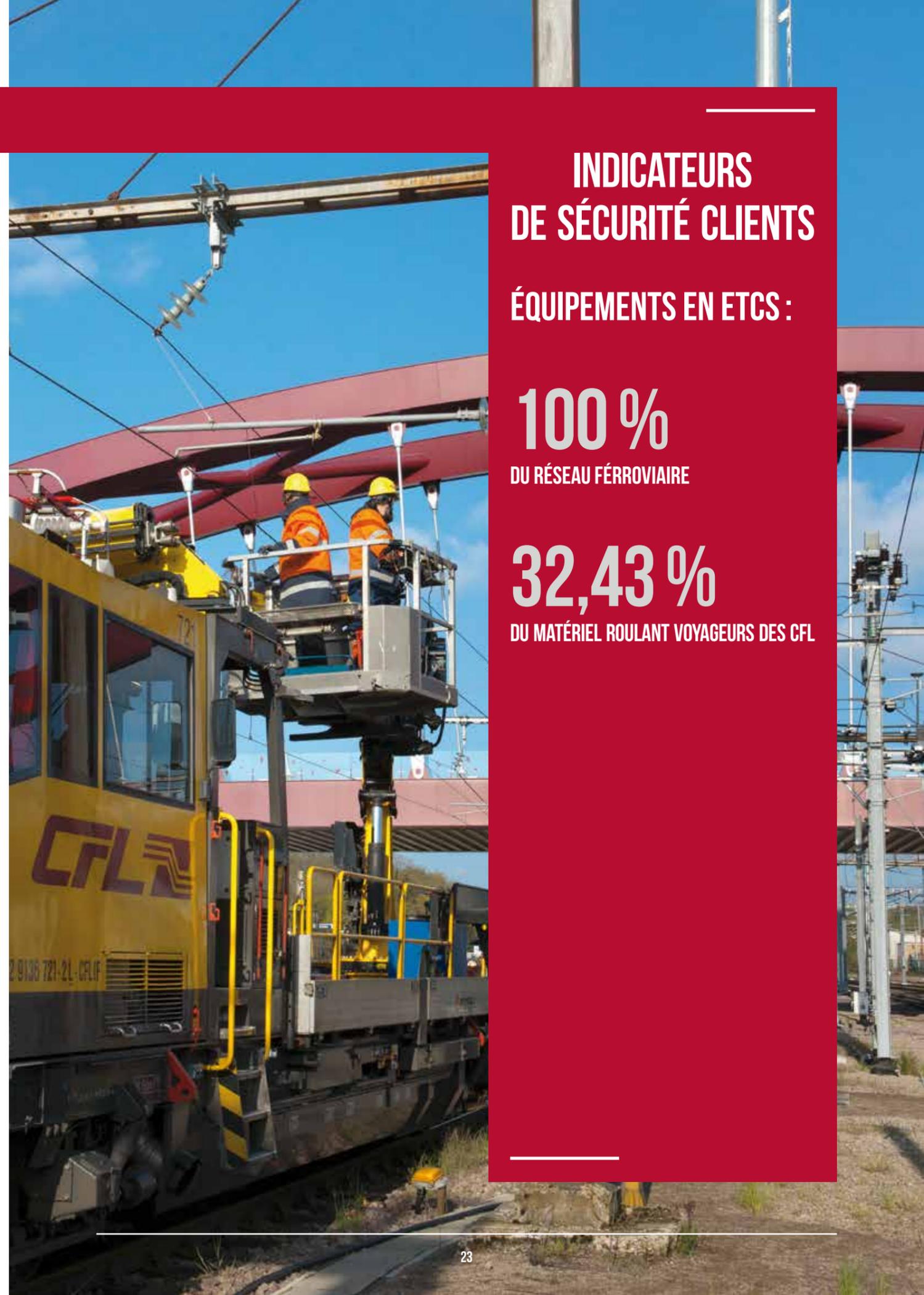
En contrôlant en permanence certains critères, comme la vitesse ou le respect des signaux, le système peut, en cas de comportement incorrect, entamer automatiquement un freinage d'urgence. À côté du GSM-R, système radio intégré pour toutes les télécommunications ferroviaires, l'ETCS fait partie des technologies qui permettront l'interopérabilité du transport ferroviaire en Europe. Fin 2015, 100% du réseau ferré est équipé d'ETCS. Concernant le matériel roulant l'équipement d'ETCS entamé en 2014 a progressé en 2015 pour arriver à 32,43% du matériel équipé.

INDICATEURS DE SÉCURITÉ CLIENTS

ÉQUIPEMENTS EN ETCS :

100 %
DU RÉSEAU FÉRROVIAIRE

32,43 %
DU MATÉRIEL ROULANT VOYAGEURS DES CFL



4. LES ENJEUX | L'ENJEU CLIENTS

LA SÛRETÉ NOUS TIENT À CŒUR

Les CFL veulent offrir un service de qualité à leurs clients. Ils veulent par ailleurs faire face au sentiment d'insécurité que certains voyageurs peuvent éprouver au sein des gares, des trains et des bus. À cet effet et dans le but de prévenir des actes de malveillance comme des agressions physiques ou verbales, des menaces ou des actes d'harcèlement, les CFL font recours à un grand nombre de mesures, comme la vidéosurveillance, la mise en place de bornes SOS ou la présence physique d'équipes de sûreté.

LES INDICATEURS DE SÛRETÉ

L'année 2015 a montré une nette amélioration des résultats documentés sur les différents indicateurs concernant la sécurité des voyageurs. Ainsi, nous constatons une diminution de 26% des délits et de 40% des agressions sur tierces personnes. La sûreté de nos voyageurs et agents reste notre priorité et engage notre organisation dans des programmes d'amélioration continue.

La vidéosurveillance dans les gares/arrêts, trains et bus

Pour dissuader et identifier les auteurs de crimes commis à l'intérieur des gares, des arrêts ou du matériel roulant CFL, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois mise entre autres sur un réseau de vidéosurveillance.

En 2015, les gares d'Ettelbruck, de Noertzange et de Pétange ont été ajoutées au réseau de vidéosurveillance. Ainsi 27% (2014: 23%) des gares/arrêts CFL sont équipés de caméras et sont connectés au réseau de vidéosurveillance, avec un total de 337 (2014: 329) caméras installées.

Dans les trains le nombre de caméras installées reste inchangé avec 936 caméras au total. Dans les bus, on compte une augmentation de 30 caméras par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 720.

L'installation de bornes SOS

En situation de détresse, chaque instant compte! Afin de venir en aide aux personnes en détresse dans les meilleurs délais possibles, des bornes SOS, reliées au poste de surveillance centralisé, ont été installées dans de nombreuses gares. Une fois l'alarme déclenchée, le personnel de surveillance contacte l'équipe sûreté et les forces de l'ordre qui peuvent alors intervenir dans l'immédiat. En 2015, les gares de Pétange et Noertzange ont été équipées de bornes SOS.

La présence d'équipes de sûreté

Parallèlement à la mise en place du réseau de vidéosurveillance et des bornes SOS, les CFL misent sur la présence physique des équipes de sûreté CFL, déployées selon le flux de trafic et les exigences constatées, par exemple dans des lieux et trains sensibles. En cas de besoin, ces équipes interviennent et sollicitent le soutien des forces de l'ordre. Dans leur travail, les équipes de sûreté des CFL sont renforcées par des agents d'une société de surveillance externe. Ces agents supplémentaires sont présents dans les gares de Luxembourg, Bettembourg, Esch-sur-Alzette, Pétange, Ettelbruck et Wasserbillig.

INDICATEURS DE SÛRETÉ CLIENTS

EN NOMBRE RECENSÉ	2014	2015
Nombre de rixes entre tierces personnes	23	14
Nombre d'agressions sur tierces personnes	65	39
Nombre de comportements inconvenants	165	141
Nombre de délits	229	169
Pourcentage des gares/arrêts sous vidéosurveillance	23 %	27 %
Nombre de caméras en gares/arrêts	329	337
Nombre de caméras en trains	936	936
Nombre de caméras en bus	690	720

4. LES ENJEUX | L'ENJEU CLIENTS

LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION DES CLIENTS

En plaçant le client au centre de ses préoccupations, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois s'engage à améliorer et adapter constamment la qualité de ses prestations.

Les indicateurs de qualité de nos prestations

Par le biais du contrat de service public, qui a été signé en 2009, l'État luxembourgeois a confié à la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois la mission de contribuer à l'augmentation de la qualité de vie de ses parties prenantes. Le respect des conditions de ce contrat est mesuré moyennant un certain nombre d'indicateurs, comme p. ex. la ponctualité, l'information du client, la continuité du service et le traitement des réclamations. Dans le but de suivre l'évolution de ces critères, des mesures sont régulièrement effectuées.

Outre ces mesures contractuelles les CFL effectuent des enquêtes de satisfaction et entreprennent des analyses de qualité par le biais de clients mystères.

Les filiales fret par contre disposent d'un système de management de la qualité conformément aux dispositions de la norme ISO 9001.

La ponctualité

Pour les clients, la ponctualité des trains reste le critère essentiel de la qualité des prestations. Bien que cet indicateur ait régulièrement connu des améliorations durant les années passées, il a malheureusement dû être légèrement révisé à la baisse avec 90,9% en 2015 par rapport à 92,6% en 2014, soit une dégression de 1,6%.

Au cours des trois derniers mois de l'année 2015, de nombreux incidents au niveau des infrastructures et du matériel roulant ont fait chuter le taux de ponctualité, qui jusqu'au mois de septembre se trouvait au niveau de l'année précédente.

La continuité des trains

Mesuré de manière hebdomadaire, l'indicateur «continuité des trains» donne des renseignements par rapport au pourcentage de trains supprimés. En 2015, cet indicateur de fiabilité du service des CFL présente, avec 98,84%, quasiment le même niveau que les années précédentes.

LES CFL À L'ÉCOUTE DE LEURS CLIENTS

Conscient du fait que le feedback de ses clients est indispensable pour pouvoir améliorer ses services, le Groupe CFL se tient à la disposition du public du lundi au vendredi de 8 à 17 heures, par le biais de son Service Suggestions/Réclamations.

Au courant de l'année 2015, 1.572 réclamations ont été traitées, en moyenne 131 réclamations par mois. Tout comme en 2014, la moyenne du délai de réponse était de 12 heures, atteignant ainsi largement l'objectif visé d'un délai maximum de 24 heures par réponse. La majorité des réclamations recueillies durant l'année 2015 ont porté sur la ponctualité et le manque d'information en situation perturbée.

L'INFORMATION DES CLIENTS

Après la mise en place en 2014 d'un poste «Info-Clients», assurant le transfert d'informations sur la situation sur le réseau ferroviaire de la source (postes directeurs) au client, et la formalisation des annonces dans les trains en cas de situation perturbée en 2014, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois a poursuivi ses efforts dans l'amélioration de la diffusion des informations aux clients.

La mise en place de l'InfoPoint en Gare de Luxembourg

En 2015, un nouveau point d'information, dénommé InfoPoint, a été mis en place en Gare de Luxembourg. En tant que source d'informations sur place, il fournit des renseignements par rapport aux heures d'arrivée ou de départ, les prix des titres de transports nationaux et internationaux ainsi que les répercussions et perturbations du trafic ferroviaire sur la poursuite des voyages (retards éventuels, bus de substitution, ...).

De plus, les agents CFL travaillant au sein du nouvel InfoPoint se tiennent à la disposition des clients pour toute question par rapport aux différents services de la Gare de Luxembourg (guichets, taxis, toilettes)

et fournissent des informations par rapport à l'accès aux quais et à la gare routière (autobus).

La préparation de l'offre d'informations en temps réel

Dans la société d'information de nos jours, la mise à disposition d'informations en temps réel s'avère de plus en plus indispensable pour un prestataire de service public. Avec la mise en service du système de suivi des trains en temps réel ARAMIS (Advanced Rail Automation Management and Information System) en 2015, le Groupe CFL dispose à présent des moyens techniques pour fournir des données en temps réel par rapport à la localisation et aux retards éventuels des trains. Grâce à ce nouveau système, les clients disposent, à partir de février 2016, d'un outil supplémentaire leur permettant de mieux planifier et poursuivre leur voyage.

INDICATEURS DE QUALITÉ

PONCTUALITÉ

2014 92,6 %
2015 90,9 %

CONTINUITÉ DU SERVICE

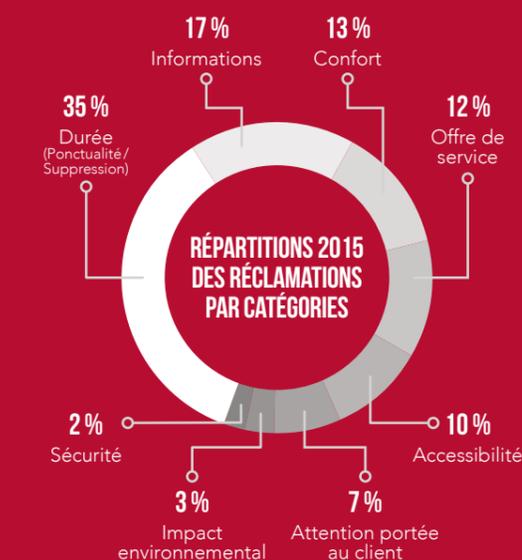
2014 98,89 %
2015 98,84 %

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS

2014 1.179
2015 1.572

DÉLAI DE RÉPONSE EN MOYENNE

2014 < 12 HEURES
2015 < 12 HEURES



4. LES ENJEUX

4.2 L'ENJEU EMPLOYÉS

Avec 4.257 employés, le Groupe CFL figure parmi les cinq plus grands employeurs du pays. Notre responsabilité est d'offrir des emplois de qualité tout au long du parcours de nos salariés, en matière de santé, de sécurité et de sûreté au travail, de bien-être, d'inclusion sociale et d'égalité des chances.

LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES EMPLOYÉS

La sécurité des employés constitue un pilier fondamental de la culture d'entreprise et de la stratégie globale du Groupe CFL. Les CFL sont convaincus que la production de prestations de qualité est liée à un environnement de travail sûr et par conséquent à des processus de travail formalisés permettant la prévention d'accidents de travail.

LA SÉCURITÉ DE NOS EMPLOYÉS – UNE PRIORITÉ ABSOLUE

L'ensemble des différents processus de travail fait l'objet d'un suivi constant dans le cadre des différents systèmes de management de la sécurité (SMS) existant au sein de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois. À la fin de l'année 2015, les Directions/Ressorts EF (entreprise ferroviaire) et GI (gestionnaire d'infrastructure) disposent d'un SMS conformément à la directive 2004/49/CE.

Les filiales du Groupe CFL multimodal, ainsi que CFL cargo, CFL cargo France et CFL technics disposent de leur côté d'une certification selon la norme OHSAS 18001. L'objectif de ce système de management de la santé et de la sécurité au travail est de maîtriser les risques, aussi bien dans le domaine de la sécurité ferroviaire que dans celui de la santé et de la sécurité au travail. À cela s'ajoute un manuel de gestion de la sécurité et de la qualité qui répond aux dispositions des normes ISO 9001 et OHSAS 18001 ainsi que de la directive 2004/49/CE. Celui-ci est régulièrement porté à la connaissance des employés pour qu'ils exercent leur travail au quotidien en toute sécurité.

Les indicateurs de sécurité au travail

L'analyse et le suivi réguliers des indicateurs de sécurité font également partie des efforts des CFL en termes de garantie d'un environnement de travail sûr. Ce suivi est fait par les différentes unités locales et par leurs supérieurs hiérarchiques, ainsi qu'au sein du Comité Directeur Sécurité, dirigé par le Directeur Général des CFL.

À la fin de l'année 2015, le Groupe CFL a pu constater que l'objectif de limiter les accidents de travail à un seuil de 5 accidents par 100 personnes a pu être atteint. Avec 4,4 accidents par 100 personnes, le niveau de cet indicateur se trouve légèrement au-dessus du niveau de l'année 2014 (4,2 accidents par 100 personnes et meilleur ratio depuis 1984).

Les accidents de trajet ont connu une hausse de 10 unités et sont passés de 63 en 2014 à 73 en 2015.

Les campagnes de sensibilisation

Dans le cadre de la prévention d'accidents, que ce soit au lieu de travail ou en trajet vers ce dernier, la campagne de sensibilisation «Ech sinn dobäi», créée en 2014, a été poursuivie en 2015. Mise en place par le service Qualité, Sécurité et Environnement et réunissant les recommandations établies par un groupe de travail constitué d'experts de la sécurité, de psychologues, de médecins de travail ainsi que du délégué à la sécurité, la campagne aborde quelques-unes des causes principales des accidents de travail, notamment la distraction, l'attention détournée, la perception du travail comme monotone et la fatigue.



INDICATEURS DE SÉCURITÉ EMPLOYÉS

ACCIDENTS DE TRAVAIL

2014 4,2 SUR 100 PERSONNES

2015 4,4 SUR 100 PERSONNES

ACCIDENTS DE TRAJET

2014 63 ACCIDENTS

2015 73 ACCIDENTS

297 AGENTS ET SALARIÉS

ont participé à la formation portant sur l'évacuation et la lutte contre les incendies en 2015.

249 EMPLOYÉS

ont été formés dans le secourisme de base, la prévention des maux de dos et l'évacuation du bâtiment de la Direction Générale.

1.150 EMPLOYÉS

ont participé à la Journée Sécurité en 2015.

4. LES ENJEUX | L'ENJEU EMPLOYÉS

La Journée Sécurité 2015

Afin de continuer à ancrer davantage la sécurité au sein de la culture d'entreprise des CFL, le Service Qualité, Sécurité en Environnement organise annuellement une journée dédiée à la sécurité pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe CFL. Durant la septième édition, qui a eu lieu le 17 juin 2015, les employés du Groupe CFL ont eu l'occasion de s'échanger sur des sujets de la sécurité, notamment la motivation et le bien-être au travail, la santé ainsi que sur le comportement sécuritaire à adopter pour prévenir des accidents de route et de travail.

Les Safety Flashs CFL cargo & CFL multimodal

En 2015, les filiales des Groupes CFL cargo et multimodal ont continué à sensibiliser leurs employés par le biais de safety flashs, mini-campagnes organisées pour attirer l'attention des collaborateurs sur les dangers dans leur quotidien professionnel. La prévention d'accidents de trajet a également fait partie des efforts de sensibilisation. À côté de l'alcool et de la vitesse, la fatigue fait

en effet également partie des facteurs de risque en termes de sécurité routière. La mini-campagne en question a donné des astuces pour reconnaître les signes de fatigue ainsi que des conseils pour prévenir des accidents de trajet ou de travail liés à un état de fatigue.

Les formations de base et continues dans le domaine de la sécurité

En 2015, les formations de base et continues dans le domaine de la sécurité ont été poursuivies. 297 agents et salariés ont participé à la formation portant sur l'évacuation et la lutte contre les incendies au courant de 2015. En date du 31.12.2015, 785 personnes du Groupe CFL ont été formées dans le domaine de la prévention incendie.

Parallèlement, 249 employés ont été formés dans le secourisme de base, la prévention des maux de dos et l'évacuation du bâtiment de la Direction Générale situé 9 Place de la Gare. À ce nombre s'ajoutent les participants formés pour assurer leur rôle en tant que correspondant ou d'auditeur de sécurité.

En 2015, 1.150 employés ont participé à la Journée Sécurité.



LA SÛRETÉ DES EMPLOYÉS

Afin de rassurer aussi bien leurs clients que leurs collaborateurs au sein des gares et arrêts, les CFL misent sur les installations de vidéosurveillance, la présence physique de leur équipe sûreté et, en cas d'urgence, sur l'intervention des agents de surveillance externe et/ou des forces de l'ordre.

Une hausse générale des comportements agressifs contre nos employés

Par rapport à 2014, les statistiques tenant compte des « incidents sûreté » dont des agents CFL ont été victimes, révèlent une hausse des agressions commises contre notre personnel. Le nombre total des agressions a progressé de 24% de 144 en 2014 à 178 en 2015. Si les agressions physiques et verbales sont restées stables par rapport à 2014, ce sont surtout les menaces qui ont connu une hausse importante. Ces chiffres sont à mettre en rapport avec l'évolution du nombre total des voyageurs.

Les formations sûreté

Afin d'outiller son personnel du savoir nécessaire pour réagir de manière adaptée en cas d'agressions, de menaces, d'actes d'harcèlement ou de malveillance, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois organise des formations dans le domaine de la sûreté. En 2015, 27 personnes ont été formées dans la prévention d'agressions et ont été outillées du savoir-faire nécessaire pour pouvoir désamorcer des situations délicates dans leur quotidien professionnel.

INDICATEURS DE SÛRETÉ EMPLOYÉS

EN NOMBRE RECENSENÉ	2014	2015
Agressions physiques	28	30
Insultes/agressions verbales	75	79
Autres agressions	0	7
Harcèlement (sexuel)	1	3
Menaces	36	55
Menaces à l'appui d'un objet	4	4

27 COLLABORATEURS

ont suivi en 2015 une formation dans la prévention d'agressions.

4. LES ENJEUX | L'ENJEU EMPLOYÉS

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Les CFL mettent de nombreuses prestations médico-sociales à disposition de leurs employés. Pour assurer la santé de ses collaborateurs, le Groupe CFL leur fournit un suivi médical par le biais de son Service Santé au Travail. Le Service Psychologie de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois accompagne ses collaborateurs tout au long de leur carrière, à partir du recrutement, au cours de leur formation dans les domaines de sûreté, de prise en charge et de management, jusqu'à la gestion de difficultés dans la vie professionnelle et personnelle. La prise en charge d'agents victimes d'une agression fait également partie des tâches confiées au Service Psychologie.

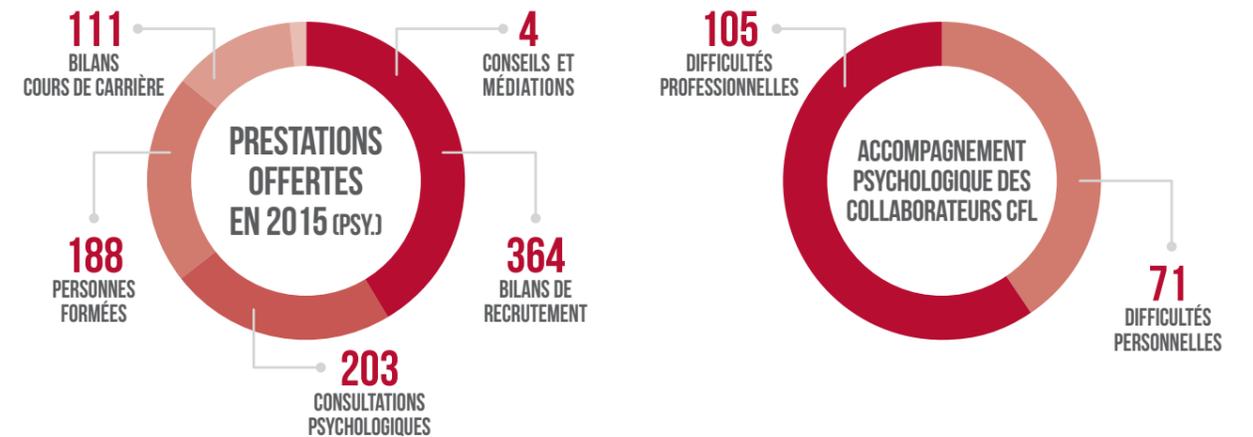


LE SERVICE SANTÉ AU TRAVAIL

En 2015, le service Santé au Travail a procédé à un total de 2.123 examens, dont 453 examens d'embauche et 630 examens périodiques. 107 examens furent réalisés dans le cadre de reprises de travail. À la demande des salariés, 74 examens ont été effectués contre 102 examens à la demande de l'employeur et 67 à la demande expresse du médecin. Dans le cadre de la campagne annuelle contre la grippe, 277 collaborateurs des CFL se sont faits vacciner.

Tout comme en 2014, un inventaire de postes à risque a été établi en 2015.

Parallèlement, le Service Santé au Travail a organisé en étroite collaboration avec le Service Psychologie diverses formations, concernant le «Lifestyle & Security» et la lutte contre l'abus d'alcool et la consommation de drogues. En effet, de telles formations s'avèrent indispensables dans le but de garantir un environnement de travail sain et sûr. Par le biais de formations destinées aux cadres du Groupe CFL, ce dernier souhaite outiller ses chargés de gestion du savoir nécessaire pour prendre en charge ou orienter leurs collaborateurs en difficulté.



LES PRESTATIONS OFFERTES EN 2015 PAR LE SERVICE PSYCHOLOGIE

Le nombre des prestations offertes par le Service Psychologie démontre clairement que le Groupe CFL entreprend des efforts considérables pour recruter du personnel. Ceci s'avère en effet comme indispensable au vu des nombreux départs à la retraite qui s'annoncent les prochaines années. En 2015, 364 bilans de recrutement ont été établis, 124 de plus qu'en 2014.

Afin d'outiller les agents CFL du savoir nécessaire pour faire face à d'éventuelles agressions pendant le travail, 112 agents ont suivi des formations. Les chargés/préposés peuvent suivre des formations en matière de gestion d'entretiens de recrutement et de prise en charge d'agents victimes.

L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE DES COLLABORATEURS CFL

Dans le but de s'assurer du bien-être de ses collaborateurs, le Groupe CFL propose à l'ensemble de ses employés de profiter des prestations offertes par le Service Psychologie, aussi bien pour des difficultés professionnelles que pour les difficultés personnelles.

4. LES ENJEUX | L'ENJEU EMPLOYÉS

LA FORMATION : UNE VALEUR AJOUTÉE POUR NOS EMPLOYÉS

Dans un monde économique en constante évolution, le savoir et le savoir-faire des collaborateurs d'une entreprise s'avèrent comme des outils de gestion indispensables pour alimenter les processus d'adaptation et de développement dans lesquels elle est impliquée. Par le biais de la formation de ses employés, le Groupe CFL assure l'employabilité et le développement individuel de ses employés et les outille du savoir et du savoir-faire nécessaires pour qu'ils puissent contribuer au succès de l'entreprise et de ses prestations auprès des clients.

Quelle est l'importance du domaine «formation» pour une entreprise comme les CFL ?

La formation de nos salariés a toujours fait partie intégrante de notre culture d'entreprise et ceci pour l'entièreté de nos domaines d'activités. Face aux défis que le Groupe CFL souhaite relever, la formation continuera à jouer un rôle primordial afin que notre entreprise puisse atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés dans sa nouvelle stratégie.

Quels défis avez-vous pu identifier ?

Les défis sont divers. Depuis quelques années, les CFL vivent un changement démographique important. Face aux nombreux départs à la retraite, le Groupe CFL doit assurer le transfert du savoir-faire de la génération partante, en préparant les successions internes et en recrutant du personnel compétent et motivé pour compenser ces départs. Au vu de la spécificité du domaine ferroviaire, les nouveaux embauchés devront dès lors être formés dans leurs professions respectives pour qu'ils puissent répondre aux exigences de qualité et de performance de nos prestations. Ainsi, plus que la moitié de l'ensemble du budget investi dans la formation de nos employés est dédiée aux «formations métiers».

À ce contexte démographique s'ajoute le fait que le monde du travail ferroviaire n'est pas exempt de changements – loin de là. Des développements professionnels adaptés s'avèrent indispensables pour outiller nos employés du savoir-faire nécessaire pour répondre à leurs nouveaux défis professionnels, que ce soit dans le domaine du service client, de la construction, du management, de la logistique ou de la maintenance.

Le développement du know-how dans le domaine informatique n'est qu'un des nombreux exemples des besoins en formation face aux défis que nous souhaitons relever. Ainsi, le contexte d'un environnement de travail de plus en plus digitalisé

offre de nombreuses opportunités et avantages, entre autres dans le domaine de l'efficacité, de la performance et de la précision, mais transforme les métiers et demande d'acquérir le savoir-faire nécessaire pour son application.

Vous parlez de la nécessité de recruter du personnel compétent et motivé. Que pouvez-vous proposer à vos futurs collaborateurs ?

Pour réussir sa stratégie et ses futurs défis, le Groupe CFL a besoin de collaborateurs motivés et compétents. Dans cet esprit, nous souhaitons continuer à nous positionner comme employeur attractif, aussi bien au Luxembourg que dans la Grande Région. Pourtant, le monde du travail est lui aussi sujet à des changements. Alors que la sécurité (financière) de l'emploi était un critère essentiel concernant le choix du futur employeur, la nouvelle génération de salariés est aujourd'hui à la recherche d'une profession offrant des perspectives en termes de développement et d'évolution de carrière. Ce développement et accompagnement professionnel sont liés à la formation continue tout au long de la vie en entreprise. La stratégie de formation et développement est donc étroitement liée avec l'attractivité employeur.

Quels sont les efforts des CFL dans ce domaine ?

Pour assurer l'employabilité de nos collaborateurs et les doter du savoir-faire nécessaire pour qu'ils puissent tirer pleinement partie de leurs talents, nous mettons en place une offre conséquente en termes de formation continue. 2015 a été l'année durant laquelle des fiches de postes pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe ont été élaborées. À partir des compétences requises actées dans ces fiches de postes, les besoins en formation seront déduits, et un catalogue de formation, alliant formations techniques/métiers ferroviaires et formations «soft skills», sera publié. Ce catalogue harmonisé sera accessible à l'ensemble du Groupe CFL.

La formation, une valeur ajoutée donc pour vos employés ?

Tout à fait. Par le biais de formations, nous transmettons à nos salariés les compétences nécessaires pour qu'ils puissent répondre aisément aux exigences des clients et de l'entreprise, et en même temps trouver satisfaction par rapport à leur développement personnel. Les formations de base et continues jouent donc également un rôle important dans le cadre du bien-être au travail au sein de notre entreprise.



Yves Baden
Directeur des
Ressources Humaines
et Organisation



INDICATEURS DE FORMATIONS

NOMBRE D'HEURES DE FORMATION	2014	2015
CFL Maison-Mère	199.874	200.345
CFL multimodal	10.162	9.839
CFL cargo	19.269	29.566
TOTAL	229.305	239.750

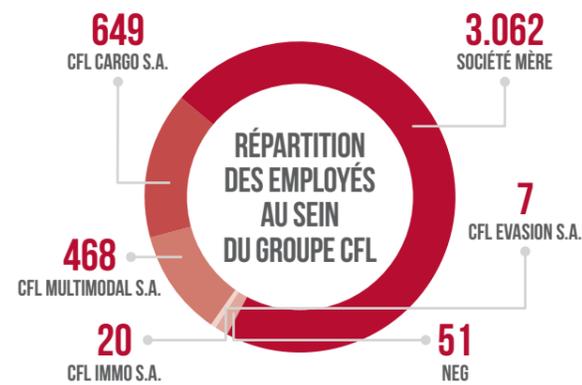
NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX FORMATIONS	2014	2015
CFL Maison-Mère	15.407	13.583
CFL multimodal	1.744	1.423
CFL cargo	1.560	1.952
TOTAL	18.711	16.958

FRAIS DE FORMATIONS	2014	2015
CFL Maison-Mère	8.075.674 €	10.100.935 €
CFL multimodal	420.835 €	377.811 €
CFL cargo	1.108.038 €	1.342.304 €
TOTAL	9.604.547 €	11.821.050 €

4. LES ENJEUX | L'ENJEU EMPLOYÉS

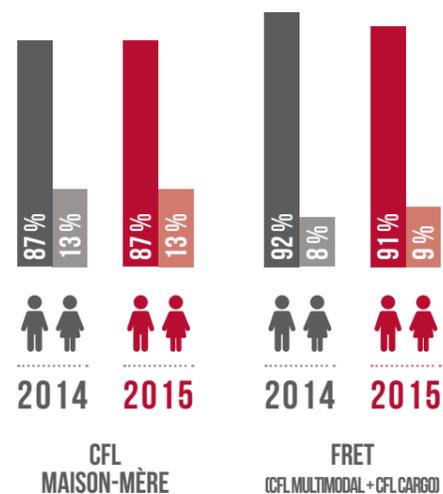
LA DIVERSITÉ DES EMPLOYÉS

Le succès des prestations du Groupe CFL est lié à la diversité de ses 4.257 employés, avec leur expertise, leurs talents et leur engagement ont rendu possible le succès de ses prestations dans le passé. Afin de pouvoir maintenir, voire améliorer le niveau de qualité de ses services, le Groupe CFL devra continuer à miser sur la complémentarité et la diversité de ses employés pour relever ses futurs défis professionnels et atteindre ses objectifs stratégiques.



RÉPARTITION PAR SEXE

Pour les CFL, l'égalité entre hommes et femmes est une évidence. Le statut du personnel ne fait aucune différence entre hommes et femmes, ni en termes de salaire, ni en termes d'évolution de carrière au niveau de la société mère. Bien que de plus en plus de femmes s'intéressent à certaines carrières au sein du Groupe CFL, les ratios hommes/femmes en 2015 correspondent au niveau de l'année précédente. On peut noter une légère hausse au niveau du pourcentage de femmes employées au Groupe Fret.

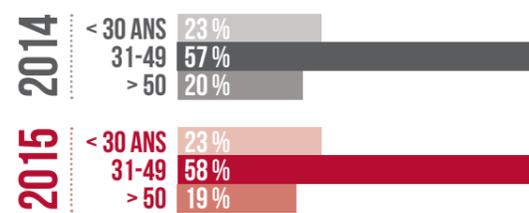


RÉPARTITION PAR CATÉGORIES D'ÂGE

Les chiffres sur les catégories d'âge illustrent la problématique des nombreux départs en retraite au cours des prochaines années, aussi bien au niveau de la maison-mère qu'au niveau des filiales du fret. Ainsi on peut constater une baisse du nombre des employés âgés entre 30 et 49 ans, associée à une hausse du nombre de collaborateurs au-delà de 50 ans.

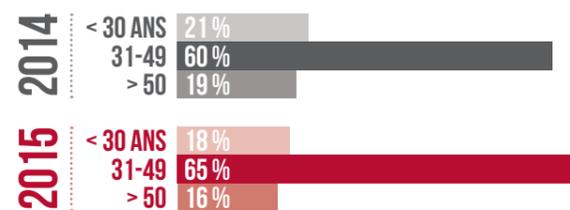
MAISON-MÈRE

POURCENTAGE PAR CATÉGORIE D'ÂGE



FRET (CFL MULTIMODAL + CFL CARGO)

POURCENTAGE PAR CATÉGORIE D'ÂGE



4.3 L'ENJEU SOCIÉTAL

IMPACT ÉCONOMIQUE

Le Groupe CFL joue un rôle économique important au niveau du Luxembourg et de la Grande Région, que ce soit en tant qu'employeur de 4.257 employés de nationalités différentes ou en tant que prestataire de services dans le domaine du transport de voyageurs et de marchandises. En 2015, 22,5 millions de voyageurs ont opté pour le train pour se rendre à leur lieu de travail ou à la destination de leur choix, dont un quart de voyageurs provenant des pays limitrophes. Parallèlement les filiales du fret ont soutenu les entreprises du Grand-Duché et de la Grande Région moyennant le transport de 1.163 millions de tonnes de marchandises en 2015.

Au-delà de l'offre de prestations de transport, le Groupe CFL joue un rôle actif dans le développement futur du Grand-Duché et de la Grande Région, entre autres par le biais de projets d'expansion de ses activités, sur sa propre initiative ou pour le compte de l'État.

UN ACTEUR INDISPENSABLE DU TRANSPORT

De plus en plus de personnes optent pour les trains CFL pour se rendre à leur lieu de travail ou à la destination de leur choix – 22,5 millions de voyageurs en 2015, dont un quart de passagers provenant d'un des pays limitrophes. En assurant une forme de mobilité durable pour tous, salariés luxembourgeois et navetteurs des pays limitrophes, le Groupe CFL contribue activement à l'économie du Luxembourg et de la Grande Région.

Dans le domaine du fret, les clients ont fait appel à l'expertise des filiales des Groupes CFL multimodal et CFL cargo pour le transport de leurs marchandises. En 2015, 1.163 millions de tonnes-km de marchandises ont été transportées en Europe par les sociétés du groupe CFL cargo, soit une progression de 27,38% par rapport à l'exercice précédent (913 mio tonnes-km).

UN INVESTISSEUR DANS L'AVENIR DU PAYS

Le Groupe CFL contribue activement au développement futur du Grand-Duché. En 2015, les investissements consolidés du Groupe CFL étaient de 99,3 millions d'euros, une hausse de 60,7% par rapport à 2014 (61,8 millions d'euros).

À cela s'ajoutent les investissements effectués pour le compte du Fonds du Rail: 241,9 millions euros ont été investis dans la modernisation et l'expansion du réseau ferroviaire national. Ces investissements et surtout les travaux effectués par le gestionnaire d'infrastructure permettront de faire face aux situations de congestionnement qui existent sur certaines parties du réseau ferroviaire national.

Ainsi, la construction d'un second Viaduc Pulvermühle contribuera à remédier au goulot d'étranglement à la tête nord de la Gare de Luxembourg. La construction du nouvel arrêt Pfaffenthal-Kirchberg et du funiculaire, point de connexion avec le réseau du tram, constitue également une étape importante dans la réalisation de la stratégie globale pour une mobilité durable du gouvernement. Avec la construction d'un nouveau terminal intermodal rail/route à Bettembourg-Dudelange, le Groupe CFL se donne aussi les moyens pour positionner le site de Bettembourg en tant que plaque tournante logistique au centre de l'Europe.

UN EMPLOYEUR DE TAILLE

Avec 4.257 employés, le Groupe CFL figure parmi les cinq plus grands employeurs du Luxembourg.

Face à une demande toujours croissante dans tous les domaines d'activités et dans le but de compenser le nombre important de départs à la retraite, le Groupe CFL continue à se positionner en tant qu'employeur attractif au Luxembourg et dans la Grande Région. En 2015, le Groupe a recruté 247 personnes (2014: 246), dont 137 pour la maison-mère, 71 pour le Groupe CFL multimodal et 41 pour le Groupe CFL cargo.

NOS PERFORMANCES EN UN CLIN D'ŒIL

NOMBRE DE VOYAGEURS

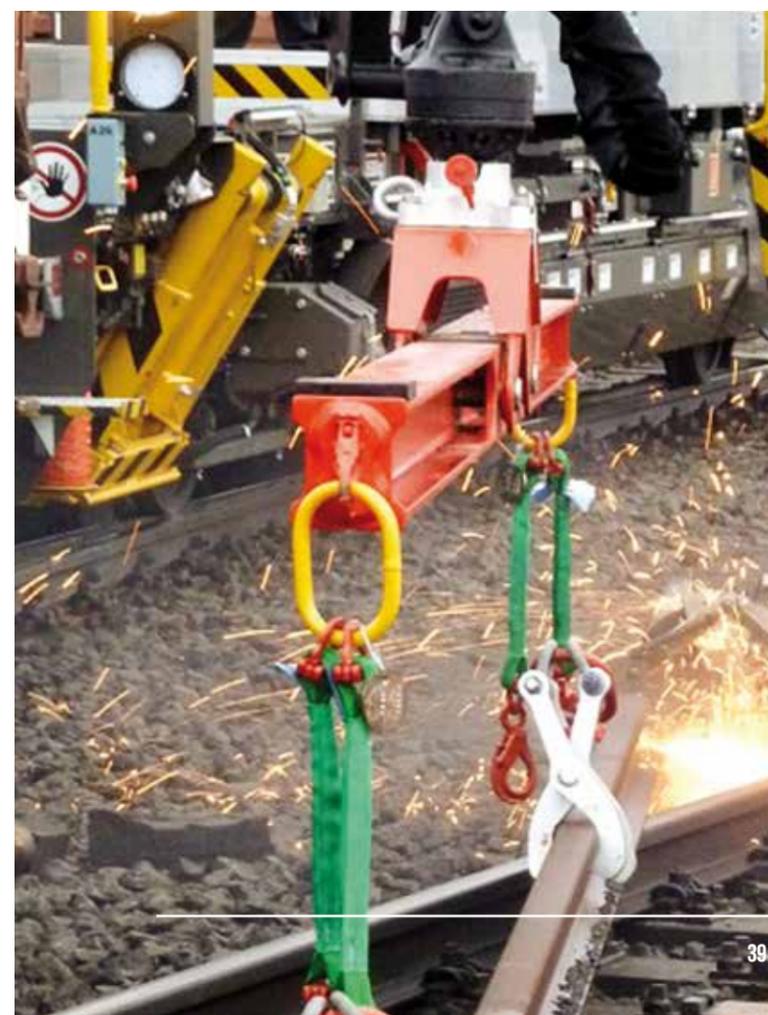
2014 21,5 MILLIONS
2015 22,5 MILLIONS

25% des voyageurs sont frontaliers

INVESTISSEMENTS CONSOLIDÉS DU GROUPE CFL

2014 61,8 MILLIONS
2015 99,3 MILLIONS

RECRUTEMENTS	2014	2015
CFL Maison-Mère	152	135
CFL multimodal	41	71
CFL cargo	53	41
TOTAL	246	247



4. LES ENJEUX | L'ENJEU SOCIÉTAL

UN ENGAGEMENT SOCIAL

En tant que prestataire d'un service de mobilité durable pour tous, le Groupe CFL apporte une attention toute particulière à l'accessibilité de ses prestations. À côté de la mise en place d'infrastructures « sans-barrières », l'information et la sensibilisation du grand public par rapport aux sujets de la sécurité et de l'engagement pour des personnes en difficulté font également partie de l'engagement social des CFL. À cela s'ajoute la mise à disposition régulière des enceintes CFL pour des événements d'associations ou d'acteurs culturels au Luxembourg.

UNE ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Afin d'assumer sa responsabilité d'épine dorsale pour tous, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois veille à assurer l'accessibilité de ses infrastructures pour l'entièreté des personnes optant pour le train en tant que moyen de transport.

En fin d'année 2015, 25 gares et arrêts des CFL disposent du label « EureWelcome ». Grâce à ce label, le Groupe CFL est récompensé pour ses efforts de mise en place d'infrastructures, de services et d'événements « sans barrières ».



Dans ce même esprit de faciliter l'accès de personnes à mobilité réduite, les CFL prévoient d'office la mise en place de solutions adéquates (rampes d'accès, ascenseurs, bandes de guidage tactile) lors des travaux de renouvellement et de construction.

Pourtant de nos jours, beaucoup de personnes en situation d'handicap se voient encore confrontées à des barrières, y compris dans le domaine de la mobilité.

« Transport passion »

Afin de rendre attentif aux difficultés rencontrés par des personnes présentant un handicap visuel, auditif, cognitif ou moteur, les CFL ont, en collaboration avec Info-Handicap, la Ville de Luxembourg et Adaph, organisé « Transport passion ». À l'occasion de cet événement qui a eu lieu lors de la semaine de la mobilité, en date du 21 septembre 2015, des personnes concernées ont pris la parole au sein de la Gare de Luxembourg pour sensibiliser le grand public aux difficultés qu'elles rencontrent dans leur quotidien. Afin d'illustrer ces propos, des lectures à haute voix de poèmes et de textes, tout comme une traduction en langage des signes, ont été organisées. De plus, un parcours en chaise roulante permettait aux visiteurs intéressés d'apprendre à connaître, de première main, les obstacles rencontrés.

L'événement « Transport passion » fut un moment de passion, d'intérêt et de compréhension mutuels.

Les distributeurs automatiques

Depuis 2014, les clients des CFL disposent de la possibilité de se munir d'un titre de transport validé auprès de 90 distributeurs automatiques, adaptés aux personnes à mobilité réduite et installés dans toutes les gares et arrêts du réseau ferré luxembourgeois. En 2015, 734.831 tickets ont été vendus par distributeurs, soit une progression de 51,7% par rapport à 2014.

UNE SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ

Dans le but de sensibiliser les élèves par rapport aux dangers existants aux alentours des voies ferrées et au comportement sécuritaire à adopter lors d'un voyage en train, des formations ont été organisées en milieu scolaire. Par le biais de ces activités, 1.681 élèves ont été sensibilisés aux sujets susmentionnés.

Dangers liés aux passages à niveau

Dans le but de sensibiliser le grand-public par rapport aux dangers provenant des passages à niveau, lieux de rencontre entre les trafics routier et ferroviaire, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois participe annuellement à l'initiative de la journée mondiale de la sécurité routière aux passages à niveau (ILCAD). L'événement qui a eu lieu le 3 juin 2015 au

passage à niveau PN17 à Walferdange (Stafelter) avait pour objectif de sensibiliser chauffeurs et piétons à l'importance du respect du Code de la Route auprès des passages à niveau. En effet, 30% des accidents mortels sur les réseaux ferrés européens ont lieu aux passages à niveau.



LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Les gares et leurs alentours étant traditionnellement des lieux de séjour de personnes en difficulté, les CFL sont conscients de leur responsabilité en tant que gestionnaire des gares. Dans ce contexte les CFL entretiennent une étroite collaboration avec les « streetworkers » du service social de la Ville de Luxembourg depuis plusieurs années.

Afin de faciliter et de professionnaliser cette aide aux personnes en difficulté, un local d'accueil dénommé de « para-chute » a été aménagé en 2015 pour ouvrir ses portes en début de l'année 2016.

LES CFL COMME PARTENAIRE CULTUREL

En 2015, tout comme lors des années précédentes, des associations et acteurs culturels ont profité des flux de passagers importants au sein du hall et de la verrière de la Gare de Luxembourg pour promouvoir leur cause et leur art. Parmi les événements organisés en 2015, deux sont à mettre en évidence :

- **Verrière – 7 août au 29 septembre 2015**
L'exposition de sculptures créées lors d'un concours international organisé dans le cadre du Gare Art Festival.
- **Hall de la Gare de Luxembourg – 23 avril 2015**
Distribution annuelle de l'anthologie « E Buch am Zuch », organisée en partenariat avec l'initiative « Freed um Liesen » et le Centre National de Littérature. À noter qu'en 2015 la distribution a également eu lieu dans les gares de Bettembourg et de Wasserbillig.

L'ACCESSIBILITÉ DES INFRASTRUCTURES CFL EN CHIFFRES

AU 31.12.2015

25/66

GARES ET ARRÊTS LABELLISÉS « EUREWELCOME »

28/66

GARES ET ARRÊTS ÉQUIPÉS DE LIGNES DE GUIDAGE TACTILE

47/66

GARES ET ARRÊTS ÉQUIPÉS D'EMPLACEMENTS PARKING POUR PMR

20/66

GARES ET ARRÊTS MUNIS D'ASCENSEURS

4.4 L'ENJEU ENVIRONNEMENTAL

Par le biais de son activité voyageurs et en tant qu'acteur du fret au Luxembourg et dans le monde, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois contribue activement à la protection de l'environnement et à la promotion du développement durable.

NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

100% d'énergie renouvelable pour assurer la traction de nos trains voyageurs

Afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre à un strict minimum, l'ensemble de l'énergie de traction des trains voyageurs CFL est alimenté de l'énergie « Nova Naturstrom » depuis 2008. Grâce à cette source d'énergie entièrement renouvelable, produite à 95% d'énergie hydraulique et à 5% d'énergie produite par éolienne, tous les trains voyageurs CFL sont opérés avec 0 grammes de CO₂ émis par kilomètre parcouru.

Le report modal du trafic routier sur le rail

Par le biais de leurs activités multimodales, les filiales fret du Groupe CFL contribuent activement à la protection de l'environnement, au Luxembourg et loin au-delà. Ainsi, les trains de combiné et d'autoroute ferroviaire organisés au départ du terminal intermodal de Bettembourg ont permis d'économiser 180.000 tonnes de CO₂ en 2015.

L'UTILISATION RESPONSABLE DE RESSOURCES – UNE ÉVIDENCE POUR LES CFL

Dans le but de minimiser son empreinte écologique, le Groupe CFL attribue une attention toute particulière à une bonne gouvernance de l'emploi responsable de ressources naturelles limitées ainsi qu'à une gestion responsable des déchets.

La consommation d'énergie dans l'activité voyageurs

En 2015, la consommation totale d'électricité pour l'ensemble des activités de mobilité et de transport par train a été de 137.612.633 kWh, un plus de 6,42% par rapport à l'année précédente (129.314.876 kWh). Cette augmentation provient majoritairement de la mise en service des nouvelles automotrices série 2300 (KISS)

qui remplacent les autorails diesel VT sur la ligne 30 vers Trèves. À cela s'ajoute une hausse des trains-km parcourus en 2015, 7,8 millions de trains-km par rapport à 7,6 millions de trains-km en 2014, soit une progression de 2,63%.

La participation au programme Lean&Green

Dans le but de renforcer son plan d'efficacité énergétique qu'il applique déjà à toutes ses activités logistiques, le Groupe CFL multimodal participe, par le biais de sa filiale CFL logistics, au programme Lean&Green, mis en place en 2014 par le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et le Cluster for Logistics.

Le 18 mai 2015, CFL logistics a obtenu le Label Lean&Green pour s'être engagé de réduire ses émissions de CO₂ de 20,42% en cinq ans grâce à différentes mesures, entre autres l'optimisation des trajets et des taux de chargement, les économies de carburant, le développement d'une flotte de véhicules non polluants et à haut rendement énergétique ou le transfert modal de la route vers le rail pour certaines destinations spécifiques.

La gestion responsable des déchets

Conscient de la raréfaction progressive des ressources naturelles et du besoin d'un emploi responsable des matières premières, le Groupe CFL attribue une grande importance à la gestion de ses déchets. Ses efforts dans ce domaine, entre autres la mise en place d'un système de tri des déchets au sein des ateliers de réparation et de l'unité de production ont été certifiés par rapport à l'ISO 14001 (management de l'environnement) et récompensés du label de la « Superdréckskëscht ». À cela s'ajoute l'attribution de ce label aux filiales fret CFL multimodal, CFL technics et CFL terminals, ainsi que la certification ISO 14001 de CFL multimodal.

La mise en place de systèmes de suivi en temps réel

Dans le but de mieux pouvoir identifier et analyser son impact sur l'environnement, entre autres par le biais de sa consommation d'énergie (électricité et mazout), le Groupe CFL est en train de préparer la mise en place d'un système de suivi à cet effet. Dans le cadre de ce système, l'identification d'indicateurs de performance et d'efficacité, entre autres par rapport à la consommation d'énergie, a été lancée en 2015 et sera poursuivie au courant de l'année 2016. Grâce à ce nouveau système, le Groupe CFL s'outillera des moyens nécessaires pour gérer le suivi et l'évaluation de ces indicateurs.



UNE GESTION RESPONSABLE

180.000 TONNES
DE CO₂ ÉPARGNÉES (CFL MULTIMODAL)

100% :
PART D'ÉNERGIE RENOUVELABLE
POUR TRACTION DE L'ACTIVITÉ VOYAGEURS
(TRAINS)

137.612.633 KWH :
CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE
(ACTIVITÉS VOYAGEURS TRAINS) 2015
(+6,42% PAR RAPPORT À 2015)

4. LES ENJEUX

LES MESURES DE COMPENSATION – PLUS QU'UNE OBLIGATION LÉGALE

Dans le but de réduire l'impact de ses grands chantiers et projets d'infrastructures sur l'environnement, le Groupe CFL veille à la mise en œuvre de mesures de compensation pour s'assurer de la préservation, voire de la promotion de la biodiversité. Dans une grande partie des projets, dont la mise en place de mesures de compensation fait toujours intégralement partie, les mesures effectuées dépassent largement le cadre de l'obligation légale prévue par le législateur et font partie des engagements du Groupe CFL pour les générations futures.

L'EXEMPLE DU NOUVEAU TERMINAL RAIL/ROUTE À BETTEMBOURG-DUDELANGE

Dans le but de compenser l'impact environnemental causé par le chantier du nouveau terminal intermodal rail/route à Bettembourg-Dudelange, les CFL ont, en étroite collaboration avec les administrations concernées, procédé à la déviation et à la renaturation du «Diddeléngerbaach» ainsi qu'au reboisement de deux terrains adjacents au ruisseau.

La renaturation du «Diddlengerbaach» et la plantation d'arbres

Entamés en 2014, les travaux de renaturation du ruisseau «Diddeléngerbaach» ont été poursuivis au courant de l'année 2015 et ont été réceptionnés par l'Administration de la Gestion de l'Eau (20 mai 2015) et par l'Administration de la Nature et des Forêts (2 mars 2016).

Depuis les années 1970 le ruisseau du «Diddeléngerbaach» ne se trouvait plus dans son thalweg initial mais dans un lit bétonné. Dans le cadre

de la mise en place des mesures de compensation, le ruisseau a été déplacé et renaturé. De plus, un bras mort a été créé et des peupliers ont été plantés le long du nouveau courant du ruisseau.

À part des peupliers, les CFL ont reboisé deux terrains adjacents au ruisseau. Sur un terrain de plus de deux hectares au total, environ 8.000 jeunes arbres ont été plantés, entre autres des chênes sessiles, des charmes, quelques exemplaires d'isolés de merisiers, d'alisiers blancs et d'alisiers des bois. À cela s'ajoutent la plantation de 1.800m² d'arbustes de milieux frais indigènes labellisés «Heck vun hei» plantés à côté de la chênaie. Au sein de cette forêt, trois mares ont été créées, entre autres pour servir d'habitat pour le triton crêté (Tritus cristatus). Parallèlement ces mares d'une surface totale de 434m² ont été aménagées de sorte à développer des zones amphibies. En tenant compte de la nécessité de profondeurs variées des mares, les CFL ont créé un habitat favorable au développement de la faune et de la flore aquatique.

Dans le but de minimiser son impact sur l'environnement, le Groupe CFL a également procédé aux activités suivantes :

• Poursuite d'études visant la protection de l'environnement et de la nature dans le cadre des projets

- de dédoublement du viaduc du Pulvermühle
- du futur arrêt Pfaffenthal-Kirchberg
- de la nouvelle ligne ferroviaire Luxembourg – Bettembourg
- de la mise à double voie du tronçon Luxembourg – Sandweiler

• Projet de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg

- mise en place de nichoirs pour chauves-souris et pour loirs muscardins à des endroits choisis en étroite collaboration avec les administrations concernées.
- transfert d'amphibiens de la mare «Brucherweiler» dans une nouvelle mare de compensation aménagée dans la forêt «Fennerholz»

• Viaduc Pulvermühle

- construction d'un mur en pierre sèche pour renforcer la réimplantation de la faune et de la flore

• Mise à double voie Luxembourg – Sandweiler

- réintégration de pierres prélevées de la tranche rocheuse en 2003 pour la réalisation des travaux sur la ligne Luxembourg – Sandweiler.
- réintégration de différents types de mousses couvrant ces pierres

• Divers projets de reboisement dans le cadre de mesures de compensation

MESURES DE COMPENSATION

NOUVEAU TERMINAL INTERMODAL RAIL / ROUTE BETTEMBOURG-DUDELANGE

8.000 ARBRES PLANTÉS

1.800 M² D'ARBUSTES PLANTÉS

3 MARES AMÉNAGÉES
(SURFACE TOTALE : 434 M²)

1,25 KM : LONGUEUR RENATURÉE
DU RUISSEAU « DIDDELÉNGERBAACH »





IMPRESSUM

ÉDITEUR

Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois
9, place de la Gare L-1616 Luxembourg

CONCEPTION ET LAYOUT

Concept Factory S.A.

IMPRESSION

WEPRINT

PHOTOS

Gérard Borre, Henri Goergen, Marc Laroche,
madaboutsoul, Christof Weber, archives CFL,
archives CFL Cargo, archives CFL multimodal