



# RAPPORT ANNUEL 2024 DU GROUPE CFL



### **Un premier rapport de durabilité**

Le Rapport Annuel des CFL évolue de façon volontariste et prend le chemin de la mise en conformité aux exigences de la directive européenne Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Celle-ci ouvre un nouveau chapitre dans le reporting des entreprises en plaçant performance financière et engagements RSE (responsabilité sociale des entreprises) sur un même niveau d'importance. Nous vous invitons à en découvrir davantage à partir de la page 84.



RAPPORT ANNUEL 2024  
DU GROUPE CFL



*La Gare de Luxembourg, coeur de la mobilité du pays, bat au rythme du transport ferroviaire.*

# SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION . . . . .	6
--	---

## LE GROUPE CFL, EN MOUVEMENT DEPUIS 1946

LE GROUPE CFL SE PRÉSENTE. . . . .	8
INTERVIEW DU DIRECTEUR GÉNÉRAL . . . . .	20
5.199 COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES ENGAGÉS AU QUOTIDIEN . . . . .	24
UNE GESTION SAINTE POUR INVESTIR SUR LE LONG TERME . . . . .	32
LE TRAIN, L'ÉPINE DORSALE DE LA MOBILITÉ. . . . .	42
DES SERVICES ET DES SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES . . . . .	56
LE TRAIN, L'ATOUT DE LA LOGISTIQUE INTELLIGENTE ET BAS CARBONE . . . . .	62
DES INFRASTRUCTURES À LA POINTE DE LA MODERNITÉ. . . . .	70
RETOUR SUR 2024 EN IMAGES. . . . .	82

## RAPPORT DE DURABILITÉ

Informations générales . . . . .	86
Environnement . . . . .	98
Social . . . . .	130
Gouvernance . . . . .	174

## COMPTES ANNUELS 2024

COMPTES ANNUELS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ . . . . .	182
COMPTES CONSOLIDÉS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ . . . . .	201
ANNEXES . . . . .	220

# AVANT-PROPOS

**JEANNOT WARINGO**

Président du Conseil d'Administration

« CONCILIER LA PROSPÉRITÉ FINANCIÈRE ET LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE NOS AGENTS ET DE NOS CLIENTS AVEC LA NÉCESSITÉ DE RELEVÉ LES DÉFIS CLIMATIQUES. »



**La publication du Rapport Annuel du Groupe CFL constitue pour nous un moment important pour présenter à nos actionnaires, à nos collaborateurs et à nos clients actuels et futurs, les résultats de l'année écoulée et les perspectives de développement futur de nos activités.**

D'emblée, il importe d'insister sur le fait que ce rapport innove sur un point essentiel. En tant qu'entreprise responsable et bien que la Directive CSRD de l'Union européenne (Corporate Sustainability Reporting Directive) ne soit d'application qu'à partir de l'année 2027, nous avons en effet décidé d'inclure dès à présent dans ce Rapport Annuel le rapport de durabilité, instauré par cette directive, et d'améliorer de cette manière la disponibilité et la qualité des informations environnementales, sociales et de gouvernance. La durabilité peut être définie comme étant la capacité de répondre aux besoins du présent sans compromettre le cadre de vie des générations futures. En d'autres termes, la durabilité ou la soutenabilité exprime la volonté de coexister sur la Terre à long terme sans épuiser les ressources naturelles.

En faisant ce choix, le Groupe CFL affirme clairement sa volonté d'améliorer encore davantage la transparence et la comparabilité des informations extra-financières et de permettre ainsi à toute personne intéressée de mieux appréhender les interactions entre les activités de notre Groupe et les enjeux de la durabilité. La Directive CSRD constitue une réponse très forte à la volonté de créer un cadre normatif au niveau des pays de l'Union européenne pour garantir une transparence renforcée des données relatives à la durabilité. C'est ainsi que les entreprises concernées devront notamment fournir le détail de leur stratégie face aux risques environnementaux et, dans ce contexte, elles devront également décrire leurs objectifs dans le domaine de la réduction des émissions de gaz à effet de serre ainsi que leurs initiatives et activités pour contribuer à la transition écologique.

Il importe de préciser également que tout au long de ce Rapport Annuel du Groupe CFL le lecteur peut découvrir les très nombreuses initiatives qui ont été réalisées ainsi que celles qui sont à l'étude pour contribuer activement à la concrétisation des Objectifs

de développement durable des Nations Unies. Notre stratégie de développement vise à concilier la prospérité financière, la responsabilité à l'égard de nos agents et de nos clients avec la nécessité de relever résolument les défis climatiques. Les résultats de l'année 2024 témoignent incontestablement de notre engagement pour l'amélioration continue de la mobilité, pour le développement économique et pour la protection de notre environnement.

Cette volonté qui anime tous les collaboratrices et collaborateurs de notre Groupe est très largement récompensée par la satisfaction de notre clientèle tant privée que professionnelle. C'est ainsi que dans le domaine du transport des voyageurs le nouveau record de fréquentation permet de confirmer cette approche. Après le niveau record de 28,7 millions de personnes transportées en 2023 nous avons enregistré en 2024 un nouvel accroissement de 9 % de la fréquentation de nos trains qui est passée à 31,3 millions de personnes. À cet égard, il importe d'insister plus particulièrement sur les résultats de l'enquête de satisfaction qui a été menée auprès de notre clientèle et qui a confirmé le très haut degré de satisfaction vis-à-vis du travail de nos collègues.

C'est également avec une certaine satisfaction que nous pouvons insister sur l'importance de notre rôle dans la concrétisation de la politique d'investissement très conséquente du Gouvernement dans le domaine des infrastructures ferroviaires. L'année 2024 a ainsi permis de réaliser d'importantes avancées dans les chantiers de la « Neibaustreck Luxembourg – Bettembourg » et du pôle d'échange Howald, sans négliger l'entretien et la maintenance des infrastructures existantes. Dans ce contexte, il s'impose de relever également l'inauguration en 2024 de la gare de Rodange qui est devenue un pôle d'échange stratégique pour le sud-ouest du pays.

À cet égard, il importe de faire remarquer qu'en dépit de leurs inconvénients temporaires sur le niveau de la ponctualité des circulations ferroviaires, les investissements sont indispensables pour préparer le réseau ferroviaire aux besoins de la mobilité de demain et pour continuer à garantir le niveau maximum de sécurité et de qualité à notre clientèle.

Par rapport à l'année 2023, le taux de ponctualité a pu être amélioré légèrement. Le taux est en effet passé de 90,1% en 2023 à 90,8% en 2024. Le matériel roulant n'a pas été en reste en 2024 puisque six engins du programme d'acquisition de 34 nouvelles Coradia ont été mis en service avec un confort de nouvelle génération. Douze nouveaux bus électriques ont été livrés, ouvrant la voie à l'électrification totale de notre flotte de bus à l'horizon 2030. Les CFL et l'État luxembourgeois ont d'ailleurs signé le 31 juillet 2024 un nouveau contrat de service public couvrant les activités

de transport des voyageurs par route sur la période de 2025 à 2034. Les CFL sont également à l'avant-plan des facilitateurs du transport transfrontalier de marchandises grâce aux 10 nouvelles locomotives Traxx MS3 interopérables entrées en service en 2024 au Luxembourg, en Allemagne et en Pologne.

Sur le plan financier, le chiffre d'affaires du Groupe a progressé de 7,1% en passant de 1,134 milliard d'euros en 2023 à 1,215 milliard d'euros en 2024. Le résultat net du Groupe CFL a de son côté progressé de 18,3 millions en 2023 à 25,6 millions en 2024. La contribution des différentes activités au chiffre d'affaires du Groupe se répartit entre 34,8% pour les Activités Voyageurs, 41,8% pour la Gestion de l'Infrastructure et 23,1% pour les Activités Fret. Dans le domaine des Activités Fret, toutes les filiales du Groupe CFL multimodal ont augmenté leur chiffre d'affaires en dépit d'un contexte concurrentiel qui demeure difficile et incertain. Le chiffre d'affaires du Groupe CFL multimodal a ainsi progressé de 110,7 millions en 2023 à 116,4 millions en 2024. Le résultat net du Groupe CFL multimodal a progressé de -2,3 millions en 2023 à - 1,8 million en 2024. Le Groupe CFL cargo (fret conventionnel) a de son côté amélioré son résultat net de 4,2 millions par rapport à 2023 pour atteindre 7,2 millions en 2024. Le chiffre d'affaires du Groupe CFL cargo a progressé de 208,3 millions d'euros en 2023 à 223,5 millions d'euros en 2024.

Ces résultats et ces performances sont incontestablement et dans une très large mesure le fruit de l'attractivité de notre hub logistique autour du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange qui a permis de renforcer sensiblement notre réseau de connexions en Europe et de nouer de nouveaux partenariats. Au nom du Conseil d'Administration, je voudrais profiter de l'occasion pour remercier l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement dans l'intérêt du développement de notre Groupe et surtout dans l'intérêt de la satisfaction de notre clientèle. Il m'importe également d'insister sur l'excellente collaboration avec nos trois actionnaires et leurs représentants au Conseil d'Administration et surtout avec notre actionnaire principal, l'État luxembourgeois.

Finalement, il me tient à cœur de souligner l'importance du dialogue social avec les représentants du personnel des CFL. La qualité du dialogue social, basé sur le respect mutuel, a dans le passé toujours permis de maintenir la stabilité sociale, d'améliorer les conditions de travail et de garantir un cadre propice au développement de notre entreprise et au-delà de notre pays. Il est de notre devoir, à nous toutes et tous, de veiller au respect mutuel dans le cadre d'un dialogue social respectueux comme garant de notre prospérité et de notre bien-être.

**Je vous souhaite une bonne lecture !**



*L'automotrice Coradia 2410, l'un des 34 nouveaux trains des CFL.*

# UN GROUPE EN MOUVEMENT DEPUIS 1946

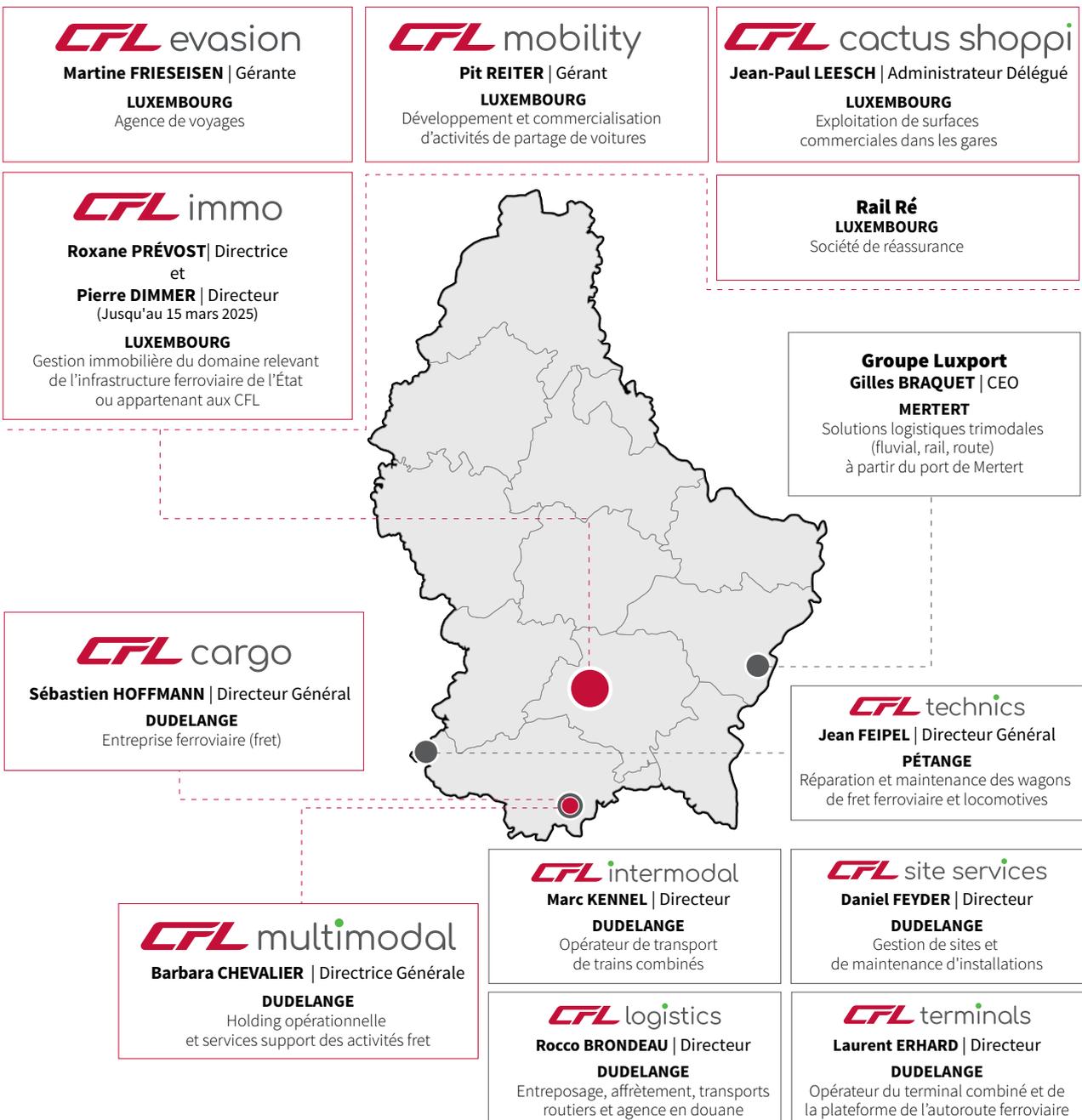


# LES FILIALES ET LA DIMENSION INTERNATIONALE DU GROUPE CFL

## UN CŒUR DE MÉTIER, UN GROUPE DIVERSIFIÉ

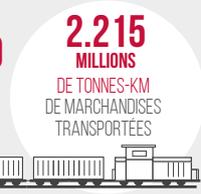
Depuis la création de la Société nationale des chemins de fer luxembourgeois en 1946, l'entreprise est devenue aujourd'hui un groupe de solutions de mobilité complémentaires autour du cœur de métier ferroviaire. Plaçant le client - particulier et professionnel - au

centre de sa stratégie (voir page 16), le Groupe CFL agit dans l'intérêt du développement durable du pays et des régions limitrophes en promouvant une mobilité multimodale accessible, inclusive et respectueuse de l'environnement.



### Au cœur de la vie sociale et économique de la Grande Région

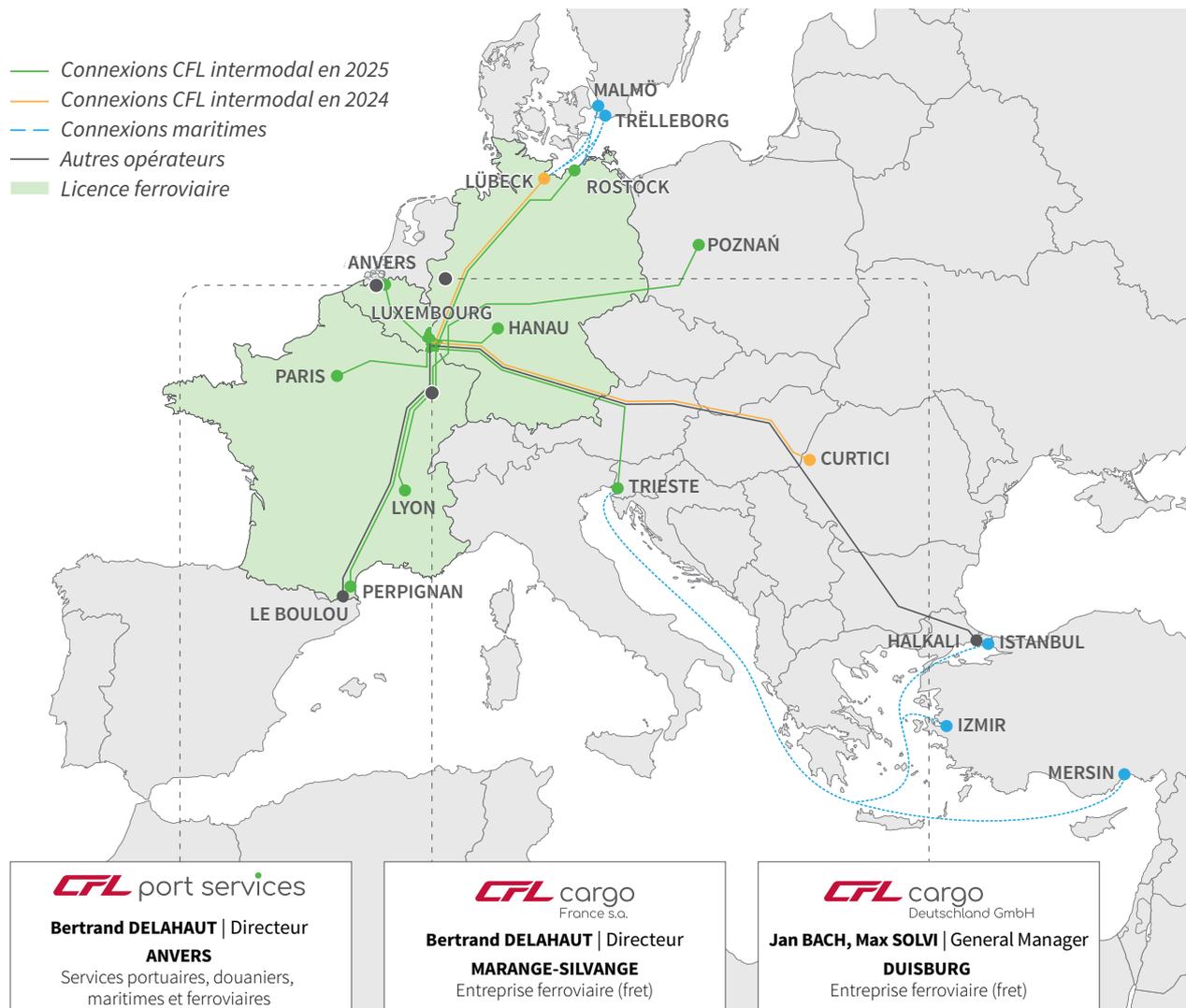
Premier employeur du pays, le Groupe CFL contribue largement à la vie sociale et économique du pays via ses services et en tant que client de nombreux fournisseurs.



## LE GROUPE CFL, AMBASSEUR DU LUXEMBOURG

Les CFL figurent parmi les principaux ambassadeurs économiques du Luxembourg en Europe au départ du « hub » du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange. Moteur de la logistique « made in Luxembourg »,

le Groupe est fier de représenter le pays avec des solutions globales combinant valeur ajoutée, compétitivité et durabilité.



# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 15 membres, le Conseil d'Administration (C.A.) reflète d'une part la structure actionnariale de la Société nationale des chemins de fer luxembourgeois (détenue à 94% par l'État luxembourgeois, à 4% par l'État belge et à 2% par l'État français) et le modèle de cogestion de l'entreprise avec un tiers des sièges attribués à des représentants du personnel.



**Jeannot WARINGO**  
Président



**Jean-Paul LICKES**  
Vice-Président,  
Directeur, Premier Conseiller de  
Gouvernement, Ministère de la  
Mobilité et des Travaux publics,  
DG III Mobilité, circulation et  
Infrastructures de transport,  
Luxembourg  
*(depuis le 25 novembre 2024)*



**Félicie WEYCKER**  
Vice-Présidente  
Premier Conseiller de Gouvernement  
Ministère de la Mobilité et des Travaux  
publics, Département de la Mobilité  
et des Transports, Luxembourg  
*(jusqu'au 24 novembre 2024)*



**Nima AHMADZADEH**  
Directeur de l'Inspection Générale  
des Finances, Ministère des Finances,  
Luxembourg



**Mylène BIANCHY**  
Présidente du SYPROLUX,  
Luxembourg



Dans le cadre de la directive CSRD, l'organisation de la gouvernance du Groupe CFL, y compris en matière de RSE, et de sa conduite des affaires est explicitée dans [le rapport de durabilité à partir de la page 84.](#)



**Gaby BIRTZ**  
Déléguée à l'égalité du Syndicat  
Chemins de Fer FNCTTFEL/  
Landesverband de l'OGBL,  
Luxembourg



**Josy BOURGGRAFF**  
Secrétaire du Syndicat Chemins  
de Fer FNCTTFEL/Landesverband  
de l'OGBL, Luxembourg  
*(depuis le 25 mars 2024)*



**Marc D'AUBREBY**  
Ingénieur Général des Ponts,  
des Eaux et des Forêts, France



**Marianne HOFFMANN**  
Attachée, Ministère de l'Économie,  
Luxembourg

Georges MERENZ, Président de la FNCTTFEL/Landesverband, Luxembourg était membre du Conseil d'Administration jusqu'au 31 janvier 2024



*Juliette Walckiers, Marc Hoffmann et Romain Spaus sont absents de la photo.*



**Georges MELCHERS**

Président du Syndicat Chemins de Fer FNCTTFEL/Landesverband de l'OGBL, Luxembourg



**Juliette WALCKIERS**

Coordinatrice cellule rail, Cabinet ministériel fédéral de la Mobilité, Cellule stratégique et Secrétariat, Belgique



**Christophe REUTER**

Chef de service chargé de la direction, Premier Conseiller de Gouvernement, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, DG III Mobilité, circulation et Infrastructures de transport, Luxembourg



**Steve WATGEN**

Secrétaire Général du SYPROLUX, Luxembourg



**Isabelle SCHLESSER**

Directrice de l'Agence pour le Développement de l'Emploi, Ministère du Travail, Luxembourg



**Raphaël ZUMSTEEG**

Chef de service chargé de la direction, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, DG III Mobilité, circulation et Infrastructures de transport, Luxembourg



**Romain SPAUS**

Chef de service chargé de la direction, Conseiller, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, DG III Mobilité, circulation et Infrastructures de transport, Luxembourg



**Astrid MANGEN**

Secrétaire du Conseil d'Administration

# LE COMITÉ DES DIRECTEURS

**Placé sous la responsabilité du Directeur Général, Marc Wengler, le Comité des Directeurs est chargé de la gestion courante de l'entreprise, de sa représentation et de l'exécution des décisions prises par le Conseil d'Administration.**



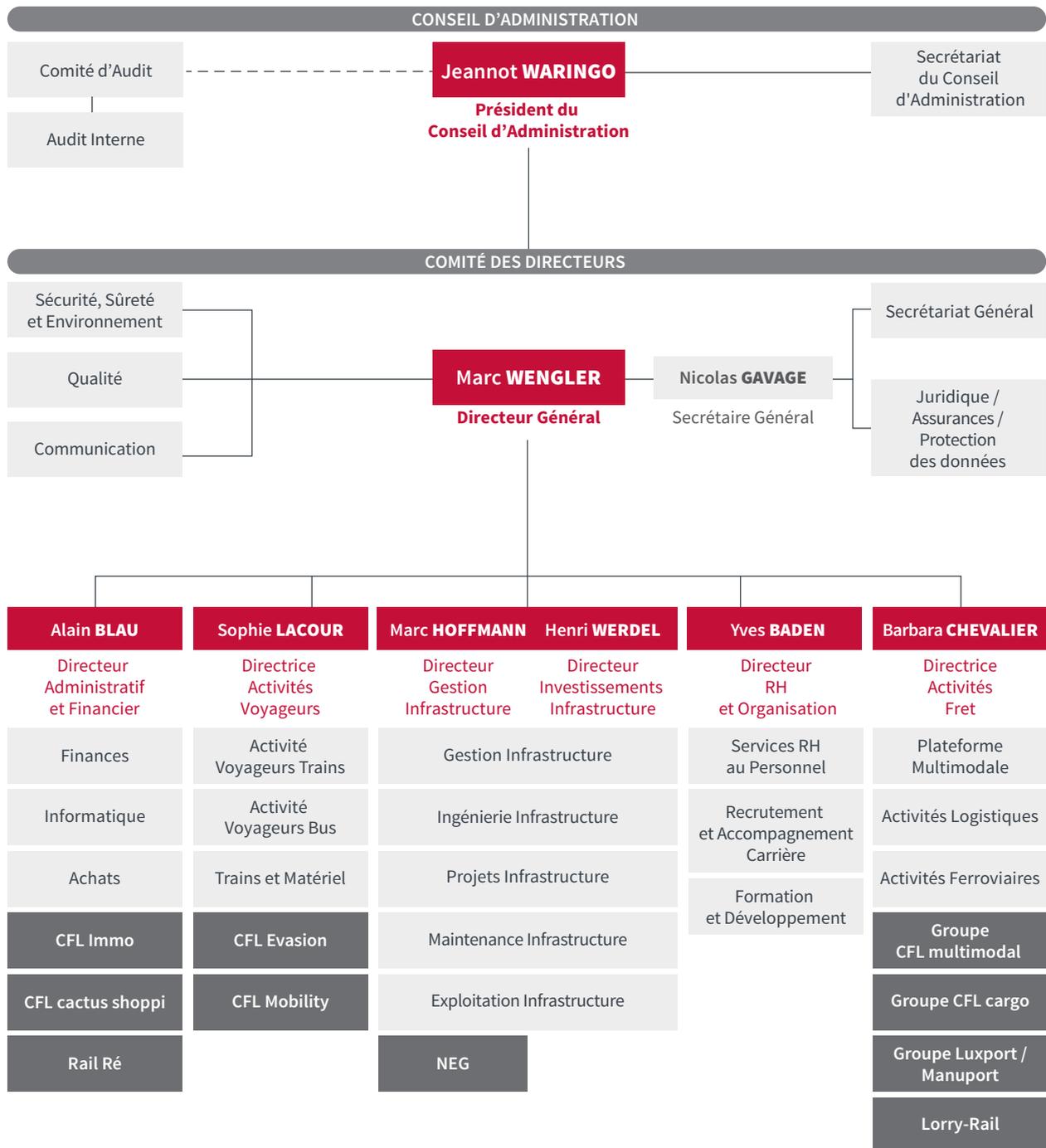
*De gauche à droite: Yves Baden, Barbara Chevalier, Alain Blau, Marc Wengler, Sophie Lacour, Nicolas Gavage, Henri Werdel. Absent de la photo: Marc Hoffmann.*

Quatre changements majeurs sont intervenus au sein du Comité des Directeurs en 2024. Barbara Chevalier a été nommée au 1<sup>er</sup> avril 2024 en tant que Directrice des Activités Fret à la suite du départ en retraite de Fraenz Benoy. Au 1<sup>er</sup> juillet 2024, Henri Werdel, Directeur Gestion Infrastructure, est devenu Directeur Investissements Infrastructure dans le cadre d'une transition planifiée et concertée préalablement à son

départ à la retraite fin mars 2025. Dans cet esprit de bonne gouvernance et de continuité, les deux autres nominations sont également intervenues le 1<sup>er</sup> juillet 2024 : Marc Hoffmann (précédemment Directeur Activités Voyageurs) est devenu Directeur Gestion Infrastructure et Sophie Lacour a repris la fonction de Directrice des Activités Voyageurs après avoir été Cheffe du Service Qualité.

# L'ORGANIGRAMME

Valable jusqu'au 31 mars 2025



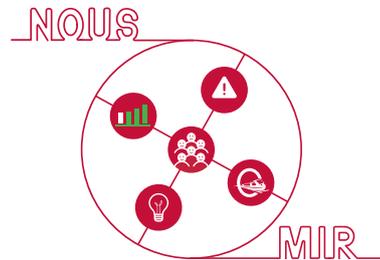
Filiales du Groupe CFL

# UNE STRATÉGIE CENTRÉE SUR LA CLIENTÈLE ET SES BESOINS

La stratégie des CFL est bâtie sur cinq priorités complémentaires : **Sécurité, Qualité, Innovation, Efficacité** et les 5.199 collaborateurs et collaboratrices représentés par le fil rouge « **NOUS / MIR** ».

Grâce à cette stratégie, les CFL veulent devenir le premier choix de mobilité de leurs clientes et clients particuliers en leur proposant :

- Une arrivée à destination en sécurité, ponctuelle et confortable,
- De l'empathie et de l'attention dans leur prise en charge,
- Une information voyageurs pertinente, accessible et personnalisée,
- Une attitude flexible, proactive et accueillante de la part du personnel CFL.



Les CFL veulent aussi devenir le premier fournisseur des clients et partenaires professionnels avec :

- Une offre de solutions logistiques pour améliorer leur compétitivité,
- Une contribution à la réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre et un soutien à leurs initiatives environnementales,
- Un soutien au développement de leurs activités internationales.



## SÉCURITÉ

“ Notre première priorité – pour nos clientes et clients et notre personnel.



## QUALITÉ

“ Notre vision d'excellence – l'offre de services de qualité basés sur les besoins et attentes de nos clientes et clients.



## EFFICACITÉ

“ Notre positionnement – pour rester compétitifs grâce à l'offre de solutions de mobilité durables et l'utilisation responsable de ressources.



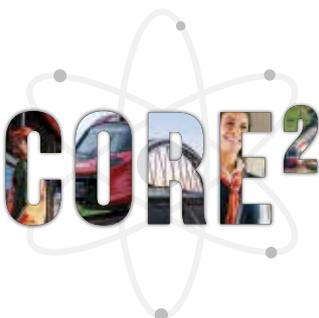
## INNOVATION

“ Notre esprit entrepreneurial – anticiper et saisir les opportunités offertes par la digitalisation et les nouvelles technologies.

## NOUS

### NOUS / MIR

“ Chaque collaborateur et chaque collaboratrice est essentiel pour assurer les activités du Groupe et offrir aux clientes et clients les services qu'ils demandent.



COOPÉRATION  
OUVERTURE  
RESPECT  
EXCELLENCE  
EXEMPLARITÉ

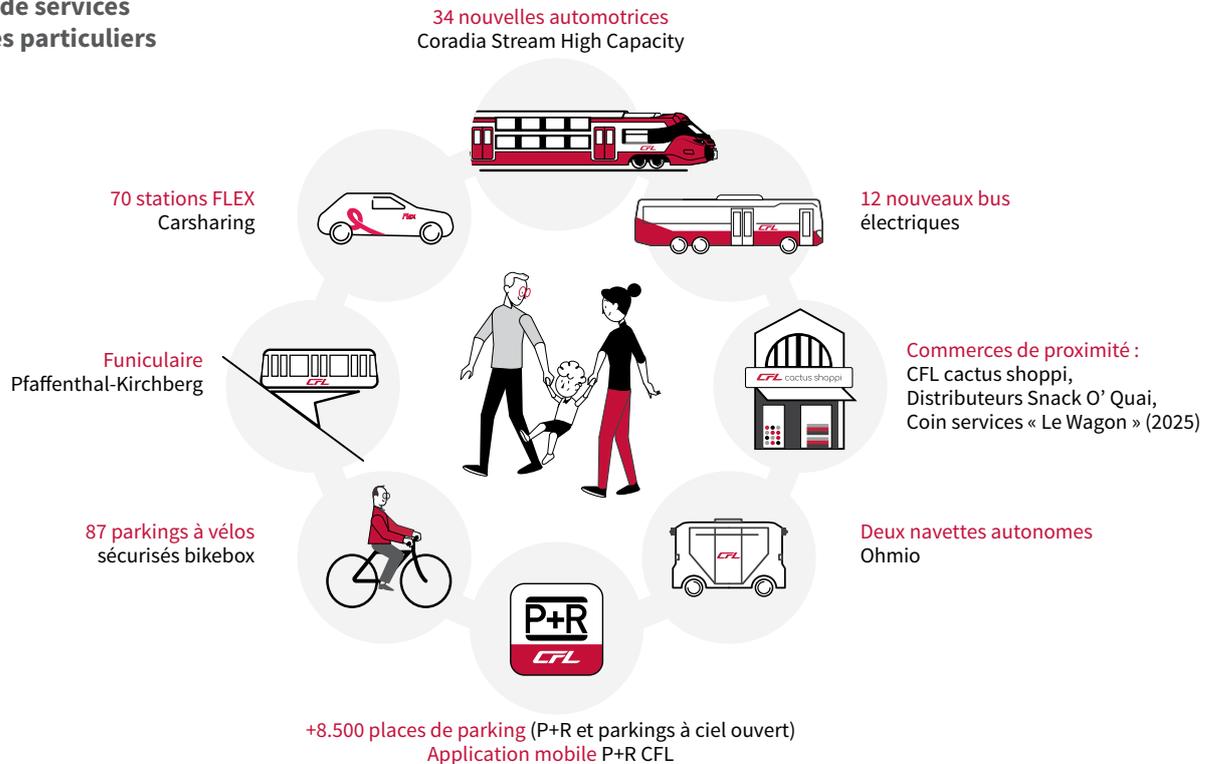
Les projets du Groupe et l'attitude de ses collaborateurs et collaboratrices reposent sur des valeurs d'entreprises transversales symbolisées par l'acronyme CORE<sup>2</sup>.

Pour en savoir davantage sur la culture d'entreprise, voir page 176.

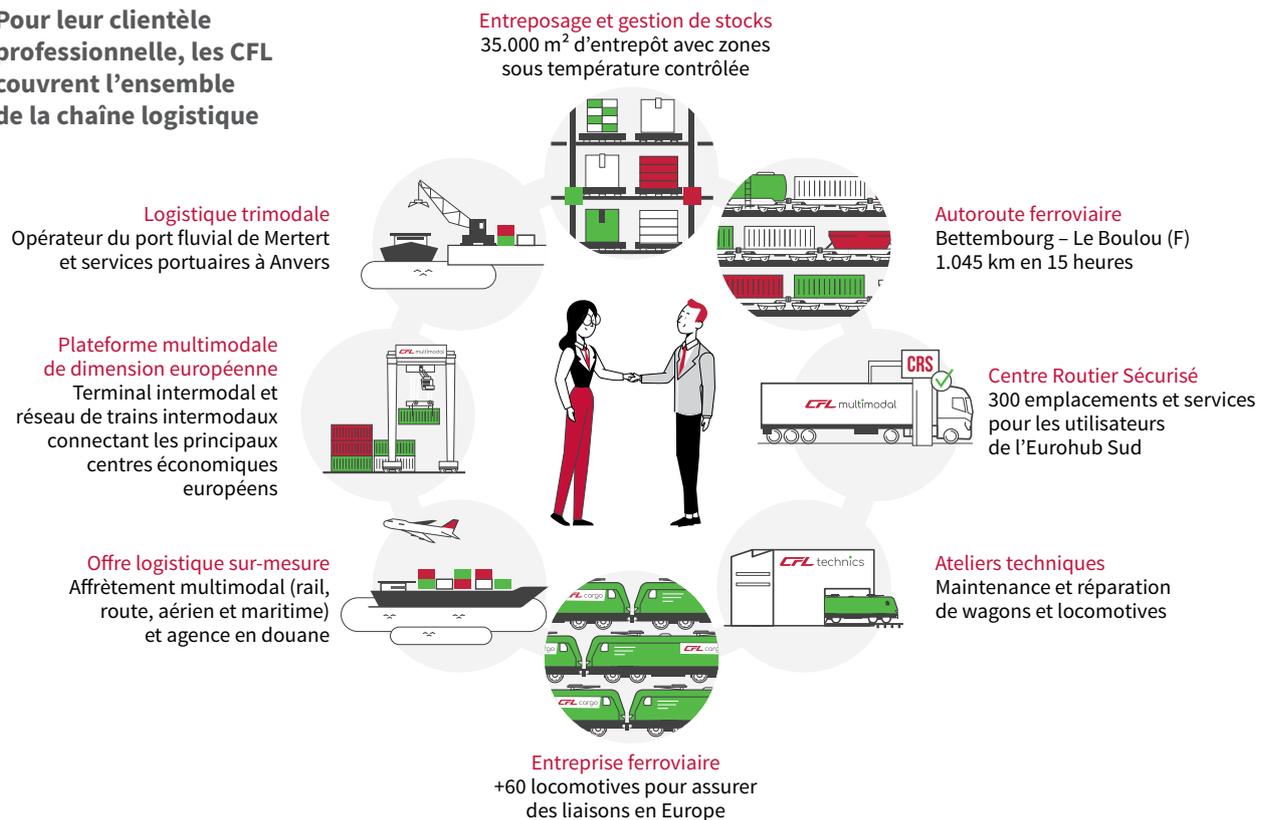
## Penser la mobilité autour de la multimodalité

Privés ou « B2B », les clientes et clients des CFL font l'objet d'une approche globale quant à leurs besoins en matière de mobilité et de services complémentaires, du premier au dernier kilomètre de leur déplacement.

### L'offre de services pour les particuliers



### Pour leur clientèle professionnelle, les CFL couvrent l'ensemble de la chaîne logistique

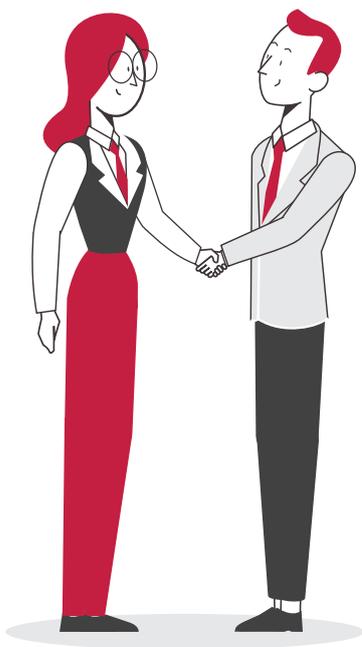


# CHIFFRES CLÉS DU GROUPE 2024

\*(Chiffres 2023)



**5.199** collaborateurs  
et collaboratrices \*(5.125)



**503** \*(515)  
recrutements

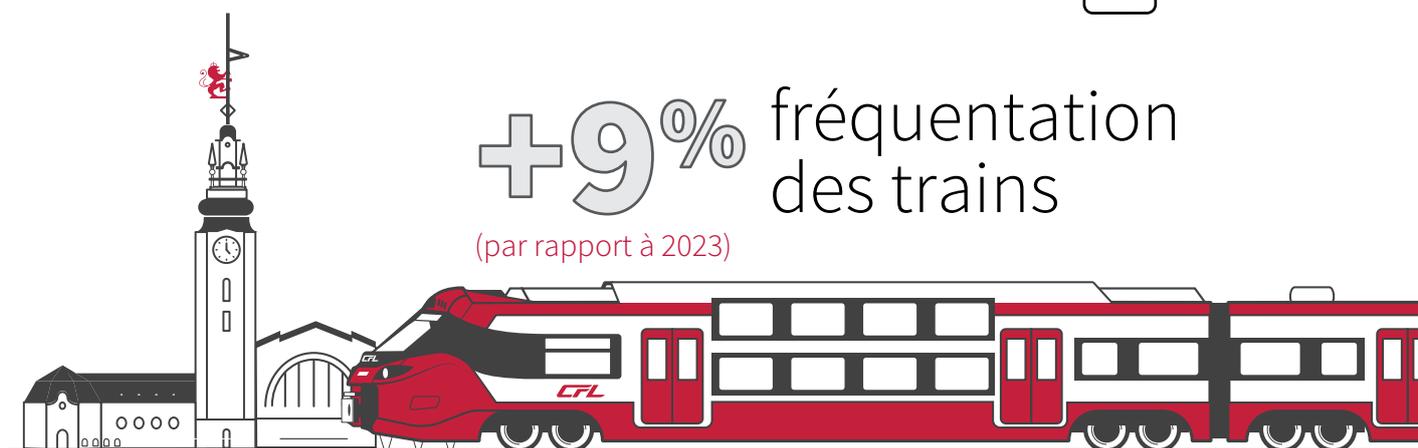
**276.705**

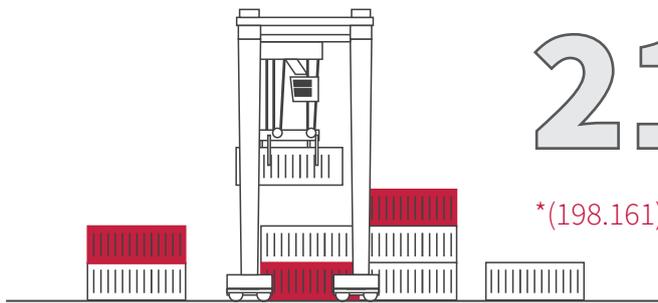
PLACES ASSISES  
DISPONIBLES  
par jour ouvré \*(271.466)



**+9%** fréquentation  
des trains

(par rapport à 2023)

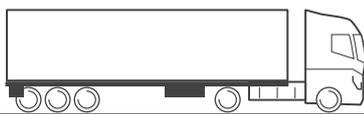




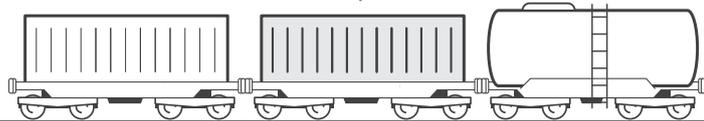
**219.730** manutentions  
sur le terminal

\*(198.161)

**90.847** envois routiers  
reportés sur le rail



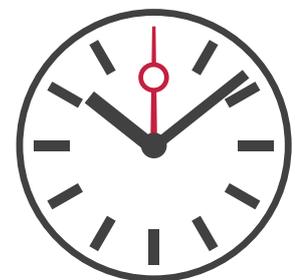
\*(86.972)



**31,3 millions** <sup>\*(28,7)</sup>  
de voyageurs

**PONCTUALITÉ**  
des trains voyageurs  
sur le réseau CFL

**90,8%** <sup>\*(90,1%)</sup>





# INTERVIEW MARC WENGLER

DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE CFL

« NOUS VOULONS  
COUVRIR LES DÉPLACEMENTS  
DE NOS CLIENTES ET CLIENTS  
DU PREMIER AU DERNIER  
KILOMÈTRE »

# INTERVIEW

**MARC WENGLER**

Directeur Général du Groupe CFL

## **Les CFL veulent devenir le premier choix de mobilité de leurs clientes et clients. Comment la stratégie du Groupe permet-elle d'atteindre cette vision ?**

Notre cœur de métier reste profondément ferroviaire mais en choisissant d'axer notre stratégie sur les besoins de notre clientèle, nous optons pour une vision plus large de la mobilité : nous voulons couvrir les déplacements de nos clientes et clients - ou de leur marchandise - du premier au dernier kilomètre. Nous raisonnons donc en termes d'expérience client globale, y compris avec des services complémentaires comme CFL cactus shoppi ou le réseau de parkings à vélos bikebox. Cet état d'esprit nous incite à expérimenter et à innover, par exemple avec la mise en place de navettes autonomes en milieu urbain. Cette approche vaut également pour nos Activités Fret avec de nombreuses solutions de transport et d'entreposage à valeur ajoutée, souvent coconstruites avec nos partenaires.

## **Nos clientes et clients se montrent d'ailleurs particulièrement satisfaits du travail des équipes CFL via l'enquête de satisfaction annuelle.**

Ce résultat reflète notre culture d'entreprise et s'explique par la motivation de nos plus de 5.000 collaborateurs et collaboratrices que je remercie à nouveau ici ! Ils tissent avec brio le fil rouge de notre stratégie bâtie sur cinq priorités interconnectées (voir page 16). Grâce à notre rigueur opérationnelle, un leadership inclusif et l'implication de tout un chacun, nous franchissons chaque année de nouvelles étapes dans notre développement au long cours en faveur de nos clientes et clients.

## **Cette appréciation de la part de la clientèle met en exergue l'importance du facteur humain pour un Groupe comme les CFL.**

Être une entreprise hautement technique et technologique n'empêche pas de présenter un visage humain en interne et en externe. Les retours de notre clientèle, qu'ils soient positifs ou qu'ils mettent l'accent sur des axes d'amélioration, sont précieux pour apporter des ajustements le cas échéant. Je pense notamment aux 800 courses de bus quotidiennes proposées à l'été 2024 durant la phase de travaux entre Luxembourg et Bettembourg. Sur base du retour de nos clientes et clients, nous avons revu leur prise en charge en gares de Thionville, Bettembourg et Luxembourg

pour gagner en fluidité. Un dialogue qui s'avère « gagnant-gagnant », même lors des interruptions du trafic ferroviaire nécessaires pour réaliser les travaux d'infrastructure.

## **Peut-on parler d'une culture d'entreprise orientée client reposant sur la stratégie de l'entreprise ?**

Notre vision d'une mobilité moderne, inclusive et durable serait vaine sans une culture d'entreprise orientée vers la clientèle et la qualité de service. Nous cultivons le dialogue en externe et en interne et surtout nous le traduisons dans les actes. L'enquête de satisfaction annuelle a, par exemple, conduit aux travaux de modernisation effectués en 2024 en gares d'Esch-sur-Alzette et Differdange. Nous impliquons aussi nos clientes et clients dans différents aspects touchant à leurs déplacements comme l'évolution de l'information voyageurs ou la refonte à venir de notre application mobile.

## **La sécurité est la priorité absolue des CFL. Comment est-elle diffusée dans l'ensemble du Groupe ?**

Cette priorité doit infuser à tous les niveaux de notre organisation pour obtenir des résultats tangibles. Nous sommes dans un processus d'apprentissage permanent pour aboutir à une culture sécurité indépendante, soit l'intégration par défaut de la sécurité au quotidien dans le comportement et les réflexions de chacun et chacune. La conscientisation vis-à-vis des risques au travers d'une communication transparente ; l'implication du leadership sur le terrain et une obligation de moyens sont les trois leviers sur lesquels nous nous appuyons pour gagner en maturité dans notre culture sécurité. Dans ce cas aussi, les efforts collectifs débouchent sur des faits concrets comme au sein de notre filiale CFL technics qui a atteint la Vision 0 accident fin 2024 avec trois ans sans accident avec arrêt.

*« Le dialogue en externe et en interne se traduit dans des actes. »*

## **Que retenir de 2024 qui fut marquée par un nouveau record de fréquentation des trains ?**

Nous pouvons être fiers de servir une clientèle toujours plus nombreuse tout en poursuivant un plan d'investissements historique pour que le train demeure l'épine dorsale de la mobilité au Luxembourg et dans les régions frontalières. Les montants consacrés par l'État à la modernisation et l'agrandissement du réseau

ferré font du Luxembourg le pays leader en Europe en matière d'investissements dans le rail par habitant. Pour 2024, je retiens les travaux conséquents autour du secteur de Howald et la poursuite de la réalisation de la nouvelle ligne entre Luxembourg et Bettembourg. Nous avons aussi célébré la fin de la transformation de la gare de Rodange en nouveau pôle d'échange multimodal de référence pour le sud-ouest du pays. En coulisses, nous continuons de moderniser les infrastructures techniques comme avec le déploiement du premier poste directeur dit « intégré » sur la ligne du Nord. Un système unique et créé sur mesure pour le Luxembourg. J'ajoute que des moyens humains et financiers importants sont consacrés chaque année à l'entretien et à la maintenance du réseau ferré existant. (voir page 76)

### Qu'en est-il du matériel roulant des CFL ?

Nous avons concrétisé en 2024 un plan d'investissement historique dans notre flotte de trains avec le début de la mise en service des 34 nouvelles automotrices Coradia et l'entrée en service de dix locomotives Traxx MS3 pour CFL cargo. Je félicite nos équipes et remercie nos partenaires pour l'aboutissement de ces projets collectifs de longue haleine. Grâce à notre gestion rigoureuse et au soutien de l'État, nous continuons sur notre trajectoire d'investissements et nous faisons progresser notre concept intégré sans devoir choisir entre capacités et qualité de service.

### Comment les Activités Fret des CFL évoluent-elles dans un contexte très concurrentiel et un environnement économique toujours délicat ?

Au-delà de l'année sous revue et des résultats financiers positifs de nos Activités Fret, force est de constater que la logistique devient de plus en plus déterminante dans la performance des entreprises voire un élément critique de la souveraineté économique d'un pays. Grâce à l'expertise de plus de 1.000 collaborateurs et collaboratrices de nos équipes fret, à nos investissements et l'élargissement de nos liaisons intermodales en Europe, nous réaffirmons notre rôle de centre de la logistique « made in Luxembourg ». Avec notre offre trimodale (rail/route/fluvial) et le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange, nous proposons une plateforme « one-stop-shop » unique dans la Grande Région – et au centre de l'Europe – aux entreprises locales et régionales qui internationalisent leurs activités et aux entreprises européennes qui s'adressent à ce marché de la Grande Région.

Choisir le rail pour le fret est une question de bon sens économique et écologique : le train émet neuf fois moins de CO<sub>2</sub>, consomme six à sept fois moins

d'énergie et engendre 85 fois moins d'accidents que le transport routier. La concurrence avec ce dernier est cependant toujours plus exacerbée, a fortiori avec l'introduction de « méga-camions ». Ces engins pouvant atteindre une longueur de 25,25 mètres sont structurellement incompatibles avec le report modal sur le rail et vont renforcer la saturation des axes routiers. Nous espérons que le Luxembourg restera en retrait de ce mouvement à contretemps des enjeux environnementaux. À l'inverse, nous continuons de plaider au niveau européen pour lever les freins à la fluidité des mouvements transfrontaliers de trains fret.

### Les CFL publient dans leur Rapport Annuel 2024 un rapport de durabilité tenant compte de l'esprit de la directive CSRD. Comment les CFL intègrent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans leur stratégie pour en faire des leviers de leur performance ?

Une entreprise ne s'évalue plus seulement par ses performances financières, d'autant plus pour une entreprise publique telle que la nôtre. Pour les CFL, le sujet de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) n'est pas nouveau puisque nous l'enrichissons depuis plusieurs années au travers de stratégies, de plans d'action et d'une forte mobilisation de nos équipes. Avec ce Rapport Annuel, nous démontrons combien nous investissons pour la pérennité de notre activité vectrice de nombreux emplois directs et indirects. J'ajoute que nous représentons la solution pour que la mobilité individuelle soit décarbonée : il n'existe pas de moyen de transport plus durable que le train. Nous avons choisi de devancer la transposition de la directive et de tenir compte de son esprit pour continuer à figurer parmi les entreprises en pointe sur la RSE. Si cette directive poursuit un noble but à l'égard des enjeux de notre société et de la planète en général, nous espérons qu'elle se traduira par une implémentation pragmatique pour que son esprit ne soit pas dilué dans une nouvelle couche réglementaire.

### Quelles sont vos perspectives pour 2025 et au-delà ?

Nous entendons bien maintenir le cap et le rythme dans nos différents projets, toujours en faisant preuve de rigueur en matière de planification et d'opération. En parallèle, nous devons d'ores et déjà planifier les prochaines évolutions substantielles du réseau ferré comme la refonte nécessaire du triage de Bettembourg. Nous prévoyons aussi d'adapter nos capacités de maintenance en raison de l'évolution de notre flotte, par exemple avec un nouvel atelier de maintenance prévu à Rodange. Nous continuons ainsi à assurer notre raison d'être : être un vecteur de développement social et économique du pays autour du train.

*« Les CFL réaffirment leur rôle de centre de la logistique 'made in Luxembourg'. »*



*La maintenance de l'infrastructure,  
une compétence essentielle au bon  
fonctionnement du réseau ferré.*

# 5.199 COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES ENGAGÉS AU QUOTIDIEN



# INTERVIEW

**YVES BADEN**

 Directeur Ressources Humaines  
et Organisation

## « LES MÉTIERS DES CFL SONT ACCESSIBLES À TOUS ET TOUTES »

### **Le Groupe CFL a été élu employeur le plus attractif en 2024 au Luxembourg : comment expliquez-vous l'obtention de cette distinction ?**

Nous avons déjà été désignés employeur attractif en 2019 et 2021 et nous accueillons toujours ce genre de récompense avec fierté et humilité. J'y vois l'expression du travail de fond mené depuis plusieurs années, notamment sur notre marque employeur, afin d'être un employeur attractif sur tous les critères importants aux yeux des candidates et des candidats. Cela dit, le package salarial ne suffit pas pour attirer de nouvelles recrues. Nous devons proposer une offre globale, une identité d'entreprise forgée par des valeurs fortes et surtout convaincre les talents de nous rejoindre par et pour le sens de nos missions. Sur ce plan, nous avons le privilège d'exercer des métiers indispensables dans le quotidien de nombreuses personnes et entreprises au Luxembourg, dans les régions frontalières et au-delà. Les missions et projets dont nos collaborateurs et collaboratrices ont la charge sont extrêmement valorisants car ils sont en lien direct avec les enjeux

sociaux, économiques et environnementaux de notre temps via notre cœur de métier du transport ferroviaire. Notre « famille » CFL a donc beaucoup d'atouts – dont la stabilité de notre entreprise – pour se développer et se renouveler dans une optique de gestion responsable et à long terme de notre capital humain.

### **Ce prix reflète-t-il aussi l'impact des efforts spécifiques en matière de HR marketing ?**

Nous avons en effet lancé toute une série d'initiatives pour capter l'attention de candidates et candidats potentiels, en allant à leur rencontre, en sensibilisant celles et ceux qui étaient peut-être moins intéressés par notre secteur auparavant. Nos ambassadeurs et ambassadrices, à savoir nos collègues, jouent également un grand rôle à cet égard puisqu'ils sont les mieux à même de véhiculer les valeurs du Groupe et le sens de nos missions. La participation de collaborateurs et collaboratrices à la campagne de marque employeur « *Missions that rock!* » en 2023 a certainement contribué à la distinction d'employeur attractif.

**Les CFL ont lancé, fin 2024, l'initiative « Empow(her)ing Journey » à destination des profils féminins. Que diriez-vous à une candidate pour la convaincre de rejoindre les CFL ?**

Je lui dirais tout simplement que les métiers des CFL ne sont pas uniquement réservés aux hommes mais qu'ils sont accessibles à tous et toutes : c'est le message que nous voulons faire passer via l'initiative « Empow(her)ing Journey ». Notre volonté est d'augmenter progressivement la représentation des femmes dans notre effectif et de tendre vers une plus grande mixité à moyen terme. Mais il ne s'agit pas de se limiter à un exercice de communication. Les actes que nous posons en interne doivent correspondre à cette ambition. Avec la signature de l'accord européen « Women in Rail » en 2021, la labélisation « Actions positives » en 2023 par le ministère de l'Égalité des genres et de la Diversité et dans le cadre de notre plan d'action « Women@CFL » depuis 2022, nous faisons en sorte que l'environnement de travail des CFL soit pleinement adapté à tous et toutes. Je suis persuadé que nous disposons, avec nos diverses missions dans nos domaines de travail variés, du potentiel pour attirer encore davantage de femmes et participer à l'objectif d'une meilleure mixité dans le secteur ferroviaire en Europe.

*« Notre 'famille' CFL a beaucoup d'atouts pour se développer. »*

**Les CFL sont signataires de la Charte Diversité Luxembourg : pourquoi la diversité et l'inclusion sont importantes pour un Groupe comme les CFL ?**

En recrutant un grand nombre de personnes chaque année, nous intégrons de nouvelles personnalités et compétences, ce qui joue indéniablement en faveur de la diversité. La mixité et la diversité sont des richesses qu'une entreprise comme la nôtre doit cultiver et protéger. Nous ne nous contentons pas de signer une charte mais nous ancrons nos engagements dans une feuille de route stratégique RH qui fait partie intégrante de notre stratégie d'entreprise. Peu importe son origine, son orientation, son handicap, tout talent qui correspond à nos besoins et souhaite nous rejoindre doit pouvoir trouver sa place sereinement aux CFL.

**Plus largement, comment parvenir à recruter chaque année un nombre important de nouveaux collaborateurs et collaboratrices dont 503 en 2024 ?**

Ce nombre n'est que la partie visible de l'iceberg. Nous avons traité 25.000 candidatures l'an dernier, signe de l'attractivité de notre marque employeur et de l'effet de l'adaptation de certains critères d'embauche comme

le niveau de connaissance du luxembourgeois grâce à une offre de formation personnalisée lors de la période d'essai dans le but d'atteindre le niveau requis au terme de ladite période. Pour gérer un tel volume de candidatures, nous disposons en quelque sorte de notre propre « agence de recrutement » interne qui repose sur de solides compétences et des outils technologiques pour d'une part assurer un suivi individuel de chaque candidature et d'autre part maximiser les chances de concordance des aspirations entre les deux parties. In fine, nous recrutons des compétences mais aussi une attitude et une personnalité qui doivent « matcher » avec la culture d'entreprise pour que la collaboration soit la plus fructueuse possible.

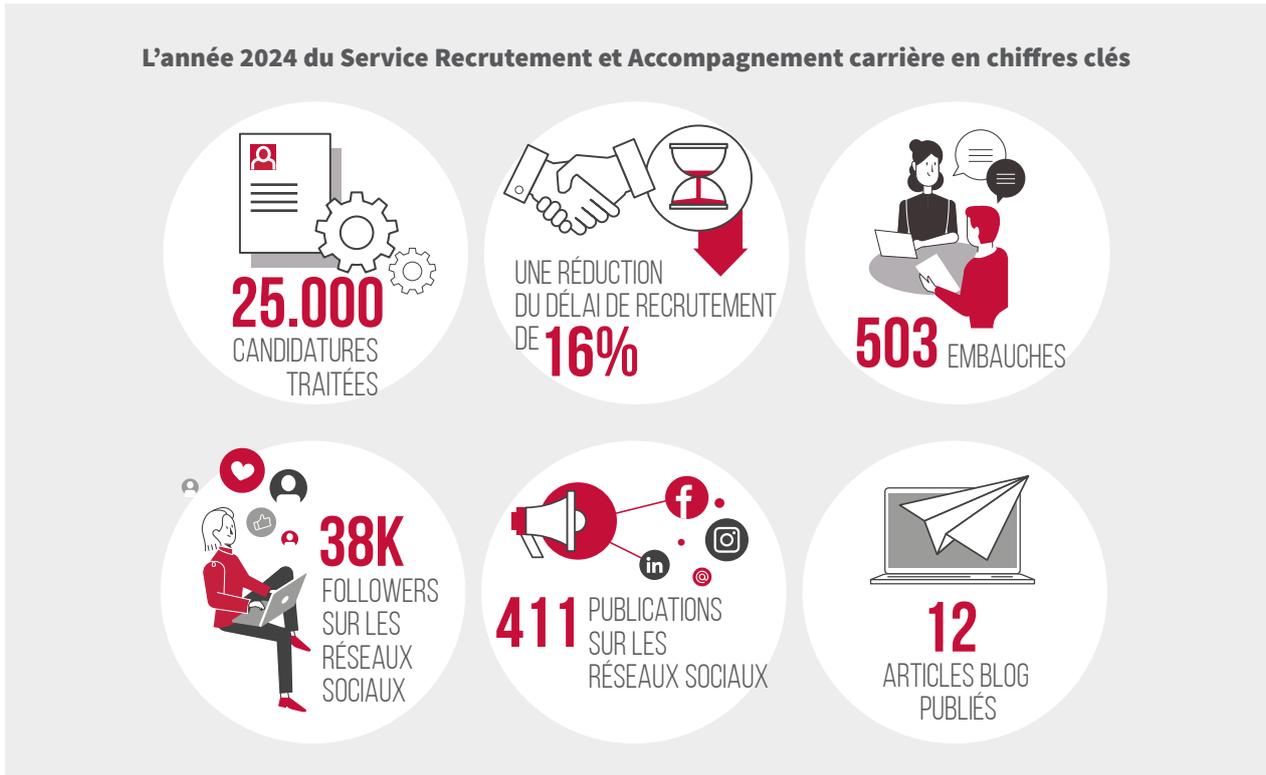
**Comment tirer profit de l'intelligence artificielle dans les métiers liés au capital humain ?**

L'intelligence artificielle va enrichir la boîte à outils de nos collaborateurs et collaboratrices au profit du service rendu à nos clientes et clients. Ceci vaut donc aussi dans les métiers du capital humain. Nous travaillons, par exemple, sur l'implémentation d'un chatbot dans un module de formation sur la réglementation ferroviaire afin d'aborder des cas pratiques d'usage au départ du contenu théorique. Outre ce volet à destination du personnel formé, nous testons l'utilisation d'un assistant en intelligence artificielle pour accompagner nos formateurs et formatrices dans la préparation et l'animation de leurs supports.

**Les CFL ont entamé leur mise en conformité avec la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Quelle est l'ampleur de ce projet ?**

Nous nous sommes donnés deux ans pour converger vers la conformité avec cette directive qui couvre un large éventail de sujets et de données liés à la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). Ce projet nécessite un investissement humain relativement intensif et touche l'ensemble des services. Heureusement, nous pouvons nous appuyer sur une gouvernance RSE éprouvée et des exercices antérieurs de publication extra-financière. La publication dans l'édition 2024 du Rapport Annuel d'un premier rapport de durabilité cherchant à s'aligner avec les exigences de la directive CSRD reflète la capacité des CFL à se mobiliser de manière pragmatique en interne et la volonté continuer à vouloir figurer parmi les entreprises en pointe sur la RSE au profit de la performance de l'entreprise et donc pour le bénéfice de la société dans son ensemble.

**L'année 2024 du Service Recrutement et Accompagnement carrière en chiffres clés**



**UNE MARQUE EMPLOYEUR MULTICANALE**

Après avoir poursuivi en 2024 la campagne « *Missions that rock!* », afin d’atteindre les objectifs de recrutement annuels et de perpétuer la marque du Groupe CFL comme employeur de choix sur le long terme, l’équipe du Service Recrutement et Accompagnement carrière des CFL mène une stratégie dynamique et évolutive sur plusieurs supports.

La nouvelle campagne « *Empow(her)ing Journey* » a été lancée le 18 novembre 2024 pour attirer davantage de profils féminins. « *Nous avons remarqué un fort intérêt pour cette campagne qui supporte notre initiative au long cours en faveur de la mixité dans notre entreprise* », résume Joya Blum, responsable HR Marketing aux CFL.

« *Dans un marché du travail tendu, nous déployons un éventail d’actions pour nous faire connaître et reconnaître. Nous expérimentons de nouveaux formats de contenus à destination de publics cibles comme les nouvelles générations* ». Les chiffres des contenus postés sur les réseaux sociaux et autres blogs (jobscfl.lu, wearecfl.lu) témoignent de cette activité (voir ci-dessus). « *Nous allons poursuivre la campagne « Empow(her)ing Journey » et développer de nouveaux formats vidéo sur les réseaux sociaux qui nous permettent également de toucher des personnes qui ne nous suivaient pas auparavant.* » Après avoir organisé en 2024 la foire de recrutement (voir page 29), un Girls & Boys Day, l’Innovation Camp en collaboration avec Jonk Entrepreneuren et trois « *Jobdating on tour* » (en Gare de Luxembourg, à la Sneakermess et au Cactus

Bascharage), les CFL continueront à faire vivre leur concept de Jobdating pour celles et ceux qui veulent faire le lien entre le digital et les échanges en face à face. Au total, pas moins de 47 événements de recrutement ont été organisés en 2024.



Des visuels issus de la campagne « *Empow(her)ing Journey* »

# PLEIN SUCCÈS POUR LES CFL JOBDAYS EN MODE « FOIRE DE RECRUTEMENT »

**Suite aux versions en gare et itinérante, le Jobdating des CFL s'est mué en 2024 en véritable foire de recrutement pendant deux jours. Plus de 1.000 visiteurs et visiteuses ont eu l'opportunité de découvrir les missions du Groupe auprès des cheminotes et cheminots présents pour l'occasion.**

Tentes, stands, équipes des CFL... l'organisation était pensée dans les moindres détails pour accueillir au mieux le public sur un vaste espace à l'arrière du parking P+R de Luxembourg. Le Jobday Junior du vendredi 21 juin 2024 était réservé aux classes des lycées, au corps enseignant et éducatif ainsi qu'aux associations étudiantes. Le Jobday du samedi 22 juin 2024 était quant à lui ouvert librement au grand public... qui a répondu présent en nombre avec 865 personnes, malgré la pluie ! *« Au total, nous avons dépassé le cap des 1.000 personnes, preuve du fort intérêt pour les CFL ! Plus que le nombre en soi, la qualité des interactions était remarquable. Cette affluence démontre en outre que des moments d'échange en face à face sont essentiels dans le processus de recherche de travail et de recrutement »*, résume Armelle Kails, cheffe du Service Recrutement et Accompagnement carrière des CFL. La mobilisation de nombreux services des CFL (Activités Voyageurs, Gestion Infrastructure, Activités Fret, services administratifs, filiales) a grandement contribué au succès de l'événement. Qui mieux que nos collègues pour parler de leur passion du métier ? Avec une donnée en forme de récompense : 91% de satisfaction exprimée via un vote à la sortie d'un événement dont la formule sera probablement reconduite.



*Une partie de l'équipe du Service Recrutement et Accompagnement carrière en charge de l'événement.*



*Armelle Kails, Cheffe du service Recrutement et Accompagnement carrière des CFL*



*De nombreux collègues étaient mobilisés pour présenter leur métier.*



Échange avec la ministre de l'Égalité des genres et de la Diversité, Yuriko Backes, à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes.

## OUI AU RESPECT, À LA TOLÉRANCE, À LA POLITESSE ET À LA DIGNITÉ

Le Respect, la Tolérance, la Politesse et la Dignité, sont au cœur des valeurs d'entreprise CORE<sup>2</sup> des CFL (voir page 176). Afin de soutenir cet état d'esprit et de sensibiliser en interne à l'égard de toute forme de discrimination, harcèlement et sexisme qui n'ont pas leur place au sein des CFL, une nouvelle campagne sur ces sujets a été lancée en 2024 (voir page 141).

À l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, le vendredi 8 mars 2024, la ministre de l'Égalité des genres et de la Diversité, Yuriko Backes (également ministre de la Mobilité et des Travaux publics) a rendu visite aux CFL (photo ci-dessus). L'occasion d'échanger ouvertement avec plusieurs collaboratrices sur leur parcours et sur les mesures prises par le Groupe pour promouvoir l'égalité et la mixité dans le cadre du plan d'action Women@CFL (voir page 140).

16

C'est le nombre de jeunes filles et garçons (de 15 à 19 ans) accueillis sur base volontaire durant la 2<sup>ème</sup> édition du Girls & Boys Day des CFL organisée le 18 décembre 2024. Ce stage d'observation d'une journée leur a permis de découvrir les métiers de leur choix, accessibles à tous et toutes.

## ENCOURAGER UN MODE DE VIE SAIN

Les CFL et leur Service Santé au Travail ont, à nouveau, organisé plusieurs initiatives et proposé des accompagnements au personnel durant 2024 (voir page 143) en matière de santé physique et mentale. Les collaborateurs et collaboratrices motivés étaient également invités à participer à différents événements sportifs comme l'ING Night Marathon du 11 mai 2024.

Plus de 150 inscrites et inscrits ont porté les couleurs des CFL lors de l'ING Night Marathon du 11 mai 2024.



## La sécurité passe aussi par le leadership

Priorité stratégique absolue des CFL, la sécurité est également intégrée à la formation continue des encadrants des CFL par exemple lors des « Leadership Days » organisés en novembre 2024. La culture sécurité et ses trois éléments clés (présence sur le terrain, conscience des dangers et développement à moyen terme) ont été mis en lumière et discuté durant l'événement réunissant 70 participantes et participants.

### « LEADERS ARE LEARNERS ! »

Engagés dans la formation continue de leur personnel d'encadrement autour du concept « Leadership 360° », les CFL ont mené plusieurs actions importantes en la matière en 2024 pour que la culture leadership soit vécue tous les jours.

Les douze membres (tous et toutes leaders représentant l'ensemble des services des CFL) du nouveau comité Leadership se sont réunis pour la première fois en début d'année pour échanger des bonnes pratiques, retours d'expérience et catalyser les demandes en matière de formations, de coachings, de conférences...



Les diplômés et les responsables de l'équipe Leadership Development & Change Management des CFL.

Le rôle de leader implique en effet de cultiver des « soft skills » indispensables pour créer un environnement de travail inspirant avec son équipe. Des besoins que les CFL abordent de façon globale et en dehors des sentiers battus dans le programme « Leadership 360° ».

*« Nous voulons permettre à nos 450 encadrants et encadrantes de bénéficier des formations qui répondent à leurs attentes et besoins, en lien avec nos objectifs d'entreprise. »*

Michèle Schmit, Responsable Leadership Development & Change Management aux CFL.



Le 13 juin 2024, la première promotion « encadrant de proximité » a été officialisée. Une dizaine de leaders ont été diplômés après avoir suivi la formation de base obligatoire pour tous les responsables d'équipe des CFL.

Compétence clé pour toute entreprise, le leadership se nourrit de sources d'inspirations externes comme lors de la première conférence leadership organisée le 3 juillet 2024 à la Philharmonie avec l'intervention du pilote de ligne Philip Keil. Cet expert et conférencier reconnu a partagé avec l'assistance les leçons de son expérience sur les thèmes de la responsabilité, du leadership et de la confiance.

### 1.200

C'est le nombre de participants et participantes aux formations en leadership en 2024.

NOUS



Le dialogue est à la base de toutes les actions des CFL, en externe par exemple avec les enquêtes de satisfaction client mais aussi en interne avec différentes enquêtes (satisfaction, sécurité...) et désormais avec l'introduction d'un échange annuel structuré pour tous et toutes avec leur supérieur hiérarchique : le Matarbechterspräch (MAG).

Pour en savoir plus sur volet social découlant de la stratégie des CFL, rendez-vous dans le rapport de durabilité en page 130.



# UNE GESTION SAINES POUR INVESTIR SUR LE LONG TERME

# INTERVIEW

**ALAIN BLAU**

Directeur Administratif et Financier



« LA VISION SUR LE LONG TERME EST ANCRÉE DANS NOTRE ADN »

## Quelle est la tonalité générale qui se dégage des résultats financiers du Groupe CFL pour 2024 ?

Malgré un contexte d'incertitude économique persistante en raison du contexte géopolitique international, la performance de nos activités en 2024 nous a conduit à des résultats financiers record avec un résultat net du Groupe à 25,6 millions d'euros. En effet, nous recueillons les fruits de notre stratégie d'entreprise et de notre gestion financière saine. La qualité de nos services contribue également aux bons résultats de nos activités de transport de voyageurs dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'État luxembourgeois. En cette période difficile sur le plan économique et très concurrentielle dans le secteur logistique, la dynamique de nos Activités Fret est à mettre au crédit des équipes concernées qui, grâce à une solide palette de services, prouvent que la logistique « made in Luxembourg » répond pleinement aux besoins de notre clientèle locale et européenne.

## Qu'en est-il du chiffre d'affaires ?

Nous avons également bouclé 2024 avec un chiffre d'affaires record. Pour la quatrième année consécutive, nous dépassons le milliard d'euros à 1,215 milliards d'euros, soit une croissance de 7,1% portée par la dynamique de nos activités que j'évoquais.

## Quels sont les principaux investissements qui structurent la gestion financière des CFL ?

Le premier investissement est celui effectué dans l'emploi des collaborateurs et collaboratrices dont l'engagement et les compétences sont indispensables à la pérennité des CFL. Sur le plan du matériel roulant, je pense bien entendu à la mise en service progressive, depuis septembre 2024, de nos 34 automotrices Coradia (voir page 48). Nous avons par ailleurs terminé le programme « mi-vie » de rénovation en profondeur de dix automotrices TER2N-ng (voir page 50).

Nous investissons également fortement pour électrifier totalement la flotte de nos bus d'ici 2030 (voir page 116). L'informatique constitue aussi un axe d'investissement de plus en plus important dans un monde qui devient de plus en plus digital. Finalement, nous développons nos investissements immobiliers puisque quatre bâtiments majeurs ont été ou sont sur le point de rentrer en phase de construction. (voir page 60)

### **Qu'en est-il des investissements dans les Activités Fret ?**

Nos investissements s'orientent vers les outils et le matériel adéquats pour renforcer nos solutions intégrées d'un bout à l'autre de la chaîne logistique. Je pense en particulier aux dix locomotives Traxx MS3 de CFL cargo mises en service en 2024. Elles sont les premières locomotives en Europe capables de circuler sur les axes Nord-Sud et Ouest-Est en s'adaptant aux réseaux ferrés des pays traversés. Elles disposent aussi d'un mode hybride pour limiter leur impact lors du premier ou dernier kilomètre de circulation, notamment dans l'enceinte des terminaux ferroviaires. La décarbonation des activités du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange était aussi à l'ordre du jour de 2024 avec l'arrivée de tracteurs terminalistiques électriques utilisés pour déplacer les semi-remorques sur la plateforme multimodale et les transborder sur les trains de l'autoroute ferroviaire. Je souligne aussi que notre entrée en janvier 2023 dans le capital du Groupe Luxport - le principal opérateur du port de Mertert - a d'ores et déjà prouvé toute sa pertinence en raison de l'intérêt porté par nos clientes et clients à l'égard des solutions fluviales et des avantages que nous pouvons leur proposer via une offre trimodale rail-route-fluvial.

### **Quelles ont été les principales avancées en 2024 dans les projets de la filiale CFL Immo dont vous assumez la présidence du Conseil d'Administration ?**

Notre stratégie immobilière, en valorisant le patrimoine foncier des CFL, nous conduit à créer principalement des espaces de bureau pour l'usage propre du Groupe ou de tiers. Trois projets s'appêtent à sortir de terre : un nouveau bâtiment administratif sur le site de notre Centre de Remisage et de Maintenance à Bonnevoie, le futur centre de formation de notre Groupe à la rue de la Déportation et un bâtiment administratif pour les besoins de l'État près du pont d'Alsace. Notre

projet le plus visible en phase de construction est bien entendu la rénovation et l'agrandissement du siège de la Direction Générale des CFL à la Place de la Gare. Grâce à la gestion financière saine de notre Groupe, nous bénéficions du soutien précieux d'institutions financières luxembourgeoise et européenne qui nous accompagnent dans notre programme pluriannuel d'investissement immobilier.

### **Que recouvre la notion de développement durable pour vos services ?**

Pour rester l'un des moteurs du développement durable du pays via nos activités, nous accordons une importance majeure à la bonne gouvernance de notre Groupe, de même qu'à une gestion financière saine et orientée sur le long terme. Cette approche générale sur les plans administratif et financier se combine efficacement avec notre responsabilité sociale d'entreprise. Notre service Achats en est l'exemple adéquat car il intègre les critères de RSE aux critères de qualité et financiers pour, in fine, choisir nos fournisseurs et autres prestataires. Les nouveaux bâtiments que j'évoquais représentent aussi des exemples de responsabilité en matière de consommation énergétique et de ressources naturelles par le recours aux technologies pertinentes et sans devoir faire de compromis sur le confort d'utilisation des futurs occupants. Cette démarche volontariste nous permet ainsi de viser la certification internationale « BREEAM » de niveau « Excellent » pour le nouveau bâtiment de la Direction Générale à la Place de la Gare.

### **Comment l'usage de l'intelligence artificielle est-il envisagé au sein des CFL dans les années à venir ?**

L'innovation étant l'une de nos priorités stratégiques, nous envisageons l'intelligence artificielle de manière proactive en privilégiant une réflexion transversale et en tenant compte de notre priorité absolue de sécurité qui s'applique également dans le domaine informatique. Comme pour toutes les autres technologies que nous utilisons, nous voulons utiliser l'I.A. en gardant à l'esprit le service rendu à nos clientes et clients, respectivement l'amélioration continue de nos prestations. In fine, nous envisageons l'intelligence artificielle comme une opportunité pour nos collaborateurs et collaboratrices qui demeurent essentiels pour assurer le lien avec notre clientèle.

*« Le premier investissement est celui effectué dans l'emploi des collaborateurs et collaboratrices. »*

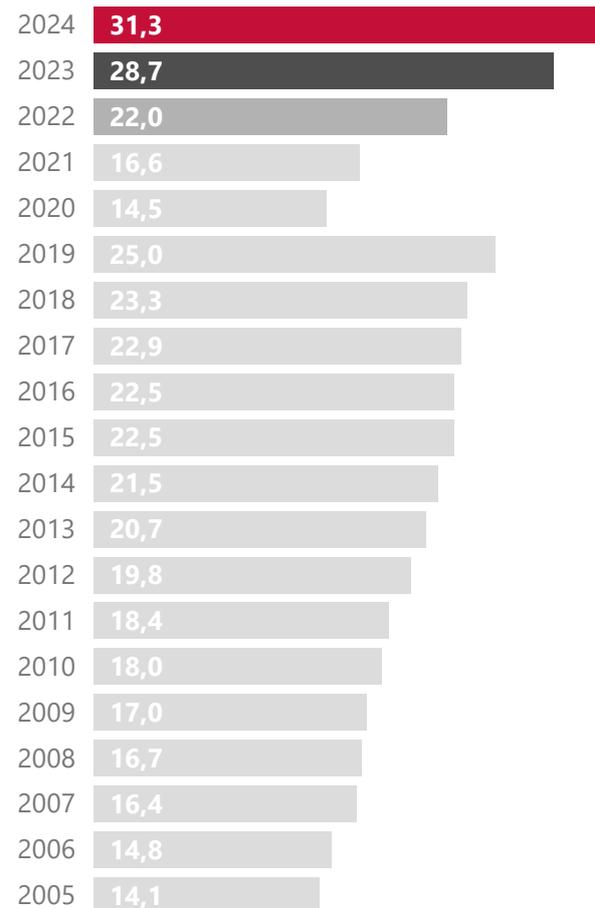
# LE RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ



## TRAFIC DES VOYAGEURS

Après l'année record 2023, les CFL ont à nouveau atteint un nouveau record au niveau du transport de voyageurs en trafic national et transfrontalier avec 31,3 millions de passagers transportés, représentant une progression de 9% par rapport à l'année précédente. Cette évolution s'inscrit dans la tendance générale de la dernière décennie, au cours de laquelle le nombre de voyageurs a presque augmenté de 50% en 10 ans.

### NOMBRE DE VOYAGEURS TRAIN (EN MILLIONS)



Le taux de ponctualité atteint en 2024 une valeur de 90,8% en retrait par rapport aux objectifs visés, mais en légère amélioration par rapport à l'année 2023 (90,1%). Le niveau de ponctualité a été fortement affecté par des facteurs externes aux CFL comme des grèves sur les réseaux voisins ou encore le comportement dange-



reux de personnes aux abords des voies. Des incidents techniques au niveau de l'infrastructure et du matériel roulant ont également influé sur la ponctualité en 2024. Les prestations kilométriques se sont élevées à 7,8 millions de km, en augmentation par rapport à 2023 (7,3 millions de km en 2023).

L'évolution positive des activités liées au transport des voyageurs, tant par le rail que par la route, s'est aussi traduite par une croissance des revenus des activités concernées de 391,5 millions d'euros en 2023 à 422,4 millions d'euros en 2024 (+7,9 %).

Dans une vision à long terme, les CFL et l'État luxembourgeois ont signé le 31 juillet 2024 un nouveau contrat de service public pour assurer les activités de transport des voyageurs par route sur la période de 2025 à 2034.

Les investissements dans le domaine de l'activité de transport de passagers ont été principalement constitués des acomptes payés dans le cadre de l'acquisition des 34 automotrices Coradia d'Alstom, dont six ont été mises en circulation en 2024 et de la modernisation des 21 automotrices TER2N-ng dont quatre ont été mises en service en 2024.

Les investissements dans la digitalisation des processus et la mise en place de nouvelles applications informatiques ont aussi avancé de manière à améliorer le service à la clientèle.

Il est à noter dans ce contexte que ces nouveaux investissements sont financés par fonds propres, hormis les automotrices Coradia financées par crédit externe.

La société de « carsharing », CFL Mobility exploitant la marque Flex, a continué le développement de ses activités à travers ses propres stations pour les clients particuliers et les collaborations avec des communes et sociétés privées. Même si l'équilibre financier n'est pas encore atteint, la progression constante du chiffre d'affaires permet d'envisager à terme une amélioration durable des perspectives de rentabilité de l'entreprise.

La filiale CFL cactus shoppi, créée en 2022, a augmenté significativement son chiffre d'affaires en mettant à disposition de la clientèle une gamme étendue de produits de consommation courante dans son magasin en gare de Luxembourg et grâce à son réseau de distributeurs automatiques dans les gares et sur les arrêts.

## GESTION DU RÉSEAU, RÉALISATION DES GRANDS CHANTIERS

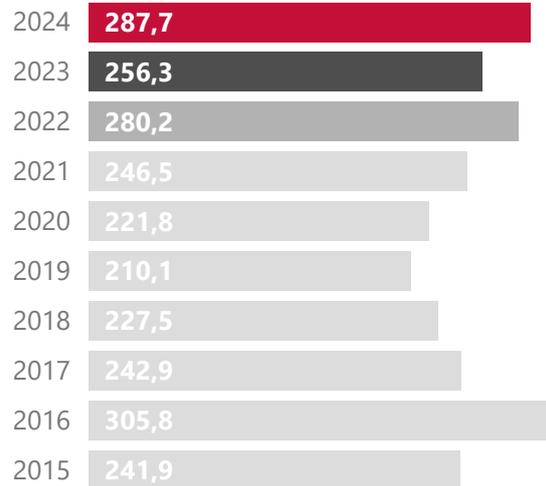
Le niveau de réalisation des grands projets par les CFL au niveau de l'infrastructure ferroviaire pour le compte du Fonds du Rail a continué à être très important en 2024 avec un montant d'investissement de 287,7 millions (256,3 millions d'euros en 2023).

Plusieurs projets d'infrastructure ont vu d'importants investissements via le Fonds du Rail en 2024. En premier lieu, le projet de construction de la nouvelle ligne ferroviaire Luxembourg – Bettembourg a bien progressé. D'autre part, le projet de la gare périphérique à Howald s'est poursuivi. Finalement, la gare réaménagée de Rodange a été inaugurée et le nouveau poste directeur à Ettelbruck a été mis en service en 2024.

Dans leur rôle de gestionnaire du réseau ferré luxembourgeois, les CFL ont assuré en 2024 la régulation du trafic ferroviaire et réalisé le programme d'entretien prévu sur le réseau ferré permettant de garantir un niveau élevé de sécurité, de fiabilité et de disponibilité de l'infrastructure ferroviaire. Le chiffre

d'affaires de l'activité de gestion du réseau ferré s'est élevé à 218,2 millions euros en 2024 (219,4 millions euros en 2023).

### INVESTISSEMENTS POUR LE COMPTE DU FONDS DU RAIL (EN MILLIONS D'EUROS HTVA)



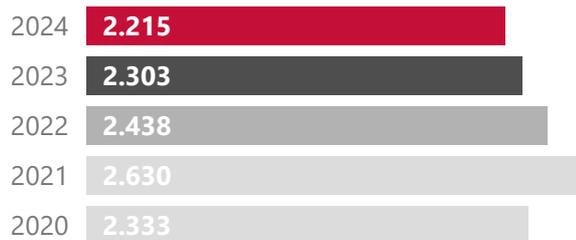
## TRANSPORT DE MARCHANDISES

Au niveau du fret, dans un environnement conjoncturel difficile, de nouveaux trafics ont pu être développées.

Le Groupe CFL cargo (fret conventionnel) atteint à nouveau un résultat net positif en 2024, alors que le Groupe CFL multimodal (fret combiné) affiche encore un résultat négatif.

Le Groupe CFL cargo a réalisé un résultat net consolidé de 7,2 millions d'euros, en amélioration de 4,2 millions d'euros par rapport à 2023. Le chiffre d'affaires du Groupe CFL cargo a progressé de 208,3 millions € en 2023 à 223,5 millions € en 2024. Le groupe CFL cargo a pu développer son activité, sur le marché domestique, notamment au départ de Luxembourg. En termes de tonnes-km de marchandises transportées, celles-ci diminuent (-88 millions de tonnes-km par rapport à 2023) en raison d'un mix de trafic différent.

### MILLIONS TKM (TONNES-KILOMÈTRES) GROUPE CFL CARGO



En dehors des activités du transport de fret conventionnel, la filiale CFL technics, spécialisée dans la maintenance de wagons et de locomotives, a continué à développer son activité et enregistre un résultat net statutaire de 5,1 millions €, encore en amélioration par rapport à 2023 (4,0 millions € en 2023).

Les investissements du Groupe CFL cargo s'élèvent à 30,8 millions € et sont constitués principalement par le paiement complet des 10 locomotives Traxx, mises en service courant 2024, et des avances pour 5 locomotives Traxx additionnelles.

Le 16 décembre 2024, CFL cargo SA a cédé l'entièreté de sa participation détenue dans la société CFL cargo Sverige AB.

Concernant les activités du fret combiné, le Groupe CFL multimodal a enregistré un résultat de -1,8 million €, en légère amélioration par rapport à 2023 (perte de 2,3 millions €). Le chiffre d'affaires consolidé du Groupe CFL multimodal progresse à 116,4 millions € (110,7 millions € en 2023). Toutes les sociétés du groupe CFL multimodal ont augmenté leur chiffre d'affaires.

Les trains intermodaux ont pu être développés, notamment en direction de l'est avec une nouvelle



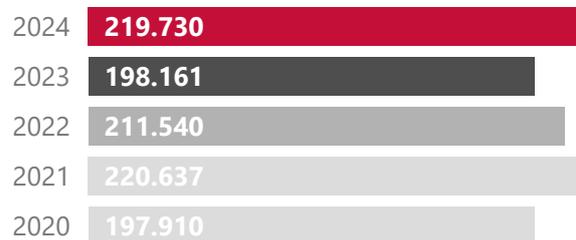
liaison vers la Roumanie. Cependant, l'environnement très concurrentiel, surtout au niveau du transport routier, continue à peser sur la rentabilité de CFL intermodal.

Le chiffre d'affaires de la filiale CFL logistics s'est également développé positivement. La société a enregistré un résultat net positif de 0,05 million € (-0,1 million € en 2023).

La filiale CFL terminals, principalement en charge de l'exploitation du terminal mis en exploitation depuis 2017, a réalisé un nombre record de manutentions opérationnelles, en augmentation de 10,9% par rapport à 2023, lui permettant de présenter à nouveau un résultat net positif de 0,1 million d'euros (0,2 million d'euros en 2023).

Les investissements du Groupe CFL multimodal ont été faibles en 2024 et principalement constitués d'acquisition de matériel roulant et d'investissements divers.

### MANUTENTIONS SUR LE TERMINAL



Le groupe Luxport, dont les CFL détiennent un contrôle de 50% à travers la société Manuport, a généré une contribution positive à hauteur de 1,0 million € (0,5 million € en 2023).

La société Lorry-Rail, opérant dans le domaine du transport de fret par autoroute ferroviaire, et détenue par les CFL à hauteur 34,51% du capital a enregistré un résultat positif de 8,2 millions d'euros en 2024 (6,1 millions d'euros en 2023).

## RÉSULTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe augmente de 7,1% en passant de 1,134 milliards d'euros en 2023 à 1,215 milliards d'euros en 2024. Il tient compte du fait que :

- la contribution au chiffre d'affaires des activités liées au transport des voyageurs s'élève à 422,4 millions d'euros, en progression de 7,9% par rapport à 2023 (391,5 millions d'euros), principalement sous l'effet de l'évolution du coût du service public et du développement de la filiale CFL cactus shoppi. Ces revenus représentent 34,8% du chiffre d'affaires du Groupe CFL et comprennent ainsi essentiellement les contributions de l'État pour le financement du service public par rail et route ;
- les revenus en relation avec les projets du Fonds du Rail, la gestion de l'infrastructure ferroviaire et le patrimoine immobilier progressent de 6,3% et s'élèvent 507,5 millions d'euros (477,4 millions d'euros en 2023) en raison notamment d'un rythme de réalisation des projets d'investissement pour le compte du Fonds du Rail légèrement plus élevé que l'année précédente. L'ensemble des revenus en relation avec les projets, la gestion d'infrastructure et le patrimoine immobilier représente 41,8% du chiffre d'affaires du Groupe CFL ;
- la contribution au chiffre d'affaires des activités du fret s'élève à 280,8 millions d'euros et progresse de 7,1% par rapport à l'année précédente (262,2 millions d'euros en 2023). Le fret représente une quote-part de 23,1% dans le chiffre d'affaires du Groupe CFL.



Le résultat brut opérationnel mesuré par l'EBITDA progresse par rapport à celui de l'année précédente avec 112,0 millions d'euros en 2024 (92,7 millions d'euros en 2023).

Après prise en compte des amortissements, corrections de valeur et provisions, le résultat d'exploitation correspondant à l'EBIT augmente entre 2023 et 2024, de 22,7 millions d'euros à 32,8 millions d'euros.

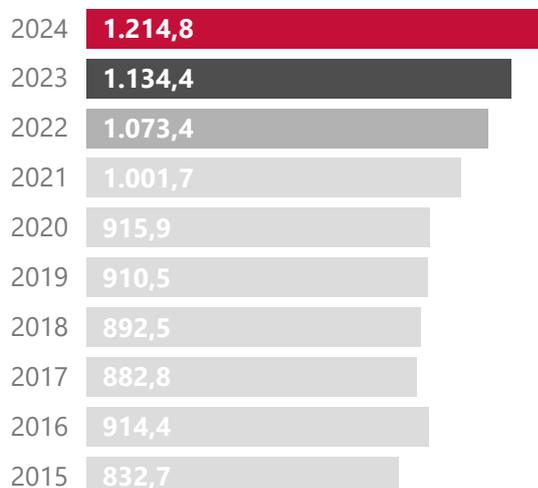
En 2024, le cash-flow net dégagé s'établit à 104,8 millions d'euros, en amélioration par rapport à l'année précédente (88,3 millions d'euros).

La somme bilantaire augmente de 1.337,8 millions d'euros en 2023 à 1.460,2 millions d'euros en 2024.

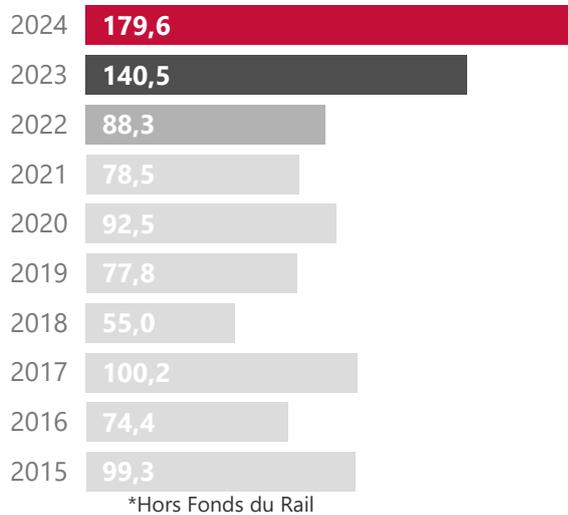
La structure bilantaire du Groupe reste marquée par la proportion importante de l'actif immobilisé avec une évolution à la hausse importante de 828,2 millions d'euros en 2023 à 937,2 millions d'euros en 2024.

Les investissements du Groupe se sont élevés à 179,6 millions d'euros en 2024, en hausse par rapport à 2023 avec 140,5 millions d'euros.

### ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)



### INVESTISSEMENTS DANS LES INFRASTRUCTURES ET D'APPUI AUX SERVICES ET EN MATÉRIEL ROULANT (EN MILLIONS D'EUROS)\*



\*Hors Fonds du Rail

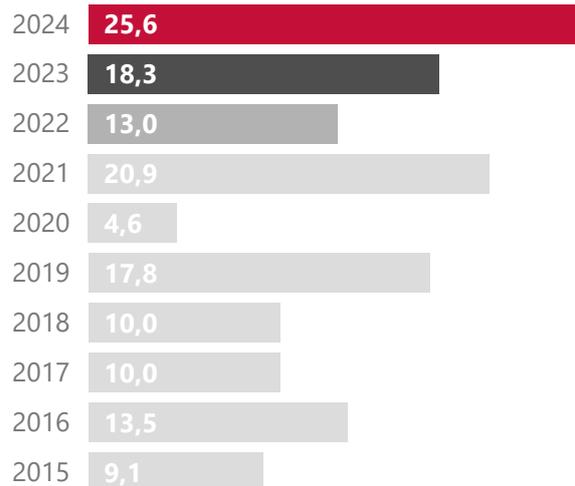
Au passif, le total des capitaux propres progresse de 4,2 millions €, en considération du résultat net de l'année (25,6 millions d'euros) et de l'affectation d'une réserve immunisée en diminution des dépenses d'investissement, pour passer de 545,5 millions d'euros en 2023 à 549,7 millions d'euros en 2024.

La dette financière consolidée du Groupe CFL augmente et atteint un niveau de 394,3 millions d'euros en 2024 (357,0 millions d'euros en 2023), le montant

des nouveaux financements étant supérieur aux remboursements d'emprunts.

Le résultat net du Groupe CFL s'établit, pour l'exercice 2024, à un montant record de 25,6 millions d'euros, après un résultat positif en 2023 de 18,3 millions d'euros.

### ÉVOLUTION DU RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)



En ce qui concerne les perspectives économiques à court et moyen termes, le Groupe CFL est bien positionné pour développer ses activités dans un cadre économique qui favorise le secteur ferroviaire comme vecteur de développement efficient et écologique.

### CHIFFRES-CLÉS 2022-2024 (EN MILLIONS D'EUROS)

	2022	2023	2024	Variation 2024 / 2023
Somme du bilan	1.246,1	1.337,8	1.460,2	9,1%
Capitaux propres	511,6	545,5	549,7	0,8%
Immobilisations	754,3	828,2	937,2	13,2%
Dettes financières	310,8	357,0	394,3	10,4%
Chiffre d'affaires	1.073,4	1.134,4	1.214,8	7,1%
Charges de personnel	447,2	488,5	514,4	5,3%
EBITDA	92,8	92,7	112,0	20,8%
EBIT	16,4	22,7	32,8	44,7%
Résultat du groupe	13,0	18,3	25,6	40,4%
Cashflow	89,4	88,3	104,8	18,7%
Investissements consolidés du groupe CFL	88,3	140,5	179,6	27,8%
<i>dont investissements CFL</i>	79,5	126,0	141,4	12,2%
Investissements nets pour Fonds du rail	280,2	256,3	287,7	12,2%
Taux d'endettement net	-5,57%	-0,37%	7,05%	-
Rentabilité des capitaux propres	2,54%	3,35%	4,66%	39,3%



# LE TRAIN, L'ÉPINE DORSALE DE LA MOBILITÉ



# 31,3 MILLIONS DE VOYAGEURS : UN NOUVEAU RECORD DE CONFIANCE

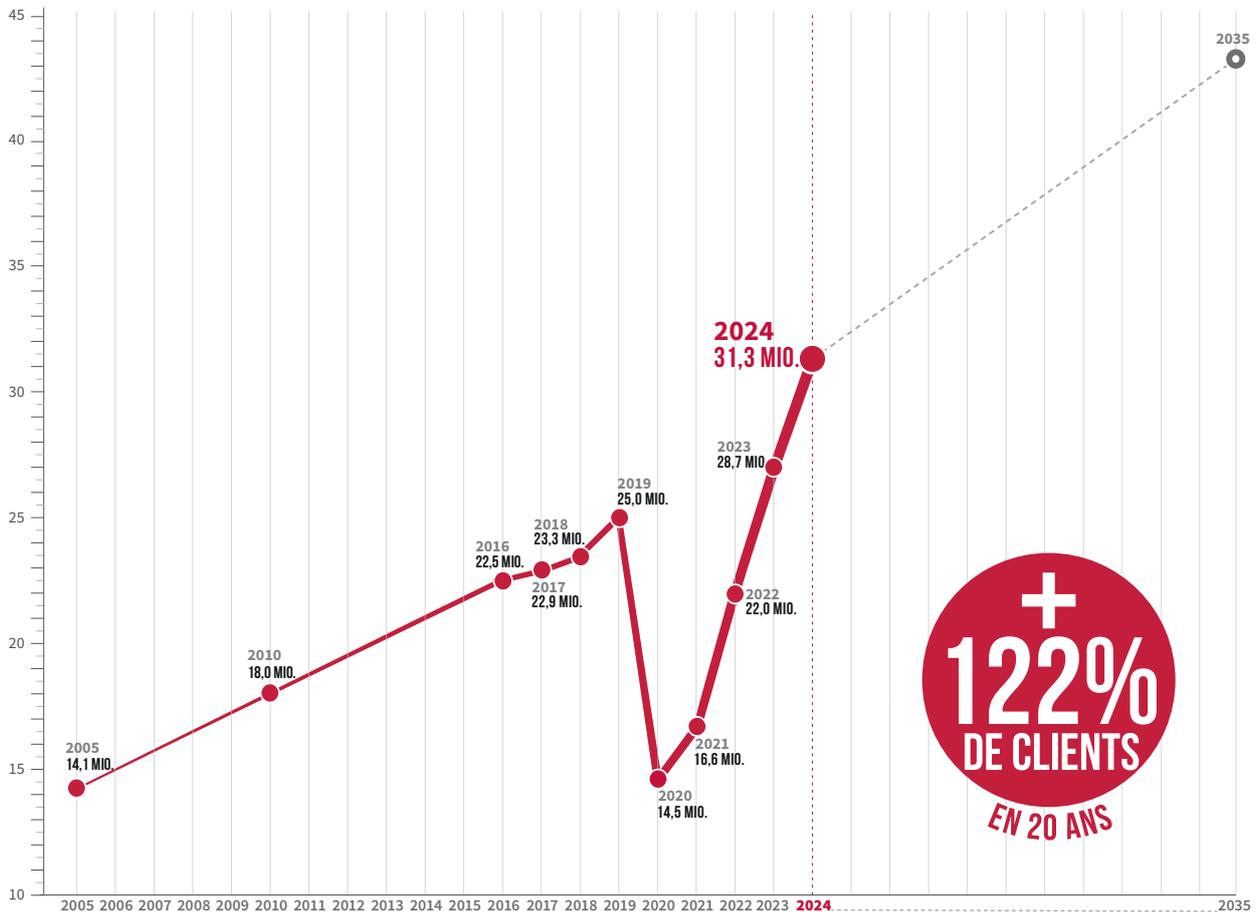
**Avec une fréquentation en hausse de 9% en 2024 par rapport à l'année précédente, les CFL se voient confortés dans leur stratégie centrée sur les besoins de leurs clientes et clients.**

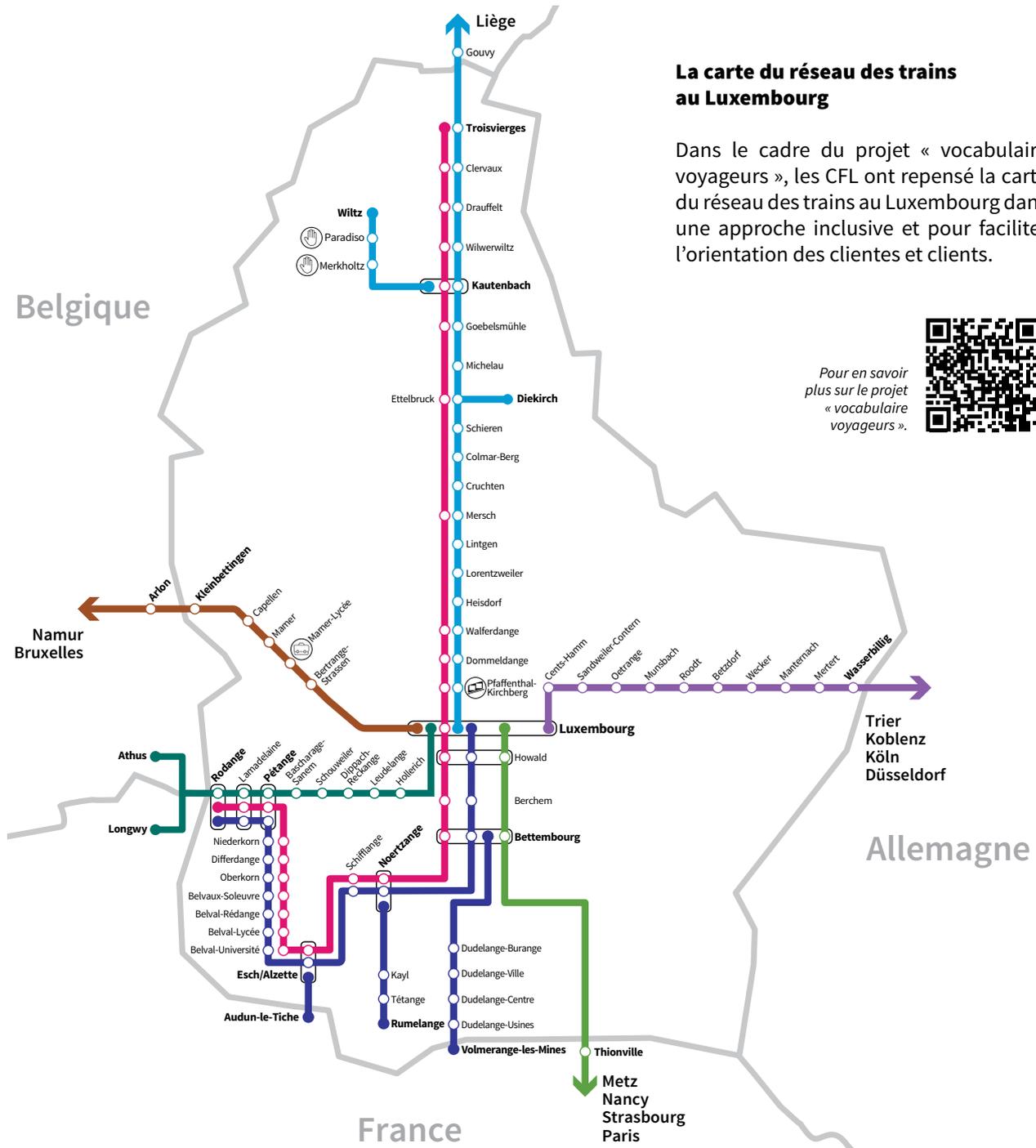
En l'espace de 20 ans, le nombre de voyageurs et de voyageuses à bord des trains CFL a plus que doublé. Face à une telle demande, les CFL continuent de préparer la mobilité de demain avec de grands projets d'infrastructure (voir pages 80-81) et l'arrivée de nouveaux matériels ferroviaires. Depuis le 29 septembre 2024, les CFL ont mis en service leurs premières automotrices Coradia de nouvelle génération (voir page 48) pour aug-

menter le nombre de places assises de 46% d'ici 2026, tout en offrant une expérience de voyage à la pointe du confort et de la modernité. Les CFL gèrent par ailleurs leur matériel roulant existant avec efficacité et dans un esprit d'amélioration continue du service avec, par exemple, la modernisation des automotrices TER2N-ng (voir page 50).

« La hausse constante de la fréquentation de nos trains est la plus belle des récompenses du dévouement quotidien de nos plus de 5.000 collaborateurs et collaboratrices », résume Marc Wengler, Directeur Général des CFL.

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





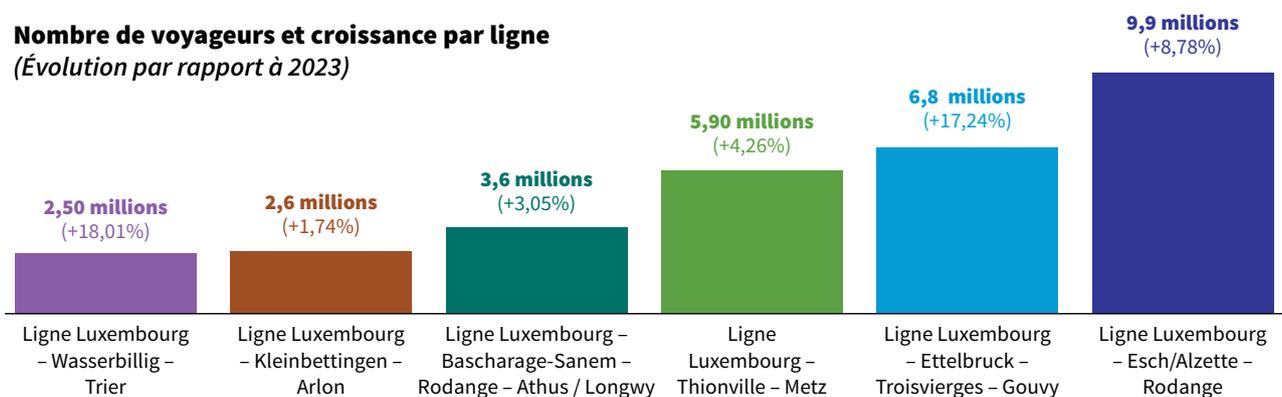
### La carte du réseau des trains au Luxembourg

Dans le cadre du projet « vocabulaire voyageurs », les CFL ont repensé la carte du réseau des trains au Luxembourg dans une approche inclusive et pour faciliter l'orientation des clientes et clients.



Pour en savoir plus sur le projet « vocabulaire voyageurs ».

### Nombre de voyageurs et croissance par ligne (Évolution par rapport à 2023)



La ligne Luxembourg - Esch/Alzette - Rodange demeure la plus fréquentée du réseau ferré, la plus forte hausse étant enregistrée sur la ligne Luxembourg - Wasserbillig - Trier.

# INTERVIEW

**SOPHIE LACOUR**  
Directrice Activités Voyageurs



**« NOUS N'EN FERONS JAMAIS ASSEZ POUR NOTRE CLIENTÈLE »**

**Vous êtes, depuis juillet 2024, Directrice des Activités Voyageurs des CFL. Quelles sont vos principales priorités dans le cadre de la stratégie du Groupe ?**

C'est tout d'abord une grande fierté d'endosser cette nouvelle mission qui m'a été confiée par le Conseil d'Administration et notre Directeur Général Marc Wengler. Je suis ravie de travailler au service de notre clientèle avec les membres du Comité des Directeurs que je remercie ici, en particulier mon prédécesseur Marc Hoffmann (Directeur Gestion Infrastructure depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2024 – voir page 72) pour la collaboration lors du passage de témoin. Cette transition s'est d'ailleurs effectuée avec le précieux soutien des collaborateurs et collaboratrices des Activités Voyageurs que je remercie également vivement.

Mon précédent rôle en tant que Cheffe du Service Qualité m'incite forcément à porter une attention spécifique à la façon dont nos clientes et nos clients

perçoivent cette priorité stratégique des CFL. Notre vision en matière de qualité englobe l'expérience globale de notre clientèle vis-à-vis de nos solutions et des infrastructures de mobilité. En fin de compte, nous n'en ferons jamais assez pour nos clientes et clients, raison pour laquelle nous les sollicitons régulièrement pour tenir compte de leurs besoins dans le cadre de l'amélioration continue de nos prestations.

**Les CFL veulent justement devenir le premier choix de leur clientèle en matière de mobilité. Qu'est-ce que cela signifie pour votre direction ?**

Notre cœur de métier reste le transport en train mais nous nous positionnons en tant que fournisseur de solutions de mobilité du premier au dernier kilomètre du déplacement de nos clientes et clients. Pour ce faire, nous leur proposons des solutions complémentaires comme notre offre d'autopartage Flex – proposant 30% de véhicules électriques – et plus de 80 parkings pour vélos sécurisés bikebox dont la majorité se situe

à proximité d'une gare. Nous collaborons également avec les autres acteurs concernés pour optimiser le vécu de notre clientèle en cas de correspondance.

En proposant des solutions de mobilité attractives, modernes et efficaces, nous faisons en sorte que la multimodalité devienne un réflexe quotidien. La combinaison des modes de déplacement individuels et collectifs doit devenir un standard si nous voulons surmonter les défis de mobilité et environnementaux actuels. Nous agissons en ce sens, notamment en augmentant notre capacité en places assises avec l'arrivée des automotrices Coradia ou encore avec la construction par le Gestionnaire d'Infrastructure des CFL de nouveaux P+R à proximité directe des gares. Nous mettons donc les moyens en œuvre pour que le train demeure l'épine dorsale de la mobilité au Luxembourg et dans les régions frontalières.

### **Une multimodalité indispensable à la préservation de l'environnement....**

Lorsque les automobilistes choisissent de parcourir tout ou partie de leur trajet en train, ils participent à désengorger le réseau routier et posent un geste concret en faveur de l'environnement. Avec nos nouvelles automotrices Coradia, nous proposerons, à l'avenir, près de 1.000 places assises en un seul train, soit potentiellement 1.000 voitures de moins sur les routes ! Nous figurons donc parmi les principaux vecteurs de baisse des émissions de CO2 provenant des déplacements individuels. Ceci vaut d'ailleurs également pour nos collègues des Activités Fret (voir page 66) avec le report modal des camions sur le rail. Notre service de bus n'est pas en reste puisque nous avons acquis douze nouveaux bus électriques dans le cadre de l'électrification complète de notre flotte que nous voulons atteindre d'ici 2030 (voir page 116).

### **Que retenir-vous de la mise en service en 2024 des premières Coradia Stream High Capacity, les nouveaux trains des CFL ?**

Monter à bord de la Coradia 2410 le 29 septembre 2024 ponctuait le travail de longue haleine des équipes de notre entreprise ferroviaire, particulièrement le Service Trains et Matériel, en collaboration avec de nombreux intervenants en interne comme nos Services Achats, Juridique, Finances et le Gestionnaire d'Infrastructure des CFL. La coordination avec le fournisseur ALSTOM et d'autres parties prenantes externes comme l'Administration des Chemins de Fer, nos confrères français et belges ainsi que l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer (ERA) était aussi

déterminante pour mener à bien ce projet historique (voir page 48).

Après avoir obtenu l'homologation de la série 2400, dont six automotrices circulent déjà en unité simple - soit trois voitures et 334 places assises par automotrice - les essais d'homologation pour la série 2450 et pour la circulation en unité multiple des deux séries ont été réalisés avec succès en 2024. Nous envisageons une mise en service de la première automotrice de la série 2450 pour le second semestre 2025. Avec la mise en service totale des 34 nouvelles automotrices d'ici 2026, nous proposerons 46% de places assises supplémentaires et une expérience de voyage à la pointe de la modernité. Une capacité supplémentaire qui s'avère indispensable au vu des records de fréquentation enregistrés par nos trains et de la demande future projetée (voir page 44).

### **Le personnel des CFL a recueilli un nouveau satisfecit lors de l'enquête annuelle de satisfaction menée auprès des clientes et clients. Peut-on parler du plus beau des résultats de l'enquête ?**

En complément d'autres dispositifs tels que des workshops organisés avec une partie de notre clientèle pour améliorer certains aspects de notre offre, nous menons l'enquête de satisfaction depuis plusieurs années pour obtenir une photographie globale de la perception de nos services. Alors que la nouvelle méthodologie en place (voir page 161) nous permet de lisser les résultats tout au long de l'année, une constante subsiste : l'évaluation du travail de nos collaborateurs et collaboratrices en contact avec la clientèle ne cesse de s'améliorer. Ces résultats plus qu'encourageants rejoignent d'autres remontées positives sur les dispositifs d'informations voyageurs dans lesquels nous avons beaucoup investi.

L'enquête de satisfaction 2024 confirme par ailleurs que la préoccupation majeure de notre clientèle reste la ponctualité de nos trains. Un facteur sur lequel nous allons continuer à travailler substantiellement.

### **Enfin, quel est votre rapport personnel au train ?**

J'ai la chance de vivre par mon travail la transformation du secteur ferroviaire qui, sur base de sa riche histoire, s'appuie sur deux piliers interconnectés : l'humain et la technologie. Je ressens aussi cette évolution dans mon usage quotidien du train qui remplit parfaitement son rôle en offrant un moyen de transport efficace, abordable et respectueux de l'environnement. Que l'on soit cliente ou client, cheminote ou cheminot, le rapport au train recouvre toujours une part d'affect qui nous est chère aux CFL et que je partage entièrement.

*« Nous mettons les moyens en œuvre pour que le train demeure l'épine dorsale de la mobilité. »*

# LES PREMIÈRES CORADIA DES CFL ONT PRIS LEUR SERVICE

Une étape historique a été franchie par les CFL en 2024 avec l'arrivée sur le réseau ferré des six premières Coradia Stream High Capacity. Au total, les CFL mettront en service 34 nouvelles automotrices d'ici 2026 et proposeront 46% de places assises supplémentaires.

Le soleil automnal et de nombreux invités étaient au rendez-vous le dimanche 29 septembre 2024 pour le trajet inaugural Luxembourg – Ettelbruck et la mise en service commerciale de la première automotrice Coradia Stream High Capacity (n°2410). Fabriquées près de Barcelone par Alstom, les 34 Coradia remplaceront notamment les anciennes automotrices Z2 (série 2000) datant du début des années 1990. Avec un budget de 400 millions d'euros financé sur fonds propres et grâce au soutien d'institutions financières

luxembourgeoises (dont la Banque européenne d'investissement), il s'agit d'un investissement en matériel roulant inédit pour les CFL.



De gauche à droite : Sophie Lacour (Directrice Activités Voyageurs des CFL), Yuriko Backes (ministre de la Mobilité et des Travaux publics), Marc Wengler (Directeur Général des CFL) et Jeannot Waringo (Président du Conseil d'Administration des CFL).



À gauche, Mike Strotz (Responsable Division Acquisition Matériel aux CFL) et à droite, Bernard Belvaux (Managing Director d'ALSTOM Benelux).



Une partie des invités lors de la mise en service officielle.

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

Série 2400 **22** automotrices

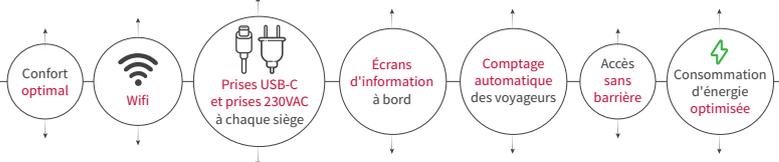


**334** places assises  
(au total par automotrice)

**Classe 1** 44 places en 1<sup>re</sup> classe  
40 places PMR

12 places vélos/poussettes  
2 places chaises roulantes

Jusqu'à **700 et 1.000** places assises en un seul train  
Série 2400 en unité multiple à 6 et 9 voitures



Série 2450 **12** automotrices



**692** places assises  
(au total par automotrice)

**Classe 1** 80 places en 1<sup>re</sup> classe  
80 places PMR

24 places vélos/poussettes  
4 places chaises roulantes

## Les principaux intervenants autour de la Division Acquisition Matériel (Service Trains et Matériel)



### Infrastructures

- Allongement des quais dans les principales gares du pays (photo : gare de Mersch) par le Gestionnaire d'Infrastructure pour accueillir des trains plus longs dont les Coradia.



### Formation

- Les conducteurs et conducteurs de manœuvre ont été formés en mode hybride (sur le terrain et via un logiciel de formation sur mesure) par les coachs du Service Trains et Matériel en collaboration avec le Service Formation et une entreprise externe pour la création du logiciel.
- Le personnel d'accompagnement des trains a été formé par les coachs du Service Trains et Matériel.



### Maintenance et entretien

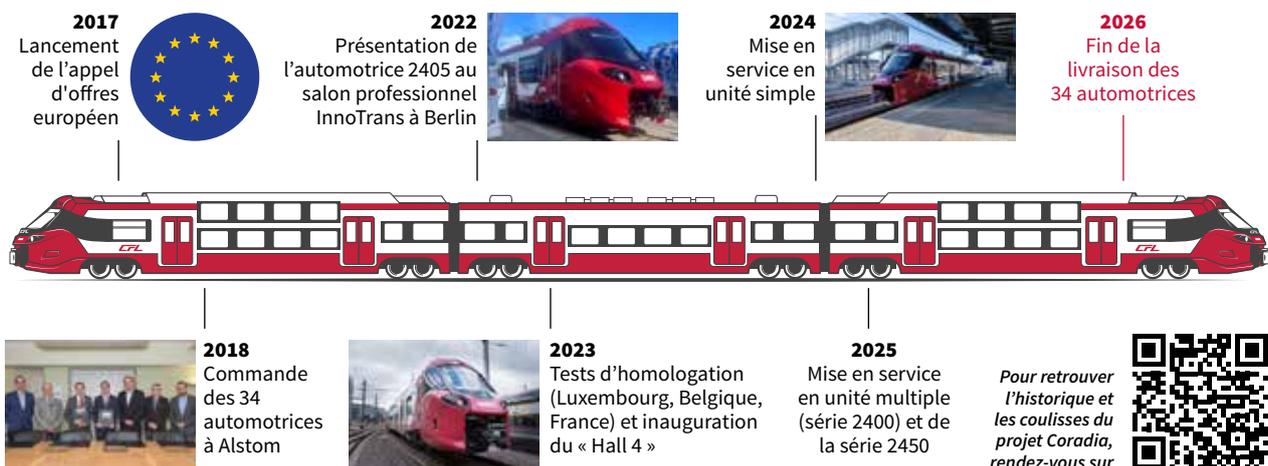
- Le « Hall 4 » construit au Centre de Remisage et de Maintenance de Bonnevoie pour la maintenance et l'entretien des Coradia (coordination de la construction par le Service Trains et Matériel et création des voies d'accès par le Gestionnaire d'Infrastructure).
- Formation des collaborateurs concernés à la maintenance et l'entretien des Coradia.



### Essais et homologation

- Essais en collaboration avec Certifer/Belgorail, les Gestionnaires d'Infrastructure et les entreprises ferroviaires en Belgique et en France.
- Homologation au Luxembourg, en Belgique et en France par l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer, les Coradia effectuant aussi des liaisons frontalières.

## Les jalons d'un projet historique



## QUATRE TER2N-NG RÉNOVÉES

Les CFL poursuivent un vaste programme « mi-vie » d’entretien et de modernisation de dix automotrices TER2N-ng. Inspectées de fond en comble au Technicentre Industriel de Saint-Pierre-des-Corps (F) de SNCF Voyageurs, les automotrices sont dotées de nouveaux équipements techniques, d’un nouveau

standard de confort et d’un look modernisé, y compris la pose d’éclairages LED moins énergivores et à la durée de vie prolongée. Après deux automotrices de retour en 2023, quatre automotrices supplémentaires sont revenues au Luxembourg en 2024 après avoir bénéficié de cette cure de jouvence.



*Le programme permet aux automotrices de repartir sur les rails pour les 18 prochaines années.*



### De Rodange aux Jeux Olympiques en TGV

Pendant les travaux estivaux et la fermeture du tronçon entre Luxembourg et Bettembourg, les CFL, en collaboration avec la SNCF, ont proposé un TGV quotidien du 28 juillet au 11 août 2024 au départ de la gare de Rodange. Un service qui a permis aux clientes et clients qui le souhaitaient d’assister aux Jeux Olympiques à Paris.

## DES EFFORTS CONTINUS POUR ASSURER LA DISPONIBILITÉ DES TRAINS

La hausse exponentielle de la fréquentation des trains (voir page 44) implique, en coulisses, une organisation rigoureuse pour assurer la disponibilité des 180 véhicules ferroviaires qui composent la flotte de matériel roulant voyageurs des CFL.

Grâce à un processus d'amélioration continue et l'implication de ses 300 collaborateurs et collaboratrices, le Centre de Maintenance (CM) du Service Trains et Matériel des CFL a réussi le tour de force d'assurer, pour la deuxième année consécutive, une disponibilité journalière du matériel roulant de 98% (79% en 2019). Une contribution significative à la qualité du service délivré aux clientes et clients.

L'un des marqueurs de 2024 fut la fin de la modernisation des voitures DoSto avec notamment l'installation d'un système de comptage automatique des voyageurs, d'un système CBM (Condition Based Maintenance) ainsi qu'une modernisation du contrôle des portes et des caméras de surveillance. Dans le même temps, la grande révision (après 8 ans de service) de ces rames réversibles à double étage a débuté en 2024.

Outre les évolutions sur le parc existant, la mise en service progressive des nouvelles automotrices Coradia (séries 2400 et 2450) (voir page 48) nécessite par ailleurs d'adapter l'organisation des équipes et l'environnement de travail. Dans ce contexte de croissance continue des activités, les CFL ont poursuivi en 2024 les travaux de planification de la construction d'un second Centre de Remisage et de Maintenance dans le sud du pays, aux abords de la gare de Rodange.

Prévue à l'horizon 2032, l'infrastructure offrira des capacités de maintenance et des voies additionnelles pour le remisage et permettra d'injecter directement des trains en direction de Luxembourg et d'Esch-sur-Alzette sans passer par la capitale.



*Un film adhésif a été posé sur la toiture des DoSto pour les protéger des écarts de température et des intempéries.*



*La ministre de la Mobilité et des Travaux Publics, Yuriko Backes, a visité le Centre de Maintenance le 31 juillet 2024 pour se rendre compte du travail des 300 collaborateurs et collaboratrices et de la préparation de la mise en service des Coradia.*



Une partie des équipes du Service Bus rassemblées à l’occasion de la visite de la ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes, pour la signature du contrat de service public, le 31 juillet 2024.

## UN NOUVEAU CONTRAT DE SERVICE PUBLIC POUR LE BUS

**Les CFL et l’État luxembourgeois ont conclu en 2024 un nouveau contrat de service public pour le service de transports de voyageurs par bus. L’an dernier, les bus des CFL ont parcouru 7.251.971 km (7.420.275 km en 2023) dans le cadre des prestations RGTR.**

Le nouveau contrat de service public couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2025 au 31 décembre 2034 pour un budget de quelque 692 millions d’euros. Plusieurs investissements sont prévus dans ce cadre comme l’électrification de l’ensemble de la flotte d’ici 2030 (voir page 116).

Existant depuis 1952, le service de transport par bus des CFL couvre 10 lignes RGTR (Régime Général des Transports Routiers). Il propose également les liaisons Luxemburg-Saarbrücken-Express (203.339 clientes et clients en 2024 vs 218.058 en 2023) et la navette « Gare Lorraine Express » (7.303 réservations en 2024 vs 9.983 en 2023).

### Reconnaissance de la clientèle

Le travail des 347 collaborateurs et collaboratrices du service se reflète dans les résultats de l’enquête annuelle de satisfaction (300 voyageuses et voyageurs interrogés en 2024 sur différentes lignes de bus desservies par les CFL). Avec une mention pour l’amabilité, la disponibilité et la conduite des conducteurs et conductrices. Le service Bus organise également l’important dispositif de bus de remplacement en situation de dérangement ou de travaux sur le réseau ferré et gère le parc de voitures de service.

### NOMBRE DE VOYAGEURS BUS (EN MILLIONS)



Le contrat a été signé par (de gauche à droite) Jeannot Waringo (Président du Conseil d’Administration des CFL), Yuriko Backes (ministre de la Mobilité et des Travaux publics) et Marc Wengler (Directeur Général des CFL).

# PARKING

## OUVERT ET GRATUIT AVEC L'APP





**ENTRÉE ET SORTIE SANS CONTACT**



**24H DE PARKING GRATUIT**  
(en sortant du rayon du parking)

**1,5 Km**



**CONNAÎTRE LE TAUX D'OCCUPATION DU PARKING**



**35 EMPLACEMENTS DISPONIBLES**



**PAIEMENT FACILE VIA L'APPLICATION À LA SORTIE**

**PAYÉ**



**GARDEZ L'HISTORIQUE COMPLET DE VOS STATIONNEMENTS ET TICKETS**



[www.cfl.lu](http://www.cfl.lu)

## 31.000 UTILISATEURS ET UTILISATRICES POUR L'APPLICATION P+R CFL

Depuis le 25 novembre 2024, l'application P+R CFL intègre le P+R de la Gare de Luxembourg (620 places de stationnement). Elle est disponible depuis 2023 aux P+R CFL de Rodange, Mersch et Belval-Université où elle donne droit à une gratuité de stationnement pendant 24 heures si le trajet est poursuivi en transport public ou par la mobilité douce (au-delà de 1,5 km autour du P+R). Une disposition qui n'est pas applicable au P+R de la Gare de Luxembourg qui, contrairement aux autres P+R, est principalement utilisé à des fins de stationnement par les employés et employées du quartier gare ou pour le départ en TGV. Conçue par les CFL pour encourager la multimodalité et faciliter l'usage des P+R, l'application P+R CFL comptait déjà quelque 31.000 comptes actifs fin 2024.

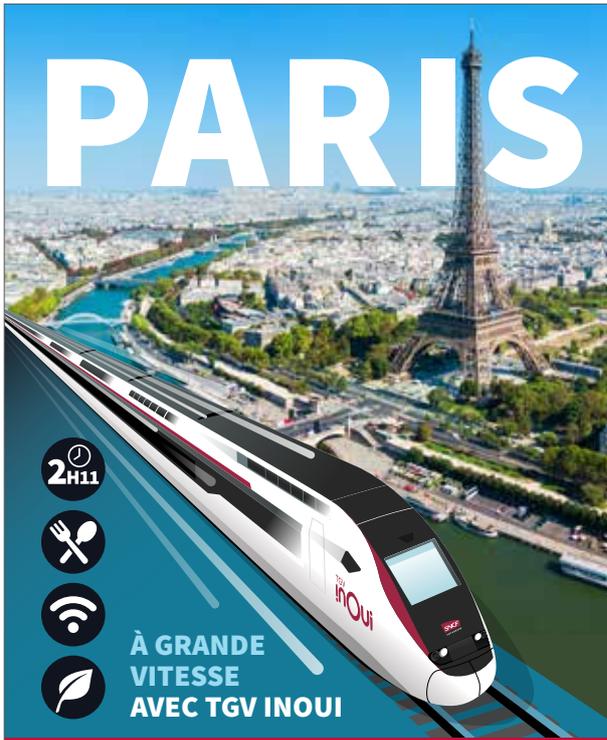


## EN TRAIN, ICI ET AILLEURS

Plusieurs actions de sensibilisation ont été organisées en 2024 pour promouvoir les avantages du train lors des déplacements de loisirs au Luxembourg et en Europe.

Les CFL se sont à nouveau associés en 2024 à de nombreux événements culturels et populaires accessibles en train comme la Fête nationale, la Schueberfouer, la Dikricher Cavalcade, le Festival des Migrations, des Cultures et de la Citoyenneté à Luxexpo, le festival Usina23 à Dudelange, les Francofolies d'Esch-sur-Alzette, la Fête de la Musique, le Festival de Wiltz et la Nuit des Lampions à Wiltz, la Foire agricole d'Ettelbruck, le Loa Festival au Kirchberg et à Esch-Belval, la Nuit de la Culture à Esch-sur-Alzette ainsi que les nombreux concerts à la Rockhal. Les CFL étaient également partenaires de l'ouverture le 28 avril 2024 du musée dédié aux enfants PLOMM de Wiltz.

# PARIS



**2H11**

**À GRANDE VITESSE AVEC TGV INOUI**

Lyon, Marseille, Montpellier, Strasbourg, Paris, ...  
Plus de destinations et d'informations sur notre site  
[www.cfl.lu](http://www.cfl.lu)



## ACCOMPAGNER LES CLIENTES ET CLIENTS, EN TOUTES CIRCONSTANCES

**Les travaux indispensables menés par les CFL pour moderniser, agrandir ou encore entretenir et maintenir le réseau ferré impliquent souvent des périodes de fermeture du trafic ferroviaire pour garantir la sécurité du personnel et un avancement efficace des opérations. Des moments durant lesquels les CFL redoublent d'efforts pour accompagner leurs clientes et clients dans l'optique d'une continuité de service.**

Afin de proposer une information personnalisée durant les phases de travaux, les CFL ont lancé, début 2024, l'outil « Infos Travaux ». Développé en étroite collaboration avec la clientèle, il renseigne les périodes de travaux planifiés et leurs impacts jusqu'à 12 mois à l'avance. (Pour y accéder : [www.cfl.lu/travaux](http://www.cfl.lu/travaux))

Tout au long des 264 jours de travaux menés en 2024, les CFL étaient mobilisés pour accompagner leur clientes et clients avec plusieurs mesures complémentaires :

- Un service de bus de remplacement conséquent, ainsi que la mise à disposition d'alternatives par train dans certains cas,
- L'intégration des retours des clientes et clients dans l'offre et l'organisation des bus de remplacement,

- La planification prioritaire des travaux durant le week-end et les vacances scolaires, soit des périodes de moindre affluence et durant lesquelles les bus de remplacement sont davantage disponibles (recours à des prestataires externes),
- Une adaptation des horaires et de l'offre de trains pour tenir compte du planning des travaux et maximiser le service aux voyageurs,
- Une information voyageurs renforcée par des mesures spécifiques (page internet dédiée, distribution de flyers,...) et une présence sur le terrain (personnel accompagnant la clientèle, stand d'information en Gare de Luxembourg).

Cet ensemble de mesures résulte également de la collaboration avec les autres acteurs publics concernés dont les Administrations communales, l'Administration des transports publics, Luxtram et les entreprises ferroviaires voisines.

**800**

C'est le nombre de courses de bus de remplacement effectuées quotidiennement lors des travaux estivaux en 2024.



*Un service de bus de remplacement conséquent était mis en place durant la période de travaux estivaux.*

NOUS



Les CFL ont finalisé en 2024 leur projet de « vocabulaire voyageurs » et répondu au souhait exprimé par la clientèle lors des enquêtes de satisfaction : disposer d'une information cohérente, compréhensible, accessible par les personnes à besoins spécifiques et ce à travers l'ensemble des canaux d'information. Le Groupe CFL a également introduit en 2024 le « baromètre Qualité » pour disposer d'une vue consolidée de la perception et de la satisfaction des clientes et clients.

Pour en savoir plus sur les projets issus de la priorité stratégique de Qualité, rendez-vous en page 160 du rapport de durabilité.

## UNE PONCTUALITÉ GLOBALE EN HAUSSE EN 2024

Le taux de ponctualité global des trains CFL était de 90,8% en 2024, soit une amélioration de 0,7 points par rapport à 2023 (90,1%). Plusieurs facteurs ont influencé la ponctualité durant l'année sous revue :

- Des incidents techniques au niveau de l'infrastructure ferroviaire (pannes, conditions météorologiques) qui ont nécessité des interventions pour maintenir la sécurité et la fluidité de la circulation des trains.
- Des incidents techniques sur le matériel roulant qui ont entraîné plusieurs initiatives pour éviter leur réitération (actions et maintenances préventives).

- Des causes externes aux CFL dont des grèves sur les réseaux voisins (près de 10% de toutes les suppressions de 2024) ou encore le comportement dangereux de personnes à proximité des voies (251 suppressions).

Si l'on excepte les périodes de grèves, le taux de ponctualité affiche 91,0% (90,9% en 2023).

Le taux de suppressions, quant à lui, s'élève à 2,9 % et est inférieur de 0,3 points par rapport à 2023.

Les mesures prises par les CFL pour minimiser les retards au moment des incidents et pour améliorer les processus en faveur de la ponctualité ne sont pas vaines. L'objectif de 92% de trains ponctuels est ainsi atteint sur trois lignes : Luxembourg - Ettelbruck - Troisvierges - Gouvy, Luxembourg - Kleinbettingen - Arlon, et Luxembourg - Bascharage-Sanem - Rodange - Athus respectivement Longwy.

## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RETARDS ET SUPPRESSIONS

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	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Luxembourg - Ettelbruck - Troisvierges - Gouvy	92.1%	92.9%	5.3%	4.6%	1.5%	1.0%	1.1%	1.4%
Luxembourg - Wasserbillig - Trier	93.2%	89.7%	5.3%	6.8%	0.6%	1.2%	0.9%	2.3%
Luxembourg - Kleinbettingen - Arlon	92.8%	94.2%	3.2%	2.6%	0.3%	0.4%	3.7%	2.7%
Luxembourg - Esch/Alzette - Rodange	91.1%	89.4%	6.7%	7.5%	1.1%	0.9%	1.2%	2.2%
Luxembourg - Bascharage-Sanem - Rodange - Athus ou Longwy	89.4%	93.3%	6.9%	3.9%	2.4%	1.4%	1.3%	1.4%
Luxembourg - Thionville - Metz	75.9%	82.7%	15.4%	14.1%	0.2%	0.1%	8.5%	3.1%
<b>Total</b>	90.1%	<b>90.8%</b>	6.6%	<b>6.3%</b>	1.1%	<b>0.9%</b>	2.1%	<b>2.0%</b>



# DES SERVICES ET DES SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



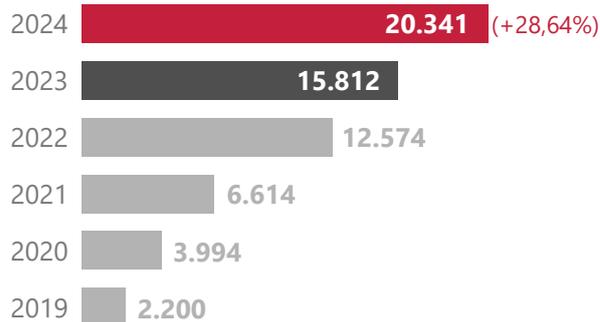
## PLUS DE 20.000 CLIENTES ET CLIENTS POUR FLEX

En 2024, le service d'autopartage FLEX a ouvert de nouvelles stations publiques (Esch-sur-Alzette, Schieren, Kopstal et Hobscheid) et engrangé une croissance notable du nombre de clientes et clients. « *La croissance et l'innovation nous ont fermement établis comme le premier service d'autopartage au Luxembourg avec 70 stations, une offre de 155 véhicules dont 30% d'électriques. Notre communauté grandissante s'étend des étudiants aux familles en passant par les entreprises et les municipalités,* résume Pit Reiter, gérant de CFL Mobility, développant la marque FLEX. *L'objectif pour la suite reste le même : rendre la mobilité plus intelligente, plus flexible et plus efficace.* » Parmi les nouveautés de 2024 figurent la reconnaissance automatisée des plaques d'immatriculation des voitures stationnées dans des parkings pour faciliter leur entrée et sortie et l'alimentation en énergie renouvelable des voitures électriques.

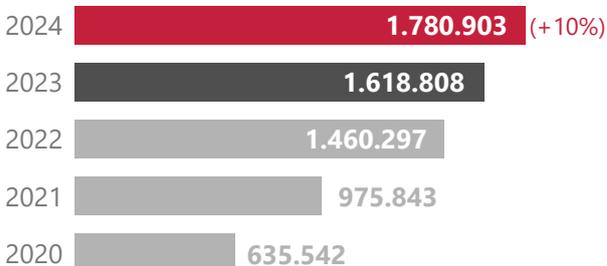
**80**

C'est le nombre d'entreprises qui font de l'autopartage de FLEX un atout pratique et économique pour la mobilité de leur personnel.

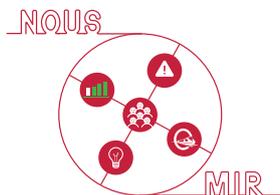
## NOMBRE DE CLIENTS (STATIONS PUBLIQUES)



## NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS (STATIONS PUBLIQUES)



CFL cactus shoppi est ouvert en semaine de 05h30 à 21h30 et de 06h00 à 21h30 samedi et dimanche.



Le recours à des enquêtes et au dialogue régulier pour rester en phase avec l'évolution des besoins des clientes et clients est ancré dans la stratégie des CFL. L'inauguration, en mai 2023, du premier CFL cactus shoppi représentait ainsi une réponse significative au souhait de disposer d'une nouvelle offre de services en gare. Le point de vente de 134m<sup>2</sup> ouvert 7/7j en Gare de Luxembourg accueille chaque jour plusieurs milliers de clientes et clients. En 2024, CFL cactus shoppi a poursuivi le développement du concept de commerces de proximité avec l'installation de nouveaux distributeurs automatiques « Snack O'Quai » en collaboration avec CFL Immo. Un « coin-services » en Gare de Luxembourg et des points de vente à Mersch, Bettembourg et Diekirch sont prévus en 2025. Des projets qui se réalisent en collaboration également avec le Gestionnaire d'Infrastructure des CFL.

Pour en savoir plus sur les démarches des CFL vis-à-vis de leur clientèle, rendez-vous en page 160 du rapport de durabilité.

## CFL EVASION REPENSE SA VITRINE

Au cours de 2024, globalement, les ventes de l'agence de voyage CFL Evasion ont enregistré une baisse de 5% par rapport à l'année précédente. Au niveau des voyages d'affaires, la tendance est en revanche positive avec une croissance de 8% par rapport à 2023. Les voyages à forfait demeurent en tête des produits choisis par la clientèle privée.

Une stratégie digitale en matière de communication a été mise en place au cours de 2024 pour présenter les produits de manière plus dynamique et augmenter leur visibilité ainsi que celle des services. Cette dynamique s'accompagnera en 2025 des travaux de refonte du site internet cflevasion.lu qui permettront d'améliorer l'expérience client, notamment en facilitant l'utilisation du nouveau site et en renforçant la confiance des clientes et clients pour réserver leurs voyages.

En général, les conseils personnalisés ainsi que le contact direct proposés par l'équipe constituent un argument déterminant pour les clientes et clients. Ces conseils ajoutent en effet une valeur significative à l'expérience de voyage et assurent ainsi une notoriété plus durable auprès de la clientèle fréquente de l'agence.

**CFL** evasion  
AGENCE DE VOYAGE

ENVIE D'ÉVASION ?

**Votre voyage parfait commence ici !**

- Nombreuses destinations de rêve.
- Conseil personnalisé.
- Frais de dossier offerts.

#vacances  
#cfevasion

13 Place de la Gare | L-1616 Luxembourg | +352 2489 4800 | cfl-evasion@cfl.lu  
[www.cflevasion.lu](http://www.cflevasion.lu)



L'équipe de CFL Evasion accueille sa clientèle avec un conseil personnalisé en Gare de Luxembourg, du lundi au vendredi de 9 à 18 heures.

# CFL IMMO, L'IMMOBILIER INTÉGRÉ À LA MOBILITÉ



**ROXANE PRÉVOST**  
Directrice, CFL Immo

## INTERVIEW

### Comment peut-on présenter CFL Immo aujourd'hui ?

Nous sommes en quelque sorte le bras immobilier de la mobilité puisque les projets que nous livrons sont conçus avec la volonté d'une part de répondre voire d'anticiper les besoins des futurs occupants et occupantes et d'autre part de valoriser le patrimoine des CFL et les terrains du Fonds du rail situés à proximité des pôles de mobilité des CFL. Avec notre équipe de presque 40 personnes, nous sommes donc actifs dans le développement de projets immobiliers pour les besoins du Groupe CFL et pour des clients externes. Notre stratégie s'inscrit dans celle du Groupe CFL puisque nous accordons une place prépondérante à la qualité du bâti, de même qu'à l'efficacité énergétique et l'innovation grâce à l'intégration d'outils technologiques, de la phase de conception jusqu'à l'exploitation et la maintenance des bâtiments.

### Comment peut-on résumer vos missions ?

Nos missions couvrent tout d'abord la valorisation du patrimoine des CFL et du Fonds du rail, l'aménagement et le développement urbains, la promotion immobilière et la gestion immobilière (administrative, technique et

spatiale). Nous travaillons justement avec l'État dans le cadre du développement du pôle d'échange à Howald où nous avons la charge de la construction d'une tour mixte comprenant un grand parking vélo public, des services et une salle d'attente pour les voyageurs ainsi que des bureaux pour la fonction publique sur un terrain appartenant au Fonds du rail. Nous menons aussi des missions de « *space management* » et de « *property management* » comme l'aménagement d'espaces de bureau ou de salles d'attentes dans les gares. Nous avons d'ailleurs à cœur de participer au dynamisme de la vie dans les gares à travers la gestion des concessions et en assurant la gestion locative des bâtiments du Fonds du rail. La rénovation de bâtiments voyageurs inutilisés du patrimoine immobilier ferroviaire fait aussi partie de notre portefeuille d'activités. Enfin, nous avons prévu d'accentuer notre activité de développement de logements dans les prochaines années, toujours en valorisant les terrains des CFL. Quatre plans d'aménagement particuliers sont sur la table, deux à Luxembourg-Ville, deux à Esch-sur-Alzette. L'ambition sera de proposer des logements de qualité et des concepts en dehors des sentiers battus.

### Comment ont évolué vos projets en 2024 ?

Nous avançons selon le planning arrêté pour les travaux de la « New DG » à savoir un déménagement des équipes prévu d'ici fin 2027. Concernant le nouveau bâtiment administratif à Bonnevoie, nous avons donné le premier coup de pelle et lancé les travaux de terrassement fin 2024 après avoir finalisé un parking provisoire de l'autre côté du Boulevard de Kiev pour permettre à nos collègues de stationner leur véhicule le temps des travaux, jusqu'au dernier trimestre 2028. Les premiers travaux préliminaires d'aménagement du futur centre de formation des CFL à Hollerich ont également débuté, le chantier en tant que tel sera lancé en 2025 de même que la construction du bâtiment administratif au pont d'Alsace qui, comme le bâtiment administratif à Bonnevoie, reposera sur une structure en bois.

### Vous évoquez l'importance de l'efficacité énergétique et de la technologie, comment ces deux priorités sont-elles déclinées en pratique ?

Notre volonté de concevoir des bâtiments « smart » induit que la technologie – y compris l'intégration de l'intelligence artificielle – facilite l'usage du bâtiment et diminue la consommation énergétique. À nouveau, la stratégie des CFL nous guide puisque nous pensons

tout d'abord aux futurs usagers et usagères ainsi qu'à celles et ceux qui auront la charge de l'exploitation et de la maintenance des bâtiments. Notre choix se porte sur des technologies qui font du sens, en particulier pour la maîtrise des consommations énergétiques. Certains aspects figurent désormais parmi nos standards de conception comme la maximisation des surfaces de panneaux photovoltaïques en toiture, la récupération des eaux pluviales et grises pour alimenter les espaces verts et sanitaires ou encore l'installation d'un bac à glace géant en sous-sol pour réguler la température. Sur ces questions de développement durable, nous n'hésitons pas à compléter notre savoir-faire en sollicitant des experts externes afin d'avoir une vue avisée sur des questions précises et faciliter la prise de décision pragmatique. In fine, la technologie combinera notre vision de qualité, de facilité d'usage et notre impératif de sobriété énergétique.

### Du BIM collaboratif

Depuis cinq ans, CFL Immo s'investit dans le « Building Information Modeling » (BIM) avec une équipe de cinq personnes et des outils qui s'insèrent complètement dans les projets de construction. « *Le BIM nous sert à catalyser les idées et les expertises adéquates afin de concevoir les quartiers et ensembles urbains de demain, trouver des usages innovants, en collaboration avec nos parties prenantes externes, précise Roxane Prévost. Les jumeaux numériques supportés par l'intelligence artificielle dans le domaine des techniques du bâtiment nous permettront d'accroître la maîtrise de la consommation énergétique et de mettre en place une gestion efficiente de notre parc immobilier.* »

**L'année 2024 a permis à CFL Immo d'avancer sur ses quatre projets principaux actuels : la modernisation et l'extension du bâtiment de la Direction Générale (« New DG »), un nouveau bâtiment administratif à Bonnevoie, le futur centre de formation des CFL ainsi qu'un bâtiment administratif à la rue d'Alsace. Des projets pensés en fonction des besoins de leurs futurs occupants, idéalement desservis par l'offre de mobilité des CFL.**

### PROJET « NEW DG » (PLACE DE LA GARE)



2024 a été consacrée principalement aux travaux de démolition, de terrassement, de blindage et de reconstruction des bâtiments existants. Plusieurs entreprises ont également été désignées pour le clos-couvert (travaux de façade), les techniques spéciales et le parachèvement.

### URBANISATION À L'ARRÊT HOLLERICH



La construction d'un bâtiment administratif près du pont d'Alsace pour les besoins de l'État débutera en 2025 avec une livraison prévue en 2027.

### NOUVEAU BÂTIMENT ADMINISTRATIF DERNIER SOL



Environ 600 postes de travail seront répartis sur plus de 15.300 m<sup>2</sup> dans un environnement de travail moderne selon le concept « Arbeitswelten CFL 4.0 ».

### CONFORT REHAUSSÉ POUR LES SALLES D'ATTENTE DES GARES



Suivant un projet pilote déployé précédemment à Ettelbruck et sur base du retour d'expérience du Centre d'Accueil et de Vente de la Gare de Luxembourg, les salles d'attente des gares d'Esch-sur-Alzette et de Luxembourg ont été complètement remodelées pour rehausser le confort et la qualité de service.



*Les CFL promeuvent le report modal de la route vers le rail pour le transport de marchandises grâce à leurs investissements substantiels et au travail de plus de 1.000 collaborateurs et collaboratrices des Activités Fret.*

# LE TRAIN, L'ATOUT DE LA LOGISTIQUE INTELLIGENTE ET BAS CARBONE

**OL**

**MOLe 3-24**



**VME 225**

# INTERVIEW

**BARBARA CHEVALIER**

Directrice Activités Fret



**« NOUS AVONS TOUS LES ATOUTS POUR FAIRE AVANCER LE REPORT MODAL »**

**Vous avez repris la direction des Activités Fret le 1<sup>er</sup> avril 2024, à la suite du départ en retraite de Fraenz Benoy avec qui vous avez longtemps collaboré. Que reprenez-vous de ces premiers mois dans vos nouvelles responsabilités ?**

Je tiens tout d'abord à remercier Fraenz Benoy pour sa confiance et sa bienveillance tout au long de ces dernières années. Sa détermination et sa passion pour la logistique et pour le fret ferroviaire en particulier ont permis d'asseoir le Groupe CFL comme acteur de la logistique multimodale qui compte, au Luxembourg et sur le plan européen. Nous avons la chance de continuer à bénéficier de son expérience, M. Benoy occupant depuis avril 2024 la présidence du Conseil d'Administration de CFL multimodal. Le chemin sur lequel nous nous sommes engagés au cours de la dernière décennie est le bon et est fondamental pour notre futur développement : placer le hub multimodal de Bettembourg-Dudelange au cœur d'un réseau européen.

Par ailleurs, les Activités Fret sont dotées d'une équipe de direction expérimentée (voir page 69) et soudée, et elles sont portées par plus de 1.000 collaborateurs et collaboratrices disposant d'expertises très diverses et dont l'engagement pour la société et pour le développement de nos activités est exemplaire. Notre capital humain est essentiel. Si nous voulons devenir le partenaire privilégié de nos clients et développer des services à valeur ajoutée, nous devons nous assurer de disposer des bonnes compétences aux bons endroits.

C'est la raison pour laquelle nous devons mettre l'accent dans les prochaines années sur le développement des compétences, les chemins de carrière et l'attraction de nouveaux talents.

Ensemble, nous pourrions relever les défis de demain en faveur de nos clients, de la compétitivité de notre secteur et de la décarbonation des chaînes logistiques.

## Que reprenez-vous globalement de l'évolution des Activités Fret des CFL en 2024 ?

Nous pouvons en premier lieu être satisfaits d'avoir atteints, grâce à la contribution de l'ensemble de nos équipes, l'indépendance en matière de sécurité. Priorité absolue du Groupe CFL, la sécurité fait partie intégrante de notre quotidien. Je salue les efforts et les résultats de l'ensemble des entités du Fret qui, pour la quatrième année consécutive, voient le nombre d'accidents de travail avec et sans arrêts diminuer. Nous devons poursuivre nos efforts afin d'ancrer notre culture sécurité dans toutes les strates de notre organisation.

Sur le plan de nos revenus, après une année 2023 légèrement en retrait, nous renouons avec la croissance et la concrétisation de nos choix stratégiques en 2024. Nous avons concentré nos efforts sur nos marchés et corridors prioritaires. Nous avons démarré nos activités ferroviaires avec nos propres ressources en Belgique en assurant notamment la traction du train intermodal entre Bettembourg et Anvers. Nous avons aussi lancé une nouvelle liaison intermodale entre Bettembourg-Dudelange et Curtici en Roumanie. L'Europe centrale est, et sera encore plus dans le futur, le cœur industriel et logistique de l'Europe et fait donc partie de nos marchés prioritaires. 2024 a également vu se concrétiser la mise en service de nos nouvelles locomotives « Traxx MS3 » (voir page 67). Enfin, nous avons continué la diversification du portefeuille de nos clients et de notre offre de services dans nos activités de maintenance et réparation du matériel roulant ferroviaire ainsi que dans nos activités logistiques, ciblant en particulier le secteur médical et pharmaceutique pour ces dernières.

Ces succès sont le fruit de notre travail, des partenariats de longue date que nous avons su nouer avec nos clients et nos fournisseurs et de la collaboration entre les différentes équipes qui composent les Activités Fret, et ce dans toute leur diversité.

## Que reprenez-vous de 2024 sur le plan économique ?

Le secteur de la logistique est en quelque sorte un baromètre de l'économie. Le dynamisme de nos activités reflète la conjoncture économique. Force est de constater que 2024 est marquée par un contexte économique mondial complexe, influencé par des tensions géopolitiques persistantes, par des défis liés à l'inflation et une incertitude économique générale. Les entreprises ont dû naviguer dans un environnement en constante évolution, avec des ajustements nécessaires pour faire face à la volatilité économique et à la désorganisation de leurs chaînes d'approvisionnement. Dans un tel contexte, nous avons dû, à notre niveau, faire preuve de

flexibilité, de réactivité et de créativité pour répondre aux attentes de nos clients. Nos efforts nous permettent d'atteindre, en fin d'année, un résultat meilleur que nos attentes, qui ne doit cependant pas masquer de fortes disparités entre nos différentes activités.

## Comment résumer les atouts du transport ferroviaire en matière de développement durable ?

Les atouts du transport ferroviaire pour inciter au report modal de la route vers le rail sont très concrets : le transport ferroviaire émet en effet environ neuf fois moins de CO<sub>2</sub> que le transport routier, il consomme six fois moins d'énergie, a un impact significatif sur la réduction de la pollution de l'air et, en matière de sécurité, a un taux d'accidentologie 85 fois inférieur à la route.

Par ailleurs, l'expérience nous montre que sur les axes où nous massifions les volumes et optimisons l'utilisation de nos ressources, notre offre est compétitive, économiquement viable et fortement contributrice à la réduction de l'empreinte carbone des transports.

## Qu'en est-il de l'empreinte environnementale des Activités Fret des CFL, en particulier sur le site du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange ?

En 2024, notre activité ferroviaire a permis d'économiser près de 400.000 tCO<sub>2</sub>e à nos clients. En ce qui concerne la décarbonation de nos propres activités, nous menons plusieurs investissements (voir page 66) dans le cadre d'une feuille de route « énergies renouvelables » qui intègre également, pour les prochaines années, des investissements dans la production d'énergies renouvelables sur nos sites luxembourgeois.

## Comment envisagez-vous les prochains développements des Activités Fret des CFL ?

En 2025, notre objectif est de renforcer notre position de hub multimodal européen et nos activités à l'international, en particulier sur nos corridors prioritaires. Nous mettrons un accent spécifique sur l'innovation et l'intégration de l'intelligence artificielle ainsi que sur notre capacité à être force de propositions pour nos clients. Nous devons aussi être ouverts à explorer de nouvelles opportunités dans un environnement économique qui sera probablement encore très agité. La marque « CFL » est synonyme de confiance et de qualité. Nous avons tous les atouts pour faire avancer le report modal en Europe : un Groupe solide, une offre de service trimodale (rail/route/fluvial), l'expertise de nos collaborateurs et collaboratrices ainsi que des infrastructures et équipements à la hauteur de nos ambitions.

*« Nous voulons renforcer notre position de hub multimodal européen. »*

# VERS LA DÉCARBONATION DU TERMINAL

**Le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange bénéficie du support financier de l'Union Européenne via le programme « Connecting Europe Facility » afin de mettre en œuvre un plan d'investissement pluriannuel au service du report modal et de la décarbonation. Une démarche qui a permis en 2024 de remplacer les tracteurs terminalistiques et d'installer des bornes de chargement électriques pour les camions.**

Après l'installation d'une 3<sup>ème</sup> grue portique opérationnelle depuis 2023, CFL terminals a mis en service quatre nouveaux tracteurs électriques de la marque MOL en novembre 2024. Comme les modèles thermiques d'ancienne génération, ils seront utilisés pour déplacer les semi-remorques sur la plateforme multimodale et les transborder sur les trains de l'autoroute ferroviaire. Grâce à cette nouvelle flotte, la consommation de gasoil devrait chuter de 144.770 litres en 2022 à environ 30.000 litres en 2025. Avec une baisse significative des émissions de CO<sub>2</sub>, de 449 tonnes en 2022 à environ 90 tonnes en 2025. La décarbonation totale des activités sur le site est visée pour 2027.

De son côté, CFL site services a poursuivi ses investissements pour développer le Centre Routier Sécurisé (CRS) de Bettembourg, avec des projets centrés sur la durabilité. Après l'installation en 2023 d'une station hydrogène en partenariat avec TotalEnergies, deux bornes de recharge électriques ont été mises en place en 2024 pour permettre de recharger jusqu'à quatre tracteurs en simultanément. CFL site services fait ainsi partie des pionniers au Luxembourg dans l'installation de bornes de chargement électriques pour camions. « Notre objectif est de permettre aux sociétés de transport routier usagères de l'Eurohub Sud, et notamment celles clientes des trains intermodaux, de décarboner les pré- et post-acheminements routiers », précise Barbara Chevalier, Directrice des Activités Fret des CFL.



*Véritables outils technologiques, les nouveaux tracteurs MOL sont programmables à distance et dotés de tablettes connectées à la 5G, particulièrement utiles pour anticiper les commandes et optimiser le flux de travail.*



*Des tracteurs aux nombreux atouts dont de meilleures conditions de conduite pour les opérateurs et l'absence d'odeurs de gaz d'échappement... le tout en silence.*



*Les deux bornes peuvent recharger simultanément jusqu'à quatre tracteurs de remorques.*

## Un soutien européen

Le plan d'investissement « PULSE » (capacité, automatisation, digitalisation, décarbonisation et modernisation) déployé sur le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange bénéficie du soutien du programme Connecting Europe Facility (CEF) de la Commission européenne, dans le cadre d'une convention signée en 2022 avec l'agence européenne CINEA (European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency).

## LES TRAXX MS3 À LA CONQUÊTE DE L'EUROPE

Le premier train de marchandises équipé d'une des dix nouvelles locomotives « TRAXX MS3 » de CFL cargo a démarré son trajet le 20 janvier 2024. Homologuées pour le Luxembourg, l'Allemagne et la Pologne, elles circuleront prochainement aussi en France, en Autriche et en Belgique. « Nos TRAXX MS3 multi-systèmes sont les toutes premières locomotives en Europe capables d'effectuer des trafics internationaux sur les axes Nord-Sud et Ouest-Est en s'adaptant aux réseaux ferrés des différents pays traversés. CFL cargo peut donc faire rouler ses trains sur des trajets internationaux sans devoir changer de locomotive en cours de route. Il s'agit d'un nouvel investissement de notre part dans la qualité de nos services et pour encourager le report modal du fret routier vers le rail », résume Sébastien Hoffmann, Directeur Général de CFL cargo.



Hybrides, les « TRAXX MS3 » peuvent circuler en mode électrique sur les tronçons non électrifiés, en particulier sur les sites des terminaux intermodaux.

## 156.000

C'est le nombre d'unités de transport intermodal (UTIs) (remorques préhensibles et non-préhensibles, remorques citernes non-préhensibles, conteneurs, caisses mobiles...), transportées depuis le 28 juin 2014 par le train circulant entre le terminal de Bettembourg-Dudelange et Lyon. Une décennie de succès reposant sur des collaborations fortes (LKW Walter, Sabic, SNCF Réseau et CFL cargo France à l'origine) et une volonté d'innover autour des besoins des clients avec l'utilisation d'un système de coques pour charger des remorques citernes non-préhensibles. Grâce à cette solution, CFL intermodal se démarque sur le marché français pour ce type de transport.

## DES RÉALISATIONS IMPORTANTES POUR CFL INTERMODAL

Une nouvelle connexion intermodale a été lancée en février 2024 en s'appuyant sur le partenariat de longue date avec LKW WALTER et en coopération avec CFL cargo pour la traction du train. Trois rotations hebdomadaires relient le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange et le port de Lübeck (nord de l'Allemagne) et permettent d'économiser 11.700 tCO<sub>2</sub>e par an.

La nouvelle connexion intermodale entre Bettembourg-Dudelange et le Railport Arad à Curtici (Roumanie) lancée en octobre 2024 permettra quant à elle de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>e d'environ 22.000 tonnes par an par rapport au transport routier vers la même destination.



Le nouveau train intermodal de 40 remorques offre d'excellentes connexions vers la Suède et la Finlande via Lübeck d'une part et vers les principaux ports et centres économiques européens d'autre part via la plateforme multimodale de Bettembourg-Dudelange.

## CFL CARGO FAIT MOUCHE SUR SES MARCHÉS CIBLES

CFL cargo a enregistré en 2024 plusieurs développements sur ses cinq corridors prioritaires : vers la mer Baltique (Baltic), en Europe centrale (Central), vers la mer Adriatique (Adriatic), sur l'axe Nord-Est-Sud de la France (Mediterranean) et en direction de la Manche via la Belgique ou le Nord-Est de la France (Channel). « Nous avons augmenté notre activité sur le corridor Central avec l'introduction de trains conventionnels dédiés à l'industrie automobile, très présente en Europe centrale », explique Sébastien Hoffmann, Directeur Général de CFL cargo. En Belgique, CFL cargo a repris (en collaboration avec CFL port services) la traction du train intermodal Bettembourg - Anvers (trois allers-retours par semaine depuis septembre 2024). Autre jalon important : la reprise, début décembre 2024, de la traction du train de l'autoroute ferroviaire (Lorry-Rail) entre le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange et Le Boulou à la frontière franco-espagnole. Suivant la stratégie de développement sur les corridors prioritaires, la filiale CFL cargo Sverige a par ailleurs été cédée le 15 décembre 2024.

## HAUSSE DES VOLUMES AU TERMINAL INTERMODAL

En dépit du contexte économique difficile, le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange enregistre en 2024 une hausse de +11% de ses volumes traités par rapport à 2023. Une activité mue notamment par la dynamique commerciale de Lorry-Rail sur les plateformes de l'autoroute ferroviaire avec l'acquisition de nouveaux volumes notamment dans le secteur du e-commerce et le démarrage des liaisons intermodales vers Lübeck et Curtici pour CFL intermodal.



Le salon Translogistica à Varsovie, au mois de novembre, représente une étape clé dans la démarche de prospection à l'international, en particulier sur les marchés d'Europe de l'Est.

## UNE VITRINE DU GROUPE CFL ET DU LUXEMBOURG

Les équipes des Activités Fret des CFL ont participé à plusieurs salons professionnels en 2024 pour promouvoir les solutions logistiques des CFL, mettre en avant le hub multimodal luxembourgeois et poser les bases de partenariats futurs.

Les atouts du report modal ont été présentés lors de l'événement Truck2Rail organisé en juin 2024 sur le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange, en coopération avec trois entreprises clés de la chaîne de transport intermodal.

Tout au long de l'année, CFL multimodal a eu l'honneur d'accueillir plusieurs personnalités et délégations nationales et étrangères au terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange.

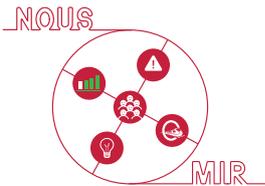


En juillet, la ministre de la Santé, Martine Deprez, a visité l'entrepôt de CFL logistics. La filiale prestataire de services logistiques a d'ailleurs stabilisé la performance économique de ses activités en 2024 grâce aux efforts menés sur la qualité, la compétitivité et l'efficacité des services proposés.



Une partie des collaborateurs et collaboratrices de CFL technics réunis pour célébrer cette réussite collective.

### CFL technics, l'exemple par la Sécurité



La sécurité est la priorité absolue et non négociable des CFL. Elle aboutit à des résultats notables lorsqu'elle est cultivée quotidiennement. CFL technics en est le parfait exemple. La filiale de CFL cargo a passé, le 21 décembre 2024, le cap des trois ans sans accident de travail avec arrêt. « Grâce à l'implication de nos collaborateurs et collaboratrices, à la volonté d'amélioration continue et à une communication transparente, nous démontrons que la « Vision 0 Accident » s'inscrit durablement dans les faits », résume Jean Feipel, Directeur Général de

CFL technics. Cette attention continue portée à la sécurité se combine parfaitement avec la performance opérationnelle et les résultats économiques. CFL technics a connu, en effet, des développements très positifs en 2024 dans ses activités de réparation et de maintenance des wagons de fret ferroviaire et de locomotives diesel hydrauliques.

Pour en savoir plus sur la priorité stratégique de Sécurité, rendez-vous en page 143 du rapport de durabilité.

### CFL-LOCK-E PRIMÉE

La solution CFL-Lock-E – entièrement développée en interne – a remporté le prix de la catégorie « Numérisation » lors des RailTech Awards en mars 2024 à Utrecht (Pays-Bas). Testée en conditions réelles sur des trains intermodaux à Bettembourg-Dudelange, CFL-Lock-E vise à améliorer la sécurité et l'efficacité du chargement des remorques grâce à des modules lumineux avancés visibles par l'opérateur et grâce à des dispositifs IoT pour l'enregistrement des données et la communication lors des opérations.

### JO DE PARIS 2024 : LE REPORT MODAL POUR LES GRANDES CAUSES

Dans les coulisses des Jeux Olympiques d'été de Paris 2024, CFL intermodal et le fabricant luxembourgeois de ciment Cimalux ont contribué à la réalisation de sections de métro et d'une nouvelle arène sportive « éco-conçue » à la Porte de la Chapelle à Paris. Depuis le 25 mai 2019, un train hebdomadaire, avec traction par CFL cargo, transportait des conteneurs de ciment entre Esch-sur-Alzette et Valenton, au sud de Paris. Une solution qui a permis d'économiser 14.500 tCO2e et de contribuer efficacement à la concrétisation d'un projet de visibilité mondiale.

### L'équipe de Direction des Activités Fret des CFL



De gauche à droite, au premier rang : Daniel Feyder (CEO CFL site services), Marc Valette (Directeur Innovation), Barbara Chevalier (Directrice des Activités Fret et CEO CFL multimodal), Marc Kennel (CEO CFL intermodal), Rocco Brondeau (CEO CFL logistics) et Laurent Erhard (CEO CFL terminals).

De gauche à droite, au second rang : Mathieu Grandjean (Directeur Administration & Finances), Alain Blau (Directeur Administratif et Financier des CFL), Beñat Urquijo (Directeur Ressources Humaines), Sébastien Hoffmann (CEO CFL cargo) et Sven Löffler (Directeur commercial).



*Les Chefs de surveillance, un maillon clé de l'exploitation des infrastructures et de la prise en charge des clientes et clients dans les gares.*

# DES INFRASTRUCTURES À LA POINTE DE LA MODERNITÉ



# INTERVIEW

**MARC HOFFMANN**

Directeur Gestion Infrastructure



**« ASSURER LA QUALITÉ ET SOIGNER LA CULTURE DE SÉCURITÉ »**

**Marc Hoffmann, que vous inspire votre nouvelle fonction ?**

Il s'agit d'un défi intéressant et complémentaire à mon rôle à la tête des Activités Voyageurs ces derniers 15 ans. Je veux construire ma nouvelle mission autour de deux aspects clés de notre stratégie : la qualité et la sécurité. Si je dis qualité, je pense à nos clients et clientes avec leurs points de vue que nous voulons davantage inclure dans nos projets d'infrastructure, que ce soit au niveau de l'entretien de l'existant ou de la réalisation de nouveaux équipements.

La sécurité est notre priorité permanente, d'un côté avec des moments de sensibilisation comme la journée sécurité du Service Maintenance Infrastructure (« D'Sécherheet a Mir »), de l'autre côté dans la pratique quotidienne. Nos réglementations, nos processus et notre rigueur opérationnelle doivent refléter cette priorité et soigner notre culture sécurité avec la vision zéro accident.

**Du côté des infrastructures, deux projets phares ont été achevés en 2024 avec l'inauguration de la gare de Rodange et la mise en service du poste directeur à Ettelbruck.**

Avec son offre multimodale, la gare de Rodange reflète parfaitement notre prétention d'être le premier choix des citoyens et citoyennes en matière de mobilité.

La gare réaménagée avec, entre autres, trois quais allongés pour accueillir des trains plus longs et une voie à quai supplémentaire exclusivement dédiée aux trains de la relation Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange est le dernier maillon de cette chaîne de mobilité qui comporte en outre un vaste P+R avec 1.526 places, dix emplacements pour notre offre en carsharing Flex, deux bikebox avec 32 places pour vélos ainsi qu'une gare routière à trois arrêts. Maintenant, il ne reste plus qu'à rénover dans un futur proche le bâtiment voyageurs.

La mise en service du nouveau poste directeur avec signalisation simplifiée permet de gérer tout le tracé de la Nordstreck à partir d'Ettelbruck. Nous pouvons nous féliciter que le projet a été réalisé dans les délais et que son démarrage a bien fonctionné.

**Le lien qui existe entre travaux d'infrastructure et activités voyageurs se manifeste plus particulièrement au niveau des gares.**

Les projets d'embellissement à Differdange et Esch-sur-Alzette font suite aux remarques formulées par notre clientèle dans l'enquête de satisfaction que nous menons chaque année (voir page 161). Nous donnons une réponse concrète à ces doléances : à Esch-sur-Alzette par exemple, les marquises des quais ont été repeintes, le revêtement des sols et des quais a été renouvelé, la salle d'attente rénovée et des bancs ont été mis en place. En plus, nous avons installé des panneaux bilingues - luxembourgeois et français - à Esch-sur-Alzette et à Differdange, un projet que nous allons poursuivre pour l'ensemble des gares et arrêts ferroviaires. Nous allons aussi élargir l'offre commerciale dans les gares : prochainement, en plus du premier CFL cactus shoppi qui a fait ses preuves dans le hall de la Gare Centrale, trois autres magasins vont ouvrir leurs portes à Bettembourg, Diekirch et Mersch.

**Le remplacement inévitable des traverses sur la ligne Luxembourg – Bascharage-Sanem – Rodange – Athus respectivement Longwy a été un exemple significatif de coordination en interne.**

Je retiens de cette intervention que nous avons réagi de manière rapide et flexible vu qu'il y a eu urgence. C'est par précaution et pour assurer la sécurité de notre clientèle et celle de notre personnel que nous avons décidé de remplacer les traverses sur une longueur totale de huit kilomètres dans les deux sens. Cette intervention de remplacement a constitué l'ultime étape d'un processus rigoureux de contrôle et d'observation.

Les premières constatations effectuées en 2019 ont permis de conclure que les traverses en béton présentaient une dégradation anormale en raison d'un défaut de fabrication. Celui-ci a entraîné un phénomène de fissuration à la suite d'une réaction alcali-silice des granulats du béton. Les observations effectuées ont

ensuite mené à une série de mesures spécifiques, entre autres l'augmentation de la fréquence des contrôles de l'état des traverses et l'introduction d'une tournée spéciale avec un contrôle visuel spécifique.

La flexibilité a compté aussi du côté de l'entreprise ferroviaire. Pour toutes les phases du chantier, organisées à partir de la disponibilité du train de renouvellement venant de l'étranger, nous avons pu proposer à nos clients et clientes une offre alternative et nous nous sommes efforcés de les informer en temps utile.

Je tiens par ailleurs à signaler que grâce à des contrôles consciencieux et à un entretien soigneux effectués par nos équipes, nous disposons aujourd'hui d'un réseau ferré en bonne santé répondant aux plus hauts standards de qualité et de sécurité.

**Un aspect qui a gagné en importance ces dernières années est la résilience des infrastructures. Comment les CFL en tiennent compte ?**

*« Nous devons veiller à être résilients. »*

Nous devons veiller à être résilients sur deux tableaux : il y a l'aspect technologique avec la cybersécurité et il y a le volet écologique avec le changement climatique. Ce qui implique que nous devons prendre en compte les risques dus à l'environnement dans nos projets et planifications. Concrètement, avec les phénomènes météorologiques qui s'amplifient, il n'est plus question de construire un poste directeur ou une sous-station dans une zone susceptible d'être la victime d'inondations ou de glissements de terrain.

**La directive européenne CSRD ajoute une nouvelle donne à l'exploitation quotidienne. Comment le développement durable se manifeste actuellement dans la gestion des infrastructures ?**

La durabilité fait partie de notre travail quotidien. Je cite comme exemples visibles le recyclage ou le tri des déchets et nous sommes en train d'électrifier notre flotte de voitures de service utilisées par notre Service Maintenance Infrastructure. Il existe aussi des cas moins visibles mais très efficaces comme le chauffage digitalisé et sur mesure de nos aiguillages. Au niveau des infrastructures, citons encore les six gares et arrêts (Drauffelt, Kleinbettingen, Mersch, Michelau, Rodange et Roodt) qui ont reçu en 2024 le label « EureWelcome » qui les certifie accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

# HOWALD REDIMENSIONNÉ POUR LA MOBILITÉ DE DEMAIN

**Voies, aiguillages, caténaires, installations techniques... le secteur Howald a connu une transformation spectaculaire en 2024 sur le plan des installations ferroviaires. Ces travaux font partie de la redéfinition du site en tant que pôle d'échange multimodal stratégique.**

Tout au long de 2024, de nombreux experts et expertes des CFL et de leurs prestataires sont intervenus à la fois autour de l'arrêt Howald, sur la zone du « Triage de Luxembourg » et sur les voies du Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) de Luxembourg. Une fourmière qui fut particulièrement active du 12 août au 15 septembre 2024. En point de mire des opérations : la promotion de la multimodalité et l'amélioration de l'offre (nombre de trains en hausse et meilleure ponctualité) grâce à des capacités supplémentaires (1 quai et 2 voies additionnels) pour séparer l'exploitation des axes Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange et Luxembourg – Thionville – Metz. À la fin des travaux, la Gare de Luxembourg disposera d'une nouvelle porte d'entrée/sortie sud et la ligne existante passera par le site du Triage.



*Sauf celles en service, les voies situées en face du quai 1 ont été démontées en vue de la construction d'un second quai.*



*Louis, chef de projet et David, chargé d'affaires de la transformation du secteur Howald.*



*Les traverses en bois ont été remplacées par de nouvelles traverses en béton d'une durée de vie de 40 à 50 ans, soit le double des anciennes.*



*Le site du Triage de la Gare de Luxembourg comporte une forte densité d'aiguillages.*

Du Bois de Hesperange au sud de l'autoroute de contournement jusqu'à la hauteur de Bonnevoie, le vaste site du complexe ferroviaire de Luxembourg sud inclut plusieurs éléments clés pour la mobilité nationale :

- l'accès sud au Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) des CFL,
- le passage de l'itinéraire bis du Corridor de Fret européen « Mer du Nord-Méditerranée » et de l'itinéraire bis pour le trafic fret entre Bettembourg et Wasserbillig via Sandweiler-Contern,
- l'accès au Triage de Luxembourg où a lieu la formation des trains,
- la gare périphérique de Howald.

Sa reconfiguration comprend des contraintes particulières dont l'exiguïté des lieux, une concentration importante d'aiguillages et des infrastructures voisines comme l'autoroute.



Un accès direct depuis le quai existant vers les autres solutions de mobilité (P+R, gare routière, tram) est possible via la passerelle et l'escalier en Y, tous deux en service depuis juillet 2024. Le second quai, finalisé en 2025, sera également doté de ces accès.



Des poutres de 80 et 30 tonnes ont été placées durant l'été sous l'égide de l'Administration des ponts et chaussées pour créer la deuxième voie de circulation du tramway surplombant les voies ferrées.



84 éléments d'un poids total de 1.000 tonnes forment le deuxième quai qui s'é élance sur 307 mètres. Il accueillera les deux voies de la ligne existante, le quai 1 celles de la nouvelle ligne (NBS).

### Le renouvellement de l'arrêt Howald en chiffres clés :

- **8,5 km de voies** renouvelées,
- **5.500 traverses** posées,
- **50 fondations caténares** réalisées,
- **25.000 tonnes** de ballast utilisées,
- **36 nouveaux aiguillages** installés.

### Une nouvelle ligne pour la clientèle d'aujourd'hui et les prochaines générations

De Luxembourg à Bettembourg en passant par Howald, les CFL réalisent une ligne ferroviaire supplémentaire de sept kilomètres à double voie, la Neubaustrecke (NBS). En 2024, les travaux mobilisant plus de 20 entreprises et les experts des CFL ont permis d'avancer sur plusieurs des quatre tronçons avec notamment la pose des caniveaux, de ballast ou encore la réalisation de bassins de rétention. Le raccordement à la gare de Bettembourg a par ailleurs été préparé pendant la suspension du trafic ferroviaire du 13 juillet au 15 septembre 2024 entre Luxembourg et Bettembourg. Autre élément structurel finalisé en 2024 : l'ouvrage d'art OA7 à Livange emprunté par la N31. En juin 2025, la totalité des poteaux caténares que comptera la ligne seront posés. Financée par le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, cofinancé par le mécanisme pour l'interconnexion en Europe de l'Union européenne, la NBS entrera en service commercial en 2027 pour un saut quantique de la mobilité vers le sud du pays et les régions frontalières françaises.



Le 25 novembre, le Conseil d'Administration et le Comité des Directeurs des CFL accompagnés des responsables du projet ont visité le chantier de la NBS, ici devant l'ouvrage d'art OA14.

## ENTRETIEN ET MAINTENANCE, ESSENTIELS POUR LE SERVICE

L'entretien et la maintenance du réseau ferré utilisé par des trains voyageurs et fret ont représenté 264 jours de travaux en 2024 (301 jours en 2023). Ces travaux ont porté notamment sur la poursuite du renouvellement de la ligne Luxembourg – Kleinbettingen – Arlon, cette fois entre Mamer et Capellen sur cinq kilomètres. Traverses, rails, ballast...la voie a été renouvelée en deux semaines à peine en recourant à du matériel spécifique dont le train de renouvellement.



Cinq kilomètres de voies ont été renouvelés entre Mamer et Capellen.

Deux fois par an, les CFL inspectent les voies principales du réseau ferré grâce aux techniques d'ultrasons. Pour en savoir plus :



Un entretien soigneux peut doubler la durée de vie des rails, y compris par du meulage à l'aide d'un train spécial, le « SPENO ». Pour en savoir plus :



Les équipes du Gestionnaire d'Infrastructure sont mobilisées par tout temps pour la maintenance du réseau ferré, y compris lors des épisodes hivernaux rugueux.



Une intervention en janvier 2024 à l'arrêt Bascharage-Sanem.

## QUAND PROACTIVITÉ RIME AVEC SÉCURITÉ ET QUALITÉ DU RÉSEAU FERRÉ

Près de 10.000 traverses ont été remplacées à l'automne 2024 entre Dippach-Reckange et Pétange (ligne Luxembourg - Bascharage-Sanem - Rodange - Athus ou Longwy) afin de maintenir les plus hauts niveaux de sécurité et de qualité sur le réseau ferré. Ce dernier fait l'objet de contrôles réguliers par les équipes de la Maintenance Infrastructure : contrôle visuel des voies (deux fois par an), contrôle par train de mesurage (deux fois par an) et train de contrôle par ultrasons (deux fois par an). Après les premières constatations effectuées en 2019 et un renforcement des contrôles, les CFL ont pris la décision, par mesure de précaution, de remplacer les traverses en béton qui présentaient une dégradation précoce en raison d'un défaut de fabrication par réaction alcali-silique.

Des nouvelles traverses ont été placées sur huit kilomètres par les équipes des CFL et celles d'un prestataire externe disposant d'un train spécialisé de renouvellement de voies.



NOUS



Grâce aux investissements publics et à l'expertise des équipes du Gestionnaire d'Infrastructure, le réseau ferré luxembourgeois figure parmi les plus modernes d'Europe. L'innovation appliquée aux infrastructures concerne notamment les éléments de signalisation avec la mise en service à l'été 2022 d'un poste directeur « intégré » sur la ligne du Nord. Combinant les fonctions du poste directeur (la sécurisation des itinéraires de chaque train) au système ETCS, il aboutit à une simplification de la signalisation latérale très appréciée par les conducteurs et conductrices ainsi que les équipes du poste d'aiguillage. Après la mise en service du poste directeur et l'adaptation de la signalisation sur les secteurs

de Lorentzweiler, Mersch et Cruchten, Ettelbruck et Diekirch, 2024 a été mise à profit dans la poursuite des travaux sur les secteurs de Goebelsmühle, Kautenbach et Wiltz ainsi que les secteurs de Wilwerwiltz, Clervaux et Troisvierges.

## DES PARKINGS POUR ENCOURAGER LA MULTIMODALITÉ

En 2024, la construction de parkings aux abords des arrêts ferroviaires et des gares et arrêts du pays a concerné l'arrêt ferroviaire Colmar-Berg (237 places au printemps 2025), la gare de Troisvierges (ligne Luxembourg – Ettelbruck – Troisvierges – Gouvy) avec un nouveau P+R de 388 places (ouverture au printemps 2025) et la gare de Wecker (ligne Luxembourg – Wasserbillig – Trier) avec 178 places de parking prévues.

## LA GARE DE RODANGE DANS UNE NOUVELLE DIMENSION

Après cinq ans de travaux, l'inauguration du P+R de 1.526 places et l'ouverture partielle des nouvelles installations ferroviaires en 2023, la gare de Rodange est devenue en 2024 le nouveau pôle d'échange du sud-ouest du pays destiné à encourager la multimodalité en général et le report modal de la voiture au train en particulier.

La nouvelle organisation ferroviaire et la qualité de service sur place correspondent à la vision des CFL pour la mobilité de demain avec comme principales réalisations :

- Le renouvellement de sept voies (six kilomètres) et de 18 aiguillages pour exploiter séparément les trains des lignes desservant la gare, limiter leurs croisements et agir sur la ponctualité.
- Une voie à quai supplémentaire dédiée aux trains de la relation Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange pour augmenter les capacités de la gare.
- L'adaptation et l'allongement (entre 250 et 500 mètres) des trois quais pour accueillir des trains plus longs.
- L'ajout d'un souterrain à l'est de la gare et le renouvellement du souterrain ouest.
- L'accessibilité (gare labellisée « Eurewelcome Luxembourg ») avec deux ascenseurs dans le souterrain ouest, un accès direct aux quais via les trois ascenseurs de la nouvelle passerelle, un accès aux escaliers, un nouvel éclairage, une signalisation podotactile, des équipements de sécurité.
- Le renouvellement de la gare routière avec trois arrêts de bus.

Le bâtiment voyageurs va aussi bénéficier d'une rénovation profonde dans un avenir proche.



Les installations finalisées ont été inaugurées le 17 septembre 2024. Étaient notamment présents : Yuriko Backes (ministre de la Mobilité et des Travaux publics), Jean-Marie Halsdorf (Bourgmestre de la Commune de Pétange), Jeannot Waringo (Président du Conseil d'Administration des CFL), Marc Wengler (Directeur Général des CFL), Marc Hoffmann (Directeur Gestion Infrastructure), Henri Werdel (Directeur Investissements Infrastructure) et les équipes en charge du projet.

# INTERVIEW

**HENRI WERDEL**

Directeur Investissements Infrastructure



**« MODERNISER LE RÉSEAU, ENTREtenir LE RÉSEAU »**

**Quand on dit investissements, la Neibaustreck, soit la nouvelle ligne à double sens entre Luxembourg et Bettembourg, reste le projet phare.**

Pour l’instant l’équipement de la Neibaustreck va bon train en vue de sa mise en service dans deux ans. Du côté Nord de Bettembourg, les caténaires et les installations anti-bruit sont en train d’être installées. Pour l’année écoulée, il faut surtout mentionner les travaux qui ont été effectués pendant la période d’été 2024 au niveau du pôle d’échange Howald et du triage afin de permettre à partir de 2027 d’exploiter séparément les trains des lignes Luxembourg – Thionville – Metz et Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange. À Howald, les accès train-tram-bus et un nouveau quai avec deux voies supplémentaires ont été construits et le triage a vécu une refonte : 8,5 kilomètres de voies ont été renouvelés et 36 nouveaux aiguillages installés. (voir page 74)

Howald et Bettembourg avec son nouveau pont Hammerel sont par ailleurs deux exemples d’une coopération fructueuse avec l’Administration des ponts et chaussées qui a permis de faire avancer tous les projets en même temps.

À Bettembourg, les prochaines étapes sont déjà entamées avec la soumission et la commande d’un nouveau poste directeur avec signalisation simplifiée et notre partie préparatoire de la loi de financement pour moderniser le secteur-voyageurs.

À côté de ces investissements destinés à moderniser le réseau ferré, je tiens à souligner la nécessité des investissements dans l’entretien et la préservation (« Substanzerhaltung »). Bien qu’il s’agisse d’interventions moins spectaculaires, elles ne sont néanmoins pas moins importantes puisqu’elles permettent de prolonger la durée de vie de nos

installations de quelque 50 ans. Pour citer un exemple, nous avons complètement refait les trois voies principales à hauteur de Fentange où l'actuel tracé Luxembourg-Bettembourg et la ligne venant de Syren se rejoignent.

**Vous évoquez la coopération avec l'Administration des ponts et chaussées. Chaque investissement doit être planifié en détail. Existe-t-il une recette miracle pour développer un projet de la meilleure façon possible ?**

Cette recette miracle consiste à commencer le plus tôt possible pour donner aux autres intervenants le temps de réagir et de coordonner par la suite les points d'intersection. Nos interruptions sont par exemple planifiées avec une avance de deux ans. Cette façon de procéder évite qu'on se retrouve dans une situation où la Nordstreck et la Nordstrooss sont barrées en même temps. Se coordonner a un autre avantage : quand on se fixe des objectifs et des délais communs, chaque acteur, incité par son ethos professionnel, jette tout dans la balance pour respecter sa feuille de route. Enfin, nous profitons au Luxembourg de deux facteurs non négligeables : les bonnes relations personnelles et les voies administratives courtes.

**La digitalisation constitue un autre facteur facilitant les tâches quotidiennes...**

Elle ne s'est pas établie du jour au lendemain, mais il s'agit d'un processus continu. La digitalisation permet d'optimiser nos flux de travail, ce qui facilite la vie à nos collaborateurs et collaboratrices et améliore la qualité d'exploitation. J'ajouterais la standardisation à la digitalisation ; ce sont deux facteurs qui nous donnent une belle marge d'indépendance. Que ce soit dans le développement de nos propres plans de voies et de nos propres simulations d'horaires ou que ce soit au niveau de l'utilisation de matériaux standardisés permettant d'effectuer des remplacements et réparations « in house. »

**Avec la directive CSRD, un nouvel aspect a fait son entrée dans l'exploitation quotidienne. Comment la durabilité se manifeste dans le domaine des infrastructures ?**

Il n'existe pas de moyen de transport plus durable que le train. Par conséquent, chaque voie qui est posée et chaque quai qui est construit contribuent au développement durable. L'équation est évidente : si nous disposons de bonnes infrastructures et d'horaires robustes, nos trains circulent sans s'arrêter inutilement en ligne ou à l'entrée des gares et consomment ainsi moins d'énergie.

Dans nos activités de construction, nous appliquons les principes de l'économie circulaire avec la déconstruction comme nouveau mot d'ordre – au lieu de la démolition. Ce qui signifie par exemple que lors de travaux d'entretien presque tout le ballast est réutilisé après avoir été nettoyé. Ou que des parties de l'ancienne toiture de la gare d'Ettelbruck ont été réutilisées lors du réaménagement du château de Beaufort.

**Terminons sur une note personnelle : vous partez en retraite après presque 40 ans de loyaux services aux CFL. Si vous deviez mentionner une réalisation de votre palmarès professionnel bien rempli, quelle serait-elle ?**

L'introduction de l'ETCS (European Train Control System) constitue pour moi le fait le plus marquant de ma carrière professionnelle. Ce système européen de contrôle de vitesse empêche que de graves accidents se produisent. Il s'agit de la réalisation la plus importante pour les chemins de fer luxembourgeois et je l'ai accompagnée et promue activement durant une large partie mon parcours professionnel, des premiers échanges et conférences au niveau européen au feu vert de notre Conseil d'Administration fin des années '90 en passant par l'installation sur le terrain qui était bouclée en 2014 jusqu'à l'autorisation d'exploitation en 2017.

*« Il n'existe pas de moyen de transport plus durable que le train. »*

# DES INFRASTRUCTURES ADAPTÉES À LA MOBILITÉ DU FUTUR

Les CFL poursuivent un vaste programme de modernisation et d'extension pluriannuel ambitieux sur l'ensemble du réseau ferré luxembourgeois.

Tout comme le travail mené sur le matériel roulant des CFL dont la mise en service des nouvelles Coradia (voir page 48) et l'opération « mi-vie » des TER2N-ng (voir page 50), les grands projets d'infrastructure rejoignent **les engagements des CFL envers leurs clientes et clients** :

- **Augmenter les capacités** de circulation de trains avec l'allongement des quais (prise en charge de trains plus longs aux places assises plus nombreuses), l'ajout de voies et la modernisation des gares stratégiques,
- **Focus sur la qualité de service** dont l'amélioration de la ponctualité avec le délestage des lignes saturées et l'exploitation séparée des trains de lignes différentes dans les gares principales,
- Une mobilité orientée « **services** » et **expérience client** avec de nouveaux pôles d'échange multimodaux, des P+R spacieux aux abords des gares principales du pays et des réaménagements de gares répondant au souhait de notre clientèle (enquêtes de satisfaction, workshops...),
- Priorité absolue à **la sécurité** avec les travaux d'entretien et de maintenance continus sur l'ensemble du réseau et le programme de suppression des passages à niveau.



**TROISVIERGES**  
**MISE EN SERVICE: MAI 2025**  
 Aménagement bâtiment P+R (388 emplacements)



**MERSCH**  
**MISE EN SERVICE: 2023**  
 Aménagement bâtiment P+R et mise en conformité des infrastructures voyageurs



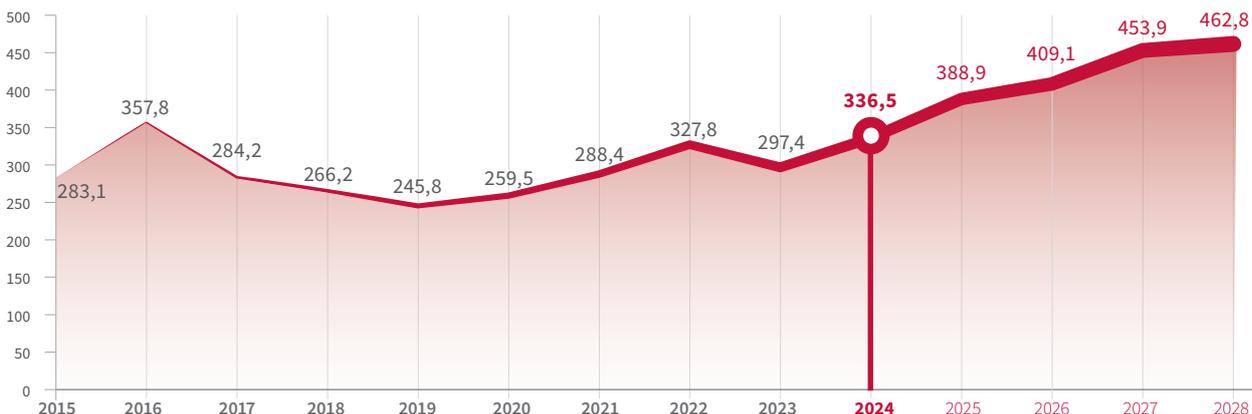
**RODANGE**  
**FINALISATION: 2024**  
 Réaménagement total des infrastructures de la gare avec une voie à quai supplémentaire et l'adaptation du plan des voies. Construction d'un bâtiment P+R

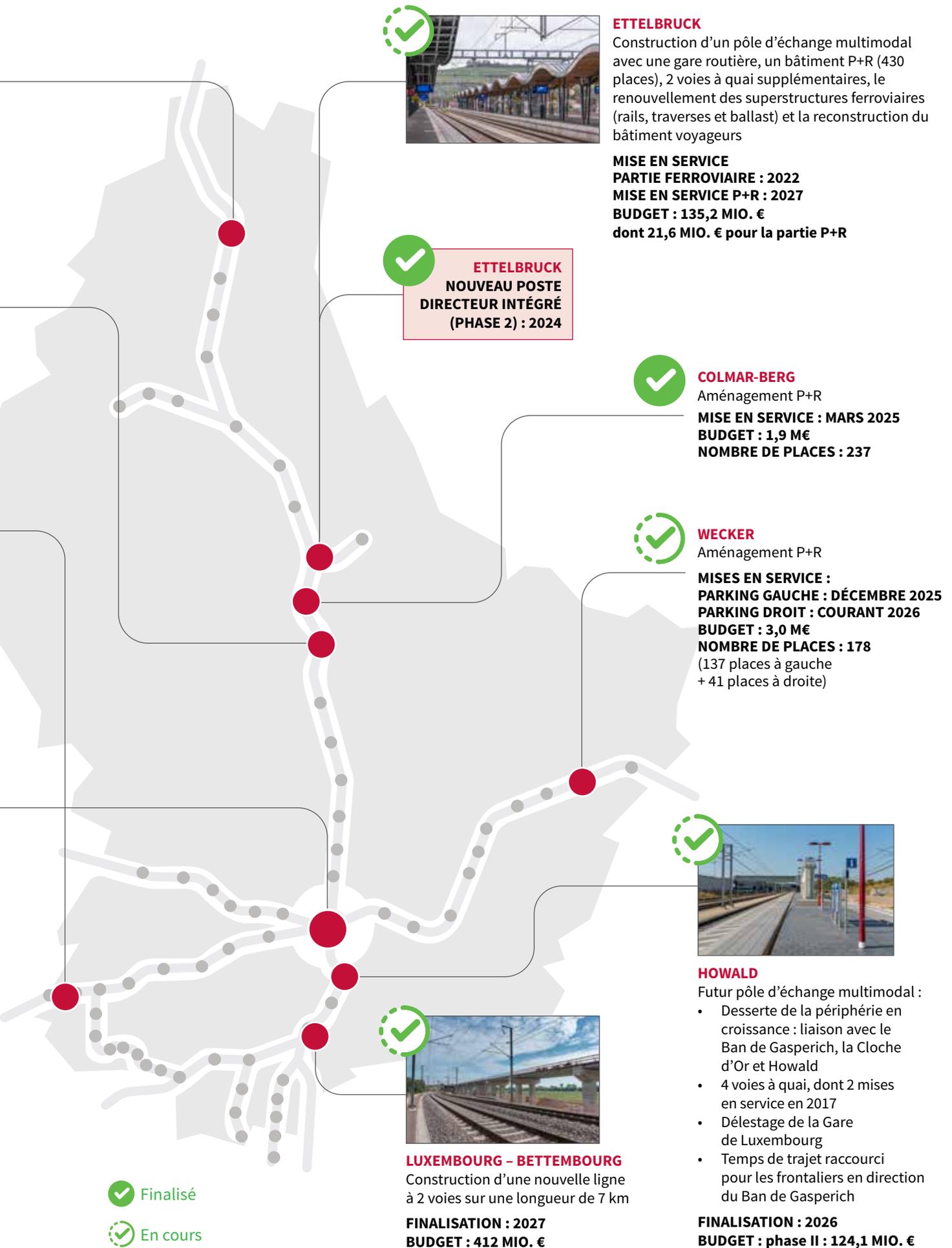
**GARE DE LUXEMBOURG**  
 Mise en place de 2 quais supplémentaires (quais V et VI) et de 4 voies à quai avec adaptation du plan des voies aux besoins futurs



**FINALISATION : 2025**  
**BUDGET : 232,3 MIO. €**

**INVESTISSEMENTS RÉALISÉS DANS L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE PAR L'ÉTAT LUXEMBOURGEOIS (EN MILLIONS D'EUROS TTC)**





# RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS CLÉS DE 2024

**08/03** – Visite aux CFL de la ministre de l'Égalité des genres et de la Diversité, Yuriko Backes, à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes

**25/03** – Nomination de Barbara Chevalier en tant que Directrice des Activités Fret du Groupe CFL



**03/05** – Deuxième Journée nationale du Respect dans les transports en commun



**07/05** – Début des tests des navettes autonomes des CFL à Belval



**27/05** – Une locomotive aux couleurs de SOS Villages d'Enfants Monde



JAN

FÉV

MAR

AVR

MAI

JUIN

**26/01** – Les CFL s'engagent avec Enovos pour l'achat d'énergie photovoltaïque régionale en Rhénanie-Palatinat (Allemagne)



**30/01** – Conférence de presse de présentation des grands travaux d'infrastructure, d'entretien et de maintenance pour 2024



**22/04** – Journée de la Terre - Des ruches installées au funiculaire



Tests de nuit sur la ligne du Nord des automotrices Coradia Stream High Capacity **entre le 29 avril et le 1<sup>er</sup> juillet 2024**



**03/06** – Célébration du « World Bicycle Day »

**06/06** – Journée internationale de sensibilisation aux passages à niveau (ILCAD)



**10/06** – Conférence de presse : Rapport Annuel 2023

**20/06** – Safety Day des CFL

**21 et 22/06** – CFL Jobdays: journées de recrutement du Groupe CFL

**24/06** – Remise de distinctions honorifiques à des membres du personnel des CFL

**01/07** – Sophie Lacour nommée Directrice Activités Voyageurs, Marc Hoffmann nommé Directeur Gestion Infrastructure et Henri Werdel Directeur Investissements Infrastructure



**21/07 au 25/08** – Vélosommer et Wander-Summer 2024



**04/10** – Marché solidaire « Be Local »



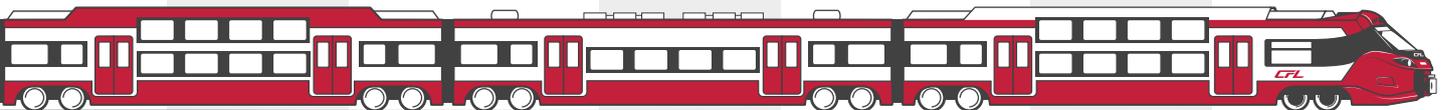
**16/10** – Commémoration Comité Auschwitz

**06/11** – Signature d'un accord entre les CFL, l'État et les opérateurs de réseau mobile pour améliorer la connectivité sur le réseau ferré

**13/11** – Déploiement de l'application P+R CFL au P+R de la Gare de Luxembourg

**15/11** – Lancement de la campagne de recrutement Empow(her)ing Journey

**16-24/11** – Semaine européenne de la réduction des déchets (stands en Gare de Luxembourg)



JUIL

AOÛT

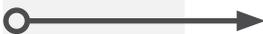
SEPT

OCT

NOV

DÉC

**28/07 au 11/08** – De Rodange à Paris en TGV pour les Jeux Olympiques 2024



**31/07** – Visite de la ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes, au Centre de Remisage et de Maintenance des CFL à Bonnevoie



**13/09** – Staff Day des CFL

**16-22/09** – Semaine européenne de la mobilité

**17/09** – Inauguration du nouveau pôle d'échange multimodal en gare de Rodange



**17/09** – Nouvelle phase de rafraîchissement et d'embellissement pour la gare d'Esch/Alzette

**29/09** – Entrée en service commercial du premier train Coradia des CFL

**20/11** – Exercice d'évacuation en gare de Rodange en collaboration avec le CGDIS

**20/11** – L'Information Voyageurs des CFL récompensée par le « Silver Quality Prize » lors du Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence





# RAPPORT DE DURABILITÉ



# INFORMATIONS GÉNÉRALES

**En tant qu'acteur principal de la mobilité au Luxembourg et dans les régions frontalières, et développant une partie de ses activités en Europe, le Groupe CFL agit pour une mobilité responsable, durable et inclusive et souhaite avoir un impact positif sur la planète et l'humain. Cet engagement s'applique aux clientes et clients, aux collaborateurs et collaboratrices du premier employeur du pays, ainsi qu'à sa chaîne de valeur (voir page 94).**

Dans le cadre du processus de mise en conformité avec la nouvelle directive européenne encadrant le reporting extra-financier (*Corporate Sustainability Reporting Directive*, CSRD), les CFL ont souhaité publier proactivement un premier rapport de durabilité, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024. Publié dans le Rapport Annuel 2024, il a notamment pour objectif de décrire les impacts du Groupe CFL sur l'environnement et la société, ainsi que la manière dont les enjeux de durabilité (environnementaux,

sociaux et de gouvernance) l'affectent. Il couvre les activités de la Maison-Mère, six de ses filiales<sup>1</sup>, basées au Luxembourg et à l'étranger, ainsi que des parties de sa chaîne de valeur. Le périmètre de consolidation du rapport correspond à celui des états financiers. Le rapport de durabilité suit les nouveaux standards européens de reporting extrafinancier (*European Sustainability Reporting Standards*, ESRS) et contient des informations qualitatives et quantitatives, qui se basent sur les données actuellement disponibles<sup>2</sup>. Il inclut également un premier rapport taxonomique, conformément au règlement européen sur la taxonomie qui vise à identifier les secteurs et activités de l'économie « durables » et compatibles avec les objectifs de l'accord de Paris.

1 CFL Immo, CFL Evasion, CFL cactus shoppi, CFL Mobility, CFL cargo, CFL multimodal.

2 Pour le bilan carbone, des estimations sont par exemples utilisées pour des postes spécifiques.

## INTERVIEW

**FLORIAN CZECH**

Responsable de la Cellule Développement Durable

**Le Groupe CFL entame la mise en conformité avec la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) en publiant dans son Rapport Annuel 2024 un rapport de durabilité. Que retenir-vous de cet exercice ?**

Je dois tout d'abord souligner l'implication et le soutien du Comité des Directeurs et du Conseil d'Administration des CFL dans le processus de mise en conformité à la CSRD. Cet exercice proactif, qui intervient avant l'obligation réglementaire, a démontré, à nouveau, la pertinence de notre démarche et gouvernance RSE (voir page 88) et l'importance d'avoir mis en place un Comité de pilotage dédié à la CSRD. L'un des défis que notre cellule développement durable relève - avec l'appui de nombreux relais en interne - est de récolter et de consolider toute une série de nouvelles données et informations requises par la CSRD.

Avec ce premier rapport de durabilité, nous pouvons d'une part mieux informer sur notre impact envers la société et l'environnement et, plus largement, rappeler que le Groupe CFL fait partie de la solution à l'égard du développement durable. D'autre part, cet exercice structurant et enrichissant nous permet d'affiner nos objectifs et indicateurs de performance RSE, mais il n'est pas une fin en soi. Il s'agit plutôt d'un levier supplémentaire pour avancer dans notre démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) intégrée à la stratégie de notre entreprise (voir page 16).

**Dans le cadre de la CSRD, les CFL doivent identifier leurs impacts, risques et opportunités (IRO) en lien avec les trois piliers du développement durable (Environnement, Social et Gouvernance). Quels sont les principaux IRO des CFL et comment se reflètent-ils dans la stratégie du Groupe ?**



## « LA CSRD EST UN LEVIER SUPPLÉMENTAIRE POUR AVANCER EN MATIÈRE DE RSE »

Nous avons posé des premiers jalons de cette démarche dans le Rapport Annuel 2023 de notre Groupe avec la publication de l'analyse de « double matérialité ». Celle-ci actualisait l'analyse des effets de l'entreprise sur son environnement (matérialité d'impact) et introduisait l'analyse des effets de l'environnement de l'entreprise sur ses activités (matérialité financière). Résultat de cet exercice une liste de thèmes RSE prioritaires (voir page 236) sur lesquels se base notre premier rapport de durabilité. En 2024, nous avons affiné cette analyse par une description détaillée de nos impacts, risques et opportunités (« IRO ») (voir page 96), pour chacun de ces thèmes prioritaires. Ce premier rapport tente de démontrer comment notre entreprise intègre ces « IRO » dans sa stratégie et ses plans d'action et quels efforts les CFL déploient pour renforcer leurs impacts positifs, réduire leurs risques et impacts négatifs et saisir toutes les opportunités en faveur du développement durable, que ce soit en matière de sécurité et santé, de changement climatique, d'emploi et de formation du personnel ou encore de qualité (ponctualité, fiabilité, confort, information voyageurs,...) dans le cadre du développement de l'offre de services.

*« Le rôle de nos parties prenantes est essentiel dans notre démarche RSE. »*

**La CSRD octroie une place importante aux parties prenantes et demande aux entreprises de décrire comment ces dernières s'insèrent dans leur chaîne de valeur. Quel rôle jouent les parties prenantes dans la démarche RSE du Groupe ?**

Un rôle essentiel. Le dialogue et les consultations avec les parties prenantes sont d'ailleurs ressortis comme des priorités dans le cadre de l'analyse de double matérialité, réalisée dans un esprit de co-construction au travers d'enquêtes ciblées. Tout comme pour la stratégie de notre Groupe, nos collaborateurs et collaboratrices assurent les rouages de notre chaîne de valeur. C'est donc tout d'abord envers nos collègues que nous menons un travail de fond pour que l'engagement de tout un chacun converge vers des réalisations bénéfiques pour les CFL et donc pour la société dans son ensemble. Par ailleurs, nous revoyons régulièrement nos engagements et nos exigences à l'égard des parties prenantes au niveau de l'amont de notre chaîne de valeur. Je pense, par exemple, à l'adaptation de nos politiques d'achat pour favoriser des chaînes d'approvisionnement vertueuses ou encore à notre rapport structuré consacré aux droits humains. Sur l'aval de notre chaîne de valeur, c'est avec nos clientes et clients que les dialogues et les consultations sont les plus étendus et réguliers. Nous prenons également en compte la population riveraine qui fait l'objet d'un chapitre dans notre rapport de durabilité. Notre environnement évolue rapidement et ce n'est qu'avec nos parties prenantes que nous pouvons anticiper et relever nos défis en matière de durabilité.

# NOTRE GOUVERNANCE

**La Charte de gouvernance des CFL encadre la composition, le rôle et les responsabilités des organes de la Société : l'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration et le Comité des Directeurs. Ensemble, ces organes assurent la gestion, le contrôle et la surveillance de la Société, y compris le suivi des questions de durabilité et de leurs impacts, risques et opportunités.**

## LE RÔLE DES ORGANES D'ADMINISTRATION, DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE (GOV-1)

### Le Conseil d'Administration et l'Assemblée Générale

Placé sous la présidence de M. Jeannot Waringo, le Conseil d'Administration (C.A.) du Groupe CFL est composé de quinze membres, tous non-exécutifs. Il représente d'une part la structure actionnariale de la Société nationale des chemins de fers luxembourgeois et reflète le modèle de cogestion de l'entreprise avec un tiers des sièges attribués à des représentants du personnel. Le Conseil d'Administration est mixte avec 33% de femmes et 67% d'hommes. Selon la Charte de gouvernance des CFL, « *les administrateurs sont soumis à une obligation de loyauté* » et « *font preuve d'intégrité et prennent leurs décisions, en toute indépendance, dans l'intérêt du Groupe CFL* ».

La diversité des formations, les connaissances, les compétences et l'expérience des membres du Conseil d'Administration contribuent également au contrôle et à la surveillance efficace des questions de durabilité. Les administrateurs s'engagent à « *développer en permanence leurs connaissances sur les thématiques et les tendances qui influencent les activités du Groupe CFL (par exemple, la mobilité, les transports, la gestion des risques, etc.)* ». Les administrateurs reçoivent de manière régulière, au travers des rapports de gestion du Directeur Général et de rapports thématiques, des informations liées aux impacts, risques et opportunités du Groupe, y compris en matière de durabilité.

Le Conseil d'Administration détermine la politique et supervise la gestion de l'entreprise en étroite coordination avec le Comité des Directeurs.

Le Comité d'audit interne est rattaché au C.A. Le Comité d'audit apprécie l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques (voir page 90), et le Comité de Rémunération, chargé de déterminer les objectifs annuels de la société, y compris les cibles liées aux impacts, risques et opportunités importants, et d'évaluer leur réalisation.

### Le Comité des Directeurs

Placé sous l'autorité du Directeur Général, M. Marc Wengler, et composé de sept membres (cinq hommes et deux femmes), au moment de la rédaction du présent rapport, ainsi que du Secrétaire Général, le Comité des Directeurs est chargé de la gestion courante de l'entreprise, de sa représentation et de l'exécution des décisions prises par le Conseil d'Administration.

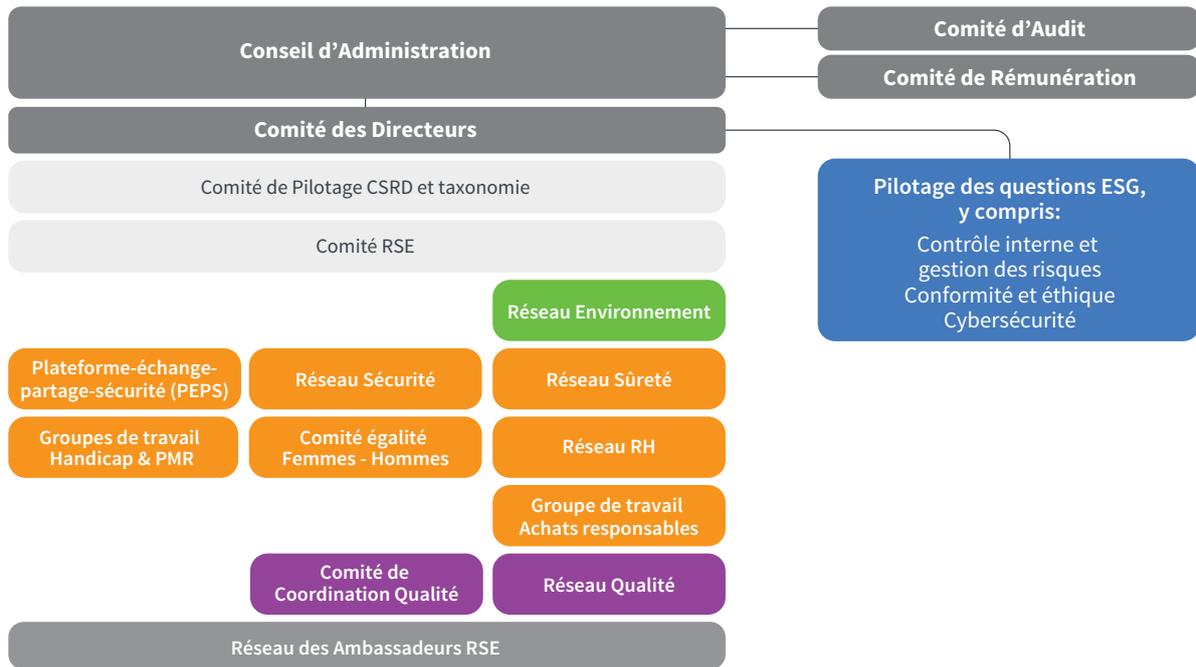
### Comités et réseaux spécifiques

Les CFL comptent également plusieurs comités et réseaux transversaux en charge de différentes thématiques environnementales ou sociales et de plans d'action ad hoc (voir SBM-2 page 93). En 2024, le Groupe a notamment instauré un Comité de pilotage « *CSRD et taxonomie* » pour la mise en œuvre du plan d'action « *CSRD et taxonomie* », y compris les éléments à publier dans le Rapport Annuel du Groupe. Une communauté active d'Ambassadeurs RSE internes aide à diffuser les informations et à nourrir la réflexion liée au développement durable aux CFL.

### Le Comité RSE

Le Comité RSE, constitué de représentants des différents services du Groupe, définit la feuille de route RSE, sur proposition de la Cellule développement durable. Actualisée continuellement et englobant les initiatives RSE du Groupe, telles que les achats responsables, la diversité, l'engagement social, le bien-être ou encore l'environnement, la feuille de route RSE est présentée et discutée au Comité des Directeurs une fois par an. Ce dernier passe également en revue l'ensemble des impacts, risques et opportunités de tous les thèmes matériels prioritaires du Groupe CFL (voir SBM-3 page 96).

### Organisation de la gouvernance RSE des CFL



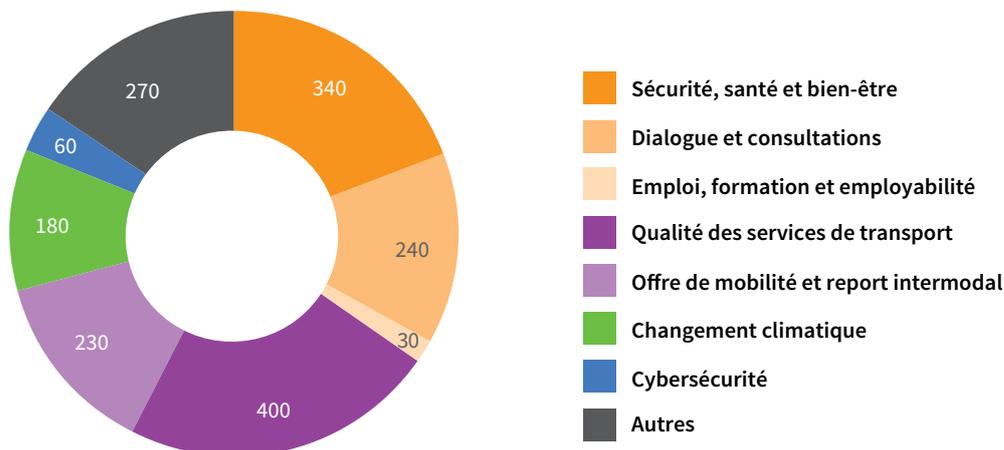
### SUIVI DES QUESTIONS DE DURABILITÉ PAR LES ORGANES DE GOUVERNANCE (GOV-2)

La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) faisant partie intégrante de la stratégie d'entreprise du Groupe CFL (voir SBM-2 page 93), le Conseil d'Administration et le Comité des Directeurs effectuent un suivi régulier des thématiques durables matérielles (voir SBM-3 page 97), en particulier des objectifs annuels et des projets stratégiques qui y sont rattachés (voir GOV-3 page 89). Des points d'actualité sur l'avancée des différents projets et des discussions autour des enjeux durabilité du Groupe sont par exemple effectués au niveau du Comité des Directeurs. Le graphique ci-dessous liste ceux traités dans le cadre des réunions du Comité des Directeurs courant 2024.

### L'INTÉGRATION DES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE DURABILITÉ DANS LES SYSTÈMES D'INCITATIONS (GOV-3)

Afin d'accompagner sa transformation, de soutenir la réalisation de ses objectifs et de mesurer leur concrétisation, le Groupe CFL a mis en place un système formalisé de gestion par objectifs et un système de la performance et de développement. Celui-ci introduit notamment une part de salaire annuel variable pour certaines catégories de personnel. Cette part dépend de la catégorie de poste, du degré de réalisation des objectifs du Groupe et de la performance individuelle. Pour 2024, le Comité de Rémunération a fixé 13 objectifs (voir page 90) qui découlent des priorités de la stratégie d'entreprise (voir page 92). Les objectifs sont déclinés au niveau des services du Groupe. Ils couvrent également la réalisation des projets stratégiques qui ont un caractère transversal.

Thématiques et enjeux RSE discutés au Comité des Directeurs en 2024 (en minutes)



### Objectifs 2024 du Groupe CFL



Le taux de fréquence (nombre d'accidents de travail)



L'indicateur de sécurité ferroviaire



L'objectif de moyen au niveau de la sécurité



Le plan d'action de réduction de CO2



Le résultat net du Groupe CFL



Le respect des budgets du Service public et de la Gestion d'Infrastructure



La réalisation de projets inscrits au Fonds du rail



Les minutes de retard des trains voyageurs



Les minutes de retard des trains fret



Le pourcentage de suppressions de trains voyageurs



Le baromètre qualité des clientes et clients



La réalisation du plan d'action au niveau des ressources humaines



La réalisation des projets stratégiques

### LA DÉCLARATION SUR LA DILIGENCE RAISONNABLE (GOV-4)

Avec la signature du Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » en juillet 2022 et dans le cadre de sa mise en conformité avec la Directive CSRD, le Groupe CFL a entamé une procédure de diligence raisonnable en matière de durabilité.

- Depuis 2023, le Groupe CFL publie un rapport sur les droits humains qui suit le Cadre de Reporting conforme aux Principes directeurs des Nations unies. Ce rapport inclut notamment une cartographie des risques des droits humains en lien avec ses activités internes et une cartographie en lien avec ses relations commerciales. Ces cartographies ont notamment permis d'identifier les sujets saillants en termes de droits humains, ainsi que les catégories les plus exposées aux risques de droits humains en termes d'achats.
- D'autres éléments essentiels de la diligence raisonnable se retrouvent directement dans le Rapport Annuel 2024 du Groupe CFL, à travers son intégration dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique (voir pages 88, 89 et 96) et à travers la collaboration avec les parties intéressées touchées, notamment les riverains (voir S-3 page 154) et plus largement avec le dialogue et les consultations avec toutes les parties prenantes (voir SBM-2 page 93). L'analyse des impacts, risques et opportunités réalisée dans le cadre de la préparation du Rapport Annuel 2024 contribue également à l'identification et l'évaluation des incidences négatives sur la population et l'environnement, et l'identification d'actions pour y remédier.

### LA GESTION DES RISQUES ET LES CONTRÔLES INTERNES DE L'INFORMATION EN MATIÈRE DE DURABILITÉ (GOV-5)

Le Groupe CFL a développé des procédures et systèmes de gestion des risques et contrôles internes visant à identifier, évaluer, traiter et contrôler les risques liés aux activités de l'entreprise, afin de protéger les personnes, les biens et l'environnement ainsi que garantir la sécurité et la qualité des produits et services.

L'organisation générale du management des risques et contrôles du Groupe s'appuie sur un modèle de gouvernance basé sur trois lignes de maîtrise : (1) le management opérationnel au niveau des Services rattachés aux Directions « de terrain » (notamment Direction Activités Voyageurs et Direction Gestion Infrastructure) ; (2) le management par les services transversaux (notamment les Services Juridique et Sécurité, Sûreté et Environnement). Le Service d'Audit interne, qui rapporte au Comité d'Audit interne, a quant à lui pour mission d'évaluer, de manière indépendante et objective, l'adéquation et l'efficacité des processus de gouvernance d'entreprise, de gestion des risques et de contrôle interne.

Le management des risques s'appuie sur différents niveaux de cartographie :

- Cartographies spécifiques à la réglementation : Directive CSRD (au travers de l'analyse de double-matérialité et l'analyse des incidences, risques et opportunités, IRO, voir page 96), Directive RGPD et Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » (voir GOV-4 page 90) ;
- Cartographies thématiques : Climat (au travers de l'analyse des risques climatiques, voir page 110), Sécurité (chaque entité est invitée à faire une évaluation des risques) et Cybersécurité.



Consultez le Rapport 2024 sur les Droits Humains publié par les CFL

### Les méthodes d'évaluation des risques

Dans le cadre des activités du Groupe CFL, l'évaluation des risques prend en compte la probabilité d'occurrence du risque et son impact potentiel. Cette méthode générique est déclinée en fonction des domaines d'activités. Dans le cadre de ce Rapport Annuel, et en ligne avec la priorité absolue du Groupe CFL, à savoir la sécurité (de son personnel et de sa clientèle), sont présentées les méthodes d'évaluation des risques liés à la sécurité ferroviaire et à la sécurité/santé au travail. La méthode d'évaluation des risques climatiques est détaillée en partie E-1 (voir à partir de la page 110).

### Gestion des risques ferroviaires

Au niveau de la Direction Activités Voyageurs, de la Direction Activités Fret/CFL cargo et de la Direction Gestion Infrastructure, les risques ferroviaires sont gérés au travers de leur système de management de la sécurité SMS, conformément au règlement européen 2018/762 qui fixe les exigences précises en relation avec la gestion des risques. Le bon fonctionnement de ce système de management de la Sécurité (SMS) est matérialisé par la délivrance, aux CFL, du « Certificat de sécurité unique » (renouvelé en juillet 2024 pour une durée de cinq ans pour la Direction Activités Voyageurs et en octobre 2021 pour la Direction Activités Fret/CFL cargo) par l'ERA (*European Union Agency for Railways*) et d'un agrément de sécurité (en avril 2024) par l'ACF (l'Administration des Chemins de Fer). Le SMS prévoit une évaluation des risques ferroviaires débouchant sur une priorisation des risques, ainsi que des moyens de contrôles permettant d'évaluer les risques identifiés, respectivement d'identifier des risques non maîtrisés ou non acceptables.

### Gestion des risques de santé-sécurité au travail

Les risques santé-sécurité au travail sont évalués au travers de la pyramide des événements sécurité du Groupe CFL, qui permet de visualiser les types d'actes et d'incidents/d'accidents vécus. L'identification des risques santé-sécurité par poste de travail et la gestion de ces risques relèvent de la responsabilité des travailleurs désignés qui, dans le cadre d'un incident/accident, sont chargés de comprendre la genèse de l'incident/de l'accident à l'aide de « l'arbre des causes ». Cet outil d'analyse permet de déceler toutes les causes qui ont conduit à l'incident/accident et de prendre des mesures préventives y relatives.

Ces méthodes d'évaluation sont complétées par des évaluations externes de la culture sécurité du Groupe CFL, notamment par *Dupont Sustainable Solutions* (dss+), tous les cinq ans, et l'ERA, tous les deux ans (dernière évaluation en 2023, voir Rapport Annuel 2023 du Groupe CFL). Sur base des observations et recommandations liées à la gestion des risques sécurité,

le Groupe actualise sa « Safety Railmap », coordonnée par le Service Sécurité, Sûreté et Environnement. La version 2024 de la Railmap doit permettre d'atteindre une culture sécurité dite « indépendante », basée notamment sur l'engagement des collaborateurs et collaboratrices et la prise de conscience que la « Vision 0 accident » est possible (voir page 149).

### Communication des évaluations des risques de santé-sécurité au travail

Le résultat des évaluations des risques est communiqué en interne aux Directions, notamment dans le cadre de la revue de Direction. Cette revue permet de fixer les objectifs de sécurité des Directions, en ligne avec les objectifs du Groupe CFL, en tenant compte des risques majeurs identifiés. Des rapports sur la santé-sécurité au travail et les risques ferroviaires sont transmis six fois par an au Conseil d'Administration. Un « Rapport annuel de la sécurité ferroviaire et de l'interopérabilité d'exploitation » est quant à lui produit une fois par an pour l'ACF (le rapport 2023 a été publié en novembre 2024 sur le site de l'ACF). Sur base des différents rapports annuels établis par l'ensemble des autorités nationales des pays membres de l'Union européenne, l'ERA publie un « Rapport annuel sur la sécurité des circulations ferroviaires ».

### Tableau de synthèse des principaux risques de durabilité

Principaux risques extra-financiers	Stratégies d'atténuation y compris les contrôles
<b>Sécurité au travail, santé, bien-être</b>	Ordre Général 14 et Ordre Général 37  Plans d'action sécurité, y compris Safety Railmap  Audits sécurité, évaluations dss+ et ERA
<b>Sécurité ferroviaire</b>	Système de Management de la Sécurité des entreprises ferroviaires et du gestionnaire d'infrastructure
<b>Accès de l'offre et réponse aux attentes des clientes et clients</b>	Contrat de Service Public et Baromètre qualité, suivi des suggestions et réclamations
<b>Changement climatique</b>	Ordre Général 41 et Plan d'adaptation, revue annuelle du bilan et de la trajectoire carbone
<b>Emploi, formation et employabilité</b>	Feuille de route RH : actions RH Marketing et formation, enquête collaborateurs
<b>Cybersécurité</b>	Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI), actions de sensibilisation et simulations de gestion d'incidents, suivi des incidents
<b>Droits humains</b>	Actions de soutien aux droits humains dans les activités internes et actions pour les travailleurs de la chaîne de valeur, procédure de lanceurs d'alerte

# STRATÉGIE

**La stratégie RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) est pleinement intégrée à la stratégie d'entreprise du Groupe CFL qui s'engage notamment pour une gestion économique durable et efficiente, ainsi que pour une empreinte écologique exemplaire. La stratégie du Groupe repose aussi sur le « NOUS » à savoir l'entièreté de ses collaborateurs et collaboratrices, renforçant ainsi la dimension sociale de sa stratégie de développement durable.**

## STRATÉGIE, MODÈLE ÉCONOMIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR (SBM-1)

Les questions de durabilité, y compris le respect des droits humains, sont couvertes par la Politique Générale et la Stratégie du Groupe CFL. Cette dernière, conçue autour des clientes et des clients, repose sur cinq priorités interconnectées – la sécurité, la qualité, l'efficacité et l'innovation – et les collaborateurs et collaboratrices, le NOUS.

Les engagements des CFL :

- **Environnement** (au travers de la priorité « Efficacité ») : protéger notre environnement (faune, flore, eau, sol, sous-sol, air) pour une empreinte écologique exemplaire par l'utilisation efficiente des ressources, la réduction des émissions et des nuisances sonores et la gestion durable des déchets et de l'eau.
- **Social** (au travers des priorités « Sécurité » et « NOUS ») : maintenir la sécurité (opérationnelle et ferroviaire) comme priorité absolue pour garantir sécurité et santé aux collaborateurs et collaboratrices et aux clientes et clients. Soutenir un comportement et une culture orientés sécurité pour être en ligne avec la vision « zéro accident ». Considérer chaque collaborateur et chaque collaboratrice comme essentiel en soutenant la cohésion, le leadership participatif, l'esprit d'équipe, la reconnaissance et le bien-être. Veiller au développement professionnel permanent et à la capacité et la volonté de changement.
- **Gouvernance** (au travers de la priorité « Efficacité ») : assurer une gestion économique durable et efficiente, ainsi qu'une gestion responsable des fonds publics pour être performants et compétitifs, notamment face à d'autres modes de transport.

La Qualité des services de transport, identifiée comme un thème matériel prioritaire dans le cadre de l'analyse de double-matérialité, fait partie des priorités stratégiques du Groupe.

Dans le cadre de leur Politique Générale, les CFL s'engagent également à :

- Analyser de façon systématique et proactive les risques ou impacts liés aux activités, ainsi que les incidents et accidents afin de prendre des mesures préventives ou correctives adéquates ;
- Évaluer les activités et l'atteinte des objectifs sur base d'indicateurs pertinents.

La RSE est également au cœur des valeurs « CORE<sup>2</sup> » portées par l'entreprise : la coopération, l'ouverture, le respect, l'exemplarité et l'excellence (voir page 176).

Les engagements des CFL s'orientent vers les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, notamment douze objectifs considérés comme particulièrement pertinents (voir annexe pages 238-239), ainsi que sur le Plan National pour un Développement Durable, notamment en matière de mobilité durable, d'utilisation du territoire, de protection du climat et d'éducation.

Les engagements sont applicables à l'ensemble des activités des CFL et leurs clients respectifs, à savoir :

- Le transport de voyageurs, pour les clientes et les clients particuliers ;
- La gestion des infrastructures ferroviaires, pour l'État luxembourgeois ;
- Le transport de marchandises, pour les clientes et les clients professionnels.

Ces engagements concernent aussi les collaborateurs et collaboratrices du Groupe (5.199 au 31 décembre 2024<sup>1</sup>).

Le Groupe CFL est évalué régulièrement par les quatre parties prenantes suivantes :

<sup>1</sup> Pour la répartition par zones géographiques, voir S1 page 137.

- Les clientes et les clients au travers de l'enquête annuelle de satisfaction (voir page 161) ;
- Son actionnaire principal, l'État luxembourgeois, au travers de contrats de service public de transport (train et bus) et d'un contrat de gestion de l'infrastructure ferroviaire (voir page 160) ;
- Ses clientes et clients professionnels, par les *Business Reviews* périodiques et l'enquête annuelle de satisfaction (voir page 161) et
- Les collaborateurs et collaboratrices du Groupe (voir page 138).

De plus, les CFL participent de façon volontaire à d'autres évaluations de leurs engagements en matière de durabilité, telles que la labélisation ESR – Entreprise Responsable de l'Institut National pour le Développement durable (INDR), obtenue en 2022, ou encore le reporting annuel lié aux Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme ». Les activités principales des CFL contribuent à plusieurs objectifs de durabilité, notamment aux thèmes matériels identifiés dans le cadre de l'analyse de double-matérialité (voir page 96) et visualisables dans la chaîne de valeur.

Le premier rapport taxonomique du Groupe CFL (page 104) analyse également la contribution des activités des CFL, d'un point de vue du chiffre d'affaires, des CAPEX et des OPEX, au développement durable, plus particulièrement à l'atténuation du changement climatique et à l'économie circulaire.

La représentation graphique de la chaîne de valeur du Groupe CFL permet notamment de visualiser (voir graphique pages 94-95) :

- Les activités principales du Groupe CFL, ainsi que les services proposés par ses filiales (CFL Immo, CFL Evasion, CFL cactus shoppi, CFL Mobility, CFL cargo, CFL multimodal) ;
- En amont, les intrants nécessaires à la mise en œuvre des activités, notamment l'énergie, les matières premières, le matériel ferroviaire, etc. ;
- Les principales parties prenantes (voir page 154), ainsi que les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur (voir page 150), en amont, et les communautés touchées (voir page 154), en aval, ainsi que
- Le lien entre les activités principales et les thèmes matériels (ou enjeux RSE) identifiés dans le cadre de l'analyse de double matérialité.

## INTÉRÊTS ET POINTS DE VUE DES PARTIES INTÉRESSÉES (SBM-2)

Le dialogue et les consultations avec ses différentes parties prenantes sont une priorité pour le Groupe CFL. Ils ont pour objectifs :

- De mieux comprendre les besoins et les exigences des parties prenantes et/ou de leurs représentants, telles que les associations ;
- De mesurer la satisfaction des parties prenantes quant aux services rendus ;
- De partager des informations et/ou de collecter les points de vue des parties prenantes ;
- D'améliorer la coopération et les relations professionnelles et/ou contractuelles.

Les résultats de ces dialogues et consultations, relayés auprès du Conseil d'Administration et du Comité des Directeurs, permettent au Groupe CFL d'identifier ses impacts, risques et opportunités, de mesurer l'atteinte de ses objectifs et/ou de (re)définir ses politiques, ses actions ou ses services. Le Groupe CFL a notamment interrogé ses parties prenantes dans le cadre de l'analyse de double matérialité réalisée en 2023 et sur laquelle se base le présent rapport de durabilité.

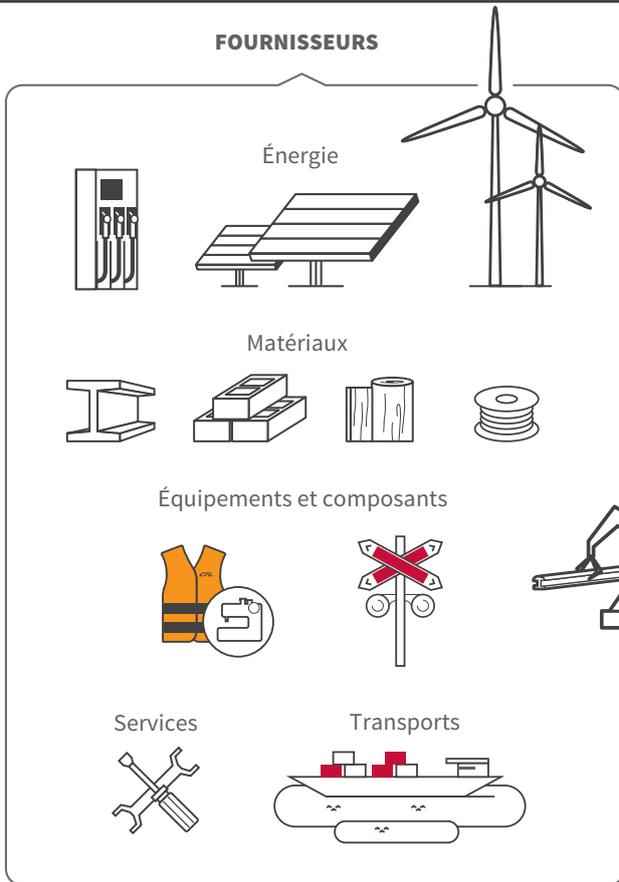
En 2024, le Groupe a notamment poursuivi le dialogue et les consultations avec :

- Sa clientèle (enquête de satisfaction, approche « expérience client » (UX),... (voir page 161) ;
- Les collaborateurs et collaboratrices, au travers de l'organisation des élections sociales, ainsi que diverses enquêtes (voir page 138) ;
- Le ministère de la Mobilité et des Travaux publics, qui coordonne le Plan national de mobilité (PNM 2035) ;
- Les gestionnaires d'infrastructure et les entreprises ferroviaires voisins (SNCF, SNCB, ...), dans le cadre de partenariats visant la gestion du trafic transfrontalier, en réponse aux besoins ;
- Les autres principaux acteurs de la mobilité au Luxembourg (Luxtram, ...), dans le cadre du développement d'un réseau de mobilité multimodal au Luxembourg ; mais aussi
- Les communes, associations et prestataires.

# CHAÎNE DE VALEUR DES ACTIVITÉS CFL

## AMONT

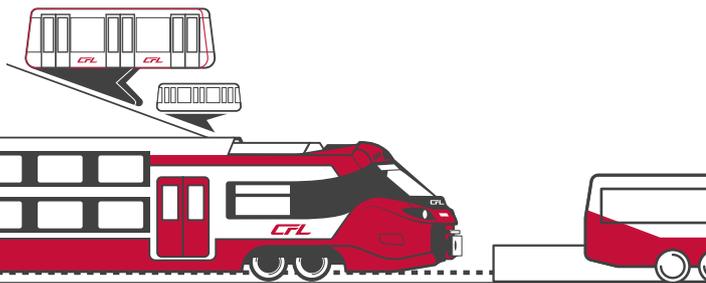
### FOURNISSEURS



## ACTIVITÉS PRINCIPALES

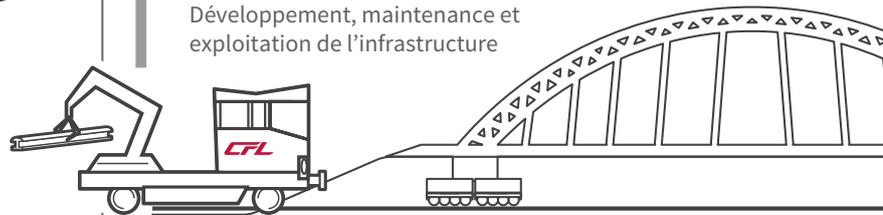
### VOYAGEUSES & VOYAGEURS

Train, bus, funiculaire, carsharing



### INFRASTRUCTURE

Développement, maintenance et exploitation de l'infrastructure



### FRET

Transport, transport combiné, traction, terminal intermodal, réparation et maintenance, entreposage, Centre Routier Sécurisé et services portuaires



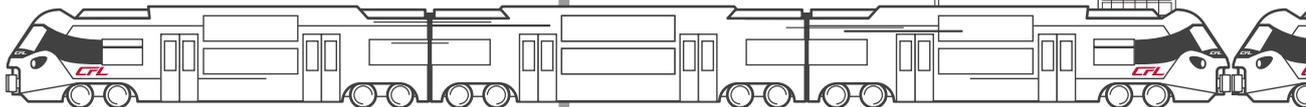
### TRAVAILLEURS & TRAVAILLEUSES DE LA CHAÎNE DE LA VALEUR



### COLLABORATEURS & COLLABORATRICES CFL



PARTIES PRENANTES

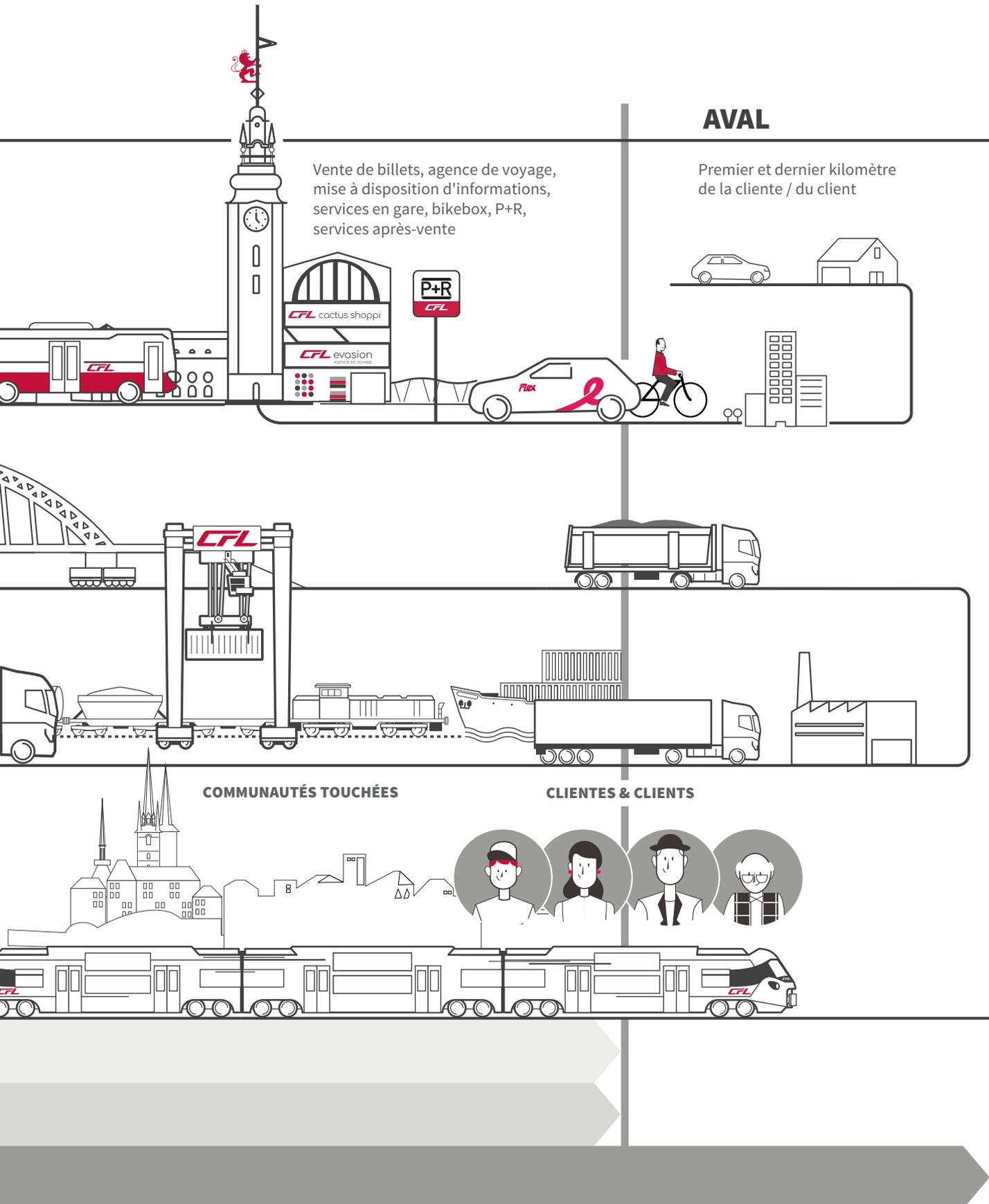


DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES  
EMPLOI, FORMATION ET EMPLOYABILITÉ

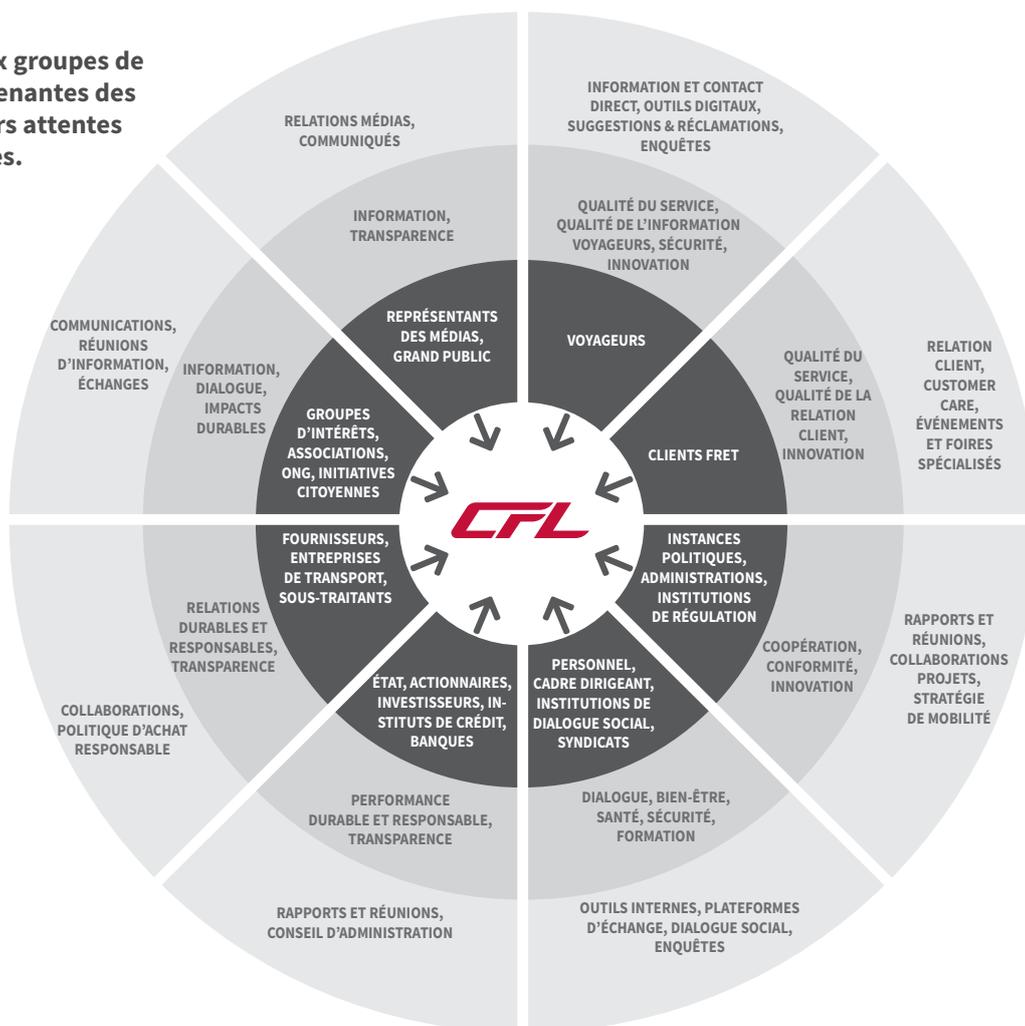
ENJEUX

ACHATS RESPONSABLES ET DROITS HUMAINS, BIODIVERSITÉ, ÉTHIQUE DES AFFAIRES

CHANGEMENT CLIMATIQUE, CYBERSÉCURITÉ, DIALOGUE ET CONSULTATIONS, ÉCONOMIE CIRCULAIRE, OFFRE DE MOBILITÉ ET REPORT INTERMODAL, POLLUTION, SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE, QUALITÉ



**Principaux groupes de parties prenantes des CFL et leurs attentes respectives.**



**INCIDENCES, RISQUES ET OPPORTUNITÉS IMPORTANTS (SBM-3)**

La démarche RSE du Groupe CFL est nourrie par l'analyse des impacts, risques et opportunités environnementaux, économiques et sociaux des CFL et des attentes de ses parties prenantes internes et externes. Cette analyse, dite de « double-matérialité », a été réalisée en 2023, conformément aux standards ESRS, en coopération étroite avec les parties prenantes du Groupe CFL (la Direction, les collaborateurs et collaboratrices, les partenaires institutionnels et commerciaux, y compris les clientes et clients).

Au terme de cette analyse, 13 thèmes ont été identifiés selon leur degré d'importance et sont répartis en deux catégories : les thèmes matériels prioritaires (du fait de leur impact et/ou des risques et/ou opportunités qu'ils représentent) ainsi que les thèmes matériels qui se retrouvent dans la partie médiane. Les thèmes matériels prioritaires sont tous reflétés dans les priorités stratégiques du Groupe :

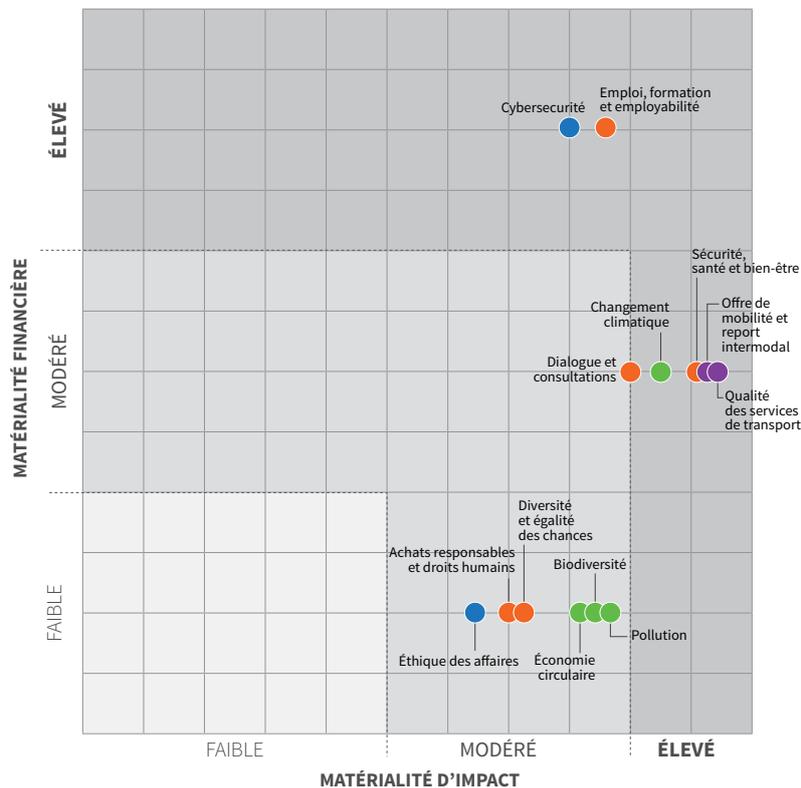
- **Clients** : Offre de mobilité et report intermodal,
- **Sécurité** : Sécurité, santé et bien-être ; Cybersécurité,

- **Qualité** : Qualité des services de transport,
- **Efficience** : Changement climatique,
- **« NOUS »** : Emploi, formation et employabilité,
- **Clients et NOUS** : Dialogue et consultations.

L'ensemble de ces thèmes sont couverts dans le rapport de durabilité, à noter que :

- Trois thèmes matériels prioritaires sont spécifiques au Groupe CFL (et donc non couverts par les ESRS), à savoir : Cybersécurité ; Offre de mobilité et report intermodal ; et Qualité des services de transport ;
- Trois autres thèmes matériels prioritaires sont indirectement couverts par les ESRS « sociaux », à savoir : Dialogue et consultations ; Emploi, formation et employabilité ; et Sécurité, santé et bien-être.

En 2024, le Groupe CFL a affiné son analyse en reliant les thèmes matériels avec sa chaîne de valeur.



Trois thèmes matériels prioritaires couvrent l'ensemble de la chaîne de valeur des CFL, notamment :

- **Changement climatique** : de par ses achats, ses activités et celles de ses clientes et clients (last mile du client), les CFL ont des impacts positifs et négatifs sur le changement climatique.
- **Sécurité, santé et bien-être** : priorités des CFL pour l'ensemble des parties prenantes : les clientes et clients ; les collaborateurs et collaboratrices ; les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur, ainsi que les communautés touchées.
- **Dialogue et consultations** : priorité transversale, elle concerne l'ensemble des parties prenantes du Groupe CFL.
- **Offre de mobilité et report intermodal** : concerne principalement les Activités Voyageurs et les Activités Fret du Groupe CFL, même si la multimodalité est promue par un certain nombre de services complémentaires (parking P+R, bikebox, FLEX, CFL cactus shoppi, etc. impactent également positive-ment l'aval de ses activités).
- **Qualité des services de transport** : concerne principalement les Activités Voyageurs et les Activités Fret du Groupe CFL.

Des informations détaillées concernant les incidences, risques et opportunités en lien avec l'ensemble des thèmes matériels sont fournies dans les chapitres dédiés aux ESRS thématiques.

Quatre thèmes matériels prioritaires ne couvrent qu'une partie de la chaîne de valeur des CFL :

- **Cybersécurité** : concerne principalement le fonctionnement de ses activités propres, même si les CFL sont considérés comme une « infrastructure critique » et que l'arrêt de ses activités peut avoir un impact négatif sur l'économie et la population.
- **Emploi, formation et employabilité** : concerne essentiellement les collaborateurs et collaboratrices CFL, même si le premier employeur du Grand-Duché a également un impact positif indirect sur le marché du travail luxembourgeois et de la Grande Région.

En termes d'impacts financiers des risques et des opportunités, les CFL ont débuté leur analyse dans le cadre de l'analyse de double-matérialité en travaillant avec des fourchettes financières (voir IRO-2 dans l'annexe page 234).

De ces premières analyses découlent un tableau de la résilience de la stratégie et du modèle économique du Groupe CFL, dont la croissance a de nouveau été confirmée pour l'année 2024 (voir page 36). Il s'explique notamment par la volonté de l'État de continuer à investir dans la mobilité bas carbone et des usagers, de plus en plus attirés vers les transports publics.



*Le train, un moyen de transport durable en prise directe avec son environnement.*

# ENVIRONNEMENT



# NOTRE ÉCOSYSTÈME

**Le transport ferroviaire, épine dorsale de la mobilité durable, joue un rôle crucial dans la réduction de l’empreinte environnementale globale des activités humaines. Les CFL s’engagent résolument dans cette voie, en plaçant le respect de l’environnement parmi leurs priorités stratégiques. Cette ambition se traduit par une série d’initiatives et de politiques pour promouvoir une culture de la durabilité à tous les niveaux de l’organisation.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL EN FAVEUR DE L’ENVIRONNEMENT (E1-2, E2-1, E4-2, E5-1)

Dans le cadre de sa Politique Générale, le Groupe CFL s’engage à protéger son environnement pour tendre vers une empreinte écologique exemplaire. Cette dernière se traduit par l’utilisation efficiente des ressources (y compris des énergies), la réduction des émissions et des nuisances sonores et la gestion durable des déchets et de l’eau. Les CFL s’engagent également à déployer les moyens nécessaires à l’amélioration continue de leurs processus et système de management Qualité-Sécurité-Environnement et à analyser de façon systématique et proactive les risques et impacts liés à leurs activités. La Stratégie du



Les CFL ont pour ambition d’électrifier totalement leur flotte de bus d’ici 2030.

Groupe CFL met quant à elle l’accent sur l’optimisation continue de l’usage des ressources, la réduction des émissions et la gestion durable des déchets et de l’eau.

La politique interne « Organisation Environnement du Groupe CFL » liste les grandes lignes stratégiques du Groupe CFL en matière environnementale et régit l’organisation, ainsi que le pilotage de sa démarche environnementale. Cette politique est mise en œuvre dans le cadre du Plan d’Action Environnement, qui regroupe l’ensemble des initiatives environnementales du Groupe CFL concernant : le changement climatique, l’efficacité énergétique, l’économie circulaire, les émissions de polluants et la biodiversité.

Le Plan d’Action est suivi et mis à jour par le Service Sécurité, Sûreté et Environnement, dans le cadre de la coordination du Réseau Environnement (voir GOV-1 page 89). Différentes Directions et Services sont représentés dans le Réseau Environnement et au niveau des Activités Voyageurs, des Activités Fret et du Gestionnaire Infrastructure, les cellules QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) forment notamment des relais clés.

L’engagement pour atteindre une empreinte écologique exemplaire couvre aussi la chaîne de valeur via les achats durables via la Politique Achats du Groupe et le Code de Conduite Fournisseur (voir G1 page 176).

Le Groupe souhaite promouvoir la durabilité au sens large, en déployant des actions de sensibilisation au développement durable auprès de ses collaboratrices et collaborateurs (voir S1 page 132), ainsi qu’auprès de ses clientes et clients (voir S4 page 164).

Certaines politiques et procédures spécifiques sont présentées par sous-thème dans les pages suivantes.



*Le chantier de rénovation et d'agrandissement du bâtiment de la Direction Générale des CFL, Place de la Gare.*

### **Les engagements environnementaux appliqués aux projets immobiliers des CFL**

Dans le cadre de leurs projets de construction de bâtiments ou de rénovation de bâtiments existants, les CFL, notamment via leur filiale CFL Immo, s'efforcent d'adopter des pratiques de construction durables en privilégiant des matériaux éco-responsables et en mettant en place des nouvelles technologies et intelligences, telles que les solutions Smart Building, pour minimiser l'empreinte écologique des immeubles et infrastructures concernés. En outre, CFL Immo mène des processus de certification de ses grands projets selon des normes couvrant des critères environnementaux et sociaux, tels que BREEAM (critères : énergie, santé et bien-être, management, pollution, transport, eau, déchets, matériaux, écologie, innovation) ou DGNB (critères : air, eau, nutrition, lumière, mouvement, confort thermique, acoustique, matériaux, esprit, communauté). Ces engagements sont appliqués dans le cadre du projet de construction du futur siège social des CFL qui se caractérise par : la récupération et la réutilisation des eaux de pluie et eaux grises, la récupération et le tri des matériaux, la reconversion d'un immeuble existant, le réemploi de matériaux et matériel existants et la mise en filière de réemploi, le contrôle de la qualité de l'air en phase opérationnelle du bâtiment, le rafraîchissement de confort et la production de chaleur via des pompes à chaleur couplées à un bac à glace, des panneaux solaires photovoltaïques, des matériaux sains, ainsi que la végétalisation de l'îlot central. La démarche de circularité du projet est présentée en partie E5 (voir page 127). Pour plus d'informations sur les nouveaux projets : voir page 61.

# OFFRE DE MOBILITÉ ET REPORT INTERMODAL

**Afin de maximiser le report du trafic routier vers un mode de transport plus durable, en l'occurrence le train, le Groupe CFL s'efforce de proposer et d'enrichir une offre de mobilité attractive en ligne avec les attentes des clients privés et professionnels et dans le contexte du Plan national de mobilité (PNM 2035). Les CFL prônent la multimodalité par la diversité de leurs solutions de mobilité complémentaires au cœur de métier ferroviaire, tels que le bus et le carsharing, ainsi que le développement de parkings P+R, de bikebox, de navettes autonomes, etc.**

En 2024, le Groupe CFL a transporté encore plus de voyageurs et de marchandises, confirmant l'attractivité de l'offre de service :

- Les CFL ont accueilli 31,3 millions de clientes et de clients à bord de leurs trains, dépassant le précédent record de 2023 (28,7 millions), soit une augmentation de 9% sur un an. Ainsi, en moins de 20 ans, le nombre de clientes et de clients a plus que doublé, passant de 14,1 millions en 2005 à 31,3 millions l'an passé (voir page 44).
- Le terminal intermodal de Bettembourg-Dudange a enregistré une hausse de 10,9% de ses volumes par rapport à 2023.
- Les KTonnes transportées par le Groupe CFL cargo ont atteint 12.854,89 en 2024.

En 2024, le Groupe CFL a continué à développer son offre de mobilité et à investir dans le matériel roulant et les infrastructures ferroviaires :

- Les CFL ont débuté la mise en service progressive des 34 automotrices Coradia, qui se prolongera d'ici 2026 et qui permettra de proposer 46% de places assises supplémentaires (voir page 48).
- CFL cargo a également mis en service ses dix nouvelles locomotives « TRAXX MS3 » (voir page 67).
- Selon l'étude de *Allianz Pro Schiene*, publiée en 2024, le Luxembourg est à la tête des investissements dans le rail en Europe, avec un montant de 512 euros par habitant.



Plus d'informations  
sur la stratégie  
vélo des CFL



## Le développement de la combinaison vélo-gares-train

La « Stratégie Vélo » des CFL, lancée en 2023, vise à encourager durablement la combinaison vélo-gares-train sur plusieurs axes : l'adaptation et la modernisation des infrastructures ferroviaires, une augmentation du nombre des places pour les vélos dans les trains et le développement d'un éventail de services et d'informations dédiés aux cyclistes. La stratégie vélo des CFL s'est poursuivie en 2024 avec plusieurs actions : un événement organisé le 3 juin 2024 à l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg dans le cadre du « Word Bicycle Day », la participation au « Vèlosummer » (27 juillet au 25 août 2024), un partenariat de location de vélos avec Sightseeing.lu ainsi qu'une enquête sur la ligne Luxembourg – Wasserbillig – Trier sur les habitudes des voyageurs cyclistes. Depuis le 4 décembre 2023, la gestion du réseau national de 87 parkings publics sécurisés pour vélos a été reprise par les CFL. Les bikebox (auparavant mBox) bénéficient progressivement d'un nouveau look et serviront de base pour d'autres services aux cyclistes. Le service gratuit permet de stationner son vélo en toute sécurité à proximité immédiate des transports publics, 7 j/7, 24 h/24. Un élément favorisant la multimodalité en faveur du climat.

- Plusieurs nouvelles connexions intermodales ont été lancées en Europe et plusieurs développements sur les cinq corridors prioritaires ont été enregistrés (voir page 68).

Ces données font écho aux investissements des CFL afin d'encourager la multimodalité et plus particulièrement le report modal. En 2024, les CFL ont par ailleurs continué à promouvoir le report modal par la promotion de services complémentaires :

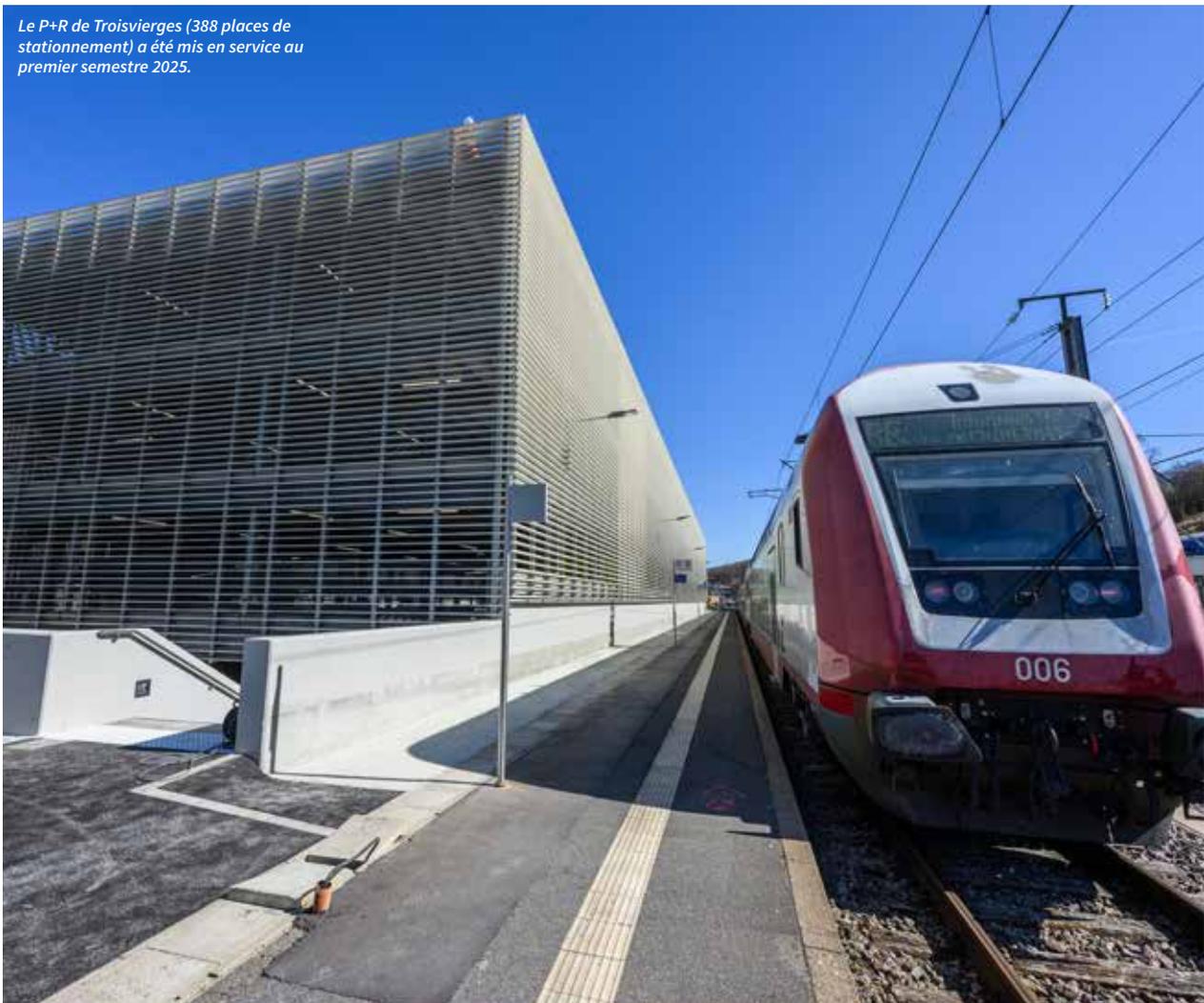
- Le Groupe a continué à développer sa filiale CFL Mobility avec son service Flex proposant l'autopartage comme alternative à la voiture individuelle (voir page 58).
- Le programme de construction de parkings P+R autour des principales gares du pays a été continué afin de faciliter l'accès au train et le report modal.
- Le Groupe CFL a renforcé le développement de la combinaison vélo-gares-train en mettant en œuvre plusieurs actions de sa « Stratégie Vélo » et en reprenant la gestion du réseau national de 87 parkings publics sécurisés pour vélos.

Retrouvez en page 17 l'ensemble des solutions de mobilité et services annexes proposé par les CFL.

L'impact du développement de l'offre de mobilité et du report modal sur l'environnement se mesure de la manière suivante :

- En 2024, grâce au report modal de passagers de la voiture vers le train, les activités du Groupe CFL ont permis d'éviter environ 47.000 tCO<sub>2</sub>e.
- Grâce au report modal des activités de la filiale CFL intermodal, c'est-à-dire le transport de containers ou de semi-remorques sur des trains, environ 114.000 tCO<sub>2</sub>e supplémentaires ont été évitées en 2024.
- La mise en service des parkings P+R de Mersch et de Rodange permet également d'augmenter l'accessibilité aux transports en commun. Il est estimé qu'environ 1 million de litres de carburant ont pu être économisés en une année grâce au report modal de la voiture vers le train (sur base du taux d'occupation de 2024). Cela représente environ 3.000 tCO<sub>2</sub>e évitées.

*Le P+R de Troisvièrges (388 places de stationnement) a été mis en service au premier semestre 2025.*



# RAPPORT TAXONOMIQUE

La taxonomie européenne est un système européen de classification des activités économiques basé sur des définitions communes de la durabilité. Lorsqu'une activité économique est durable sur le plan environnemental, elle contribue de manière significative à la réalisation des objectifs climatiques et environnementaux de l'Union européenne et à l'accord de Paris de 2015.

**Le Groupe CFL, dont les activités principales reposent sur un transport ferroviaire à traction électrique, est aligné avec ces objectifs. Cette première déclaration taxonomique met en évidence la contribution substantielle de ces activités aux objectifs « climat » définis par la taxonomie, ainsi que les opportunités d'optimisation des pratiques du Groupe en faveur de l'environnement.**

## LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

La réglementation sur la Taxonomie est établie par le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2020. Les six objectifs environnementaux de la Taxonomie incluent :

- L'atténuation du changement climatique (code CCM),
- L'adaptation au changement climatique (code CCA),
- L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines (code WTR),
- La transition vers une économie circulaire (code CE),
- La prévention et la réduction de la pollution (code PPC),
- La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes (code BIO).

Une activité peut contribuer aux objectifs du règlement, soit par sa performance propre, soit en permettant l'exercice d'autres activités durables (activité habilitante), soit en favorisant la transition vers une économie neutre en carbone (activité transitoire).

Une activité éligible sera alignée si elle respecte les trois critères définis dans les actes délégués :

- Une contribution substantielle à l'un des six objectifs environnementaux cités précédemment,
- L'absence de préjudice important sur les cinq autres objectifs,
- Le respect des garanties minimales.

Conformément à l'article 8 de l'acte délégué de juillet 2021, l'alignement est évalué sur trois indicateurs financiers : chiffre d'affaires, investissements (CAPEX) et charges d'exploitation (OPEX). Le Groupe CFL se conforme à ces critères pour valoriser ses activités « vertes » et répondre aux exigences de transparence de la réglementation.

## ANALYSE D'ÉLIGIBILITÉ DES ACTIVITÉS DU GROUPE CFL

L'analyse d'éligibilité a été déterminée par la mise en correspondance de l'ensemble des entités du Groupe CFL avec les secteurs d'activités décrits par le règlement Taxonomie dans l'Annexe de l'Acte Délégué Climat de 2021 et dans l'acte délégué de juin 2023 décrivant les quatre objectifs complémentaires.

### Éligibilité aux objectifs Climat

Pour les CFL, les activités en lien avec l'objectif d'atténuation du changement climatique sont les plus pertinentes. Les activités éligibles retenues pour l'analyse de contribution substantielle sont les suivantes :

- CCM 3.19 Fabrication de constituants de matériel roulant ferroviaire (*entretien de matériel ferroviaire pour les sociétés de transport ferroviaire*),

- CCM 6.1 Transport ferroviaire interurbain de voyageurs,
- CCM 6.2 Transports ferroviaires de fret,
- CCM 6.3 Transports urbains et suburbains, transports routiers de voyageurs (*services bus et funiculaire*),
- CCM 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers (*service car-sharing*),
- CMM 6.6 Transport routier de fret,
- CMM 6.14 Infrastructures de transport ferroviaire,
- CMM 7.7 Acquisition et propriété de bâtiments (*investissements immobiliers*).

#### Éligibilité aux quatre autres objectifs environnementaux

L'évaluation de l'éligibilité aux quatre autres objectifs environnementaux a permis d'identifier l'activité « CE 5.4 Vente de biens de seconde main » et d'unité de transport intermodal éligible à l'objectif d'économie circulaire. Ayant un faible impact financier, cette activité n'a pas été retenue pour l'analyse de contribution substantielle.

#### Secteurs d'activité non éligibles à la taxonomie

Les activités non éligibles du Groupe comprennent principalement celles réalisées par certaines filiales, qui ne sont pas répertoriées par la réglementation en vigueur. Parmi celles-ci figurent principalement :

- L'exploitation d'une agence de voyages réalisée par CFL Evasion,
- La gestion et l'exploitation de commerces réalisées par CFL cactus shoppi,
- Les activités de réassurances de la filiale Rail-Réassurances,
- Le stockage et l'entreposage de marchandises réalisés par CFL logistics,
- L'activité d'agence en douane de CFL logistics et CFL port services.

Le Groupe CFL n'exerce pas d'activités en lien avec la production ou le financement d'énergie d'origine nucléaire ou issus de la combustion du gaz naturel (voir page 240).

#### Éligibilité par activité

Les activités éligibles dont la contribution substantielle est analysée sont les suivantes:

##### *Activité CCM 3.19 Fabrication de constituants de matériel roulant ferroviaire*

L'activité repose principalement sur le chiffre d'affaires net contributeur de CFL technics, société du Groupe dont l'activité dominante relève de ce périmètre. Les OPEX et CAPEX relatives sont considérées, indépendamment si la production est sous-traitée ou effectuée à partir de moyens propres. Le chiffre d'affaires réalisé avec les autres entités du Groupe CFL est éliminé pour éviter de comptabiliser deux fois les transactions internes, tandis que celui réalisé avec les clients tiers est considéré comme éligible dans son intégralité.

Pour les OPEX et les CAPEX, ils sont imputés analytiquement dans des centres de coûts et contribuent indistinctement à la production de services d'entretien et maintenance aux sociétés clientes tierces et aux CFL. Une clé de répartition est alors appliquée pour déterminer la part éligible et contributrice au Groupe en CCM 3.19, en fonction du ratio du chiffre d'affaires réalisé avec les tiers par rapport au total (une part des OPEX et des CAPEX de CFL technics est déjà reportée par CFL cargo dans ses OPEX).

##### *Activité CCM 6.1 Transport ferroviaire interurbain de voyageurs*

Le chiffre d'affaires éligible est celui réalisé avec le ministère de la Mobilité et des Travaux publics dans le cadre du Contrat de Service Public (CSP) pour le Transport de Voyageurs par Chemins de Fer (voir page 160), ainsi que le chiffre d'affaires généré en autonomie commerciale en Allemagne.

Les OPEX éligibles incluent les coûts d'entretien et de réparation. Les CAPEX éligibles concernent les investissements dans les engins pour l'activité voyageurs et l'infrastructure de stockage ou de maintenance associée.

### Activité CCM 6.2 Transport ferroviaire de fret

Le chiffre d'affaires éligible inclut le transport ferroviaire de fret réalisé par les filiales du groupe CFL cargo et les filiales du groupe CFL multimodal. Cette activité inclut également les opérations de CFL terminals pour le transport « first mile et last mile », la manutention rail-route, et pour CFL cargo les revenus de location de locomotives à Sibelit (Société pour l'itinéraire Belgique, Lorraine-Luxembourg, Italie SA). Les OPEX éligibles concernent les coûts de maintenance du matériel roulant : wagons, locomotives et grues. Lors de la consolidation, les doublons des coûts de maintenance entre les filiales du Groupe CFL sont éliminés. Les CAPEX proviennent principalement de CFL cargo et CFL terminals en lien avec les investissements dans le matériel roulant ferroviaire et les systèmes associés.

### Activité CCM 6.3 Transport urbain et suburbain, transport routier de voyageurs

L'activité éligible inclut le chiffre d'affaires lié au Contrat de Service Public (CSP) pour le Transport de Voyageurs par Route (voir page 160), les services de transport de substitution et de secours rail assurés par autobus en cas d'accidents ou de travaux affectant le trafic ferroviaire de voyageurs, ainsi que le chiffre d'affaires lié au « Contrat de gestion de l'infrastructure ferroviaire » pour ce qui concerne le funiculaire de l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg. Les OPEX éligibles pour le CSP « Route » incluent principalement les heures de travail réalisées par l'équipe de l'atelier du Service Bus, l'entretien sous-traité de ces bus ainsi que les pièces et fournitures. Pour le funiculaire ils englobent l'entretien des installations. Les CAPEX éligibles incluent les investissements liés aux véhicules de transport routier de voyageurs ainsi qu'aux infrastructures de stockage et de maintenance associées.

### Activité CCM 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers

L'activité éligible inclut le chiffre d'affaires de CFL mobility (car-sharing). Les OPEX éligibles incluent l'entretien, les réparations et les pièces de rechange. Les CAPEX éligibles sont nuls pour l'exercice 2024, étant donné que les véhicules sont en leasing.

### Activité CCM 6.6 Transport routier de fret

CFL logistics et CFL port services ont des chiffres d'affaires, des OPEX et des CAPEX éligibles au transport routier de marchandises.

### Activité CCM 6.14 Infrastructures de transport ferroviaire

Le chiffre d'affaires éligible englobe les activités de maintenance, de renouvellement, de modernisation et d'extension des installations fixes du réseau ferré luxembourgeois. Il inclut également la stratégie de développement du réseau et des corridors internationaux, ainsi que la gestion et l'implémentation des projets de transformation digitale. Les OPEX éligibles incluent l'entretien et la maintenance de l'infrastructure ferroviaire (c'est à dire les charges relatives aux prestations effectuées par des sociétés externes, les heures de travail des équipes de maintenance internes ainsi que le matériel nécessaire à ces activités). Les CAPEX comprennent l'ensemble des investissements nécessaires dans le cadre de cette activité.

### Activité CCM 7.7 Acquisitions et propriété des bâtiments

L'activité éligible inclut l'ensemble du chiffre d'affaires issu de la propriété de bâtiments en 2024, réparti principalement entre les revenus du parking de la Gare de Luxembourg ainsi que les revenus tirés de location de locaux et bâtiments détenus à des tiers. Les OPEX éligibles incluent les coûts d'entretien et de réparation des actifs corporels, ainsi que les frais d'études et d'expertises liés à des projets de construction ou de rénovation. Les CAPEX éligibles comprennent les investissements réalisés dans les projets immobiliers des CFL.

### Éligibilité par indicateur financier

Pour l'exercice 2024, l'**éligibilité générale** des activités du Groupe est conséquente. Elle représente 94,7% de son chiffre d'affaires, 90,9% de ses CAPEX et 99,3% de ses OPEX (voir tableau page 109). Ces hauts taux d'éligibilité sont notamment portés par les activités de gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire et du transport ferroviaire de voyageurs et de marchandises. Le transport ferroviaire est en effet un moyen de transport bas carbone qui permet de contribuer de manière très significative aux efforts en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre au niveau national (voir pages 112-113).

Le **chiffre d'affaires éligible** provient principalement de l'activité « CCM 6.14 Infrastructures pour le transport ferroviaire », assurée par les activités de gestion de l'infrastructure et de Fret, représentant environ 505,5 M€, soit 41,6 % du chiffre d'affaires consolidé. L'activité « CCM 6.1, Transport ferroviaire et routier de passagers », portée par l'Activité Voyageurs des CFL, génère environ 338,4 M€, soit 27,9 % du chiffre d'affaires consolidé. En troisième lieu l'activité « CCM 6.2, Transport ferroviaire de fret », assurée par les filiales CFL cargo et

CFL multimodal, représente environ 202,0 M€, soit 16,6 % du chiffre d'affaires consolidé.

Les **CAPEX éligibles** proviennent principalement de l'activité « CCM 6.1 Transports ferroviaire interurbain de voyageurs », assurée par l'Activité Voyageurs des CFL, qui représente 96,5 M€, soit 54,0% des CAPEX consolidés. La deuxième activité qui contribue le plus est la « CCM 6.2 Transport ferroviaire de fret » avec 29,4 M€, soit 16,5% des CAPEX consolidés.

Les **OPEX éligibles** proviennent principalement de l'activité « CCM 6.14 Infrastructures de transport ferroviaire », assurée par l'activité de Gestion de l'infrastructure, qui représente 249,7 M€, soit 75,1% des OPEX consolidés respectant la définition fixée par la taxonomie. La deuxième activité qui contribue le plus est la « CCM 6.1 Transports ferroviaire interurbain de voyageurs », assurée par l'Activité Voyageurs des CFL, qui représente 48,6 M€, soit 14,6% des OPEX de la taxonomie.

## CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE DU GROUPE CFL

### Contribution substantielle par activité

L'analyse de la contribution substantielle de chaque activité éligible a été effectuée en appliquant la notion d'activité mentionnée dans les actes délégués aux ratios de chiffre d'affaires, les OPEX et les CAPEX. Pour le chiffre d'affaires, le niveau d'activité a été évalué en fonction d'indicateurs extra-financiers (par exemple les kilomètres roulés en mode électrique) correspondant à la définition de la taxonomie, croisés avec les flux financiers de ces indicateurs. Pour les investissements et les OPEX, le niveau d'activité a été analysé sur la base des flux financiers associés à ces indicateurs.

La contribution substantielle par activité est analysée dans les sections suivantes:



Vue du chantier de construction de la nouvelle ligne Luxembourg-Bettembourg.

### *Activité CCM 3.19 Fabrication de constituants de matériel roulant ferroviaire*

Les prestations réalisées dans le cadre de maintenances préventives et curatives sur les wagons, les traitements d'essieux et de freins ainsi que les prestations réalisées sur des locomotives à traction électrique sont retenues comme contribuant de manière substantielle.

### *Activité CCM 6.1 Transport ferroviaire interurbain de voyageurs*

L'ensemble des revenus effectués avec des véhicules à traction électrique, en omettant ceux liés à la location de locomotives diesel pour manœuvres, sont retenus comme contribuant de manière substantielle.

### *Activité CCM 6.2 Transport ferroviaire de fret*

Une clé de kilométrage parcouru en traction électrique est appliquée au chiffre d'affaires de CFL cargo et de CFL intermodal, en excluant donc celui lié à la traction avec des véhicules diesel, la sous-traitance (en l'absence de documentation des modes de traction utilisés), les manutentions faites sur les autres terminaux (à défaut d'informations) et le transport de carburants. Le chiffre d'affaires de CFL terminals qui est généré par les grues électriques du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange constitue une contribution substantielle en sa totalité. La contribution substantielle aux OPEX et aux CAPEX est faite en séparant les dépenses dans l'équipement diesel ou électrique sur base de la comptabilité analytique. Une clé d'allocation sert à déterminer la contribution substantielle des coûts investis dans l'équipement partagé (servant en même temps le diesel et l'électrique).

### *Activité CCM 6.3 Transport urbain et suburbain, transport routier de voyageurs*

En 2024, la majorité des véhicules utilisés pour ce transport est à traction diesel ou hybride et est ainsi exclue. Seul le chiffre d'affaires provenant d'un transport tout électrique, par exemple celui du funiculaire et des bus électriques, est considéré dans le calcul. Pour les OPEX, les coûts associés aux séries de bus électriques, ainsi que l'ensemble des coûts d'entretien du funiculaire, sont considérés comme des contributeurs substantiels. Les investissements dans les infrastructures liées aux véhicules électriques, ainsi que l'achat de ces véhicules, sont considérés comme des contributions substantielles.

### *Activité CCM 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers*

Les véhicules à traction diesel ou hybrides ont été exclus. Seul le chiffre d'affaires provenant d'un transport tout électrique est considéré dans le calcul. Pour les OPEX,

les frais d'entretien des véhicules, réalisés par les CFL et les sous-traitants, sont répartis analytiquement aux véhicules à traction électrique.

### *Activité CCM 6.6 Transport routier de fret*

Aucun véhicule ne répond aux critères écologiques attendus (émissions nulles), de ce fait le montant de contribution substantielle est nul.

### *Activité CCM 6.14 Infrastructures de transport ferroviaire*

Les revenus issus de l'activité de Gestionnaire de l'infrastructure et de celle liée au Fonds du Rail, réalisés pour le réseau ferroviaire électrifié et ses infrastructures attenantes, sont considérés comme une contribution substantielle. Les OPEX contributeurs substantiellement englobent les opérations d'entretien effectuées sur le périmètre électrifié du réseau ferroviaire ainsi que dans les gares. Ils incluent également les études associées aux projets réalisés sur ce périmètre. Les CAPEX contributeurs substantiellement couvrent l'ensemble des investissements éligibles. Ils intègrent aussi les systèmes informatiques dédiés à l'optimisation et à l'amélioration de la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, ainsi que les investissements dans les infrastructures de support, notamment les bâtiments techniques.

### *Activité CCM 7.7 Acquisitions et propriété des bâtiments*

Aucun des bâtiments actuels ne répond aux critères énergétiques attendus et par conséquent les montants contributeurs pour le chiffre d'affaires et les OPEX sont considérés nuls. Les investissements liés à la nouvelle direction générale ainsi qu'aux futurs bâtiments administratifs ayant un classement attendu de Certificats de Performance Energie classe A furent retenus comme contributeurs substantiels.

### **Contribution substantielle par indicateur financier**

La **contribution substantielle** du Groupe est importante. Elle représente 79,3% de son chiffre d'affaires, 87,0% de ses CAPEX et 94,4% de ses OPEX (voir tableau page 109). Ces résultats valorisent le niveau d'électrification du réseau ferré luxembourgeois (88,2%), ainsi que les investissements engagés pour maintenir le réseau, renforcer l'électromobilité avec notamment des investissements dans des bus électriques, et développer l'offre de mobilité durable (voir « Offre de mobilité et report intermodal », page 102).

Ce haut niveau de contribution substantielle traduit le potentiel important des activités du Groupe à la décarbonation de la mobilité.



Les CFL investissent régulièrement pour moderniser et étoffer leur flotte de matériel roulant.

## GARANTIES MINIMALES

Conformément à l'article 18 du règlement Taxonomie, le Groupe CFL a également vérifié son alignement avec les critères liés aux garanties minimales relatifs aux piliers « sociaux » et de « gouvernance » du développement durable. Dans son analyse, les CFL se sont référés aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales; aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme; à la Déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, ainsi qu'à la Charte internationale des droits de l'homme. Les garanties minimales ont notamment été vérifiées sous l'angle des Droits humains, de la corruption, de la fiscalité et du droit de la concurrence. Pour ces quatre thèmes, les vérifications ont été menées sur les processus spécifiques en place et l'absence de condamnations majeures. Des informations détaillées sur les diligences en termes de Droits humains sont présentées en partie S1 (voir page 132) et S2 (voir page 150) et celles en lien avec la corruption en partie G1 (voir page 176).

## ABSENCE DE PRÉJUDICE IMPORTANT ET ALIGNEMENT

Une activité éligible est considérée comme alignée si elle apporte une contribution substantielle à un objectif environnemental de la taxonomie, ne cause pas de préjudice important sur les cinq autres objectifs environnementaux et respecte les garanties minimales liées aux dimensions « sociales » et de « gouvernance » du développement durable. Les CFL effectuant un premier exercice de reporting volontaire, la proposition de directive européenne "omnibus" pouvant mener à de potentielles adaptations réglementaires et les CFL travaillant encore sur certaines procédures de suivi d'absence de préjudice important (DNSH), les chiffres d'alignement taxonomique ne sont pas publiés dans ce rapport. L'éligibilité et la contribution substantielle du Groupe CFL sont résumés dans le tableau ci-dessous. Les activités économiques éligibles ainsi que leurs contributions substantielles sont présentées en détail dans les tableaux en page 241.

### Éligibilité et contribution substantielle des activités du Groupe CFL

M€ en 2024	CA	CAPEX	OPEX
<b>Total Groupe</b>	<b>1.214,8</b>	<b>178,6</b>	<b>332,5</b>
Total € éligibilité	1.150,7	162,4	330,2
% Éligibilité/ total	94,7%	90,9%	99,3%
Total € contribution substantielle	963,3	155,3	314,0
% Contribution substantielle/ total	79,3%	87,0%	94,4%

# CLIMAT

**Grâce à son offre de mobilité et au report modal, les CFL contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (notamment CO<sub>2</sub>) au Luxembourg et dans la Grande Région. Pour opérer leurs activités, les CFL maximisent l'usage d'énergies renouvelables, notamment pour la traction de leurs trains électriques. Les CFL entendent également réduire les gaz à effet de serre issus de leur fonctionnement interne et de leurs activités. Il s'agit aussi pour le Groupe de continuer à s'adapter au changement climatique afin d'assurer la continuité de ses opérations.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL EN MATIÈRE DE CLIMAT (E1-2)

Parmi les grandes lignes stratégiques de la politique interne en matière d'environnement figure la réduction de la consommation d'énergie du Groupe CFL et la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre (notamment CO<sub>2</sub>). La réalisation d'actions phares ad hoc constitue l'un des 13 objectifs du Groupe CFL (voir GOV-3 page 90). Ces actions visent à contribuer aux objectifs nationaux de diminution de 55% des gaz à effet de serre d'ici à 2030 par rapport à 2005, et de neutralité carbone (« zéro émissions nettes ») d'ici 2050. Les mesures de réduction sont intégrées au Plan d'Action Environnement du Groupe CFL, actualisé tous les ans.

## LE BILAN DES GAZ À EFFET DE SERRE DES CFL (E1-1)

Le Groupe CFL renforce le suivi des émissions de gaz à effet de serre d'année en année en se basant sur les données les plus précises disponibles. Pour piloter cette démarche, le Groupe CFL évalue annuellement, et ce depuis 2019, les émissions de gaz à effet de serre liées à sa consommation d'énergie et aux fuites de gaz frigorigènes (les gaz frigorigènes sont utilisés dans les climatisations et, en cas de fuite dans l'atmosphère, ces gaz ont pour la plupart un très fort potentiel de réchauffement global). En complément du suivi réalisé annuellement, en 2024 les CFL se sont fait accompagner par un cabinet expert externe. Ceci a permis aux CFL de vérifier la méthodologie appliquée et de renforcer leurs compétences en matière de suivi et de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Les principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL concernent la consommation d'électricité et de carburant pour la conduite des trains, la consommation de carburant pour les bus et finalement l'alimentation en énergie des bâtiments :

- Environ 44%\* des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL sont générés par la conduite des

trains. Sont incluses dans ce poste les émissions liées à la traction ferroviaire (électrique et thermique) ainsi que les consommations électriques liées à l'infrastructure (signalisation, réchauffage d'aiguillage, pertes réseau, ...). L'ensemble du matériel roulant pour le transport de passagers et une partie pour le transport de marchandises sont électriques. Au niveau national, plus de 90% des circulations ferroviaires sont propulsées à l'électricité. L'électricité consommée au niveau national et partiellement à l'étranger étant achetée de source renouvelable, la part des émissions générée par la circulation de trains électriques représente 13% des émissions totales du Groupe CFL. Les 30% des émissions restantes liées aux circulations de trains concernent le matériel roulant ferroviaire propulsé au diesel (trains marchandises et pour une faible part les engins de maintenance des voies). L'ensemble de ces trains et engins ne peuvent pas être électrifiés de manière conventionnelle via des caténaires (alimentation électrique) car ils doivent pouvoir également circuler sur des réseaux ferrés non électrifiés.

- Environ 26%\* des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL proviennent du service de transport de passagers en bus (voir page 52) qui sont encore majoritairement alimentés en diesel. D'ici 2030, les CFL ambitionnent de décarboner progressivement leur flotte de 80 bus (voir page 116).
- Finalement, environ 9%\* des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL sont en lien avec ses autres activités de transport, dont notamment les véhicules Flex, les camions ou encore les voitures de service internes.
- Hormis le transport, le Groupe CFL gère également un grand nombre de bâtiments qui représentent environ 20%\* de ses émissions de gaz à effet de serre. Ces émissions sont générées par la consommation en électricité (achetée de source renouvelable au niveau national), le chauffage et l'estimation des fuites des gaz frigorigènes éventuelles des climatisations.

(\* pourcentages moyens des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL de 2022 à 2024, périmètre international, fondé sur le marché, scope 1 et 2)



Plus de 90% des circulations ferroviaires nationales recourent à l'électricité.

### Émissions brutes de GES scope 1 et 2 et émissions totales (E1-6)

Émissions de gaz à effet de serre (selon GHG Protocol)	2022	2023	2024	Moyenne 2022-2024
<b>Émissions brutes de GES par scope</b> (milliers de tCO <sub>2</sub> e)				
Émissions brutes de GES du scope 1	23,5	22,1	20,4	-
Émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché	3,3	3,4	11,3	-
Émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur la localisation	64,4	53,0	42,9	-
<b>Émissions brutes de GES par activité</b> (milliers de tCO <sub>2</sub> e, fondées sur le marché)				
Traction ferroviaire - Électricité	1,2	1,1	9,0	3,7 (13%*)
Traction ferroviaire - Carburant	9,1	8,1	8,3	8,5 (30%*)
Traction ferroviaire - Gaz frigorigènes	0,2	0,04	0,2	0,1 (1%*)
Bus (carburant, gaz frigorigènes)	7,2	7,5	6,9	7,2 (26%*)
Camions, Engins, CFL mobility, Voitures de service	2,1	2,9	2,9	2,6 (9%*)
Bâtiments (électricité, chauffage, gaz frigorigènes)	6,1	5,8	4,5	5,5 (20%*)
Autres	0,9	0,03	0,04	0,3 (1%*)
<b>Émissions totales de GES</b> (milliers de tCO <sub>2</sub> e, fondées sur le marché, scopes 1 et 2)	<b>26,8</b>	<b>25,4</b>	<b>31,8</b>	-
<b>Émissions totales de GES par chiffre d'affaires net</b> (tCO <sub>2</sub> e/ millions d'euros, fondées sur le marché, scopes 1 et 2)	<b>25,0</b>	<b>22,4</b>	<b>26,2</b>	-

Le Groupe CFL couvre l'ensemble de sa consommation d'électricité nationale par des contrats d'énergie de sources renouvelables (voir page 114).

La consommation d'électricité pour les activités à l'international entraîne une hausse des émissions de gaz à effet de serre en 2024 (« Émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché » et « Traction ferroviaire – Électricité »). Les CFL évaluent les actions pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre à l'international en 2025, notamment au travers de leurs contrats d'électricité.

(\* pourcentages moyens des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL de 2022 à 2024, périmètre international, fondé sur le marché, scope 1 et 2)

## LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE INDIRECTES (E1-1)

Les émissions indirectes représentent généralement une part importante du bilan des gaz à effet de serre d'une entreprise, leur évaluation est donc un élément clé dans le suivi du bilan carbone. En termes d'émissions de gaz à effet de serre indirectes, le Groupe CFL évalue annuellement depuis 2019 les émissions liées à la production des énergies consommées. Le Groupe a également réalisé une estimation globale des émissions de gaz à effet de serre indirectes pour l'année 2020. Cet exercice avait pour objectif d'obtenir un ordre de grandeur de répartition des émissions indirectes. Il est ressorti que les plus gros postes émetteurs d'émissions indirectes sont les projets de constructions gérés par le Groupe CFL et réalisés par des entreprises sous-traitantes (utilisation de ressources telles que le béton ou l'acier), la sous-traitance de transport, la production d'énergie achetée et l'achat de matériel roulant ferroviaire.

En 2024, les CFL ont initié une étape supplémentaire en débutant un accompagnement par des experts externes qui sera poursuivi en 2025. Le but de cet accompagnement est de détailler le suivi des émissions indirectes en analysant les données les plus significatives pour les activités du Groupe CFL. Cette étape clé est indispensable pour identifier plus précisément les leviers d'actions sur lesquels il sera possible de définir des mesures de réduction. Pour agir sur les émissions indirectes il est essentiel de compter sur l'implication des partenaires et fournisseurs (voir G1 page 150). Les CFL ont débuté une démarche proactive ensemble avec leurs parties prenantes afin d'identifier des actions pour agir positivement sur leur impact, p.ex. en se procurant des produits plus durables (voir page 123).

## VERS UNE TRAJECTOIRE DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (E1-1, E1-4)

Le transport ferroviaire est un moyen de transport bas carbone qui permet de contribuer de manière très significative aux efforts en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre au niveau national. Le réseau ferré luxembourgeois est particulièrement avancé dans ce domaine car l'ensemble des lignes ferroviaires principales sont électrifiées. Cette infrastructure favorise donc l'utilisation de matériel roulant électrique et donc à faible émissions de gaz à effet de serre. De plus, l'électricité injectée dans le réseau des caténaires provient de sources renouvelables.

Chaque cliente et client ainsi que chaque tonne de marchandise transportés en train diminue le nombre de véhicules (voitures, camions) sur les routes. La majorité des véhicules routiers restant principalement thermiques, ce report modal grâce au train représente d'importantes économies de gaz à effet de serre.

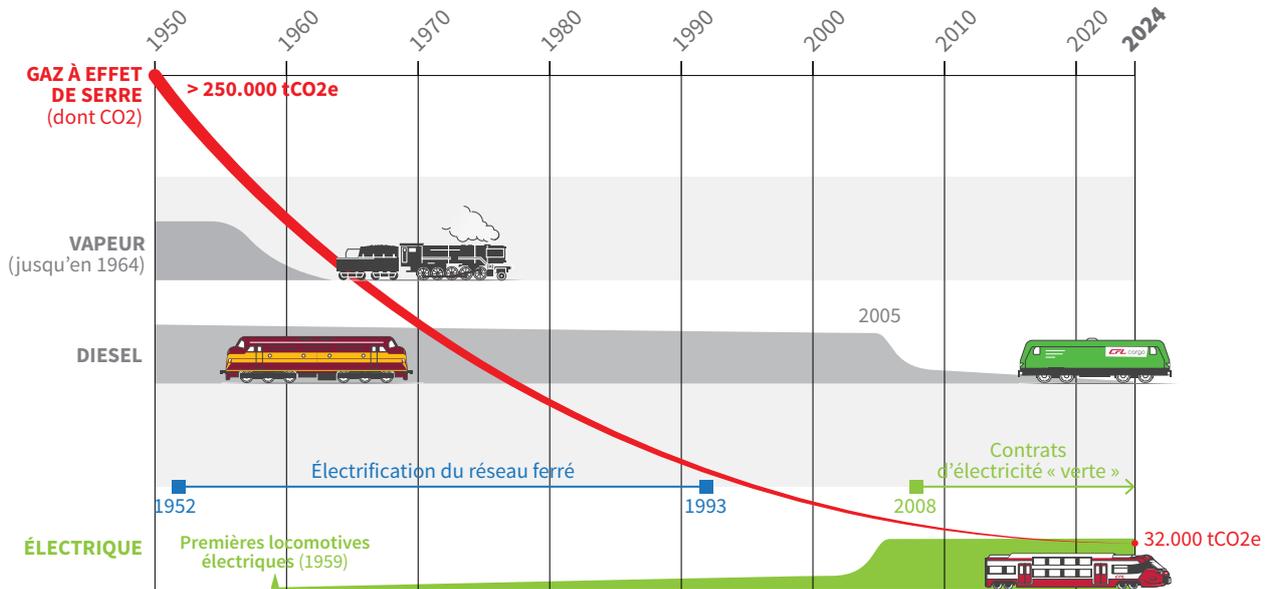
En moyenne, une personne transportée par train émet environ sept fois moins de gaz à effet de serre que pour un trajet identique en voiture (cf. graphique ci-contre). Il en est de même pour les marchandises qui transportées par train émettent moins d'émissions de gaz à effet de serre par rapport à un trajet équivalent en camion. Pour plus de détail à ce sujet reportez-vous à la partie « Offre de mobilité et report modal » (voir page 102).

*Les CFL équipent les toits des nouveaux P+R de panneaux photovoltaïques, ici à Troisvierges.*



### Les CFL, moteurs de la décarbonation des transports

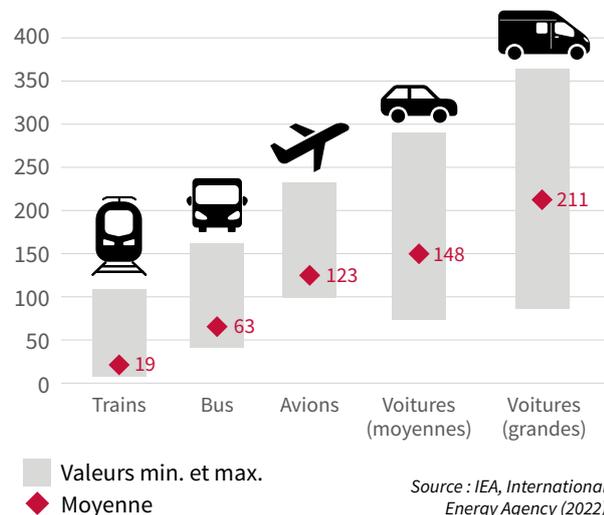
De la locomotive à vapeur aux Coradia, les CFL font baisser drastiquement les émissions de gaz à effet de serre liées au transport ferroviaire de voyageurs et de marchandises.



En complément des innovations qui contribuent fortement à la décarbonation au niveau national, les CFL ont la volonté de poursuivre leurs efforts afin de réduire l'impact de leurs activités sur les milieux naturels et le climat. Pour cette raison, les CFL travaillent à définir une vision en matière d'émissions de gaz à effet de serre en ligne avec les objectifs nationaux et internationaux en matière de protection du climat.

En 2024, un accompagnement par des experts externes a démarré pour compléter les travaux de suivi des émissions de gaz à effet de serre et d'identification de mesures déjà réalisés et ainsi de préciser la vision du Groupe CFL en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

### Comparaison des émissions de gaz à effet de serre des déplacements individuels (gCO<sub>2</sub>e/passager-km)



### Un demi-siècle de transformations

Au cours du siècle dernier, le secteur ferroviaire a connu de nombreuses innovations technologiques. Initialement, les trains étaient propulsés à la vapeur d'eau et alimentés en charbon de bois. Au milieu des années 1900, plus de 100.000 t de charbon étaient consommées annuellement pour la traction ferroviaire, ce qui représentait plus de 250.000 tCO<sub>2</sub>e. Par rapport à aujourd'hui, pour parcourir environ deux fois moins de km, près de huit fois plus de gaz à effet de serre étaient émis uniquement pour la consommation de charbon. À partir de 1967, les locomotives à charbon ont été remplacées par du matériel alimenté en diesel et en électricité.

Une modernisation cruciale tendant vers la création d'un mode de transport bas carbone en train est l'électrification du réseau ferré luxembourgeois. Celle-ci s'est déroulée entre 1952 et 1993 avec la mise en circulation des premières locomotives électriques en 1959. En près d'un demi-siècle d'efforts, les CFL sont passés des trains à vapeur, aux trains diesel pour finalement avoir des trains passagers exclusivement alimentés en électricité depuis 2005.

# INTERVIEW

**MANUEL KIRCHEN**

Chef de Projet Sécurité  
& Environnement



**« LES ATOUTS DU TRAIN COMPENSENT LARGEMENT LES GAZ À EFFET DE SERRE LIÉS À NOS ACTIVITÉS »**

**Grâce à leur offre de transport ferroviaire et leurs services complémentaires, les CFL font partie de la solution pour décarboner la mobilité grâce aux atouts du train et à la promotion de la multimodalité.**

Nous faisons en effet partie de la solution face aux enjeux environnementaux mais ce n'est pas pour cette raison que nous nous reposons sur nos lauriers, bien au contraire ! L'historique de notre Groupe est jalonné d'investissements substantiels qui convergent vers une baisse significative des émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités. Je pense notamment à l'électrification du réseau ferré qui permet aujourd'hui de circuler majoritairement à l'électricité. Cette électricité provient d'ailleurs de sources renouvelables depuis 2008. De plus, le Groupe CFL développe constamment sa flotte de matériel roulant ferroviaire pour ses activités voyageurs et fret, modernise et agrandit le réseau ferré avec la nouvelle ligne entre Luxembourg et Bettembourg et construit de nouveaux parkings P+R à proximité des gares et arrêts ferroviaires. Ces éléments contribuent à apporter un saut en matière

de capacité et donc de prise en charge de clientes et clients et de marchandises supplémentaires.

**Utiliser le train c'est donc contribuer de façon très concrète au développement durable. Comment les CFL abordent-ils la question de leurs propres émissions de gaz à effet de serre ?**

Les CFL sont conscients de leur impact environnemental, notamment en raison de l'important besoin en énergie nécessaire au fonctionnement de leurs activités, soit environ 2% de la consommation d'électricité nationale pour la conduite des trains au Luxembourg. Les CFL effectuent depuis quelques années un suivi standardisé des gaz à effet de serre qui résultent de cette consommation énergétique et mettent des actions en œuvre pour en limiter autant que possible l'impact (cf. les détails dans cette partie du rapport).

Cependant, les atouts du train compensent largement ces gaz à effet de serre puisque l'énergie utilisée permet de réduire le nombre de voitures et de camions sur

les routes. Nous agissons donc comme un important moteur de la décarbonation des transports à l'échelle nationale. Grâce à nos services de transport de passagers et de marchandises par train, nous avons contribué à éviter en 2024 plus de 159.000 tCO<sub>2</sub>e en comparaison à des trajets réalisés en voiture ou en camion, soit six fois plus que nos émissions directement émises (cf. détails ci-dessus).

**Qu'en est-il pour l'avenir ? Les CFL ont-ils une vision concernant leurs émissions de gaz à effet de serre ?**

Comme en matière de sécurité, nous avons la chance de compter sur l'implication de différents relais en interne pour collecter les données pertinentes. Cette force du collectif nous conduit d'une part à une amélioration continue de notre suivi des émissions de gaz à effet de serre et grâce à cela d'identifier

*« Nous sommes un important moteur de la décarbonation des transports. »*

plus finement les leviers d'action sur lesquels nous pouvons agir. Nous avons également l'ambition de suivre progressivement les émissions indirectes de nos activités afin de considérer notre impact de manière globale.

En parallèle, en 2024 nous avons débuté un travail sur la vision en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe CFL. Ce travail a pour but d'identifier les évolutions attendues des émissions liées à nos activités et de déterminer en quelle mesure elles permettent de contribuer à l'effort national de décarbonation. Les CFL sont déjà actuellement un élément clé dans

la lutte contre le changement climatique et je suis persuadé que nous réduirons encore d'avantage les émissions de gaz à effet de serre de nos activités dans les prochaines années.



*L'électricité consommée par les CFL au niveau national provient de sources renouvelables.*

## ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE (E1-3)

Afin de contribuer à l'effort global d'atténuation au changement climatique, le Groupe CFL réalise des projets dans le domaine de l'électrification, de l'efficacité énergétique ainsi que dans la production d'énergie renouvelable. En complément des campagnes annuelles de renouvellement des plans d'actions, des ateliers de réflexions spécifiques ont été réalisés à plusieurs reprises, notamment en 2024, pour identifier les actions les plus pertinentes pour réduire les émissions liées aux activités des CFL.

## DÉCARBONATION ET ÉLECTRIFICATION À TOUS LES ÉTAGES

Moteurs d'une mobilité durable avec le transport ferroviaire, les CFL investissent pour décarboner leurs propres activités et maximiser l'accès à l'électromobilité pour leurs clientes et clients. Tour d'horizon des principaux leviers actionnés.

### 100% de bus électriques d'ici 2030

Les 80 bus du service de transports de voyageurs par bus sont en phase de renouvellement. D'ici 2030, l'ensemble des véhicules diesel auront cédé leur place à de nouveaux modèles électriques. Alors que deux bus électriques étaient en service en 2024, 12 nouveaux ont été acquis pour une mise en service en 2025. Deux pantographes et 14 emplacements de recharge ont été aménagés à l'arrière de l'atelier du Service Bus à Bonnevoie. Des points relais de recharge sont prévus sur plusieurs sites dans les zones couvertes par le Service Bus des CFL.



14 nouveaux emplacements de recharge sont disponibles pour assurer la disponibilité des bus qui affichent une autonomie moyenne de +/-250 kilomètres.



Au siège du Service Bus à Bonnevoie, deux pantographes ont été installés en tant que dispositif de chargement rapide.

### Une nouvelle génération de voitures de service

Les CFL renouvellent également le parc de leurs 325 véhicules de service (maison-mère), dont les camionnettes utilisées par le Gestionnaire d'Infrastructure. 15 véhicules (monospace et camionnettes) électriques sont actuellement utilisés par la maison-mère du Groupe. À raison de 20 à 30 véhicules électriques achetés chaque année, l'objectif est d'arriver à terme à une électrification maximale. Le Service Bus des CFL se charge également de la gestion de ce parc roulant.



13 VW ID-Buzz sont actuellement utilisées.

### Un réseau de bornes voit le jour

Le remplacement des véhicules de service thermiques en fin de vie par des nouveaux modèles électriques signifie, dans le même temps, créer de nouvelles capacités de chargement. Le Service Ingénierie Infrastructure du Gestionnaire d'Infrastructure conçoit en l'occurrence un véritable réseau de bornes de chargement qui seront installées sur les sites locaux du Service Maintenance Infrastructure. Compte tenu de la répartition des sites concernés à travers le réseau ferré, ce projet s'étendra sur plusieurs années et impliquera notamment la réalisation de travaux de génie civil et d'installations électriques. L'enjeu est de permettre aux équipes des brigades locales de recharger leurs véhicules avec les capacités nécessaires. Amenées à intervenir à tout moment sur le réseau ferré, ces équipes doivent en effet disposer des véhicules en toute circonstance. Dans une première phase, huit sites sont concernés avec l'installation de 65 bornes connectées pour le monitoring à distance de leur utilisation et de leur consommation électrique.

### Des P+R branchés

Les parkings P+R CFL présents aux abords des principales gares du pays disposent, eux aussi, de bornes électriques disponibles pour les besoins du grand public. Leur nombre varie selon les normes en vigueur, dépendamment de la capacité du P+R en question. Au total, les P+R de Luxembourg, Rodange, Belval-Université, Mersch et Troisvierges (en service au printemps 2025) proposent 144 bornes Chargey. On retrouve aussi dans l'ensemble des P+R CFL des bornes de chargement pour le service d'autopartage de FLEX. Outre ce support à l'électromobilité, les P+R de Luxembourg, Rodange, Mersch et Troisvierges sont éclairés par des lampes LED moins énergivores que les néons traditionnels.



Des bornes de recharges Flex sont disponibles dans les P+R CFL.

### Électricité verte pour FLEX

Le service de car-sharing FLEX de la filiale CFL Mobility dispose de 70 stations (voir page 60) aux quatre coins du pays pour répondre aux différents usages de ses clientes et clients. 30% des véhicules proposés fonctionnent avec une électricité qui est désormais alimentée par des sources 100% renouvelables.

474.481 km

C'est la distance cumulée parcourue en 2024 avec les véhicules électriques de FLEX, soit une économie de 66,43 tCO<sub>2</sub>e.

### Un terminal exemplaire

Les activités du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange tendent aussi vers une décarbonisation totale à la faveur d'investissements cofinancés par l'Union européenne. Quatre tracteurs terminalistiques ont été mis en service dans ce contexte en 2024. Pour en savoir plus, rendez-vous en page 66. Les nouvelles locomotives Traxx qui disposent notamment d'un mode hybride représentent aussi un investissement substantiel en faveur du report modal et d'un transport de marchandises respectueux de l'environnement (voir page 67).



Les P+R couverts des CFL proposent des bornes de recharge Chargey pour véhicules électriques.

## EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (E1-3)

**Afin de continuer à l'effort national de réduction de consommation de l'énergie tout en augmentant ses activités, le Groupe CFL met en œuvre des projets visant l'efficacité énergétique et la réduction de la consommation d'énergie.**

### **Des flottes de matériels roulants renouvelées et plus d'efficaces**

En plus d'émettre moins d'émissions de gaz à effet de serre, le matériel roulant à propulsion électrique présente souvent un meilleur rendement que l'équivalent thermique. En effet, les nouveaux modèles achetés nécessitent souvent moins d'énergie pour une même distance parcourue. Ceci est notamment le cas pour les bus électriques livrés à partir de 2024 dont la consommation d'énergie est divisée en deux pour une distance parcourue équivalente selon les données fournisseurs.

Les gaz frigorigènes nécessaires au fonctionnement des climatisations ont pour la plupart un impact très fort sur l'effet de serre et sur le changement climatique en cas de fuite dans l'atmosphère. Autant que possible, les CFL en limitent l'utilisation et favorisent d'autres types de gaz à moindre impact, surtout lors d'acquisition de nouveaux équipements. Ceci est notamment le cas pour les nouveaux bus livrés depuis 2024 qui utilisent des climatisations au CO<sub>2</sub>, un gaz plus de 1.000 fois moins impactant que les gaz frigorigènes traditionnels.

### **Des aiguillages toujours mieux aiguillés**

Au croisement de la fiabilité opérationnelle et de l'efficacité énergétique, la plateforme DIANA (Diagnostic et ANALyse) et ses différents sous-projets apportent une précieuse valeur ajoutée sur un élément indispensable à tout réseau ferré : l'aiguillage. Assurer le monitoring des aiguillages répartis sur les 628 km du réseau ferré est un enjeu de continuité de service que les CFL relèvent avec une supervision à distance des moteurs et du réchauffage. « Nous avons atteint notre objectif de 2024 en ayant désormais la possibilité de superviser l'ensemble des moteurs d'aiguillages. En nous basant sur leur consommation énergétique, nous détectons et anticipons différents types de problèmes comme une éventuelle détérioration lente difficilement repérable à l'œil nu », explique Christian Zimmer, Chef de la Division Transformation Digitale, Service Ingénierie Infrastructure.

La supervision des éléments de réchauffage d'aiguillages passe quant à elle par l'équipement de 150 sites, un travail au long cours déjà réalisé dans 53 cas jusque fin 2024. « Nous venons de passer le premier hiver complet en supervisant à distance les premiers systèmes

de réchauffage d'aiguillages et nous observons d'ores et déjà une augmentation considérable de l'efficacité énergétique en détectant des problèmes à distance. » Dès que la température de l'aiguillage passe en dessous de la barre des 3 degrés, un système de réchauffage se met en marche pour éviter le blocage de l'aiguillage par du gel ou de la neige. Parallèlement à la supervision moyennant des capteurs IoT (Internet of Things), la formation des collègues des équipes de la Maintenance Infrastructure est indispensable à la bonne gestion du dispositif qui, sur le terrain, passe par une application de monitoring couplée à l'expertise humaine.

### **Des innovations pour suivre et réduire la consommation des trains voyageurs**

c-DAS (Connected Driver Advisory System), le système d'aide à l'optimisation de la vitesse de conduite des trains voyageurs est opérationnel depuis fin 2024. Près de 200 conductrices et conducteurs ont d'ores et déjà accès à son interface, l'application « Greenspeed ». Un nom qui résume bien l'esprit et l'objectif principal du projet. Imbriqué au système central de gestion du trafic ferroviaire des CFL, c-DAS diffuse via une tablette mobile à l'intérieur du poste de conduite, des recommandations en temps réel sur la meilleure vitesse à adopter en fonction du trafic ferroviaire, les conductrices et conducteurs de train restant in fine en charge de la prise de décision. « Grâce à un travail transversal et une coopération appuyée entre les équipes du Gestionnaire d'Infrastructure et de l'Entreprise Ferroviaire des CFL, en particulier le centre opérationnel, nous envisageons d'atteindre 400 conductrices et conducteurs formés et équipés de Greenspeed d'ici fin 2025 », résume Amel Smailji, Chef de Projet au Service Ingénierie Infrastructure. Les tests préalables menés avec un nombre croissant de membres du personnel de conduite en 2024 ont permis d'effectuer une série de réglages complémentaires avant d'utiliser pleinement c-DAS et de recueillir des premiers bénéfices. « Nous plaçons en quelque sorte une BLZ<sup>1</sup> dans chaque poste de conduite. Cette assistance permet de minimiser des freinages ou accélérations inutiles et donc d'économiser de l'énergie et d'utiliser le matériel roulant et l'infrastructure avec davantage d'efficacité. » À noter que les éléments de sécurité, en l'occurrence la limite de vitesse autorisée d'un point de vue infrastructure et les contraintes liées à la signalisation, restent gérés via le système de sécurité ETCS. Utilisable sur l'ensemble du matériel roulant des CFL c-DAS sert également de base pour le futur mode (Automatic Train Operation) déployé à l'avenir dans les nouvelles Coradia Stream High Capacity, toujours en présence d'une conductrice ou d'un conducteur dans le poste de conduite pour superviser le trajet. Ou comment allier expertise humaine et innovation technologique au service d'une gestion efficace et d'une optimisation du trafic ferroviaire...et donc du service à la clientèle.

1 Betriebsleitzzentrale - Centre de contrôle des opérations des CFL.



Les aiguillages, des éléments indispensables à la bonne marche du réseau ferré.

### Renforcement des opérations de rénovation des bâtiments

Les CFL gèrent également un vaste parc immobilier au sein duquel le suivi des consommations est assuré pour certains grands sites tel que les ateliers de maintenance à Luxembourg-Bonnevoie ou les Activités Fret à Bettembourg-Dudelange. En 2024, des projets d'amélioration du suivi des consommations énergétiques ont été débutés dans l'optique d'un suivi des bâtiments répartis sur le territoire national. Ces initiatives permettront de mieux coordonner les opérations de rénovation des bâtiments réalisées de manière continue.

### La démarche Green IT du Groupe CFL

Alors que les CFL s'engagent résolument dans la digitalisation de leurs métiers et de l'information voyageurs, ils demeurent conscients des impacts environnementaux inhérents au numérique, y compris les data center. Dans le cadre du projet « numérique responsable », un plan d'action comprenant dix actions clés a été élaboré par la cellule développement durable et le Service Informatique. Parmi ces actions figurent l'intégration de critères de « numérique responsable » dans les appels d'offres, la sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs, ainsi que l'allongement de la durée de vie des équipements (smartphones et ordinateurs), la réduction du nombre d'écrans par personne (voir E5 page 119).

## CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE (E1-5)

Consommations d'énergie du Groupe CFL	2022	2023	2024
<b>Consommation totale d'électricité (MWh)</b>	232.800	230.100	227.200
dont contrats d'énergie renouvelable (%)	85%	86%	73%
dont traction ferroviaire (MWh)	198.100	195.400	192.900
<b>Consommation totale de carburant (MWh)</b>	71.200	69.700	68.200
dont traction ferroviaire (MWh)	35.300	31.500	30.900
dont bus (MWh)	27.700	27.400	25.900
<b>Consommation totale d'énergie pour le chauffage des bâtiments (MWh)</b>	17.900	17.500	17.200
dont gaz naturel (MWh)	1.300	1.200	1.300
dont fioul (MWh)	9.500	8.800	8.300
dont chaleur urbaine (MWh)	7.000	7.500	7.700
<b>Consommation totale d'énergie (MWh)</b>	<b>321.800</b>	<b>317.400</b>	<b>312.700</b>
<b>Consommation totale d'énergie par chiffre d'affaires net (MWh/millions d'euros)</b>	<b>299,8</b>	<b>279,8</b>	<b>257,4</b>
<b>Part d'énergie renouvelable dans la consommation totale d'énergie (%)</b>	<b>61%</b>	<b>62%</b>	<b>53%</b>

## DÉPLOIEMENT D'ÉNERGIES RENOUVELABLES (E1-3)

**En tant que grand consommateur d'énergie, les CFL ont une responsabilité quant à sa bonne utilisation. Le Groupe CFL s'engage envers la production d'énergie durable grâce à l'achat d'énergie renouvelable régionale et la promotion du photovoltaïque, en ligne avec deux de ses priorités stratégiques, l'innovation et l'efficacité.**

### 15% des besoins en électricité couverts par du renouvelable local

Depuis plus de 10 ans, le Groupe CFL achète de l'énergie électrique de source renouvelable pour la traction ferroviaire au niveau national et depuis plus de 5 ans pour l'ensemble de sa consommation électrique nationale. L'électricité achetée est d'origine hydraulique et les contrats sont garantis par des certificats de garantie d'origine assurant que l'électricité produite a bien été attribuée au Groupe CFL.

Une nouvelle initiative a permis au Groupe CFL de poser un nouveau jalon important en la matière. Depuis début 2024, le Groupe couvre en effet environ 15% de ses besoins en énergie électrique grâce à un PPA (« power purchase agreement ») conclu avec le Groupe Enovos portant sur de l'énergie produite dans un parc de panneaux photovoltaïques situé dans la Verbandsgemeinde Südeifel (communauté de communes Südeifel) en Allemagne. Le volume utilisé par les CFL est de 20 MW et permet d'épargner 14.234 tCO<sub>2</sub>e. Ce projet contribue également au développement économique de la Grande Région.

*Alain Blau (Directeur Administratif et Financier) et Marc Wengler (Directeur Général) lors du lancement officiel du PPA aux côtés de Michael Hauer, Secrétaire d'État de Rhénanie-Palatinat et le ministre luxembourgeois de l'Économie Lex Delles (de gauche à droite).*



### La promotion du photovoltaïque

Les CFL ambitionnent également de produire une partie croissante de leur énergie eux-mêmes par l'installation de panneaux photovoltaïques. Alors que les centrales photovoltaïques sur les toitures du « Hall 4 » du Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) à Luxembourg-Bonnevoie et des P+R de Mersch et de Rodange ont été mises en services en 2023, la première partie de la centrale du site du Building Management System (BMS) de Wasserbillig, avec une puissance de 45 kWc une fois achevée, a été connectée au réseau en 2024. La deuxième partie du BMS à Wasserbillig et la centrale du P+R de Troisvierges entreront en service en 2025.

En 2024, la quantité totale d'électricité produite par les panneaux photovoltaïques exploités par les CFL était de plus de 320 MWh (hors installations de Mersch), dont environ 120 MWh autoconsommés. L'installation photovoltaïque de quelque 1.000 m<sup>2</sup> du P+R de Rodange permet de réinjecter (en moyenne) 200 MWh par an d'énergie électrique verte dans le réseau électrique, soit environ 45 tCO<sub>2</sub>e épargnées. L'intégration de panneaux photovoltaïques est également prévue dans le cadre des nouveaux projets, tels que la « New DG », le nouveau bâtiment administratif de Luxembourg-Bonnevoie ou les futurs bâtiments à Hollerich (voir page 58).

Actuellement, pas moins de 12 projets de centrales photovoltaïques sont en phase d'étude de faisabilité ou d'exécution, signe que le développement de cette technologie s'accélère aux CFL. Une analyse globale du patrimoine immobilier exploité par les CFL a par ailleurs été réalisée en 2024 avec l'appui d'un consultant externe. Plus de 300 terrains, 32 bâtiments, 29 parkings et 6 marquises ou constructions assimilées ont été évalués quant à la faisabilité et la rentabilité théorique pour l'installation de panneaux photovoltaïques. Cette analyse a permis d'identifier les projets les plus intéressants potentiellement en vue d'un approfondissement technique détaillé.



Le P+R de Rodange présente une installation photovoltaïque de près de 1.000 m<sup>2</sup>.

## ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (E1-3)

**Les CFL qui exploitent des infrastructures de transport dites « critiques » pour le pays ont toujours été confrontés aux défis posés par des conditions météorologiques extrêmes. Afin d'assurer la qualité du service du Groupe CFL face à l'augmentation des intempéries liée au changement climatique et de rendre son réseau plus résilient, les CFL ont réalisé des premières analyses de vulnérabilité, ainsi qu'une première version de plan d'adaptation.**

L'expérience du Groupe CFL a contribué au développement continu d'une expertise dans la gestion des impacts climatiques sur les opérations et les infrastructures. Elle a été complétée par des



Les CFL tiennent comptes des épisodes hivernaux dans leurs procédures d'exploitation.

procédures robustes pour assurer la continuité et la sécurité des services ferroviaires. Les mesures préventives et réactives, renforcent la capacité des CFL à opérer efficacement, quelles que soient les conditions climatiques et incluent à titre d'exemples les procédures de contrôle des rails, des plans neige, le chauffage d'aiguillages, la réduction de la vitesse des trains, l'adaptation de la gestion de la végétation, des études de sols ou encore l'évolution de certains cahiers des charges.

### Développement d'un plan d'adaptation au changement climatique

2024 a été l'occasion d'affiner les méthodologies d'analyse des risques climatiques et de consolider une première version d'un plan d'adaptation. Un atelier a permis de sensibiliser un large nombre de collaboratrices et collaborateurs issus des différentes activités du Groupe aux risques climatiques. Une première analyse transversale de ces risques a été effectuée avec un focus sur les vagues de chaleur ; les vagues de froid, le gel, le verglas et la neige ; les vents extrêmes, les précipitations extrêmes et la grêle ; les glissements de terrain, les affaissements, gonflements et retraits des argiles. Selon différents scénarios, les expositions climatiques actuelles et futures de dix sites clés ont été modélisées sur base de leur localisation. La résilience actuelle aux différents aléas climatiques a été analysée pour huit types d'infrastructures clés sur base d'expériences passées et des caractéristiques des sites. Des mesures existantes, prévues et potentielles ont été formalisées, et ces démarches ont été présentées au Comité des Directeurs en décembre 2024, en vue de continuer à développer l'analyse des risques, la définition des mesures d'adaptation, ainsi que l'évaluation des impacts potentiels, aussi bien en termes opérationnels que financiers.

# POLLUTION

**Dans le cadre de la maintenance de ses trains et du réseau ferré, le Groupe CFL a mis en place un système de contrôle rigoureux et des mesures de sécurité adéquates pour éviter tout type de pollution. Grâce au recours à la traction électrique, le transport de voyageurs et de marchandises proposé par les CFL est beaucoup moins polluant que d'autres moyens de transports tels que la voiture et les camions.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL EN MATIÈRE DE POLLUTION (E2-1)

La politique interne en matière d'environnement traite spécifiquement des « nuisances et pollutions locales » qui comprennent la réduction des nuisances sonores ainsi que la prévention des pollutions locales, qu'il s'agisse de pollution lumineuse ou encore de fuite de matières.

Le Groupe CFL, en particulier les centres de remisage et de maintenance des trains, ainsi que les services chargés de la maintenance de l'infrastructure et du nettoyage des bâtiments, travaillent continuellement à la prévention et la réduction de la pollution de l'air, de l'eau et des sols. Les substances préoccupantes sont substituées et réduites au maximum et les substances extrêmement préoccupantes évitées autant que possible, même si leurs quantités restent limitées aux CFL.

Le Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) des CFL a mis en place une procédure ad hoc concernant les précautions à prendre lors de l'approvisionnement, l'utilisation, le stockage et la documentation des matières dangereuses. Une instruction de service intitulée « Principes de la gestion de la végétation sur le

Réseau Ferré Luxembourgeois » (voir partie E4 page 124) s'applique aux opérations de maintenance des voies, y compris l'utilisation des produits de désherbage.

Les procédures et actions spécifiques en lien avec la réduction des nuisances sonores et lumineuses sont présentées dans le chapitre « Les Communautés touchées » (voir page 157).

## ÉVITEMENT DE LA POLLUTION PAR LE REMPLACEMENT DES TRAVERSES CRÉOSOTÉES (E2-2, E2-4)

Le Groupe CFL n'installe plus de traverses en bois créosotées<sup>1</sup> sur le réseau ferré luxembourgeois (sauf remplacements isolés). Les traverses créosotées sont remplacées par des traverses en béton, ou, lorsque ce n'est pas possible, par des traverses en bois exotique (issu de forêts certifiées). Ces dernières ne nécessitent pas de traitement chimique et peuvent par conséquent être facilement revalorisées en fin de vie.

1 Traverses couvertes de créosote, substance active utilisée dans des produits biocides pour le traitement préventif du bois permettant de lutter contre les agressions d'insectes et de champignons et permettant une résistance accrue aux conditions climatiques.

*Les travaux de renouvellement des voies conduisent les CFL à installer de plus en plus de traverses en béton affichant une durée de vie deux fois plus longue que les traverses en bois.*





*Le réseau ferré luxembourgeois traverse un milieu naturel varié, du nord au sud du pays.*

## RÉDUCTION DE LA POLLUTION PAR L'UTILISATION DE PRODUITS PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT (E2-2, E2-4)

### Nouvelle peinture à base d'eau pour la signalisation

Les services des CFL s'efforcent de minimiser le risque et l'impact environnemental liés à l'utilisation de substances dangereuses par le recours à des alternatives moins nocives, en minimisant les quantités utilisées ou encore en ajustant la taille des contenants. Par exemple, la peinture routière traditionnelle employée par le Service Maintenance Infrastructure est progressivement remplacée par une peinture à base d'eau à la suite de tests concluants réalisés par l'Administration des ponts et chaussées.

### Un désherbage des voies ciblé, sans glyphosate

Dans le cadre de la maintenance des voies et des leurs abords les CFL procèdent à des opérations de désherbage afin de garantir la sécurité ferroviaire. Pour ce faire, un train pulvérisateur, équipé de technologies de pointe, détecte les plantes à l'aide d'une caméra et commande une pulvérisation précise réduisant la quantité de désherbant utilisée (jusqu'à 70% par

rapport aux méthodes traditionnelles). Contrôlé par un système GPS, ce train est programmé pour ne pas pulvériser dans les zones protégées ainsi qu'au-dessus des cours d'eau et des ponts.

Faute d'autres procédés efficaces sans produits chimiques, le produit utilisé (remplaçant le glyphosate depuis 2021), est basé sur un mélange d'acide pélargonique avec deux autres agents désherbants. Les CFL échangent régulièrement avec leurs confrères étrangers dans le cadre des groupes de travail de l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) sur les innovations testées en matière de désherbage durable.

## UN STOCKAGE SÉCURISÉ DES SUBSTANCES À RISQUE (E2-5)

Dans leurs ateliers de maintenance, les CFL stockent un nombre restreint de produits contenant des substances à risque pour leurs opérations courantes. La plus importante en termes de quantité est le diesel stocké dans deux cuves au Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) des trains pour faire le plein des locomotives de maintenance, de rangement et de CFL cargo. Des mesures strictes sont en place pour assurer un stockage sécurisé et minimiser les risques de fuites ou de déversements.

# BIODIVERSITÉ ET ÉCOSYSTÈMES

**Afin de garantir la sécurité ferroviaire, les CFL assurent un contrôle continu de la végétation aux abords des voies. Elle participe aussi dans certains cas à la protection de l'environnement ferroviaire avec, par exemple, la stabilisation de talus par des arbres. Les surfaces vertes le long des voies peuvent représenter un refuge pour des espèces végétales et animales, voire des corridors de biodiversité. Même s'il n'utilise qu'une surface au sol limitée par rapport notamment à la route, le système ferroviaire participe néanmoins à la fragmentation des habitats naturels et peut avoir un impact sur la biodiversité que les CFL s'efforcent à limiter. Ils développent par ailleurs des initiatives visant à promouvoir sa préservation et sa réhabilitation.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE RESTAURATION DE LA BIODIVERSITÉ (E4-1, E4-2)

La préservation de la biodiversité et des ressources en eau (voir partie E5, page 126) fait partie des grandes lignes stratégiques de la politique interne en matière d'environnement. Appliquée au développement de nouvelles infrastructures et de la maintenance d'infrastructure existantes, le Groupe CFL s'engage à évaluer et à limiter son impact sur la biodiversité, au travers notamment d'une bonne gestion de la végétation aux abords des voies et l'utilisation limitée d'herbicides (voir partie E2, page 122), et à développer des projets à impacts positifs sur la biodiversité.

La politique interne en matière d'environnement est complétée par une instruction de service définissant les « Principes de la gestion de la végétation sur le Réseau Ferré Luxembourgeois » qui s'applique tant au personnel du Groupe CFL qu'aux tiers réalisant des travaux d'entretien pour le compte des CFL. Développée en collaboration avec l'Administration de la Nature et des Forêts, elle a pour objectifs d'uniformiser la gestion et le maintien de la végétation au sein des CFL et de garantir la sécurité ferroviaire tout en protégeant et en préservant l'environnement naturel le long des chemins de fer. Elle met en effet l'accent sur la sauvegarde de la diversité et de l'intégrité de l'environnement naturel, la protection des ressources naturelles contre toute dégradation. Elle traite aussi de l'amélioration des structures de l'environnement naturel le long des voies.

Le Groupe CFL renforce ses efforts en faveur de la protection de la biodiversité et des écosystèmes sur la base d'une première analyse des impacts de ses activités sur l'environnement naturel réalisée en 2022. Il participe également au groupe de partage « Sustainable

Land Use » de l'UIC (Union internationale des chemins de fer) afin d'enrichir sa réflexion et d'identifier des actions en lien avec la gestion de la faune et de la flore aux abords des voies.

## LA PRÉSERVATION ET LA RÉHABILITATION DE LA BIODIVERSITÉ ET DES ÉCOSYSTÈMES (E4-3)

Certaines zones situées aux alentours des voies ferrées et des gares et/ou arrêts des CFL présentent des espaces riches en biodiversité car parfois éloignées de toute perturbation humaine. Les CFL contribuent à la préservation, voire à la réhabilitation, de la biodiversité et des écosystèmes par plusieurs initiatives, dont : le « fauchage tardif », hors des périodes de reproduction et de floraison/fructification (mi-août à mars), des mesures sylvicoles telles que la conservation du bois mort, des mesures techniques telles que des tailles de végétation plus douces, ou encore des mesures d'aménagement permettant de favoriser la traversée ciblée des voies par la faune locale pour contribuer à la continuité des écosystèmes.

En 2024, en collaboration avec l'ANF (Administration de la Nature et des Forêts) et l'administration forestière de



*Des ruches ont été installées en 2024 sur un terrain jouxtant le funiculaire de l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg.*

la Ville de Luxembourg, les CFL ont accueilli sur un terrain du domaine ferroviaire, situé non loin du funiculaire, quatre ruches exploitées par la structure familiale « Honapi ». Ces ruches soutiennent les abeilles fragilisées en raison du changement climatique, de l'usage de pesticides, du déclin de la biodiversité ou encore des méfaits du Varroa (acarien parasite) et du frelon asiatique.

## **UNE GESTION DE LA VÉGÉTATION AUX ABORDS DES VOIES RESPECTUEUSE DE LA BIODIVERSITÉ (E4-3, E4-5)**

### **Des méthodes innovantes pour gérer la végétation de manière responsable**

Dans le cadre de la maintenance des voies et de leurs abords y compris pour les actions de désherbage, le Groupe CFL a recours à un train pulvérisateur à la pointe de la technologie utilisant un mélange d'herbicide alternatif au glyphosate de manière ciblée. Enfin, les CFL expérimentent des méthodes naturelles pour réduire la propagation de végétations aux abords des voies, notamment celle de la Renouée du Japon (plante invasive pouvant s'étendre sur les infrastructures ferroviaires) par la pose de tapis d'origine naturelle (fibre de coco).

### **Une meilleure prise en compte de la biodiversité par une connaissance affinée**

Le Groupe CFL déploie des efforts pour affiner sa connaissance de la biodiversité aux abords des voies en documentant les niches écologiques et structures naturelles favorables, les espèces rares, mais aussi les plantes invasives existantes le long des voies. Un projet est notamment en cours d'élaboration en collaboration avec une startup luxembourgeoise pour documenter et cartographier, tronçon par tronçon, certains types de végétation vivant aux abords des voies. Ce nouveau système d'information géographique (SIG) doit permettre d'identifier les types de végétaux (arbres, arbustes, broussaille et bosquets), leur état de santé et leur dangerosité pour la circulation ferroviaire. Un premier test a été effectué sur la ligne Luxembourg – Wasserbillig – Trier. Le projet doit aboutir à une gestion optimisée de la végétation aux abords des voies et une protection renforcée de la biodiversité et des écosystèmes, tout en assurant la sécurité ferroviaire.

### **Des mesures spécifiques pour les zones protégées**

Alors que les lignes de chemins de fer s'étendent sur plus de 268 km sur le territoire luxembourgeois, 28 km se trouvent dans les zones protégées (zones protégées d'intérêt nationale, natura2000 et zones oiseaux) et 20 km à proximité immédiate (à moins de 10m) de celles-ci. Ces tronçons font l'objet d'une attention particulière de la part du Groupe CFL : les interventions

de maintenance se limitent à la sécurisation des voies et des installations ferroviaires, et impliquent une analyse fine des espèces et habitats naturels présents le long des voies, menant au cas par cas à des autorisations, dispositions ou mesures compensatoires particulières. Aucun désherbant n'est pulvérisé dans les zones protégées (voir partie E2 page 122).

## **DES MESURES COMPENSATOIRES EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ (E4-3)**

Dans le cadre des projets d'infrastructure sur des surfaces non bâties, les CFL s'engagent à limiter leur impact sur la nature. En accord avec la réglementation nationale et en étroite coopération avec les experts de l'Administration de la Nature et des Forêts (ANF) notamment, les CFL développent des mesures de compensation pour préserver la biodiversité et garantir les déplacements faunistiques.

Le Groupe CFL a notamment mis en place des mesures de compensation dans le cadre de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire entre Luxembourg et Bettembourg comme un passage à faune construit entre 2018 et septembre 2021. Cette passerelle, longue de 72 mètres et large de 51 mètres, avait pour objectif de concevoir une mosaïque d'habitats naturels améliorant l'attractivité de l'ouvrage et prolongeant les continuités écologiques entre des espaces naturels existants de part et d'autre de l'autoroute A3 et de la nouvelle ligne ferroviaire. Le passage à faune est maintenant propriété de l'Administration de la Nature et des Forêts.

Ce projet phare n'est qu'une des nombreuses mesures de compensation que les CFL implémentent dans le cadre de leurs projets. À titre d'exemple, dans le cadre du projet de l'aménagement du site du Building Management System (BMS) de Wasserbillig, il a été opté pour la construction d'un mur en maçonnerie pour favoriser l'habitat d'insectes et des arbustes et haies ont été plantés sur place.

Outre les mesures de compensation, le Groupe CFL contribue financièrement aux « pools compensatoires » permettant de réaliser des projets écologiques d'envergure grâce à la mutualisation de fonds : le pool national, géré par l'Administration de la Nature et des Forêts (ANF), et les pools régionaux gérés par des communes.

En ce qui concerne les mesures compensatoires pour les nouveaux projets d'infrastructure, des fonds ont été alloués en 2024 à huit projets différents, totalisant 777.526 € pour les mesures sur le terrain et 25.412 € pour les pools compensatoires. La majeure partie de ces montants est dédiée aux mesures compensatoires dans le cadre de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg.

# UTILISATION DES RESSOURCES ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

**Pour réaliser des nouvelles infrastructures ou entretenir et maintenir les infrastructures existantes, le Groupe CFL a recours à de nombreuses matières premières et des matières spécifiques au secteur ferroviaire. La réutilisation, le réemploi et le recyclage de ces matériaux réduisent non seulement l'impact environnemental du Groupe mais représentent également une opportunité, notamment en termes financiers. L'allongement de la durée de vie et la réparation de matériels et équipements divers permet également d'optimiser l'emploi de certaines ressources.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL EN MATIÈRE DE RESSOURCES ET D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE (E5-1)

Parmi les grands axes stratégiques de la politique interne en matière d'environnement figure l'axe « Économie circulaire et déchets », qui couvre la réduction de l'utilisation de matières premières, le développement de l'économie circulaire, ainsi que la gestion durable, la prévention et la valorisation des déchets. La politique interne met notamment l'accent sur la gestion durable des ressources en eau. Cet engagement se traduit par le développement de l'éco-conception, l'augmentation de l'utilisation de ressources recyclées ou renouvelables, mais aussi par l'allongement de la durée de vie des équipements et leur réparation. Il s'agit également d'optimiser les ressources, de réduire les déchets et réduire la partie résiduelle des matières non recyclées par le tri.

## CONCEPTION CIRCULAIRE (E5-2)

### Une mutation vers l'économie circulaire par le recours au BIM

Pratiqué depuis 2017 par le Groupe CFL, le Building Information Modeling (BIM) permet de créer des modèles numériques détaillés et dynamiques des projets de construction, intégrant des informations sur les matériaux, les systèmes et les processus de construction. Cette approche offre plusieurs avantages

clés pour promouvoir la durabilité et l'économie circulaire non seulement dans la phase de conception et d'exécution, mais aussi pendant la gestion du bâtiment ou de l'infrastructure et ce jusqu'à sa fin de vie. En 2024, un total de 52 projets du Groupe CFL utilisaient la méthode BIM pour optimiser leur planification, leur coordination et leur exécution.

### De nouveaux poteaux caténares en acier durable

Le renouvellement des installations de la gare de Rodange dans le cadre de sa transformation en nouveau pôle d'échange (voir page 77) a permis de mener un projet pilote avec l'utilisation de poteaux caténares en acier XCarbR. Cet acier est produit à proximité même de cette gare par ArcelorMittal à partir de sources recyclées et d'énergie renouvelable. Le procédé permet d'économiser plus de 80% de CO<sub>2</sub>e par rapport à l'acier standard. Ce projet marque une nouvelle orientation vers l'approvisionnement en ressources secondaires (recyclées), la réduction progressive de l'utilisation de ressources vierges et l'adoption d'énergies renouvelables.

### La circularité du ballast

Historiquement, le ballast des voies ferrées était composé de scories de hauts fourneaux, les résidus de l'extraction de métaux sous forme de pierres et qui contiennent divers polluants. Depuis un certain nombre d'années, les CFL ont entamé une migration

vers l'utilisation de pierres naturelles afin de remplacer les scories en fin de vie. Après cette période de migration, les CFL pourront entretenir et prolonger la durée de vie de ce nouveau type de ballast en y retirant les impuretés. Cette opération permet de réduire de manière conséquente l'utilisation de nouvelles ressources en gardant le ballast en place et ainsi contribuer à la circularité de la maintenance ferroviaire.

## CIRCULARITÉ DANS LES OPÉRATIONS (E5-2)

### Réparation et allongement de la durée de vie des équipements

Les CFL contribuent à la réduction de l'utilisation de matières premières et au développement de l'économie circulaire en entretenant, maintenant et réparant son matériel roulant au Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) de Luxembourg-Bonnevoie. Les ateliers de maintenance de CFL technics à Pétange, qui entretiennent et réparent des pièces et équipements pour d'autres entreprises ferroviaires européennes participent aussi à ce mouvement. Les opérations de « mi-vie », effectuées sur quatre automotrices TER2Nng en 2024, permettent également un allongement de la durée de vie du matériel roulant (voir page 50). En fin de vie, les équipements sont revendus quand cela est possible, comme l'illustre l'exemple des trains Z2.

### Réparation et revalorisation des matériaux ferroviaires

Sur 1.748 m<sup>2</sup>, le Centre Logistique d'Infrastructure Ferroviaire (CLIF) de Bettembourg centralise les matériaux dédiés à et issus de la maintenance préventive et curative du réseau ferré national. Le CLIF gère le stock de matériaux d'une part, au travers de son magasin, et le matériel ferroviaire en fin de vie d'autre part, à travers sa cellule RFE (réparation, formation et essai). Les différents matériaux ferroviaires qui ne sont plus utilisés y sont regroupés et valorisés par la réparation et/ou leur réutilisation ou par le recyclage. La cellule RFE s'efforce en effet de réutiliser les matériaux sur le réseau ferré luxembourgeois ou celui de ses voisins. En 2024, les CFL ont par exemple fait don des composantes électromécaniques des anciens postes directeurs de la ligne du Nord à la Deutsche Bahn, qui utilise encore cette ancienne technologie sur le réseau ferré allemand. Lorsque les matériaux ne peuvent pas être réutilisés, la cellule RFE veille à séparer leurs composantes (fer, cuivre, caoutchouc, ...) pour assurer leur recyclage en ligne avec les normes SDK (voir page 128). Le volume des matériaux récupérés par le CLIF dépend des travaux réalisés sur le réseau ferroviaire sur l'année. Parmi les principales ressources recyclées en 2024 se trouvent, en ordre décroissant : le bois, l'acier et le cuivre. En revalorisant les ressources en fin de vie et en gérant

autant que possible de manière éco-responsable celles qui ne peuvent plus être réemployées en interne, le CLIF contribue efficacement à la circularité des activités.

### Projet New DG : optimisation des ressources et revalorisation des matériaux

Dans le cadre de la construction de leur nouveau siège social, les CFL ont souhaité appliquer le concept d'économie circulaire. Le maintien de la structure portante des bâtiments existants a permis de diminuer l'empreinte carbone du projet en réduisant l'utilisation de nouvelles matières premières. Avant la phase de curage et grâce à un audit complet du bâtiment existant, il a été listé un nombre important d'éléments (plans de travail, mobiliers, faux-plafonds, luminaires, etc.) destinés à la revente. Des efforts ont également été engagés pour sourcer des matériaux recyclés, pour les panneaux d'aluminium par exemple. Un curage soigné suivi d'une déconstruction sélective et une revalorisation des matériaux récupérés a été réalisé par une entreprise spécialisée, qui a également apporté des recommandations dans la circularité sur le chantier.

### Plus de matériaux recyclés pour les EPI

Des équipements de protection individuelle (EPI) sont mis à disposition des collaboratrices et collaborateurs pour assurer leur sécurité et la gestion des risques. Vêtements haute visibilité, chaussures de sécurité, casques de protection, etc..., ces EPI sont renouvelés régulièrement, conformément aux normes en vigueur. Afin de réduire l'impact environnemental de ces EPI, les CFL proposent depuis 2024 des équipements composés de matériaux recyclés et de sources renouvelables : des chaussures de sécurité neutres en carbone (zéro émission CO<sub>2</sub>e), une casquette et un bonnet. La commission chargée de l'identification des nouveaux équipements intègre la durabilité parmi ses critères d'achat (voir G1 page 177).

## OPTIMISATION DE LA GESTION DES DÉCHETS (E5-2)

### Des filières de recyclage spécifiques pour les EPI et les uniformes

Le Groupe CFL prend également en charge les anciens EPI et uniformes de ses collaboratrices et collaborateurs pour qu'ils soient revalorisés. En 2024, une collecte a été réalisée afin d'injecter les vêtements de service en fin de vie dans un circuit de recyclage textile. En moyenne 875kg de vêtements ont ainsi été revalorisés en 2023 et 2024. Les CFL procèdent également au recyclage de leurs casques. Initialement réalisée par CFL cargo, une collecte à plus grande échelle a permis de rassembler environ 150 casques fin 2024.

### Des sites CFL labellisés SDK

Le Groupe CFL s’appuie sur l’expertise de l’entreprise SuperDrecksKëscht (SDK) pour garantir une gestion efficace des déchets sur ses plus grands sites reconnus par le label SDK et audités régulièrement : le Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) de Luxembourg-Bonnevoie, le Centre Logistique d’Infrastructure Ferroviaire (CLIF) de Bettembourg et l’ensemble des installations nationales des Activités Fret (terminal intermodal et entrepôts logistiques à Bettembourg-Dudelange, CFL technics, etc...). Ce partenariat permet de s’assurer que les déchets générés sont éliminés conformément aux règles en vigueur et de manière à en favoriser le recyclage. L’accent est également mis sur la prévention et un suivi des déchets est réalisé annuellement.

### Le tri des déchets dans les gares et dans les trains

En 2024, les CFL ont obtenu le Label SDK pour la Gare de Luxembourg, la principale gare du pays. Cette labellisation a été attribuée après avoir mis en place plusieurs améliorations pour garantir le tri des déchets de l’ensemble des acteurs (clientèle, personnel CFL, commerces...) de la gare jusqu’en bout de chaîne. Le nombre de gares mettant à disposition des possibilités de tri des déchets à la clientèle est voué à augmenter au travers des différents projets de rénovations des gares et arrêts ferroviaires. Depuis 2024, les CFL ont commencé à proposer le tri des déchets à l’intérieur des nouveaux trains Coradia.

### Détail des ressources sortantes (E5-5)

Annuellement, les CFL produisent environ 5.600 tonnes de déchets. Cette valeur peut fluctuer de manière significative d’année en année en fonction des projets réalisés.

#### Quantités de ressources sortantes pour le Groupe CFL (en tonnes)

	2022	2023	2024
Déchets non dangereux	1.850	4.400	3.000
Déchets dangereux	2.050	1.300	4.200
<b>Total</b>	<b>3.900</b>	<b>5.700</b>	<b>7.200</b>

- Parmi les déchets générés, les déchets métalliques sont les plus représentés et correspondent à près de 41% du poids total. Ces métaux proviennent de sources variées des activités du Groupe CFL, principalement des ateliers de maintenance du matériel roulant (p.ex. ferrailage d’anciens wagons) ou encore des travaux au niveau des infrastructures ferroviaires.
- Le bois est la seconde catégorie de déchets la plus représentée avec environ 39% du poids total des déchets. Une grande partie de cette catégorie correspond aux traverses en bois retirées des voies ferrées (pour être remplacées par des traverses en béton).

Le Centre de tri des déchets des CFL à Luxembourg-Bonnevoie.





Le Groupe CFL ambitionne d'avoir une vision plus précise de la part de ses déchets valorisés et éliminés. Une première estimation réalisée en 2024 indique qu'au moins 45% en moyenne des déchets produits par les CFL sont valorisés.

### Une seconde vie pour les anciennes traverses en bois

Les traverses de bois traité retirées du réseau ferré luxembourgeois sont transmises à des entreprises spécialisées dans leur revalorisation ou leur élimination. En 2024, un projet pilote a été mené sur un chantier pour donner une seconde vie aux traverses en bois en bon état. Ainsi, plus de 95% des traverses ont pu être récupérées et seront réutilisées sur d'autres réseaux ferrés qui n'ont pas fait le choix de migrer vers des traverses en béton. Ceci représente plus de 600 tonnes de bois traité qui n'ont pas été éliminées mais qui pourront continuer à être utilisées ailleurs.

### Ressources entrantes (E5-4)

Des ressources sont utilisées dans le cadre de l'entretien du réseau ferré luxembourgeois, le renouvellement du matériel roulant voyageurs et fret ou encore des projets d'infrastructure. Afin d'optimiser la gestion des matériaux utilisés dans le cadre de ces activités, les CFL ont engagé le développement du suivi et de la centralisation des données relatives aux ressources entrantes. Le Groupe CFL a également débuté en 2024 une analyse des émissions de gaz à effet de serre indirectes liées à ses activités dont la consommation des ressources occupe une part importante (voir E1 page 110).

À terme, l'objectif sera, notamment pour la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, d'obtenir un suivi des quantités des matières utilisées et de différencier la part de ressources réutilisées ou recyclées.

### Suivi des consommations en eau (E3-4)

Le Groupe CFL consomme en moyenne environ 33.000 m<sup>3</sup> d'eau par an. Les principales activités consommatrices sont le Centre de Remisage et de

Maintenance (CRM) de Luxembourg-Bonnevoie et le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange, suivis des principaux bâtiments voyageurs tels que Luxembourg ou Esch-sur-Alzette. Le CRM et le terminal intermodal effectuent un suivi de leurs consommations en eau. Pour les autres bâtiments, un suivi global est effectué et sera précisé au cours des prochaines années.

### Laver plus de trains et de bus avec moins d'eau

Pour réduire leur consommation en eau, les CFL misent sur l'innovation et le recours à des infrastructures de pointe comme les stations de lavage pour les trains et les bus qui réutilisent l'eau pour la réinjecter dans le circuit de lavage.

Ouverte en 2018, la station de lavage des trains avait été modernisée en 2022 sur base de l'expertise et du retour d'expérience de son équipe pour aboutir notamment à la baisse drastique (-91%) de la consommation d'eau douce (entre 3 à 5 litres) par mètre de train. L'eau utilisée, à laquelle une solution neutre est ajoutée pour le lavage, tourne dans un circuit fermé de 140.000 litres et est quasi intégralement recyclée grâce à la station d'épuration biologique construite en sous-sol. Seuls quelques litres sont encore consommés pour compenser l'évaporation (particulièrement en été) et l'eau de traine. Cette modernisation bouclée en interne a aussi permis de réduire la durée de mise en route de la station de 10 minutes à quelques secondes et de diviser par deux la durée nécessaire aux lavages (de 60 à 30 minutes). La consommation en énergie est aussi monitorée en direct et toute anomalie qui pourrait se présenter au niveau du train est repérée instantanément, par exemple lorsqu'une porte est ouverte ou mal fermée.

La station de lavage des bus est également équipée d'un système de recyclage de l'eau en circuit fermé qui permet une réutilisation d'environ 85% de l'eau nécessaire au lavage. L'eau recyclée est complétée dans la mesure du possible par de l'eau de pluie, ce qui réduit encore d'avantage l'utilisation d'eau potable. Au cours des prochaines années, un remplacement de la station de lavage des bus est prévu et améliorera le taux de réutilisation de la ressource en eau.



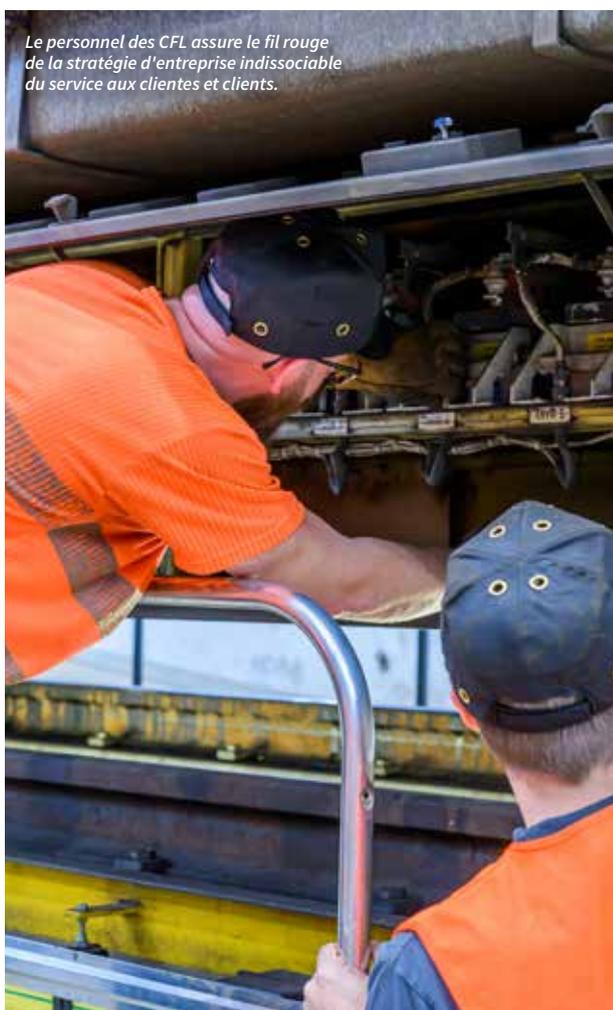
# SOCIAL



Les CFL envisagent le futur des gares comme de véritables places de village, entre solutions de mobilité et services complémentaires.

# L'HUMAIN, UN CAPITAL ESSENTIEL POUR LES CFL

Premier employeur du pays, le Groupe CFL s'efforce de rester un employeur attractif pour pérenniser ses activités. Ses collaborateurs et collaboratrices, symbolisés par le « NOUS » dans la Stratégie du Groupe, sont en effet indispensables pour servir les clientes et clients. Les besoins du personnel sont pris en compte par le dialogue et les consultations, avec un accent sur la formation continue ainsi que la diversité et l'égalité des chances. Priorité stratégique absolue, la sécurité concerne au premier chef les collaboratrices et collaborateurs du Groupe.



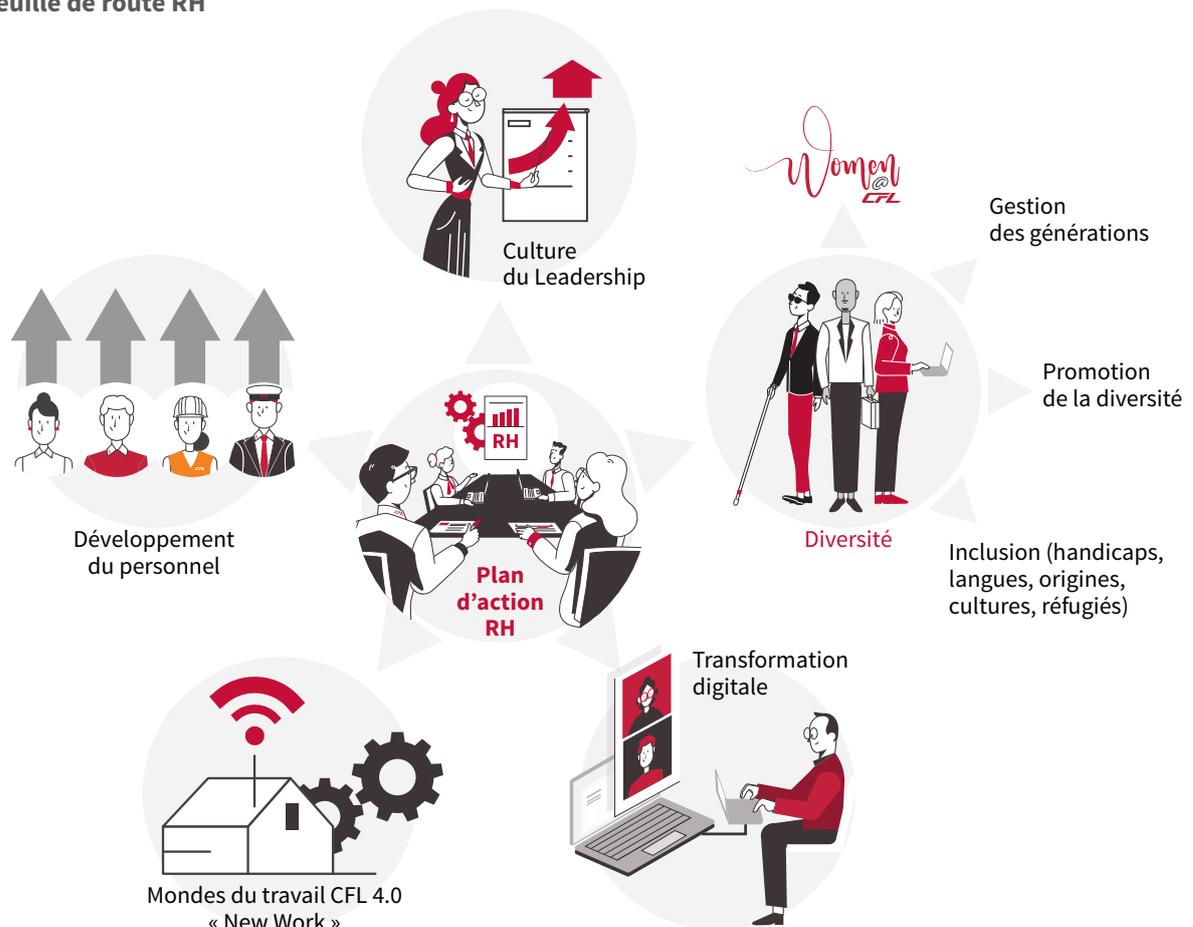
*Le personnel des CFL assure le fil rouge de la stratégie d'entreprise indissociable du service aux clientes et clients.*

## LES ENGAGEMENTS DES CFL ENVERS SES COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES (S1-1)

La Stratégie du Groupe CFL valorise la place essentielle de chaque collaborateur et de chaque collaboratrice et souligne que le dialogue est à la base de toutes ses actions (voir SBM-3 page 96). Dans ce cadre, le Groupe s'engage pour : une orientation client et une culture de service ; des valeurs d'entreprises vécues ; la cohésion ; un leadership participatif et un esprit d'équipe ; un raisonnement et une communication en réseau ; une prise de responsabilité et une orientation solutions ; un engagement, une reconnaissance et le bien-être ; la capacité et la volonté de changement ; ainsi que le « Lifelong learning ».

La stratégie est déclinée notamment dans la « Feuille de route RH » qui met en son cœur le vécu et la performance des collaborateurs et collaboratrices avec pour ambition d'assurer un fonctionnement proactif, efficient, empathique et proche du terrain. La feuille de route RH est accompagnée d'un dialogue étroit avec les partenaires sociaux. Les axes de la feuille de route sont : (1) le concept « Arbeitswelten CFL 4.0 » ; (2) la transformation digitale ; (3) le développement du personnel ; (4) la diversité ; et (5) la culture du Leadership. Elle est mise en œuvre à travers le réseau RH (voir GOV-1 page 140). La réalisation de cette feuille de route fait partie de l'un des 13 objectifs du Groupe (voir GOV-3 page 90).

## Les axes de travail de la feuille de route RH



Le Groupe CFL s'engage naturellement à respecter la législation et les normes applicables en matière de droits humains. Ceux-ci se retrouvent sous plusieurs aspects dans la Charte des Valeurs CORE<sup>2</sup> (pour Coopération, Ouverture, Respect, Exemplarité et Excellence), notamment dans son chapitre Respect (voir G1 page 176). Le Statut du Personnel des Chemins de Fer Luxembourgeois, récemment modifié par le Règlement grand-ducal du 18 mars 2022, comporte les dispositions principales de gestion des effectifs de la Maison-Mère employés sous le Statut. Ce dernier est complété par un certain nombre d'Ordres Généraux (OG) qui précisent par exemple : le recrutement et la rémunération ; le concept de « culture juste » et les mesures disciplinaires ou encore le régime des congés des agents.

Il existe également cinq conventions collectives pour les groupes CFL cargo (CFL cargo et CFL technics) et CFL multimodal (CFL multimodal, CFL terminals, CFL logistics, CFL intermodal et CFL site services) et CFL cargo France, CFL port services et CFL cargo Deutschland. Elles sont complétées par un certain nombre de règlements qui couvrent notamment : le télétravail, la formation et l'évaluation du personnel ou encore la mobilité interne.

Certaines politiques et procédures spécifiques sont présentées par sous-thème dans les pages suivantes. Elles sont accessibles à tous les collaborateurs et collaboratrices au travers de l'intranet du Groupe CFL.

### Cartographie des risques « droits humains »

Les politiques et procédures sont affinées au fur et à mesure, à la lumière de la cartographie des risques « droits humains » réalisée en 2022 par les CFL dans le cadre de son engagement dans le Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » (voir GOV-4 page 90). La cartographie a notamment analysé les risques dans les activités internes et a permis d'identifier les « sujets saillants » d'un point de vue droits humains conformément aux Principes Directeurs des Nations unies. Prenant en compte la nature des activités des CFL, la cartographie a démontré que les droits humains pourraient représenter un risque pour le Groupe à plusieurs égards : la lutte contre la violence et le harcèlement, la non-discrimination en matière d'emploi, la sécurité et la santé, ainsi que les risques liés à la vie privée et les risques liés aux usagers. Ces risques sont notamment maîtrisés par le biais des engagements et actions décrits dans ce chapitre.

# EMPLOI, FORMATION ET EMPLOYABILITÉ

**Des collaborateurs et collaboratrices formés et en nombre suffisant sont indispensables à la mise en œuvre des activités des CFL qui soutiennent la cohésion, le leadership participatif, l'esprit d'équipe, la reconnaissance et le bien-être. L'employeur veille également au développement professionnel permanent ainsi qu'à la capacité et la volonté d'évolution en interne.**

## L'employeur le plus attractif de l'année

En 2024, le Groupe CFL a été désigné employeur le plus attractif au Luxembourg dans l'étude « Employer brand research 2024 » de l'entreprise Randstad. Celle-ci a sollicité plus de 1.500 participants et participantes pour répondre à un sondage et a évalué les principaux employeurs du pays sur leur attractivité et leur notoriété à l'aide de dix critères, dont la bonne santé financière, la sécurité de l'emploi, la progression de carrière, le rôle sociétal, l'ambiance de travail, la conciliation vie privée-vie professionnelle, la réputation, le salaire, etc.

Cette reconnaissance est le résultat d'une démarche proactive portée par la Direction des Ressources Humaines et l'équipe du *HR Marketing* depuis quelques années pour rendre encore plus attractif le Groupe CFL, étant donné ses objectifs ambitieux de recrutement.

## Plus de 500 embauches en 2024

Pour la deuxième année consécutive, le niveau de recrutement dépasse d'ailleurs la barre des 500 embauches, confirmant l'attractivité du Groupe CFL et l'efficacité des initiatives déployées dans ce sens en 2024 comme les Jobs Days, des actions visant à attirer de jeunes talents (le « Girls and Boys Day », le « Innovation Camp » ou le « Digital Challenge ») ou encore le lancement de la nouvelle campagne Empow(her)ing Journey (voir page 141).

*De gauche à droite: Aurea Patricio (Cheffe de Division, Service Recrutement & Accompagnement Carrière), Joya Blum (Responsable HR Marketing), Armelle Kails (Cheffe du Service Recrutement & Accompagnement Carrière) et Yves Baden (Directeur des Ressources Humaines).*



### Les CFL au contact des jeunes



*Recueillir les inspirations des jeunes générations : un processus inspirant pour le premier employeur du pays.*

Avec le soutien de Jonk Entrepreneuren Luxembourg, le Groupe CFL a organisé le 18 novembre 2024 un « Innovation Camp » pour promouvoir l'éducation entrepreneuriale et la créativité des jeunes. Il a rassemblé 16 étudiantes et étudiants pour imaginer des solutions innovantes pour le recrutement de demain. Leur mission consistait à proposer des idées pour améliorer l'expérience de recrutement, tant pour les candidates et candidats que pour les équipes de recrutement. La journée s'est conclue par une présentation des projets devant un jury qui a sélectionné trois équipes gagnantes.

*Pour en savoir plus sur les initiatives des CFL en matière de recrutement, rendez-vous en page 28. Pour découvrir les CFL, leurs métiers et les missions proposées.*



### Le digital réinvente l'apprentissage aux CFL

La promotion et le développement du personnel sont des aspects essentiels de la culture d'entreprise du Groupe CFL qui, en 2024, a continué à étoffer son

offre de formation à travers plusieurs innovations et le développement d'outils numériques : de nouveaux modules pour la plateforme e-learning CFL « e-Academy », des « serious games » illustrant les règles de sécurité, ainsi que des modules de réalité virtuelle (VR). Le Groupe CFL a également continué son partenariat avec la Deutsche Bahn et la DB Regio en vue du développement d'un nouveau module de VR sur les mesures à prendre en cas d'incendie dans un train. Cette digitalisation et la transition vers des méthodes de formation adaptées aux nouvelles générations renforcent l'efficacité de l'apprentissage et permettent aux collaborateurs et collaboratrices de se préparer aux défis futurs ou encore de s'initier de façon hybride à un nouveau matériel roulant comme les automotrices Coradia (voir page 48). C'est le message passé par les CFL en octobre 2024 aux participants de la Conférence annuelle de l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) sur le thème « Sécurité et santé au travail à l'ère numérique : défis et opportunités ». Les outils et contenus en matière d'apprentissage sont coordonnés par un Service Formation dédié composé d'une trentaine de personnes.

### Développement d'un nouveau Campus

La volonté pour les CFL d'ériger un nouveau centre de formation sur le site de l'arrêt ferroviaire Hollerich reflète un engagement sur le long terme envers des dispositifs pédagogiques modernes et inclusifs. Conçu pour faire face aux défis des interactions intergénérationnelles, des avancées technologiques et du multilinguisme dans les classes, cet outil de travail incarnera une approche multifonctionnelle et multidisciplinaire et intégrera des outils innovants tels que la réalité virtuelle (VR), les simulateurs, les plateformes pédagogiques, les « serious games » et l'intelligence artificielle (IA). Ce projet promeut la personnalisation des parcours et l'équilibre entre approches théoriques et pratiques, en plaçant l'apprenant au cœur d'un environnement d'apprentissage performant, agile et flexible.



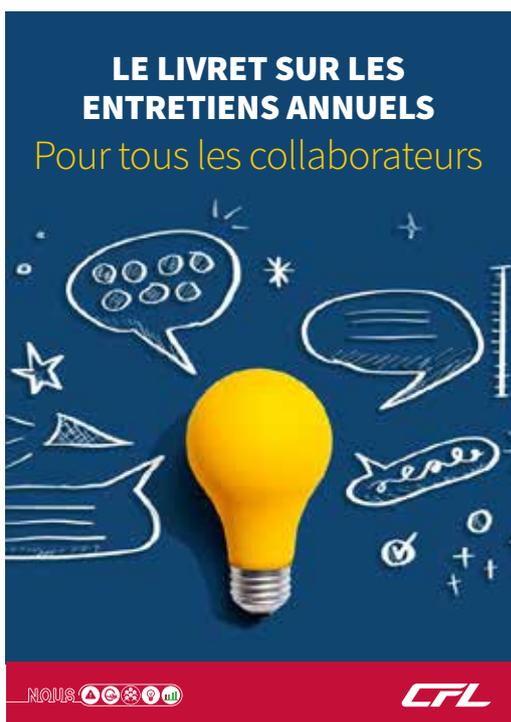
*Le futur Centre de Formation des CFL sera érigé à proximité de l'arrêt ferroviaire Hollerich.*

### La démarche Leadership@CFL

Le Groupe CFL est persuadé que le développement des compétences de leadership de ses encadrants d'équipes et responsables de projets est essentiel pour le succès de l'entreprise dans un monde dynamique et en constante évolution. C'est au travers de cette prise de conscience qu'il a développé depuis 2021 une offre continue en leadership à l'intention notamment de ses 450 supérieurs hiérarchiques, qui bénéficient de sessions de formation, de coachings et autres conférences. L'ensemble du programme est élaboré sur base des valeurs du Groupe et d'une Charte Leadership comprenant sept principes définissant le rôle d'encadrant au quotidien. Plusieurs actions ont été menées dans ce contexte en 2024 (voir page 31).

### Un entretien annuel pour tous

La reconnaissance, la communication transparente, le feedback, le développement, la prise de responsabilité et le leadership constituent la base de la culture d'entreprise des CFL. Afin de soutenir ces valeurs, le Groupe CFL a décidé en 2024 d'introduire un entretien annuel (Mataarbechtsgespréich, MAG) pour l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices. En 2024, seuls 368 collaborateurs et collaboratrices (soit moins de 10%) étaient concernés par ce type de démarche à la Maison-Mère. L'objectif du MAG est de tirer un bilan personnel de l'année écoulée, d'échanger un feedback réciproque, de fixer des objectifs pour l'année à venir et de soutenir le développement professionnel des collaborateurs et collaboratrices. L'introduction des entretiens annuels se fera successivement sur une période de deux ans et les premiers entretiens annuels commenceront fin 2025.



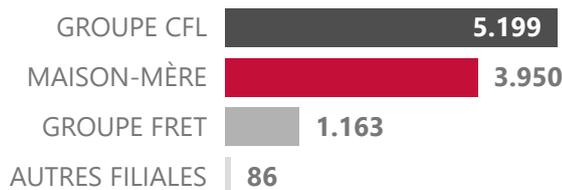
### Sensibilisation continue au développement durable

En 2024, le Groupe CFL a poursuivi la sensibilisation et la formation de son personnel afin de susciter le développement et la mise en œuvre d'actions RSE. La cellule développement durable a continué à organiser des « fresques du climat », pour aider les collaborateurs et collaboratrices à comprendre le changement climatique, et a proposé, pour la première fois, un « Atelier 2 tonnes » pour aider le personnel à identifier des mesures pour réduire son empreinte carbone. Les « fresques du numérique » ont quant à elles permis le développement d'un plan d'action « Green IT » (voir E1 page 119). Plusieurs « Midis Malins », ouverts à tous et toutes, ont été organisés, sur le thème de la mobilité douce (sous la forme d'un repair café vélo), de l'inclusion et du textile responsable. En décembre 2024, un « Calendrier droits humains » a été organisé pour sensibiliser les collaborateurs et collaboratrices à la protection des droits humains, y compris dans un cadre CFL.

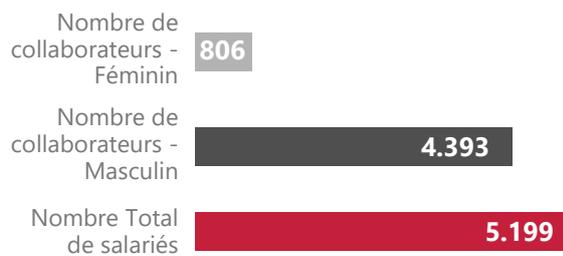
### Caractéristiques du personnel de l'entreprise (S1-6 et S1-7)

Les principales caractéristiques des collaborateurs et des collaboratrices du Groupe CFL sont présentées en page 147, sous forme de données communiquées en effectifs et non des équivalents temps plein (ETP). Les données sont prises en compte à la fin de la période, c'est-à-dire au 31 décembre de l'année de référence. Les données concernent l'ensemble du Groupe : Maison-Mère et filiales.

### Nombre total de collaborateurs et collaboratrices



### Ventilation du nombre total de salariés par sexe



Sur les 5.199 collaborateurs et collaboratrices au total, 4.999 collaborateurs et collaboratrices sont basés au Luxembourg, soit 96%. Les 200 collaborateurs et collaboratrices restants sont répartis sur (en ordre décroissant) : la France, l'Allemagne et la Belgique. Ils représentent moins de 10% de l'effectif total (dans sa globalité, et par pays).

98,90% du personnel (soit 5.142 sur 5.199 des collaborateurs et collaboratrices ; dont 4.341 hommes et 801 femmes) sont permanents. Seuls 57 collaborateurs et collaboratrices sont détenteurs de contrats temporaires. Le Groupe ne comptabilise pas de travailleurs et travailleuses externes faisant partie des effectifs.

En 2024, 340 collaborateurs et collaboratrices ont quitté le Groupe CFL, représentant un taux de rotation de 6,55%, dont 3,89% de départs volontaires et 2,66% de départs involontaires.

### Couverture des négociations collectives et dialogue social (S1-8)

98% des collaborateurs et collaboratrices sont couverts par des conventions collectives, comprenant le Statut du Personnel des Chemins de Fer Luxembourgeois et les cinq conventions collectives relatives aux Activités Fret. Les 2% des collaborateurs et collaboratrices travaillent pour des plus petites filiales rattachées à la Maison-Mère. 100% des collaborateurs et collaboratrices sont couverts par des représentantes et représentants du personnel.

### Salaires décents (S1-10)

Les traitements des agents du cadre permanent sont fixés pour chaque grade et échelon d'après un tableau de classification des emplois, des tableaux indiciaires des rémunérations et les dispositions additionnelles. La valeur correspondant à l'indice cent des tableaux indiciaires des rémunérations est celle qui est ou qui sera en vigueur pour les fonctionnaires de l'État. Ils reçoivent donc tous un salaire décent, supérieur au salaire minimum national.

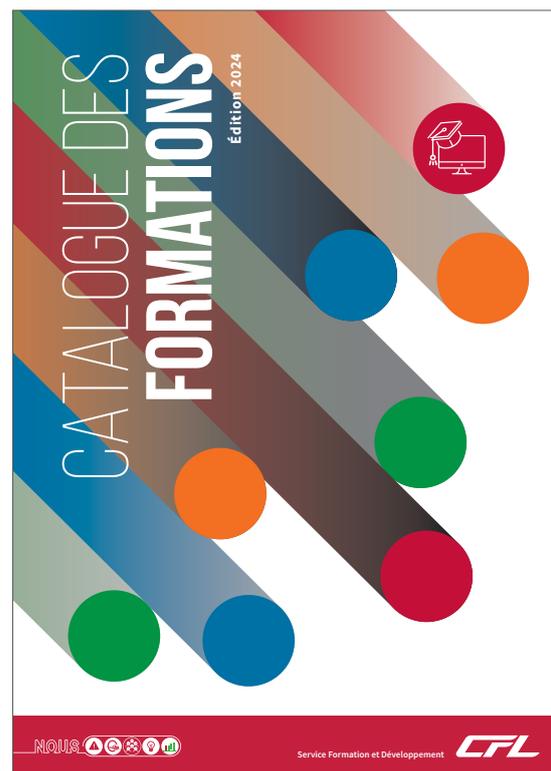
### Protection sociale (S1-11)

Le Groupe CFL offre à tous ses employés une couverture de protection sociale complète, garantissant une sécurité financière en cas de pertes de revenus liés à des événements majeurs tels que la maladie, le chômage ou les accidents du travail.

### Formation et développement (S-13)

Courant 2024, le pourcentage de collaborateurs et collaboratrices ayant participé à des évaluations régulières de leurs performances et du développement de leur carrière s'élève à 18% pour ce qui concerne les effectifs du Groupe CFL dans leur totalité (80% d'hommes et 20% de femmes). L'introduction d'un entretien annuel pour tous (voir page 136) augmentera ce pourcentage dès 2025.

Le nombre moyen d'heures de formation par salariés pour le Groupe CFL équivaut à 71 heures pour les hommes et 72 heures pour les femmes.



# DIALOGUE ET CONSULTATIONS DES COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES

**La prise en compte des besoins des collaborateurs et des collaboratrices est fondamentale pour assurer la continuité du Groupe CFL et par conséquent répondre aux exigences des clientes et clients CFL. Le dialogue permanent, notamment avec les partenaires sociaux, et les consultations sont les méthodes privilégiées pour échanger avec les collaborateurs et collaboratrices, pour comprendre leurs besoins et recueillir leurs idées et ainsi faire des CFL un Groupe performant et innovant.**

## LES PROCÉDURES GÉNÉRALES DE DIALOGUE AVEC LE PERSONNEL CFL (S1-2)

Le dialogue social, à savoir les procédures générales de dialogue avec les effectifs et les représentants des travailleurs et la manière dont les points de vue des travailleurs sont pris en compte dans les processus décisionnels de l'entreprise, est défini dans le Statut du Personnel (hormis pour le personnel hors cadre et les collaborateurs et collaboratrices des filiales). Le Statut prévoit une représentation du personnel à travers une délégation centrale et des délégations de service dont les membres sont élus pour cinq ans.

- **La délégation centrale** représente la totalité des collaborateurs et collaboratrices auprès du Directeur des Ressources Humaines, elle comprend 10 membres élus directement par tout le personnel. Elle tient une conférence tous les trois mois avec le directeur. Des conférences spéciales peuvent également être convoquées. Elle est notamment appelée à : aplanir les différends d'ordre général qui pourraient surgir entre le personnel et la direction ; saisir l'Inspection du Travail et des Mines de toute plainte ou observation relatives aux conditions de travail et à la protection des agents ; à donner son avis sur les règlements intéressant le personnel ; donner son avis sur les améliorations des conditions et des méthodes de travail et collaborer à assurer un maximum de rendement.
- Les membres de chaque **délégation de service** sont élus directement par le personnel que la délégation représente, constitué en un collègue électoral unique. Ils sont appelés à présenter tous les trois mois au directeur ou au chef de service compétent les desiderata du personnel concernant l'organisation locale du travail, l'hygiène, la sécurité et toute autre question intéressant le personnel, à l'exclusion des questions d'ordre général. En dehors de ces conférences périodiques, des conférences spéciales peuvent également être convoquées.

Depuis 2015, un **Comité social de consultation** est en place auprès de la Direction Générale pour consulter les délégués du personnel sur : les décisions stratégiques majeures dans le domaine économique et financier ou en matière de santé et de sécurité du personnel ; la formation continue, le développement professionnel et l'appréciation du personnel ; le processus d'embauche, de mobilité interne et du droit à la (pré)retraite.

Le Comité social de consultation se réunit deux fois par an et est composé par des représentants de l'employeur (membres du Comité des Directeurs) et du personnel (présidents de deux syndicats et cinq membres de la Délégation du Personnel). En complément, le Directeur des Ressources Humaines rencontre les responsables des deux syndicats tous les 14 jours.

L'année 2024 a été marquée par les élections sociales lors desquelles le personnel des entreprises de plus de 15 salariés ont choisi leurs représentants auprès de la Direction. L'employeur a largement contribué à l'organisation de ces élections afin d'encourager la participation des collaborateurs et collaboratrices (taux de participation de 51% en 2024, contre 58% en 2019). Il a ainsi réaffirmé son engagement en faveur d'un dialogue social constructif. Parmi les sujets évoqués en 2024 avec la Direction du personnel et les partenaires sociaux figurait l'élaboration de la réglementation relative à l'entretien annuel pour tous (Mataarbechtersgesprek, MAG) (voir page 136).

Dans les Activités Fret le dialogue social s'organise par société, avec des réunions périodiques avec chaque délégation de personnel pour traiter les sujets spécifiques à chaque société et des réunions *ad hoc* avec l'ensemble des présidents des délégations pour des sujets transversaux.



*Le travail des collaborateurs et collaboratrices des CFL est régulièrement salué par des scores d'excellence professionnelle dans les enquêtes de satisfaction client.*

### Les enquêtes réalisées auprès des collaborateurs et collaboratrices en 2024

Parallèlement à l'entretien d'un dialogue social régulier et constructif, les CFL organisent, tous les trois ans (entre octobre et novembre), une enquête d'opinion auprès de leur personnel. L'enquête - coordonnée par la Direction des Ressources Humaines - permet de suivre l'évolution de la perception du personnel et de définir des axes d'amélioration pour le futur. Chaque enquête débouche en effet sur des plans d'action globaux et locaux suivi par l'équipe *Leadership Development et Change Management*. 55% des collaborateurs et collaboratrices avaient participé à la dernière enquête d'opinion d'octobre 2022 (+6% par rapport à 2019 et +13% par rapport à 2016). Une mesure d'impact de l'enquête est prévue dans le cadre de l'enquête 2025.

En plus de l'enquête d'opinion, les CFL organisent des enquêtes spécifiques au sujet de dispositifs et/ou services en place :

- Trois ans après l'introduction du nouvel Ordre Général relatif à la « culture juste » et au régime des mesures disciplinaires, la Direction des Ressources Humaines a par exemple souhaité recueillir les expériences et connaître les appréciations du nouveau processus.
- Suite au déménagement d'une partie des collaborateurs et collaboratrices dans le cadre de la rénovation de la Direction Générale située Place de la Gare (voir page 61), des enquêtes ont été réalisées sur l'aménagement du bâtiment transitoire Dairy House (boulevard d'Avranches) selon le concept « Arbeitswelten CFL 4.0 » proposant un environnement de travail moderne, innovant et flexible, et sur sa nouvelle cantine.

- Une autre enquête avait pour objectif de collecter les témoignages d'utilisateurs et d'utilisatrices des parkings à vélos sécurisés bikebox en vue de la digitalisation de leurs accès (voir E1 page 102).

### LES CANAUX MIS À DISPOSITION DES COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES (S1-3)

En complément des possibilités offertes par le dialogue social, le Groupe CFL met à disposition différents canaux pour permettre aux collaborateurs et collaboratrices de faire part de leurs préoccupations ou de leurs besoins, parmi lesquels : l'enquête d'opinion et la procédure de protection des lanceurs d'alerte, coordonnée par le Service d'Audit interne (voir G1 page 176). Le Groupe CFL a également mis en place une procédure spécifique pour signaler tout manquement aux Valeurs CORE<sup>2</sup>. Un « Groupe de contact », une commission spéciale instituée auprès du Directeur Général, est en effet chargée de veiller au respect des dispositions de l'article 43 du Statut du Personnel des CFL relatif à l'interdiction de toute discrimination directe ou indirecte. Cette commission peut être saisie par le personnel CFL (Maison - Mère) en cas de discrimination ou de harcèlement, dans le cadre l'Ordre Général N° 36 actualisé courant 2024 afin de rendre la procédure afférente plus efficace. La campagne #RESPECT a permis de donner plus de visibilité à ce mécanisme en interne au travers de flyers, jeux et vidéos diffusés largement. Les Activités Fret ont développé la même année une nouvelle Politique de prévention contre le harcèlement, qui inclut également un mécanisme de « Groupe de contact ».

# DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

**Le Groupe CFL accorde une importance à un « NOUS » inclusif, reflet de la diversité de la société, et développe des actions en faveur de l'emploi des femmes, des personnes en situation de handicap, ainsi que des personnes de langues et cultures différentes. Garantir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances permet au Groupe CFL de renforcer l'adhésion du personnel en interne et l'image et la réputation du Groupe en externe.**

## LES POLITIQUES ET DISPOSITIFS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ ET DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES (S1-1)

Depuis 2020, le Groupe CFL est signataire de la Charte de la Diversité Luxembourg qui l'engage notamment à : sensibiliser, former et impliquer l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices aux enjeux de la diversité ; décliner les principes d'égalité des chances et de promotion de la diversité tant dans les processus de décision et de gestion de l'entreprise que dans la gestion de ses ressources humaines ; et à définir une politique de diversité et mettre en œuvre des pratiques et plans d'actions qui intègrent consciemment la gestion des différences individuelles des personnes. La Charte de Valeurs CORE<sup>2</sup> (voir G1 page 176) engage les collaborateurs et collaboratrices à « traiter au quotidien les collègues avec respect, politesse et dignité sans aucune forme de discrimination (fonction, grade, nationalité, sexe, langue, etc.) ». En 2024, l'engagement du Groupe CFL a par exemple été marqué par l'organisation d'un Midi Malin et d'une communication sur le thème de l'inclusion.

Dans ce cadre, et en ligne avec la Feuille de Route RH 2021-2025, le Groupe CFL a développé les politiques et plans d'actions suivants pour promouvoir la diversité et assurer l'égalité des chances de son personnel.



### Women@CFL

Suite à la signature de l'Accord européen *Women in Rail* en novembre 2021 et dans le cadre du label Actions Positives en 2022, le Groupe CFL a développé une Politique d'Égalité Femmes-Hommes (validée et

publiée en 2022) qui définit les objectifs de la démarche Women@CFL, à savoir renforcer la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes aux CFL. La Politique est assortie d'un plan d'action pluriannuel coordonné par un référent à l'égalité femmes-hommes et suivi par un comité égalité femmes-hommes, constitué de représentants de services et de l'ensemble des délégués à l'égalité. Le plan d'action, actualisé annuellement, contient des « actions positives » dans les domaines suivants : recrutement, évolution professionnelle, conciliation vie privée - vie professionnelle, les équipements de protection individuelle (EPI) et les installations sanitaires ainsi que la prévention du harcèlement sexuel et du sexisme.

### Plan d'action handicap

Les CFL ont continué à renforcer leur engagement en faveur des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap, suite à l'évaluation des pratiques du Groupe à travers l'outil Handi-Diag du réseau IMS (*Inspiring More Sustainability*). Sur la base de cette évaluation et le benchmark des scores avec d'autres entreprises luxembourgeoises, le groupe de travail HANDICAP a développé un plan d'action pour développer sa démarche et soutenir les collaborateurs et collaboratrices concernés avec une multitude d'actions dont la sensibilisation et la formation sur le sujet du handicap, le développement d'échanges avec différents organismes et experts, le partage de bonnes pratiques avec d'autres entreprises, l'accompagnement du personnel, la prise en compte du handicap dans le processus de recrutement, ainsi que l'accessibilité des gares et bâtiments. En 2024, le Groupe CFL a contribué à la campagne d'IMS Luxembourg intitulée « Un nouveau regard sur le handicap : «HandiCapable» » à travers le témoignage vidéo d'un collaborateur.

### La diversité linguistique aux CFL

Le Groupe CFL a également entamé une réflexion sur la diversité des langues afin de faciliter le recrutement et l'inclusion de collaborateurs et collaboratrices ne parlant pas le luxembourgeois. Le dispositif

« Lëtz Train », lancé en 2024, soutient les nouveaux employés dès la signature du contrat, les familiarisant à l'apprentissage du luxembourgeois avant leur prise de poste et les aidant à atteindre les exigences linguistiques requises par leur poste. Cette initiative permet de contribuer à l'atteinte des objectifs fixés en termes de recrutement et de disposer d'assez de personnel pour apporter les services aux clientes et aux clients.

### LES ACTIONS EN TERMES DE DIVERSITÉ ET D'ÉGALITÉ DES CHANCES (S1-4)

#### Campagne #RESPECT

Lors de la 15<sup>ème</sup> édition du Safety Day, le Groupe CFL a lancé une nouvelle campagne de communication en faveur du Respect, de la Tolérance, de la Politesse et de la Dignité. Cette campagne intitulée « #RESPECT » a notamment pour objectif de prévenir les discriminations, le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et le sexisme en interne. La campagne a inclus le développement et la diffusion de pictogrammes et la préparation d'un jeu concours digital interactif dans le cadre d'un stand « Dites STOP au harcèlement et aux discriminations », ainsi que la distribution de flyers. En 2024 a également été diffusée une vidéo illustrant un cas de discrimination et expliquant les réflexes à avoir et les procédures à suivre en cas de comportements non conformes aux Valeurs CORE<sup>2</sup> ou à la loi dans un cadre CFL.



#### Campagne Empow(her)ing Journey

En novembre 2024 a été lancée la campagne Empow(her)ing Journey, une nouvelle initiative pour promouvoir l'égalité des genres et attirer plus de femmes dans les métiers ferroviaires. Cette campagne vise à transformer l'image souvent masculine du secteur et à démontrer que l'intelligence collective est la clé pour relever les défis modernes. À travers un court-métrage, une vidéo témoignage et des visuels inspirants, Empow(her)ing Journey invite chacun et chacune à repenser les carrières au-delà des stéréotypes. Cette campagne s'inscrit notamment dans le cadre de la politique et du plan d'action Women@CFL, qui se veut un pilier durable de la culture d'entreprise du Groupe CFL.

#### Partenariat avec des crèches

En 2024, les CFL ont signé un partenariat avec « KidsCare », crèches et foyers de jour de la société « Babilou Family ». Cette nouvelle coopération fait suite à une étude interne menée par l'assistance sociale du Gesundheitszenter ayant souligné l'importance de pouvoir recourir à un réseau de crèches accessibles en termes de localisation et de plages horaires, afin de soutenir la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée du personnel travaillant en horaires décalés. Ce partenariat complète la création de salles d'allaitement en 2023 et 2024 pour aider les collaboratrices au retour de leur congé maternité ou parental à poursuivre l'allaitement de leur enfant.

### Répartition par sexe en nombre et en pourcentage au niveau de l'encadrement supérieur (S1-9)

Sur les 5.199 collaborateurs et collaboratrices, 56 (dont 41 hommes et 9 femmes) sont considérés comme faisant partie de l'encadrement supérieur. Ce chiffre équivaut à 82% d'encadrants supérieurs masculins et 18% d'encadrants supérieurs féminins. La définition d'encadrement supérieur prise en considération par le Groupe CFL est la suivante : toute personne siégeant au Comité des Directeurs du Groupe CFL ou dans un comité exécutif d'une filiale du Groupe. Ont également été pris en compte les chefs et cheffes de services, ainsi que les directeurs et directrices de filiales. Les doublons ont été corrigés.

### Répartition des salariés par tranche d'âge (S1-10)



### Personnes handicapées (S-12)

Le suivi du nombre de collaborateurs et collaboratrices ayant le statut de salarié handicapé reste, au Luxembourg, limité par la déclaration volontaire du salarié à l'employeur (28 déclarations volontaires au sein du Groupe CFL, ce qui équivaut à 0,54%). Les situations de handicap visibles ou invisibles, accompagnées par le Gesondheetszenter des CFL, sont toutefois bien plus nombreuses et variées. Ainsi les CFL sont notamment amenés à gérer les restrictions et les inaptitudes au poste de travail, avec comme enjeux majeurs les aménagements de postes, ainsi que la reconversion professionnelle de collaborateurs et collaboratrices par le biais de reclassements internes. Le pourcentage de collaborateurs et collaboratrices reclassés en interne suite à une inaptitude définitive, s'élève à 4,5%.



Le Gesondheetszenter des CFL accompagne les collaborateurs et collaboratrices des CFL en situation de handicap visible ou invisible.

### Métriques d'équilibre vie professionnelle - vie privée (S-15)

Tous les collaborateurs et collaboratrices du Groupe ont droit à un congé familial, qui comprend le congé de maternité, le congé de paternité, le congé parental et le congé d'aidant. Dans le cadre du Statut du Personnel, les congés familiaux, ainsi que le congé sans traitement, sont bonifiés comme période d'activité de service intégrale pour l'application des avancements en échelon et des avancements en traitement, pour les promotions ainsi que pour le droit d'admission à l'examen ou l'épreuve de promotion, assurant ainsi l'égalité des chances entre les femmes et les hommes. Le Groupe soutient activement la prise de congés parentaux en diffusant le témoignage de collaborateurs et collaboratrices ayant pris de tels congés, au travers du magazine interne INSIDE. Ces actions complètent la flexibilisation de l'organisation du travail engagée ces dernières années aux CFL par la mise en place de l'horaire mobile et du télétravail, ainsi que par la facilitation du service à temps partiel, notamment dans le cadre d'emplois postés.

### Écart de rémunération entre les femmes et les hommes (S-16)

Dans le cadre de la labellisation « Actions Positives », le Groupe CFL a analysé l'écart de rémunération entre les femmes et les hommes à l'aide de l'outil Logib7, sur la base de données du mois de référence de décembre 2020 de 4.507 personnes. Sans surprise, du fait du Statut du Personnel (et de ses grilles salariales), l'écart de rémunération est minime et non matériel. L'analyse a en effet démontré que, pour l'ensemble du personnel, hors stagiaires, expatriés et apprentis et indépendamment de tout autre critère, l'écart de salaire moyen était de +3,5% pour les femmes. Dans le cadre de son engagement continu vers l'égalité des genres, le Groupe CFL prévoit de recalculer cet écart en 2025.

### Nombre total d'incidents de discrimination (S-17)

Courant 2024, huit incidents de discrimination ou de harcèlement potentiels ont été signalés. Le Groupe entend continuer ses actions de prévention de la discrimination, du harcèlement et du sexisme dans le cadre de la campagne #RESPECT courant 2025.

En matière de droit du travail, aucune nouvelle procédure judiciaire n'a été introduite en 2024. De manière plus générale, quant aux droits humains, aucun incident grave (de type travail forcé, traites des êtres humains ou travail des enfants) n'a été signalé et aucune plainte ou procédure n'est en cours à l'encontre des CFL.

Sur l'ensemble de ces sujets, aucun jugement ne condamne les CFL au paiement de sommes.

# SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

**Priorité absolue du Groupe CFL, le maintien de la sécurité opérationnelle et ferroviaire permet de garantir la sécurité et la santé de ses collaborateurs et collaboratrices. Les CFL s'engagent à soutenir en permanence un comportement et une culture orientés « sécurité » pour atteindre leur « Vision 0 accident ». Pour les CFL, la santé du personnel et la gestion des risques psycho-sociaux sont traitées conjointement avec la sécurité. Des engagements qui contribuent au bien-être de ses collaborateurs et collaboratrices.**

## LES POLITIQUES ET DISPOSITIFS EN TERMES DE SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE (S1-1)

La Politique Générale du Groupe rappelle également la priorité absolue des CFL, à savoir la sécurité et la santé des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que des clientes et clients. Cette priorité est clairement reprise dans la stratégie d'entreprise (voir SBM-1 page 92) dans le cadre de laquelle le Groupe s'engage pour : une culture de sécurité « indépendante » ; un dialogue permanent ; une amélioration continue des processus et des systèmes ; zéro accident et la santé.

Plusieurs politiques (Ordres Généraux) couvrent tant les aspects organisationnels généraux de la santé et sécurité du personnel que les aspects pratiques importants au quotidien (équipements de protection individuelle, gestion des incidents et accidents, premiers secours, prévention des risques professionnels liés à la consommation d'alcool et de drogue, ...).

Ces politiques sont déclinées au travers de plans d'action au niveau de la Maison-Mère (coordonné par le Service Sécurité, Sûreté et Environnement – S&E) et des Activités Fret. Les actions spécifiques sont suivies dans le cadre de réseaux dédiés : le réseau Sécurité, la Plateforme-échange-partage-sécurité (PEPS) et le



Des formations autour de la santé mentale sont organisées aux CFL.

réseau Sûreté (voir GOV-1 page 88). Les cellules QSE, coordinateurs sécurité et travailleurs désignés, et plus récemment les « Landlord » (voir page 148) forment des relais indispensables sur le terrain.



Le Gesondheetszenter (GZ), composé de 14 professionnels, veille à la santé physique et psychologique des collaborateurs et collaboratrices. Avec son poste d'assistant social, il contribue également à leur bien-être tant au niveau professionnel, personnel, social, que familial. Ce service est mis à disposition gratuitement.

## LES INTERACTIONS AVEC LES COLLABORATRICES ET LES COLLABORATEURS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE (S1-2)

**Sécurité** : le Service Sécurité, Sûreté et Environnement, en collaboration étroite avec les cellules QSE des Directions et filiales, coordonne des formations (y compris dans le cadre de « l'onboarding » de nouveaux collaborateurs et collaboratrices), ainsi que des actions de prévention des accidents sécurité et sûreté, parmi lesquels le Safety Day (voir page 147).

**Santé et bien-être** : En complément des examens médicaux, des consultations psychologiques et des consultations de l'assistance sociale (voir page 230), le GZ coordonne des actions de sensibilisation, de prévention en santé et de promotion du bien-être auprès de l'ensemble de son personnel.



## Safe & Simple

Pour assurer une communication efficace autour des questions de sécurité, le Groupe CFL a lancé un premier événement interne Safe&Simple en juin 2024. L'objectif : amener les collaborateurs et collaboratrices à utiliser un langage clair facilitant la bonne compréhension des consignes de sécurité. L'événement a permis de souligner que le contenu de messages doit être pertinent car il est tout aussi important que la forme (« l'information doit être facile à trouver, facile à comprendre, et facile à utiliser »). Un deuxième événement de ce type sera organisé en 2026.

## PROCÉDURES DE SIGNALEMENT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ (S1-3)

### L'évaluation récurrente de la culture sécurité

La culture sécurité d'une entreprise dépend en grande partie de l'attitude et des comportements quotidiens de chaque collaborateur et collaboratrice. Elle repose aussi sur les valeurs et la stratégie d'entreprise, une organisation intrinsèque, ainsi que des procédures et des règles définies sur base des activités. Afin d'atteindre ses objectifs en matière de sécurité et d'évaluer sa culture sécurité, le Groupe CFL participe régulièrement et volontairement à :

- L'évaluation de l'ERA (*European Union Agency for Railways*) de la culture sécurité au sein du secteur ferroviaire européen, tous les deux ans ; et
- L'évaluation proactive par dss+ (*Dupont Sustainable Solutions*), tous les cinq ans.

Ces évaluations, nourries par des enquêtes internes, donnent l'occasion aux collaborateurs et collaboratrices de partager leurs points de vue et expériences en lien avec la sécurité au travail. Les derniers résultats de ces enquêtes, effectuées courant 2023, ont par exemple permis la définition des actions phares de la Safety Railmap 2028, ainsi que des objectifs 2024 en termes de sécurité (voir page 90).

### Les dialogues sécurité et les formations

L'échange entre collègues de travail et intervenants externes demeure essentiel pour améliorer la sécurité au travail. Aux CFL, il prend la forme de formations spécifiques, mais également de « dialogues sécurité » depuis 2020. Ces dialogues ont pour objectif de réagir



Communiquer de manière simple et efficace : un enjeu en matière de sécurité.

face à une situation à risque, en faisant comprendre au collaborateur ou à la collaboratrice l'importance du respect des règles de sécurité pour garantir sa propre sécurité et celle de ses collègues. Depuis 2024, chaque nouveau collaborateur et nouvelle collaboratrice doit suivre durant son premier jour de travail une formation de 15 minutes relative à la sécurité durant laquelle il ou elle reçoit un nouveau livret sur la sécurité aux CFL (« Les essentiels sécurité »). Cette introduction est complétée par un « onboarding » sécurité et la formation « Culture sécurité » (en ligne au travers de l'outil LMS) obligatoires. 514 collaborateurs et collaboratrices ont reçu des formations sécurité en présentiel en 2024.

### L'application BlueKanGo et la météo des risques sécurité

Depuis janvier 2024, les situations et observations dangereuses qui surviennent au sein du Groupe CFL peuvent être signalées par toutes les directions et tous les services via l'application BlueKanGo. Disponible en format mobile, cet outil permet de mieux connaître les risques, sur base de la pyramide des événements sécurité, pour mettre en place des mesures de prévention adéquates. Depuis son introduction, 3.956 utilisateurs sont recensés. Ainsi, 4.714 « dialogues sécurité » ont été effectués de janvier à décembre 2024, ainsi que 1.508 dangers ou situations à risques (observations sécurité) relevés. Afin d'effectuer un suivi des dialogues et observations sécurité, le Groupe CFL a mis en place une « météo des risques sécurité ». Publiée tous les trois mois, elle présente un récapitulatif des risques identifiés et des actions de prévention réalisées.

# INTERVIEW

**DORIS HORVATH**

Chef du Service Sécurité,  
Sûreté et Environnement



« ENSEMBLE, NOUS POUVONS FAIRE PROGESSER DURABLEMENT NOTRE CULTURE SÉCURITÉ »

**La 15<sup>ème</sup> édition du Safety Day a été organisée en 2024. Que représente cet anniversaire vis-à-vis de cet événement consacré à la priorité absolue des CFL ?**

Cet anniversaire nous montre que nous sommes sur la bonne voie ! Il nous incite naturellement à poursuivre l'aventure au moins pour les quinze prochaines années ! Grâce à l'engagement de toutes et de tous, le Safety Day est devenu un événement incontournable dans l'agenda de notre entreprise. Alors que les workshops étaient à l'origine principalement sous-traités auprès d'entreprises externes, les différents services de notre Groupe se sont, entretemps, encore davantage intégrés dans le Safety Day. Ce sont nos collaborateurs et collaboratrices qui animent désormais principalement les stands et workshops de la journée en partageant leur retour d'expérience et bonnes pratiques. Avec la présence d'organismes et institutions externes ainsi que la venue d'orateurs nationaux et internationaux, nous faisons en sorte que le programme de l'événement offre un retour direct sur l'investissement en temps

de la part des participantes et participants. Tout comme notre culture sécurité a gagné en maturité, l'événement a gagné en densité. Nous allons continuer à le faire évoluer en fonction des développements de notre Groupe où les risques inhérents aux métiers ferroviaires croisent les risques liés à l'évolution d'un monde du travail toujours plus digitalisé.

**Quel sont les éléments qui sous-tendent la « Safety Railmap 2028 » des CFL dans le cadre de la « Vision 0 accident » ?**

Notre culture sécurité repose sur des principes fondamentaux que sont la vigilance de tout un chacun, la présence sur le terrain de nos encadrants pour montrer l'engagement à faire vivre la culture sécurité et agir en tant qu'exemple, le partage de bonnes pratiques au sein du Groupe, le reporting de situations de presque-accident ou d'accident ainsi qu'une communication et un dialogue transparents sur les questions de sécurité. Le chemin que nous empruntons vers une culture de sécurité dite « indépendante » via

la « Safety Railmap 2028 » passe par la connaissance et la prise de conscience des risques pour minimiser autant que possible le danger. Nos collaborateurs et collaboratrices qui assurent le fil rouge de notre stratégie sont aussi les mieux placés pour inspirer de nouvelles idées et mesures en faveur de la sécurité correspondant à la réalité du terrain.

La sécurité doit s'appréhender au niveau de chaque équipe et de façon transversale. Seul on peut éventuellement éviter plus rapidement un risque, mais ensemble nous allons plus loin pour faire progresser durablement notre culture sécurité. En 2024 nous avons continué à travailler sur le reporting et les solutions digitales liées comme la mise en place d'une application mobile pour que notre personnel puisse faire remonter au mieux les observations et situations dangereuses. Le « dialogue sécurité », alliant une approche pédagogique et empathique pour aborder, faire comprendre, et éviter dans le futur un comportement dangereux observé est également resté en 2024 un vecteur important d'amélioration comportementale en faveur de la sécurité.

*« La sécurité doit s'appréhender au niveau de chaque équipe et de façon transversale. »*

**En matière environnementale, les CFL misent sur une approche transversale avec le « Réseau Environnement » et un Plan d'Actions ad hoc. Quels sont les avantages et les principaux résultats engrangés grâce à cette approche ?**

En tant que prestataire de services de voyage et de transport de marchandises, nous contribuons de façon substantielle à une mobilité plus respectueuse de l'environnement et à la réduction des émissions carbone liées à la mobilité. Nous devons donc aussi montrer l'exemple et vivre cette approche en interne et de façon concrète dans nos projets en plaçant par exemple des panneaux photovoltaïques en toiture des nouveaux parkings P+R comme à Rodange où la production d'électricité est directement visible sur écran. Je pense aussi aux investissements dans de nouveaux bus électriques ou encore à l'électrification des tracteurs terminalistiques utilisés sur le terminal intermodal pour le transbordement des semi-remorques de la route sur le rail. Nous affinons également nos mesures spécifiques dans le cadre de nos chantiers, nous concevons des nouveaux bâtiments performants sur le plan énergétique et nous mettons en place d'importantes mesures compensatoires dans le cadre des grands chantiers d'infrastructure. Nous avons déjà fourni des efforts importants en matière de réduction de CO2 et nous allons poursuivre dans ce sens. Dans cette perspective d'amélioration continue ambitieuse, disposer d'un réseau d'acteurs actifs dans le domaine de l'environnement issus de nos différentes activités nous permet d'échanger des idées, des retours d'expérience et d'analyser la pertinence de transposer des idées développées dans d'autres entreprises ferroviaires ou d'autres secteurs. Tout comme en matière de sécurité, la prise en compte des enjeux environnementaux nécessite des efforts collectifs et permanents.



Des collaborateurs et des collaboratrices ont été mis à l'honneur lors du Safety Day 2024 pour leur implication en faveur de la culture sécurité du Groupe CFL.

## LES ACTIONS EN TERMES DE SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE (S1-4)

### Les 15 ans du Safety Day

En juin 2024, les CFL ont organisé la 15<sup>ème</sup> édition du CFL Safety Day, l'événement annuel consacré aux enjeux liés à la sécurité au travail. Il offre la possibilité aux collaborateurs et collaboratrices de découvrir des actions concrètes pour un environnement de travail plus sûr et d'échanger avec des experts internes et externes sur les thèmes de la santé et de la sécurité au travail, de la circulation routière ou du secteur ferroviaire.



Des témoignages vidéo de collaborateurs et collaboratrices sur la conscience des risques au poste de travail (« Der Sécherheet eng Stëmm ») ont introduit le traditionnel discours du Directeur Général des CFL, Marc Wengler.



L'édition anniversaire de l'événement a été célébrée en présence de la ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes, coupant le gâteau d'anniversaire avec le Directeur Général Marc Wengler et Jeannot Waringo, Président du Conseil d'Administration (à droite).



Plusieurs stands, ateliers et colloques ont permis aux 1.600 participants (un record en termes de fréquentation), y compris des prestataires externes, de se poser la question « Bass du sécher ? » (« Es-tu sûr d'être sûr ? »)

### Journée « Sécherheet a Mir 2024 »

Le 13 novembre 2024, le Service Maintenance Infrastructure (MI) a organisé la troisième édition de la journée « Sécherheet a Mir » durant laquelle 160 collaborateurs et collaboratrices ont échangé autour des enjeux sécurité spécifiques au service. Cette journée a été l'occasion de dévoiler une vidéo intitulée « Säi Liewen hätt ech kënnen retten », inspirée du poème « I could have saved a life that day » de Don Merrell.



Les participants ont pris part à quatre ateliers thématiques : (1) « DENKEN », la stratégie d'entreprise ; (2) « MAACHEN », la rigueur opérationnelle ; (3) « SOEN », le leadership sécurité ; (4) « LÉIEREN », l'entreprise de demain.



### Guide Culture sécurité (« Safety Leader »)

Culture sécurité et leadership vont de pair pour atteindre la « Vision 0 ». En 2024, les CFL ont publié à cet effet un guide applicable pour la sécurité au travail et la sécurité ferroviaire ou routière et organisé une formation « Safety Leader » à l'attention des encadrants, coachs, et toute personne assurant la prévention d'accident. Cette approche développe notamment les « 4 E » du Leadership Sécurité (« Expectation, Example, Encouragement, Enforcement »). Elle souligne également l'importance d'encadrer et/ou d'assurer un encadrement des prestataires externes (voir page 150).

### Généralisation du concept de « Landlord »

En place depuis 2019 dans les Activités Fret, le concept de « Landlord » a été introduit en 2024 dans la Direction Activités Voyageurs suite à un atelier mené dans le cadre de l'évaluation dss+. Le « Landlord » a pour but d'offrir un soutien de proximité en termes de sécurité et de gestion des risques avec une présence sur le terrain. Il constitue un relais clé dans la diffusion et la mise en œuvre des règles de sécurité sur une zone d'activité délimitée. Au total, 30 Landlords et leurs remplaçants (backups) sont répartis sur 72 zones distinctes.



### Premier secours en santé mentale

Depuis quelques années, le Groupe CFL propose une formation diplômante en premier secours en santé physique à son personnel. Partant du constat qu'une personne sur quatre est touchée par une maladie mentale au Luxembourg et que chaque collaborateur et chaque collaboratrice a probablement déjà côtoyé quelqu'un qui a été affecté par des problèmes de santé mentale, les CFL ont introduit en 2024 une formation de premier secours en la matière. Cette formation - reconduite en 2025 - livre des clés pour aborder une personne montrant des signes de troubles psychiques ou traversant une crise pour l'aider, la soutenir et l'informer, et l'encourager à recevoir l'aide d'un professionnel.



### Ateliers sur le bien-être au travail

En 2024, le Gesondheetszenter (GZ) a continué à développer son offre en faveur du bien-être au travail. La formation « Train your Back » offre prioritairement au personnel administratif des CFL des conseils pratiques pour prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) et adopter les bons gestes et postures pour travailler dans les meilleures conditions. Cette nouvelle formation a été complétée par un atelier intitulé Fit@CFL pour intégrer l'activité physique dans le quotidien professionnel des collaborateurs et collaboratrices. En 2024, le Groupe CFL a également proposé trois nouveaux ateliers de sophrologie pour aider les participants à mieux gérer leur stress et à améliorer leur bien-être quotidien.

### Grandes causes et événements sportifs

En plus de sensibiliser son personnel à l'importance de l'activité physique, le Groupe CFL promeut la participation à des événements sportifs nationaux et soutient des grandes causes. En 2024, de nombreux collaborateurs et collaboratrices ont participé à l'ING Night Marathon (150 coureurs), au Relais pour la Vie (au profit de la Fondation Cancer - 55 participants), au Kulturlaf (39 inscrits) et au Broschkriibslaf (7 inscrits au profit d'Europa Donna). Parce qu'une nutrition saine contribue également à la prévention des risques santé, le GZ a organisé un workshop nutrition interactif intitulé « Découvrir les bases d'une alimentation équilibrée et comment elle aide à prévenir le diabète » (19 inscrits).

#### La « Vision 0 accident » (S1-5)

Le Groupe CFL contribue à la stratégie nationale de prévention des accidents du travail, des accidents de trajet et des maladies professionnelles « Vision 0 » et a inscrit cet objectif dans sa Politique Générale et dans sa stratégie. Le Groupe soutient ainsi la volonté des partenaires nationaux à redynamiser la sécurité et la santé au travail et à mobiliser toutes les parties prenantes au niveau des employeurs et des salariés. En 2024, des efforts particuliers ont été développés par le Groupe CFL pour atteindre l'objectif de « zéro accident » au bureau notamment via une campagne de sensibilisation sur les risques inhérents aux postes de travail administratifs. Plusieurs objectifs en lien avec la sécurité sont intégrés aux objectifs du Groupe (voir GOV-3 page 90), notamment : le taux de fréquence, l'indicateur de sécurité ferroviaire, l'objectif de moyen au niveau de la sécurité.

### 3 ans sans accident avec arrêt chez CFL technics

Le 21 décembre 2024 a marqué la 3<sup>ème</sup> année consécutive sans accident du travail ayant entraîné un arrêt chez CFL technics, filiale de CFL cargo proposant des services de maintenance et de réparation de matériel roulant. Cet accomplissement illustre la « Vision 0 accident » et symbolise la volonté partagée de sensibiliser, dialoguer et échanger de façon transparente sur la sécurité dans le cadre professionnel (voir page 69).

#### Métriques de santé et de sécurité (S1-14)

100% des effectifs travaillant sur le territoire luxembourgeois sont couverts par le système de gestion de la santé et de sécurité du Groupe CFL, composé par le GZ et le système de sécurité décrits en page 143. Aucun décès dû à des accidents du travail n'a été déclaré courant de l'année 2024. Le Groupe CFL n'a pas accès aux données concernant les maladies professionnelles, déterminées par d'autres instances au Grand-Duché de Luxembourg. En 2024, le Groupe CFL dénombre 146 accidents du travail (avec et sans arrêt, sans les accidents de trajets). Le « Taux d'accidents du travail » est de 17,8 selon l'orientation de la Directive.

Le « Taux de Fréquence des accidents du travail », qui couvre uniquement les accidents avec arrêt, contrairement au « Taux d'accidents du travail » qui couvre les accidents avec et sans arrêt, s'élève à 11,5 pour l'année 2024. Le nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail et de décès dus à des accidents de travail, à des problèmes de santé liés au travail et à des décès dus à ces problèmes de santé s'élève quant à lui à 2.222 jours.



Les CFL étaient représentés lors du Relais pour la Vie 2024.

# UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE SUR L'ENSEMBLE DE LA CHAÎNE DE VALEUR

**En tant que donneur d'ordre important, le Groupe CFL s'engage pour maximiser la création de valeur en faisant de ses fournisseurs et de ses sous-traitants des contributeurs à sa performance RSE. Une des priorités des CFL est la protection des droits humains d'un bout à l'autre de leurs activités.**



## **LES ENGAGEMENTS DES CFL EN LIEN AVEC LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DE LA CHAÎNE DE VALEUR (S2-1)**

Le Groupe CFL a inscrit la protection des droits humains dans sa Politique Générale (voir SBM-1 page 92), dans sa Politique Achats, son Cahier des Charges standard ainsi que dans son Code de Conduite Fournisseurs. Ce dernier leur demande de respecter les lois, textes et réglementations nationales et internationales en vigueur, y compris la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations unies, le Pacte mondial de l'ONU, et les Normes internationales du travail de l'OIT. Le Code les invite par ailleurs à se montrer vigilants quant au respect des droits humains sur l'ensemble de la chaîne de valeur, pour encourager les bonnes pratiques de responsabilité sociale, et à réaliser leurs achats auprès d'acteurs socialement responsables. Enfin, il rappelle l'importance de protéger le droit des travailleurs et des travailleuses et de lutter contre le travail illégal et forcé, le travail des enfants et la discrimination.

### Les dispositions pour promouvoir la sécurité des travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur

La Politique Générale du Groupe rappelle également sa priorité absolue, à savoir la sécurité et la santé de son personnel, de sa clientèle ainsi que des parties prenantes, y compris celle des travailleurs et des travailleuses de la chaîne de valeur. Les mesures visant à promouvoir la sécurité de ces acteurs sont contenues dans les Plans d'actions sécurité et sûreté du Groupe (voir partie S1 page 143).

Des dispositions spécifiques sont prévues comme l'obligation pour les services du Groupe CFL de fournir des formations aux prestataires de services et d'effectuer un suivi et un contrôle (statistiques, indicateurs, audits, inspections, retour d'expérience) concernant leur respect des obligations légales, réglementaires, recommandations et prescriptions dans les domaines de la sécurité au travail, sécurité ferroviaire et sécurité routière et ainsi que de la prévention des incidents/accidents. L'instruction de service « Évaluation de la Sécurité auprès des prestataires externes » vient compléter ce dispositif. En 2024 a également été développée une « Fiche signalétique accidents » pour faciliter le suivi des indicateurs sécurité auprès des prestataires engagés sur des chantiers.

D'autres procédures ont été développées pour des filiales, services et/ou bâtiments spécifiques, par exemple les procédures « Gestion des entreprises extérieures » (S02) du FRET et « Gestion des contractants ferroviaires » (S05) de CFL cargo, « Guide du sous-traitant » du Service Trains et Matériel (TM), et les « Règles Générales de Sécurité et Sûreté » du Dairy House, siège social du Groupe CFL.

### Cartographie des risques « droits humains » dans la chaîne de valeur

Les politiques et procédures sont affinées au fur et à mesure, à la lumière de la cartographie des risques « droits humains » réalisée en 2022 par les CFL dans le cadre de leur engagement dans le Pacte national « Entreprises et droits de l'Homme » (voir GOV-4 page 90). La cartographie a notamment analysé les risques associés aux relations commerciales et a permis d'identifier les grandes catégories d'achats les plus à risques en termes de droits humains, et par conséquent les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur les plus à risque dans les domaines suivants (en ordre décroissant) : les infrastructures ferroviaires, le matériel roulant, les matières premières, les équipements, les fournitures, ainsi que le gardiennage et la sécurité.



*La sécurité du personnel et des prestataires externes, une priorité absolue qui s'applique spécifiquement durant les phases de travaux.*



Les principes et règles de sécurité des CFL sont également suivis par les prestataires et fournisseurs.

## LES INTERACTIONS DES CFL AVEC LES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DE LA CHAÎNE DE VALEUR (S2-2)

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, et notamment de ses projets d'infrastructure, le Groupe CFL entretient des relations régulières avec ses prestataires de services et leur personnel. Le Groupe met particulièrement l'accent sur le dialogue autour des questions de sécurité, au travers de réunions hebdomadaires avec les coordinateurs sécurité des prestataires sur chantier ou encore dans le cadre d'audits sécurité. En 2024, les prestataires ont pour la première fois été invités au Safety Day (voir partie S1 page 147). Des réunions spécifiques avec les représentants des prestataires et des formations continues, telles que « l'accueil sécurité » de CFL terminals accompagné d'un test d'aptitude pour l'ensemble des sous-traitants et entreprises extérieures, contribuent à ce dialogue autour des questions de sécurité avec les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur.

## LES PROCÉDURES DE SIGNALLEMENT EN PLACE AUX CFL (S2-3)

Le Cahier des Charges standard spécifie notamment les moyens formels par lesquels les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur peuvent faire connaître leurs préoccupations et leurs besoins auprès des CFL. Il oblige notamment le titulaire du contrat d'informer le personnel travaillant pour son compte dans le cadre du contrat CFL de l'existence de la procédure permettant, aux agents et salariés du Groupe CFL ainsi qu'aux personnes externes, de procéder à un signalement interne, à travers la nouvelle procédure de protection des lanceurs d'alerte (voir partie S4 page 160). Le titulaire se doit également de sensibiliser son personnel sur l'obligation de signalement de tout comportement pouvant être considéré comme non conforme à l'éthique, inapproprié ou illégal. Concernant la sécurité en particulier, dans le cadre de prestations sur sites CFL, le titulaire s'engage à informer son personnel de la nécessité de faire remonter toute non-conformité aux responsables CFL. Toute non-conformité rapportée est saisie dans l'application BlueKanGo mise en service début 2024 (voir partie S1 page 164). À terme, les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur auront accès directement à cette application pour faciliter les remontées d'information.

### Participation du Groupe CFL à la *European Railways Purchasing Conference*

Les équipes achats et développement durable du Groupe CFL échangent régulièrement avec d'autres entreprises ferroviaires européennes dans le cadre de la European Railways Purchasing Conference (ERPC) afin de bénéficier de leur retour d'expérience (et vice-versa) et d'identifier des actions applicables pour prévenir les impacts négatifs de leurs activités et de créer des impacts positifs pour les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur.

## DES ACHATS RESPONSABLES (S2-4)

Les CFL appliquent une politique d'achats favorisant les achats responsables prenant en compte des critères d'exigence et de transparence dans les domaines de l'environnement, de l'éthique, de la qualité, de la sécurité ou des droits humains, à travers notamment l'introduction de critères sociaux et environnementaux dans la sélection des fournisseurs (voir partie G1 page 177).

Le Groupe CFL réduit également les risques pour les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur en autorisant souvent un seul niveau de sous-traitance dans le cadre de ses relations contractuelles.

### 4.000 nouveaux polos CFL certifiés Fairtrade

Près de 4.000 polos certifiés Fairtrade ont été réceptionnés par les CFL en 2024 pour les collaborateurs et collaboratrices des Services Trains et Matériel, Activités Voyageurs et Exploitation Infrastructure. Par l'achat de polos fabriqués à partir de coton biologique dans l'État indien du Madhya Pradesh par la société Purecotz, qui produit exclusivement des textiles biologiques et durables, le Groupe CFL entend réduire son impact environnemental et social de ses achats textiles et avoir un impact positif sur les travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur textile. Le Label « Fairtrade Cotton » permet en effet d'assurer des prix minimums et de bonnes conditions de travail au sein des coopératives. Il interdit l'utilisation de tout produit chimique ou d'OGM.



*En commandant 4.000 polos certifiés « Fairtrade », les CFL marquent leur attachement à une juste rémunération de leurs fournisseurs.*

### Des prestataires externes responsabilisés

Une version actualisée de l'instruction de service visant à évaluer le niveau de sécurité de ses prestataires externes a été validée par le Groupe CFL en 2024 avec pour objectif de les responsabiliser et de les encourager à promouvoir la sécurité sur chaque chantier d'infrastructure piloté par le Service Projets Infrastructure. Le processus d'évaluation inclut des indicateurs de performance qui doivent servir de critères dans le cadre d'appels d'offres. L'évaluation

est accompagnée d'un dialogue régulier avec les prestataires externes, notamment dans le cadre de matinées d'échange (annuelles ou biannuelles) qui permettent de thématiser des dysfonctionnements et/ou situations dangereuses et de présenter des bonnes pratiques. Après la phase pilote de 2023/2024, une extension de son périmètre d'application au sein d'autres divisions de la Direction Gestion Infrastructure est mise à l'étude pour 2025/2026.

# LES COMMUNAUTÉS TOUCHÉES

Par leurs activités, les CFL sont en contact permanent avec la nature, mais aussi de nombreuses communes traversées par les 630 km de voies ferrées. La population riveraine des gares, arrêts et autres infrastructures ferroviaires est intégrée dans la priorité absolue et non négociable du Groupe qu'est la sécurité. Les CFL s'efforcent en outre de réduire au maximum les éventuelles incidences sonores et lumineuses émanant de leurs travaux et activités, dans le cadre des réglementations en vigueur. Enfin, les CFL abordent leur relation avec différentes communautés et parties prenantes en soutenant des initiatives et associations partenaires au travers de leur démarche « We Care ».

## DES ENGAGEMENTS POUR PROTÉGER LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT DE LA POPULATION RIVERAINE (S3-1)

Dans le cadre de ses priorités stratégiques « Sécurité » et « Efficience » ; du développement de son offre de mobilité multimodale et par souci de réduire son impact environnemental et social, le Groupe CFL poursuit ses actions de prévention et d'aménagements pour assurer la sécurité de la population riveraine et atténuer les nuisances sonores et lumineuses générées par ses activités. Ces actions s'inscrivent dans la Politique Générale du Groupe (voir SBM-1 page 92) qui l'engage à :

- maintenir la sécurité comme priorité absolue pour garantir la sécurité et la santé aux collaborateurs et collaboratrices et aux clientes et clients (ainsi qu'à la population riveraine),
- protéger son environnement pour une empreinte écologique exemplaire par l'utilisation efficiente des ressources, la réduction des émissions et des nuisances sonores, et la gestion durable des déchets et de l'eau (voir partie E1 page 110).

Ces actions s'alignent aussi avec les politiques internes en matière de sécurité qui ont pour objectif de soutenir un comportement et une culture orientés « sécurité » (voir partie S1 page 132) et les lignes stratégiques du Groupe CFL en matière d'empreinte écologique exemplaire (voir partie E1 page 110), notamment sur le volet des « Nuisances et pollutions locales ».

*Le PN13 à Dommeldange fait partie des prochains passages à niveau qui seront supprimés par mesure de sécurité. Début des travaux en 2025.*



## Un socle réglementaire intégré

Le Groupe CFL s'appuie en outre sur les réglementations en place pour assurer en même temps la sécurité, la santé et le bien-être de la population riveraine (et de ses clientes et clients, collaborateurs et collaboratrices) :

- les exigences réglementaires européennes et nationales (notamment celles de l'Inspection du Travail et des Mines, ITM et celles de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services, ILNAS) concernant l'éclairage des quais, des parkings publics (y compris les P+R) et des chantiers. Les luminaires qui y sont installés permettent une gradation de l'éclairage pour respecter les exigences de la réglementation en vigueur tout en limitant les nuisances pour la population riveraine.
- les normes européennes et nationales en vigueur (notamment la loi modifiée du 21 juin 1976 relative à la lutte contre le bruit et du règlement grand-ducal du 2 août 2006 portant application de la directive relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement concernant le matériel roulant, l'infrastructure et l'exploitation et le Noise TSI de la *European Union Agency for Railways*, ERA). Les CFL participent activement au Groupe de travail « *bruit ferroviaire* », géré par l'Administration de l'environnement (AEV), visant à mettre en œuvre la loi susmentionnée par l'établissement, ainsi que la révision et la publicité des cartes de bruit et des plans d'actions concernant le bruit ferroviaire, actualisés tous les cinq ans (voir page 157). Les travaux d'infrastructure du Groupe CFL – en particulier de nuit – sont encadrés par des autorisations spécifiques du ministère de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité. Le Groupe CFL applique également les normes en vigueur concernant l'acoustique au niveau des quais pour les annonces sonores.

## LES INTERACTIONS AVEC LA POPULATION RIVERAINE (S3-2)

Un dialogue régulier est entretenu avec la population riveraine, les propriétaires fonciers et les agricultrices et agriculteurs dans le cadre des nouveaux projets d'infrastructure et de la maintenance du réseau ferré, y compris de la gestion de la végétation le long des voies, afin de limiter les impacts négatifs des activités du Groupe sur les communautés locales. Dans le cadre de travaux de maintenance sur les lignes et dans les gares, des « *Infos riverains* » sont notamment installées et/ou distribuées aux riverains concernés. Ces interactions concernent également les éléments de pollution sonore et lumineuse.

Concernant les questions de sécurité aux abords des voies, les interactions avec les communautés touchées se résument essentiellement à des actions de sensibilisation (voir page 156). Les actions développées sont guidées par les observations du Groupe CFL des comportements de la population riveraine ainsi que des autres usagers (clientes et clients, automobilistes...) et focalisées sur les lieux représentant un risque, notamment les passages à niveau.

## LES PROCÉDURES DE SIGNALLEMENT EN PLACE (S3-3)

Le Groupe CFL donne la possibilité à toute partie prenante d'effectuer une réclamation en utilisant un formulaire disponible sur son site internet. La population riveraine et les représentantes et représentants des communautés locales ont également la possibilité de recourir à la procédure de protection des lanceurs d'alerte (voir partie G1 page 177). Le Groupe CFL s'engage à prendre en compte et à répondre à toutes les réclamations qui lui parviennent (voir partie S4 page 164).

*La gestion du bruit fait partie intégrante des projets d'infrastructure des CFL.*



## LA SÉCURITÉ AUX ABORDS DES PASSAGES À NIVEAU (S3-4)

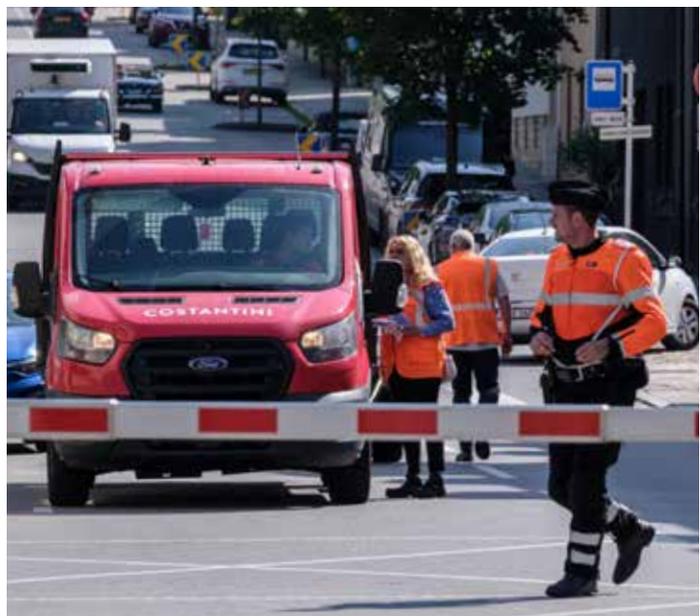
Chaque année, le Groupe mène des campagnes et actions de sensibilisation aux abords des passages à niveau, encore trop souvent lieux de comportements dangereux à l'intersection des réseaux ferré et routier. Tout incident aux passages à niveau touche les personnes impliquées et entraîne des répercussions sur le trafic ferroviaire. Afin de limiter ces risques, les CFL poursuivent un programme continu de suppression progressive des passages à niveau, à raison d'un ou deux par an (voir page 156) et déploie des campagnes de sensibilisation ciblées notamment dans les écoles, collèges et lycées. Pour mémoire, 111 passages à niveau sont actuellement répartis à travers le pays dont quatre passages à niveau pour piétons.

### NOMBRE DE PASSAGES À NIVEAU SUR LE RÉSEAU

2024	105
2023	106
2022	107

(réseaux primaire et tertiaire confondus)

En 2024, les CFL ont de nouveau participé à la Journée internationale de sensibilisation aux passages à niveau « ILCAD » (*International Level Crossing Awareness Day*) qui a mis l'accent sur les « usagers vulnérables » (piétons, cyclistes, personnes à besoins spécifiques ou à mobilité réduite, enfants et adolescents). Avec la Police grand-ducale du Luxembourg, une action de sensibilisation a été organisée le jeudi 6 juin 2024 au passage à niveau PN13 de Dommeldange pour rappeler les règles de sécurité obligatoires à l'ensemble des usagers.



Lors d'un arrêt dans une file de véhicules aux abords d'un passage à niveau, il est interdit aux conducteurs d'immobiliser leur véhicule sur ces passages ou gués, même si un signal coloré lumineux indique le passage libre. En cas de non-observation, le conducteur devra payer une amende de 49 euros.



Le franchissement d'un passage à niveau bien que les feux rouges et l'alarme sonore soient perceptibles par les usagers est puni de 145 euros ainsi que du retrait de deux points du permis de conduire pour les automobilistes.



*Les nouvelles générations de matériel roulant (ici une Coradia) émettent moins de bruit que les précédentes.*

## LA RÉDUCTION DES NUISANCES SONORES ET LUMINEUSES (S3-4)

Afin de réduire les nuisances sonores liées à ses activités, le Groupe CFL déploie différents types d'actions de réduction du bruit à la source, de protection de la population riveraine ou encore de prévention dont voici des exemples :

- Grâce au renouvellement de la flotte du matériel roulant des CFL ces dernières années, et récemment avec la réception en cours des premières nouvelles automotrices Coradia (voir page 48), le Luxembourg dispose de l'une des flottes les plus modernes et silencieuses de l'Union européenne, dans le domaine du transport des voyageurs. Les dernières normes appliquées comprennent des systèmes de freinage et de frottement sur le rail à la pointe et les technologies les plus actuelles du marché. Les CFL agissent également sur le rail lui-même afin d'obtenir de légères réductions des émissions sonores, à travers des absorbants de rail par exemple. La plupart des wagons CFL cargo sont équipés de freins silencieux.
- L'installation d'écrans anti-bruit en cas de nouveaux projets et lors de la rénovation d'arrêts et de gares fait partie de mesures passives. À la suite d'une étude acoustique réalisée dans le cadre de l'Évaluation des incidences sur l'environnement (EIE) de la future nouvelle ligne à double voie entre Luxembourg et Bettembourg, des murs anti-bruit béton-bois ont par exemple été installés près de la gare de Bettembourg. Dans le cadre de la création du pôle d'échange multimodal à Howald une étude a permis d'identifier la nécessité de construire des murs anti-bruit à proximité de l'extension du Lycée technique du Centre prévue pour 2026. Il s'agit d'anticiper les dépassements de valeurs limites pertinentes et d'optimiser les moyens d'action contre le bruit pour tout nouveau projet sur base d'études d'impact sonore préliminaires.



*Des murs anti-bruit ont été posés dans le cadre de la réalisation de la nouvelle ligne Luxembourg-Bettembourg.*

Les CFL tentent également de réduire au maximum l'impact des nuisances lumineuses sur les communautés locales. En 2024, dans le cadre de l'aménagement du Triage Luxembourg ainsi que du faisceau R1 du Centre de Remisage et de Maintenance (CRM) à Luxembourg-Bonnevoie, les lampadaires du faisceau de triage ont été abaissés et rapprochés les uns des autres pour préserver les riverains des nuisances lumineuses tout en assurant la sécurité du lieu de travail.

**Nouveau plan d'action contre le bruit des grands axes ferroviaires**

En 2024, le Groupe CFL a notamment œuvré au développement du nouveau Plan d'action national contre le bruit des grands axes ferroviaires de plus de trente mille passages par an. Ce plan liste les actions envisagées dans le cadre des projets d'infrastructure situés dans les zones prioritaires de gestion du bruit et pour lesquels des mesures anti-bruit sont prévues.

Dans le cadre de la préparation de la nouvelle version du plan d'action, le Groupe CFL a fourni les données nécessaires à l'actualisation de l'ancienne carte stratégique du bruit (préparée en 2016 et validée en 2018) permettant notamment de déterminer l'exposition au bruit de chaque site critique (ou « hotspot acoustique ») concerné.

En outre, une enquête publique a été lancée courant 2025 afin d'inviter les collègues échevinaux de toutes les communes à rendre leur avis quant aux actions prévues dans le document. La phase d'enquête publique sera accompagnée de deux séances d'information pendant lesquelles le public pourra poser ses questions aux experts des services étatiques. Les avis des communes, mais aussi ceux de leurs citoyens, associations locales et autres instances intéressées seront analysés, compilés et publiés dans le plan d'action.



*Les lampadaires du triage ont été abaissés et rapprochés les uns des autres en 2024 pour atténuer les nuisances lumineuses auprès des riverains sans faire de compromis sur la sécurité sur le lieu de travail.*

## LA DÉMARCHE « WE CARE » DU GROUPE CFL (S3-4)



Avec sa démarche « We Care », le Groupe CFL soutient des initiatives et associations partenaires locales. Tout au long de l'année, des ventes, collectes et autres donations sont organisées sous différentes formes (Marché solidaire Be Local, collectes d'hiver et de jouets, dons via la vente de produits associatifs dans le cadre du « Noël solidaire », dons de matériel informatique...). Les CFL offrent aussi de la visibilité à des initiatives (Amnesty International, Handicap International, IMS Luxembourg, Interactions, multi-LEARN, OnePeople, SOS Village d'enfants...) et soutiennent des projets culturels et/ou artistiques ou visant l'inclusion de personnes en difficulté (« Para-Chute », le point d'accueil et d'orientation des personnes errantes dans le quartier de la gare). Dans ce cadre, le Groupe veille à promouvoir l'engagement social de son personnel, en développant des partenariats avec les associations soutenues, et, de manière générale, en donnant la possibilité à ses collaborateurs et collaboratrices d'effectuer du bénévolat en les libérant de certaines heures de travail (CGDIS, congés jeunesse, ...), soit plusieurs centaines d'heures cumulées par an.

### Partenariat entre les CFL et le Kannermusée Woltz

À quelques pas de la gare de Wiltz, le musée « Kannermusée Plomm » a ouvert ses portes en 2024. Cette structure encourage l'engagement actif des enfants dans le cadre de projets ludiques et éducatifs. Partenaires de l'initiative, les CFL ont notamment aidé à développer le « Earth Train » qui compte parmi les principales attractions de la première exposition temporaire « LOVE » consacrée à l'amour. Le train vert enrichit l'expérience des visiteurs et renforce les liens entre le monde ferroviaire et le musée dédié aux enfants.



Le « Kannermusée Plomm » propose des expositions captivantes qui invitent les enfants à explorer, apprendre et s'émerveiller.

### Une locomotive aux couleurs de SOS Village d'Enfants Monde

En juin 2024, à l'occasion des 50 ans de SOS Village d'Enfants Monde (SOSVEM), les CFL ont décoré l'une de leurs locomotives aux couleurs de l'ONG luxembourgeoise pour rendre attentif aux besoins des enfants les plus vulnérables à travers le monde. L'action de solidarité visait notamment à valoriser un projet éducatif en Colombie à l'attention des enfants réfugiés en provenance du Venezuela, à l'occasion de la Journée internationale des réfugiés le 20 juin. Complétée par une campagne d'affichage, cette initiative fait suite aux campagnes « Together 4 Families! » (2012) et « Learn 4 Life! » (2013) dont les CFL étaient déjà partenaires.



Soutenir des associations qui prennent en charge les plus démunis fait partie de l'engagement social des CFL.

### 4<sup>ème</sup> Marché solidaire « Be Local »

Le 4 octobre 2024, la verrière de la Gare de Luxembourg a accueilli la 4<sup>ème</sup> édition du marché solidaire « Be Local » organisé par les CFL. Neuf ateliers protégés et ONG y ont proposé leurs produits locaux de bouche et autres idées cadeaux de saison favorisant les circuits courts et reconnaissant le travail des personnes accompagnées par les associations et institutions participantes. Celles-ci permettent en effet à des personnes souffrant d'un handicap, en situation de réinsertion sociale ou habitant dans des pays défavorisés de s'épanouir, notamment via le travail.



Le marché solidaire « Be Local » organisé par les CFL est amené à devenir une tradition d'automne.

# NOS CLIENTES ET CLIENTS

**Les clientes et les clients sont au centre de la stratégie du Groupe CFL, entièrement axée sur leurs besoins et leur satisfaction, en termes de sécurité, de capacité, de qualité et de services. Particuliers ou professionnels, les CFL proposent à leurs clientes et clients des solutions pour couvrir leur trajet du premier au dernier kilomètre et répondre à leurs besoins complémentaires.**

## LES ENGAGEMENTS DES CFL ENVERS SA CLIENTÈLE (S4-1)

Dans sa Politique Générale, le Groupe CFL rappelle que les clientes et clients sont au centre de ses préoccupations. Répondre à leurs besoins est la condition pour assurer la continuité du Groupe CFL, raison pour laquelle la Stratégie d’entreprise définit les objectifs clés d’ici 2025 à savoir :

- Devenir le premier choix des clientes et clients particuliers pour la mobilité,
- Devenir le partenaire stratégique des clientes et clients professionnels en matière de logistique.

Pour en savoir plus sur la stratégie des CFL, rendez-vous en pages 16 et 17.

Les engagements stratégiques des CFL sont repris dans les deux Contrats de Service Public (CSP) que le Groupe a conclu avec l’État pour les activités voyageurs : l’un pour le Transport de Voyageurs par Chemins de Fer (renouvelé le 31 mars 2023 pour la période allant du

1<sup>er</sup> janvier 2025 à fin 2039) et l’autre pour le Transport de Voyageurs par Route (renouvelé le 31 juillet 2024 pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2025 à fin 2034). Ces CSP reposent sur plusieurs critères de mesure de la performance des CFL :

- la sécurité du transport et la sûreté des voyageurs ;
- la ponctualité et la continuité de service ;
- la qualité de service offert dans le train ;
- la gestion des réclamations des clientes et clients;
- l’information voyageurs ;
- le retour des clientes et des clients via des enquêtes annuelles et détaillées.

Certaines politiques et procédures spécifiques sont présentées par sous-thème dans les pages suivantes.



# DIALOGUE ET CONSULTATIONS

**Conçue notamment dans le cadre des Contrats de Service Public entre l'État et les CFL et de leur mission de service public, l'offre de service des CFL est régulièrement enrichie par un dialogue et des consultations menés avec les clientes et les clients.**

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTES ET CLIENTS (S4-2)

Le Groupe CFL réalise chaque année quatre grandes enquêtes pour obtenir la perception de ses clientes et clients vis-à-vis de ses services : (1) une enquête « trains » (avec 1.969 interviews, au moins 300 répondants par ligne en 2024) ; (2) une enquête « gares » (avec 3.488 interviews dans les dix gares les plus fréquentées du pays en 2024) ; (3) une enquête « bus » (317 interviews dans les bus CFL en 2024) ; une enquête « chantiers » (avec 813 questionnaires auto-administrés lors de quatre chantiers menés au cours de l'année 2024).

## DES EFFORTS RESENTIS PAR LES CLIENTS, UN SIGNAL ENCOURAGEANT

**Les nombreuses améliorations apportées par les CFL en matière de qualité de service continuent de se ressentir au travers des résultats de l'enquête de satisfaction clients. Avec une méthodologie revisitée, les CFL ont interrogé en 2024 environ 5.800 clientes et clients sur différents aspects relatifs à leurs services, la ponctualité, au confort en gare, sans oublier la disponibilité du personnel.**

Menée annuellement de façon proactive par les CFL, l'enquête de satisfaction a connu un changement méthodologique majeur pour son édition 2024 : alors que les éditions précédentes étaient menées du 15 septembre au 15 octobre, elle se déroule désormais en plusieurs vagues tout au long de l'année.

« Certains éléments ponctuels survenant durant la phase de l'enquête pouvaient influencer sur le résultat obtenu (météo, événement imprévisible, etc.). Nous avons donc choisi de partir à la rencontre de nos clients tout au long de l'année, durant plusieurs vagues d'enquêtes réalisées sur l'ensemble des lignes du réseau ferré. Ceci nous permet de disposer d'une image plus objectivée de l'avis des clientes et clients sur nos services », résume David Epstein, market researcher et data analyst au sein du Service Qualité.

*La présence sur le terrain est renforcée pour aiguiller les clientes et clients vers les bus de remplacement adéquats mis en place durant les phases de travaux.*

L'enquête portait sur les principaux critères de l'expérience des clientes et des clients des CFL : la ponctualité, la disponibilité du personnel, l'information voyageurs, l'utilisation de l'application CFL mobile ainsi que le vécu dans les trains, dans les bus et dans les gares. Pour la plupart des questions, les clients livraient une note entre 0 (très mauvais) et 5 (très bon). Quand la moyenne des notes se situe entre 4 et 5, il est question d'excellence professionnelle.

Critère majeur pour la clientèle, la perception de la ponctualité reste influencée par la durée des retards, en corrélation avec la ponctualité réelle observée durant l'année. Les CFL poursuivent leurs efforts pour améliorer la ponctualité comme avec l'agrandissement du réseau ferré pour séparer la circulation des trains dans les principales gares du pays (voir page 80), de même que des actions pour minimiser les pannes techniques sur le matériel roulant.



### Plébiscite pour le personnel des CFL

Indispensables pour assurer le service à la clientèle, les collaborateurs et collaboratrices des CFL se voient récompensés d'année en année pour leur engagement sans faille. L'enquête de satisfaction révèle en effet une très bonne perception, tant au niveau ferroviaire que du service de bus.

### L'information voyageurs, un atout devenu clé

Depuis plusieurs années, les CFL redoublent d'efforts pour améliorer l'information délivrée à leurs clientes et clients sur plusieurs canaux en fonction de leur voyage. Le lancement de l'outil « Info Travaux » ou la réalisation du projet Vocabulaire Voyageurs (voir page 163) figurent parmi les dernières initiatives en date. Les notes de l'information voyageurs progressent mais les clients restent critiques lors des situations perturbées.

Les mesures prises en cas de périodes de grands travaux semblent particulièrement payer. Alors que plus de la moitié des clients des lignes Luxembourg – Thionville – Metz, Luxembourg – Kleinbettingen – Arlon et Luxembourg – Esch/Alzette – Rodange ont connu une période de grands chantiers en 2024, 84% des personnes interrogées estimaient que l'information voyageurs était bonne durant ces périodes.

Si des améliorations seront encore apportées à l'avenir, la très grande majorité des clientes et clients déclarent avoir reçu de l'information sur un ou plusieurs canaux en cas de situation perturbée (retard ou suppression) avec une nette amélioration des annonces dans les trains et via l'application CFL mobile. La pénétration de cette dernière est d'ailleurs en augmentation soutenue depuis quelques années avec une utilisation régulière ou très régulière par 43,6% des clientes et clients.

### Un confort et des services aux petits soins

Les CFL accordent également une importance majeure au bien-être et au sentiment de sécurité de leurs clientes et clients à bord des trains et dans les gares et arrêts ferroviaires. L'enquête 2024 souligne un ressenti positif à l'égard de la propreté dans les trains (hormis

les toilettes) et une légère progression du sentiment de sécurité dans les gares et dans les trains. Quant au standard des gares, il progresse globalement à la faveur des investissements réalisés durant les dernières années (davantage de places de parking, accessibilité facilitée, nouveaux pôles d'échange, CFL cactus shoppi...).

En affinant leur méthodologie et en maintenant un dialogue continu à l'occasion de cette enquête ou dans le cadre plus large de l'expérience et de la connaissance de leur clientèle (voir page ci-contre), les CFL appliquent à nouveau leur stratégie tournée vers un seul objectif : être le premier partenaire de mobilité de leurs clientes et clients, du premier au dernier kilomètre de leur déplacement.

### L'approche UX Design

Depuis quelques années, le Groupe CFL s'efforce de prendre en compte dans ses projets d'amélioration l'expérience utilisateur « User eXperience » (UX) de ses clientes et de ses clients, à savoir l'expérience des voyageurs et voyageuses, leurs interactions et ressentis vis-à-vis des différents services proposés tout au long de leur trajet (à bord des trains, dans les gares, avec les applications mobiles, le site internet, ...). L'approche UX Design permet d'observer et d'analyser, de manière objective et factuelle, l'expérience des voyageurs et voyageuses dans leur contexte pour mieux comprendre leurs préférences et ce qu'ils perçoivent au cours de leur voyage. Les observations en gare, interviews ou workshops de discussion (avec les clientes et clients directement, des associations ou le personnel CFL) débouchent sur le développement de prototypes de solutions et maquettes. Ces prototypes sont testés à nouveau avec la clientèle. Cette approche complète l'enquête de satisfaction des clients (voir page 161), essentiellement quantitative, par des éléments plus qualitatifs permettant de renforcer la compréhension des besoins et attentes des clientes et des clients, et de rendre les services plus adaptés et accessibles par tous et toutes. En 2024, 450 clientes et clients ont été interrogés dans le cadre de groupes de discussion ou de tests de nouveaux concepts.



Les travaux de remise en état et de modernisation menés en gare d'Esch-sur-Alzette en 2024 représentent une réponse au retour des clients via l'enquête de satisfaction.

## L'AVENIR DES CFL S'ÉCRIT POUR ET AVEC LES CLIENTES ET CLIENTS

**Les CFL poursuivent leur démarche de consolidation de la connaissance fine de leurs clientes et clients et de leur expérience vis-à-vis de leurs services. La co-conception est désormais ancrée dans toute amélioration ou conception de nouveau service de la part d'une entreprise qui fait de la qualité et de l'innovation deux de ses priorités stratégiques.**

Nouveau matériel roulant, amélioration du service en gare, rénovation et agrandissement des infrastructures, outils digitaux... les investissements et efforts des CFL ne manquent pas pour répondre aux besoins d'une clientèle résidente et frontalière toujours plus nombreuse (voir page 44).

Dans la droite ligne des enquêtes de satisfaction menées depuis plusieurs années, les CFL ont créé en 2024 un Centre de connaissance et d'expérience client comptant trois personnes rattachées au Service Qualité du Groupe.

« *L'avenir de la conception des services des entreprises ferroviaires doit s'appréhender autour de la co-construction et de l'empathie avec nos clientes et clients si nous voulons rester leur premier choix en matière de mobilité* », explique Luce Drouet, Customer experience (CX) et user experience (UX) expert au sein du Service Qualité des CFL. « *Le processus itératif de 'user experience', qui permet de solliciter les clientes et clients à chaque étape, correspond parfaitement à la stratégie des CFL qui place le client en son centre.* »

Cette approche s'étend et se partage en interne avec l'arrivée progressive d'experts UX dans d'autres services du Groupe dont les Activités Voyageurs et le Service Informatique.

### Combiner approche scientifique et perception

Pour les clientes et les clients, cette démarche a déjà débouché par exemple sur la revue de l'information voyageurs en cas de travaux. Avec des résultats tangibles puisque l'enquête de satisfaction clients démontre une amélioration progressive de la perception des clients en la matière (voir page 161). Quant à l'outil « Info Travaux » lancé en 2024 sur le site cfl.lu, il a été conçu pour répondre au besoin des clientes et clients de disposer d'une vue simple et claire de l'impact des travaux sur leur trajet.

« *En croisant différentes sources de données quantitatives relatives aux habitudes de mobilité de nos clientes et clients, en nous appuyant sur des enquêtes qualitatives et des témoignages recueillis durant des workshops, nous sommes à même de conseiller nos interlocuteurs en interne en charge des développements sur une base scientifique et en apportant le point de vue des clientes et des clients* », ajoute Luce Drouet.

### Du vocabulaire cheminot au vocabulaire Voyageurs

Les améliorations les plus substantielles partent souvent de besoins ou de constats simples, en l'occurrence la mécompréhension par les clientes et les clients de certaines informations en rapport avec leur voyage en train. À la suite d'un processus participatif impliquant les usagers et usagères (y compris à besoins spécifiques), les CFL ont transformé en 2024 l'information ferroviaire en information voyageurs :

« *Parmi nos prochains projets figure l'affichage de la composition des trains et du taux de remplissage des trains sur les écrans situés sur les quais ainsi que la définition des besoins des clientes et clients en prélude à la commande de la nouvelle série de matériel roulant, la série 2500* », conclut Luce Drouet.



Grâce à des relais au sein de différents services (Gestionnaire Infrastructure, Activités Voyageurs, Service Informatique, ...), le Centre de connaissance et d'expérience client s'appuie sur le vécu et l'expertise des collègues dont certains sont en contact direct avec la clientèle.



De gauche à droite : Marc Wengler, Directeur Général des CFL ; Sophie Lacour, Directrice Activités Voyageurs des CFL ; Caroline Hindahl-Rios, Présidente du MLQE ; Lex Delles, ministre de l'Économie et Tom Wirion, Directeur Général de la Chambre des Métiers. (Crédit photo : MLQE)

### L'information voyageurs

L'information voyageurs reprend l'ensemble des informations utiles aux clientes et clients tout au long de leur trajet, en situation normale et perturbée. L'information voyageurs est donc constituée des informations fournies sur les quais et dans les trains (annonces et affichages) ou via les outils d'information digitale (application CFL mobile, le site internet, ...). Le Groupe CFL s'efforce à améliorer l'information voyageurs de manière continue dans le cadre de sa « Roadmap informations voyageurs ». De plus, les CFL favorisent l'amélioration continue en traquant les différents incidents, les erreurs et les incohérences en lien avec l'information voyageurs via l'application App Reporter.

#### Une information voyageurs récompensée en 2024

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

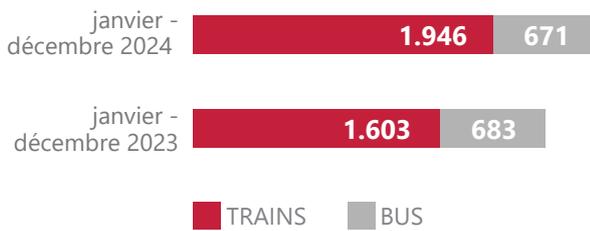
### LE SYSTÈME DE RÉCLAMATION (S4-3)

Le Groupe CFL donne la possibilité à toute partie prenante, notamment les clientes et clients, d'effectuer une réclamation à travers un formulaire disponible sur son site internet. Les réclamations effectuées au travers de médias sociaux tels que Facebook ou Instagram sont également prises en compte. La clientèle peut s'informer via téléphone, dans les gares, auprès du personnel d'accompagnement des trains et sur internet sur les possibilités de suggestion et de réclamation. En 2023, le Groupe a également mis en place une procédure de protection des lanceurs d'alerte accessible aux clientes et clients via son site internet (voir G1 page 177).

#### Introduction de « BlueKanGo »

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024, le Groupe CFL utilise le système BlueKanGo pour le traitement des réclamations. Ce système lui permet de retracer le traitement de la réclamation du début à la fin, ainsi que les actions entreprises pour y faire suite. Les points réclamés sont à présent catégorisés de la manière suivante : accessibilité, attention portée au client, confort, demandes diverses, impact environnemental, information, offre de services, ponctualité-continuité, sécurité. Les réclamations font l'objet d'un reporting mensuel (interne).

### NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES PAR LES CFL



#### Un délai moyen de réponse de 1,83 jours

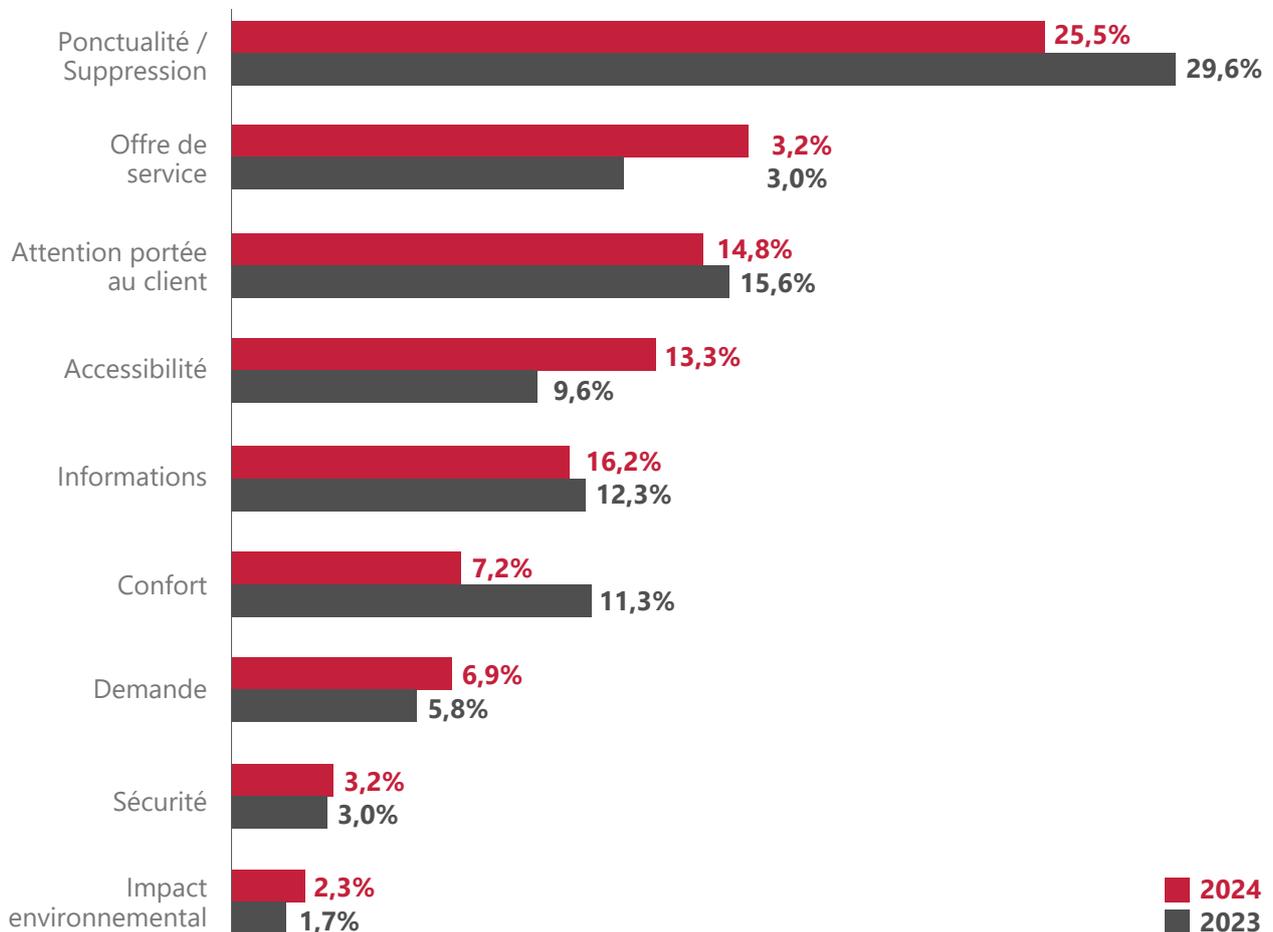
En 2024, les CFL ont enregistré 2.617 réclamations (+ 331 par rapport à 2023 : 2.286). Rapporté au nombre de clientes et clients transportés en 2024, cela représente une hausse de 5% sur un an. Les sujets faisant le plus fréquemment l'objet d'une réclamation sont la ponctualité et les suppressions de trains, l'offre de service et l'attention portée aux clientes et clients. Le délai de réponse moyen annuel par réclamation était de 1,83 jours, sachant que le Contrat de Service Public imposait un délai de réponse maximum de 15 jours ouvrés à partir de la réception de la suggestion ou de la réclamation. Ce délai a été réduit à 6 jours ouvrés dans le cadre du nouveau Contrat de Service Public pour la période 2025-2039.

### LA PROMIXITÉ AVEC LES CLIENTES ET CLIENTS DES ACTIVITÉS FRET (S4-2, S4-3)

La gestion des relations avec la clientèle des Activités Fret vise à créer et développer des partenariats de long-terme. À ce titre, les équipes commerciales consultent régulièrement les clientes et les clients, suite à l'exécution d'une prestation, et/ou au minimum une fois par année dans le cadre d'une enquête de satisfaction. Les résultats de ces contacts réguliers et enquêtes sont analysés afin de définir des actions d'amélioration des services et de répondre au mieux aux évolutions des attentes des clientes et clients.

Les professionnels des Activités Fret sont également en contact régulier avec leur clientèle et prospects dans le cadre des nombreux salons et forums commerciaux (voir page 68). Si une insatisfaction est exprimée, une procédure intitulée « Gestion d'une non-conformité d'origine externe » fournit aux équipes concernées les lignes directrices pour l'enregistrement et le traitement d'une non-conformité détectée par une partie externe à l'organisation, de manière à ce que les réclamations participent activement au processus d'amélioration continue de l'organisation dans son ensemble.

#### Objets des réclamations reçues



# QUALITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT

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

## INTERVIEW

**HERVÉ PETER**  
Chef du Service Qualité



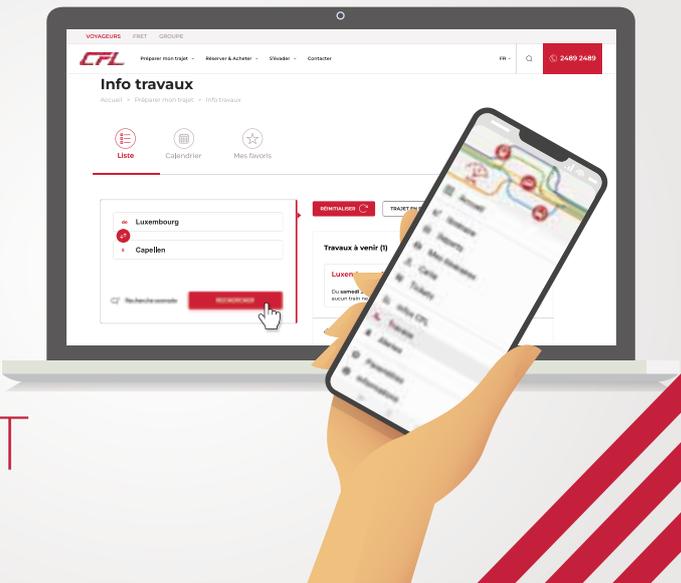
« LA CULTURE QUALITÉ DOIT ÊTRE ANCRÉE PAR DÉFAUT DANS LE TRAVAIL DE CHACUNE ET CHACUN »

**Comment percevez-vous les résultats pour 2024 de l'enquête de satisfaction annuelle menée auprès des clientes et des clients des CFL ?**

Si je considère une vue d'ensemble de la perception de nos services et du travail de nos équipes via la note générale du baromètre qualité (voir page 169) qui s'élève

à 3,78 sur 5, nous pouvons être satisfaits du service apporté à notre clientèle. Notre objectif global est réalisé à 98% et nous nous approchons de l'excellence professionnelle (à partir de la note de 4 sur 5). Nous continuons à progresser sur différentes thématiques et atteignons de très bons voire d'excellents scores en lien avec le travail du personnel et l'information voyageurs.

TROUVEZ  
TOUTES LES  
**INFOS**  
**TRAVAUX**  
QUI VOUS  
CONCERNENT



[www.cfl.lu/travaux](http://www.cfl.lu/travaux)

**CFL**

Notre ambition est toutefois d'améliorer nos résultats dans les thématiques moins bien évaluées par nos clientes et clients comme la ponctualité, un élément intrinsèquement lié à notre qualité de service. Outre les nombreux investissements des CFL – notamment en matière d'infrastructure – pour optimiser le trafic et ainsi minimiser les retards et suppressions, nous maintenons notre volonté d'atteindre 92% de trains ponctuels.

**L'expérience client est prise à bras le corps par les CFL avec la création d'un centre dédié au sein de votre service. Comment résumer l'approche générale des CFL en la matière ?**

Le Service Qualité travaille sur quatre axes déterminants pour la priorité stratégique « qualité » des CFL : la ponctualité, l'information voyageurs, l'accueil en gare et l'expérience client. Cette dernière est traitée de façon transversale au sein des CFL en impliquant régulièrement les clientes et clients à nos développements voire à nos décisions (voir page 163). Cette culture du dialogue aboutit à des solutions qui intègrent les demandes des utilisateurs et utilisatrices finaux dans une optique inclusive. L'important travail mené en 2024 autour du « Vocabulaire voyageurs » –

déployé en 2025 – en est l'illustration parfaite puisqu'il comprend notamment le retour d'associations représentant des personnes à besoins spécifiques (voir page 163). L'expérience client aux CFL, signifie avant tout représenter la voix de notre clientèle dans l'ensemble des projets qui touchent à la qualité de nos services.

**Quelle est in fine la vocation du Service Qualité des CFL ?**

Nous sommes la courroie de transmission en matière de culture qualité entre les services opérationnels de notre Groupe et les attentes de nos clientes et clients. La culture qualité recouvre un large spectre d'éléments qui convergent vers la notion clé de performance. Mesurer, évaluer, comparer la performance des CFL sert de base pour définir les plans d'action menant vers l'amélioration des services existants ou la définition de nouveaux services. Le pilotage de la performance inclut naturellement une forte composante humaine à savoir l'implication de toutes et tous en interne. Tout comme en matière de sécurité, la culture qualité doit être ancrée par défaut dans le travail des collaboratrices et collaborateurs des CFL. Sans efforts individuels, la réussite collective est vaine.

*« Dans tout ce que nous faisons, nous visons un excellent niveau de qualité. Les clientes et clients, qu'ils soient voyageurs, clients fret ou internes méritent un service de qualité. Être proche des clientes et clients est nécessaire pour comprendre leurs besoins et y répondre. »*

## LES POLITIQUES ET DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DE LA QUALITÉ (S4-1)

La Stratégie du Groupe CFL place les clientes et les clients en son centre. Dans ce cadre le Groupe s’engage à offrir des services de qualité mesurés au travers : du confort ; de la convivialité ; de la proximité avec le client (« expérience client ») ; de la fiabilité ; de la ponctualité ; de l’information voyageurs individualisée et pertinente ; et d’une offre en ligne avec la demande. Afin de mettre en œuvre ces engagements stratégiques en matière de qualité, et sur base des retours des enquêtes de satisfaction des clientes et des clients, le Groupe CFL a défini des axes de travail, comportant des objectifs et des actions qui sont traités par le Réseau Qualité et les cellules QSE dans les différentes directions. Par ailleurs, un Comité de Coordination Qualité suit l’avancement de la réalisation des axes stratégiques (voir GOV-1 page 88).

## LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE DU GROUPE CFL (S4-4)

### Le Système d’Information Voyageurs et les canaux information voyageurs

Afin de fournir aux clientes et clients une information voyageurs fiable, le Groupe CFL développe depuis quelques années, en interne, un Système d’Information Voyageurs (SIV). Ce système centralisé est destiné à alimenter tous les canaux de l’information voyageurs (exemples : application « CFL mobile », le site internet, les afficheurs sur les quais, ...). Il intègre et combine toutes les données provenant de diverses sources, telles que les horaires, la localisation et les compositions des trains ; il récupère, vérifie et valide toutes les données avant de les diffuser en externe.

Dans le cadre du développement du SIV, le Groupe CFL a développé un nouvel outil (disponible sur le site internet et l’app CFL) permettant aux clientes et clients d’effectuer une recherche personnalisée pour connaître les travaux prévus sur leur parcours. Il vient remplacer la carte annuelle des travaux. En 2024, les CFL ont également introduit le nouveau Vocabulaire Voyageurs (voir page 163) dans les différents supports d’informations, tels que les afficheurs en gare et sur les quais. Afin de permettre aux clientes et clients d’effectuer une recherche d’itinéraire multimodal, le temps réel des bus a été intégré à l’application « CFL mobile ». Un travail d’amélioration de cette dernière est en cours afin de la rendre plus intuitive et plus fiable et pour ainsi mieux répondre aux besoins des voyageurs et voyageuses.

### Projet SMILIO

Afin d’améliorer la propreté des espaces sanitaires dans les arrêts et gares ferroviaires, et répondre ainsi à une préoccupation des clientes et clients, le Groupe CFL envisage l’installation de capteurs de satisfaction sous forme de « boutons poussoirs » dans 16 arrêts et gares du pays. Équipés de trois « smileys » (du plus mécontent au plus content), ils recueillent l’avis des utilisateurs et utilisatrices en temps réel et permettent d’agir sur les éléments les plus critiques. Des boîtiers de signalement des problèmes ont été déployés en phase de test dans les gares de Luxembourg (depuis février 2024) et de Pétange (depuis mai 2024). En 2025, l’installation des boîtiers se poursuivra dans les autres gares et arrêts afin d’améliorer l’expérience globale dans ces espaces sanitaires.



Les clientes et clients peuvent donner leur avis sur la propreté des toilettes en direct et les CFL agir en conséquence.



Les représentants des CFL et des opérateurs mobiles lors de la signature de l'accord de collaboration le 6 novembre 2024.

### Développement du réseau mobile à bord des trains

Après avoir équipé les 68 gares et arrêts du réseau ferré en accès internet gratuit « CFL Free Wifi » et 64 de leur 80 bus (fin 2024), les CFL souhaitent améliorer la connectivité durant les voyages en train sur le réseau ferré luxembourgeois. La convention signée entre l'État, les CFL et les opérateurs de réseau mobile (Luxembourg Online, Orange Luxembourg, POST Luxembourg et Proximus Luxembourg) en novembre 2024 prévoit notamment la construction de nouveaux pylônes qui seront positionnés et équipés pour couvrir les différentes lignes du réseau ferré et proposer une connectivité aux alentours. Ces équipements viendront également appuyer le réseau actuel GSM-R utilisé par les CFL dans le cadre de leur fonctionnement interne. Cette démarche va de pair avec l'entrée en service des nouveaux trains Coradia, qui disposent déjà d'une option de connexion WiFi à bord.

### La vision de ponctualité de 92% (S4-5)

La ponctualité est un critère déterminant pour la qualité de service dans l'enquête de satisfaction réalisée en 2024 (voir page 161). Dans le cadre de leur stratégie, les CFL se sont donnés une « Vision » comprenant notamment pour leurs trains « une ponctualité supérieure à 92% ». Un train de voyageurs est considéré « en retard » à partir d'un dépassement de 6 minutes par rapport à son heure d'arrivée prévue.

Ce retard est mesuré au terminus du train pour le trafic intérieur et au point frontière pour les trains dont le terminus se trouve à l'étranger. La ponctualité des trains voyageurs est mesurée mensuellement et les résultats sont publiés sur le site internet du Groupe CFL dans l'onglet « Voyageurs ».

Plusieurs objectifs en lien avec la qualité sont intégrés aux objectifs du Groupe (voir GOV-3 page 90), notamment : les minutes de retard des trains voyageurs, les minutes de retard des trains fret, le pourcentage des suppressions des trains voyageurs, ainsi que le baromètre qualité des clients.

### Le nouveau baromètre qualité (S4-5)

En 2024, le Groupe CFL a introduit le « baromètre Qualité » qui offre une vue consolidée de la perception et la satisfaction des clientes et des clients relatifs aux services suivants : la ponctualité, le vécu train, la sûreté, le personnel CFL, l'information voyageurs, les gares et environnements, ainsi que le bus. Chaque thématique est reliée à un certain nombre d'indicateurs résultant des enquêtes annuelles de satisfaction clients. Le « baromètre Qualité » doit permettre de suivre l'évolution de la perception et la satisfaction des clientes et des clients dans le temps et d'observer les marges de progression. Il fait partie des 13 objectifs du Groupe (voir partie GOV-3 page 90). La note générale du « baromètre Qualité 2024 » a atteint 3,78/5.

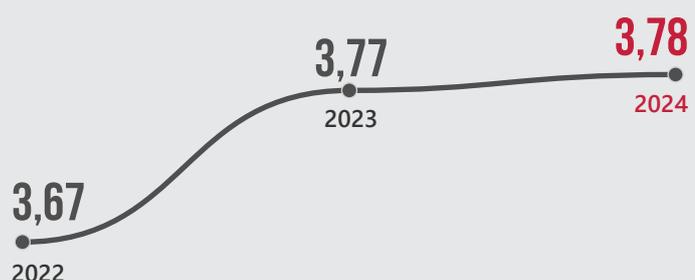
## NOTE GÉNÉRALE

Objectif 2024 80% : 3,69  
 Objectif 2024 100% : 3,79  
 Objectif 2024 120% : 3,84

Résultat 2024



Objectif réalisé à **98%**



# SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

**Priorité absolue du Groupe CFL, le maintien de la sécurité opérationnelle et ferroviaire permet de garantir la sécurité des clientes et des clients. Les CFL attachent également une importance particulière à la sûreté des clientes et des clients dans les gares, dans les trains et les parkings P+R.**

## LES POLITIQUES ET DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ (S4-1)

Le Groupe CFL s'efforce à garantir la sécurité et la sûreté de ses clientes et clients, dans le cadre de politiques spécifiques (voir partie S1 page 143), au travers de dispositifs de surveillance, des actions de sensibilisation, du suivi et de l'analyse des incidents (voir GOV-4 page 90) et des réclamations (voir partie S4 page 164), ainsi que de la gestion des risques et les certifications, notamment en matière de sécurité ferroviaire (voir GOV-5 page 90).

## SYSTÈME DE RÉCLAMATIONS SÉCURITÉ ET SÛRETÉ POUR LES CLIENTS (S4-3)

Les clientes et clients peuvent faire part de leurs observations en lien avec la sécurité et/ou la qualité dans les trains ou sur les quais auprès du Personnel d'Accompagnement des Trains (PAT). Le personnel CFL peut également faire remonter des observations de comportements dangereux de clientes ou clients (exemple : une traversée des voies) durant leur service.

Ces observations sont exploitées via des formulaires, relayées aux services CFL compétents en charge d'assurer le suivi et retranscrites par des statistiques. Elles participent ainsi à la culture d'amélioration continue de la qualité des prestations des CFL. Les réclamations des clientes et des clients en lien avec la sécurité ou la sûreté sont quant à elles intégrées manuellement dans l'application BlueKanGo afin de compléter la pyramide des événements sécurité (voir S1 page 144).

### Les Constats incidents sûreté (CIS)

Afin de dresser l'inventaire des incidents compromettant la sûreté des clientes et des clients, et celle de son personnel, les CFL ont introduit en 2003 le formulaire « Constat Incident Sûreté » (CIS), repris par les autres transports publics du Luxembourg depuis 2005 et digitalisé depuis 2022 pour simplifier le signalement des incidents. La digitalisation du CIS a ainsi permis de recueillir davantage de constats qu'auparavant, d'exploiter des statistiques nationales détaillées utiles pour, le cas échéant, décider de mesures spécifiques en collaboration avec la police.



*Avec l'appui d'une société externe, les CFL accordent une importance particulière à la sûreté dans les trains et les principales gares du pays.*

## LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DE LA SÛRETÉ DES CLIENTES ET DES CLIENTS (S4-4)

### Exercice grandeur nature avec le CGDIS

Comme tous les ans, les CFL simulent un incident ferroviaire en condition réelle nécessitant de secourir et de prendre en charge médicalement des personnes potentiellement blessées. En 2024, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS) et les CFL ont réalisé deux exercices d'évacuation. Le premier visait à gérer une collision entre une voiture et un train

de voyageurs à un passage à niveau sur la ligne du Nord. Le deuxième a été réalisé en gare de Rodange. Les exercices ont été précédés d'une formation des participants du CGDIS par les CFL afin de les familiariser avec les particularités et les dangers liés à une ligne ferroviaire et à son environnement.



*L'espace de trois heures, la gare CFL de Rodange récemment rénovée a servi de contexte à un exercice dont le déroulement permet de tirer des enseignements utiles en cas de survenue d'un événement nécessitant la mobilisation des services de secours.*

## Journée nationale du respect dans les transports en commun

La Journée nationale du respect dans les transports publics, lancée par les CFL en 2023, a été reconduite en 2024 sous l'égide de la ministre de la Mobilité et des Travaux publics, Yuriko Backes, en collaboration avec l'Administration des transports publics, la Ville de Luxembourg, Luxtram et le TICE. L'objectif de cette initiative est de sensibiliser les usagers à l'importance

du respect dans les transports en commun entre usagers et vis-à-vis du personnel des transports. L'occasion de communiquer sur différents canaux (transports en commun, réseaux sociaux...) sur l'importance du bien-vivre ensemble dans les trains, le tram, les bus et le funiculaire.



Les responsables des transports publics se sont réunis le 3 mai 2024 au funiculaire de l'arrêt ferroviaire Pfaffenthal-Kirchberg pour réaliser une photo symbolique arborant le message central de la Journée nationale : « Le Respect, c'est simple comme bonjour ».

### Une présence humaine renforcée dans les gares et les trains

En plus du personnel CFL présent aux arrêts/gares, les CFL ont recours à du personnel de sûreté externe, dans les gares et sur les lignes sur lesquelles sont reportés le plus d'incidents sûreté. En 2024, le nombre des trains accompagnés par une équipe sûreté externe a été maintenu à 12% (idem 2023). L'installation de caméras dans les gares et arrêts ferroviaires (sur les stèles et afficheurs sur les quais ainsi que dans les bâtiments accueillant les voyageurs) ainsi que dans les trains joue un rôle dans le sentiment de sûreté des clientes et des clients. Ces caméras peuvent aussi aider la Police Grand-Ducale à identifier l'auteur d'une infraction. Des bornes SOS présentes sur les quais d'une quinzaine de gares et d'arrêts et les boutons alarme SOS à bord des trains sont aussi à la disposition des clientes et des clients en situation de détresse ou qui viennent en aide à une ou un autre cliente ou client.

#### NOMBRE DE CAMÉRAS DANS LES TRAINS



#### POURCENTAGE DES AUTOBUS ÉQUIPÉS DE CAMÉRAS



#### NOMBRE DE CAMÉRAS DANS LES GARES/ARRÊTS



## LES ACTIONS EN FAVEUR DE L'INCLUSION ET SENSIBILISATION DES CLIENTES ET DES CLIENTS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE (S4-4)

### Des gares, arrêts et trains inclusifs

Pour faciliter le quotidien des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), les CFL équipent depuis plusieurs années les gares et arrêts ferroviaires pour garantir leur accessibilité. En 2024, le label « EureWelcome » a été décerné par le ministère de l'Économie (en coopération avec le Centre national Info-Handicap) à six gares et arrêts (Drauffelt, Kleinbettingen, Mersch, Michelau, Rodange et Roodt/Syre), portant à 27 le nombre de gares et arrêts labellisés. La mise en service des premiers nouveaux trains Coradia (voir page 48) et la mise hors service progressive des Z2 contribuent également à une meilleure accessibilité des PMR aux services de mobilité des CFL.

### Campagnes de sensibilisation des clientes et des clients au développement durable

Le Groupe CFL s'engage également à inclure ses clientes et clients dans sa démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). Le 22 avril 2024, les CFL ont souhaité les encourager à réduire leurs impacts environnementaux en célébrant la Journée de la Terre dans la verrière de la Gare de Luxembourg, avec quatre organismes partenaires : Environment & Sustainability Education Luxembourg (ESE), Shime, Citizens for Ecological Learning & Living (CELL) et Youth4Planet Luxembourg. À l'occasion de la Journée mondiale sans tabac (31 mai), les CFL ont sensibilisé les clientes et les clients aux risques liés au tabagisme à travers des messages au sol. Lors de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD) de novembre, les CFL ont organisé une nouvelle journée de sensibilisation en Gare de Luxembourg sur l'évitement des déchets et du jet de détritus (notamment mégots) et l'importance de l'économie circulaire.



Lors de la Journée de la Terre, les CFL et l'entreprise Shime ont sensibilisé les visiteurs de la Gare au fléau de la pollution liée aux mégots de cigarette.

# LUXEMBOURG



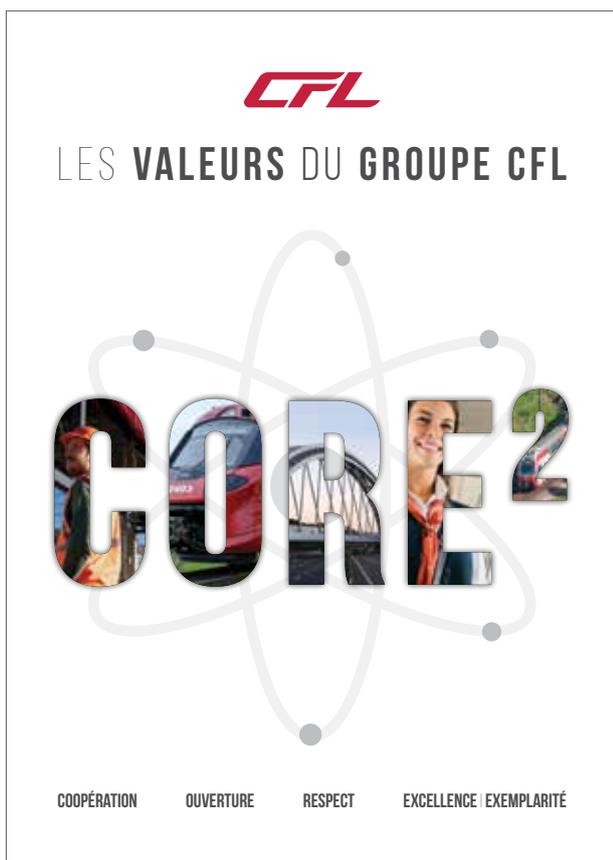
*Les CFL définissent leur conduite des affaires à tous les niveaux via différentes politiques et autres.*

# GOUVERNANCE



# NOTRE CONDUITE DES AFFAIRES

La conduite des activités des CFL est guidée par différentes politiques, chartes ainsi qu’une responsabilité partagée à tous les échelons du Groupe. Ces documents évolutifs sont conçus dans le souci du dialogue et de la transparence avec les parties prenantes – internes et externes – ainsi que de la gestion responsable des fonds publics par l’un des plus grands donneurs d’ordre du pays.



## CULTURE D’ENTREPRISE ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE CONDUITE DES AFFAIRES (G1-1)

La Charte des Valeurs CFL définit les valeurs phares de l’entreprise reprises sous l’acronyme CORE<sup>2</sup> pour Coopération, Ouverture, Respect, Exemplarité et Excellence. S’appliquant à l’ensemble du personnel, ces valeurs synthétisent l’identité commune du Groupe et ont pour vocation de définir le comportement des collaborateurs et collaboratrices (« *ce que nous faisons et disons et la manière dont nous le faisons et disons* »). La Charte des Valeurs est présentée à chaque nouveau collaborateur et/ou nouvelle collaboratrice et est promue dans le cadre de campagnes de sensibilisation (voir partie S1 page 132). Elle est complétée par la Charte Leadership qui décrit l’attitude professionnelle ainsi que le comportement quotidien du leader selon la culture d’entreprise du Groupe CFL.

La Politique Achats du Groupe CFL (voir partie S2 page 150) comprend une clause sur l’éthique et l’intégrité des collaborateurs et collaboratrices, applicable au Service Achats des CFL et Services Achats des filiales, ainsi que toutes personnes impliquées directement et indirectement dans un processus achats.

### Procédures d'enquêtes et protection des lanceurs d'alerte

Les comportements contraires aux Valeurs CORE<sup>2</sup> sont gérés dans le cadre de l'Ordre Général (OG) N°10 relatif à la « *culture juste* » et au régime des mesures disciplinaires et/ou dans le cadre de l'Ordre Général N°36 relatif au Groupe de Contact qui gère les questions de la discrimination et du harcèlement. Ces derniers indiquent la procédure à suivre pour identifier, signaler et examiner des comportements contraires aux valeurs du Groupe CFL, ainsi que les procédures permettant d'enquêter de manière rapide, indépendante et objective sur les éventuels incidents. Dans les filiales du Groupe CFL, des procédures d'enquête et de procédures disciplinaires spécifiques impliquant les équipes des services des ressources humaines et juridiques sont appliquées.

Le Groupe a également mis en place une procédure de protection des lanceurs d'alerte en application de la loi du 16 mai 2023 portant transposition de la directive 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union. Elle permet aux collaborateurs et collaboratrices du Groupe CFL (au Luxembourg), ainsi qu'aux personnes externes ayant obtenu des informations sur des violations du droit de l'Union dans un contexte professionnel, de procéder à un signalement. La procédure a été communiquée à l'ensemble du personnel et se trouve sur le site intranet et internet du Groupe. Le Service d'Audit interne est le référent pour la mise en œuvre de cette procédure, complémentaire aux autres modes de signalement existants au sein de l'entreprise (voie hiérarchique, service RH, ...).



### LA GESTION DES RELATIONS ENTRE LES CFL ET LEURS FOURNISSEURS (G1-2)

La relation du Groupe CFL avec ses fournisseurs est guidée par la Politique Achats du Groupe, le Code de Conduite Fournisseur ainsi que les Conditions Générales d'Achat basés sur les législations et réglementations nationales et internationales en vigueur. Ces documents rassemblent les principes et exigences des CFL dans leurs coopérations avec leurs fournisseurs afin de mitiger les risques au niveau de la chaîne d'approvisionnement, plus particulièrement en matière de respect de la sécurité, des droits des travailleurs, des droits humains, de l'environnement et de l'éthique (voir GOV-1, GOV-4 et SBM-3). En sus, le Groupe CFL a développé des procédures spécifiques qui visent la protection des droits humains des travailleurs et travailleuses de la chaîne de valeur qui s'appliquent par conséquent à sa relation avec ses sous-traitants (voir partie S2 page 150). La politique appliquée par le Groupe en matière de retards de paiements est expliquée en page 178.

#### Le rôle des critères sociaux et environnementaux dans la sélection des fournisseurs

Ces documents sont complétés depuis 2024 par une stratégie visant à améliorer les pratiques et à innover en matière d'achats responsables, notamment sur des catégories d'achats et catégories de fournisseurs les plus à risque. Cette stratégie s'appuie notamment sur la plateforme de notation EcoVadis qui doit permettre au Groupe CFL de mieux évaluer la durabilité de ses fournisseurs (dans les domaines de l'environnement, du social et des droits humains, de l'éthique et des achats responsables) et de l'intégrer dans le cadre d'un dialogue avec ceux-ci. Le Groupe CFL vise ainsi une augmentation de la part du volume d'achat couverte par une évaluation fournisseur, ainsi que la diminution de la part des fournisseurs possédant un mauvais score dans un domaine lié à la durabilité.

Dans le cadre de ses appels d'offres, le Groupe CFL a introduit des critères sociaux et environnementaux pour sélectionner des partenaires commerciaux, des services et des produits en ligne avec les principes et exigences mentionnés ci-dessus. Des initiatives pilotes pour intégrer des critères liés à la sécurité dans la sélection de sous-traitants ont été développées en 2023 et 2024 (voir partie S2 page 151).



La relation du Groupe CFL avec ses fournisseurs est guidée par la Politique Achats du Groupe, le Code de Conduite Fournisseur ainsi que les Conditions Générales d'Achat.

## LA PRÉVENTION ET LA DÉTECTION DE LA CORRUPTION AUX CFL (G1-3)

Plusieurs procédures ont été mises en place pour empêcher et détecter les cas de corruption. L'Ordre Général N°10 relatif à la « culture juste » a mis en place un « processus dans lequel les différents acteurs vont se mettre d'accord pour définir les comportements qui doivent être reconnus et valorisés, ou au contraire les comportements qui ne sont pas acceptables et donc sanctionnés éventuellement ». En outre, une Charte éthique des CFL, qui viendra remplacer la Charte éthique de CFL multimodal et CFL cargo, est en cours de finalisation. Elle sera présentée aux collaborateurs et collaboratrices du Groupe CFL courant 2025. Les fonctions les plus exposées au risque de corruption ont déjà participé à des formations anti-corruption externes. Un nouveau programme de formation interne est en cours de développement et sera mis en œuvre en 2025.

La Charte de gouvernance des CFL décrit quant à elle les lignes de conduite et les dispositions applicables aux administrateurs, directeurs et fondés de pouvoir en termes de gestion des conflits d'intérêts, contribuant ainsi à l'exercice indépendant, impartial et objectif des fonctions citées ci-dessus.

En tant que référent pour la procédure de protection des lanceurs d'alerte, le Service d'Audit interne contribue également à la détection de cas de corruption. Pour l'année 2024, aucun cas de corruption n'a été rapporté au sein du Groupe CFL (G1-4).

### Influence politique et activités de lobbying (G1-5)

Le Groupe CFL est membre de diverses instances ou organisations luxembourgeoises et internationales lui permettant notamment d'échanger avec d'autres entreprises, y compris ferroviaires, et de défendre ses

intérêts et ceux de son secteur d'activité plus largement. Il est notamment membre actif de la Communauté européenne du rail (CER) dont la mission consiste à représenter et défendre les intérêts du secteur ferroviaire auprès des institutions européennes. La filiale CFL multimodal est enregistrée dans le registre de transparence de l'UE sous le numéro d'identification 947972793426-62.

### Pratiques en matière de paiement (G1-6)

Le Groupe CFL tient à respecter les délais fixés par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, à savoir « trente jours après la date de réception, par le débiteur, de la facture ou d'une demande de paiement équivalente », sauf en cas d'avantages CFL échangés en escomptes. Dans certains cas, notamment dans le cadre de contrats relatifs à des opérations de travaux, le Groupe négocie un délai de soixante jours dans les conditions contractuelles. Pour se conformer à la loi modifiée du 16 mai 2019 relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics et des contrats de concession, le Groupe CFL ne traite que des factures sous format digital tel que défini par ladite loi. Le traitement digital des factures permet en même temps d'accélérer le processus de vérification et d'acceptation des factures.

Pour assurer par ailleurs le respect des délais contractuels et l'équité de traitement entre fournisseurs, des contrôles internes sont effectués régulièrement permettant de mesurer (1) le délai moyen (en nombre de jours) qu'il faut aux CFL pour payer une facture à compter de la date à laquelle le délai de paiement contractuel ou statutaire commence à courir et (2) les délais de paiement standard de l'entreprise (en nombre de jours) par grande catégorie de fournisseurs. Les analyses ont tendance à montrer que les retards sont généralement dus à des erreurs de facturation, des défauts au niveau de marchandises et autres cas litigieux.

# CYBERSÉCURITÉ

**Le Groupe CFL utilise un nombre croissant de systèmes d'information dans le cadre de ses activités. Face à l'intensification des risques liés, un cadre incluant des politiques, une gouvernance et des actions spécifiques a été mis en place. Des équipes et des procédures sont également dédiées à la protection des systèmes d'informations afin d'assurer la continuité des services.**

La Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) du Groupe CFL liste les règles pour protéger ses systèmes d'information (données, systèmes, locaux et les collaborateurs et collaboratrices), pour se mettre en conformité avec les exigences réglementaires, notamment la loi du 28 mai 2019 portant transposition de la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union européenne (NIS) et le règlement du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et pour réduire les risques pesant sur ses systèmes d'information. La PSSI intègre notamment les clauses contractuelles et les conventions pour les fournisseurs et les partenaires externes.

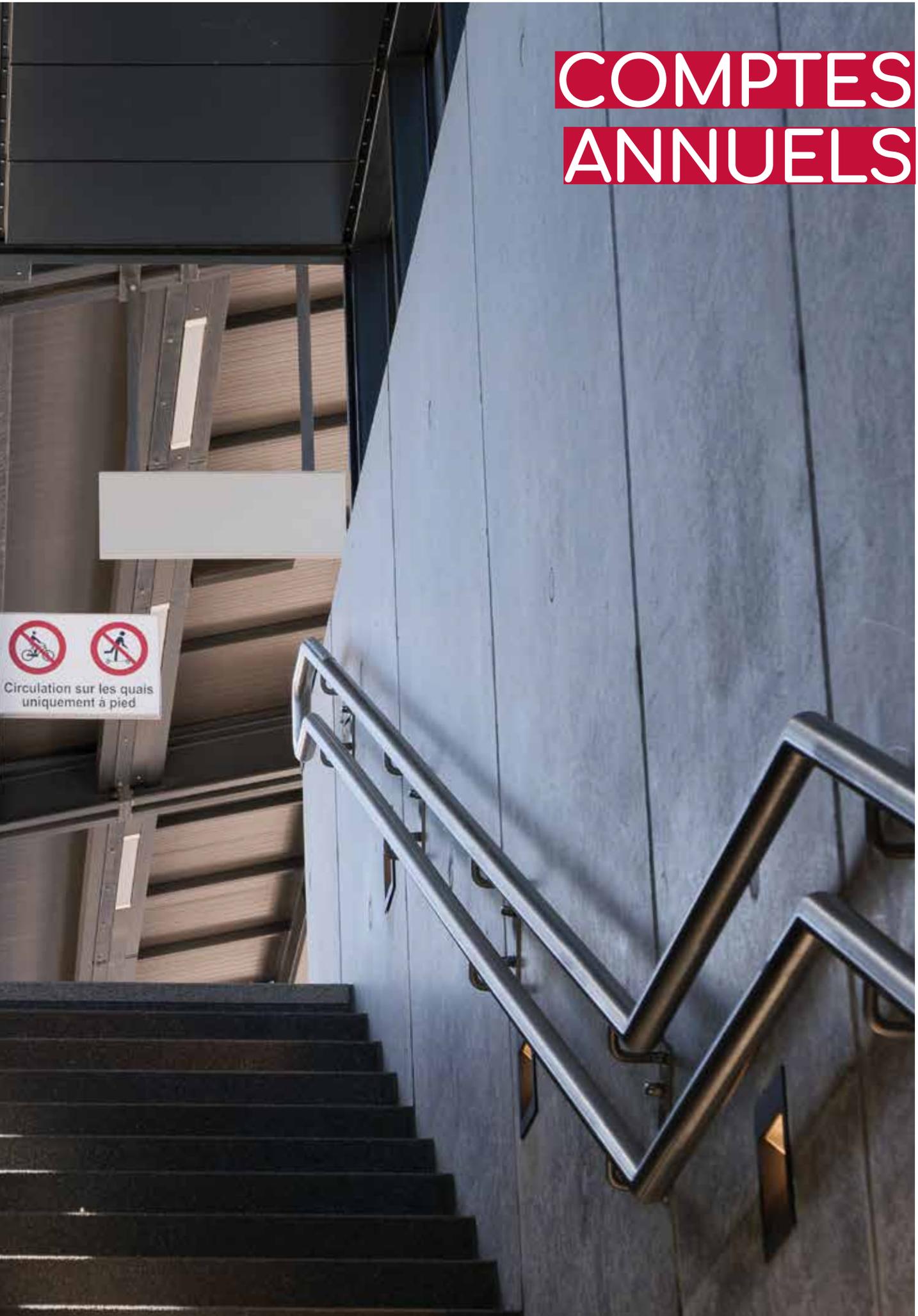
Au niveau du Groupe, la Division Sécurité de l'information et Architecture du Service Informatique et une équipe dédiée de la Direction Gestion Infrastructure sont chargées de gérer les risques de cyberattaque. Ces équipes coordonnent notamment les questions de gouvernance et de conformité, ainsi que celles liées à la cybersécurité, la cyberidentité et la cyberdéfense. En ligne avec la loi du 28 mai 2019, en tant qu'opérateur de service essentiel et afin d'atteindre un certain niveau de maturité, le Groupe CFL effectue, de manière régulière, des analyses de risques cyber internes et externes (fournisseurs, partenaires et filiales). Les équipes CFL déroulent également des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs et collaboratrices du Groupe (campagnes test et e-learning). Enfin, elles effectuent des simulations de gestion d'incidents, organisées par ses soins ou avec l'aide des autorités de contrôle.



*Dans un monde du travail de plus en plus digitalisé, les CFL intensifient leurs investissements et procédures en matière de cybersécurité.*



# COMPTES ANNUELS



# COMPTES ANNUELS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

## RAPPORT DE GESTION POUR L'EXERCICE 2024

(DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE)

Le 19 mai 2025

### ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ DURANT L'EXERCICE

En 2024, les CFL ont réalisé un chiffre d'affaires net comptable de 923.535.614,37 EUR, en augmentation de 6,11 % par rapport à 2023 (870.327.109,13 EUR), alors que les autres produits d'exploitation totaux sont de 25.762.916,61 EUR (2023 : 21.702.030,25 EUR). Le résultat net constaté au 31 décembre 2024 est un bénéfice de 17.587.575,66 EUR, contre un bénéfice de 14.247.059,12 EUR en 2023.

### COMMENTAIRES SUR LES COMPTES ANNUELS

Le bilan des CFL est principalement marqué par la progression des investissements dans le matériel roulant dans le contexte de la livraison des nouvelles automotrices (2024-2026) et de la modernisation de la flotte des automotrices plus anciennes.

### INVESTISSEMENTS

Les investissements réalisés en 2024 se répartissent de la manière suivante :

Immobilisations incorporelles	11.412.985,83 EUR
Immobilisations corporelles	129.953.283,46 EUR
Immobilisations financières	2.490.117,00 EUR
<b>Total des investissements</b>	<b>143.856.386,29 EUR</b>

Le chiffre d'affaires progresse régulièrement en 2024 (+6,1%), en relation surtout avec le coût du service public par rail et par route et la réalisation des travaux liés à l'infrastructure ferroviaire pour le compte de l'État.

La fréquentation des trains a atteint aussi un niveau record en 2024 confirmant la progression ininterrompue des années précédentes et le rôle important joué par les CFL dans le domaine de la mobilité publique au niveau national et transfrontalier.

### ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DE LA SOCIÉTÉ ET FUTURS DÉVELOPPEMENTS

Le programme d'investissement sur la période de 2026-2030 prévoit en particulier des investissements à long terme dans le matériel roulant, les bâtiments administratifs et les infrastructures de maintenance pour assurer la capacité de transport nécessaire et la qualité du service public proposé.

Dans ce contexte les contrats avec l'État venus à échéance à la fin de l'année 2024 ont été récemment renouvelés, voire sont en cours de renouvellement pour une nouvelle période de 10 ou 15 ans, ce qui permet d'envisager le financement des investissements à long terme avec sérénité.

Dans le même ordre d'idées, le budget d'exploitation des CFL prévoit en 2025 un chiffre d'affaires de 1.052.484 MEUR.

### SITUATION DE LA SOCIÉTÉ

#### Recherche et développement :

Les CFL n'ont pas d'activités de Recherche et Développement.

#### Succursales :

Les CFL n'ont pas de succursale.

#### Sociétés filiales :

Les CFL détiennent des participations dans les sociétés-filiales suivantes :

La société CFL Evasion S.A., dont les CFL détiennent 100% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 47.146,48 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 569.981,58 EUR ;

La société CFL-Immo S.A., dont les CFL détiennent 99,67% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 987.176,93 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 1.691.096,60 EUR ;

La société CFL cargo S.A., dont les CFL détiennent 66,67% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 3.650.726,24 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 89.879.985,84 EUR ;

La société CFL multimodal S.A., dont les CFL détiennent 99,99% du capital, a réalisé une perte au 31.12.2024 de 1.593.340,00 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 15.497.424,69 EUR ;

La société CFL cactus shoppi S.A., dont les CFL détiennent 51% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 868.291,95 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 2.192.945,48 EUR ;

La société CFL Mobility S.A., dont les CFL détiennent 100% du capital, a réalisé une perte au 31.12.2024 de 950.454,90 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 4.271.907,18 EUR ;

La société Lorry-Rail S.A. (non audité), dont les CFL détiennent 34,51% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 8.189.307,10 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 17.170.315,21 EUR ;

La société Norddeutsche Eisenbahn Niebüll GmbH., (non audité) dont les CFL détiennent 25,10% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 643.277,02 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 5.314.315,87 EUR ;

La société Rail Réassurances S.A., dont les CFL détiennent 99,99% du capital, a réalisé un bénéfice au

31.12.2024 de 0,00 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 13.852.003,94 EUR ;

La société Manuport S.A., dont les CFL détiennent 94,05% du capital, a réalisé un bénéfice au 31.12.2024 de 232.620,41 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 1.092.997,34 EUR ;

La société LuxID GIE, dont les CFL détiennent 25% du capital, a réalisé une perte au 31.12.2024 de 240,01 EUR. Les capitaux propres se sont élevés au 31.12.2024 à 117.374,77 EUR.

## RISQUES ET INCERTITUDES

Les activités de la Société ne sont pas, en règle générale, soumises aux risques de marché (sensibilité à l'évolution économique des industriels et des entreprises ferroviaires), ni aux risques industriels liés à l'organisation de ses moyens de production.

La Société ne gère pas d'activité de trésorerie ou de change et n'a pas recours à des instruments financiers dans une optique qui la conduirait à définir et appliquer une gestion spécifique des risques liés à ces opérations.

## ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS SURVENUS APRÈS CLÔTURE DE L'EXERCICE

Il n'y a pas d'événement significatif à mentionner après la clôture de l'exercice 2024.



# RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

Aux coparticipants de  
*Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois*  
 16, Boulevard d'Avranches  
 L-1160 Luxembourg

## RAPPORT SUR L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (la « Société ») comprenant le bilan au 31 décembre 2024 ainsi que le compte de profits et pertes pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux états financiers, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les états financiers ci-joints donnent une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2024, ainsi que des résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des états financiers en vigueur au Luxembourg.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la « loi du 23 juillet 2016 ») et les normes internationales d'audit (« ISAs ») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de la loi du 23 juillet 2016 et des normes ISAs telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes également indépendants de la Société conformément au code international de déontologie des professionnels comptables, y compris les normes internationales d'indépendance, publié par le Comité des normes internationales d'éthique pour les comptables (le « Code de l'IESBA ») tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

### Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe au Conseil d'Administration. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport de gestion mais ne comprennent pas les états financiers et notre rapport de réviseur d'entreprises agréé sur ces états financiers.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

### Responsabilités du Conseil d'Administration et des responsables du gouvernement d'entreprise pour les états financiers

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des états financiers en vigueur au Luxembourg, ainsi que du contrôle interne qu'il considère comme nécessaire pour permettre l'établissement d'états financiers ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des états financiers, c'est au Conseil d'Administration qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de liquider la Société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

## **Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport du réviseur d'entreprises agréé contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère rai-

sonnable des estimations comptables faites par le Conseil d'Administration, de même que les informations y afférentes fournies par ce dernier ;

- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par le Conseil d'Administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Cependant, des événements ou situations futurs pourraient amener la Société à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables du gouvernement d'entreprise notamment l'étendue et le calendrier prévu des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

### **Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires**

Le rapport de gestion est en concordance avec les états financiers et a été établi conformément aux exigences légales applicables.

**Ernst & Young**  
Société anonyme  
Cabinet de révision agréé  
**Yves Even**  
Luxembourg, le 19 mai 2025

## COMPTES ANNUELS/BILAN

31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)

ACTIF	Exploitation	Gestion de l'infrastructure	Non attribuable	Exercice courant	Exercice précédent
<b>C. Actif immobilisé</b>	799.691.253,31	15.629.694,39	- 109	<b>815.320.947,70</b> 110	<b>736.217.690,12</b>
I. Immobilisations incorporelles (note 3)	15.668.418,93	726.752,61	- 111	<b>16.395.171,54</b> 112	<b>13.122.558,29</b>
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été	13.488.841,24	726.752,61	- 115	14.215.593,85 116	9.984.867,88
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3	13.488.841,24	726.752,61	- 117	14.215.593,85 118	9.984.867,88
4. Acomptes versés	2.179.577,69	-	-	2.179.577,69	3.137.690,41
II. Immobilisations corporelles (note 4)	675.370.761,59	14.896.696,78	- 125	<b>690.267.458,37</b> 126	<b>610.633.989,30</b>
1. Terrains et constructions	172.808.061,48	55.796,01	- 127	172.863.857,49 128	169.600.947,65
2. Installations techniques et machines	14.799.849,98	399.759,07	- 129	15.199.609,05 130	16.182.376,70
3. Autres installations, outillage et mobilier	262.313.473,51	14.441.141,70	- 131	276.754.615,21 132	229.892.962,44
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	225.449.376,62	-	- 133	225.449.376,62 134	194.957.702,51
III. Immobilisations financières (note 5)	108.652.072,79	6.245,00	- 135	<b>108.658.317,79</b> 136	<b>112.461.142,53</b>
1. Parts dans des entreprises liées	99.607.251,79	-	- 137	99.607.251,79 138	102.563.087,12
2. Créances sur des entreprises liées	500.000,00	-	- 139	500.000,00 140	2.000.000,00
3. Participations	5.955.563,76	-	- 141	5.955.563,76 142	5.302.618,17
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations	2.579.213,97	-	- 145	2.579.213,97 146	2.579.213,97
6. Autres prêts	10.043,27	6.245,00	- 147	16.288,27 148	16.223,27
<b>D. Actif circulant</b>	39.799.563,93	65.751.328,56	181.352.357,90 151	<b>286.903.250,39</b> 152	<b>268.902.973,89</b>
I. Stocks (note 6)	26.478.642,75	40.743.893,48	- 153	<b>67.222.536,23</b> 154	<b>58.466.290,66</b>
1. Matières premières et consommables	25.855.628,97	40.743.893,48	- 155	66.599.522,45 156	55.719.372,26
3. Produits finis et marchandises	63.101,29	-	- 159	63.101,29 160	73.935,20
4. Acomptes versés	559.912,49	-	- 161	559.912,49 162	2.672.983,20
II. Créances	13.138.146,93	24.985.056,01	- 163	<b>38.123.202,94</b> 164	<b>46.376.631,22</b>
1. Créances résultant de ventes et prestations de services (note 7)	3.537.328,71	24.445.595,28	- 165	<b>27.982.923,99</b> 166	<b>38.103.421,63</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	3.537.328,71	24.445.595,28	- 167	27.982.923,99 168	38.103.421,63
2. Créances sur des entreprises liées (note 8)	5.584.436,37	3.257.049,19	- 171	<b>8.841.485,56</b> 172	<b>7.618.768,48</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	5.584.436,37	3.257.049,19	- 173	8.841.485,56 174	7.618.768,48
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation	-	-	- 177	- 178	<b>40.805,00</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	-	-	- 179	- 180	40.805,00
4. Autres créances	4.016.381,85	-2.717.588,46	- 183	<b>1.298.793,39</b> 184	<b>613.636,11</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	4.016.381,85	-2.717.588,46	- 185	1.298.793,39 186	613.636,11
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse	182.774,25	22.379,07	181.352.357,90 197	<b>181.557.511,22</b> 198	<b>164.060.052,01</b>
<b>E. Comptes de régularisation (note 9)</b>	35.870.495,24	9.773.360,34	- 199	<b>45.643.855,58</b> 200	<b>41.220.866,65</b>
<b>TOTAL DU BILAN (ACTIF)</b>			201	<b>1.147.868.053,67</b> 202	<b>1.046.341.530,66</b>

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels.

## COMPTES ANNUELS/BILAN

31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)

<b>CAPITAUX PROPRES ET PASSIF</b>	<i>Exploitation</i>	<i>Gestion de l'infrastructure</i>	<i>Non attribuable</i>		<b>Exercice courant</b>		<b>Exercice précédent</b>
<b>A. Capitaux propres (note 10)</b>	27.325.544,39	5.293.916,87	480.865.948,82	301	<b>513.485.410,08</b>	302	<b>511.950.849,07</b>
I. Capital souscrit	-	-	347.051.000,00	303	347.051.000,00	304	347.051.000,00
IV. Réserves	14.875.538,93	-	81.268.254,02	309	<b>96.143.792,95</b>	310	<b>105.665.388,22</b>
1. Réserve légale	-	-	6.058.415,65	311	6.058.415,65	312	5.346.062,69
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	14.875.538,93	-	75.209.838,37	429	<b>90.085.377,30</b>	430	<b>100.319.325,53</b>
a) autres réserves disponibles	-	-	49.826.638,48	431	49.826.638,48	432	45.231.688,48
b) autres réserves non disponibles	14.875.538,93	-	25.383.199,89	433	40.258.738,82	434	55.087.637,05
V. Résultats reportés	-	-	52.546.694,80	319	52.546.694,80	320	44.710.107,67
VI. Résultat de l'exercice	12.293.658,79	5.293.916,87	-	321	17.587.575,66	322	14.247.059,12
VIII. Subventions d'investissement en capital	156.346,67	-	-	325	156.346,67	326	277.294,06
<b>B. Provisions</b>	42.452.259,65	32.779.211,70	-	331	<b>75.231.471,35</b>	332	<b>72.232.184,65</b>
2. Provisions pour impôts	-	-	-	335	-	336	-
3. Autres provisions (note 11)	42.452.259,65	32.779.211,70	-	337	75.231.471,35	338	72.232.184,65
<b>C. Dettes (note 12)</b>	411.567.152,82	146.309.215,12	-	435	<b>557.876.367,94</b>	436	<b>461.922.732,22</b>
2. Dettes envers des établissements de crédit	316.949.966,19	-	-	355	<b>316.949.966,19</b>	356	<b>277.913.351,15</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	40.267.029,69	-	-	357	40.267.029,69	358	15.916.128,93
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	276.682.936,50	-	-	359	276.682.936,50	360	261.997.222,22
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte	60.000,00	-	-	361	<b>60.000,00</b>	362	<b>60.000,00</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	60.000,00	-	-	363	60.000,00	364	60.000,00
4. Dettes sur achats et prestations de services	81.675.869,82	128.347.186,42	-	367	<b>210.023.056,24</b>	368	<b>161.658.218,17</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	81.675.869,82	128.347.186,42	-	369	210.023.056,24	370	161.658.218,17
6. Dettes envers des entreprises liées (note 8)	1.645.558,51	791.778,04	-	379	<b>2.437.336,55</b>	380	<b>3.297.991,99</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	1.645.558,51	791.778,04	-	381	2.437.336,55	382	3.297.991,99
7. Dettes envers entreprises lien participation	24.173,28	7.528,01	-	-	<b>31.701,29</b>	-	<b>20.911,28</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	24.173,28	7.528,01	-	-	31.701,29	-	20.911,28
8. Autres dettes	11.211.585,02	17.162.722,65	-	451	<b>28.374.307,67</b>	452	<b>18.972.259,63</b>
a) Dettes fiscales	7.656.511,94	13.315.312,87	-	393	20.971.824,81	394	8.407.937,34
b) Dettes au titre de la sécurité sociale	3.435.767,48	2.563.271,52	-	395	5.999.039,00	396	9.221.554,65
c) Autres dettes	119.305,60	1.284.138,26	-	397	<b>1.403.443,86</b>	398	<b>1.342.767,64</b>
i) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	119.305,60	1.284.138,26	-	399	1.403.443,86	400	1.342.767,64
<b>D. Comptes de régularisation (note 9)</b>	1.274.804,30	-	-	403	<b>1.274.804,30</b>	404	<b>235.764,72</b>
<b>TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)</b>					<b>1.147.868.053,67</b>	405	<b>1.046.341.530,66</b>

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels.

**COMPTES ANNUELS/COMPTE DE PROFITS ET PERTES 31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)**

	<i>Exploitation</i>	<i>Gestion de l'infrastructure</i>		<b>Exercice courant</b>		<b>Exercice précédent</b>
<b>1. Chiffre d'affaires net (note 13)</b>	417.436.443,94	506.099.170,43	701	<b>923.535.614,37</b>	702	<b>870.327.109,13</b>
<b>3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif (note 14)</b>	36.331.722,76	-33.722.972,52	705	<b>2.608.750,24</b>	706	<b>2.222.076,29</b>
<b>4. Autres produits d'exploitation (note 15)</b>	19.364.595,91	6.398.320,70	713	<b>25.762.916,61</b>	714	<b>21.702.030,25</b>
<b>5. Matières premières et consommables et autres charges externes</b>	-150.661.526,99	-285.972.945,07	671	<b>-436.634.472,06</b>	672	<b>-406.757.331,31</b>
a) Matières premières et consommables	-16.906.670,90	-40.212.576,82	601	-57.119.247,72	602	-80.254.528,74
b) Autres charges externes (note 16)	-133.754.856,09	-245.760.368,25	603	-379.515.224,34	604	-326.502.802,57
<b>6. Frais de personnel (note 17)</b>	-242.011.232,96	-180.982.224,54	605	<b>-422.993.457,50</b>	606	<b>-402.047.722,66</b>
a) Salaires et traitements	-217.074.066,29	-162.378.869,51	607	-379.452.935,80	608	-361.596.130,13
b) Charges sociales	-22.986.947,30	-17.207.225,40	609	<b>-40.194.172,70</b>	610	<b>-37.831.560,82</b>
i) couvrant les pensions	-15.916.215,35	-11.937.380,70	653	-27.853.596,05	654	-26.063.862,18
ii) autres charges sociales	-7.070.731,95	-5.269.844,70	655	-12.340.576,65	656	-11.767.698,64
c) Autres frais de personnel	-1.950.219,37	-1.396.129,63	613	-3.346.349,00	614	-2.620.031,71
<b>7. Corrections de valeur (note 18)</b>	-58.115.360,66	-6.186.264,50	657	<b>-64.301.625,16</b>	658	<b>-59.618.142,49</b>
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	-53.369.763,86	-5.064.091,91	659	-58.433.855,77	660	-56.640.551,71
b) sur éléments de l'actif circulant	-4.745.596,80	-1.122.172,59	661	-5.867.769,39	662	-2.977.590,78
<b>8. Autres charges d'exploitation (note 19)</b>	-5.713.996,11	-438.710,78	621	<b>-6.152.706,89</b>	622	<b>-5.838.879,15</b>
<b>9. Produits provenant de participations</b>	5.061.528,19	-	715	<b>5.061.528,19</b>	716	<b>2.103.522,96</b>
a) provenant d'entreprises liées	1.820.385,67	-	717	1.820.385,67	718	-
b) provenant des autres participations	3.241.142,52	-	-	3.241.142,52	-	2.103.522,96
<b>10. Produits provenant d'autres valeurs mobilières</b>	302.398,93	-	-	<b>302.398,93</b>	-	<b>143.572,19</b>
a) provenant d'entreprises liées	50.398,93	-	-	50.398,93	-	107.572,19
b) provenant des autres participations	252.000,00	-	-	252.000,00	-	36.000,00
<b>11. Autres intérêts et autres produits financiers</b>	4.783.997,29	91.847,85	727	<b>4.875.845,14</b>	728	<b>3.947.188,70</b>
b) autres intérêts et produits financiers	4.783.997,29	91.847,85	731	4.875.845,14	732	3.947.188,70
<b>13. Corrections de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant</b>	-4.792.941,74	-	665	<b>-4.792.941,74</b>	666	<b>-5.454.334,96</b>
<b>14. Intérêts et autres charges financières</b>	-8.440.514,91	7.695,30	627	<b>-8.432.819,61</b>	628	<b>-5.681.052,02</b>
b) autres intérêts et charges financières	-8.440.514,91	7.695,30	631	-8.432.819,61	632	-5.681.052,02
<b>15. Impôts sur le résultat</b>	-1.017.136,36	-	635	<b>-1.017.136,36</b>	636	<b>-598.346,91</b>
<b>16. Résultat après impôts sur le résultat</b>	12.527.977,29	5.293.916,87	667	<b>17.821.894,16</b>	668	<b>14.449.690,02</b>
<b>17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.</b>	-234.318,50	-	637	<b>-234.318,50</b>	638	<b>-202.630,90</b>
<b>18. Résultat de l'exercice</b>	12.293.658,79	5.293.916,87	669	<b>17.587.575,66</b>	670	<b>14.247.059,12</b>

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes annuels.

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

### NOTE 1 - GÉNÉRALITÉS

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois - ci-après la « Société » ou les « CFL » - a été constituée en exécution de la convention belgo-franco-luxembourgeoise du 17 avril 1946 relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché sous la forme d'une société commerciale à statut légal de droit luxembourgeois. Cette convention a été modifiée par le protocole additionnel du 28 janvier 1997. Les nouveaux statuts des CFL ont été approuvés par la Loi du 28 mars 1997.

La Société est établie pour une durée illimitée et son siège est établi à Luxembourg, 16, Boulevard d'Avranches.

L'objet de la Société est :

- d'effectuer, directement ou par l'intermédiaire de participations, toutes opérations de transport de personnes et de marchandises, notamment par rail, tant dans le Grand-Duché de Luxembourg qu'à l'étranger ;
- d'exploiter les services publics de transport, notamment par rail, conformément aux contrats conclus ou à conclure avec les autorités compétentes ;
- de gérer le réseau ferroviaire luxembourgeois conformément à la loi modifiée du 6 juin 2019 relative à la gestion, à l'accès, à l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire et à la régulation du marché ferroviaire.

L'exercice social commence le 1<sup>er</sup> janvier pour se terminer le 31 décembre.

La Société établit également des comptes consolidés qui font l'objet d'une publication selon les modalités prévues par la loi modifiée du 10 août 1915 et qui sont disponibles au siège de la Société.

En application de la loi modifiée du 6 juin 2019, les comptes annuels présentent l'activité relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire séparément de celle de l'exploitation.



## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

### NOTE 2 - PRINCIPALES RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

#### 2.1. Principes généraux

Les comptes annuels ci-joints ont été établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises, les règles définies dans la loi modifiée du 10 août 1915 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, et en accord avec les principes comptables généralement admis au Luxembourg, utilisant notamment les règles d'évaluation suivantes :

#### 2.2. Principales règles d'évaluation

##### *Conversion des devises*

La Société tient la comptabilité en Euro (EUR) et le bilan et le compte de profits et pertes sont exprimés dans cette devise.

A la date de clôture du bilan :

- les immobilisations incorporelles, corporelles et financières exprimées dans une devise autre que l'EUR restent converties au cours de change historique ;
- les autres postes de l'actif exprimés dans une devise autre que l'EUR sont valorisés individuellement au plus bas de leur valeur au cours de change historique ou de leur valeur déterminée sur base du cours de change en vigueur à la date de clôture du bilan ;
- les postes de passif exprimés dans une devise autre que l'EUR sont valorisés individuellement au plus haut de leur valeur au cours de change historique ou de leur valeur déterminée sur base du cours de change en vigueur à la date de clôture du bilan.



Les produits et les charges en devises autres que l'EUR sont convertis en EUR au cours de change en vigueur à la date des opérations.

Ainsi, seuls sont comptabilisés dans le compte de profits et pertes les bénéfices et pertes de change réalisés et les pertes de change non réalisés.

##### *Immobilisations incorporelles et corporelles*

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont évaluées à leur prix d'acquisition ou à leur coût de revient, déduction faite des corrections de valeur.

Les corrections de valeur sont calculées de façon linéaire et sont déterminées en fonction de la durée de vie estimée.

Toute immobilisation secondaire rattachable à une immobilisation principale est amortie sur la durée de vie résiduelle de l'immobilisation principale.

##### *Immobilisations financières*

Les parts dans des entreprises liées, les participations, les titres ayant le caractère d'immobilisations et les autres prêts sont évalués individuellement au plus bas de leur prix d'acquisition ou de leur valeur estimée par le Conseil d'Administration, sans compensation entre les plus-values et les moins-values individuelles.

Pour déterminer la valeur estimée, le Conseil d'Administration se base sur les comptes annuels des sociétés à évaluer et/ou sur d'autres informations et documents disponibles et prend en considération le caractère durable des pertes de valeur éventuelles.

##### *Stocks*

Les matières premières et consommables sont évaluées au prix d'acquisition en utilisant la méthode des prix moyens pondérés.

Des corrections de valeur sont pratiquées sur les articles ayant un lien direct avec le matériel roulant. Ces corrections de valeur sont calculées en fonction de la durée de vie résiduelle des immobilisations corporelles auxquelles les articles en stocks se rattachent.

De même, certaines pièces en magasin font périodiquement l'objet de réduction de valeur à la suite de l'examen régulier de leur état par les services techniques intéressés.

##### *Créances*

Les créances de l'actif circulant sont évaluées à leur valeur nominale.

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

Des corrections de valeur sont pratiquées selon la règle suivante :

- correction de valeur de 100% pour les créances envers un tiers en faillite ;
- correction de valeur de 100% pour les créances se référant aux infractions tarifaires âgées de plus d'un an ;
- correction de valeur de 50% pour les créances non reprises ci-dessus âgées de plus d'un an, et de 100% pour celles âgées de plus de deux ans ;
- les créances âgées de 2 ans sont comptabilisées en compte de profits et pertes.

Des corrections de valeur supplémentaires sont pratiquées en fonction de circonstances spécifiques intervenues dans les créances.

#### Provisions

A la clôture de chaque exercice, des provisions sont constituées pour couvrir tous les risques et charges prévisibles dont les éléments déclencheurs trouvent leur origine dans l'exercice au cours duquel la provision est constatée (ou dans un exercice antérieur). Les provisions afférentes aux exercices antérieurs sont régulièrement revues et reprises en résultat si elles sont devenues sans objet.

#### Dettes

Les dettes sont comptabilisées à leur valeur nominale.

#### Montant net du chiffre d'affaires

Le montant net du chiffre d'affaires comprend les montants résultant de la vente des prestations de services correspondant aux activités ordinaires de la Société, déduction faite des réductions sur ventes, ainsi que de la taxe sur la valeur ajoutée et d'autres impôts directement liés au chiffre d'affaires. Selon le contrat de service public de transport de voyageurs par chemins de fer et par route, le contrat de gestion de l'infrastructure ferroviaire et la convention relative à la gestion administrative des immeubles dépendant de l'infrastructure ferroviaire, le montant net du chiffre d'affaires inclut de plus les versements de l'Etat relatifs au trafic voyageur ainsi que la rémunération relative à la gestion de l'infrastructure pour le compte de l'Etat.

#### Instruments financiers

La Société se couvre contre le risque d'intérêts par des SWAP. Le différentiel des SWAP est payé et enregistré au compte de profits et pertes tous les trimestres.

#### Pilier II

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois entre dans le champ de la réglementation Pilier 2 telle qu'introduite au Luxembourg par la loi du 22 décembre 2023 relative à l'imposition minimale effective. Cette législation entre en vigueur pour la Société dès l'exercice commençant le 1er janvier 2024. Ces nouvelles règles visent à assurer que la Société s'acquitte dans chaque pays dans laquelle elle opère, d'un taux d'imposition effectif minimum de 15 % calculé sur les bénéfices déterminés selon les règles prévues par la loi du 22 décembre 2023. La Société a évalué l'application des règles Pilier 2 ainsi que les régimes de protection y associés notamment pour l'exercice 2024 et a conclu qu'aucune charge d'impôt matérielle ne devait être comptabilisée dans ses comptes.

La Société dispose à fin 2024 d'un montant d'impôt différé actif non comptabilisé de EUR 0,00 lié aux pertes fiscales reportées ainsi que d'un montant approximatif de bonifications d'impôt pour investissement reportables de EUR 25.313.219,00 également non comptabilisé en tant qu'impôt différé actif au 31 décembre 2024.

#### NOTE 3 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

##### Concessions, brevets, licences et marques

	2024 EUR	2023 EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>		
Au début de l'exercice	58.220.482,16	49.825.030,75
Acquisitions	10.832.468,26	6.855.987,68
Acomptes versés	580.517,57	1.821.651,48
Sorties	(120.050,00)	(282.187,75)
A la fin de l'exercice	69.513.417,99	58.220.482,16
<b>Corrections de valeur</b>		
Au début de l'exercice	45.097.923,87	38.973.487,82
Dotations (note 18)	8.140.372,58	6.400.461,03
Reprises	(120.050,00)	(276.024,98)
A la fin de l'exercice	53.118.246,45	45.097.923,87
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>16.395.171,54</b>	<b>13.122.558,29</b>

Les concessions, brevets, licences et marques sont amortis linéairement sur trois ans.

Au 31 décembre 2024, les immobilisations incorporelles sont majoritairement liées à l'exploitation :

	2024 EUR	2023 EUR
Immobilisations incorporelles liées à l'exploitation	15.668.418,93	12.842.090,97
Immobilisations incorporelles liées à l'infrastructure	726.752,61	280.467,32
	<b>16.395.171,54</b>	<b>13.122.558,29</b>

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

### NOTE 4 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains et constructions EUR	Installations techniques et machines EUR	Autres installations, outillage et mobilier EUR	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours EUR	Total EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	240.268.945,74	35.188.362,92	857.018.769,65	194.957.702,51	1.327.433.780,82
Mouvements de l'exercice :					
- Acquisitions	5.980.726,97	595.338,42	23.653.552,48	99.723.665,59	129.953.283,46
- Sorties	(26.164.822,78)	(300.412,05)	(10.664.301,22)	-	(37.129.536,05)
- Transferts	3.433.878,26	684.489,03	65.113.624,19	(69.231.991,48)	-
A la fin de l'exercice	223.518.728,19	36.167.778,32	935.121.645,10	225.449.376,62	1.420.257.528,23
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	70.667.998,09	19.005.986,22	627.125.807,21	-	716.799.791,52
Mouvements de l'exercice :					
- Dotations (note 18)	6.151.695,39	2.262.595,10	41.879.192,70	-	50.293.483,19
- Reprises	(26.164.822,78)	(300.412,05)	(10.637.970,02)	-	(37.103.204,85)
- Transferts	-	-	-	-	-
A la fin de l'exercice	50.654.870,70	20.968.169,27	658.367.029,89	-	729.990.069,86
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>172.863.857,49</b>	<b>15.199.609,05</b>	<b>276.754.615,21</b>	<b>225.449.376,62</b>	<b>690.267.458,37</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>169.600.947,65</b>	<b>16.182.376,70</b>	<b>229.892.962,44</b>	<b>194.957.702,51</b>	<b>610.633.989,30</b>

Au 31 décembre 2024, les immobilisations corporelles sont réparties entre les différentes activités comme suit :

	2024 EUR	2023 EUR
Immobilisations corporelles liées à l'exploitation	675.370.761,59	592.439.098,44
Immobilisations corporelles liées à la gestion de l'infrastructure	14.896.696,78	18.194.890,86
	<b>690.267.458,37</b>	<b>610.633.989,30</b>



#### *Durées d'amortissement*

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les durées suivantes :

Constructions	30 et 50 ans
Aménagements et agencements des constructions	10 et 30 ans
Installations techniques	15 et 20 ans
Outillage	5 et 10 ans
Mobilier	10 ans
Matériel de bureau	5 ans
Matériel informatique	4 ans
Matériel de transport ferroviaire	18, 20, 25 et 30 ans
Engins de voie	15 ans
Locotracteurs	30 ans
Matériel de transport routier	6 et 8 ans

Au 31 décembre 2024, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 225.449.376,62 (2023: EUR 194.957.702,51) et concernent principalement les acomptes versés pour l'acquisition d'automotrices 2400/2450.

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

## NOTE 5 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les mouvements intervenus au cours de l'exercice 2024 se détaillent comme suit :

	Créances sur les entreprises liées	Parts dans des entreprises liées	Participations	Titres ayant le caractère d'immobilisation	Autres prêts	Total
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>						
Au début de l'exercice	2.000.000,00	220.273.352,58	14.859.534,20	3.828.151,12	16.223,27	240.977.261,17
Entrées de l'exercice	-	2.490.052,00	-	-	65,00	2.490.117,00
Sorties de l'exercice	(1.500.000,00)	-	-	-	-	(1.500.000,00)
Transferts	-	-	-	-	-	-
A la fin de l'exercice	500.000,00	222.763.404,58	14.859.534,20	3.828.151,12	16.288,27	241.967.378,17
<b>Corrections de valeur</b>						
Au début de l'exercice	-	117.710.265,46	9.556.916,03	1.248.937,15	-	128.516.118,64
Dotation de l'exercice	-	5.493.033,81	5.656,31	-	-	5.498.690,12
Reprises de l'exercice	-	(47.146,48)	(658.601,90)	-	-	(705.748,38)
Transferts	-	-	-	-	-	-
A la fin de l'exercice	-	123.156.152,79	8.903.970,44	1.248.937,15	-	133.309.060,38
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>500.000,00</b>	<b>99.607.251,79</b>	<b>5.955.563,76</b>	<b>2.579.213,97</b>	<b>16.288,27</b>	<b>108.658.317,79</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>2.000.000,00</b>	<b>102.563.087,12</b>	<b>5.302.618,17</b>	<b>2.579.213,97</b>	<b>16.223,27</b>	<b>112.461.142,53</b>

En 2024, les CFL ont payé la part variable du prix des actions de la société Manuport S.A. pour un montant de EUR 1.190.052,00. Ils ont également procédé à la libération de la dernière tranche de l'augmentation de capital au profit de CFL multimodal S.A. pour un montant de EUR 1.300.000,00.

Des corrections de valeur pour un montant total de EUR 5.498.690,12 (2023 : EUR 5.458.254,35) ainsi que des reprises de correction de valeur pour un montant total de EUR 705.748,38 (2023 : EUR 3.919,39) ont été enregistrées en 2024 sur les participations détenues par les CFL dans les différentes filiales.

Au 31 décembre 2024, la Société détient des participations dans les sociétés suivantes :

Dénomination	Pays	Pourcentage de détention directe	Comptes annuels audités arrêtés au	Fonds propres (y inclus le résultat net) EUR	Résultat net EUR
<b>CFL Evasion S.A.</b>	Luxembourg	100,00%	31.12.2024	569.981,58	47.146,48
<b>CFL-Immo S.A.</b>	Luxembourg	99,67%	31.12.2024	1.691.096,60	987.176,93
<b>CFL cargo S.A.</b>	Luxembourg	66,67%	31.12.2024	89.879.985,84	3.650.726,24
<b>CFL Multimodal S.A.</b>	Luxembourg	99,99%	31.12.2024	15.497.424,69	(1.593.340,00)
<b>CFL cactus shoppi S.A.</b>	Luxembourg	51,00%	31.12.2024	2.192.945,48	868.291,95
<b>CFL Mobility S.A.</b>	Luxembourg	100,00%	31.12.2024	4.271.907,18	(950.454,90)
<b>Lorry-Rail S.A.</b>	Luxembourg	34,51%	Non audités	17.170.315,21	8.189.307,10
<b>Norddeutsche Eisenbahn Niebüll GmbH</b>	Allemagne	25,10%	Non audités	5.314.315,87	643.277,02
<b>Rail Réassurances S.A.</b>	Luxembourg	99,99%	31.12.2024	13.852.003,94	0,00
<b>Manuport S.A.</b>	Luxembourg	94,05%	31.12.2024	1.092.997,34	232.620,41
<b>LuxID GIE</b>	Luxembourg	25,00%	31.12.2024	117.374,77	(240,01)

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES



### NOTE 6 - STOCKS

	2024 EUR	2023 EUR
<b>Exploitation</b>		
- Valeur brute	62.864.558,56	52.239.149,39
- Corrections de valeur	(36.385.915,81)	(31.562.588,14)
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>26.478.642,75</b>	<b>20.676.561,25</b>
<b>Gestion de l'Infrastructure</b>		
- Valeur brute	48.410.699,91	44.332.018,05
- Corrections de valeur	(7.666.806,43)	(6.542.288,64)
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>40.743.893,48</b>	<b>37.789.729,41</b>
<b>Valeur totale du stock à la fin de l'exercice</b>	<b>67.222.536,23</b>	<b>58.466.290,66</b>

Au 31 décembre 2024, les acomptes versés sur stock représentent un montant de EUR 559.912,49 (2023: EUR 2.672.983,20) et concernent les acomptes versés pour l'acquisition de pièces d'équipement de véhicules ferroviaires.

### NOTE 7 - CRÉANCES RÉSULTANT DE VENTES ET PRESTATIONS DE SERVICES

Ce poste correspond principalement à des créances sur l'Etat Grand-Ducal. Il se compose entre autres de créances résultant de l'exécution des contrats de la gestion technique et comptable du Régime Général des Transports Routiers (« RGTR »), des compensations des charges liées aux pensions des CFL, des investissements réalisés pour compte du Fonds du rail, des prestations dans le cadre de la gestion de l'infrastructure, ainsi que de l'exécution du contrat de service public de transport de voyageurs par chemin de fer et par route pour un montant de EUR 19.065.267,24 (2023: EUR 29.434.908,13).

Le nouveau contrat de service public par rail signé le 31 mars 2023 entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour une durée de 15 ans et constitue une pièce maîtresse du Plan national de mobilité (PNM) 2035. Le nouveau contrat de service public de transport de voyageurs par route signé le 31 juillet 2024 entrera également en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 et expirera le 31 décembre 2034. Pour l'ancien contrat de la gestion de l'infrastructure qui est venu à échéance fin 2024, celui-ci est reconduit pour l'année 2025 tel que prévu par les dispositions contractuelles, en attendant la signature du nouveau contrat actuellement en cours d'évaluation par les instances publiques.

### NOTE 8 - CRÉANCES SUR DES ENTREPRISES LIÉES ET DETTES ENVERS DES ENTREPRISES LIÉES

Les soldes repris sous ces rubriques sont relatifs à des ventes, des achats et des prestations de services.

Les transactions avec des parties liées sont réalisées à des conditions normales de marché.

### NOTE 9 - COMPTES DE RÉGULARISATION: ACTIF - PASSIF

	2024 EUR	2023 EUR
<b>ACTIF</b>		
Traitements payés d'avance	20.191.186,52	19.186.058,71
Pensions payées d'avance	16.932.237,82	16.256.308,51
Charges payées d'avance	8.520.431,24	5.778.499,43
	<b>45.643.855,58</b>	<b>41.220.866,65</b>
<b>PASSIF</b>		
Produits constatés d'avance	1.274.804,30	235.764,72
	<b>1.274.804,30</b>	<b>235.764,72</b>

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

## NOTE 10 - CAPITAUX PROPRES

## Évolution des capitaux propres

	Capital souscrit EUR	Réserve légale EUR	Autres réserves EUR	Résultats reportés EUR	Subventions d'investissement EUR	Autres réserves non disponibles EUR	Résultat EUR
Situation au 31 décembre 2023	347.051.000,00	5.346.062,69	45.231.688,48	44.710.107,67	277.294,06	55.087.637,05	14.247.059,12
Affectation du résultat de l'exercice 2023 selon la décision de l'Assemblée Générale des Coparticipants du 10 juin 2024	-	712.352,96	-	7.836.587,13	-	5.698.119,03	(14.247.059,12)
Affectation de subvention	-	-	-	-	(120.947,39)	-	-
Transfert réserves	-	-	4.594.950,00	-	-	(4.594.950,00)	-
Plus-value immunisée	-	-	-	-	-	(15.932.067,26)	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	-	-	-	17.587.575,66
<b>Situation au 31 décembre 2024</b>	<b>347.051.000,00</b>	<b>6.058.415,65</b>	<b>49.826.638,48</b>	<b>52.546.694,80</b>	<b>156.346,67</b>	<b>40.258.738,82</b>	<b>17.587.575,66</b>

Le capital social est représenté par 28.000 parts d'une valeur nominale de EUR 12.394,68 chacune et souscrit à raison de 26.320 parts par l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, de 1.120 parts par l'État belge et de 560 parts par l'État français.

*Réserve légale*

Selon la législation en vigueur, il doit être fait annuellement sur les bénéfices nets, après absorption des pertes reportées éventuelles, un prélèvement de 5% affecté à la réserve légale. Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque la réserve atteint 10% du capital social. La réserve légale ne peut pas être distribuée.

*Autres réserves non disponibles*

Au 31 décembre 2006, la Société a enregistré une plus-value immunisée de EUR 14.875.538,93. Celle-ci a été générée par la vente de plusieurs biens immobiliers en 2006. Cette plus-value immunisée a été transférée dans le cadre d'un remploi sur participation réalisé au cours de l'exercice 2006 dans le cadre de l'article 54 L.I.R.

En 2023, la Société a enregistré une plus-value de EUR 15.932.067,26 générée par la vente de biens immobiliers. Cette plus-value immunisée, inscrite à un poste spécial, a été transférée en 2024 sur le projet du nouveau siège social en diminution du coût d'investissement.

*Subvention d'investissement*

Dans le cadre de l'équipement du matériel roulant et des infrastructures par le système ETCS/ERTMS, les CFL ont reçu via le Groupement Européen d'Intérêt Economique Rail Freight Corridor 2 (« GEIE RFC 2 ») une subvention d'investissement. Suivant décision de la Commission Européenne en 2017, lors de la clôture de l'action 2007 EU, la part revenant aux CFL en tant que bénéficiaire au projet s'élève à EUR 5.281.036,00 (2023: EUR 5.281.036,00). De ces subsides un montant de EUR 120.947,39 a été affecté aux produits en 2024 sous la rubrique « autres produits d'exploitation » (2023 : EUR 123.389,28).



## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

### NOTE 11 - AUTRES PROVISIONS

Au 31 décembre 2024, les autres provisions se composent des éléments suivants :

	2024 EUR	2023 EUR
Provision pour mi-vie matériel de transport	7.276.680,23	8.199.036,72
Provision pour congés payés et heures supplémentaires	61.654.782,13	57.860.691,44
Autres provisions	6.300.008,99	6.172.456,49
	<b>75.231.471,35</b>	<b>72.232.184,65</b>

Au 31 décembre 2024, les autres provisions sont réparties comme suit :

	2024 EUR	2023 EUR
Provisions liées à l'exploitation	42.452.259,65	41.284.459,90
Provisions liées à la gestion de l'infrastructure (*)	32.779.211,70	30.947.724,75
	<b>75.231.471,35</b>	<b>72.232.184,65</b>

(\*) Poste intégrant essentiellement la provision pour congés payés et heures supplémentaires du personnel affecté à la gestion de l'infrastructure.

Le poste « Autres provisions » couvre notamment un projet de désamiantage des voitures de la série Z2000.



### NOTE 12 - DETTES

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit :

	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	Plus de 5 ans EUR	Total EUR
<b>Exercice 2024</b>				
Dettes envers des établissements de crédit	40.267.029,69	76.571.825,44	200.111.111,06	316.949.966,19
Acomptes reçus sur commandes	60.000,00	-	-	60.000,00
Dettes sur achats et prestations de services	210.023.056,24	-	-	210.023.056,24
Dettes envers des entreprises liées	2.437.336,55	-	-	2.437.336,55
Dettes envers des entreprises avec lien de participation	31.701,29	-	-	31.701,29
Dettes au titre de la sécurité sociale	5.999.039,00	-	-	5.999.039,00
Dettes fiscales	20.971.824,81	-	-	20.971.824,81
Autres dettes	1.403.443,86	-	-	1.403.443,86
<b>Total</b>	<b>281.193.431,44</b>	<b>76.571.825,44</b>	<b>200.111.111,06</b>	<b>557.876.367,94</b>

	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	Plus de 5 ans EUR	Total EUR
<b>Exercice 2023</b>				
Dettes envers des établissements de crédit	15.916.128,93	74.241.507,20	187.755.715,02	277.913.351,15
Acomptes reçus sur commandes	60.000,00	-	-	60.000,00
Dettes sur achats et prestations de services	161.658.218,17	-	-	161.658.218,17
Dettes envers des entreprises liées	3.297.991,99	-	-	3.297.991,99
Dettes envers des entreprises avec lien de participation	20.911,28	-	-	20.911,28
Dettes au titre de la sécurité sociale	9.221.554,65	-	-	9.221.554,65
Dettes fiscales	8.407.937,34	-	-	8.407.937,34
Autres dettes	1.342.767,64	-	-	1.342.767,64
<b>Total</b>	<b>199.925.510,00</b>	<b>74.241.507,20</b>	<b>187.755.715,02</b>	<b>461.922.732,22</b>

## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

Sur base de la situation financière au 31 décembre 2024, la Société respecte les conditions contractuelles financières et non-financières de ses prêts envers les établissements de crédit.

**NOTE 13 - CHIFFRE D'AFFAIRES NET**

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 505.175.874,26 (2023: EUR 475.122.043,48) la rémunération de la gestion de l'infrastructure ferroviaire et le remboursement des travaux prestés pour le compte du Fonds du rail, conformément à l'article 9 de la loi modifiée du 6 juin 2019 et un montant de EUR 366.291.177,53 (2023 : EUR 342.387.064,81) pour la rémunération du service public rail et route, conformément à l'article 14 de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics et le contrat de service public de transport de voyageurs par chemins de fer et par route signé à Luxembourg le 7 mai 2009.

La ventilation du chiffre d'affaires par catégorie d'activité se présente comme suit :

	2024 EUR	2023 EUR
Activité Voyageurs	407.890.209,23	385.481.123,23
Activité Infrastructure	507.699.569,10	477.841.309,53
Autres	7.945.836,04	7.004.676,37
	<b>923.535.614,37</b>	<b>870.327.109,13</b>

Le poste « Autres » représente principalement des prestations effectuées pour les filiales et qui ne sont pas reprises dans le décompte avec l'Etat.

**NOTE 14 - TRAVAUX EFFECTUÉS PAR L'ENTREPRISE POUR ELLE-MÊME ET PORTÉS A L'ACTIF**

Ce poste représente les opérations effectuées par le personnel du domaine d'activité « infrastructure » pour le compte de l'activité « exploitation » et inversement

comprenant notamment les frais refacturés tels que les frais de salaires, frais de location, frais d'études et amortissements pour un montant de EUR 36.331.722,76 (2023 : EUR 23.469.069,40). Ce poste inclut un montant de EUR 2.608.750,24 (2023 : EUR 2.222.076,29) représentant les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

**NOTE 15 – AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION**

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2024 comprennent notamment des reprises de provisions pour réparations internes et externes du matériel ferroviaire de EUR 4.090.210,84 (2023 : EUR 1.276.213,03), des refacturations de prestations aux filiales de EUR 1.843.478,69 (2023 : EUR 2.128.418,97), des refacturations de prestations à des tiers de EUR 5.299.870,39 (2023 : EUR 4.819.995,92), de la rémunération de la gestion du personnel retraité de EUR 2.091.235,06 (2023 : EUR 2.106.223,52), de la vente et de plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 649.989,45 (2023 : EUR 242.437,83).

**NOTE 16 - AUTRES CHARGES EXTERNES**

Ce poste regroupe les charges de location, d'entretien et d'assurance, les honoraires, les commissions sur ventes, les travaux de prestations pour le compte du Fonds du rail ainsi que diverses autres charges externes.

Parmi ces charges figurent principalement les travaux d'entretien et de réparation sur construction pour le compte du Fonds du rail pour un montant de EUR 134.517.842,14 (2023 : EUR 122.404.390,26).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure sur le territoire luxembourgeois et transfrontalier est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 22.726.914,30 (2023 : EUR 17.487.110,78).



## COMPTES ANNUELS/ANNEXES

### NOTE 17 - FRAIS DE PERSONNEL

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2024 et 2023 s'élève à :

	2024	2023
- Cadres hors statut	213*	188*
- Cadres permanents	3.692*	3.592*
- Personnel auxiliaire	1	1
	<b>3.906</b>	<b>3.781</b>

\* (13 personnes détachées aux filiales des CFL en 2024 et 15 personnes en 2023).

Tel que prévu par la loi modifiée du 28 mars 1997, approuvant notamment le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, la Société cotise à la charge des retraites et pensions de leurs agents à raison de 16% de la masse salariale retenue pour le calcul des pensions. Le solde de la charge des retraites et pensions des agents des CFL est pris en charge par l'Etat.

Le montant des frais de formation s'élève à EUR 3.316.214,10 en 2024 (2023 : EUR 2.596.339,59).

### NOTE 18 - CORRECTIONS DE VALEUR

	2024 EUR	2023 EUR
Corrections de valeur		
- sur immobilisations incorporelles (note 3)	8.140.372,58	6.400.461,03
- sur immobilisations corporelles (note 4)	50.293.483,19	50.240.090,68
	<b>58.433.855,77</b>	<b>56.640.551,71</b>

### NOTE 19 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

En 2024, les autres charges d'exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d'engins ferroviaires d'un montant de EUR 3.167.854,35 (2023 : EUR 2.995.483,68) ainsi que des redevances pour licences informatiques de EUR 2.115.726,14 (2023 : EUR 1.684.016,43).

### NOTE 20 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Au 31 décembre 2024, le total des commandes passées par CFL auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s'élève à EUR 818.439.604,33 (2023 : EUR 586.291.819,18). Ce montant comprend les marchés conclus pour l'acquisition de matériel voyageurs et de matériel destiné à être stocké pour EUR 413,8 millions (2023 : EUR 234,3 millions) et la réalisation des projets d'investissements du Fonds du rail pour EUR 404,6 millions (2023 : EUR 352,0 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s'élève à EUR 47.682.833,47. Il s'agit en l'occurrence des postes suivants :

- Au 31 décembre 2024, les CFL détiennent 2% dans le capital de la société anonyme de droit suisse EUROFIMA dont le capital social souscrit s'élève à CHF 2.600.000.000,00 et libéré à hauteur de CHF 520.000.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à CHF 41.600.000,00 converti à EUR 43.932.833,47 au 31 décembre 2024. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration d'Eurofima.
- Au 31 décembre 2024, les CFL détiennent 100,00% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL Mobility S.A. dont le capital social souscrit s'élève à EUR 14.000.000,00 et libéré à hauteur de EUR 10.250.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 3.750.000,00 au 31 décembre 2024. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL Mobility S.A..

Au cours de l'exercice, la Société s'est portée garante en faveur de divers établissements de crédit et autres créanciers pour le compte de filiales et autres participations. Au 31 décembre 2024, le montant total des garanties accordées s'élève à EUR 11.123.389,84 (2023 : EUR 14.098.385,26).

Pour se couvrir contre le risque de taux relatif aux dettes envers les établissements de crédit (note 12), la Société a contracté plusieurs SWAP couvrant des prêts d'une valeur totale de EUR 120 millions à échéance en décembre 2025. Au 31 décembre 2024, le solde à couvrir des SWAP s'élève à EUR 3.600.000,00 (2023 : EUR 8.100.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2024 s'élève à EUR -30.666,32 (2023 : EUR -33.324,75).

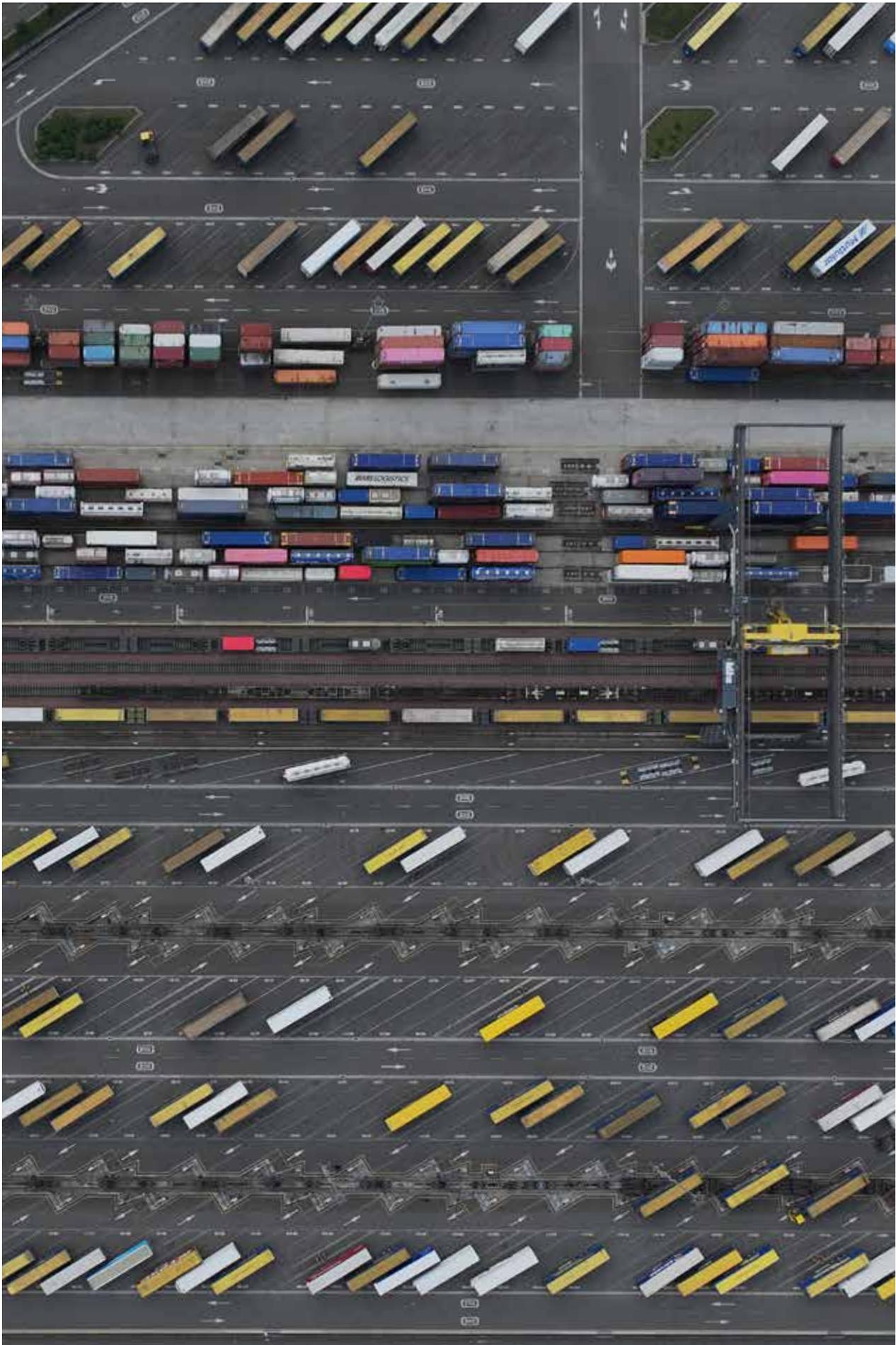
Il est à noter que l'ensemble de ces instruments financiers de couverture sera conservé jusqu'à échéance contractuelle.

### NOTE 21 - INFORMATIONS RELATIVES AUX ORGANES DE LA SOCIÉTÉ

Le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice 2024 aux membres du Conseil d'Administration s'élève à EUR 215.150,33 (2023 : EUR 209.843,65).

Au 31 décembre 2024, aucune avance et aucun crédit n'ont été accordés aux membres du Conseil d'Administration.





# COMPTES CONSOLIDÉS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

## RAPPORT DE GESTION POUR L'EXERCICE 2024

(DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE)

Le 19 mai 2025

### ACTIVITÉ DU GROUPE DURANT L'EXERCICE

En 2024, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires net comptable de 1.214.846.700 EUR, en augmentation de 7,09 % par rapport à 2023 (1.134.379.390 EUR), tandis que les autres produits d'exploitation totaux s'élèvent à 50.701.029 EUR (2023 : 39.295.109 EUR). Le résultat net constaté au 31 décembre 2024 s'élève à 25.636.818 EUR, comparé à un bénéfice de 18.257.303 EUR en 2023.

L'évolution des affaires a été globalement favorable pour toutes les activités du Groupe. La rentabilité préservée des activités en relation avec l'Etat mais aussi de celles opérant dans le secteur privé ont permis de conforter les bases financières du Groupe en 2024.

### COMMENTAIRES SUR LES COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS

Le bilan du Groupe est principalement marqué par la progression des investissements effectués par les CFL dans le matériel roulant dans le contexte de la livraison des nouvelles automotrices (2024-2026) et de la modernisation de la flotte des automotrices plus anciennes.

#### Investissements et cessions

Les investissements réalisés en 2024 se répartissent de la manière suivante :

Immobilisations incorporelles	15.874.562 EUR
Immobilisations corporelles	162.756.037 EUR
Immobilisations financières	974.416 EUR
<b>Total des investissements</b>	<b>179.605.015 EUR</b>

Le chiffre d'affaires net consolidé progresse principalement en 2024, en relation avec les prestations de service public et les travaux réalisées par les CFL pour l'Etat et le développement des affaires par les filiales dans le domaine commercial.

### ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DU GROUPE ET FUTURS DÉVELOPPEMENTS

Le programme d'investissement sur la période de 2026-2030 prévoit en particulier pour les CFL des investissements dans le matériel roulant, les bâtiments administratifs et les infrastructures de maintenance pour assurer la capacité de transport nécessaire et la qualité du service proposé. Les nouveaux contrats avec l'Etat permettent de prévoir le financement de ces investissements sur le long terme.

Un développement des affaires par les filiales du Groupe est aussi envisagé mais sera davantage tributaire de l'évolution de la conjoncture et de la volatilité sur les marchés.

Le Groupe prévoit en 2025 de réaliser avec l'ensemble de ses activités un bénéfice consolidé estimé à 18,69 MEUR.

### SITUATION DU GROUPE

#### Recherche et développement :

Le Groupe n'a pas d'activités de Recherche et Développement.

#### Succursales :

Le Groupe n'a pas de succursale.

### RISQUES ET INCERTITUDES

Les activités du Groupe sont soumises aux risques habituels de marché (sensibilité à l'évolution économique des industriels et des entreprises ferroviaires) ainsi qu'aux risques industriels liés à l'organisation de ses moyens de production.

Le Groupe ne conduit pas d'activité de trésorerie ou de change, et n'a pas recours à des instruments financiers qui le conduiraient à définir et appliquer une gestion spécifique des risques liés à ces opérations.

### ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS SURVENUS APRÈS CLÔTURE DE L'EXERCICE

Il n'y a pas d'événement significatif à mentionner après la clôture de l'exercice 2024.

# RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

*Aux coparticipants de  
Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois  
16, Boulevard d'Avranches  
L-1160 Luxembourg*

## RAPPORT SUR L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois et de ses filiales (le "Groupe") comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2024 ainsi que le compte de profits et pertes consolidé pour l'exercice clos à cette date, et les notes aux états financiers consolidés, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

A notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent une image fidèle de la situation financière consolidée du Groupe au 31 décembre 2024, ainsi que des résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date, conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et à la présentation des états financiers consolidés en vigueur au Luxembourg.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit en conformité avec la loi du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit (la « loi du 23 juillet 2016 ») et les normes internationales d'audit (« ISAs ») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de la loi du 23 juillet 2016 et des normes ISAs telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers consolidés » du présent rapport. Nous sommes également indépendants du Groupe conformément au code international de déontologie des professionnels comptables, y compris les normes internationales d'indépendance, publié par le Comité des normes internationales d'éthique pour les comptables (le « Code de l'IESBA ») tel qu'adopté pour le Luxembourg par la CSSF ainsi qu'aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers consolidés et nous nous sommes acquittés des autres

responsabilités éthiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

### Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe au Conseil d'Administration. Les autres informations se composent des informations contenues dans le rapport de gestion consolidé mais ne comprennent pas les états financiers consolidés et notre rapport de réviseur d'entreprises agréé sur ces états financiers consolidés.

Notre opinion sur les états financiers consolidés ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers consolidés, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers consolidés ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

### Responsabilités du Conseil d'Administration et des responsables du gouvernement d'entreprise pour les états financiers consolidés

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des états financiers consolidés en vigueur au Luxembourg, ainsi que du contrôle interne qu'il considère comme nécessaire pour permettre l'établissement d'états financiers consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des états financiers consolidés, c'est au Conseil d'Administration qu'il incombe d'évaluer la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation

et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de liquider le Groupe ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à lui.

### **Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers consolidés**

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport du réviseur d'entreprises agréé contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Groupe ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le

Conseil d'Administration, de même que les informations y afférentes fournies par ce dernier ;

- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par le Conseil d'Administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Cependant, des événements ou situations futurs pourraient amener le Groupe à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;
- Nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités du Groupe pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du Groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables du gouvernement d'entreprise notamment l'étendue et le calendrier prévu des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

### **Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires**

Le rapport de gestion consolidé est en concordance avec les états financiers consolidés et a été établi conformément aux exigences légales applicables.

**Ernst & Young**  
Société anonyme  
Cabinet de révision agréé  
**Yves Even**  
Luxembourg, le 19 mai 2025

**COMPTES CONSOLIDÉS/BILAN CONSOLIDÉ**

31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)

<b>ACTIF</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
<b>B.Frais d'établissement</b>	<b>900</b>	<b>1.261</b>
<b>C.Actif immobilisé</b>	<b>937.191.435</b>	<b>828.176.805</b>
I.Immobilisations incorporelles (note 4)	24.095.886	18.924.030
2.Cessions, brevets, licences et marques, ainsi que droits	19.833.124	13.896.557
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3	19.833.124	13.896.557
4.Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	4.262.762	5.027.473
II.Immobilisations corporelles (note 5)	842.080.718	742.273.034
1.Terrains et constructions	213.979.913	212.377.534
2.Installations techniques et machines	25.155.098	26.952.388
3.Autres installations, outillage et mobilier	369.236.250	288.689.439
4.Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	233.709.457	214.253.673
III.Immobilisations financières (note 6)	71.014.831	66.979.741
3.Participations	15.022.930	13.462.326
5.Titres ayant le caractère d'immobilisations	53.410.772	52.436.356
6.Autres prêts	2.581.129	1.081.059
<b>D.Actif circulant</b>	<b>476.735.381</b>	<b>467.924.221</b>
I.Stocks (note 7)	75.593.701	65.609.158
1.Matières premières et consommables	74.749.468	62.462.942
2.Produits en cours de fabrication	0	231.182
3.Produits finis et marchandises	284.321	242.051
4.Acomptes versés	559.912	2.672.983
II.Créances	96.448.868	93.119.967
1.Créances résultant de ventes et prestations de service (note 8)	56.276.073	64.878.475
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	56.276.073	64.878.475
3.Créances sur entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation (note 9)	23.468.714	14.898.969
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	23.468.714	14.898.969
4.Autres créances	16.704.081	13.342.523
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	16.704.081	13.307.690
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	0	34.833
III. Valeurs Mobilières	14.714.267	14.348.692
3. Autres valeurs mobilières	14.714.267	14.348.692
IV.Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse	289.978.545	294.846.404
<b>E.Comptes de régularisation (note 10)</b>	<b>46.248.334</b>	<b>41.686.619</b>
<b>TOTAL DU BILAN (ACTIF)</b>	<b>1.460.176.050</b>	<b>1.337.788.906</b>

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes consolidés.

## COMPTES CONSOLIDÉS/BILAN CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)

<b>CAPITAUX PROPRES ET PASSIF</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
<b>A. CAPITAUX PROPRES (note 11)</b>	<b>549.706.257</b>	<b>545.465.929</b>
I. Capital souscrit	347.051.000	347.051.000
IV. Réserves	120.763.004	131.453.095
1. Réserve légale	6.058.416	5.346.063
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	114.704.588	126.107.032
a) Autres réserves disponibles	49.826.638	45.231.688
b) Autres réserves non disponibles	64.877.950	80.875.344
V. Résultats reportés	52.546.695	44.710.108
VI. Résultat de l'exercice	25.636.818	18.257.303
VIII. Subventions d'investissement en capital	3.708.740	3.994.423
<b>INTERETS MINORITAIRES (note 12)</b>	<b>43.734.227</b>	<b>43.202.750</b>
<b>B. Provisions</b>	<b>160.322.111</b>	<b>143.110.375</b>
3. Autres provisions (note 13)	160.322.111	143.110.375
<b>C. Dettes (note 14)</b>	<b>704.965.576</b>	<b>605.733.941</b>
2. Dettes envers des établissements de crédit	394.278.404	356.986.459
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	43.372.172	21.745.591
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	350.906.232	335.240.868
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte	396.982	367.717
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	396.982	367.717
4. Dettes sur achats et prestations de services	251.215.652	200.067.813
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	251.215.652	200.067.813
7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation	1.121.409	917.662
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	1.121.409	917.662
8. Autres dettes	57.953.129	47.394.290
a) Dettes fiscales	31.210.044	12.879.987
b) Dettes au titre de la sécurité sociale	10.177.272	13.329.803
c) Autres dettes	16.565.813	21.184.500
i) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	6.216.984	7.074.317
ii) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	10.348.829	14.110.183
<b>D. Comptes de régularisation (note 10)</b>	<b>1.447.879</b>	<b>275.911</b>
<b>TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)</b>	<b>1.460.176.050</b>	<b>1.337.788.906</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS/ COMpte DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2024 (EN EUROS)

COMPTE DE PROFITS ET PERTES	2024	2023
<b>1. Chiffre d'affaires net (note 15)</b>	1.214.846.700	1.134.379.390
<b>3. Travaux effectués par l'entreprise elle-même et portés à l'actif (note 16)</b>	7.461.638	3.319.511
<b>4. Autres produits d'exploitation (note 17)</b>	50.701.029	39.295.109
<b>5. Matières premières et consommables et autres charges externes</b>	-634.779.821	-578.892.927
a) Matières premières et consommables	-93.326.686	-113.811.805
b) Autres charges externes (note 18)	-541.453.135	-465.081.122
<b>6. Frais de personnel (note 19)</b>	-514.364.535	-488.487.744
a) Salaires et traitements	-456.579.729	-434.018.175
b) Charges sociales	-52.578.565	-50.374.330
i) couvrant les pensions	-34.512.131	-33.173.075
ii) autres charges sociales	-18.066.434	-17.201.255
c) Autres frais de personnel	-5.206.241	-4.095.239
<b>7. Corrections de valeur</b>	-79.288.324	-71.227.552
a) Sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles (note 20)	-73.407.460	-69.320.521
b) Sur éléments de l'actif circulant	-5.880.864	-1.907.031
<b>8. Autres charges d'exploitation (note 21)</b>	-13.987.347	-16.958.383
<b>9. Produits provenant de participations</b>	-	-
a) Provenant d'entreprises liées	-	-
<b>10. Produits provenant d'autres valeurs mobilières, d'autres titres et de créances de l'actif immobilisé</b>	1.662.016	665.172
a) Provenant d'entreprises liées	0	3.233
b) Autres produits ne figurant pas sous a)	1.662.016	661.939
<b>11. Autres intérêts et autres produits financiers</b>	6.949.585	5.174.718
b) autres intérêts et produits financiers	6.949.585	5.174.718
<b>12. Quote-part dans le résultat des entr. mises en équivalence (note 6)</b>	5.160.238	1.695.309
<b>13. Corrections de valeur sur immo fin et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant (note 6)</b>	125.698	1.176.034
<b>14. Intérêts et autres charges financières</b>	-13.448.515	-8.288.209
a) Concernant entreprises liées	-1.651.682	-641.855
b) Autres intérêts et charges financières	-11.796.833	-7.646.354
<b>15. Impôts sur le résultat</b>	-2.326.280	-1.963.711
Intérêts minoritaires	-2.454.665	-1.181.780
<b>16. Résultat après impôts sur le résultat</b>	26.257.417	18.704.937
<b>17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.</b>	-620.599	-447.634
<b>18. Résultat de l'exercice</b>	25.636.818	18.257.303

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes consolidés.

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

### NOTE 1 - GÉNÉRALITÉS

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois - ci-après "la Société" ou les "CFL" a été constituée en exécution de la convention belgo-franco-luxembourgeoise du 17 avril 1946 relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché. Cette convention a été modifiée par le protocole additionnel du 28 janvier 1997. Les nouveaux statuts des CFL ont été approuvés par la Loi du 28 mars 1997.

La Société est établie pour une durée illimitée et son siège est établi à Luxembourg.

L'objet de la Société est :

- d'effectuer, directement ou par l'intermédiaire de participations, toutes opérations de transport de personnes et de marchandises, notamment par rail, tant dans le Grand-Duché de Luxembourg qu'à l'étranger ;
- d'exploiter les services publics de transport, notamment par rail, conformément aux contrats conclus ou à conclure avec les autorités compétentes ;

- de gérer le réseau ferroviaire luxembourgeois conformément à la loi modifiée du 6 juin 2019 relative à la gestion, à l'accès, à l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire et à la régulation du marché ferroviaire.

L'exercice social commence le 1er janvier pour se terminer le 31 décembre.

L'activité des CFL et de ses filiales, ci-après « le Groupe » est principalement axée sur le trafic de voyageurs, le fret et la gestion de l'infrastructure ferroviaire.

Les comptes consolidés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois ont été établis pour la première fois au 31 décembre 1997. Les comptes consolidés sont préparés en conformité avec les textes des Lois du 4 mai 1984 et du 11 juillet 1988 qui transposent les quatrième et septième directives concernant les comptes annuels de certaines formes de sociétés.



## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

### NOTE 2 - PÉRIMÈTRE ET PRINCIPES DE CONSOLIDATION

#### a) Périmètre de consolidation

Les comptes consolidés du Groupe comprennent les comptes des CFL et de ses filiales :

Dénomination	Siège social	Objet social	% de contrôle (% d'intérêt) 2024	% de contrôle (% d'intérêt) 2023
<b>CFL cargo S.A.</b>	Dudelange	Toutes opérations de transport, notamment de marchandises par rail dans le Grand-Duché et à l'étranger.	66,67% (66,67%)	66,67% (66,67%)
<b>CFL technics S.A.</b>	Pétange	Prestations d'entretien de matériel ferroviaire et de mécanique générale.	100,00% (67,00%)	100,00% (67,00%)
<b>CFL cargo Deutschland GmbH</b>	Niebüll (Allemagne)	L'exploitation d'un réseau d'infrastructure ferroviaire à Uetersen/Allemagne et exécution des prestations ferroviaires en Allemagne et à l'étranger.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
<b>CFL cargo Sverige AB**</b>	Nässjö (Suède)	Toutes opérations de transport de marchandises par rail et toutes opérations se rattachant à l'objet social.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
<b>CFL cargo France S.A.</b>	Marange-Silvange (France)	L'organisation, la planification, la réalisation et la vente de prestations logistiques ferroviaires et de transports ferroviaires, ainsi que des prestations liées ou connexes.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
<b>CFL Multimodal S.A.</b>	Dudelange	Le conseil aux entreprises dans le domaine de la logistique, le transport et l'expédition et les activités annexes.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Intermodal S.A.</b>	Dudelange	Le développement du transport et des moyens logistiques notamment à travers l'utilisation de wagons spéciaux ; l'achat, la vente et la location de ces wagons.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Site Services S.A.</b>	Dudelange	L'organisation, la vente et l'exécution de toutes les prestations dans le domaine des conteneurs et du ferroutage.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Terminals S.A.</b>	Dudelange	La gestion, l'organisation et l'exploitation du terminal à conteneurs et de la plateforme d'autoroute ferroviaire de Bettembourg, de centres de stockage, de collecte et de réexpédition.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Logistics S.A.</b>	Dudelange	Le transport de marchandises par route, par eau, par mer et par air, le stockage et l'entreposage de marchandise, l'action en tant qu'agence en douane.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Port services N.V.</b>	Anvers (Belgique)	Toutes opérations de transport et de dédouanement.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Evasion S.A.</b>	Luxembourg	L'exploitation d'une agence de voyages.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL-Immo S.A.</b>	Luxembourg	L'acquisition, la vente, la location, la construction, le financement, la gestion, l'exploitation et la valorisation de valeurs immobilières de toutes espèces.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>Immo-Rail S.A.</b>	Luxembourg	L'acquisition, la vente, la location, la construction, le financement, la gestion, l'exploitation et la valorisation de valeurs immobilières de toutes espèces.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

Dénomination	Siège social	Objet social	% de contrôle (% d'intérêt) 2024	% de contrôle (% d'intérêt) 2023
<b>Norddeutsche Eisenbahn Niebüll GmbH</b>	Niebüll (Allemagne)	L'exploitation d'un réseau d'infrastructure ferroviaire à Niebüll/Allemagne et exécution des prestations ferroviaires en Allemagne et à l'étranger.	25,10%* (25,10%)	25,10%* (25,10%)
<b>Rail Réassurances S.A.</b>	Luxembourg	Toutes opérations de réassurance dans toutes les branches.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>CFL Mobility S.A.</b>	Luxembourg	Toutes activités dans le domaine de la mobilité.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
<b>Lorry-Rail S.A.</b>	Bettembourg	L'exploitation de services d'autoroute ferroviaire c.à d. le transport ferroviaire de semi-remorques en mode accompagné ou non accompagné à l'aide de wagons spécialement adaptés et la gestion de plate-formes.	34,51%* (34,51%)	34,51%* (34,51%)
<b>CFL cactus shoppi S.A.</b>	Luxembourg	La gestion et l'exploitation de commerces et distributeurs dans les gares et installations du réseau ferré, la vente de biens ou de services aux utilisateurs des transports ferroviaires dans les gares, les arrêts, sur les parvis du réseau ferré luxembourgeois ou le matériel ferroviaire, la vente de petite restauration et l'exploitation de débit de boissons alcooliques et non alcooliques.	51,00% (51,00%)	51,00% (51,00%)
<b>Manuport S.A.</b>	Mertert	Société d'investissement	94,05% (94,05%)	94,05% (94,05%)
<b>Luxport S.A.</b>	Mertert	La manutention et stockage de toutes sortes de marchandises dans le port de Mertert ainsi que l'expédition et le transport de toutes sortes de marchandises et les activités annexes associées.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>Lorang S.A.</b>	Mertert	Le transport et le stockage de marchandises de toutes sortes ainsi que les tâches d'agence en douane.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>Lorang GmbH</b>	Trèves (Allemagne)	La mise en œuvre du transport de marchandises local et longue distance sur le territoire national et international.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>Thesi Lux S.A.</b>	Mertert	La réalisation de travaux de sablage et de protection contre la corrosion ainsi que réalisation de revêtements industriels.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>SAS MM Multi Modal Shuttle</b>	Metz (France)	L'exploitation du terminal multimodal à conteneurs du port de Metz ainsi que la manutention, le stockage et le transport de conteneurs.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>Trierer Container Terminal GmbH</b>	Trèves (Allemagne)	L'exploitation de transports de conteneurs et de transports combinés par rail, voie navigable et route ainsi que la manutention de toutes sortes de marchandises.	50,00%* (47,03%)	50,00%* (47,03%)
<b>LuxID GIE</b>	Luxembourg	La promotion d'une plateforme informatique de gestion des identifiants des utilisateurs de services digitaux ainsi que du suivi de l'évolution de cette plateforme et de ses fonctionnalités.	25,00%* (25,00%)	25,00%* (25,00%)
<b>Sodalux S.A.***</b>	Mertert	L'achat, la vente, la distribution, le stockage et la préparation de sels, notamment à usage industriel et agricole, de tous engrais et tous les produits similaires.	50,00%* (46,90%)	-

\* Consolidé selon la méthode de mise en équivalence

\*\* CFL Cargo S.A. a vendu au 16 décembre 2024, 100% de la participation dans CFL cargo Sverige AB.

\*\*\* Au 1<sup>er</sup> janvier, Luxport S.A. est devenu actionnaire dans la société Sodalux S.A. et détient 99,73% des actions

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

### b) Principes de consolidation

Toutes les filiales et sociétés associées directes et indirectes décrites ci-dessus sont consolidées suivant les méthodes d'intégration mentionnées ci-dessous :

- Les filiales contrôlées (plus de 50% des droits de vote) sont consolidées selon la méthode d'intégration globale.
- Toutes les sociétés dans lesquelles les CFL ont une influence notable (entre 20% et 50% des droits de vote) sont intégrées par la méthode de mise en équivalence.
- Au 16 décembre 2024, CFL cargo S.A. a procédé à la vente de l'intégralité de ses parts dans CFL cargo Sverige AB, qui a été consolidée dans le Groupe CFL jusqu'au 16 décembre 2024.
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, Luxport S.A. est devenu actionnaire dans la société Sodalux S.A. et détient 99,73% des actions.

Les principes de consolidation significatifs utilisés pour l'établissement des comptes consolidés se résument comme suit :

- Les comptes consolidés reprennent les comptes des filiales et des sociétés affiliées dont l'activité est considérée comme formant partie intégrante de l'activité de la Société ;
- Les comptes inter-sociétés et toutes les transactions inter-sociétés significatifs sont éliminés ;
- Lorsqu'une entreprise est incluse pour la première fois dans la consolidation, la valeur comptable chez la société-mère de la participation dans cette entreprise est éliminée par la fraction des capitaux propres correspondant à la participation détenue. La différence qui en résulte est enregistrée comme différence de consolidation. La différence de première consolidation est ventilée entre les postes du bilan appropriés dans la mesure du possible. Les écarts de consolidation débiteurs résiduels non affectés sont enregistrés en goodwill et amortis sur une durée de 5 ans.

### NOTE 3 - PRINCIPALES RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

#### 3.1. Principes généraux

Les comptes consolidés des CFL ont été établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises, les règles définies dans la loi modifiée du 10 août 1915 concernant le registre de commerce et des sociétés ainsi que la comptabilité et les comptes annuels des entreprises, et en accord avec les principes comptables généralement admis au Luxembourg, utilisant notamment les règles d'évaluation suivantes :

#### 3.2. Principales règles d'évaluation

##### *Conversion des devises*

Le bilan et le compte de profits et pertes consolidés sont exprimés en Euro (EUR).

A la date de clôture du bilan :

- les immobilisations incorporelles, corporelles et financières exprimées dans une devise autre que celle du bilan restent converties au cours de change historique ;
- les autres postes de l'actif exprimés dans une devise autre que celle du bilan sont valorisés individuellement au plus bas de leur valeur au cours de change historique ou de leur valeur déterminée sur base du cours de change en vigueur à la date de clôture du bilan ;
- les postes de passif exprimés dans une devise autre que celle du bilan sont valorisés individuellement au plus haut de leur valeur au cours de change historique ou de leur valeur déterminée sur base du cours de change en vigueur à la date de clôture du bilan.

Les produits et les charges en devises autres que celle du bilan sont convertis dans cette devise au cours de change en vigueur à la date des opérations.

Ainsi seuls sont comptabilisés dans le compte de profits et pertes les bénéfices et pertes de change réalisés et les pertes de change non réalisées.

##### *Immobilisations incorporelles et corporelles*

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont évaluées à leur prix d'acquisition ou à leur coût de revient, déduction faite des corrections de valeur. Les corrections de valeur sont calculées de façon linéaire et sont déterminées en fonction de la durée de vie estimée.

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

Toute immobilisation secondaire rattachable à une immobilisation principale est amortie sur la durée de vie résiduelle de l'immobilisation principale.

Lors de l'acquisition de nouvelles participations, la différence entre le prix d'acquisition et la quote-part dans les fonds propres des sociétés intégrées est portée au bilan consolidé sous immobilisations incorporelles. Les écarts de consolidation positifs (Goodwill) sont inscrits à l'actif et amortis linéairement sur 5 ans. Les écarts négatifs sont portés dans les réserves.

### *Immobilisations financières*

Les titres ayant le caractère d'immobilisations et les autres prêts sont évalués individuellement au plus bas de leur prix d'acquisition ou de leur valeur estimée, sans compensation entre les plus-values et les moins-values individuelles.

Pour déterminer la valeur estimée, les Conseils d'Administration de chaque entité se basent sur les comptes annuels des sociétés à évaluer et/ou sur d'autres informations et documents disponibles.

### *Stocks*

Les matières premières et consommables sont évaluées au prix d'acquisition en utilisant la méthode des prix moyens pondérés.

Des corrections de valeur sont pratiquées sur les articles ayant un lien direct avec le matériel roulant. Ces corrections de valeur sont calculées en fonction de la durée de vie résiduelle des immobilisations corporelles auxquelles les articles en stocks se rattachent.

Les autres catégories de stocks sont maintenues au coût de revient historique, dont le stock relatif à l'infrastructure ferroviaire.

Certaines pièces en magasins font périodiquement l'objet de réduction de valeur à la suite de l'examen régulier de leur état par les services techniques intéressés.

Les terrains et immeubles destinés à la vente sont valorisés à leur coût d'acquisition. Des réductions de valeur sont actées si la valeur de réalisation estimée est inférieure à leur valeur d'acquisition.

### *Créances*

Les créances de l'actif circulant sont évaluées à leur valeur nominale.

Des corrections de valeur sont pratiquées selon la règle suivante :

- Correction de valeur de 100% pour les créances envers un tiers en faillite ;
- Correction de valeur de 100% pour les créances se référant aux infractions tarifaires âgées de plus d'un an ;
- Correction de valeur de 50% pour les autres créances non reprises ci-dessus âgées de plus d'un an, et de 100% pour celles âgées de plus de deux ans ;
- Correction de valeur de 100% pour les créances commerciales tierces présentant un indice de non-recouvrabilité et âgées de plus de six mois qui sont originaires des filiales de l'activité fret du Groupe ;
- Les créances âgées de 2 ans sont comptabilisées en compte de profits et pertes.

### *Autres provisions*

A la clôture de chaque exercice, des provisions sont constituées pour couvrir tous les risques et charges prévisibles. Les provisions afférentes aux exercices antérieurs sont régulièrement revues et reprises en résultat si elles sont devenues sans objet.

### *Adaptation de la méthode de comptabilisation de provision pour grands entretiens chez CFL Cargo S.A.*

A partir du 01 janvier 2024 CFL Cargo S.A. adopte une nouvelle méthode de comptabilisation des dépenses de maintenance préventive planifiée, pour les wagons et locomotives : (i) portant des programmes pluriannuels de maintenance préventive, (ii) pour lesquels CFL Cargo S.A. est le propriétaire économique, et (iii) destinés à l'exploitation commerciale sur le long terme.

Ainsi, CFL Cargo S.A. constitue des provisions pour couvrir les coûts futurs des interventions planifiées de maintenance préventive, à l'exclusion des réparations et entretiens conditionnels.

Ces révisions sont programmées selon des protocoles de maintenance stables dans le temps et donc prévisibles.

Le montant des provisions est déterminé en fonction des coûts estimés des opérations futures au cours d'un cycle de maintenance préventive, calculés à partir des expériences passées. Les provisions sont réévaluées à chaque clôture d'exercice pour refléter les meilleures estimations disponibles.

*Conséquence du changement de méthode comptable pour les wagons déjà détenus au 01 janvier 2024*

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES



En la matière, la solution préférentielle décrite par la Commission des Normes Comptables dans sa publication relative à l'Evolution doctrinale des LUXGAAP (« Q&A/CNC/21/024 (R) ») est la suivante :

- (i) Comptabiliser l'impact du changement de méthode au 01/01/2024 pour la part se rapportant aux exercices antérieurs. Le poste de Provisions concerné par le changement est ajusté des montants qui auraient été provisionnés, pour chaque wagon, depuis la période comptable suivant le dernier Grand entretien ;
- (ii) Les impacts qui en résultent sont comptabilisés directement en capitaux propres dans le compte de résultats reportés, afin de rendre compte de ce qu'aurait été le bilan de clôture au 31 décembre 2023 si la société avait appliqué le principe depuis toujours ;
- (iii) La part du changement de méthode correspondant à l'exercice courant est comptabilisée en fin d'exercice, comme si la nouvelle méthode comptable avait toujours été appliquée ;
- (iv) Ainsi, le compte de profits et pertes ne se voit pas impacté par les effets cumulatifs des exercices précédents.

### *Dettes*

Les dettes sont comptabilisées à leur valeur nominale.

### *Montant net du chiffre d'affaires*

Le montant net du chiffre d'affaires comprend les montants résultant de la vente des prestations de services correspondant aux activités ordinaires, déduction faite des réductions sur ventes, ainsi que de la taxe sur la valeur ajoutée et d'autres impôts directement liés au chiffre d'affaires. Selon le contrat de service public de transport de voyageurs par chemins de fer et par route, le contrat de gestion de l'infrastructure ferroviaire et la convention relative à la gestion administrative des immeubles dépendant

de l'infrastructure ferroviaire, le montant net du chiffre d'affaires inclut de plus les versements de l'Etat relatifs au trafic voyageur ainsi que la rémunération relative à la gestion de l'infrastructure pour le compte de l'Etat.

### *Instruments financiers*

Le Groupe se couvre contre le risque d'intérêts par des SWAP. Le différentiel des SWAP est payé et enregistré au compte de profits et pertes tous les trimestres.

### *Pilier 2*

Le Groupe entre dans le champ de la réglementation Pilier 2 telle qu'introduite au Luxembourg par la loi du 22 décembre 2023 relative à l'imposition minimale effective. Cette législation entre en vigueur pour le Groupe dès l'exercice commençant le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Ces nouvelles règles visent à assurer que le Groupe s'acquitte dans chaque pays dans laquelle il opère, d'un taux d'imposition effectif minimum de 15 % calculé sur les bénéfices déterminés selon les règles prévues par la loi du 22 décembre 2023. Le Groupe a évalué l'application des règles Pilier 2 ainsi que les régimes de protection y associés notamment pour l'exercice 2024 et a conclu qu'aucune charge d'impôt matérielle ne devait être comptabilisée dans ses comptes.

Le Groupe dispose à fin 2024 d'un montant approximatif de bonifications d'impôt pour investissement reportables de 36,5 millions EUR ainsi que d'un montant approximatif d'impôts différés actifs de 36,7 millions EUR liés aux pertes fiscales reportées. Les impôts différés actifs liés à ces attributs n'ont pas été comptabilisés au 31 décembre 2024.

### *Comparaison des exercices*

Certains soldes des comptes annuels au 31 décembre 2023 ont fait l'objet d'une reclassification pour des raisons de comparabilité avec les soldes au 31 décembre 2024. Ces reclassifications n'ont pas d'impact sur le résultat des comptes annuels au 31 décembre 2023.

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

## NOTE 4 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

	Concessions, brevets, licences et marques, ainsi que droits	Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours	Total
	EUR	EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>			
Au début de l'exercice	70.931.273	5.027.473	75.958.746
Mouvements de l'exercice :			
- Acquisitions	14.432.506	1.442.056	15.874.562
- Sorties	(220.553)	-	(220.553)
- Variations de périmètre	(551.679)	(64.715)	(616.394)
- Transferts	2.142.052	(2.142.052)	-
A la fin de l'exercice	86.733.599	4.262.762	90.996.361
<b>Corrections de valeur</b>			
Au début de l'exercice	57.034.716	-	57.034.716
Mouvements de l'exercice :			
- Dotations (note 20)	10.606.425	-	10.606.425
- Variations de périmètre	(548.793)	-	(548.793)
- Reprises	(191.873)	-	(191.873)
- Transferts	-	-	-
A la fin de l'exercice	66.900.475	-	66.900.475
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>19.833.124</b>	<b>4.262.762</b>	<b>24.095.886</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>13.896.557</b>	<b>5.027.473</b>	<b>18.924.030</b>

Les concessions, brevets, licences et marques sont amortis linéairement sur trois ans.

## NOTE 5 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains et constructions	Installations techniques et machines	Autres installations, outillage et mobilier	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	Total
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	301.736.056	53.965.970	1.034.845.836	214.253.673	1.604.801.535
Mouvements de l'exercice :					
- Acquisitions	6.970.863	982.525	47.877.644	106.925.005	162.756.037
- Sorties	(26.164.823)	(300.142)	(18.405.559)	-	(44.870.794)
- Variations de périmètre	-	(28.197)	-	-	(28.197)
- Transferts	3.465.189	719.740	83.284.292	(87.469.221)	-
A la fin de l'exercice	286.007.285	55.339.626	1.147.602.213	233.709.457	1.722.658.581
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	89.358.522	27.013.582	746.156.397	-	862.528.501
Mouvements de l'exercice :					
- Dotations (note 20)	8.833.673	3.506.378	50.444.712	-	62.784.763
- Variations de périmètre	-	(28.197)	-	-	(28.197)
- Reprises	(26.164.823)	(300.411)	(18.241.970)	-	(44.707.204)
- Transferts	-	(6.824)	6.824	-	-
A la fin de l'exercice	72.027.372	30.184.528	778.365.963	-	880.577.863
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>213.979.913</b>	<b>25.155.098</b>	<b>369.236.250</b>	<b>233.709.457</b>	<b>842.080.718</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>212.377.534</b>	<b>26.952.388</b>	<b>288.689.439</b>	<b>214.253.673</b>	<b>742.273.034</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

### Principes d'amortissement

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les durées suivantes :

Constructions	<b>30 et 50 ans</b>
Aménagements et agencements des constructions	<b>10 et 30 ans</b>
Installations techniques	<b>15 et 20 ans</b>
Outillage	<b>5 et 10 ans</b>
Mobilier	<b>10 ans</b>
Matériel de bureau	<b>5 ans</b>
Matériel informatique	<b>4 ans</b>
Matériel de transport ferroviaire	<b>18, 20, 25 et 30 ans</b>
Engins de voie	<b>15 ans</b>
Locotracteurs	<b>30 ans</b>
Matériel de transport routier	<b>6 et 8 ans</b>

Au 31 décembre 2024, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 233.709.457 (2023 : EUR 214.253.673) décomposé comme suit :

Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	2024 EUR	2023 EUR
Installations techniques	132.174	560.920
Bâtiments	35.845.153	18.192.206
Matériel roulant	-	101.897
Équipement locomotives	6.564.245	18.182.126
Wagons / Voitures	2.574.615	1.509.825
Automotrices 2200,2300,2400,2450	188.593.270	175.706.699
	<b>233.709.457</b>	<b>214.253.673</b>



## NOTE 6 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

### Titres ayant le caractère d'immobilisations :

	2024 EUR	2023 EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>		
Au début de l'exercice	53.836.642	52.963.469
Mouvements de l'exercice :		
- Acquisitions	974.416	877.277
- Sorties	-	-
- Variations de périmètre	-	(4.104)
A la fin de l'exercice	54.811.058	53.836.642
<b>Corrections de valeur</b>		
Au début de l'exercice	1.400.286	1.402.660
- Dotations	-	-
- Reprises	-	-
- Variations de périmètre	-	(2.374)
A la fin de l'exercice	1.400.286	1.400.286
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>53.410.772</b>	<b>52.436.356</b>

### Participations mises en équivalence

	2024 EUR	2023 EUR
Valeur au début de l'exercice	13.462.326	7.535.253
- Amortissement goodwill (note 20)	(15.912)	(15.912)
- Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	5.046.564	1.124.925
- Quote-part de la variation des subventions	(58.082)	(58.082)
- Élimination des dividendes reçus par les CFL	(3.491.143)	(2.103.523)
- Changement dans le périmètre	79.177	6.979.665
<b>Valeur à la fin de l'exercice</b>	<b>15.022.930</b>	<b>13.462.326</b>

## NOTE 7 - STOCKS

	2024 EUR	2023 EUR
<b>Matières premières et consommables</b>		
- Valeur brute	119.823.343	101.592.096
- Corrections de valeur	(45.073.875)	(39.129.154)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	74.749.468	62.462.942
<b>Produits en cours de fabrication</b>		
- Valeur brute	-	231.182
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	-	231.182
<b>Produits finis et marchandises</b>		
- Valeur brute	284.321	242.051
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	284.321	242.051
<b>Acomptes versés sur stocks</b>	559.912	2.672.983
	<b>75.593.701</b>	<b>65.609.158</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

**NOTE 8 – CRÉANCES RÉSULTANT DE VENTES ET PRESTATIONS DE SERVICE**

Sous ce poste on retrouve notamment les créances sur l'Etat Grand-Ducal. Ces créances se composent des créances de la maison-mère résultant de l'exécution des contrats de la gestion technique et comptable du RGTR, des compensations des charges liées aux pensions des CFL, des investissements réalisés pour le compte du Fonds du rail, ainsi que des travaux prestés dans le cadre de la gestion de l'infrastructure, ainsi que de l'exécution du contrat de service public de transport de voyageurs par chemin de fer et par route pour un montant de EUR 19.065.267 (2023 : EUR 29.434.908). Ces différentes conventions ont été renouvelées en 2009 pour une période allant du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2024. Le nouveau contrat de service public par rail signé le 31 mars 2023 entrera en vigueur le 1er janvier 2025 pour une durée de 15 ans et constitue une pièce maîtresse du Plan national de mobilité (PNM) 2035. Le nouveau contrat de service public de transport de voyageurs par route signé le 31 juillet 2024 entrera également en vigueur le 1er janvier 2025 et expirera le 31 décembre 2034. Le solde du montant représente les créances des filiales et des CFL envers des Tiers. Pour l'ancien contrat de la gestion de l'infrastructure qui est venu à échéance fin 2024, celui-ci est reconduit pour l'année 2025 tel que prévu par les dispositions contractuelles, en attendant la signature du nouveau contrat actuellement en cours d'évaluation par les instances publiques.

**NOTE 9 – CRÉANCES SUR ENTREPRISES AVEC LESQUELLES L'ENTREPRISE A UN LIEN DE PARTICIPATION**

Les transactions avec des parties liées sont réalisées à des conditions normales de marché.

**NOTE 10 - COMPTES DE RÉGULARISATION : ACTIF – PASSIF**

ACTIF	2024 EUR	2023 EUR
Compte de régularisation de CFL	45.643.856	41.220.867
- Traitements payés d'avance	20.191.187	19.186.059
- Pensions payées d'avance	16.932.238	16.256.309
- Charges payées d'avance	8.520.431	5.778.499
Compte de régularisation des filiales	604.478	465.752
	<b>46.248.334</b>	<b>41.686.619</b>
PASSIF	2024 EUR	2023 EUR
Compte de régularisation de CFL	1.274.804	235.765
- Produits constatés d'avance	1.274.804	235.765
Compte de régularisation des filiales	173.075	40.146
	<b>1.447.879</b>	<b>275.911</b>

**NOTE 11 - CAPITAUX PROPRES***Evolution des capitaux propres*

	Capital souscrit EUR	Réserve légale EUR	Autres Réserves non disponibles EUR	Autres Réserves disponibles EUR	Résultats reportés EUR	Résultat de l'exercice EUR	Subventions d'investissement en capital EUR
Situation au 31 décembre 2023	347.051.000	5.346.063	80.875.344	45.231.688	44.710.108	18.257.303	3.994.423
Affectation du résultat de l'exercice consolidé 2023	-	712.353	9.708.363	-	7.836.587	(18.257.303)	-
Résultat consolidé	-	-	-	-	-	25.636.818	-
Transferts Résultats reportés en instance d'affectation (Note 3 Provision pour grands entretiens)	-	-	(5.375.907)	-	-	-	-
Transfert réserves	-	-	(4.594.950)	4.594.950	-	-	-
Autres	-	-	197.167	-	-	-	(285.683)
Plus-value immunisée	-	-	(15.932.067)	-	-	-	-
<b>Situation au 31 décembre 2024</b>	<b>347.051.000</b>	<b>6.058.416</b>	<b>64.877.950</b>	<b>49.826.638</b>	<b>52.546.695</b>	<b>25.636.818</b>	<b>3.708.740</b>

Le capital social est représenté par 28.000 parts d'une valeur nominale de EUR 12.394,68 chacune et souscrit à raison de 26.320 parts par l'Etat du Grand-Duché de Luxembourg, de 1.120 parts par le Coparticipant belge et de 560 parts par le Coparticipant français.

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

### Réserve légale

Selon la législation en vigueur, il doit être fait annuellement sur les bénéfices nets, après absorption des pertes reportées éventuelles, un prélèvement de 5 % affecté à une réserve légale. Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque la réserve atteint 10 % du capital social. La réserve légale ne peut pas être distribuée.

### Autres réserves non disponibles

Au 31 décembre 2006, le Groupe a enregistré une plus-value immunisée de EUR 14.875.539. Celle-ci a été générée par la vente de plusieurs biens immobiliers en 2006. Cette plus-value immunisée a été transférée dans le cadre d'un remploi sur participation réalisé au cours de l'exercice 2006 dans le cadre de l'article 54 L.I.R.

En 2023, la Société a enregistré une plus-value de EUR 15.932.067,26 générée par la vente de biens immobiliers. Cette plus-value immunisée, inscrite à un poste spécial, a été transférée en 2024 sur le projet du nouveau siège social en diminution du coût d'investissement.

### Résultats reportés en instance d'affectation chez CFL Cargo

Suivant la solution préférentielle décrite par la Commission des Normes Comptables dans sa publication relative à l'Evolution doctrinale des LUXGAAP (« Q&A/CNC/21/024 (R) »), le Groupe comptabilise au 01 janvier 2024 :

- En Provisions le montant de EUR 5.375.907 qui aurait été provisionné depuis la période comptable suivant le dernier Grand entretien jusqu'au 31 décembre 2023, et
- En Résultats reportés en instance d'affectation le même montant, afin de rendre compte de ce qu'aurait été le bilan de clôture au 31 décembre 2023 si le Groupe avait appliqué le principe depuis toujours.

### Subventions d'investissement en capital

Dans le cadre de l'équipement du matériel roulant et des infrastructures par le système ETCS/ERTMS, les CFL ont reçu via le Groupement Européen d'Intérêt Economique Rail Freight Corridor 2 (« GEIE RFC 2 ») une subvention d'investissement. Suivant décision de la Commission Européenne en 2017, lors de la clôture de l'action 2007 EU, la part revenant aux CFL en tant que bénéficiaire au projet s'élève à EUR 5.281.036 (2023 : EUR 5.281.036). De ces subsides un montant de EUR 120.947 a été affecté aux produits en 2024 sous la rubrique « autres produits d'exploitation » (2023 : EUR 123.389).

### NOTE 12 - INTÉRÊTS MINORITAIRES

Au 31 décembre 2024, les intérêts minoritaires s'élèvent à EUR 43.734.227 (2023 : EUR 43.202.750).

### NOTE 13 - AUTRES PROVISIONS

Ce poste se décompose comme suit :

	2024 EUR	2023 EUR
Provisions consolidées		
- Provision pour grandes réparations du matériel roulant	26.949.077	14.696.570
- Provision pour congés payés et heures supplémentaires	66.175.497	62.378.693
- Autres provisions	67.197.537	66.035.112
	<b>160.322.111</b>	<b>143.110.375</b>

Les autres provisions incluent notamment un projet de désamiantage des voitures de la série Z2000 ainsi que diverses provisions pour risques et charges en lien avec l'activité ferroviaire.



## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

**NOTE 14 - DETTES**

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit :

	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	Plus de 5 ans EUR	Total EUR
<b>Exercice 2024</b>				
Acomptes sur commandes	396.982	-	-	396.982
Dettes envers des établissements de crédit	43.372.172	122.739.325	228.166.907	394.278.404
Dettes sur achats et prestations de services	251.215.652	-	-	251.215.652
Dettes envers ent. lien de participation	1.121.409	-	-	1.121.409
Dettes fiscales	31.210.044	-	-	31.210.044
Dettes au titre de la sécurité sociale	10.177.272	-	-	10.177.272
Autres dettes	6.216.984	10.348.829	-	16.565.813
<b>Total</b>	<b>343.710.515</b>	<b>133.088.154</b>	<b>228.166.907</b>	<b>704.965.576</b>

	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	Plus de 5 ans EUR	Total EUR
<b>Exercice 2023</b>				
Acomptes sur commandes	367.717	-	-	367.717
Dettes envers des établissements de crédit	21.745.591	116.572.474	218.668.394	356.986.459
Dettes sur achats et prestations de services	200.067.813	-	-	200.067.813
Dettes envers ent. lien de participation	917.662	-	-	917.662
Dettes fiscales	12.879.987	-	-	12.879.987
Dettes au titre de la sécurité sociale	13.329.803	-	-	13.329.803
Autres dettes	7.074.317	14.110.183	-	21.184.500
<b>Total</b>	<b>256.382.890</b>	<b>161.595.336</b>	<b>187.755.715</b>	<b>605.733.941</b>

Sur base de la situation financière au 31 décembre 2024, le Groupe respecte les conditions contractuelles financières et non-financières de ses prêts envers les établissements de crédit.

**NOTE 15 – CHIFFRE D’AFFAIRES NET**

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 505.175.874 (2023 : EUR 475.122.043) la rémunération de la gestion de l'infrastructure ferroviaire et le remboursement des travaux prestés pour le compte du Fonds du rail, conformément à l'article 9 de la loi modifiée du 6 juin 2019 et un montant de EUR 366.291.178 (2023 : EUR 342.387.065) pour la rémunération du service public rail et route, conformément à l'article 14 de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics et le contrat de service public de transport de voyageurs par chemins de fer et par route signé à Luxembourg le 7 mai 2009.

Ventilation du chiffre d'affaires par catégorie d'activité :

	2024 EUR	%	2023 EUR	%
Activité voyageurs	422.382.950	34,77%	391.453.131	34,52%
Activité infrastructure	507.467.762	41,77%	477.402.537	42,08%
Activité fret	280.798.488	23,11%	262.186.884	23,11%
Autres	4.197.500	0,35%	3.336.838	0,29%
<b>Total</b>	<b>1.214.846.700</b>	<b>100%</b>	<b>1.134.379.390</b>	<b>100%</b>

Ventilation du chiffre d'affaires par marché géographique :

	2024 EUR	%	2023 EUR	%
Luxembourg	1.182.630.961	97,35%	1.093.013.983	96,35%
Hors Luxembourg	32.215.739	2,65%	41.365.407	3,65%
<b>Total</b>	<b>1.214.846.700</b>	<b>100%</b>	<b>1.134.379.390</b>	<b>100%</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

**NOTE 16 - TRAVAUX EFFECTUÉS PAR L'ENTREPRISE ELLE-MÊME ET PORTÉS À L'ACTIF**

Ce poste d'un montant de EUR 7.461.638 (2023 : EUR 3.319.511) représente les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

**NOTE 17 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION**

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2024 comprennent notamment des reprises de provisions pour réparations internes et externes du matériel ferroviaire de EUR 4.090.211 (2023 : EUR 1.276.213), des refacturations de prestations à des tiers de EUR 5.299.870 (2023 : EUR 4.819.996), de la rémunération de la gestion du personnel retraité de EUR 2.091.235 (2023 : EUR 2.106.224) ainsi que des plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 649.989 (2023 : EUR 242.438) comptabilisés au niveau des CFL.

**NOTE 18 - AUTRES CHARGES EXTERNES**

Ce poste regroupe les charges de location, d'entretien et d'assurance, les honoraires, les commissions sur ventes, les travaux de prestations pour le compte du Fonds du rail ainsi que diverses autres charges externes.

Parmi ces charges figurent principalement les travaux d'entretien et de réparation sur construction pour le compte du Fonds du rail pour un montant de EUR 134.517.842 (2023 : EUR 122.404.390).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure de la maison-mère sur le territoire national est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 22.726.914 (2023 : EUR 17.487.111).

**NOTE 19 - PERSONNEL**

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2024 et 2023 s'élève à :

	2024	2023
- Cadres hors statut	214	190
- Cadres permanents	3.702	3.591
- Personnel auxiliaire	1	1
- Employés	158	159
- Ouvriers	63	63
- Salariés	1050	1.037
	<b>5.188</b>	<b>5.041</b>

Tel que prévu par la loi modifiée du 28 mars 1997, approuvant notamment le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, la Société cotisée à la charge des retraites et pensions de leurs agents à raison de 16% de la masse salariale retenue pour le calcul des pensions. Le solde de la charge des retraites et pensions des agents des CFL est pris en charge par l'Etat.

**NOTE 20 - CORRECTIONS DE VALEUR SUR FRAIS D'ÉTABLISSEMENT ET IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES**

	2024 EUR	2023 EUR
<b>Corrections de valeur</b>		
- sur immobilisations incorporelles (note 4)	10.606.425	7.656.820
- sur goodwill (note 6)	15.912	15.912
- sur frais d'établissement	360	360
- sur immobilisations corporelles (note 5)	62.784.763	61.647.429
	<b>73.407.460</b>	<b>69.320.521</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS/ANNEXES

**NOTE 21 – AUTRES CHARGES D’EXPLOITATION**

En 2024, les autres charges d’exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d’engins ferroviaires d’un montant de EUR 3.167.854 (2023 : EUR 2.995.484) ainsi que des redevances pour licences informatiques de EUR 2.115.726 (2023 : EUR 1.684.016) comptabilisés au niveau des CFL.

**NOTE 22 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN**

Au 31 décembre 2024, le total des commandes passées auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s’élève à EUR 818.439.604 (2023 : EUR 586.291.819). Ce montant comprend les marchés conclus pour l’acquisition de matériel roulant ferroviaire et de matériel destiné à être stocké pour EUR 413,8 millions (2023 : EUR 234,3 millions) et la réalisation des projets d’investissements du Fonds du rail pour EUR 404,6 millions (2023 : EUR 352,0 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s’élève à EUR 47.682.833. Il s’agit en l’occurrence des postes suivants :

- Au 31 décembre 2024, les CFL détiennent 2% dans le capital de la société anonyme de droit suisse EUROFIMA dont le capital social souscrit s’élève à CHF 2.600.000.000,00 et libéré à hauteur de CHF 520.000.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s’élève à CHF 41.600.000,00 converti à EUR 43.932.833,47 au 31 décembre 2024. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d’Administration d’Eurofima.
- Au 31 décembre 2024, les CFL détiennent 100,00% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL Mobility S.A. dont le capital social souscrit s’élève à EUR 14.000.000,00 et libéré à hauteur de EUR 10.250.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s’élève à EUR 3.750.000,00 au 31 décembre 2024. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d’Administration de CFL Mobility S.A..

Au 31 décembre 2024, le montant total des loyers restant à courir dans le cadre des contrats de location /

leasing dû par le groupe CFL s’élève à EUR 113.077.480 (2023 : EUR 53.965.115).

Au cours de l’exercice, le Groupe CFL s’est porté garant en faveur de divers établissements de crédit et autres créanciers pour un montant total de EUR 18.078.468 (2023 : EUR 21.960.979).

Dans le cadre de son financement externe, le groupe CFL a constitué des garanties ou sûretés en faveur d’établissements de crédit.

Pour se couvrir contre le risque de taux relatif aux dettes envers les établissements de crédit (note 14), le Groupe a contracté plusieurs SWAP couvrant des prêts d’une valeur totale de EUR 120 millions à échéance en décembre 2025. Au 31 décembre 2024, le solde à couvrir des SWAP s’élève à EUR 3.600.000,00 (2023 : EUR 8.100.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2024 s’élève à EUR – 30.666,32 (2023 : EUR -33.324,75).

Il est à noter que l’ensemble de ces instruments financiers de couverture sera conservé jusqu’à échéance contractuelle.

**NOTE 23 - INFORMATIONS RELATIVES AUX ORGANES DE LA SOCIÉTÉ**

Le montant des rémunérations allouées au titre de l’exercice 2024 aux membres du Conseil d’Administration s’élève à EUR 253.621 (2023 : EUR 252.218). Au 31 décembre 2024, aucune avance et aucun crédit n’ont été accordés aux membres du Conseil d’Administration.

**NOTE 24 - HONORAIRES DU RÉVISEUR D’ENTREPRISES AGRÉÉ**

Les honoraires du réviseur d’entreprises agréé pour le contrôle légal des comptes annuels (y compris les filiales) et comptes annuels consolidés comprennent notamment un montant de EUR 406.711 pour le périmètre luxembourgeois (2023 : EUR 355.254).

**NOTE 25 - ÉLÉMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE**

Il n’y a pas d’événements significatifs postérieurs à la clôture ayant eu lieu après le 31 décembre 2024.





# ANNEXES



*L'accueil avec le sourire et le soin apporté aux clientes et clients sont des marqueurs de la culture d'entreprise des CFL. Ici à la réception du Dairy House, Boulevard d'Avranches.*

# TABLEAU DES PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Offre de mobilité et report intermodal</b>							
Voyageurs transportés par train	nombre en millions	22,04	28,69	31,26	↑	36	E1, S4
Offre de places par jour ouvrable	nombre	275.504	271.466	276.705	↑	-	E1, S4
Km-voyageurs	nombre en millions	388,78	505,05	555,52	↑	-	E1, S4
Bus	nombre	81	80	80	➡	169	E1, S4
Voyageurs transportés par bus	nombre en millions	3,45	3,48	2,90	↓	52	E1, S4
Investissements nets pour Fonds du Rail (HTVA)	millions d'euros	280,19	256,30	287,70	↑	38	E1, S4
Ktonnes (Kilotonnes) transportées Groupe CFL cargo	ktonnes	8.124,00	13.329,00	12.854,89	↓	102	E1, S4
Millions TKM (tonnes-kilomètres) Groupe CFL cargo	millions de tkm	2.438,00	2.303,00	2.215,19	↓	39	E1, S4
Longueur du réseau ferré	km	628	628	628	➡	118	E1, S4
Gares et arrêts	nombre	68	68	68	➡	169	E1, S4
Places de parking	nombre	6.974	8.512	8.547	↑	17	E1, S4
Passages à niveau sur le réseau	nombre	107	106	105	↓	159	E1, S4
Unités de transport intermodal transportées sur les trains de combiné	nombre	85.281	87.130	90.873	↑	-	E1, S4
Manutentions opérationnelles	nombre	211.540	198.161	219.730	↑	19	E1, S4

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Qualité des services de transport</b>							
Ponctualité des trains voyageurs sur le réseau CFL	%	90,5	90,1	90,8	↑	19	S4
Réclamations voyageurs trains	nombre	1.658	1.603	1.946	↑	165	S4
Réclamations voyageurs bus	nombre	789	683	671	↓	165	S4
Ponctualité trains fret	%	67,3	71,1	60,0	↓	-	S4
<b>Changement climatique (1)</b>							
<b>Consommation d'énergie</b>							
Consommation totale d'électricité	MWh	232.800	230.100	227.200	↓	119	E1-5
dont contrats d'énergie renouvelable	%	85	86	73	↓	119	E1-5
dont traction ferroviaire	MWh	198.100	195.400	192.900	↓	119	E1-5
Consommation totale de carburant	MWh	71.200	69.700	68.200	↓	119	E1-5
dont traction ferroviaire	MWh	35.300	31.500	30.900	↓	119	E1-5
dont bus	MWh	27.700	27.400	25.900	↓	119	E1-5
Consommation totale d'énergie pour le chauffage des bâtiments	MWh	17.900	17.500	17.200	↓	119	E1-5
dont gaz naturel	MWh	1.300	1.200	1.300	↑	119	E1-5
dont fioul	MWh	9.500	8.800	8.300	↓	119	E1-5
dont chaleur urbaine	MWh	7.000	7.500	7.700	↑	119	E1-5
Consommation totale d'énergie	MWh	321.800	317.400	312.700	↓	119	E1-5
Consommation totale d'énergie par chiffre d'affaires net	MWh / millions d'euros	300	280	257	↓	119	E1-5
Part d'énergie renouvelable dans la consommation totale d'énergie	%	61	62	53	↓	119	E1-5

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Production d'énergie renouvelable</b>	MWh	-	-	320*	-	120	<b>E1-3</b>
dont énergie renouvelable autoconsommée	MWh	-	-	120	-	120	<b>E1-3</b>
<b>Emissions de gaz à effet de serre (selon GHG Protocol) (2)</b>							
<b>Émissions brutes de GES du scope 1</b>	milliers de tCO2e	23,5	22,1	20,4	↓	111	<b>E1-6</b>
dont carburant traction ferroviaire	milliers de tCO2e	9,1	8,1	8,3	↑	-	<b>E1-6</b>
dont carburant bus	milliers de tCO2e	7,0	6,9	6,5	↓	-	<b>E1-6</b>
dont carburant autre (autres véhicules routiers/engins/outillage)	milliers de tCO2e	2,0	2,7	2,9	↑	-	<b>E1-6</b>
dont chauffage bâtiments gaz & fioul	milliers de tCO2e	2,1	2,1	2,0	↓	-	<b>E1-6</b>
dont gaz frigorigènes (bâtiments, trains, bus, autres véhicules)	milliers de tCO2e	2,3	2,2	0,8	↓	-	<b>E1-6</b>
dont autre	milliers de tCO2e	0,9	0,0	0,0	→	-	<b>E1-6</b>
<b>Émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché</b>	milliers de tCO2e	3,3	3,4	11,3	↑	111	<b>E1-6</b>
dont électricité traction ferroviaire	milliers de tCO2e	1,2	1,1	9,0	↑	-	<b>E1-6</b>
dont électricité bâtiments	milliers de tCO2e	0,0	0,0	0,0	→	-	<b>E1-6</b>
dont chauffage bâtiments chaleur urbaine	milliers de tCO2e	2,1	2,3	2,3	→	-	<b>E1-6</b>
<b>Émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur la localisation (3)</b>	milliers de tCO2e	64,4	53,0	42,9	↓	111	<b>E1-6</b>
<b>Emissions de gaz à effet de serre par chiffre d'affaires net (Groupe CFL, Scope 1 et 2, fondées sur le marché)</b>	tCO2e / millions d'euros	25,0	22,4	26,2	↑	111	<b>E1-6</b>

\* (hors production des installations du P+R de Mersch)

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Biodiversité</b>							
Montants alloués pour des mesures compensatoires pour les projets infrastructures	euros	-	-	802.938	-	-	E4-3
dont montants alloués pour des mesures compensatoires terrain	euros	-	-	777.526	-	125	E4-3
dont montants alloués au pool compensatoire écologique étatique ou communal	euros	-	-	25.412	-	125	E4-3
Lignes ferroviaires dans et à proximité immédiate de zones protégées (zones protégées d'intérêt national, natura2000 et zones oiseaux)	km	-	-	48	-	-	E4-5
Lignes ferroviaires dans les zones protégées	km	-	-	28	-	125	E4-5
Lignes ferroviaires à proximité immédiate de zones protégées (à moins de 10m)	km	-	-	20	-	125	E4-5
<b>Economie circulaire</b>							
<b>Gestion des déchets</b>							
Volume total des déchets (4)	tonnes	3.900	5.700	7.200	↑	128	E5-5
dont volume des déchets non dangereux (4)	tonnes	1.850	4.400	3.000	↓	128	E5-5
dont volume des déchets dangereux (4)	tonnes	2.050	1.300	4.200 (5)	↑	128	E5-5
<b>Emploi</b>							
Total de salariés	nombre	4.966	5.125	5.199	↑	137	S1-6
Collaborateurs Maison-mère	nombre	3.703	3.843	3.950	↑	137	S1

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
Collaborateurs Groupe Fret	nombre	1.212	1.205	1.163	↓	137	S1
Collaborateurs Autres Filiales	nombre	51	77	86	↑	137	S1
Collaborateurs masculins en nombre	nombre	-	-	4.393	-	137	S1-6
Collaborateurs féminins en nombre	nombre	-	-	806	-	137	S1-6
Collaborateurs masculins en pourcent	%	85,5	85,0	84,5	↓	-	S-1
Collaborateurs féminins en pourcent	%	14,5	15,0	15,5	↑	-	S-1
Collaborateurs Luxembourg	nombre	-	-	4.999	-	137	S1-6
Collaborateurs - Contrat Permanent	nombre	-	-	5.142	-	137	S1-6
Collaborateurs - Contrat Permanent - Masculins	nombre	-	-	4.341	-	137	S1-6
Collaborateurs - Contrat Permanent - Féminins	nombre	-	-	801	-	137	S1-6
Collaborateurs-Contrat Temporaire	nombre	-	-	57	-	137	S1-6
Collaborateurs-Contrat Temporaire - Masculins	nombre	-	-	52	-	-	S1-6
Collaborateurs-Contrat Temporaire - Féminins	nombre	-	-	5	-	-	S1-6
Total de salariés qui ont quitté l'entreprise au cours de la période de référence	nombre	-	-	340	-	137	S1-6
Recrutements Groupe CFL	nombre	385	515	503	↓	10	S-1
Départs Groupe CFL	nombre	329	316	340	↑	137	S-1
Taux de rotation des salariés	%	-	-	6,55	-	137	S1-6
Taux de rotation des salariés - volontaire	%	-	-	3,89	-	137	S1-6

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
Taux de rotation des salariés - involontaire	%	-	-	2,66	-	137	S1-6
<b>Formation et employabilité</b>							
Entretiens de carrière	%	-	-	18	-	137	S1-13
Entretiens de carrière - Masculins	%	-	-	80	-	137	S1-13
Entretiens de carrière - Féminins	%	-	-	20	-	137	S1-13
Nombre moyen d'heures de formation par salarié - Masculins	nombre d'heures	-	-	71	-	137	S1-13
Nombre moyen d'heures de formation par salarié - Féminins	nombre d'heures	-	-	72	-	137	S1-13
Heures de formation	nombre d'heures	284.340	252.316	317.061	↑	-	S-1
Participants aux formations	nombre	24.797	22.353	24.836	↑	-	S-1
<b>Dialogue et consultations</b>							
Salariés couverts par convention collective	%	-	-	98	-	137	S1-8
Salariés couverts par convention Luxembourg	%	-	-	98	-	-	S1-8
Salariés couverts par les représentants des travailleurs - Luxembourg	%	-	-	100	-	137	S1-8
<b>Diversité et égalité des chances</b>							
Collaborateurs en nombre au niveau du top Management - Masculin	nombre	-	-	41	-	142	S1-9
Collaborateurs en nombre au niveau du top Management - Féminin	nombre	-	-	9	-	142	S1-9
Collaborateurs en pourcent au niveau du top Management - Masculin	%	-	-	82	-	142	S1-9

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
Collaborateurs en pourcent au niveau du top Management - Féminin	%	-	-	18%	-	142	S1-9
Répartition des salariés en nombre par tranche d'âge - de 30 ans	nombre	-	-	707	-	-	S1-10
Répartition des salariés en nombre par tranche d'âge 30-50 ans	nombre	-	-	3.347	-	-	S1-10
Répartition des salariés en nombre par tranche d'âge +de 50 ans	nombre	-	-	1.146	-	-	S1-10
Répartition des salariés en pourcent par tranche d'âge - de 30 ans	%	15,17	14,6	13,6	↓	142	S1-10
Répartition des salariés en pourcent par tranche d'âge 30-50 ans	%	63,37	63,26	64,4	↑	142	S1-10
Répartition des salariés en pourcent par tranche d'âge +de 50 ans	%	21,47	22,15	22	↓	142	S1-10
Collaborateurs handicapés (hors reclassés)	%	-	-	0,54	-	142	S1-12
Collaborateurs reclassés	%	-	-	4,5	-	142	S1
Total d'incidents de discrimination, y compris le harcèlement	nombre	-	-	8	-	142	S1-17
Plaintes (y compris les mécanismes de réclamation)	nombre	-	-	0	-	142	S1-17
Total des amendes, des pénalités et de l'indemnisation des dommages résultant des incidents et plaintes	montant	-	-	0	-	142	S1-17
Incidents graves en matière de droits de l'homme	nombre	-	-	0	-	142	S1-17
Total des amendes	montant	-	-	0	-	142	S1-17

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Sécurité, santé et bien-être</b>							
<b>Sécurité et sûreté au travail</b>							
Accidents du travail par 100 ETP	nombre	2,5	2,8	2,8	➡	-	<b>S1</b>
Jours de travail perdus suite aux accidents du travail par 100 ETP	nombre	45,9	37,5	44,3	⬆	-	<b>S1</b>
Accidents de trajets par 100 ETP	nombre	2,2	2,1	2	⬇	-	<b>S1</b>
Jours de travail perdus suite aux accidents de trajets par 100 ETP	nombre	10,7	6,2	6,5	⬆	-	<b>S1</b>
Accidents du travail suite à une agression par 100 ETP	nombre	0,27	0,185	0,36	⬆	-	<b>S1</b>
Accidents du travail suite à une agression pour 1 million de voyageurs transportés	nombre	0,59	0,31	0,58	⬆	-	<b>S1</b>
Décès dus à des accidents et maladies professionnels	nombre	-	-	0	-	149	<b>S1-14</b>
Accidents	nombre	-	-	146	-	149	<b>S1-14</b>
Taux d'accidents	%	-	-	17,8	-	149	<b>S1-14</b>
Jours perdus en raison d'accidents de travail et de décès dus à des accidents du travail, à des problèmes de santé liés au travail et à des décès dus à des problèmes de santé	nombre	-	-	2.222	-	149	<b>S1-14</b>

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
<b>Santé et bien-être au travail</b>							
Total des examens de Médecine du travail	nombre	3.138	3.743	3.299	↓	-	S1
Examens périodiques	nombre	1.146	1.345	924	↓	-	S1
Examens d'embauche	nombre	526	628	534	↓	-	S1
Examens de reprise du travail	nombre	311	318	314	↓	-	S1
Examens à la demande du salarié	nombre	112	105	168	↑	-	S1
Examens à la demande de l'employeur	nombre	100	142	116	↓	-	S1
Examens à la demande du médecin	nombre	154	249	249	→	-	S1
Examens protection des femmes enceintes	nombre	23	18	23	↑	-	S1
Reclassements professionnels	nombre	42	40	79	↑	-	S1
Personnes formées en sécurité et santé au travail	nombre	203	243	459	↑	-	S1
Vaccinations	nombre	228	156	124	↓	-	S1
Total Consultations Assistance sociale	nombre	112	118	147	↑	-	S1
Collaborateurs sensibilisés par Assistance sociale	nombre	35	31	177	↑	-	S1
Personnes ayant eu une consultation auprès de l'Assistance sociale	nombre	186	229	286	↑	-	S1
Total Prestations Service Psychologie	nombre	875	841	896	↑	-	S1
Consultations psychologiques	nombre	242	459	558	↑	-	S1
Personnes formées par le Service Psychologie	nombre	92	179	270	↑	-	S1

Intitulé	Unité	2022	2023	2024	Variation 2023 à 2024	Page	Thématique CSRD associée
Conseils et médiations par le Service Psychologie	nombre d'heures	72	33	36	↑	-	S1
Salariés ayant droit à des congés familiaux	%	100	100	100	➡	142	S1-15
<b>Sécurité, sûreté et inclusion dans les transports</b>							
Equipement en système de sécurité ETCS infrastructures ferroviaires	%	100	100	100	➡	77	S1, S4
Equipement en système de sécurité ETCS matériel roulant voyageurs	%	100	100	100	➡	77	S1, S4
Caméras dans les gares/arrêts	nombre	928	1.419	1.481	↑	173	S1, S4
Caméras dans les trains	nombre	1.395	1.605	1.932	↑	173	S1, S4
Autobus équipés de caméras	%	100	100	100	➡	173	S1, S4
Gares et arrêts labellisés «EUREWELCOME»	nombre	22	22	27	↑	173	S-4
Gares et arrêts équipés de lignes de guidage tactile	nombre	41	42	49	↑	-	S-4
Gares et arrêts équipés d'emplacements de parking pour PMR	nombre	56	51	51	➡	-	S-4
Gares et arrêts munis d'ascenseurs	nombre	23	25	25	➡	-	S-4
<b>Communautés touchées</b>							
Nombre d'élèves sensibilisés	nombre	1.444	1.184	919	↓	-	S3

(1) Certaines données pour 2024 n'étaient pas disponibles lors de la rédaction du présent rapport. Pour les données manquantes, les moyennes de 2022 et 2023 ont été utilisées.

(2) Les facteurs d'émissions des années 2022 et 2023 ont été mis à jour dans le cadre d'une revue effectuée par un cabinet d'experts externes. Les facteurs d'émissions utilisés ont été mis à disposition par des cabinets d'experts externes et proviennent des sources suivantes : IEA, Electricity Maps, AIB, ADEME, Ecolnvent.

(3) La baisse des émissions de GES du scope 2 fondées sur la localisation est principalement due à l'évolution des facteurs d'émissions de l'électricité.

(4) périmètre national, pour les activités TM (site CRM), BU (site CRM), MI (sites MI-CLIF, MI-EMB GT EM, MI-UE), EI (Luxembourg Gare à pd 2023), DG, CFL multimodal, CFL logistics, CFL terminals, CFL site services, CFL cargo, CFL technics.

(5) Augmentation significative des déchets dangereux en 2024 due à l'élimination d'une importante quantité de traverses en bois créosotées.

# ANNEXES DES INFORMATIONS GÉNÉRALES DU RAPPORT DE DURABILITÉ

## PROCÉDURES D'IDENTIFICATION ET D'ÉVALUATION DES INCIDENCES, RISQUES ET OPPORTUNITÉS IMPORTANTS (IRO-1)

Cette note a pour objectif de décrire la méthodologie utilisée pour l'analyse de double matérialité conduite en 2023 et dont les résultats ont été présentés dans la partie « Stratégie » du rapport de durabilité (voir page 92). Conformément à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) et aux nouveaux standards européens de reporting extrafinancier (ESRS), l'exercice de double matérialité a pour objectif d'analyser : (1) les impacts réels et potentiels (positifs et négatifs) des activités du Groupe sur l'environnement et la société (analyse de matérialité d'impact), et (2) les risques et les opportunités liés au « développement durable » pour l'entreprise (analyse de matérialité financière). L'exercice de double matérialité réalisé en 2023 a porté sur le Groupe CFL dans son ensemble, incluant ses principales activités et sites. Son résultat est une liste hiérarchique des sujets matériels de l'entreprise sur laquelle est basé le reporting extrafinancier. Cette analyse remplace l'exercice de « simple matérialité » effectué entre 2017 et 2019.



L'analyse de double matérialité a été effectuée selon les étapes suivantes :

### A. L'ÉVALUATION DE LA MATÉRIALITÉ D'IMPACT

L'évaluation de la matérialité d'impact s'est appuyée sur deux évaluations distinctes : une première session de matérialité d'impact avec les membres du Comité des Directeurs du Groupe CFL au cours du premier semestre 2023, ainsi qu'une enquête auprès des parties prenantes coordonnée par la cellule développement durable pour recueillir les points de vue des parties prenantes internes et externes.

#### 1. Identification des thématiques RSE

En 2023, la liste des thématiques RSE a été révisée, sur la base des priorités de la stratégie d'entreprise et des nouveaux standards ESRS, en prenant en compte le benchmark des thématiques RSE d'autres entreprises ferroviaires européennes. Cette analyse a résulté en une liste de douze macro-thématiques organisées autour des piliers environnemental, social et de gouvernance du développement durable, discutée et validée par le Comité des Directeurs lors d'un atelier en mai 2023.

#### 2. Évaluation des impacts par les parties prenantes (matérialité d'impact)

L'évaluation du degré d'impact des activités du Groupe sur ces macro-thématiques s'est faite en deux temps : (1) une première analyse réalisée avec les membres du Comité des Directeurs dans le cadre d'un atelier ; puis (2) une évaluation réalisée dans le cadre d'un questionnaire transmis à une centaine de parties prenantes internes et externes, ainsi que 50 clients voyageurs.

L'évaluation du degré d'impact des activités par le Comité des Directeurs a été réalisée à travers trois critères : (a) l'échelle de l'impact (scoring de 1 à 4) ; (b) l'étendue de l'impact (scoring de 1 à 4) et (c) l'irréversibilité de l'impact (scoring de 1 à 4). La matérialité préliminaire a été déterminée par la somme des scores donnés pour (a) l'échelle, (b) l'étendue et (c) l'irréversibilité de l'impact.

L'évaluation du degré d'impact des activités par les parties prenantes (graphique ci-contre) a été réalisée à l'aide d'un questionnaire (scoring de 1 à 4) sur la base de

deux questions : (a) Pour chacun des thèmes suivants, quel est selon vous le niveau de l'impact actuel, négatif ou positif, des CFL sur la société et l'environnement (en termes d'ampleur) ? (b) Pour chacun des thèmes suivants, quel est selon vous le niveau d'importance que les CFL devraient leur donner à l'avenir (en termes d'ampleur et de probabilité) ?

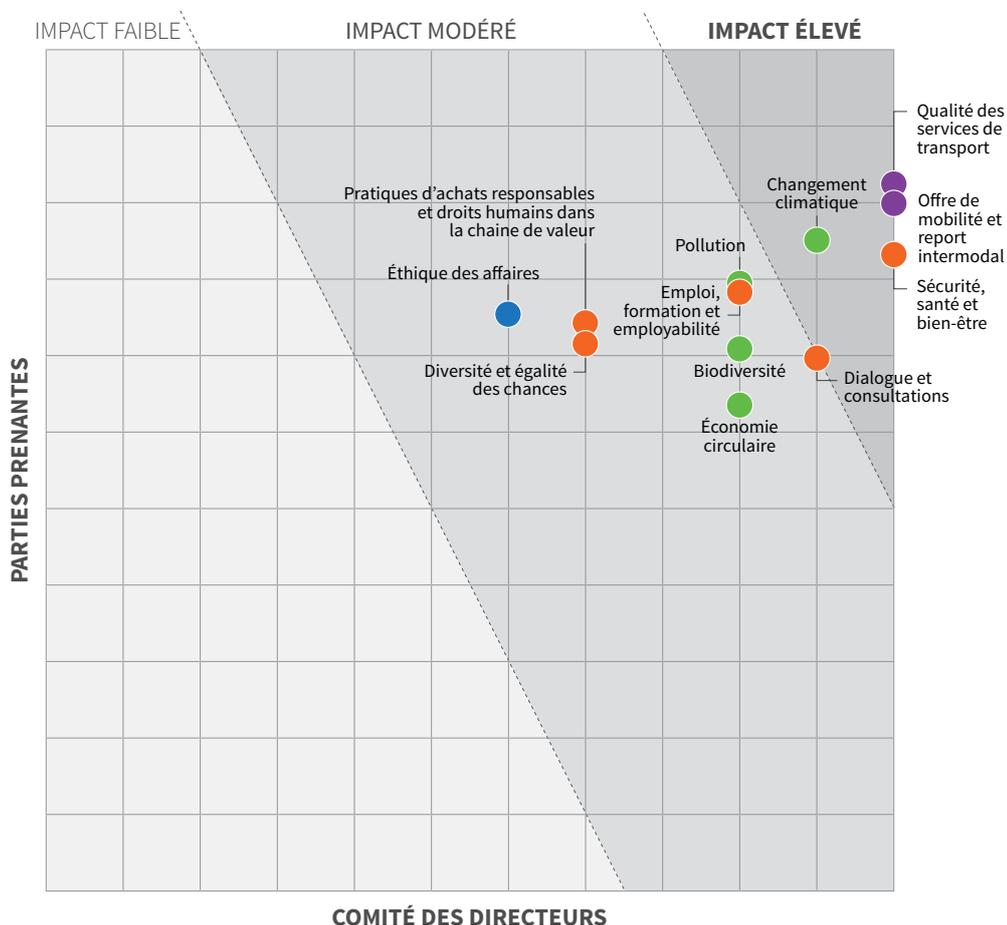
### 3. Résultats des consultations (matérialité d'impact)

Afin d'obtenir les résultats finaux de la matérialité d'impact, les résultats du vote du Comité des Directeurs et de l'enquête auprès des parties prenantes réparties en 3 groupes (collaborateurs CFL, partenaires institutionnels et commerciaux, et société civile, y compris les clients) ont été reconciliés. Un score « Directeurs » a été calculé sur la base des réponses données aux trois questions (score sur 12), ainsi qu'un score « parties prenantes » (un score sur 4 pour chaque catégorie de parties prenantes, donc score

final sur 12). Afin de fournir des résultats représentatifs, une pondération 2/3 pour les Directeurs et 1/3 pour les parties prenantes a été choisie. Le graphique ci-dessous « Matérialité d'impact » montre que le point de vue du management des CFL s'aligne sur celui des parties prenantes lors de l'évaluation des impacts de l'entreprise. Les thèmes qui ressortent prioritaires dans le cadre de cet exercice sont les suivants (en ordre hiérarchique) : (1) Qualité des services de transport ; (2) Offre de mobilité et report intermodal ; (3) Sécurité, santé et bien-être ; (4) Changement climatique ; (5) Dialogue et consultation.

#### Matérialité d'impact

Résultat des consultations auprès du Comité des Directeurs des CFL et des parties prenantes sur les impacts réels et potentiels (positifs et négatifs) estimés des activités du Groupe CFL sur l'environnement et la société.



## B. ÉVALUATION DE LA MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE

### 1. Identification des risques et opportunités (matérialité financière)

Avant d'effectuer une évaluation du niveau de risques et d'opportunités encourus par les activités des CFL, une liste des risques et des opportunités les plus importants a été définie avec les Chefs de service « opérationnels » du Groupe notamment liés au dérèglement climatique. Les discussions ont permis de distinguer des premières tendances et de rajouter la « cybersécurité » à la liste des douze macro-thématiques identifiées au début de l'exercice de matérialité d'impact.

### 2. Évaluation des risques et opportunités par les parties prenantes (matérialité financière)

Niveau faible (1 points)	Niveau modéré (2 points)	Niveau élevé (3 points)
Faible probabilité d'occurrence	Probabilité d'occurrence élevée	<b>Forte probabilité d'occurrence</b>
Un événement tous les 3 - 6 ans	Un événement tous les 1 - 3 ans	<b>Un événement tous les 6 - 12 mois</b>
Coût et/ou bénéfice faible par rapport à la situation financière globale des CFL	Coût et/ou bénéfice modéré par rapport à la situation financière globale des CFL	<b>Coût et/ou bénéfice élevé par rapport à la situation financière globale des CFL</b>
0 - 1% des revenus (€0 - €8M)	1,1 - 2,5% des revenus (€8M - €20M)	<b>Plus de 2,6% des revenus (&gt;€20M)</b>
Pas d'importance juridique	Affaire civile potentielle	<b>Affaire pénale potentielle</b>
Impact opérationnel localisé	Impact opérationnel accru	<b>Impact opérationnel étendu</b>
Une seule ligne affectée	Plusieurs lignes affectées	<b>Réseau national affecté</b>

Dans le cadre d'un atelier dédié, les membres du Comité des Directeurs, ainsi que les Chefs de service « opérationnels » ont ensuite été amenés à noter les 13 thématiques d'un point de vue des risques et des opportunités potentiels, de manière qualitative, en considérant les seuils suivants de manière illustrative :

Pour chacune des thématiques, une moyenne des points a été calculée, répartissant les 13 thématiques en trois catégories : (1) risques et/ou opportunités faibles (1-1,7 points) ; (2) risques et/ou opportunités

moyennes (1,7-2,3 points) ; et (3) risques et/ou opportunités élevées (2,3-3 points).

### 3. Résultats de l'évaluation

La liste ci-dessous représente les niveaux de risques et d'opportunités identifiés pour les 13 thématiques RSE. Les résultats montrent des niveaux élevés de risques pour les thèmes suivants (par ordre hiérarchique) : (1) Cybersécurité et (2) Emploi, formation et employabilité.

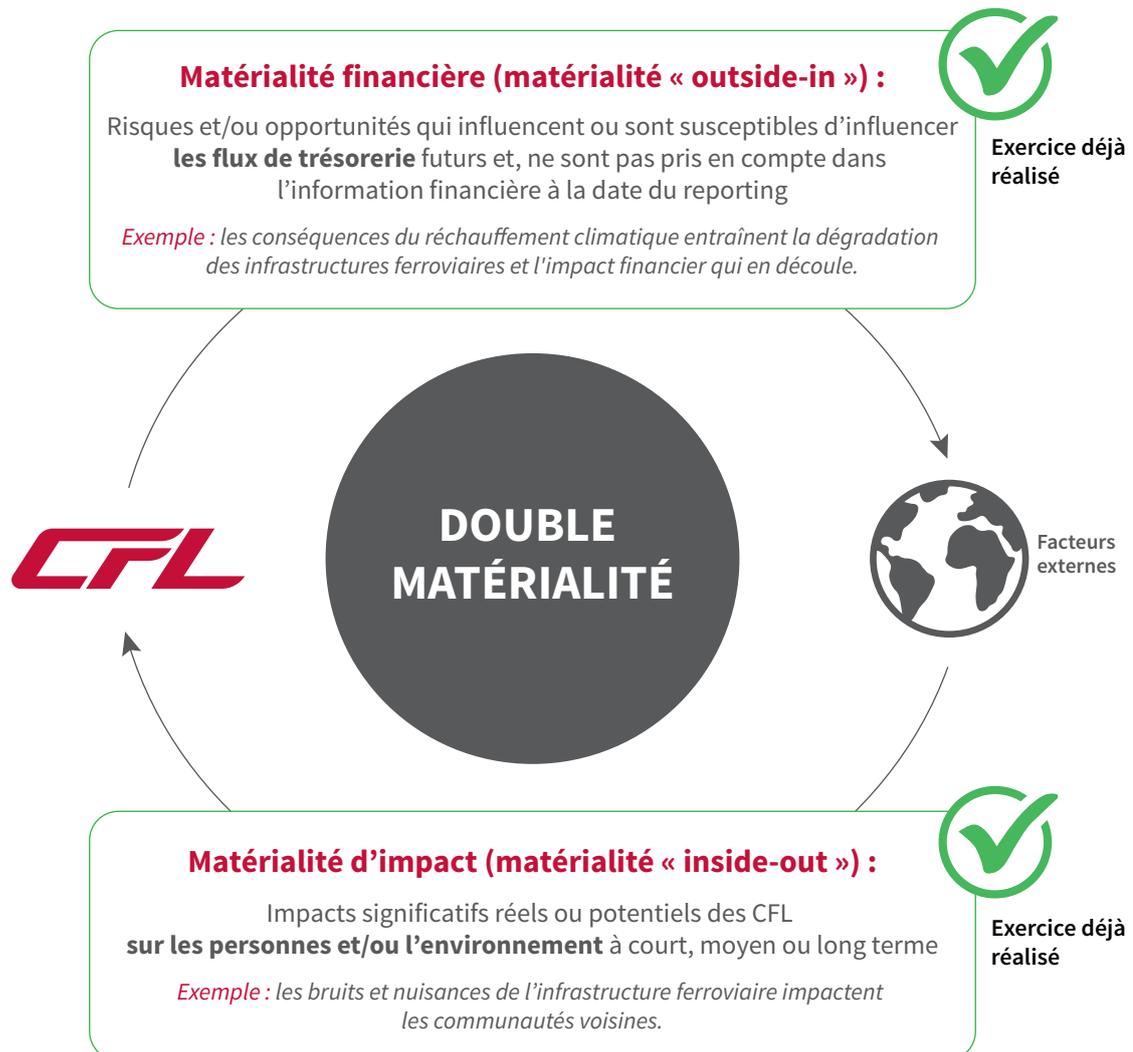
Thématique		Matérialité financière
Pollution	<b>E2</b>	FAIBLE
Économie circulaire	<b>E5</b>	
Biodiversité	<b>E4</b>	
Diversité et égalité des chances	<b>S1</b>	
Achats responsables et droits humains	<b>S2</b>	
Éthique des affaires	<b>G1</b>	MODÉRÉ
Changement climatique	<b>E1</b>	
Sécurité, santé et bien-être	<b>S1, S2, S3 et S4</b>	
Dialogue et consultations	<b>S1, S2, S3 et S4</b>	
Qualité des services de transport	<b>E1 et S4</b>	
Offre de mobilité et report intermodal	<b>E1 et S4</b>	ÉLEVÉ
Emploi, formation et employabilité	<b>S1</b>	
Cybersecurity	<b>G1</b>	

### C. ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

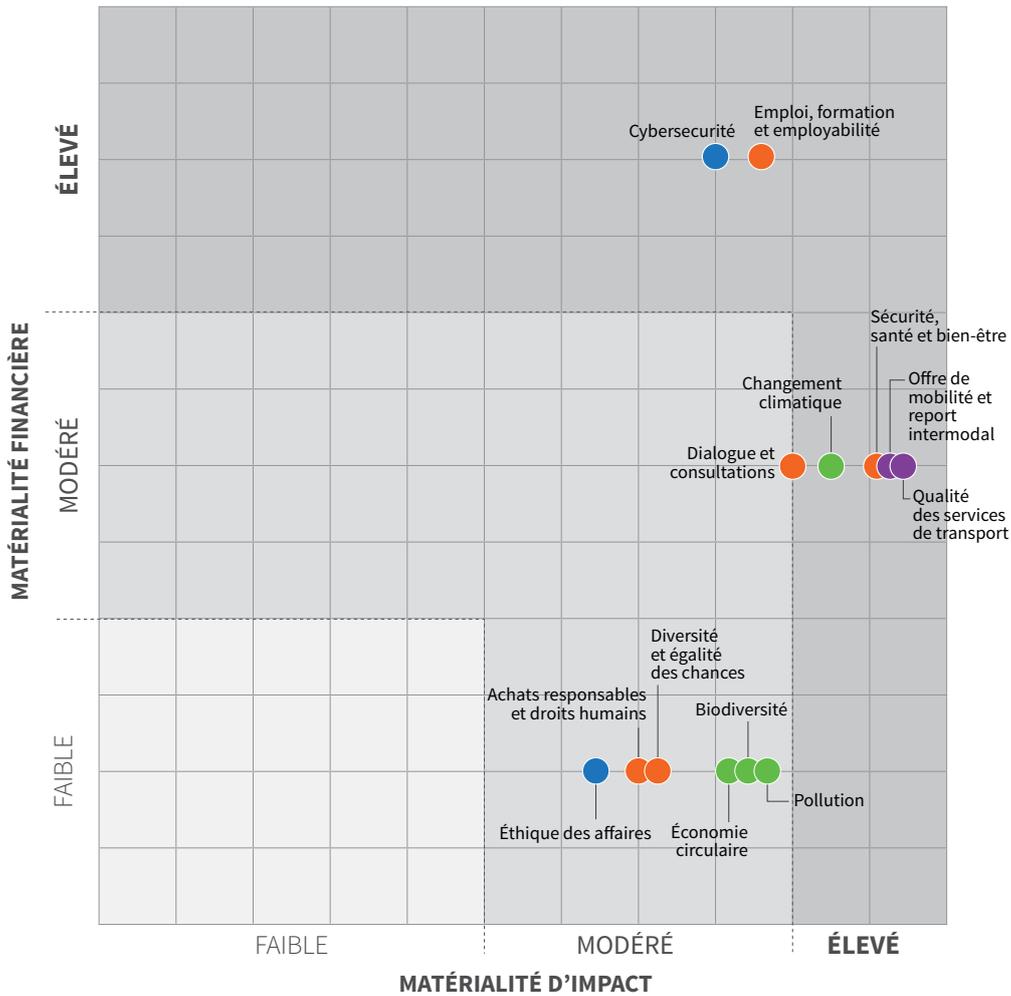
Les résultats de l'analyse de matérialité d'impact et de l'analyse de matérialité financière ont ensuite été combinés afin d'identifier les thèmes matériels prioritaires pour le Groupe CFL (à savoir ceux qui ont la note « élevé »). L'approche retenue pour évaluer le degré d'importance a été de considérer le résultat le plus élevé des deux évaluations comme le résultat final. Sur la base des orientations fournies par l'EFRAG (Groupe consultatif européen sur l'information financière) en 2023, il n'est en effet pas nécessaire qu'un sujet soit noté de manière identique des deux points de vue pour être considéré comme matériel et/ou matériel prioritaire pour l'entreprise. Le graphique « Matrice de Double Matérialité » ci-dessous montre comment se traduit cette approche appliquée aux 13 thématiques évaluées. Le graphique montre si l'importance « globale » des thèmes est considérée comme faible, modérée ou élevée.

En résumé, tous les thèmes ont obtenu la note « élevé » ou « modéré » à l'issue de l'évaluation (et par conséquent aucun thème a obtenu la note « faible »), ce qui indique que l'ensemble des thèmes inclus sont

pertinents, donc matériels. Le graphique distingue cependant les thèmes matériels prioritaires suivants : Qualité des services de transport ; Offre de mobilité et report intermodal ; Sécurité, santé et bien-être ; Changement climatique ; Dialogue et consultation ; Cybersécurité et Emploi, formation et employabilité.



### Analyse de double matérialité



### D. CONCLUSIONS

Dans son premier rapport de durabilité, le Groupe CFL a inclus l'ensemble des thèmes (étant donné que tous les thèmes sont considérés comme matériels), en concentrant ses efforts sur les thèmes identifiés comme matériels prioritaires. L'ensemble des thèmes prioritaires, ainsi que leurs incidences, risques et opportunités, sont directement reliés avec les priorités stratégiques (Clients, Sécurité, Qualité, Innovation, Efficience, NOUS) et le modèle économique du Groupe CFL. Par rapport à l'exercice de simple matérialité antérieur qui avait identifié 14 thèmes comme prioritaires, nous notons que :

- Les thèmes sectoriels, spécifiques à l'entité, restent prioritaires, telles que la qualité ou l'offre de mobilité et le report intermodal.
- Les thèmes sociaux « sécurité/sûreté » et « emploi/employabilité » restent prioritaires.
- Les thèmes environnementaux, qui n'étaient pas considérés comme prioritaires, sont à présent évalués comme matériels (biodiversité, économie circulaire, et pollution) avec une priorité donnée au « changement climatique ».

THÈMES MATÉRIELS		PAGES	OBJECTIF(S) DE DÉVELOPPEMENT DURABLE IMPACTÉ(S)
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
<b>E1</b>	Changement climatique	66, 92-97, 100-101, 104-109, 110-121	    
<b>E2</b>	Pollution	92-97, 100-101, 122-123	     
<b>E4</b>	Biodiversité	92-97, 100-101, 124-125	   
<b>E5</b>	Économie circulaire (réutilisation des ressources)	50, 92-97, 100-101, 126-129	   
<b>SOCIAL</b>			
<b>S1</b>	Emploi, formation et employabilité	25-31, 92-97, 132-137	   
<b>S1, S2, S3 et S4</b>	Sécurité, santé et bien-être	30, 69, 90-91, 92-97, 143-149, 153, 156, 170-173	    
<b>S1</b>	Diversité et égalité des chances	30, 92-97, 140-142	   
<b>S2</b>	Achats responsables et droits humains	90, 92-97, 109, 150-153	    
<b>S1, S2, S3 et S4</b>	Dialogue et consultations	92-97, 138-139, 152, 154-155, 158, 161-165	
<b>GOVERNANCE</b>			
<b>G1</b>	Éthique des affaires	92-97, 109, 176-178	 
<b>G1</b>	Cybersécurité	92-97, 179	 
<b>SECTORIEL</b>			
<b>E1 et S4</b>	Offre de mobilité et report intermodal	10-11, 17, 43-55, 60-61, 63-69, 71-81, 92-97, 102-103	     
<b>S4</b>	Qualité des services de transport	46-47, 52, 55, 92-97, 160-169	     

## LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ODD	CONTRIBUTION DES CFL
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mobilité durable des voyageurs et des marchandises a un impact sur la santé et le bien-être de tous.</li> <li>• En tant que plus grand employeur du Luxembourg, la santé et la sécurité des collaborateurs du Groupe CFL sont des éléments centraux de responsabilité.</li> <li>• La sécurité et la sûreté des clients est la première priorité du Groupe CFL.</li> <li>• Les CFL travaillent pour l'atténuation du bruit et des nuisances sur l'infrastructure ferroviaire ainsi que pour la diminution de leur impact carbone.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les CFL forment des apprentis et sont engagés dans le développement des filières d'apprentissage.</li> <li>• Le développement et la formation continue des collaborateurs sont des leviers importants d'innovation, de performance et de savoir-faire.</li> <li>• Les CFL ont l'ambition de rester un des employeurs les plus attractifs du Luxembourg.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Groupe CFL s'engage à renforcer la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes aux CFL.</li> <li>• Les CFL mettent en oeuvre des actions pour améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.</li> <li>• Les CFL s'engagent à respecter le droit à l'égalité salariale.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Groupe CFL s'approvisionne depuis plus de 15 ans en électricité verte issue de sources 100% renouvelables.</li> <li>• S'efforcer à constamment améliorer l'efficacité énergétique des opérations et des bâtiments est une priorité stratégique.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rail, avec ses solutions de mobilité durable, pour voyageurs et marchandises, mais aussi par son impact économique indirect, contribue à la compétitivité et la croissance de l'économie régionale.</li> <li>• Le fait d'être le plus grand employeur du pays engage le Groupe CFL pour l'emploi, la qualification ainsi que la santé et la sécurité au travail.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Groupe CFL place l'innovation dans ses priorités stratégiques, afin notamment d'améliorer continuellement la qualité de son service.</li> <li>• Les CFL transforment et développent le réseau et les gares du pays. Pour une infrastructure de transport fiable, performante, intermodale et digitalisée.</li> </ul>

ODD	CONTRIBUTION DES CFL
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au sein de leur organisation, les CFL ne tolèrent aucune forme de discrimination et développent des mesures en faveur de la diversité et l'inclusion.</li> <li>• Les CFL œuvrent pour permettre aux personnes à mobilité réduite un accès autonome à la mobilité.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les CFL transportent quotidiennement des dizaines de milliers de clients entre différentes zones urbaines et s'engagent pour la sécurité, la sûreté et l'accessibilité.</li> <li>• Par leurs gares et l'offre de mobilité proposée, incluant le train, le bus et l'autopartage, les CFL contribuent à la durabilité des villes et des espaces de vie.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Groupe CFL est un des plus grands donneurs d'ordre du Luxembourg et développe des pratiques d'achats responsables, en tenant compte de critères économiques, mais aussi sociaux et écologiques.</li> <li>• Les CFL encouragent leurs fournisseurs à s'engager dans une démarche durable et à évaluer celle-ci, pour plus d'impact positif sur l'ensemble de la chaîne de valeur.</li> <li>• Offrir un service responsable, c'est aussi se soucier de la qualité du service client ou encore du respect des données privées.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir une mobilité durable issue d'une électricité 100% verte et augmenter de manière importante le nombre de voyageurs, c'est agir pour le climat.</li> <li>• Le Groupe CFL développe des mesures pour améliorer son impact environnemental, notamment en matière de consommation énergétique et de développement d'énergies renouvelables.</li> <li>• Le report modal vers le rail et le fluvial pour le transport de marchandises permet d'éviter plusieurs milliers de tonnes de CO2.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de projets de construction et d'infrastructure, les CFL prennent en compte des critères environnementaux, engagent des mesures de compensation et déploient des innovations environnementales.</li> <li>• Les CFL cherchent à réduire leurs nuisances et à améliorer continuellement leurs méthodes de travail pour protéger la biodiversité, que ce soit par une gestion rigoureuse des écosystèmes ou par une utilisation très ciblée d'herbicides.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les CFL mettent en œuvre une série de dispositifs pour viser à garantir un niveau de sûreté élevé pour tous les voyageurs et le personnel dans les gares et les trains.</li> </ul>

# ANNEXES DU RAPPORT TAXONOMIQUE

## ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES ET SPÉCIFICITÉS DES CFL

Les dénominateurs pris en compte pour le chiffre d'affaires, les OPEX et les CAPEX sont ceux du périmètre consolidé du Groupe. Pour les numérateurs, les analyses ont été réalisées par activité éligible, selon les critères définis dans les actes délégués. Il n'y a aucun risque de double comptage au numérateur, car aucune des proportions de chiffre d'affaires allouées, ni des montants affectés aux OPEX ou aux CAPEX, ne peut être considérée comme incluse dans plusieurs activités.

Le Fonds du Rail (FdR), créé par l'État luxembourgeois, est responsable du financement des investissements dans les infrastructures ferroviaires, dans le cadre notamment de la modernisation et l'extension du réseau. En tant que gestionnaires de l'infrastructure, les CFL exploitent ces infrastructures, mettent en œuvre et réalisent les projets financés par le Fonds. Ainsi un investissement en capital dans l'infrastructure ferroviaire réalisé par le Fonds du Rail (CAPEX pour le Fonds) est une charge d'exploitation pour les CFL, refacturée au Fonds, et donc par extension un chiffre d'affaires pour les CFL.

### Analyse des activités en lien avec la production ou le financement d'énergie d'origine nucléaire ou issus de la combustion du gaz naturel

#### Activités liées à l'énergie nucléaire

1	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Non
2	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Non
3	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Non

#### Activités liées au gaz fossile

4	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non
5	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non
6	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Non

Éligibilité des activités économiques							
Exercice 2024							
Éligibilité des activités économiques	Code	Chiffre d'affaires M€	Part du chiffre d'affaires	CAPEX M€	Part des CAPEX	OPEX M€	Part des OPEX
<b>Activités éligibles à l'objectif d'atténuation du changement climatique</b>							
Fabrication de composants pour matériel roulant ferroviaire	CCM 3.19	20,5	1,7%	1,4	0,8%	1,6	0,5%
Transports ferroviaire interurbain de voyageurs	CCM 6.1	338,4	27,9%	96,5	54,0%	48,6	14,6%
Transport ferroviaire de fret	CCM 6.2	202,0	16,6%	29,4	16,5%	22,1	6,6%
Transport urbain et sururbain, transport routier de voyageurs	CCM 6.3	66,5	5,5%	10,9	6,1%	6,2	1,9%
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	1,9	0,2%	0,0	0,0%	0,1	0,0%
Transport routier de fret	CCM 6.6	13,9	1,1%	0,5	0,3%	0,3	0,1%
Infrastructures de transport ferroviaire	CCM 6.14	505,5	41,6%	1,7	1,0%	249,7	75,1%
Acquisitions et propriété des bâtiments	CCM 7.7	1,7	0,1%	21,9	12,3%	1,6	0,5%
<b>Activité éligible à l'objectif d'économie circulaire</b>							
Vente de matériel de seconde main	CE 5.4	0,2	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
<b>Total des activités éligibles</b>		<b>1.150,7</b>	<b>94,7%</b>	<b>162,4</b>	<b>90,9%</b>	<b>330,2</b>	<b>99,3%</b>
<b>Indicateurs financiers consolidés</b>		<b>1.214,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>178,6</b>	<b>100,0%</b>	<b>332,5</b>	<b>100,0%</b>

Contribution substantielle des activités économiques éligibles							
Exercice 2024							
Contribution substantielle des activités économiques éligibles	Code	Chiffre d'affaires M€	Part du chiffre d'affaires	CAPEX M€	Part des CAPEX	OPEX M€	Part des OPEX
<b>Activités éligibles à l'objectif d'atténuation du changement climatique</b>							
Fabrication de composants pour matériel roulant ferroviaire	CCM 3.19	20,2	1,7%	1,0	0,6%	1,5	0,4%
Transports ferroviaire interurbain de voyageurs	CCM 6.1	337,3	27,8%	95,4	53,4%	48,6	14,6%
Transport ferroviaire de fret	CCM 6.2	98,9	8,1%	28,4	15,9%	13,0	3,9%
Transport urbain et sururbain, transport routier de voyageurs	CCM 6.3	0,8	0,1%	9,1	5,1%	0,2	0,1%
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	0,5	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Infrastructures de transport ferroviaire	CCM 6.14	505,5	41,6%	1,7	1,0%	249,7	75,1%
Acquisitions et propriété des bâtiments	CCM 7.7	0	0%	19,7	11,0%	0,9	0,3%
<b>Total des contributions substantielles</b>		<b>963,3</b>	<b>79,3%</b>	<b>155,3</b>	<b>87,0%</b>	<b>314,0</b>	<b>94,4%</b>
<b>Indicateurs financiers consolidés</b>		<b>1.214,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>178,6</b>	<b>100,0%</b>	<b>332,5</b>	<b>100,0%</b>

# LES LABELS ET CERTIFICATIONS DU GROUPE CFL

## **Agrément de sécurité**

CFL - Gestionnaire d'Infrastructure

## **Certificat de sécurité unique (CSU)**

CFL cargo

CFL - Direction Activités Voyageurs

## **Certification ISO 9001**

### *Management de la qualité*

CFL - Service Activités Voyageurs Trains

CFL - Service Trains et Matériel

CFL - Centre de Formation

CFL - Centre d'Examen

CFL multimodal

CFL logistics

CFL terminals

CFL intermodal

CFL port services

CFL site services

CFL cargo

CFL cargo France

CFL cargo Deutschland

CFL technics

## **Certification ISO 14001**

### *Management de l'environnement*

CFL multimodal

CFL logistics

CFL terminals

CFL intermodal

CFL port services

CFL site services

CFL cargo

CFL technics

CFL cargo France

## **Label « SuperdrecksKëscht »**

### *Gestion des déchets suivant ISO 14024*

CFL (Sites TM (CRM), BU (CRM),

MI-CLIF, MI-E, MI-EMB-GT-EM,

MI-EMB-FUN (Funiculaire),

Direction Générale (Dairy House), Luxembourg Gare)

CFL multimodal

CFL logistics

CFL terminals

CFL site services

CFL cargo

CFL technics

## **Certification ISO 29993**

### *Services de formation*

CFL - Centre de Formation

CFL - Centre d'Examen

## **Accréditation du ministère de la Mobilité et des Travaux publics**

### *Reconnaissance du Centre de Formation CFL*

CFL - Centre de Formation

## **Certification ISO 45001**

### *Management de la santé et sécurité au travail*

CFL multimodal

CFL logistics

CFL terminals

CFL intermodal

CFL port services

CFL site services

CFL cargo

CFL cargo Deutschland

CFL cargo France

CFL technics

## **Agrément comme organisme formateur en matière de premiers secours**

### *Ministère de l'Intérieur*

CFL - Service Formation

## **Attestation SQAS**

### *Safety and Quality Assessment for Sustainability*

CFL cargo

CFL cargo Deutschland

## **Label EureWelcome**

### *Reconnaissance des efforts en matière d'accessibilité et d'accueil*

CFL (27 gares / arrêts)

## **Certification Soudage selon EN 15085-2**

### *Soudage des véhicules et des composants ferroviaires*

CFL - Service Trains et Matériel

CFL technics

## **Certification NDT selon DIN 27201-7**

### *Contrôles non destructifs VT PT MT et UT pour les véhicules et composants ferroviaires*

CFL - Service Trains et Matériel

CFL technics

## **Certification suivant la norme DIN 6701**

### *Collage des véhicules ferroviaires et ses composants*

CFL - Service Trains et Matériel

## **Certification Entité en charge de la maintenance (ECM)**

CFL - Gestionnaire d'Infrastructure

CFL - Service Trains et Matériel

CFL cargo

CFL technics : fonction 4

selon le règlement UE 2019/779

## **Opérateur Economique Agréé (AEO)**

CFL logistics

CFL terminals

CFL cargo

## **Good Distribution Practices (GDP)**

CFL logistics : GDP entreposage & route

## **Transported Asset Protection Association (TAPA) FSR 2020**

### **LEVEL C**

CFL logistics

## **Label ESR**

### *Entreprise Socialement Responsable*

CFL

CFL Immo

CFL Evasion

CFL Mobility

CFL multimodal

CFL logistics

CFL intermodal

CFL terminals

CFL site services

CFL cargo

CFL technics

## **IMPRESSUM**

### **SOCIÉTÉ ÉDITRICE**

Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois  
16, Boulevard d'Avranches  
L-1160 Luxembourg

### **CONCEPTION ET LAYOUT**

CFL Service Communication

### **IMPRESSION**

Imprimerie Centrale

### **PHOTOS**

Patrick Flammang  
archives CFL  
archives CFL cargo  
archives CFL multimodal  
A+A (illustration page 61)  
MMTP (page 75)  
Yann Kohl (page 121)  
Jonk Entrepreneuren Luxembourg (page 135)  
Beng (illustration page 135)  
MLQE (page 164)  
Storyset by Freepik (illustration page 177)  
AdobeStock (pages 178 et 179)



RAPPORT ANNUEL 2024  
DU GROUPE CFL

