Charte Européenne 29 octobre 2008
ROMA

Chemins de Fer Luxembourgeois

Pour le développement des missions sociales dans les gares

Ministère des Transports

CFL

CFL-CARGO

Infrastructure

Transport Personnes

Transport Marchandises

Rails
Arrêts/Gares
Parkings
Autoroute ferroviaire

Train
Bus

CFL-MULTIMODAL SA

(Container Terminal)

Lorry-Rail (autoroute ferroviaire Luxembourg-Perpignan (F))

CFL-EVASION (agence de voyage)

Gestionnaire Réseau

Pays Luxembourg

Cœur de l'Europe

Superficie d'environ 2600 m²
484.000 habitants

Les chemins de fer = épine dorsale du transport public

274 km lignes ferrées

Environ 380.000 voyageurs par semaine

2004-2005: investissement de 350 Mio Euro dans le matériel roulant

(voitures à double étage, locs, automotrices)

Pays Luxembourg

484.000 habitants

dont 42,6 % étrangers :

Portugais	15,5%
Français	5,3 %
Italiens	4%
Belges	3,5%
Allemands	2,4 %
Anglais	1%

Pays Luxembourg:

Nombre de salariés: 312.200

Frontaliers: 135.300

***statec 2007**

Belgique

25,8 %

Allemagne

23,5 %

France

50,7 %

Plus de 40 % de la population active viennent des pays limitrophes

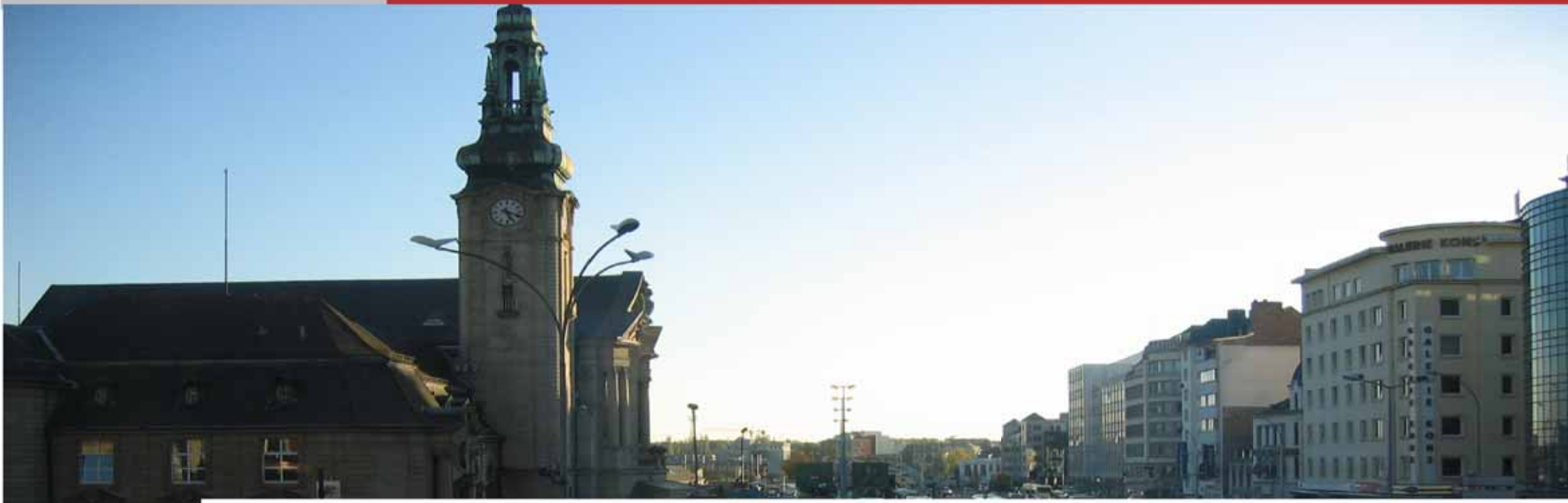
Taux de chômage en 2007 (statec)

au Luxembourg:	4,1 %
France:	8,3 %
Belgique:	7,5 %
Allemagne:	8,4%

Luxembourg-Ville est une petite ville (env. 85.000 habitants) mais c'est une capitale nationale avec un rôle régional , européen et international

Gare à Luxembourg-Ville = Porte d'entrée au pays

25.000 transits par jour dans la gare de Luxembourg



Gare = Porte d'entrée pour les personnes à la recherche d'une meilleure vie:

Cap-Verdiens venant du Portugal, étrangers venant des pays de l'est, de l'Afrique, chômeurs des pays limitrophes, …

Gare = Abri , lieu de rencontre pour les personnes sans-abris, toxicomanes, alcooliques, …

Gare = attractive pour les criminels (voleurs, vendeurs de drogues)

Nombre des personnes sans-abris à Luxembourg-Ville:

720 personnes

Nuit: 700 personnes sont hébergées dans une structure sociale: « Foyer Ulysse » (personnes alcooliques sans-abris), « Nuetseil » (toxicomanes)

Ou autre…

Prise en charge fonctionne bien au Luxembourg

Programme d'hiver depuis 2002: convention avec des hôtels pour abriter des personnes sans-abris

Journée:

Structures d'accueil et de prise en charge pour les personnes errantes situées dans le quartier de la gare de Luxembourg

« Teistuff », lieu de rencontre pour jeunes

« Vollekskichen » Repas offerts

« Tox-Inn » Toxicomanes

« Stemm vun der Strooss », repas, café, vêtements, activités

« Dropin ». prostituées

Clients CFL

Frontaliers employés au Lux.

« Business-People « (Paris, Bruxelles, Strasbourg, Suisse, ..)

Voyageurs loisirs

Etudiants

Touristes

Personnes à mobilité réduite

Personnes « tout-le-monde »

Clients « critiques » = personnes « errantes »

Charte Sécurité, Qualité et Environnement des CFL

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois s'engage en vue d'un développement durable à mettre en place des systèmes de transport, garantissant la sécurité des employés et des passagers, qui protègent l'environnement et qui offrent une qualité de service visant une amélioration continue.

Les priorités s'accentuent sur :

- *La **sécurité** pour assurer la sécurité de son personnel et des personnes en général,*
- *La protection de **l'environnement** naturel (faune et flore) et humain (utilisation rationnelle de l'énergie, émissions dans l'air, gestion des déchets, nuisances sonores, protection des eaux, sols et sous-sols),*
- *La mise en **conformité législative** dans les domaines de la sécurité et de l'environnement,*
- *La satisfaction des clients CFL quant à la **qualité de service** offerte.*

Pour atteindre avec succès ces engagements, la Direction des CFL met à disposition les moyens nécessaires et favorise la coopération active de l'ensemble des services et des autorités.

Luxembourg, le 31 mars 2008

Le Directeur Général	*Le Directeur Général adjoint*
Alex Kremer	Marc Wengler
Le Directeur du Ressort Gestion Réseau	*Le Directeur du Ressort Installations Fixes*
François Jaeger	Jean-Marie Franziskus

SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER LUXEMBOURGEOIS

But des CFL

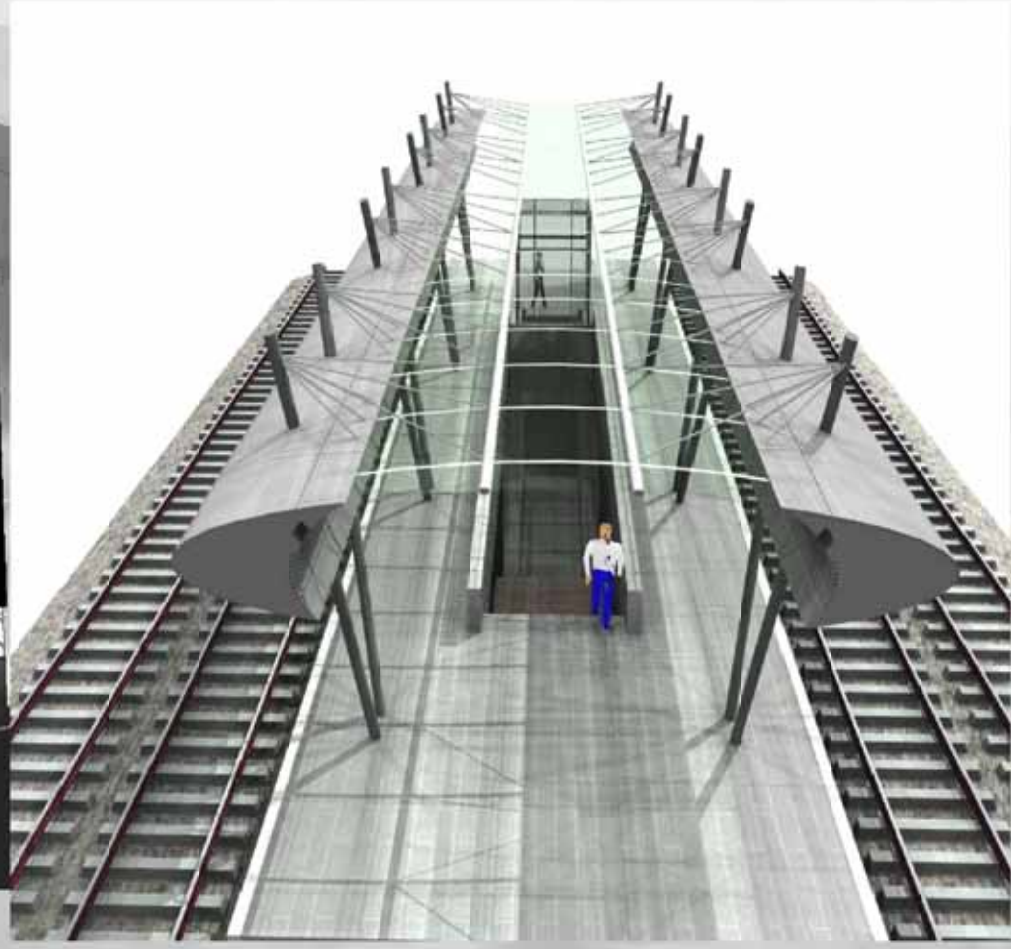
Offrir un service de qualité

Rendre le transport public attirant

Développement durable, « Kyoto », Modal-Split

Offrir un voyage agréable et sûr ! à tous nos clients

Modernisation de la gare de Luxembourg, Esch-sur-Alzette, Ettelbruck (3 grandes gares du pays)



Rénovation d'autres gares/arrêts

Nouveaux projets:

- Mise à double voie ligne Lux-Pétange
- Nouvelle ligne Lux-aéroport-Kirchberg
- Mise à double voie vers Sandweiler (Allemagne)
- Mise à double voie pont « Pulvermühle »
- Atelier d'entretien
- Nouvelles lignes ferrées Centre-Sud

Mesures prises pour les personnes à mobilité réduite:

- Service Gare pour accueillir les pmr
- Adaptation des infrastructures (rampes d'accès aux arrêts, lignes guidantes, ascenseurs,…)
- Matériel train équipé de rampes d'accès-WC pmr
- Echanges réguliers avec Info-Handicap
- Evaluation portant sur l'accessibilité de l'ensemble des gares/arrêts par Info-Handicap

Matériel accessible pour pmr

Personnes malvoyantes

Informations acoustiques, lignes guidantes, orientations tactiles

Accès à l'entrée principale gare Lux.

Entrée des magasins

« Coins WC »

Contrôle du phénomène

Réduction du phénomène des personnes « errantes »

Proposition d'aides

« Démystification »

« Mesure » du phénomène de l'errance par des statistiques

Formation préventive de nos agents en contact avec la clientèle (éviter et gérer les situations conflictuelles)

Outil pour la prise en charge (psychologique, médicale et juridique, …) de nos agents après une agression

Echanges réguliers avec la Police

Echanges réguliers avec les autres opérateurs de transport public et les syndicats sous la tutelle du Ministère des Transports

Actions de sensibilisation dans les écoles

Renforcement de la présence humaine

Mesures techniques:

Travaux de modernisation et rénovation

Eclairage

Fermeture d'accès-Clôture

Vidéosurveillance existante dans les trains, bus et gares

Renforcement de la vidéosurveillance dans les 3 grandes gares

Objectifs de la vidéosurveillance:

Dissuasion (réduction des actes d'agressions, vols et de vandalisme)

Identification de l'auteur du délit en vue d'une arrestation par la police (flagrant délit) ou dans le cadre d'une poursuite d'une plainte

Intervention rapide des forces de l'ordre sur le lieu et prévention d'un délit en cas de visualisation directe

Enregistrement et archivage de toutes les images des caméras dans une centrale de vidéosurveillance

Visualisation en directe d' images de caméras (définies ou suivant automatisme) et en cas de constatation par l'opérateur de la centrale suivi suivant cas (équipe de sûreté, Police, …)

Transmission en parallèle d'images définies au poste local de la Police

Projet Pilote: Borne « SOS »

Ascenseurs existants

sous vidéosurveillance

Offres adaptées aux différents besoins des personnes présentes dans la gare

Projet:

Bar-Lounge

dans le « pavillon grand-ducal »

Projet de la mise en place d'une structure d'accueil pour personnes errantes en gare de Luxembourg

CFL-Caritas

WC, Douches, Salle d'accueil

Clients à « facettes multiples » nécessitent des offres adaptées élaborées ensemble avec des acteurs à « facettes multiples »

au niveau national

et

au niveau international

Charte =

Chance de pouvoir échanger des expériences

Solution à 100% = Idéal

Merci pour votre attention