

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La gratuité des transports publics à partir du 1^{er} mars 2020 et ce qui change pour l'accueil des clients CFL

Luxembourg, le 29 juillet 2019 – À partir du 1^{er} mars 2020, l'utilisation des transports publics au Luxembourg deviendra gratuite. Ce changement s'accompagnera d'une panoplie de nouveautés à l'égard de l'accueil des clients des CFL ainsi que dans la vente de leurs prestations.

L'objectif principal de la stratégie du Groupe CFL étant concentré sur la satisfaction de ses clients, celle-ci se décline autour de 5 piliers: la sécurité, la qualité, l'innovation, le savoir-faire et la performance. La synergie de tous ces leviers permet au Groupe de pérenniser la qualité de ses prestations et, par conséquence, de garantir et d'augmenter la satisfaction de ses clients.

Des outils digitaux pour une disponibilité augmentée

C'est dans cette logique que les CFL misent sur des moyens innovateurs d'accompagner leur clientèle. Dans une époque où le digital gagne de plus en plus d'importance, où les médias numériques évoluent et permettent une disponibilité immédiate de nombreuses prestations et informations, les CFL équipent leur personnel de nouveaux outils digitaux pour pouvoir répondre aux besoins de la clientèle qui changent en même temps. Ces outils, tels que des logiciels spécifiques (RailTab) ou des tablettes pour chaque employé en contact direct avec la clientèle, constituent des canaux parallèles au concept classique de proximité directe et permettent une plus grande disponibilité des agents CFL en faveur de leurs clients.

Un nouveau concept d'accueil et de vente

Dans la même optique, les CFL ont élaboré un concept basé sur deux principes: la réinvention de l'expérience en gare des clients, tout en assurant un service quotidien de qualité, ainsi que l'augmentation du bien-être et du confort dans la vie quotidienne de la clientèle. Dans ce cadre, les CFL ont redéfini, en étroite collaboration avec leurs partenaires sociaux, les missions de leur personnel d'accompagnement des trains ainsi que des agents d'accueil et des chefs de surveillance sur les quais de leurs gares et arrêts. Grâce à ces nouvelles tâches, le personnel pourra encore mieux accompagner les clients sur leur voyage, en améliorant l'accueil et l'information des clients par une présence étendue en gare et sur les quais.

La vente sur place de billets et abonnements nationaux, régionaux et internationaux se poursuivra au sein des gares de Luxembourg et Belval-Université après la fermeture des points de vente Bettembourg, Pétange, Rodange, Mersch, Ettelbruck, Clervaux, Troisvierges et Wasserbillig en date du 1^{er} mars 2020 au plus tard. Un point de vente du TICE pour des billets de 1^{ère} classe et transfrontaliers



(bus) se trouvera en gare d'Esch-sur-Alzette. En complément, les canaux d'information et/ou de vente à distance des CFL en ligne sont à la disposition des clients, 24h/24: les applications CFL mobile et CFL international, le site Internet www.cfl.lu, le CallCenter ainsi que le Renseignement téléphonique.

Pour assurer un accompagnement idéal des clients, des outils innovateurs, en plus des canaux susmentionnés, sont à sa disposition: le système AURIS et les bornes d'accès Wi-Fi sont répandus sur un nombre grandissant de gares et arrêts et contribuent à l'information collective et individuelle des clients, des caméras de vidéo-surveillance sont installés dans un nombre grandissant de gares, de trains et au sein de futurs P&R, et des bornes SOS sur les quais sont disponibles, en cas d'urgence, pour assurer la sûreté de la clientèle.

Les efforts d'amélioration de ce concept continuent à se poursuivre. Chaque agent concerné par la fermeture des guichets aura le choix parmi trois solutions différentes offertes par les CFL pour poursuivre sa carrière: soit, ces collaborateurs seront transférés aux postes d'agents d'accueil et de chefs de surveillance ou aux guichets non concernés par la fermeture, soit ils obtiendront une mutation à d'autres postes ouverts au sein des CFL.

