

RAPPORT INTÉGRÉ  
2018

The cover features a background of thin, grey, wavy lines that create a sense of depth and movement. Overlaid on this are several thick, vibrant lines in green, blue, yellow, and orange. A prominent red square is positioned in the lower right, containing the stylized white logo 'CLR'.

**CLR**



RAPPORT INTÉGRÉ  
2018





# SOMMAIRE

## AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 7

## 1. LES CHIFFRES-CLÉS 2018 11

## 2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2018 15

## 3. LE GROUPE CFL 19

3.1. Qui sommes-nous, que faisons-nous, nos missions, nos valeurs	20
3.2. Les organes de la société	22
3.3. Les défis du Groupe CFL	28
3.4. La stratégie et la vision du Groupe CFL face à ses défis	30

## 4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 33

4.1. Le rapport financier consolidé	34
4.2. La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)	40
4.3. Les Activités Voyageurs	44
4.4. Les activités fret	58
4.5. Les activités du Gestionnaire d'Infrastructure	64
4.6. Nos employés	72
4.7. Notre engagement social et environnemental	80

## I. ANNEXES 87

I.I. Comptes annuels et rapport du réviseur d'entreprises agréé	88
I.II. Comptes consolidés et rapport du réviseur d'entreprises agréé	108
I.III. Tableau des performances extra-financières	132
I.IV. Note méthodologique de l'analyse des enjeux RSE	138
I.V. Détails des enjeux RSE et index	140



Les voyageurs sont priés de ne pas fumer de tabac ni d'utiliser de produits inflammables dans les voitures de voyageurs.  
Les voyageurs sont priés de ne pas utiliser de produits inflammables dans les voitures de voyageurs.  
Les voyageurs sont priés de ne pas utiliser de produits inflammables dans les voitures de voyageurs.

# AVANT-PROPOS

# AVANT-PROPOS



8

“ *Nous misons sur le développement actif pour être à la hauteur des défis qui résultent de l'évolution constante dans le secteur de la mobilité.* ”

**V**ous tenez dans vos mains le premier Rapport Intégré du Groupe CFL pour l'année 2018, réunissant désormais en une seule publication le Rapport Annuel et le Rapport sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) de notre Groupe.

Nous avons continué, en 2018, à consacrer tous nos efforts au développement actif de notre Groupe, sur lequel nous misons pour être à la hauteur des défis qui résultent de l'évolution constante dans le secteur de la mobilité. Dans notre stratégie, le développement actif est incarné par l'importance grandissante de l'innovation, qui constitue un des cinq piliers essentiels à la réussite de nos projets au quotidien. L'innovation est étroitement liée à nos quatre autres piliers stratégiques, à savoir le savoir-faire, la sécurité, la qualité et la performance. Cette stratégie représente un outil indispensable en vue d'atteindre notre objectif principal, la satisfaction de notre clientèle, et d'assurer notre compétitivité dans le présent et dans l'avenir.

Dans cette optique, nous avons établi une vision qui englobe toutes les facettes de nos activités, et notamment les infrastructures, le matériel roulant, les horaires et l'information de notre clientèle. L'élargissement dans notre offre en est un élément primordial: grâce au nouvel horaire introduit le 10 décembre 2017, en même temps que trois nouvelles lignes transversales, nous avons constaté une amélioration au niveau de la robustesse de notre horaire au courant de l'année 2018. En parallèle, nous avons inauguré le nouvel arrêt ferroviaire Pfaffenthal-Kirchberg avec son funiculaire ainsi que la première phase de la gare périphérique Howald, qui fait partie d'un futur pôle d'échange. Depuis sa mise en service, le funiculaire est un franc succès avec plus d'un million et demi de clients en 2018. Plus de 200.000 clients ont profité de la nouvelle connexion à Howald depuis son inauguration.

Nos engagements en vue d'offrir le meilleur service à nos clients passent, par ailleurs, par la continuation des grands travaux d'infrastructure. Ceux-ci sont destinés à adapter notre réseau et notre offre à la demande accrue qui fait que nous avons réussi à transporter, en 2018, au total 23,3 millions de clients. Nous attachons une attention tout aussi grande à la modernisation continue et proactive de nos installations.

L'information de notre clientèle est un autre levier important dont nous sommes conscients et que nous œuvrons à améliorer en permanence en introduisant les technologies les plus modernes. Le rôle de la digitalisation et de l'innovation revêt une importance indéniable, comme dans le cadre de l'équipement de nos installations avec les systèmes WiFi et AURIS (système automatisé d'information voyageurs, «Automatisches Reisenden-Informationen-System»).

Nous avons également exploré de nouvelles voies en introduisant une offre de mobilité complémentaire à nos prestations principales, avec la mise en service du carsharing FLEX en février 2018. Depuis l'entrée en opération de la Betriebsleitzentrale (BLZ) en septembre 2018, nous disposons d'une nouvelle plateforme sur laquelle sont réunis des représentants du Gestionnaire d'Infrastructure, des Activités Voyageurs ainsi que de la Communication, permettant – surtout en cas de perturbations – la gestion, la prise de décision et l'information client efficaces. La panoplie des nouveautés est complétée par la décision qui a été prise fin 2018 d'acquérir 34 rames de la dernière génération pour le trafic voyageurs.

Pour l'année 2019, nous prévoyons l'approfondissement de nos activités ciblées sur l'amélioration de nos services, qui passe par un événement inédit: grâce à l'organisation d'un premier «Digital Innovation Lab» ainsi que des groupes de travail y associés, nous rassemblerons des décideurs et représentants de tous nos services pour concevoir ensemble les CFL de demain et proposer un service d'excellence à nos clients.

Toutes ces initiatives ne sont que quelques exemples de ce qu'entreprend notre Groupe dans un souci d'offrir des solutions de mobilité sur mesure et de porte à porte à notre clientèle.

La performance de notre Groupe continue à évoluer de façon positive. En 2018, le montant net du chiffre d'affaires augmente, de 882,8 millions d'euros en 2017, à 892,5 millions d'euros. Le résultat net du Groupe CFL s'inscrit dans la tendance positive des années passées, avec un niveau quasiment identique à celui de l'année précédente, soit un bénéfice net de 10,0 millions d'euros. À noter la contribution positive des activités de fret conventionnel au résultat global du Groupe pour 2018: son résultat est positif, pour la cinquième année consécutive. Au sein du fret combiné, le résultat net s'est significativement amélioré.

Dans le domaine du fret, le Groupe CFL a eu pour priorité de consolider les acquis en renforçant ses activités opérationnelles sur le nouveau terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange, dans le nouvel entrepôt situé sur le site Eurohub Sud ainsi que dans les filiales du Groupe à l'étranger, tout en continuant la mise en œuvre de son plan de développement. En ligne avec la stratégie du Groupe CFL, les besoins des clients et la capacité d'offrir des services logistiques à valeur ajoutée sont au cœur des actions des filiales fret. Cela s'est notamment traduit par un ensemble de projets d'innovation, portés par une cellule Innovation agissant en transversal sur l'ensemble des activités fret, et qui sont les fondations de la logistique de demain.

À la lumière de cette évolution positive, nous tenons à adresser toute notre reconnaissance à nos collaboratrices et collaborateurs. Tous les accomplissements actuels et futurs de notre Groupe ne sont possibles que grâce à leur dévouement et leur excellente coopération.

**JEANNOT WARINGO**  
Président du Conseil d'Administration

**MARC WENGLER**  
Directeur Général



# 1. LES CHIFFRES-CLÉS 2018



# 1. LES CHIFFRES-CLÉS 2018

**436**

**NOUVEAUX  
EMPLOYÉS/  
RECRUTEMENTS**



**4.622**

**EMPLOYÉS**

**23,3**  
**MILLIONS**

**DE VOYAGEURS RAIL**

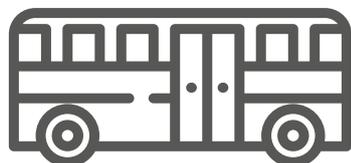


**242.413**

**OFFRE DE PLACES ASSISES  
PAR JOUR OUVRÉ**

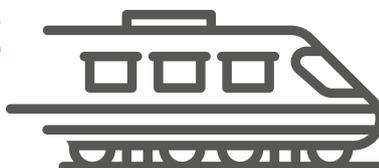
12

UNE FLOTTE DE



**68** **AUTOBUS**  
+ 6 COMMANDÉS

**34** **NOUVELLES  
AUTOMOTRICES**  
**COMMANDÉES**



**100%**  
**ETCS**

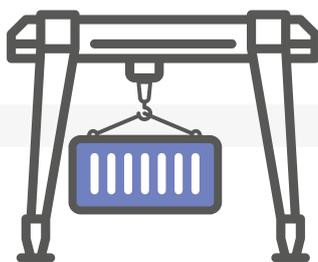
EUROPEAN TRAIN  
CONTROL SYSTEM



**89,0%**

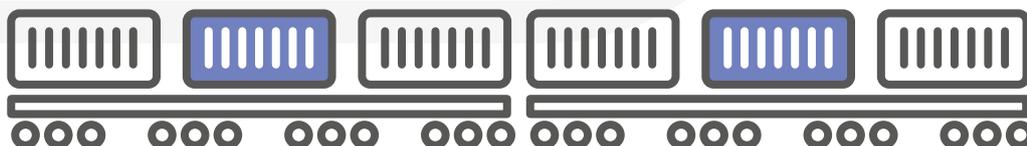
**PONCTUALITÉ**  
DES TRAINS VOYAGEURS  
SUR LE RÉSEAU CFL

**424 CAMÉRAS** DANS LES GARES  
ET ARRÊTS



**193.564**  
**MANUTENTIONS** SUR LE TERMINAL

**2.517 MILLIONS**  
DE TONNES-KM **DE MARCHANDISES TRANSPORTÉES**

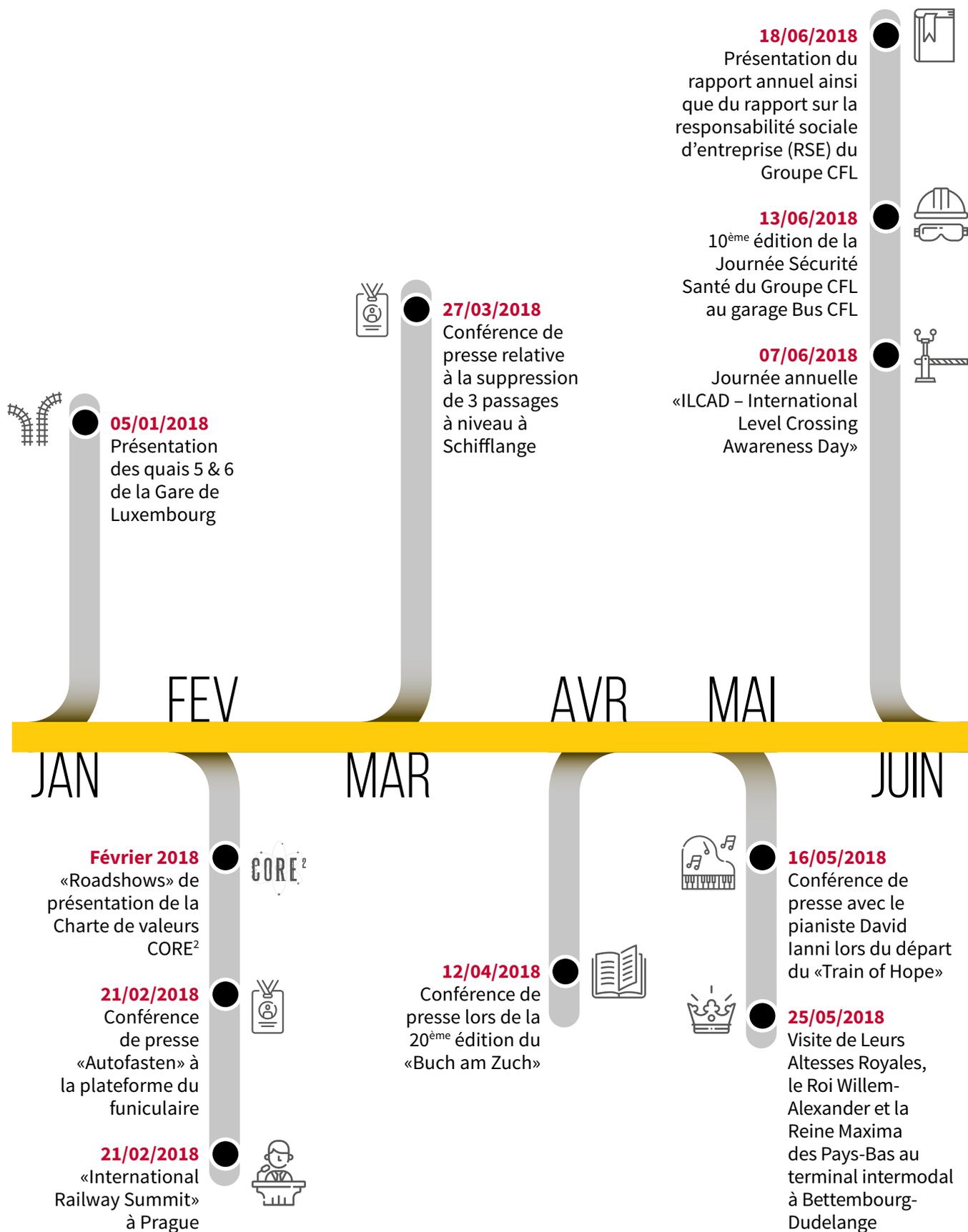


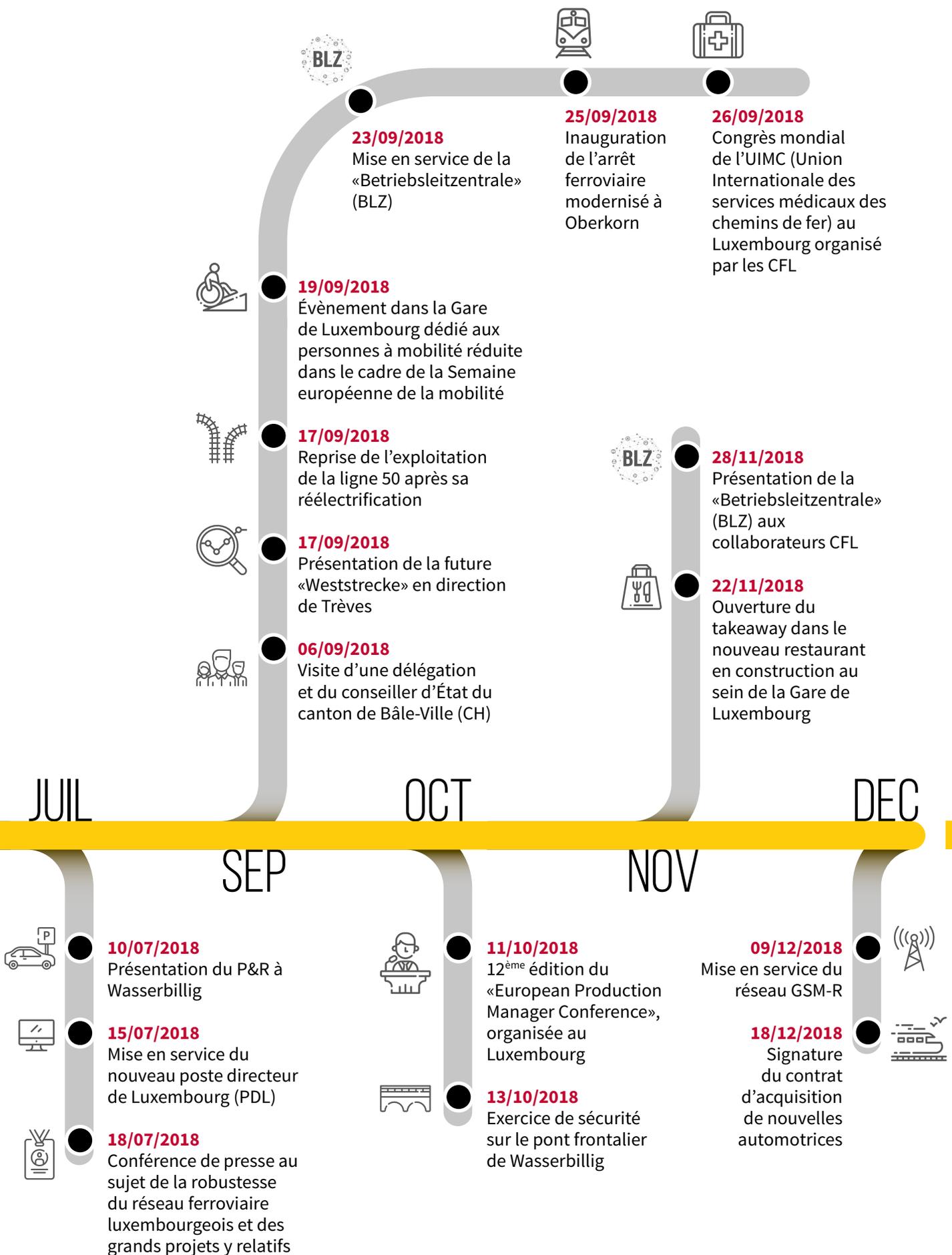


# 2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2018



# 2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2018







# 3. LE GROUPE CFL



# 3. LE GROUPE CFL

Dans son rôle d'épine dorsale du transport en commun national et transfrontalier, le Groupe CFL fait partie des plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg. Il emmène à destination plusieurs dizaines de milliers de clients au quotidien et assure en même temps le transport de marchandises à travers l'Europe: le Groupe CFL est un acteur incontournable du transport à l'échelle nationale et internationale.

## 3.1 QUI SOMMES-NOUS, QUE FAISONS-NOUS, NOS MISSIONS, NOS VALEURS

### La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois

Depuis sa création en 1946 à l'issue de la Seconde Guerre Mondiale, la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois a parcouru un long chemin. À ce jour, elle compte parmi les principaux acteurs économiques du Grand-Duché. Ses actionnaires sont l'État luxembourgeois (94%), l'État belge (4%) et l'État français (2%). Fort d'un ensemble de 22 sociétés, le Groupe CFL se positionne parmi les employeurs les plus importants du pays. 3 missions essentielles rythment l'activité quotidienne du Groupe: le transport de voyageurs, le transport de marchandises ainsi que la gestion des infrastructures ferroviaires sur le territoire luxembourgeois.

#### *Nos missions*

##### *Le transport de voyageurs*

Le nombre de clients ayant recours aux services des CFL grandit constamment. Pour l'année 2018, 23,3 millions de voyageurs ont été comptés à bord des trains CFL. La mission du Groupe CFL qui consiste à transporter des voyageurs par rail et par route est définie, pour les années 2009 à 2024, dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'État luxembourgeois.

##### *Le transport de marchandises*

Au-delà de sa mission de transport de voyageurs, le Groupe CFL est responsable du secteur du transport ferroviaire de marchandises et de la logistique. Dans ces domaines, le Groupe CFL offre des solutions de qualité et sur mesure à ses clients, adaptées à leurs besoins individuels, avec l'objectif de couvrir la chaîne logistique dans son intégralité.

##### *La gestion des infrastructures ferroviaires*

Le troisième pilier important des missions du Groupe CFL est la gestion du trafic sur le réseau ferré luxembourgeois et assure l'extension, la modernisation, le renouvellement et l'entretien des infrastructures. En perspective des besoins futurs du réseau, liés à la forte croissance du nombre de voyageurs, la réalisation des grands projets d'infrastructures revêt de plus en plus d'importance afin d'équiper le réseau pour les défis de demain.

## Nos valeurs

Afin d'atteindre son objectif principal de satisfaction de ses clients grâce à des services à haute valeur ajoutée, le plus grand atout du Groupe CFL est son personnel. Les collaboratrices et collaborateurs s'engagent en continu dans le but commun de réaliser les objectifs stratégiques de l'entreprise. Les principes directeurs de la Charte des valeurs du Groupe «CORE<sup>2</sup>» reflètent cet engagement.

### **Coopération:** Des forces unies pour un meilleur service clients

Grâce à la promotion d'une approche de travail participative basée sur le soutien mutuel et l'échange de savoir-faire, le Groupe CFL unit les forces de ses employés au profit de ses clients et des prestations qu'il met à leur disposition.

### **Ouverture:** Une ouverture au dialogue et au changement pour relever aujourd'hui les défis de demain

Dans un monde changeant sans cesse, la volonté de sortir des sentiers battus constitue la condition sine qua non pour rester en phase avec des attentes clients en constante évolution. A côté de l'intégration de solutions innovatrices, l'ouverture au sein du Groupe CFL se traduit également par une écoute active ainsi que par la valorisation et la prise en compte de contributions provenant de la part de ses employés, clients et parties prenantes.

### **Respect:** Une partie intégrante de la culture d'entreprise

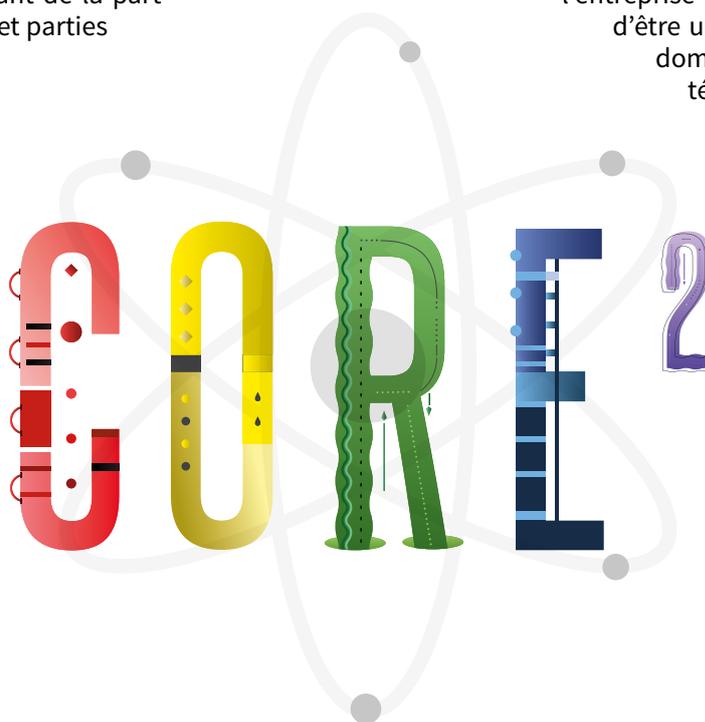
Au sein du Groupe CFL, le respect, que ce soit entre collègues, entre employés et leurs clients respectifs ou vis-à-vis de l'environnement, fait partie intégrante de la culture d'entreprise. Toute relation professionnelle est marquée par une approche de politesse, de courtoisie et d'estime qui forme la base d'un respect profond vécu au jour le jour.

### **Excellence:** Des innovations et de l'évolution pour améliorer le service clients en continu

En tant qu'épine dorsale du réseau des transports en commun et prestataire de services logistiques profondément ancré dans le tissu économique luxembourgeois, mais aussi hors de nos frontières, le Groupe CFL veille en permanence à l'amélioration continue de la qualité des services offerts. Dans le but d'atteindre cet objectif, le Groupe CFL s'efforce à ce que ses ressources soient utilisées de manière efficiente dans une optique de productivité et dans le respect de ses engagements d'entreprise socialement responsable.

### **Exemplarité:** Un investissement au quotidien en faveur de la société et des clients

L'ambition d'une excellence vécue au sein de l'entreprise se traduit par la volonté d'être une référence dans certains domaines. Dans ses activités, le Groupe CFL s'engage chaque jour au niveau de sa responsabilité sociale et environnementale, ainsi qu'au niveau de la qualité et de la sécurité du travail presté.



## 3.2 LES ORGANES DE LA SOCIÉTÉ EN DATE DU 31/12/2018

### 3.2.1 Le Conseil d'Administration

#### **Jeannot WARINGO**

Président

#### **Félicie WEYCKER**

Vice-Présidente, Premier Conseiller de Gouvernement  
Ministère du Développement durable et des  
Infrastructures, Département des Transports,  
Luxembourg

#### **Mylène BIANCHY**

Présidente du SYPROLUX, Luxembourg

#### **Robert BIWER**

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

#### **Marc D'AUBREBY**

Ingénieur Général des Ponts, des Eaux et  
des Forêts, Paris

#### **Jacques LANNERS**

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

#### **Georges MELCHERS**

Secrétaire Général adjoint de la FNCTTFEL,  
Luxembourg

#### **Georges MERENZ**

Président de la FNCTTFEL, Luxembourg

#### **Benoît PIEDBOEUF**

Député (Chambre des Représentants – Belgique),  
Bourgmestre de Tintigny

#### **Jeannot POEKER**

Chargé de Direction,  
Ministère du Développement durable et des  
Infrastructures, Département des Transports,  
Luxembourg

#### **Christophe REUTER**

Ingénieur diplômé en génie civil,  
Ministère du Développement durable  
et des Infrastructures, Département des Transports,  
Luxembourg

#### **Isabelle SCHLESSER**

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

#### **Romain SPAUS**

Conseiller de Direction 1<sup>ère</sup> classe,  
Ministère du Développement durable et des  
Infrastructures, Département des Travaux publics,  
Luxembourg

#### **Carlo THISSEN**

Président de la Délégation Centrale du Personnel,  
Luxembourg

#### **Steve WATGEN**

Secrétaire Général du SYPROLUX, Luxembourg

#### **Monique BARTHOLME**

Secrétaire du Conseil d'Administration

#### **Astrid MANGEN**

Secrétaire adjointe du Conseil d'Administration



### 3.2.2 Le Comité des Directeurs

**Marc WENGLER**  
Directeur Général

**Marc HOFFMANN**  
Directeur Activités Voyageurs

**Henri WERDEL**  
Directeur Gestion Infrastructure

**Alain BLAU**  
Directeur Administratif et Financier

**Fraenz BENOY**  
Directeur Activités Fret

**Yves BADEN**  
Directeur Ressources Humaines & Organisation

**Florian CZECH**  
Secrétaire Général et Responsable Qualité

### 3.2.3 Les filiales du Groupe CFL

**CFL CARGO**

**Laurence ZENNER**  
Directrice Générale

**CFL MULTIMODAL**

**Fraenz BENOY**  
Administrateur Délégué

**CFL IMMO**

**Christian ANTINORI**  
Directeur

**CFL ÉVASION**

**Martine FRIESEISEN**  
Gérante

**NEG NIEBÜLL GMBH**

**Ingo DEWALD**  
Geschäftsführer

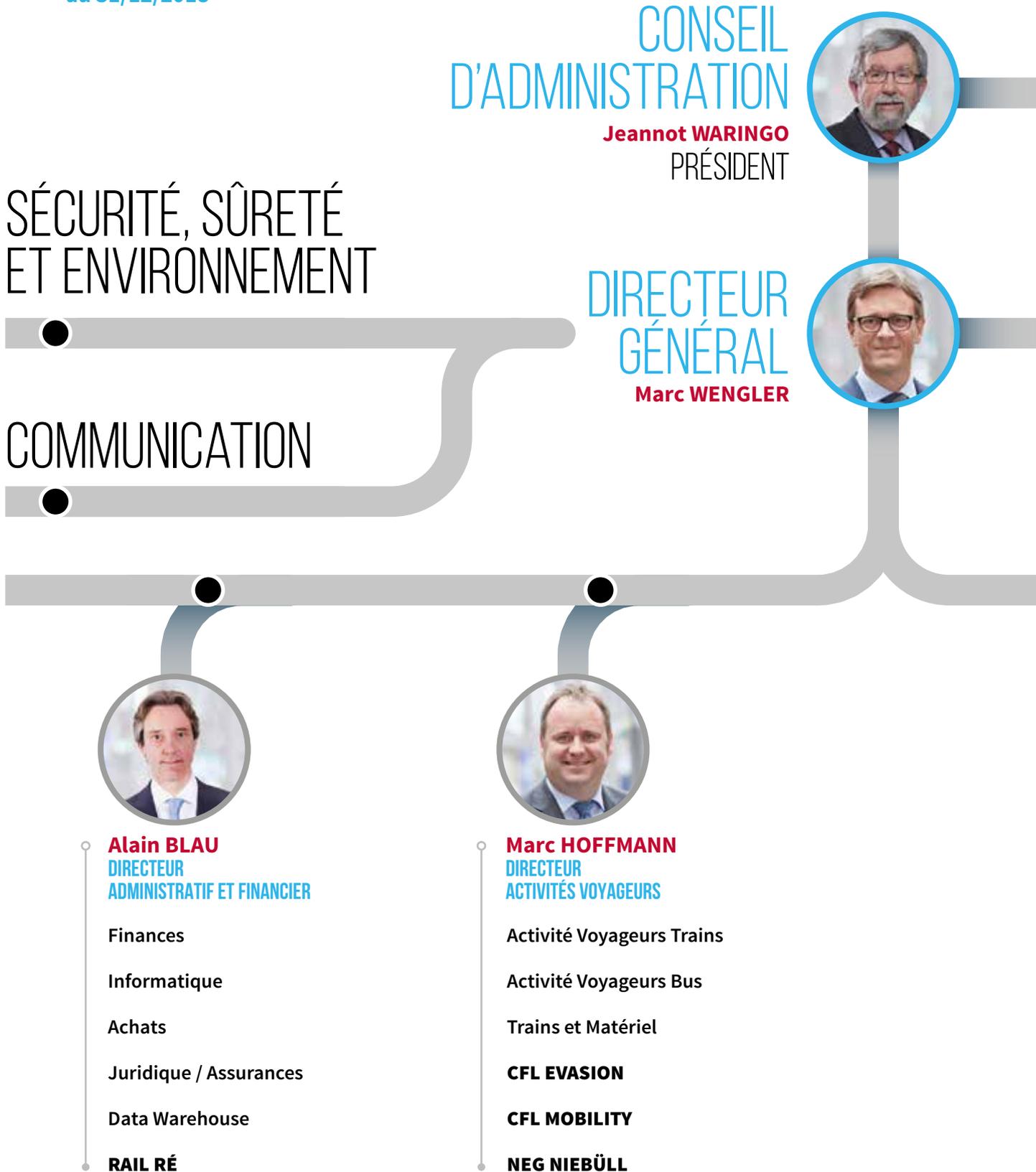
**CFL MOBILITY**

**Jürgen BERG**  
Gérant

*Le Conseil d'Administration et la Direction générale*



### 3.2.4 L'organigramme du Groupe CFL au 31/12/2018



# COMITÉ D'AUDIT

# SECRÉTARIAT CA



## SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

**Florian CZECH**  
RESPONSABLE QUALITÉ



**Henri WERDEL**  
DIRECTEUR  
GESTION INFRASTRUCTURE

- Gestion Infrastructure
- Ingénierie Infrastructure
- Projets Infrastructure
- Maintenance Infrastructure
- Exploitation Infrastructure

**CFL IMMO**



**Yves BADEN**  
DIRECTEUR  
RH & ORGANISATION

- Services RH au Personnel
- Recrutement et Mobilité
- Formation et Développement
- Relations Sociales



**Fraenz BENOY**  
DIRECTEUR  
ACTIVITÉ FRET

- Plateforme Multimodale
- Activités Logistiques
- Activités Ferroviaires

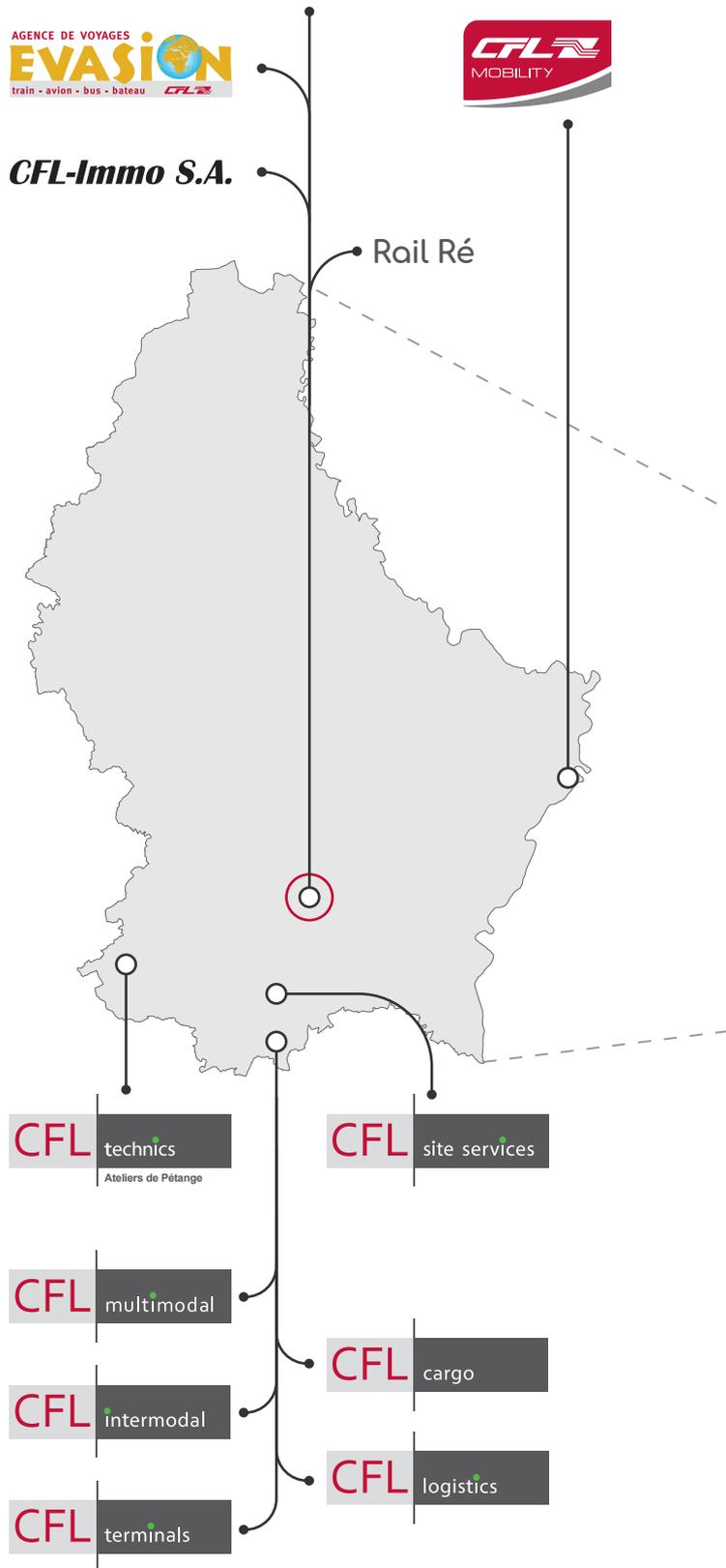
**GRUPE CFL CARGO**  
**GRUPE CFL MULTIMODAL**

### 3.2.5 Les filiales du Groupe CFL



**CFL-Immo S.A.**

Rail Ré



**CFL** technics  
Ateliers de Pétange

**CFL** site services

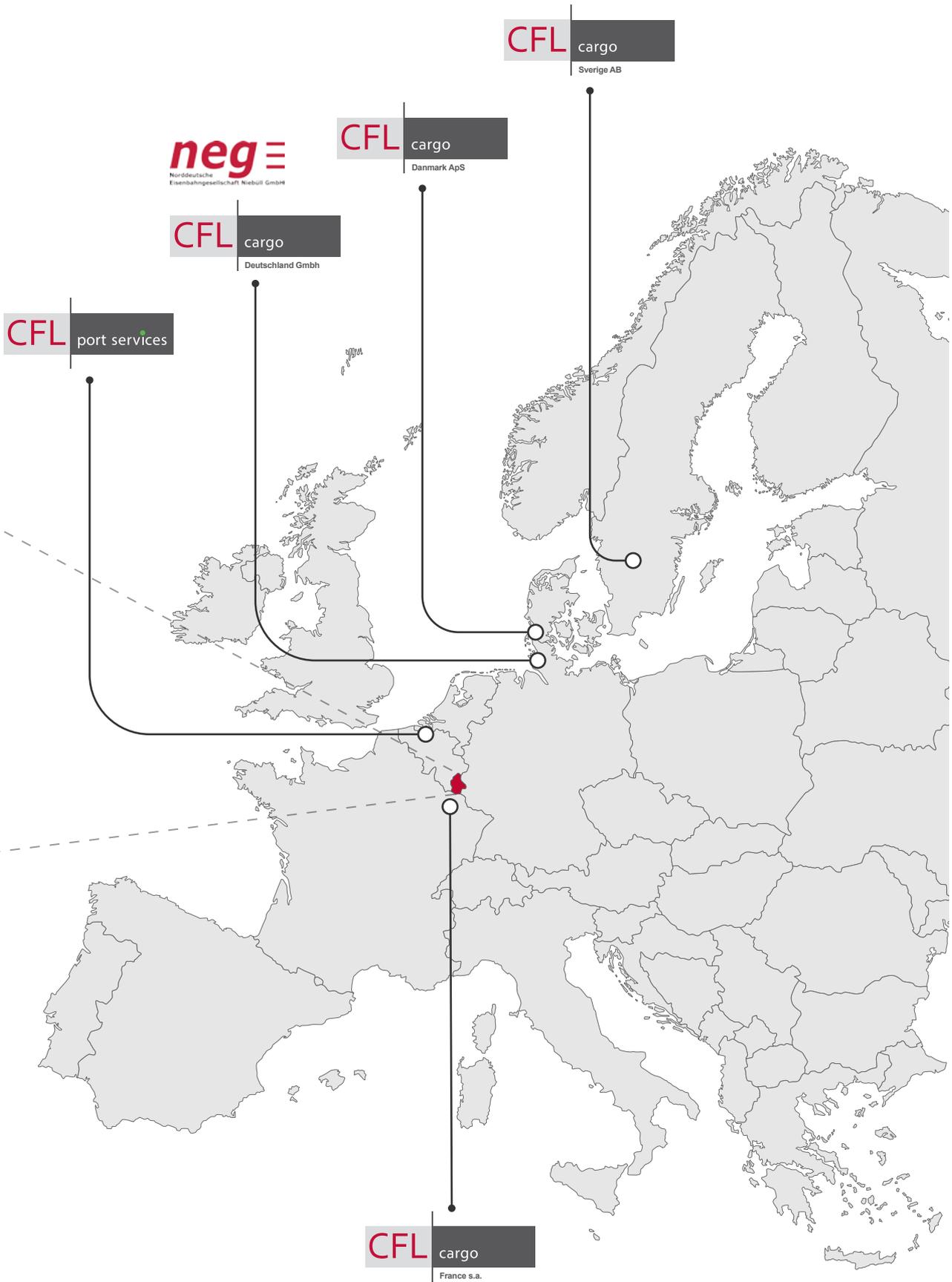
**CFL** multimodal

**CFL** cargo

**CFL** intermodal

**CFL** logistics

**CFL** terminals



### 3.3 LES DÉFIS DU GROUPE CFL

#### Au niveau social

##### Clients

Sur une période d'une quinzaine d'années, le nombre des clients ayant recours aux services des CFL a augmenté de plus de 70% entre 2003 et 2018. Cette hausse spectaculaire eut pour conséquence la saturation du réseau ferré existant, entraînée principalement par le besoin de mettre en circulation une quantité toujours grandissante de matériel roulant pour répondre à la demande accrue des voyageurs. Ce développement concerne le trafic voyageurs national tout autant que le trafic transfrontalier et s'accompagne d'un besoin d'adaptation des infrastructures et de l'offre en conti-

nu. S'y ajoute le fait que le réseau ferré luxembourgeois est exploité, en parallèle, pour le transport de marchandises. De grands projets sont en cours afin de développer et d'adapter l'offre par rapport à ces défis.

Au fil du temps, les attentes des clients se sont développées et diversifiées: des solutions de mobilité complètes du point de départ jusqu'à la destination, axées en fonction de leurs besoins individuels, gagnent en importance. L'évolution technique s'accélère à vue d'œil, ce qui influence également le domaine des transports. Ceci concerne la digitalisation non seulement au niveau des équipements et de la maintenance du matériel et des infrastructures CFL, mais aussi en termes des moyens de télécommunication et de l'information de la clientèle. Des projets d'information client ont été élaborés et mis en place afin d'accompagner les voyageurs sur leur chemin et leur mettre à disposition toutes les informations nécessaires pour arriver à destination dans les meilleures conditions.

##### Employés

Afin de relever les défis posés par les développements actuels et futurs dans le secteur des transports, le Groupe CFL compte sur les compétences de ses employés et investit dans leur bien-être au travail ainsi que dans l'accompagnement de ses collaborateurs tout au long de leur carrière. Le recrutement de nouveau personnel dans les divers secteurs d'activité du Groupe, ainsi que le transfert de savoir-faire entre les différentes générations de collaborateurs sont au cœur des préoccupations des Ressources Humaines.

Les CFL, qui proposent une large panoplie de professions, recrutent régulièrement et n'hésitent pas à s'engager dans de nouvelles voies pour trouver les collaborateurs qui contribueront à pérenniser la force du Groupe, aujourd'hui et demain. Dans ce contexte, les CFL ont lancé, entre autres, une méthode de recrutement innovatrice, le *Jobdating*, appliquée pour la première fois en 2018.



### **Sur le plan économique**

L'impact économique des activités du Groupe CFL ne se limite pas au Grand-Duché. La Grande Région et l'Europe entière sont les terrains où opère le prestataire de services, faisant face à un double challenge: en parallèle de la mobilité voyageurs sur le plan national et transfrontalier, le Groupe CFL s'est également spécialisé dans le transport de marchandises à travers l'Europe. Les défis dans ce secteur se traduisent surtout par le besoin de la clientèle en solutions logistiques sur mesure et à haute valeur ajoutée, couvrant la chaîne logistique du début à sa fin. Les exigences des entreprises avec lesquelles coopère le Groupe CFL évoluent en continu.

Faisant partie des acteurs économiques principaux du Grand-Duché, le Groupe CFL influence directement l'économie du pays et de la Grande Région par ses activités. Étant conscient de l'importance de ce rôle et dans le but de répondre aux besoins toujours plus diversifiés de ses clients, le Groupe CFL se dote des moyens nécessaires au niveau de ses infrastructures, de son matériel et des ressources humaines.

### **Dans le domaine environnemental**

À l'heure où il est plus important que jamais de s'engager activement contre la dégradation continue de notre environnement, le train joue un rôle décisif pour les déplacements au quotidien, en prenant en considération les conséquences des actions du Groupe CFL pour les futures générations.

En tant qu'épine dorsale d'une mobilité durable au Grand-Duché, la gestion prévoyante et durable des ressources et la contribution à la préservation de la nature et du climat sont des conditions sine qua non des activités quotidiennes des CFL. Du tri responsable des déchets produits tous les jours, jusqu'aux économies en CO<sub>2</sub>, le Groupe CFL fait des efforts dans un nombre grandissant de domaines pour agir dans une optique de développement durable et adopter des gestes écoresponsables.



### 3.4 LA STRATÉGIE ET LA VISION DU GROUPE CFL FACE À SES DÉFIS

#### Une stratégie d'entreprise centrée sur le client

L'objectif principal de la stratégie du Groupe CFL est concentré sur la satisfaction de ses clients, dans le domaine du transport de voyageurs, autant que celui du fret. Dans cette optique, la stratégie se décline autour de 5 piliers, imbriqués les uns dans les autres tels que les roues d'un engrenage:

- la sécurité,
- la qualité,
- l'innovation,
- le savoir-faire,
- la performance.

Parmi ces cinq piliers, l'innovation et le savoir-faire sont indispensables pour augmenter la performance de l'entreprise qui grandit avec l'intégration de solutions pionnières – tout comme la sécurité, élément fondamental à toutes les activités du Groupe. Elle augmente proportionnellement au niveau d'efficacité des technologies innovatrices introduites. Face à l'évolution rapide de la digitalisation qui touche tous les domaines de l'activité quotidienne de l'entreprise, le bon emploi de ces outils à la pointe de la technologie devient possible grâce au savoir-faire des employés du Groupe. Ils constituent la clé de la réussite de la stratégie et contribuent, grâce à leur motivation et à leur

dévouement quotidiens, à l'aboutissement des projets du Groupe CFL.

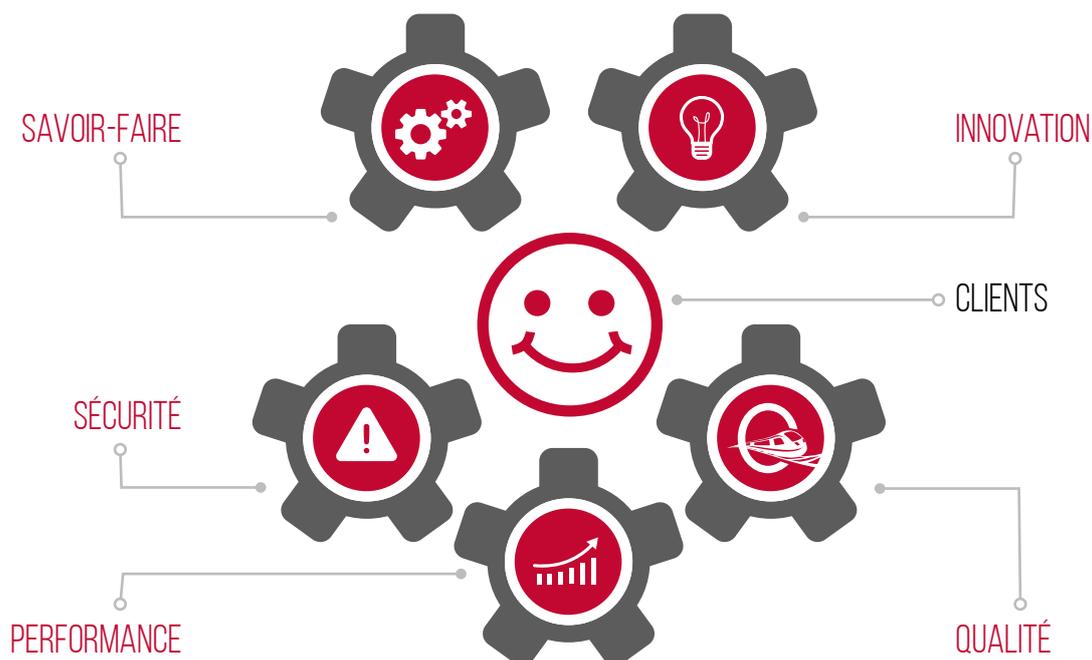
Par conséquent, la synergie de tous ces leviers réunis permet au Groupe de pérenniser la qualité de ses prestations et donc de garantir et d'augmenter la satisfaction de ses clients.

Sur la base de cette stratégie centrée sur le client, le Groupe CFL a développé une vision à l'horizon 2024.

#### Une vision à l'horizon 2024

La stratégie est l'outil indispensable à la réalisation de la vision que le Groupe CFL a développée pour l'horizon 2024. Cette vision comprend:

- l'agrandissement du réseau existant, grâce à de grands projets d'infrastructure tels que la mise à double voie du tronçon Luxembourg – Sandweiler-Contern et le nouveau second viaduc Pulvermühle, la construction de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg, l'extension de la Gare de Luxembourg et la construction de pôles d'échange,



“ La motivation quotidienne des collaborateurs contribue de façon indispensable au succès de l'entreprise et à la réussite de ses projets. ”

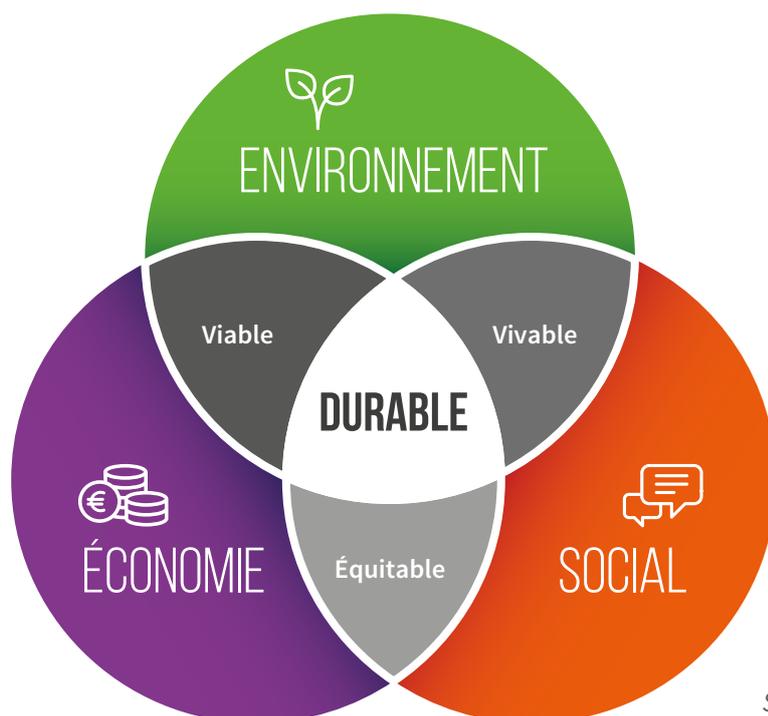
- l'augmentation de la robustesse du système, ayant comme objectif un taux de ponctualité d'un minimum de 92% et d'un maximum de 1% de suppressions,
- l'accroissement du nombre de places assises dans les trains CFL de 46% grâce à l'acquisition de nouveau matériel roulant moderne et confortable,
- l'amélioration de l'information voyageurs passant par l'équipement de 100% du réseau avec des écrans d'affichage et des annonces sonores automatisées, ainsi qu'une plus grande fiabilité des annonces,
- l'amélioration de l'accueil en gare grâce à des travaux de modernisation, d'extension et de construction des P&R et d'adaptation aux besoins des personnes à mobilité réduite,
- la diversification continue de l'offre de solutions logistiques intégrées.

### Une stratégie RSE intégrée

Cette vision, ainsi que la stratégie du Groupe CFL, sont étroitement liées avec une stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) intégrée. La démarche RSE du Groupe s'intègre aux 5 piliers stratégiques, lui permettant

de répondre, étape par étape, aux principaux défis de développement durable et d'avoir un impact positif et durable. Quant aux valeurs du Groupe, elles représentent les fondements de sa culture d'entreprise et l'aident, elles aussi, à relever les défis de l'entreprise au service de ses clients, mais aussi de l'ensemble de ses parties prenantes.

Pour le Groupe CFL, être engagé dans une démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise, c'est prendre en compte sa performance économique, sociale et environnementale, et rendre son développement durable, équitable, viable, et vivable pour les besoins d'aujourd'hui et ceux du futur. En 2018, la création d'une cellule spécialement dédiée au développement durable a été décidée pour 2019.



Les piliers de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).



# 4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ



# 4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'année 2018 a vu la stabilisation du résultat positif des activités du Groupe CFL. La tendance à la hausse du chiffre d'affaires du Groupe s'est poursuivie en 2018. Dans l'objectif de satisfaire la clientèle, le Groupe CFL a continué à miser sur le développement en continu de ses activités.

## 4.1 LE RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

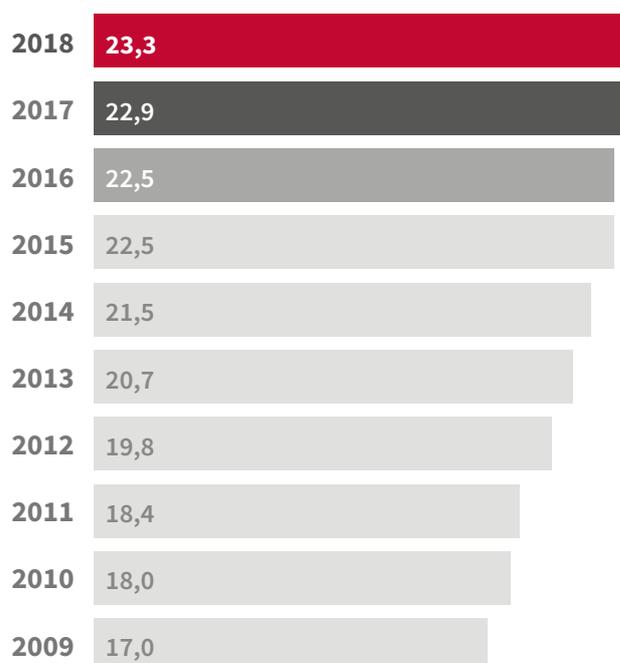
### Trafic des voyageurs

Le nombre de voyageurs transportés dans les trains en trafic national et transfrontalier continue d'augmenter en 2018. 23,3 millions de voyageurs en train ont utilisé nos services, représentant une augmentation de 1,75% (22,9 millions en 2017).

Ce taux de croissance du nombre de voyageurs reste significatif, surtout lorsqu'on prend en considération le fait que le trafic ferroviaire a été perturbé par les grèves en France et par des fermetures de voies prolongées pour les travaux de modernisation et d'extension menés sur le réseau national durant la période estivale en particulier.

Même si le taux de croissance de 2018 se situe en retrait par rapport au taux de croissance moyen proche de 4% constaté les 10 dernières années, son évolution positive se confirme et l'année 2019 devrait également à nouveau voir le nombre de voyageurs en augmentation.

### NOMBRE DE VOYAGEURS TRAIN (EN MILLIONS)



Les prestations kilométriques réalisées en 2018 par les CFL atteignent 7,4 millions de kilomètres, représentant une baisse par rapport aux 7,6 millions de kilomètres de l'année précédente, principalement pour les raisons évoquées ci-avant.

En termes financiers, l'évolution des activités liées au transport des voyageurs, tant par rail que par route, s'est traduite par une croissance des revenus des activités concernées, passant de 259,2 millions d'euros en 2017 à 274,6 millions d'euros en 2018 (+5,9%).

Parmi les investissements de l'activité de transport des passagers, on relèvera en particulier la signature fin 2018 à l'issue d'une soumission au niveau européen d'un important contrat avec Alstom portant sur l'acquisition de 34 automotrices prévues pour être livrées entre fin 2021 et 2024.

D'autre part, le Groupe a poursuivi sa stratégie de modernisation par de nouveaux investissements dans le domaine des nouvelles solutions digitales afin d'augmenter l'efficacité des opérations sur le terrain, de la gestion des flux et du service aux clients en général.

Enfin, l'année 2018 a vu la première année d'activité opérationnelle de la société CFL Mobility avec la commercialisation de l'offre d'auto-partage depuis février 2018.

### **Gestion du réseau, réalisation des grands chantiers**

Les investissements réalisés par les CFL au niveau de l'infrastructure ferroviaire pour le compte du Fonds du Rail atteignent un niveau élevé en 2018 (227,5 millions d'euros), qui se situe toutefois en retrait par rapport au montant réalisé en 2017 (242,9 millions d'euros).

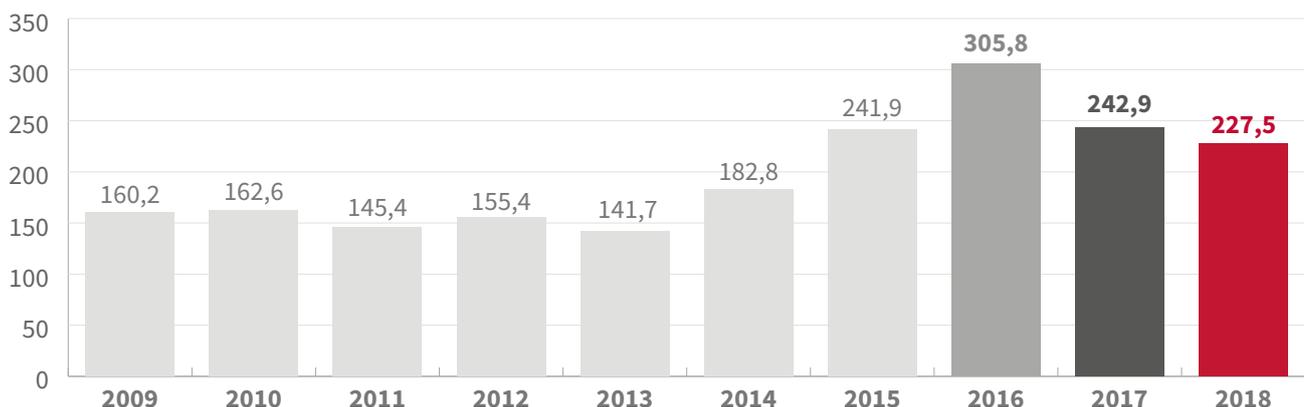
Parmi les projets stratégiques qui ont vu les investissements les plus importants en 2018, on relève d'abord celui de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire Luxembourg – Bettembourg, projet qui se poursuivra jusqu'à sa mise en service en 2024. Le nouveau second viaduc Pulvermühle ainsi que la mise à double voie du tronçon de ligne Luxembourg – Sandweiler-Contern ont significativement avancé en 2018 et sont prévus d'être achevés en 2019. La réélectrification de la ligne Luxembourg – Kleinbettingen dans le cadre du projet EuroCap-Rail a été achevée et mise en service en septembre 2018.

Parmi les autres projets importants commencés en 2018 et qui vont encore continuer en 2019 et les années subséquentes, on note en particulier les travaux d'extension progressive de la Gare de Luxembourg avec la mise en service successive entre 2019 et 2024 de deux quais supplémentaires pour quatre nouvelles voies ainsi que la construction de plusieurs Park & Rails près de diverses gares.

On notera enfin que les CFL, en tant que gestionnaire du réseau ferroviaire luxembourgeois, ont consenti d'importants efforts pour minimiser les effets négatifs des interruptions de trafics, en relation notamment avec les chantiers, sur la circulation des trains, en conservant en même temps la maîtrise du coût de l'entretien du réseau. Le chiffre d'affaires de l'activité de gestion du réseau ferroviaire s'est élevé à 137,8 millions euros en 2018 (129,1 millions euros en 2017).

Au niveau de la gestion du patrimoine immobilier des CFL, la réalisation de plusieurs opérations de cession de terrains et de bâtiments a permis de contribuer positivement au résultat consolidé en 2018.

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



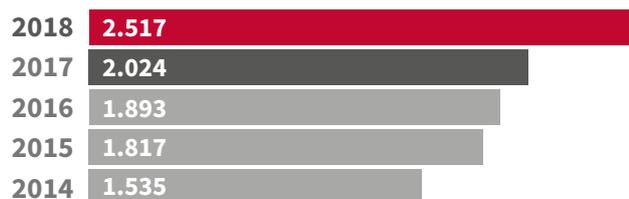
## Transport de marchandises

L'année 2018 se termine avec des résultats en progression pour les activités fret du Groupe CFL.

Le résultat du Groupe CFL cargo (fret conventionnel) est positif pour la cinquième année consécutive, alors que le résultat du Groupe CFL multimodal (fret combiné) reste déficitaire, même si la tendance à l'accélération des pertes de l'année précédente a pu être inversée et le niveau des performances financières amélioré.

Le Groupe CFL cargo a réalisé un résultat net consolidé de 2,1 millions d'euros, en retrait par rapport à l'année précédente (gain consolidé de 3,3 millions d'euros en 2017). CFL cargo a généré ce résultat positif, malgré le coût important non-récurrent représenté par la transition vers le système de sécurité ferroviaire ETCS de son parc de locomotives diesel. Les charges d'exploitation évoluant à la hausse, la situation bénéficiaire a pu être conservée grâce au développement conséquent du chiffre d'affaires (+5,4% entre 2017 et 2018). Ainsi, de nouveaux trafics ont été exploités au niveau international, dont notamment en Suède et en France. Cette évolution a également permis au Groupe CFL cargo d'augmenter les prestations en termes de tonnes-km de marchandises transportées.

### MILLIONS TKM (millions de tonnes-km) DE MARCHANDISES TRANSPORTÉES CONSOLIDÉES



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 en consolidant sa base de clientèle existante et en exploitant de nouveaux débouchés. L'augmentation du chiffre d'affaires, combinée à la recherche constante de gains de productivité, a permis à CFL technics de présenter des résultats financiers en avance sur l'année précédente.

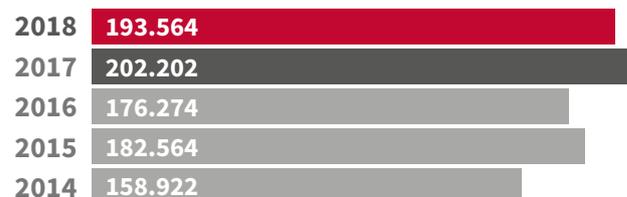
Si les investissements du Groupe CFL cargo ont été assez faibles en 2018, il convient cependant de relever le démarrage du projet de construction d'un nouvel atelier de maintenance de wagons et de locomotives à Bettembourg.

Au niveau du fret combiné, le résultat net s'est significativement amélioré après une année 2017 très difficile caractérisée par des frais importants liés au démarrage et à la mise en exploitation des nouvelles infrastructures et activités. Le Groupe CFL multimodal a su ramener ainsi la perte de -13,9 millions d'euros en 2017 à -4,6 millions d'euros en 2018.

C'est notamment la filiale CFL logistics qui a amélioré significativement sa performance financière par rapport à 2017, après avoir procédé à l'optimisation de son nouvel outil de production et en concentrant le développement de son activité d'entreposage et de transport routier autour de la clientèle industrielle et du commerce de gros. Dans le contexte de cette réorientation stratégique, CFL logistics a aussi décidé d'arrêter ses activités de groupage en juillet 2018. Concernant l'évolution du périmètre de consolidation du Groupe multimodal, on note au 1<sup>er</sup> janvier 2018 l'absorption de la société Transports Internationaux Fischbach par CFL logistics.

Le terminal, exploité par la filiale CFL terminals et mis en exploitation en 2017, a connu une certaine stagnation, avec un nombre des opérations de manutention en régression de 4% entre 2017 et 2018.

### MANUTENTIONS SUR LE TERMINAL



Cette légère diminution provient notamment d'un développement de CFL intermodal freiné par l'impact de grèves prolongées en 2018 sur le réseau ferré français et d'une activité également réduite sur la plate-forme d'autoroute ferroviaire par ces mêmes grèves. Cependant, CFL intermodal a continué son développement vers le Sud-Est par la mise en exploitation d'une septième rotation hebdomadaire entre Bettembourg et Trieste. Par ailleurs, CFL intermodal a continué à bénéficier en 2018 du régime d'aides à la promotion du transport combiné en vertu de la loi du 26 mai 2016, visant à limiter l'impact de la différence de coût du transport combiné comparé au transport routier.

Malgré l'effet négatif des grèves en France et grâce aux efforts entrepris par les activités logistiques et ferroviaires, le chiffre d'affaires du Groupe CFL multimodal a progressé de 2,3% (+ 1,9 millions d'euros) entre 2017 et 2018.

Après plusieurs années caractérisées par des investissements très importants dans les infrastructures, les investissements du Groupe CFL multimodal ont été faibles en 2018 et se sont limités principalement à l'achat de matériel roulant routier.

Finalement, la société d'autoroute ferroviaire Lorry-Rail, qui a également souffert des périodes de grève prolongées en France, et qui est détenue par les CFL à hauteur d'un tiers des parts du capital, a dû enregistrer un résultat négatif de -0,9 millions d'euros (+0,6 millions d'euros en 2017).

### Résultats financiers consolidés

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe passe de 882,8 millions d'euros en 2017 à 892,5 millions d'euros en tenant compte du fait que :

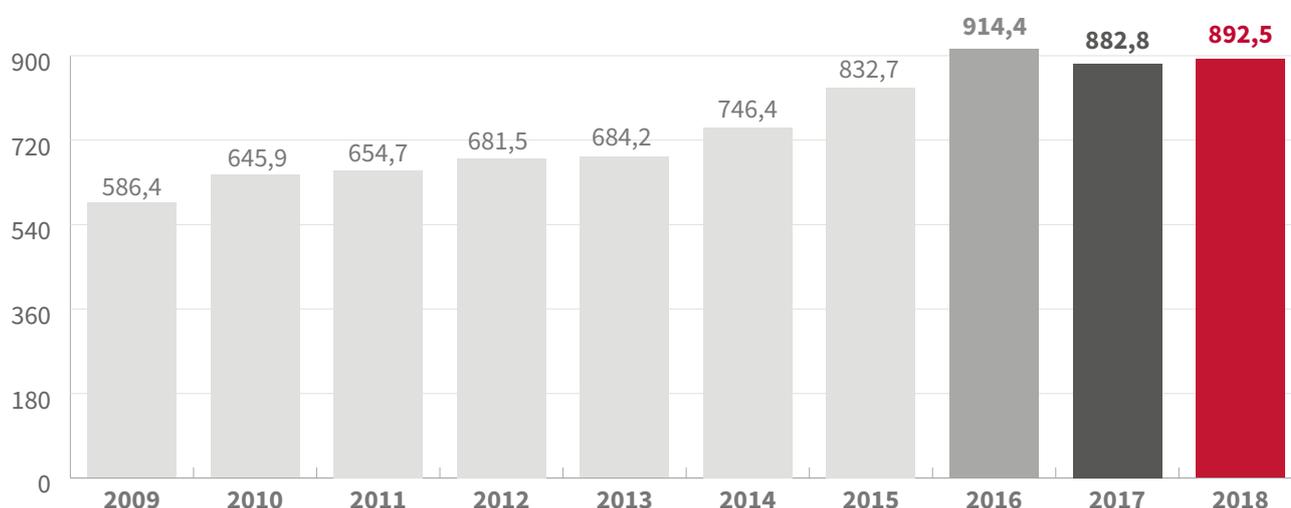
- La contribution au chiffre d'affaires des activités liées au transport des voyageurs s'élève à 274,6 millions d'euros, en progression de 5,9% par rapport à 2017, principalement sous l'effet de l'évolution du coût du service public. Ces revenus représentent 30,8% du chiffre d'affaires du Groupe CFL et comprennent essentiellement les contributions de l'Etat pour le financement du service public par rail;

- Les revenus en relation avec les projets, la gestion de l'infrastructure ferroviaire et le patrimoine immobilier diminuent de 4,3% et s'élèvent à 372,1 millions d'euros (388,9 millions d'euros en 2017) en raison notamment d'un rythme de réalisation des projets d'investissement pour le compte du Fonds du Rail moins élevé que les années précédentes. L'ensemble des revenus en relation avec les projets et la gestion d'infrastructure représente 41,7% du chiffre d'affaires du Groupe CFL;
- La contribution au chiffre d'affaires des activités du fret s'élève à 242,8 millions d'euros et augmente de 4,7% par rapport à l'année précédente sous l'effet combiné du développement des trafics du fret conventionnel et des activités logistiques. Le fret représente une quote-part de 27,2% dans le chiffre d'affaires du Groupe CFL.

Le chiffre d'affaires consolidé est ainsi à nouveau orienté à la hausse après une année 2016 qui représente un record en raison principalement d'un taux de réalisation exceptionnellement élevé au niveau des projets réalisés cette année-là pour le Fonds du Rail.

Le résultat brut opérationnel mesuré par l'EBITDA s'élève à 83,8 millions d'euros (88,4 millions d'euros en 2017).

### ÉVOLUTION CHIDA CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)



Après prise en compte des amortissements, corrections de valeur et provisions, le résultat d'exploitation correspondant à l'EBIT n'évolue que marginalement entre 2017 et 2018, de 15,8 millions d'euros à 15,7 millions d'euros.

En 2018, le cash-flow net dégagé se chiffre à 78,1 millions d'euros, en retrait par rapport à celui de l'année précédente (82,6 millions d'euros).

La structure bilantaire du Groupe reste marquée par la proportion importante de l'actif immobilisé, mais avec une baisse de 767,9 millions d'euros en 2017 à 744,9 millions d'euros en 2018.

Les investissements se sont élevés à 55,0 millions d'euros en 2018, en recul par rapport à l'année précédente avec 100,2 millions d'euros en 2017.

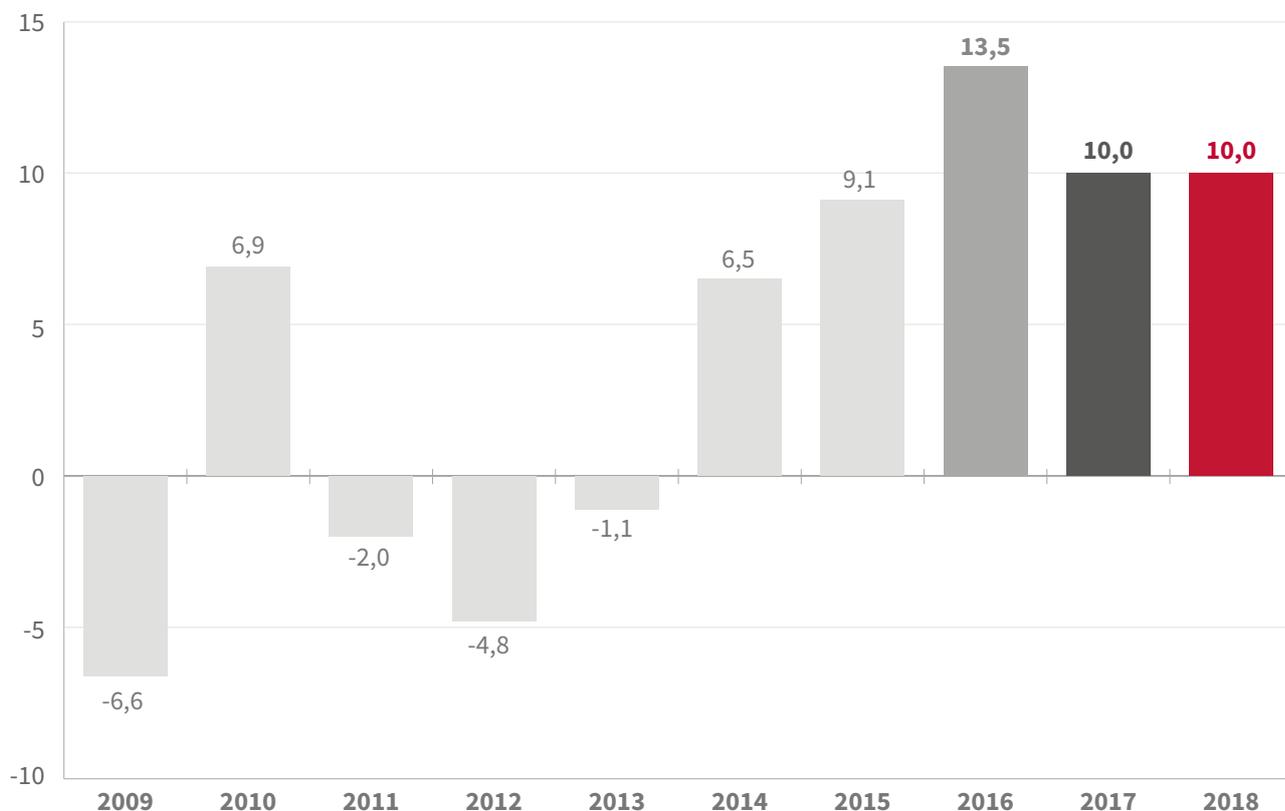
Au passif, le total des capitaux propres progresse de 9,8 millions d'euros, en proportion principalement du résultat consolidé, pour passer de 442,6 millions d'euros en 2017 à 452,4 millions d'euros en 2018.

La dette financière consolidée du Groupe CFL a régressé malgré les nouveaux investissements en passant de 279,0 millions d'euros en 2017 à 261,2 millions d'euros en 2018.

La somme bilantaire baisse de 1.128,7 millions d'euros en 2017 à 1.094,3 millions d'euros en 2018.

Le résultat net du Groupe CFL s'établit à un niveau pratiquement identique à celui de 2017 avec un bénéfice net de 10,0 millions d'euros (10,0 millions d'euros en 2017), s'inscrivant dans la tendance positive des dernières années.

**ÉVOLUTION RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)**





## CHIFFRES-CLÉS 2016 - 2018 (EN MILLIONS D'EUROS)

	2016	2017	2018	Variation 2017/2018
Somme du bilan	1.117,0	1.128,7	1.094,3	-3,0%
Capitaux propres	435,5	442,6	452,4	2,2%
Immobilisations	752,2	767,9	744,9	-3,0%
Dettes financières	293,1	279,0	261,2	-6,4%
Chiffre d'affaires	914,4	882,8	892,5	1,1%
Charges de personnel	328,0	336,8	357,1	6,0%
EBITDA	72,2	88,4	83,8	-5,2%
EBIT	19,2	15,8	15,7	-0,6%
Résultat du groupe	13,5	10,0	10,0	0,5%
Cash-flow	66,4	82,6	78,1	-5,4%
Investissements consolidés du Groupe CFL	74,4	100,2	55,0	-45,1%
dont investissements CFL	28,1	73,1	39,8	-45,6%
Investissements nets pour Fonds du Rail	305,8	242,9	227,5	-6,3%
Taux d'endettement net	14,63%	10,32%	14,38%	39,3%
Rentabilité des capitaux propres	3,10%	2,25%	2,21%	-1,8%

## 4.2 LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE (RSE)

### 4.2.1 Les liens étroits avec les parties prenantes

La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), intégrée à la stratégie du Groupe CFL, se nourrit du dialogue avec ses différentes parties prenantes. Ce dialogue permet au Groupe de prendre en compte l'impact de ses activités sur ses parties prenantes et de tenter de répondre aux attentes économiques, sociales et environnementales de celles-ci. Il permet par ailleurs d'orienter les décisions opérationnelles et de mettre en place des solutions gagnantes à court et moyen terme sur les différents enjeux RSE identifiés. Enfin, ce dialogue permet au Groupe CFL d'alimenter sa réflexion stratégique long terme et d'anticiper l'avenir.

#### **Les voyageurs**

Les CFL placent le client au cœur de leur stratégie et s'engagent dans un dialogue permanent au travers d'une multitude de canaux.

Ainsi, les collaboratrices et collaborateurs des CFL qui sont en contact direct avec les clients, comme par exemple le personnel d'accompagnement à bord des trains, les agents travaillant au sein des gares, dans les guichets de vente, dans l'InfoPoint dans le hall de la Gare Centrale, au sein du CallCenter ou encore du bureau de renseignements, font vivre cette relation de proximité.

Les suggestions d'amélioration et les opinions des clients sont les bienvenues et sont recueillies par la cellule «Suggestions et réclamations Clients», qui est à l'écoute des clients des CFL de 8.00 à 17.00 heures du lundi au vendredi. En 2018, ce sont plus de 4.663 suggestions et réclamations, qui ont permis de faire remonter la voix du client aux équipes opérationnelles et, dans de nombreux cas, d'engager des améliorations.

Plusieurs sondages de satisfaction ont, comme les années précédentes, été menés de manière régulière auprès des clients, notamment en 2018 une plus grande étude auprès de plus de 1.900 clients. Autant d'outils grâce auxquels les CFL visent à améliorer leurs services et évaluer plus en détail certaines des thématiques RSE. Ces études ont par ailleurs permis de mesurer l'impact positif réel de l'élargissement de l'offre de services des CFL sur les habitudes de milliers de clients et nouveaux clients.

Avec le développement des médias sociaux, les CFL touchent une clientèle de plus en plus large. Les clients ont la possibilité d'entrer en contact avec les CFL par le site Internet du Groupe, ainsi que par le blog ou les différents réseaux sociaux CFL (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram), ou encore grâce à l'application pour smartphone *CFL mobile*. L'année 2018 marque encore une avancée dans les moyens et les processus mis en œuvre pour activement et pro-activement informer et communiquer avec les voyageurs via l'application, les médias et les médias sociaux. Un représentant du Service Communication est maintenant directement intégré à la nouvelle «Betriebsleitzentrale (BLZ)» – Centre opérationnel du transport ferroviaire.

En cas de chantiers ou de perturbations sur le réseau, les moyens de communication sont encore renforcés par des communiqués de presse, la distribution de dépliants d'information, la mise en place d'affiches et par un renfort de personnel sur place.

#### **Les clients fret**

La gestion de la relation clients, la connaissance et l'anticipation de leurs besoins sont primordiales pour les filiales fret du Groupe CFL. Cela se traduit notamment par une forte implication des équipes commerciales, des équipes «Customer care» dédiées au suivi des clients, ainsi que par une présence régulière lors d'évènements et de foires spécialisées.

#### **Les instances politiques, administrations et institutions de régulation**

Entre autres au travers de différents rapports et réunions, les CFL entretiennent des liens forts avec les administrations et les instances politiques, en impliquant activement ces dernières dans leurs projets. Conscient de son rôle central dans la mobilité de demain, le Groupe CFL s'implique dans la définition et la réalisation de la stratégie de mobilité du pays.

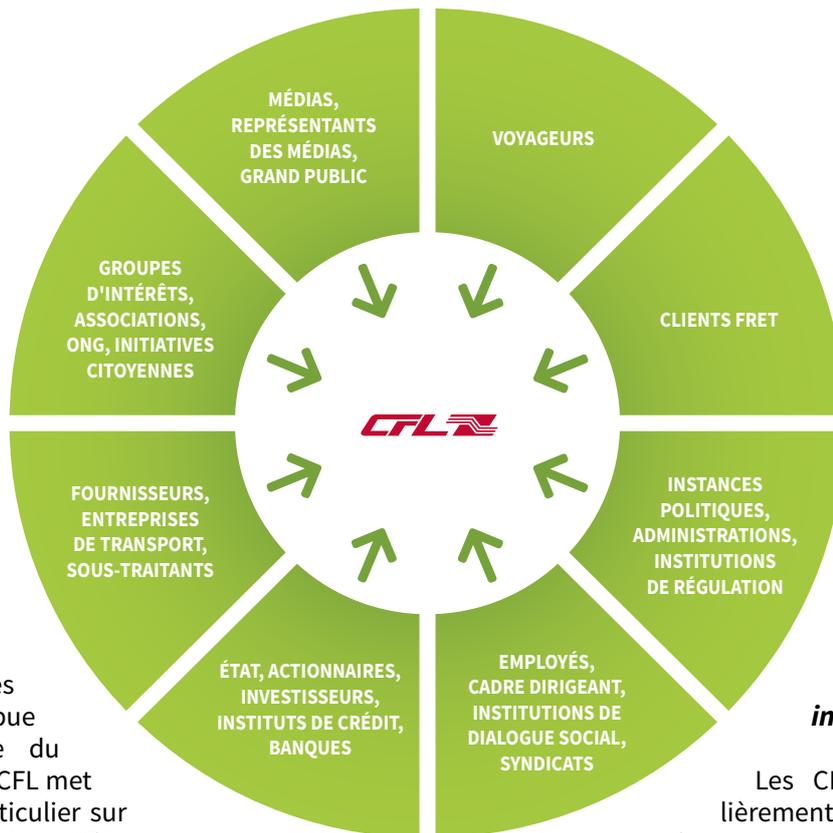
### **Les employés, la direction, les institutions de dialogue et les associations syndicales**

Développer le capital humain de l'entreprise, par le dialogue, la prise en compte du bien-être ou encore le développement du savoir-faire de ses employés, contribue à la performance du Groupe. Le Groupe CFL met ainsi un accent particulier sur l'interaction entre les différents niveaux hiérarchiques, ainsi que sur une communication interne proactive. Les échanges d'informations réciproques, parmi les collaboratrices et collaborateurs des différents services du Groupe, se font à l'aide de divers canaux, tels que des événements, des réunions d'échange, la diffusion de broadcasts internes et la plateforme intranet du Groupe, les journaux internes *Inside* et *MM connect*, des affiches et dépliants internes, ainsi que divers écrans numériques. En 2018, une multitude de communications ciblées à l'ensemble des collaborateurs a ainsi eu lieu. Les valeurs «CORE<sup>2</sup>» du Groupe ont été présentées dans le cadre d'un nombre important de réunions d'échanges avec les collaborateurs à travers le pays. Par ailleurs, l'étude effectuée auprès des clients CFL a aussi été réalisée auprès des employés, permettant de recueillir un ressenti client auprès de plus de 500 collaborateurs.

Des institutions au sein du Groupe, telles que la Commission Paritaire, la Délégation Centrale, les Comités Mixtes, les Délégations du personnel, mais aussi des groupes de travail, réunions et dialogues avec différents groupes de métiers et fonctions internes, ont comme mission d'assurer le dialogue au sein de l'entreprise.

### **Les fournisseurs, les entreprises de transport et les sous-traitants**

Le grand nombre de sites et de chantiers du Groupe CFL exige une communication efficace avec les fournisseurs et prestataires impliqués.



À partir de la négociation, jusqu'à la réalisation des prestations, les CFL appliquent une politique d'achat responsable et des échanges étroits avec leurs différents fournisseurs.

### **Les groupes d'intérêt, les associations, les ONG et les initiatives citoyennes**

Les CFL organisent régulièrement des réunions d'information en présence de représentants des associations et du grand public qui suivent de près les activités et les projets du Groupe CFL.

Les CFL profitent de ces rencontres afin de présenter ces activités et projets et pour prendre en compte les opinions et attentes des invités dans le cadre d'échanges constructifs.

Par exemple, dans le cas particulier des chantiers d'infrastructure ou de perturbations prévisibles, les clients et en particulier les riverains sont informés par le biais de courriers, de dépliants ou d'affiches spécifiques. Certains chantiers d'exception sont présentés dans des centres d'exposition dédiés.

Par le biais de partenariats ciblés entre les CFL et des organisations non gouvernementales, les CFL permettent à ces dernières de profiter de locaux et d'espaces publicitaires mis à leur disposition.

### **Les représentants des médias**

Les CFL entretiennent un contact étroit avec les représentants des médias du Grand-Duché et de la Grande Région, en se tenant à leur disposition par tous les canaux de communication, en les invitant à des conférences ou à d'autres événements, ainsi que par l'envoi de communiqués et de dossiers de presse. Des voyages de presse sont d'ailleurs proposés par l'agence de voyages CFL Evasion.

#### 4.2.2 Les thématiques de la Responsabilité Sociale d'Entreprise

En 2017, les CFL ont analysé en interne la pertinence, pour le Groupe CFL, de plus de 42 thématiques de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), afin de hiérarchiser différents impacts économiques, sociaux et environnementaux.

La même analyse a été réalisée en 2018 auprès des parties prenantes, permettant au Groupe de voir que les attentes de ces dernières sont très majoritairement

en ligne avec son analyse interne. Les détails et principes de cette dernière sont présentés en annexe de ce rapport. Le tableau ci-contre donne une vue d'ensemble des thématiques de la RSE évaluées importantes pour le Groupe CFL. Ces enjeux sont au cœur de ses préoccupations.



**LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES IMPORTANTES POUR LE GROUPE CFL**

Valeur économique créée et distribuée (EC01)

Impact économique indirect (EC06)

Emploi (accès, turnover, précarité, typologie) (SO01)

Employabilité et formation professionnelle (SO05)

Accès à la mobilité pour tous (SO09)

Pratiques en matière de sécurité au travail (SO11)

Sûreté des usagers (SO14)

Information transparente des produits et services délivrés (client) (SO15)

Qualité ponctualité et continuité du service (SO16)

Qualité confort (SO17)

Qualité informations voyageurs (SO18)

Conformité relative concernant la mise à disposition et l'utilisation des services (SO21)

Offre de mobilité intermodale (SO22)

Sécurité des infrastructures (SO23)

Aides publiques reçues (EC03)

Pratiques d'achats (EC04)

Comportement sur les marchés (EC05)

Digitalisation dans la mobilité, la logistique et les infrastructures (EC07)

Flexibilité dans l'emploi (SO02)

Retour au travail et maintien dans l'emploi (SO03)

Santé au travail (SO04)

Diversité et égalité des chances (genre, âges, handicap, etc.) (SO08)

Liberté syndicale et droit de négociation collective (SO10)

Dialogue avec les communautés et parties prenantes (SO12)

Qualité gestion des réclamations (SO19)

Respect des données privées (SO20)

Consommation énergétique au sein de l'organisation (EN03)

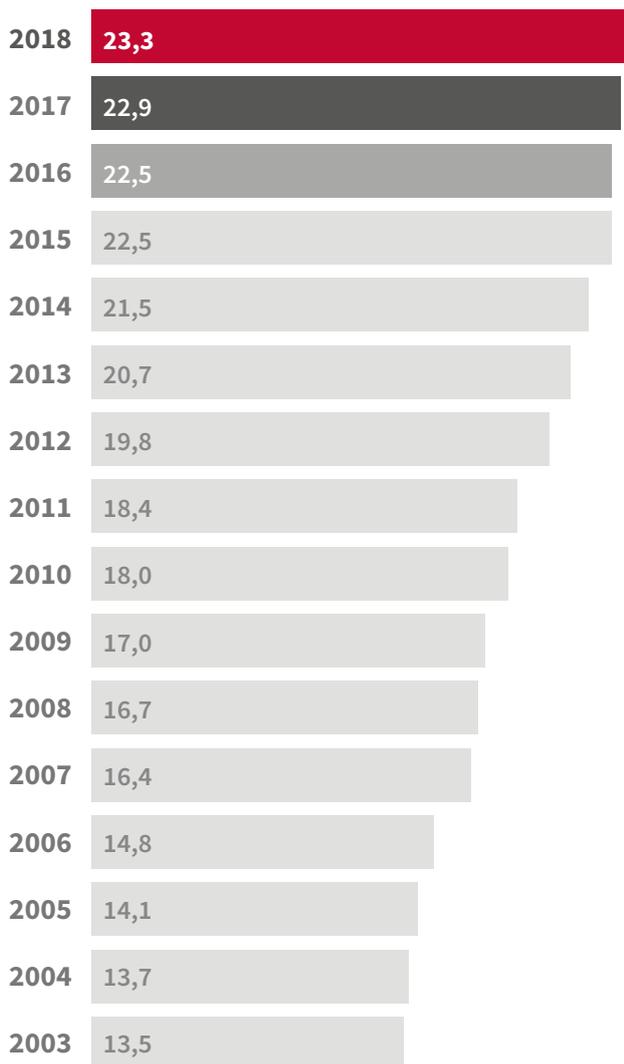
Consommation énergétique en dehors de l'organisation (EN04)

### 4.3 LES ACTIVITÉS VOYAGEURS

#### 4.3.1 L'évolution du nombre des personnes transportées par rail

Le Groupe CFL assure la mission de transport par rail et par route qui lui a été confiée dans le cadre du contrat de service public conclu avec l'État luxembourgeois. En l'espace de 15 ans, le nombre de voyageurs train a augmenté de plus de 70% pour évoluer de 13,5 millions en 2003 vers 23,3 millions en 2018. Cette évolution témoigne de la nécessité absolue pour le Groupe d'élargir et d'adapter l'offre de services en permanence, au bénéfice de ses clients.

**NOMBRE DE VOYAGEURS TRAIN  
(EN MILLIONS)**



**NOMBRE DE KM-VOYAGEURS  
(EN MILLIONS)**



### 4.3.2 L'évolution des passagers sur les différentes lignes

Les chiffres des voyageurs transportés sur les différentes lignes en 2018 ont évolué, par rapport à l'année précédente, comme suit:

#### L'ÉVOLUTION DES PASSAGERS SUR LES DIFFÉRENTES LIGNES\* (EN MILLIERS /AN)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ligne 10</b> (Luxembourg – Troisvierges / Gouvy)	4.619	4.956	5.053	5.350	5.002	5.053	<b>5.794</b> (+14,6%)
<b>Ligne 30</b> (Luxembourg – Wasserbillig – Trèves)	1.405	1.304	1.329	1.297	1.290	1.369	<b>1.473</b> (+7,6%)
<b>Ligne 50</b> (Luxembourg – Arlon – Bruxelles)	2.075	2.134	2.099	1.901	1.790	1.765	<b>1.736</b> (-1,7%)
<b>Ligne 60</b> (Luxembourg – Esch-sur-Alzette – Pétange – Rodange)	6.900	6.983	7.424	7.650	7.685	7.963	<b>7.542</b> (-5,3%)
<b>Ligne 70</b> (Luxembourg – Rodange – Athus – Virton – Longwy)	1.583	1.944	2.132	2.510	2.461	2.689	<b>2.982</b> (+10,9%)
<b>Ligne 90</b> (Luxembourg – Thionville – Metz)	2.902	3.070	3.165	3.465	4.153	4.088	<b>3.804</b> (-6,9%)

(\* La ligne 80 (Thionville – Esch/Alzette – Longwy), exploitée jusqu'au 31.03.2016, ne figure pas dans le tableau.

Explications de l'évolution des chiffres:

- la mise en service de l'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg, de la gare Howald et des lignes transversales (lignes 10 et 70),
- la grève ferroviaire intermittente en France, d'une durée totale de 3 mois,
- les grands chantiers sur les lignes 50, 60 et 90 avec la fermeture temporaire de tronçons entiers.



**La ponctualité**  
(thématique RSE SO16)

Les statistiques de ponctualité sont désormais suivies via la ponctualité des trains voyageurs sur le réseau CFL\*. De plus, les causes de retards et suppressions sont analysées en détail.

Cet indicateur, qui est accessible à tous les voyageurs mensuellement via le site Internet du Groupe CFL depuis l'automne 2018, est simple et transparent. Il a pour but de refléter la réalité vécue par les clients.

Il se base sur le nombre total de trains planifiés. Il a l'avantage de montrer en un graphique simple les suppressions et les retards subis par les voyageurs. Les trains planifiés sont subdivisés en quatre cas de figure que peut rencontrer un client:

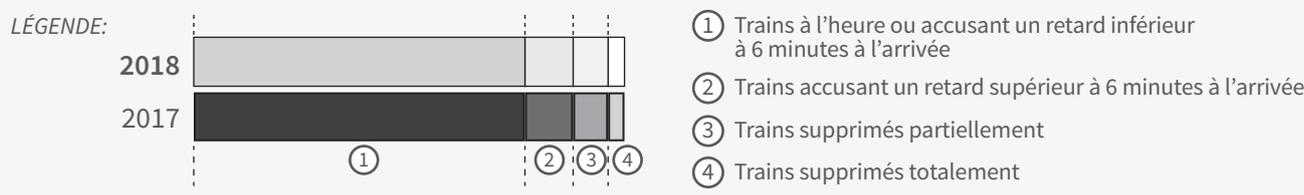
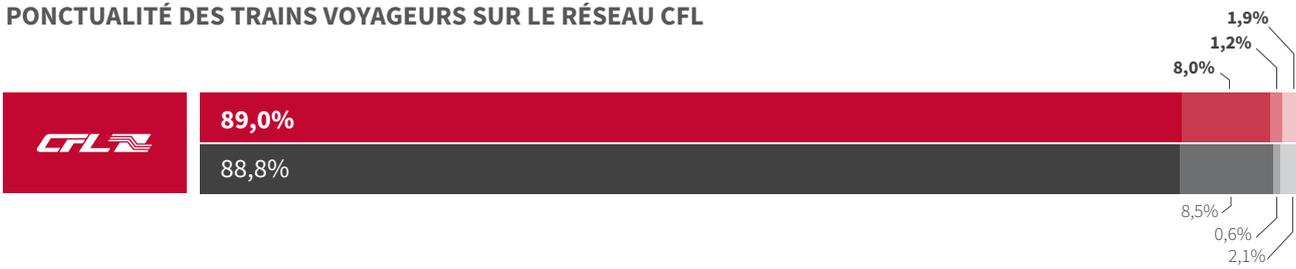
- un train à l'heure,
- un train en retard,
- un train supprimé sur une partie du parcours,
- un train supprimé totalement.

Tous les retards et suppressions sont pris en considération, quelle que soit leur cause.

Cet indicateur affiche un taux de ponctualité de 89% en 2018, constant par rapport à 2017 (88,8%). Sur le site Internet CFL, il est décliné pour chacune des lignes et des tronçons de ligne. Le nombre de trains supprimés a augmenté en 2018 de 0,4% par rapport à 2017 (2,7% en 2017 contre 3,1% en 2018).

Dès qu'un train est supprimé ou en retard de plus de deux minutes à différents endroits de son parcours, la cause de l'incident est définie via un code internationalement reconnu. L'analyse de ces codes permet de mieux comprendre les causes des retards et suppressions, de bien cibler les actions d'amélioration et de fixer des objectifs. Les CFL s'engagent à assurer un suivi systématique des types et causes des incidents, tant au niveau des engins qu'au niveau des installations ferroviaires. Un plan d'actions et les projets à court ou moyen terme font partie des mesures prises dans le but de réduire de manière continue le nombre d'incidents et de mieux les anticiper. Dans cette même optique, les CFL entretiennent un contact régulier avec les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructure des pays voisins.

**PONCTUALITÉ DES TRAINS VOYAGEURS SUR LE RÉSEAU CFL**



\* Jusqu'à 2017, nous avons présenté la ponctualité voyageurs telle que définie dans le contrat de service public.

Pondérée par le nombre de voyageurs, basée sur les trains ayant circulé et non les trains planifiés et faisant abstraction des causes de retard d'origine tierce, elle était compliquée et ne reflétait pas le ressenti des voyageurs.

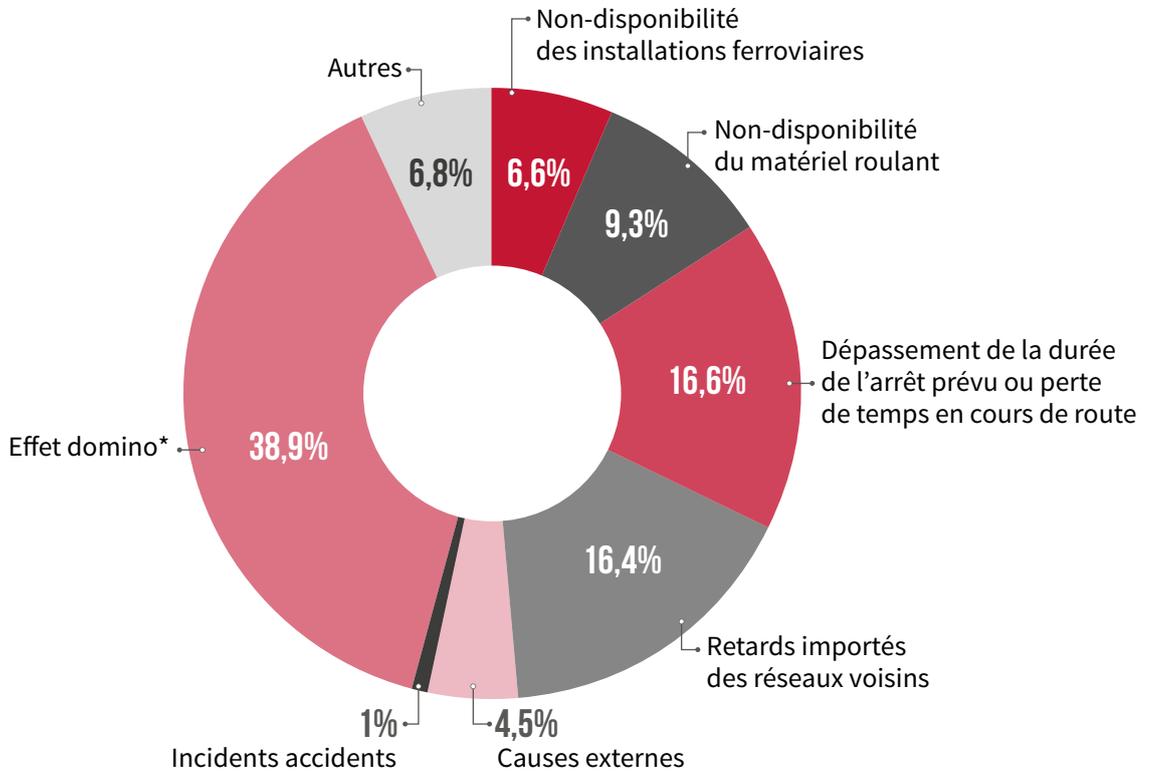
C'est pourquoi, dans un souci de transparence et de simplicité, nous présentons à partir de 2018 l'indicateur de ponctualité des trains voyageurs tel que défini dans ce chapitre.

Pour les trains fret, la ponctualité s'est très sensiblement améliorée, passant de 67% en 2017 à 83% en 2018.

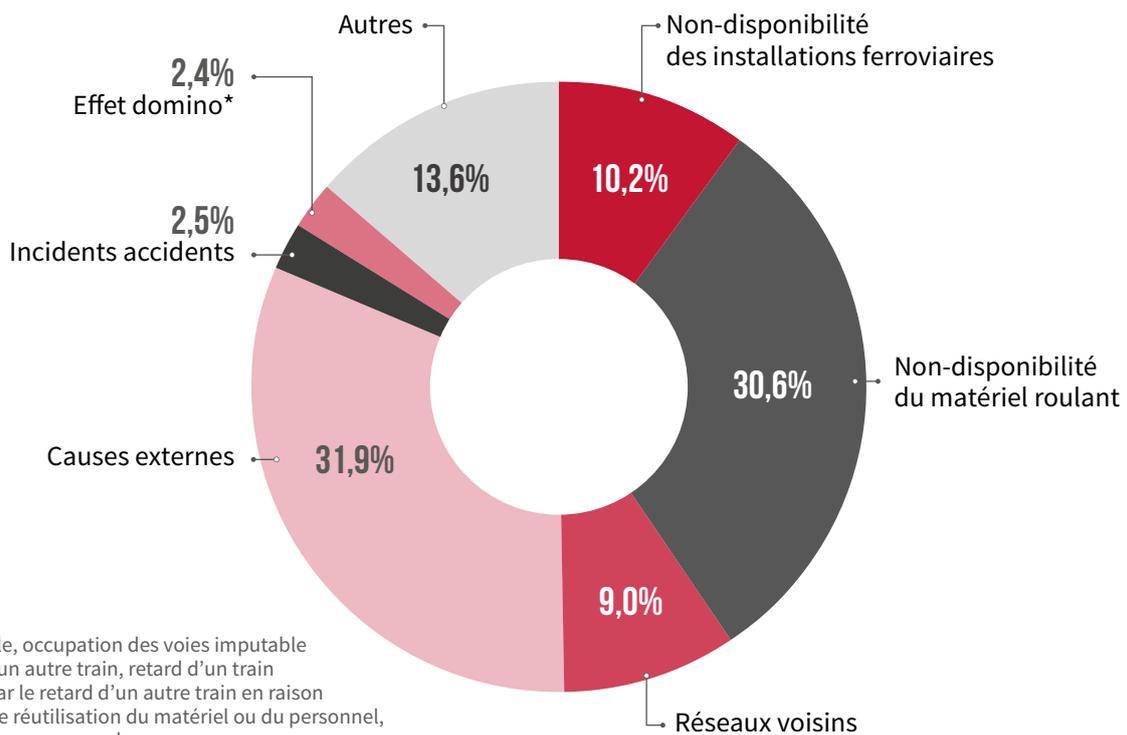
**PONCTUALITÉ TRAINS FRET**



**MINUTES DE RETARD - TRAINS VOYAGEURS**



**NOMBRE DE SUPPRESSIONS - TRAINS VOYAGEURS**



\*Par exemple, occupation des voies imputable au retard d'un autre train, retard d'un train provoqué par le retard d'un autre train en raison du besoin de réutilisation du matériel ou du personnel, attente d'une correspondance.

### **La nouvelle «Betriebsleitzentrale (BLZ)» – Centre Opérationnel du Transport Ferroviaire**

Un projet d'une importance particulière reliant l'exploitation, l'infrastructure et l'information des voyageurs, est entré en service en septembre 2018: la «Betriebsleitzentrale (BLZ)». Ayant comme objectif l'amélioration de la gestion de situations perturbées, cette organisation rend plus rapides et directes les décisions en matière de régulation du trafic, tant au niveau du Gestionnaire d'Infrastructure qu'au niveau de l'Entreprise Ferroviaire. Ces décisions sont ensuite communiquées au public par différents canaux, tels que l'affichage, des annonces sonores, l'application *CFL mobile*, le site Internet [www.cfl.lu](http://www.cfl.lu) ou des informations destinées aux médias.

#### **4.3.3 L'information client**

Les CFL œuvrent en permanence pour fournir une information plus riche à leur clientèle. Après une étude effectuée en 2017 au sujet de l'information voyageurs, un plan d'actions comprenant 26 projets a été mis en place. Sa réalisation a continué au cours de l'année 2018 au sein du Groupe CFL. Dans la poursuite de ses objectifs, le Groupe mise sur des projets d'innovation afin d'améliorer l'information de sa clientèle.



### **WiFi**

Par la mise en place de bornes WiFi et d'une page d'accueil personnalisée, selon la localisation des clients, le Groupe CFL permet à sa clientèle au sein de ses gares et arrêts les plus fréquentés d'accéder gratuitement aux informations en ligne. Après l'équipement des gares de Luxembourg et d'Ettelbruck, dans le cadre du projet pilote, ainsi que des gares et arrêts de Bettembourg, Pétange, Mersch, Rodange, Dudelange-Ville, Esch-sur-Alzette, Pfaffenthal-Kirchberg, Cents-Hamm et Sandweiler-Contern en 2017, l'offre a été étendue aux gares et arrêts de Wasserbillig, Berchem, Belval-Université, Differdange et Bascharage-Sanem en 2018. À terme, toutes les gares seront équipées de WiFi (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).

### **AURIS & ARAMIS**

L'outil d'information voyageurs innovateur AURIS («Automatisches Reisenden-Informationen-System») permet la diffusion entièrement automatisée d'informations en temps réel de manière optique et acoustique, grâce à un affichage dynamique et des haut-parleurs. Les informations nécessaires à la diffusion sont fournies par le système de suivi des trains en temps réel ARAMIS («Advanced Rail Automation Management and Information System»). Depuis l'installation de l'écran d'information voyageurs dans la salle des pas perdus de la Gare de Luxembourg en novembre 2017 et du projet pilote d'information visuelle et acoustique au sein de la gare de Pétange et de l'arrêt ferroviaire de Belval-Université, les gares et arrêts de Pfaffenthal-Kirchberg, Howald, Cents-Hamm, Sandweiler-Contern, Belval-Lycée, Belval-Rédange, Mamer, Mamer-Lycée, Capellen, Dippach-Reckange, Schouweiler, Bascharage-Sanem, Belvaux-Soleuvre, Oberkorn, Lamadelaine, Rodange, Berchem, Hollerich, Bertrange-Strassen, ont été successivement équipés du système AURIS (partiellement ou intégralement) en 2018. En septembre 2018 ont été terminés les travaux de montage des nouveaux afficheurs AURIS en Gare de Luxembourg (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).

### **Application CFL mobile**

L'application pour smartphone *CFL mobile*, mise à jour en 2018, fournit aux clients des informations individuelles et en temps réel par rapport à leur trajet. L'achat de billets et la configuration d'alertes sur mesure sont d'autres fonctionnalités de l'application, permettant à la clientèle la planification de leur voyage de porte à porte, à partir d'un appareil mobile. En 2018,

l'option de la billetterie nationale et transfrontalière a été mise en production. La recherche porte-à-porte et une recherche par 50.000 points d'intérêts et commerces au Luxembourg ont été intégrées, ainsi que des possibilités de personnalisation de l'application (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).

### **L'information des clients dans le cadre des travaux**

Les CFL tiennent à informer leurs clients dans le cadre de leurs travaux, afin de les accompagner de la meilleure façon sur leurs trajets. Cette information passe, entre autres, par des moyens de signalétique, tels que des affiches et des écrans, ou encore des livrets, des dépliants, des communiqués de presse et les différentes représentations en ligne des CFL, tels que le site Internet ou les réseaux sociaux du Groupe (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).

Pendant la phase de travaux en été 2018, qui concernaient 4 lignes du réseau, plus de 200 bus de substitution ont été mobilisés et 54 étudiants ont été recrutés en renfort, afin d'assurer un service de qualité à la clientèle. Environ 165 panneaux d'affichage ont été installés et plus de 35.000 livrets ont été imprimés. Près de 50.000 bouteilles d'eau ont été distribuées par le personnel sur place pendant les jours de canicule. Dans un sondage effectué parmi la clientèle des CFL suite aux travaux d'été, l'information des clients dans le cadre des travaux a été évaluée de façon positive (*thématiques RSE SO15 et SO18*).

### **Enquête de satisfaction client 2018**

Une enquête de satisfaction des clients a eu lieu au mois de juin 2018. Plus de 1.900 clients ont été questionnés sur leur ressenti et leur satisfaction. La dernière grande enquête de ce type avait eu lieu en 2016. Parmi les sujets ayant fait l'objet de l'enquête: la ponctualité, le service clients, l'information des clients, le confort, la propreté et la nouvelle application *CFL mobile*. L'enquête a avant tout révélé des scores excellents en ce qui concerne l'amabilité du personnel à bord des trains et sur les quais, ainsi que la disponibilité du personnel à donner des renseignements à bord des trains. Toutefois, les résultats du sondage dans les autres domaines confirment la nécessité de continuer à travailler pour répondre aux exigences des clients. La perception de la ponctualité et de l'information voyageurs souligne le besoin de poursuivre les efforts du Groupe en ce sens (*thématique RSE SO12*).

Tout au long de l'année, les clients ont la possibilité de contribuer, par leurs idées, à l'amélioration de la qualité de service, en faisant part de leurs opinions et de leurs réclamations auprès de la cellule «Suggestions et réclamations Clients», laquelle est à l'écoute des clients des CFL de 8.00 à 17.00 heures du lundi au vendredi (*thématique RSE SO19*). La cellule a traité un ensemble de 4.663 dossiers en 2018. Ce chiffre inclut toutes les demandes, suggestions, réclamations, ainsi que tous les signalements saisis et traités par la cellule, au cours de l'année écoulée, dont 2.895 réclamations pour le domaine des trains et 414 réclamations concernant les voyages en bus.

#### **NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAINS**



#### **NOMBRE DE RÉCLAMATIONS BUS**



#### 4.3.4 L'offre

##### Les ventes au niveau international

Dans l'ensemble, l'année 2018 se solde par une régression des ventes au niveau international, après une année 2017 marquée par une hésitante reprise du trafic. Ainsi, le chiffre d'affaires réalisé par tous les points de vente CFL affiche, pour l'année 2018, un recul de l'ordre de quelque 10% par rapport à l'exercice précédent.

La grève ferroviaire intermittente des mois d'avril à juillet, en France, ainsi que des travaux de grande envergure, doivent être considérés comme causes essentielles de cette évolution.

##### Le nouveau funiculaire

Depuis son inauguration en date du 10 décembre 2017, le nouveau funiculaire, en place à l'arrêt ferroviaire Pfaffenthal-Kirchberg, a attiré 1,5 million de passagers pendant la première année.

##### FUNICULAIRE DE L'ARRÊT PFAFFENTHAL-KIRCHBERG

MISE EN SERVICE  
LE 10 DÉCEMBRE 2017

UN AN PLUS TARD  
**1,5 MILLION  
DE VOYAGEURS**



##### Trains spéciaux

En complément à leur offre régulière de trains voyageurs, les CFL proposent des trains spéciaux à leurs clients lors de différentes occasions. Par exemple, dans le cadre de divers événements culturels, tels que la nuit du Nouvel An, la Fête Nationale, la Nuit des champions et le Festival de Wiltz, le pèlerinage à Notre-Dame de Fatima et bien d'autres. S'y ajoutent 6 trains spéciaux que les CFL ont opérés avec la locomotive à vapeur 5519, dans le cadre du Dampfspektakel à Trèves, ainsi que 7 trains mis en circulation lors d'autres événements, tels que le Bluesexpress à Differdange.

##### Excursions et randonnées

L'offre des CFL comprend également l'organisation d'excursions et de randonnées. En 2018, des voyages en groupe, au moyen des transports publics luxembourgeois, ont été organisés pour 45.524 personnes. Différentes excursions scolaires, qui ont attiré 775 élèves et accompagnateurs, furent proposées, entre autres en direction du Parc Merveilleux, de la Ferme «A Schmatten» et de la réserve naturelle Schlammwiss, du Fond de Gras, du Musée 3 Eechelen, du Château de Vianden, ou encore à bord du bateau Marie-Astrid. 561 élèves ont emprunté les transports publics pour rejoindre la Foire agricole à Ettelbruck et 1.100 étudiantes de l'école Sainte-Anne à Ettelbruck se sont rendues au marché de l'Octave à Luxembourg-Ville. Un total de 83 participants, en collaboration avec l'association «RBS – Center Fir Altersfroen», étaient de la partie lors d'excursions à la découverte de la Grande Région. Les randonnées organisées entre les mois d'avril et d'octobre, en collaboration avec Natur & Umwelt, ont attiré 31 personnes.

Les CFL coopèrent, par ailleurs, avec bon nombre d'acteurs locaux lors de différents salons et foires, ou dans le cadre de jeux-concours.

##### Les voyages en bus CFL

La flotte d'autobus exploitée par les CFL compte 68 véhicules. Ceux-ci assurent la desserte des différentes régions du Luxembourg, ceci surtout dans le cadre du réseau RGTR. Pendant l'exercice 2018, un total de 4,3 millions de clients ont eu recours aux services en bus des CFL, sur un ensemble de 6.180.000 kilomètres. L'atelier de réparation du Service Activité Voyageurs Bus a pour missions l'entretien et la réparation du parc

roucier des CFL, qui comprend 260 véhicules de service, en plus des 68 bus. Tous les autobus sont équipés de systèmes de localisation GPS, de télécommunication et d'annonces automatiques des arrêts.

En 2018, les CFL ont, par ailleurs, attribué un appel d'offres dans le cadre d'un marché public européen relatif à l'acquisition de nouveaux véhicules: quatre bus articulés hybrides et deux bus électriques ont été commandés. Cet achat marque un premier pas des CFL en direction de l'électromobilité.

Des liaisons régulières en bus «Express», en plus de la desserte à l'intérieur du Grand-Duché, sont proposées en sous-traitance en direction des gares de Sarrebruck et de Louvigny (Gare Lorraine TGV).

#### **Le «Luxembourg-Saarbrücken-Express»**

Le «Luxembourg-Saarbrücken-Express» relie, en 1h15 de trajet, la Gare Centrale de Luxembourg à la Gare Centrale de Sarrebruck, un des principaux nœuds du réseau ferroviaire allemand (ICE, IC et EC).

En 2018, le nombre des clients ayant eu recours au «Luxembourg-Saarbrücken-Express» a évolué de façon positive pour afficher une légère croissance d'environ 0,6 % par rapport à l'année 2017. De janvier à décembre 2018, 134.104 personnes ont été transportées par la navette, contre 133.339 personnes en 2017.

#### **Le «Gare Lorraine Express»**

La liaison proposée par la navette «Gare Lorraine Express» relie la Gare Centrale de Luxembourg et la Gare Lorraine TGV, en passant par le P&R Luxembourg-Sud (Howald), pour un trajet d'environ une heure et demie. La navette donne accès à de nombreux trains TGV directs, desservant, entre autres les destinations suivantes: Aéroport Paris-Charles de Gaulle, Angers, Angoulême, Bordeaux, Futuroscope Poitiers, Le Mans, Lille, Marne de la Vallée (Disneyland Paris), Massy, Meuse, Nantes, Rennes ou St.-Pierre-des-Corps. En 2018, l'utilisation du «Gare Lorraine Express» a diminué d'environ 2,7 % par rapport à l'année 2017. De janvier à décembre 2018, 9.021 personnes ont profité des services de la navette, contre 9.267 personnes en 2017 (explication de cette tendance cf. page 47).



### 4.3.5 La flotte des CFL

Le matériel roulant voyageur et les moyens de traction dont disposaient les CFL en 2018 sont les suivants:

**19 locomotives électriques de ligne bitension 25 kV/50Hz et 3 kV/continu (Série 3000), dont 2 louées à CFL cargo**

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Alstom

**Puissance:** 5.000 kW

**Vitesse maximale:** 200 km/h

**Circulation:** Luxembourg, Belgique, France



**20 locomotives électriques de ligne bitension 25 kV/50 Hz et 15 kV/16,7 Hz (Série 4000), dont 3 louées à CFL cargo**

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Bombardier

**Puissance:** 5.600 kW

**Vitesse maximale:** 140 km/h

**Circulation:** Luxembourg, Belgique, Allemagne





**22 automotrices électriques  
monophasées 25kV/50Hz**  
(Série 2000, type «Z2»)

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** De Dietrich

**Puissance:** 1.200 kW

**Vitesse maximale:** 160 km/h

**Places assises:** 168

**Équipement:** 1 toilette, 1 emplacement pour  
fauteuils roulants, 3 emplacements vélos

**Circulation:** Luxembourg

**21 automotrices électriques à 2 niveaux  
bitension 25kV/50Hz et 1,5kV/continu avec  
compartment multifonctionnel apte au  
transport de personnes à mobilité réduite**  
(Série 2200, type «TER2N-ng»),

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Alstom

**Puissance:** 2.340 kW

**Vitesse maximale:** 160 km/h

**Places assises:** 323

**Équipement:** 3 toilettes, 1 emplacement pour  
fauteuils roulants, 11 emplacements vélos

**Circulation:** Luxembourg, Belgique, France





**19 automotrices électriques à 2 niveaux  
bitension 25kV/50Hz et 15 kV/16,7Hz avec  
compartiment multifonctionnel apte au  
transport de personnes à mobilité réduite**  
(Série 2300, type «KISS»)

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Stadler

**Puissance:** 3000 kW

**Vitesse maximale:** 160 km/h

Places assises: 284 (série CFL1)

resp. 292 (série CFL2)

**Équipement:** 2 toilettes, 30 emplacements  
pour personnes à mobilité réduite, 2 resp.  
3 emplacements pour fauteuils roulants, 18  
emplacements pour vélos

**Circulation:** Luxembourg, Allemagne



**15 voitures  
intermédiaires  
à 2 niveaux  
de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> classe**

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Bombardier

**Places assises:** 116

**Équipement:** 1 toilette,  
8 emplacements pour  
personnes à mobilité  
réduite

**20 voitures pilotes à 2 niveaux**  
 («Dosto») de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> classe avec  
 compartiment multi-fonctionnel  
 apte au transport de personnes à  
 mobilité réduite

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Bombardier

**Places assises:** 80

**Équipement:** 1 toilette,  
 11 emplacements pour personnes  
 à mobilité réduite, 2 emplacements  
 pour fauteuils roulants,

12 emplacements pour vélos

**Circulation:** Luxembourg, Belgique,  
 Allemagne



**52 voitures**  
**intermédiaires à**  
**2 niveaux de 2<sup>ème</sup> classe**

**Caractéristiques:**

**Constructeur:** Bombardier

**Places assises:** 133

**Équipement:** 1 toilette,  
 10 emplacements pour  
 personnes à mobilité  
 réduite

### Marquage des compartiments pour vélos

Un projet dédié à la signalisation des compartiments vélos a été entamé sur le matériel roulant destiné au trafic voyageurs en octobre 2018 et sera terminé fin juin 2019.

### 34 nouvelles automotrices commandées

En réponse aux besoins de capacité croissants qui accompagnent l'augmentation constante du nombre de voyageurs, le parc de matériel roulant des CFL fera l'objet d'une mise à jour importante. Un marché pour l'acquisition de 34 nouvelles automotrices, dont 22 automotrices avec 334 places assises (longueur de 80 mètres) et 12 automotrices avec 692 places assises (longueur de 160 mètres) a été signé en décembre 2018. La livraison de la première automotrice est prévue en décembre 2021. Ces trains, issus de la gamme CORADIA du fournisseur Alstom, apporteront un confort de voyage augmenté aux clients, ainsi que des équipements modernes à la pointe de la technologie (thématique RSE SO17).

### Livraison de 2 trains KISS supplémentaires

La livraison de 2 autres automotrices, commandées en 2017, est attendue pour fin 2019: 2 automotrices KISS viendront compléter le parc de matériel roulant existant et s'ajouteront à la flotte KISS au sein des CFL, qui compte actuellement 19 rames.

### Équipement avec le système de sécurité ETCS

Depuis début 2018, tous les trajets effectués avec du matériel roulant CFL se font intégralement avec le système de sécurité ETCS (European Train Control System; thématiques RSE EC07 et SO23). Le contrôle de la vitesse des trains automatisé constitue la mission principale de ce système innovateur, permettant de remplacer plus de 20 systèmes de sécurité ferro-



viaires utilisés en Europe. ETCS constitue la base d'un trafic ferroviaire transfrontalier utilisant un seul système de sécurité des trains, permettant ainsi l'uniformisation des prescriptions d'exploitation ferroviaire européennes. Le déploiement du système ETCS sur la totalité du réseau ferré luxembourgeois a été finalisé en 2014; l'intégralité du matériel roulant CFL est équipée du système depuis fin 2017. Dans le cadre de la circulation dans les pays limitrophes, en 2018, les CFL ont obtenu l'autorisation de mise en exploitation commerciale des engins de la série 2200 en France, ainsi que celle pour la mise en service des locomotives de la série 4000 et des voitures pilotes «Dosto» en Belgique (thématiques RSE SO11 et SO23).

### ÉQUIPEMENT EN SYSTÈME DE SÉCURITÉ ETCS (EUROPEAN TRAIN CONTROL SYSTEM)

MATÉRIEL ROULANT VOYAGEURS



### 4.3.6 CFL Evasion

En 1999 fut créée l'agence de voyages CFL Evasion en tant que filiale du Groupe CFL. L'équipe de l'agence a comme mission principale d'accompagner ses clients dans la planification et la réservation de leurs voyages de loisirs ou d'affaires. CFL Evasion propose une offre de service individuelle, adaptée aux exigences spécifiques des clients, et les assiste pendant toutes les étapes de leur voyage.

CFL Evasion détient 13,33% des parts sociales de l'Union Luxembourgeoise du Tourisme (ULT) dont les autres partenaires sont Voyages Emile Weber et Voyages Flammang.

Les tendances de voyage qui ont la cote auprès des clients comprennent surtout les offres dites «à la carte», c'est-à-dire les voyages organisés selon les spécifications individuelles du client. Les destinations de vacances les plus recherchées restent les Îles Baléares, les Îles Canaries, ainsi que les Îles grecques. En outre, les destinations lointaines et les voyages en croisière profitent d'un intérêt croissant auprès des clients.

Une cellule spécialisée «Business» est au service des entreprises pour toute question en matière d'organisation de voyages d'affaires. Ainsi, l'agence se donne les moyens pour répondre au mieux aux besoins spécifiques des clients professionnels.



### 4.3.7 CFL Mobility

L'offre d'autopartage des CFL, FLEX, a été mise en service le 20 février 2018, avec un ensemble de 20 stations et de 80 voitures, offrant une location courte-durée en boucle fermée. Pendant les premiers 100 jours «FLEX, carsharing by CFL», environ 340 clients se sont abonnés à FLEX, la répartition entre clients particuliers et professionnels étant équilibrée. Des rendez-vous avec des entreprises, des administrations et des communes ont eu lieu pour avoir un meilleur aperçu des demandes et besoins des professionnels. Les entretiens menés ont permis d'apporter des améliorations aux différents produits et de créer des nouveautés adaptées pour mieux satisfaire ce marché.

Au-delà de son réseau public, FLEX propose des solutions sur mesure aux administrations communales et aux entreprises à la recherche d'une solution pour améliorer la mobilité de leurs citoyens et de leurs employés. L'objectif-clé du projet FLEX consiste à munir un maximum de clients d'un abonnement FLEX, afin de familiariser le public avec le concept du carsharing. L'expansion de l'offre à travers le Grand-Duché s'est poursuivie tout au long de l'année, de sorte qu'à la fin de l'année 2018, plus de 1.000 clients étaient abonnés à FLEX, qui gère plus de 80 voitures, réparties désormais sur 30 stations (*thématique RSE SO22*).



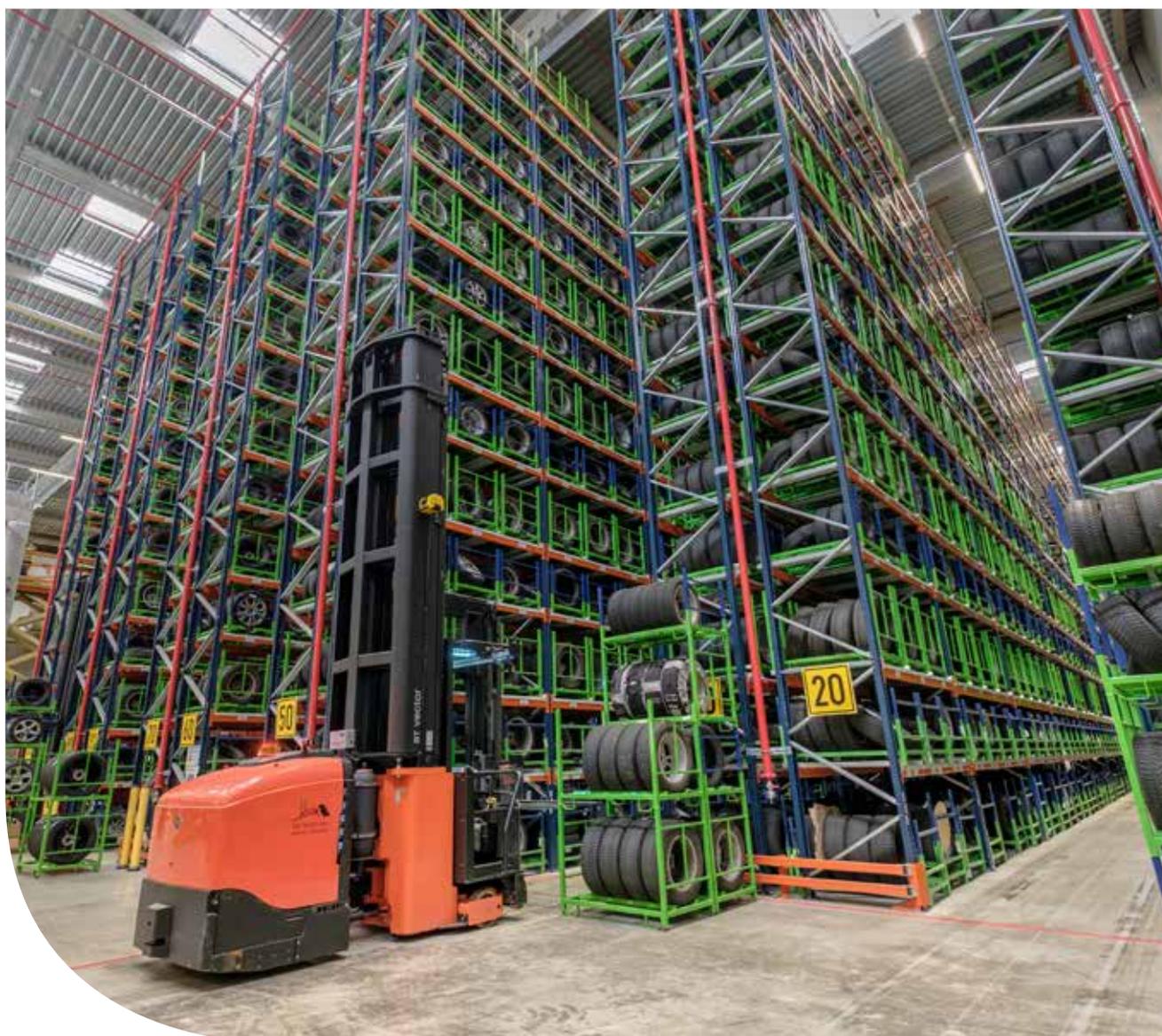
## 4.4 LES ACTIVITÉS FRET

Le Groupe CFL a pour objectif d'offrir des prestations couvrant l'intégralité de la chaîne logistique, sur mesure et à haute valeur ajoutée pour le client. En tant que hub logistique idéalement situé au cœur de l'Europe, la plateforme multimodale à Bettembourg-Dudelange et ses activités dans le domaine du fret relie le Grand-Duché aux plus importants ports et pôles économiques de l'Europe et au-delà.

Depuis l'ouverture du nouveau terminal et de l'entrepôt en 2017, les filiales du Groupe Fret CFL continuent de bénéficier d'une évolution positive de leurs activités en 2018.

### 4.4.1 L'évolution des activités

2018 a été une année rythmée par de nombreux événements pour les activités fret du Groupe CFL. Un des objectifs principaux étant de stabiliser les opérations des nouvelles infrastructures, terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange et entrepôt central à l'Eurohub Sud, tout en continuant à mettre en œuvre le plan de développement.





#### 4.4.2 Le pôle ferroviaire, le pôle infrastructure, le pôle logistique

##### Le pôle ferroviaire

Sur le plan du transport ferroviaire conventionnel, CFL cargo poursuit son objectif de développement à l'international en s'appuyant sur ses filiales. En coopération avec ses filiales – CFL cargo Deutschland, CFL cargo Danmark, CFL cargo Sverige et CFL cargo France – CFL cargo dessert les grands axes ferroviaires européens nord-sud et est-ouest, assure des dessertes locales et réalise des prestations de transport sur des réseaux ferrés industriels.

##### KTONNES (kilotonnes) TRANSPORTÉES CFL CARGO GROUPE



##### MILLIONS TKM (millions de tonnes-km) DE MARCHANDISES TRANSPORTÉES CONSOLIDÉES



L'année 2018 a été une année de transition au niveau de l'implémentation du système de sécurité européen ETCS sur la flotte des locomotives de CFL cargo. Les nouvelles locomotives diesel DE18 ont été homologuées et circulent sous le système ETCS remplaçant ainsi le système MEMOR II+. Le retrofit des locomotives de manœuvre G1000 et leur homologation ont été achevés au 21 décembre 2018. Toute la flotte diesel de CFL cargo circule désormais sous ETCS sur le réseau ferré national luxembourgeois. Ce défi a pu être surmonté grâce aux équipes impliquées. Ainsi, pas moins de 6.000 heures de formation en relation avec cette transition ont été dispensées au personnel de conduite de trains et de manœuvres. L'équipement et l'homologation ETCS de la flotte de locomotives électriques utilisées par CFL cargo se poursuivent en 2019.

La filiale CFL technics, atelier de maintenance et de réparation de wagons et de locomotives du Groupe CFL cargo, réalise encore cette année une croissance significative et poursuit sa stratégie de diversification du portefeuille clients.

L'opérateur de trains de combiné du Groupe, CFL intermodal, a continué son développement en travaillant sur l'intensification des démarches commerciales à l'étranger, qui devraient porter leurs fruits en 2019.



En 2018, le chiffre des unités de transport intermodal transportées sur des trains de combiné a continué de croître pour atteindre un total de 72.289 unités, par rapport à 68.026 unités pour l'exercice précédent. Par ailleurs, la fréquence des trains entre Bettembourg et Trieste est passée de 6 à 7 rotations hebdomadaires à partir d'avril 2018.

Enfin, en 2018, en vertu du régime mis en place suivant la loi du 26 mai 2016 relative à la promotion du transport combiné, CFL intermodal a bénéficié d'aides publiques visant à soutenir le report modal de la route vers le rail (*thématique RSE EC03*). Ces aides visent notamment à limiter l'impact de la différence de coûts entre le transport combiné et le transport routier. Elles valorisent également les économies de coûts externes permises par le transport ferroviaire.

### **Le pôle infrastructure**

Le bilan réalisé depuis la mise en service du nouveau terminal intermodal reste positif même si le nombre de manutentions sur le terminal a enregistré un recul de 4% en 2018 comparé à 2017, en raison de l'impact des grèves en France qui ont engendré l'annulation de plus de 200 trains planifiés sur le terminal.

Le projet du centre routier sécurisé (CRS) sur le site de l'ancien terminal avance également à grands pas. Le CRS est partiellement en service et dispose déjà d'environ 100 places de stationnement et d'installations

sanitaires. Une station-essence et une station de lavage pour camions viendront compléter l'offre de services à terme. L'année 2019 verra la finalisation du projet de centre routier sécurisé et la construction du nouvel atelier de réparation de wagons.

### **Le pôle logistique**

Dans la continuité des grands projets engagés en 2017, CFL logistics a entrepris une revue de ses orientations stratégiques à court et à moyen terme. La société a confirmé son ambition de se recentrer sur les clients industriels et du commerce du gros. En conséquence, dans son activité transport routier, la décision a été prise de se focaliser sur le développement de lots complets ou partiels, en camions standards, extensibles ou en containers. C'est ainsi qu'à compter de juillet 2018, CFL logistics a arrêté les activités de groupage.

La remise du label «Lean & Green Star» a été un moment fort pour CFL logistics en 2018. La société a atteint son objectif de réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub> de 20% sur ces cinq dernières années. Lean and Green est un programme international qui encourage les entreprises et organisations à s'engager dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et le développement durable. Ce programme a été lancé en 2014 par le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et le Cluster for Logistics.



#### 4.4.3 La prospection, réseautage et visites

En 2018, CFL multimodal a poursuivi ses démarches de promotion des activités fret des CFL à l'international. Ainsi le Groupe a participé à plusieurs missions économiques, notamment en Pologne à Wrocław et Opole ainsi qu'en Italie à Turin. Le Groupe a par ailleurs participé à un certain nombre de salons professionnels, notamment au salon SITL à Paris au premier trimestre 2018 ainsi qu'au salon de Top Transports à Marseille. Egalement inscrite à l'agenda était la visite du salon Logitrans à Istanbul au mois de novembre 2018.

Enfin, le Groupe continue à organiser régulièrement des visites du nouveau terminal intermodal, ceci afin de faire connaître ses activités et d'assurer la promotion du hub multimodal luxembourgeois à l'étranger. Dans ce contexte, CFL multimodal a accueilli en janvier 2018 la Commissaire en charge des Transports, Violeta Bulc. Le Groupe a également eu l'honneur de recevoir le Grand-Duc et la Grande-Duchesse accompagnés du couple souverain des Pays-Bas, le Roi Willem-Alexander et la Reine Måxima, pour une visite du terminal intermodal. En juin 2018, CFL multimodal a également reçu le ministre de l'Infrastructure slovène, Peter Gašperšič.



#### 4.4.4 Carte des trains combinés du Groupe CFL

- Connexion Groupe CFL
- - - Connexion projetée
- - - Connexion maritime
- Autre opérateur



## 4.5 LES ACTIVITÉS DU GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE

Outre le transport de voyageurs et de marchandises, la gestion de l'infrastructure ferroviaire du Grand-Duché constitue le troisième volet principal des activités du Groupe CFL.

Les investissements effectués par l'État luxembourgeois en faveur de l'infrastructure ferroviaire, sur une base annuelle, témoignent de son engagement pour le transport par voie ferrée.

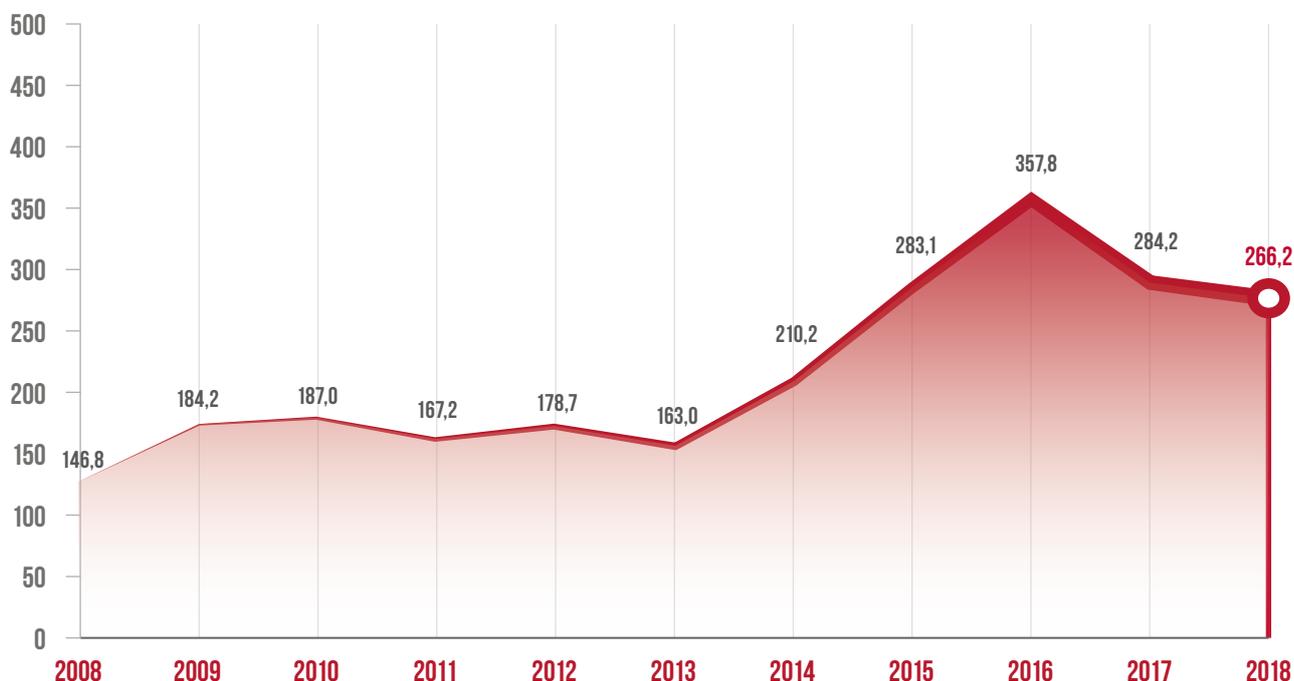
La longueur du réseau ferré luxembourgeois était de 622 kilomètres en 2018, tout comme pendant l'exercice précédent, alors que les travaux d'étoffement et d'extension du réseau ferré se poursuivent.

En 2018, le nombre des gares et arrêts du réseau géré par les CFL reste à un total de 70.

### 4.5.1 La maintenance des installations

En tant que gestionnaire du réseau ferré du Luxembourg, les CFL sont responsables de l'entretien, de la maintenance et du dépannage des infrastructures ferroviaires. Les CFL réalisent, par leurs moyens de production, des interventions dans des domaines très variés, tels que la maintenance des appareils de voie, des caténaires, des installations de signalisation, de génie technique et de télécommunication, ou encore des travaux concernant le funiculaire ou les passages à niveau. Un plan spécialement dédié aux interventions en conditions hivernales est également établi, couvrant les tests réguliers des systèmes de réchauffage électrique des appareils de voie, l'approvisionnement en sel des centres d'interventions, ou encore la préparation des installations ferroviaires aux températures fraîches. Des systèmes d'astreinte assurent une disponibilité permanente au sein de chaque domaine de responsabilité du Gestionnaire d'Infrastructure.

#### INVESTISSEMENTS RÉALISÉS DANS L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE PAR L'ÉTAT LUXEMBOURGEOIS (TTC)



### 4.5.2 La gestion quotidienne du réseau

Le Gestionnaire d'Infrastructure est en charge de la fluidité du trafic sur les sillons attribués aux utilisateurs de l'infrastructure par l'Administration des Chemins de Fer. Il relève de sa responsabilité, entre autres, d'assurer l'alimentation en électricité des trains ou encore la télésurveillance du réseau, ainsi que de la mise à disposition des outils d'information de la clientèle dans les gares et arrêts, tels que des annonces sonores, des écrans d'affichage et des panneaux. Le Gestionnaire d'Infrastructure est également responsable de veiller à la sécurité et la sûreté des clients et des employés.

Parmi les objectifs du Groupe CFL pour les années à venir se trouve la suppression du nombre de passages à niveau sur le réseau ferré luxembourgeois, au nombre de 117 à la fin de l'année 2018. La poursuite de cet objectif permet d'augmenter de façon significative la sécurité de la circulation ferroviaire sur le réseau ferré, aux endroits où elle croise les autres moyens de transport routiers et de réduire les suppressions et retards liés à des incidents aux passages à niveau.

#### PASSAGES À NIVEAU SUR LE RÉSEAU ENTRE 2016 ET 2018

2018	117
2017	122
2016	129

En 2018, 5 passages à niveau ont été supprimés:

- **Sur la ligne Luxembourg – Troisvierges:**  
PN 38 à Wilwerwiltz et 49 à Troisvierges,
- **Sur la ligne Luxembourg – Wasserbillig:**  
PN 56 à Cents,
- **Sur la ligne Bettembourg – Esch-sur-Alzette:**  
PN 91 et 91a à Schifflange.



### 4.5.3 Les grands projets d'infrastructure

Un réseau ferré à la hauteur des exigences actuelles et futures de la clientèle constitue un élément incontournable d'une qualité de service élevée. Par la mise en place de solutions innovatrices, le Gestionnaire d'Infrastructure contribue au succès de la stratégie d'entreprise. Par ailleurs, dans le cadre de leurs activités et travaux de grande envergure en vue de la modernisation et de l'extension des infrastructures, les CFL influencent fortement l'économie luxembourgeoise (thématique RSE EC06).

La forte tendance à la hausse du nombre de voyageurs depuis les 15 dernières années, s'accompagne d'un besoin croissant d'infrastructures. Grâce à leurs grands projets d'infrastructure, les CFL prévoient de remédier aux goulots d'étranglement qui résultent de cette surcharge du réseau ferré.

Dans cette optique, la mise en place de pôles d'échange avec les autres moyens de transport, la construction de P&R, ou encore la rénovation et la modernisation des gares et arrêts, sont prévues ou en cours. D'ici à l'horizon 2024 et au-delà, bon nombre d'améliorations verront le jour, dans le but d'augmenter la qualité des services prestés au client: parmi ces grands projets d'infrastructures d'avenir figurent, entre autres, la mise à double voie du tronçon de ligne entre Luxembourg et Sandweiler-Contern, avec la construction du nouveau second viaduc Pulvermühle, l'extension de la Gare de Luxembourg, ou encore la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg. De nombreux autres projets de modernisation des installations ferroviaires sont en cours le long des différentes lignes ferroviaires du Grand-Duché.



#### **La mise à double voie du tronçon Luxembourg – Sandweiler-Contern et la construction du nouveau second viaduc Pulvermühle**

Les travaux de construction du nouveau second viaduc Pulvermühle, en cours depuis 2009, ont continué en 2018 et toucheront à leur fin en 2019. Le viaduc sera opérationnel au deuxième semestre de l'année pendant que les travaux de finalisation se poursuivront durant quelques mois au-delà de cette date. Ensemble avec le projet de la mise à double voie du tronçon Luxembourg – Sandweiler-Contern de la ligne 30, la mise en service du nouveau second viaduc Pulvermühle contribuera de façon importante à augmenter la capacité du réseau et bénéficiera également aux clients de la ligne 10 (Luxembourg – Ettelbruck – Troisvierges). Les travaux de mise à double voie comprennent également la reconstruction des arrêts Cents-Hamm et Sandweiler-Contern ainsi que la suppression d'un passage à niveau à Cents. L'inauguration du nouveau tronçon à double voie se fera en même temps que celle du viaduc.

“ Par la mise en place de solutions innovatrices, le Gestionnaire d'Infrastructure contribue au succès de la stratégie. ”

### **L'extension de la Gare de Luxembourg**

L'extension de la Gare de Luxembourg, dont les travaux ont débuté en 2018, après la démolition de l'ancien Atelier Nord des CFL en 2017, est indispensable à la desserte efficace des nouveaux arrêts/gares Pfaffenthal-Kirchberg et Howald par des trains transversaux et permettra d'accueillir des trains de grande capacité, ainsi que d'augmenter la robustesse du système. Aux heures de pointe, la Gare de Luxembourg constitue un des principaux goulots d'étranglement du réseau ferré luxembourgeois, dont le délestage deviendra également possible grâce à ce projet. Deux quais supplémentaires avec quatre voies à quai seront construits et mis en service successivement entre 2019 et 2024. Cet agrandissement de la Gare s'accompagnera également d'effets de synergie pour les projets de construction de la ligne Luxembourg – Bettembourg et du nouveau second viaduc Pulvermühle.

### **La construction de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg**

Le tronçon Luxembourg – Bettembourg étant l'un des plus fortement sollicités du réseau ferré, la nouvelle ligne à double voie est en cours de construction depuis 2015 afin de le délester. Sur 7 kilomètres, la nouvelle ligne reliera directement Luxembourg et Bettembourg en longeant l'autoroute A3/E25.

Sa liaison au réseau ferré se fera au Sud de l'arrêt Howald et à l'entrée Nord de la gare de Bettembourg. Les travaux de construction se poursuivront au-delà de sa mise en service en 2024 (*thématique RSE SO22*).



### **Réélectrification de la ligne Luxembourg – Kleinbettingen**

En 2018 a eu lieu la phase finale des travaux de réélectrification de la ligne Luxembourg – Kleinbettingen. Pendant une phase de fermeture complète de la ligne en été, durant près de deux mois, le système d'alimentation a été basculé du 3.000V à courant continu au 25.000V à courant alternatif 50 Hertz. Sur une longueur de 18 kilomètres de ligne environ, des poteaux de caténaies ont été remplacés et des câbles d'alimentation neufs ont été tirés. Des travaux de finition ont eu lieu durant les mois restants de l'année 2018 et sont en cours d'achèvement.

### **Le système ERTMS et ses sous-systèmes ETCS et GSM-R**

Le système GSM-R (Global System for Mobile Communications – Railway) est entré en service fin 2018 et est utilisé pour la communication vocale et la transmission de données ferroviaires, transmises antérieurement par radio analogique. Combiné avec le système de sécurité ETCS, GSM-R fait partie du système ERTMS («European Rail Traffic Management System») qui s'applique dans la gestion du trafic ferroviaire, plus précisément dans la signalisation et le contrôle de la vitesse dans un contexte d'interopérabilité de systèmes ferroviaires. L'introduction des systèmes s'est faite successivement depuis quelques années (thématique RSE SO23).



“ Plusieurs parkings sont prévus pour faciliter les déplacements des clients grâce à la création d'environ 4.000 nouvelles places. ”

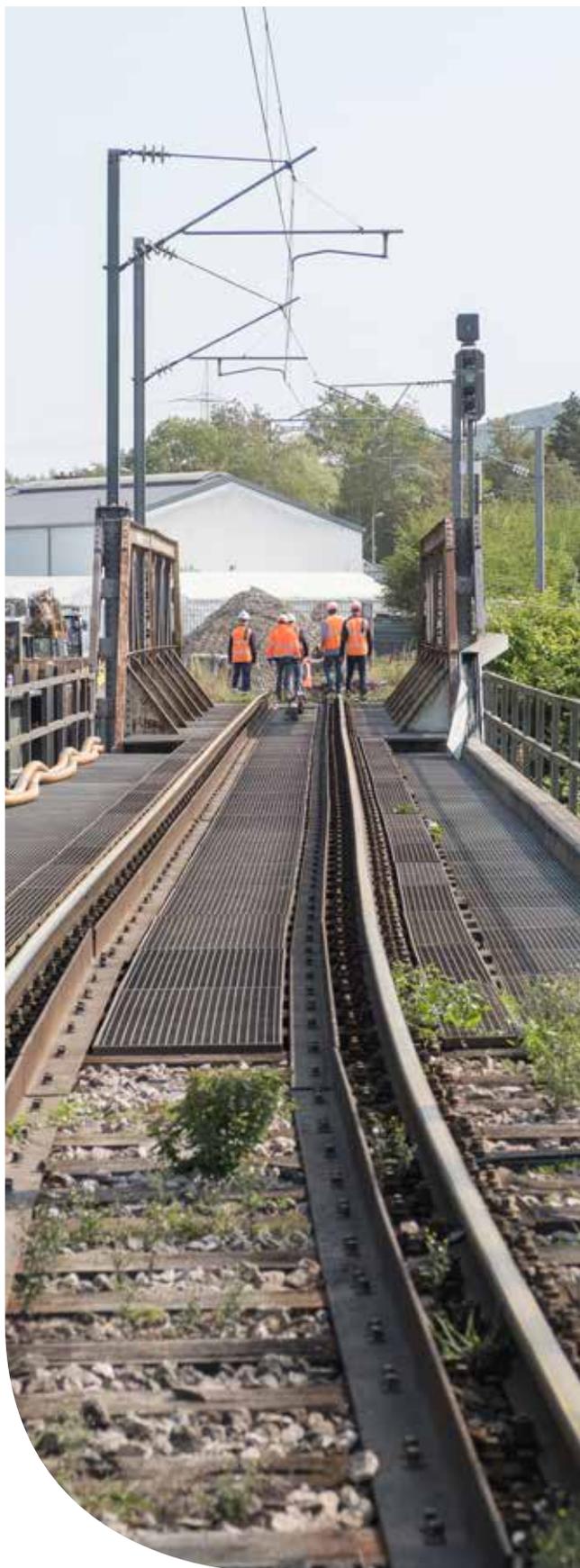
### **La modernisation de gares et la construction de P&R**

Dans le cadre de l'adaptation de leurs installations aux besoins de l'avenir, les CFL planifient et effectuent des travaux de modernisation importants au niveau de nombreux arrêts et gares à l'horizon 2024. Les mesures de modernisation concernent l'information et le confort des clients et passent, entre autres, par la mise en place successive des systèmes d'information voyageurs AURIS et WiFi, l'amélioration de l'accessibilité des gares et arrêts en faveur des personnes à mobilité réduite, l'équipement des gares avec des parkings pour vélos sécurisés ou encore l'allongement des quais pour permettre d'accueillir des trains d'une longueur plus importante. Ces mesures concerneront un grand nombre de gares et arrêts sur toutes les lignes du réseau confondues.

À ce jour, il existe 19 P&R sur le réseau CFL; en même temps, chaque gare dispose d'un certain nombre de places de stationnement. Jusqu'en 2024, la construction ou l'élargissement de plusieurs parkings sont prévus pour faciliter les déplacements des clients grâce à la création d'environ 4.000 nouvelles places de stationnement. Le P&R Wecker, qui comptera 174 places de stationnement, est en cours de construction et sera terminé courant 2019. Les travaux de construction des nouveaux Park & Rail à Mersch (413 places) et à Rodange (1.564 places) commenceront à partir de 2019 pour être terminés jusqu'en 2021.

Entre 2020 et 2022 auront lieu les travaux des nouveaux Park & Rail à Bascharage-Sanem (463 places) et à Troisvierges (400 places). Des Park & Rail à Wasserbillig (début: 2019, fin: 2023, 370 places), Ettelbruck (début: 2021, fin: 2023, 430 places) et Merttert (début: 2019, fin: 2023, 43 places) viendront s'ajouter (*thématique RSE SO22*).





### **Le futur pôle d'échange Ettelbruck**

Le futur pôle d'échange multimodal avec un P&R doté d'environ 430 places de stationnement verra progressivement le jour à Ettelbruck. La gare d'Ettelbruck sera modernisée et équipée de deux voies à quai supplémentaires, d'un accès facilité aux autres moyens de transport en commun et à la mobilité douce, ainsi que d'un souterrain supplémentaire avec accès au P&R. Les travaux du pôle d'échange ont commencé en 2018 et seront terminés au plus tard en 2023. Les travaux de construction du P&R, quant à eux, débuteront en 2021 pour être, eux aussi, terminés en 2023. Les places de stationnement sur quatre niveaux comprendront également des emplacements pour véhicules électriques, pour le carsharing et des places réservées aux personnes à mobilité réduite (*thématique RSE SO22*).

### **La gare de Mersch**

Le projet de réaménagement de la gare de Mersch, en prévision de la hausse du chiffre de voyageurs, comprend plusieurs étapes: un nouveau quartier de la gare verra le jour et sera connecté au centre de Mersch. La gare et ses installations ferroviaires seront réaménagées et modernisées. Un P&R avec environ 420 places de stationnement sera construit, afin d'encourager les automobilistes à utiliser davantage le train. Il comprendra également des emplacements pour vélos, ainsi que des places de stationnement pour véhicules électriques et de carsharing. Les travaux pour la gare débuteront en avril 2019 pour se terminer en 2022. La construction du P&R commencera en juin 2019 et durera jusqu'en juin 2021 (*thématique RSE SO22*).

Parmi les autres projets qui étaient en cours en 2018 sur le réseau CFL se trouvent le renouvellement des installations ferroviaires de la ligne du Nord, le réaménagement de la gare d'Esch-sur-Alzette et la modernisation de la gare de Differdange, ou encore la mise en œuvre de mesures d'antibruit.

#### 4.5.4 La gestion du patrimoine immobilier

Depuis sa création en 1997, la société CFL Immo assure la gestion immobilière du domaine relevant de l'infrastructure ferroviaire de l'État, ou appartenant aux CFL. La filiale a fait l'objet d'une restructuration en avril 2018 et se compose désormais d'un département *Immobilier* dédié entièrement au Real Estate, ainsi que des deux divisions historiques *Administration et finances*, d'une part, et *Domaine*, d'autre part.

Les conventions, contrats ou permissions de voirie dans le cadre de la gestion immobilière du domaine ferroviaire de l'État et des CFL font tout autant partie des responsabilités de CFL Immo que la mise en place de mesurages cadastraux, la négociation et le traitement de transactions immobilières. En 2018, la filiale s'est affairée, en collaboration avec les administrations, à la recherche des besoins et fonctionnalités à mettre en place sur les terrains de la Gare de Luxembourg, face aux emprises des nombreux projets à venir, tels que celui du tramway, du réaménagement de la gare routière et de la N3, de l'extension et du renouvellement des infrastructures ferroviaires de la Gare de Luxembourg, du pont Büchler, ainsi que de l'élargissement de la Rocade de Bonnevoie.

La filiale a par ailleurs assuré la coordination générale, ainsi que la gestion de la mise en place du 2<sup>ème</sup> étage du Bâtiment administratif et sanitaire (BAS) au Centre de remisage et de maintenance CFL, dans le contexte du

«Masterplan» établi pour les bâtiments à Luxembourg. Ce projet a été finalisé courant 2018.

Au sein de la Gare de Luxembourg, un nouveau restaurant verra le jour au cours du premier semestre 2019. Sous la maîtrise d'ouvrage de CFL Immo, les travaux de réaménagement intégral de l'espace de restauration de la Gare de Luxembourg ont débuté en janvier 2018. La partie takeaway du restaurant au nom de Quai Steffen a, quant à elle, ouvert ses portes le 22 novembre 2018.

Sous la conduite de CFL Immo, les travaux d'aménagement des locaux sociaux au 10<sup>ème</sup> étage du bâtiment de la Direction générale de la Maison-mère des CFL, eux aussi initiés début 2018, se sont achevés en novembre 2018.

CFL Immo a finalisé le dossier de location de surfaces administratives dans le bâtiment «Le Dôme» à Luxembourg et a dirigé les travaux d'aménagement des bureaux que la filiale elle-même, accompagnée de 3 autres services des CFL, a intégré le 15 décembre 2018.

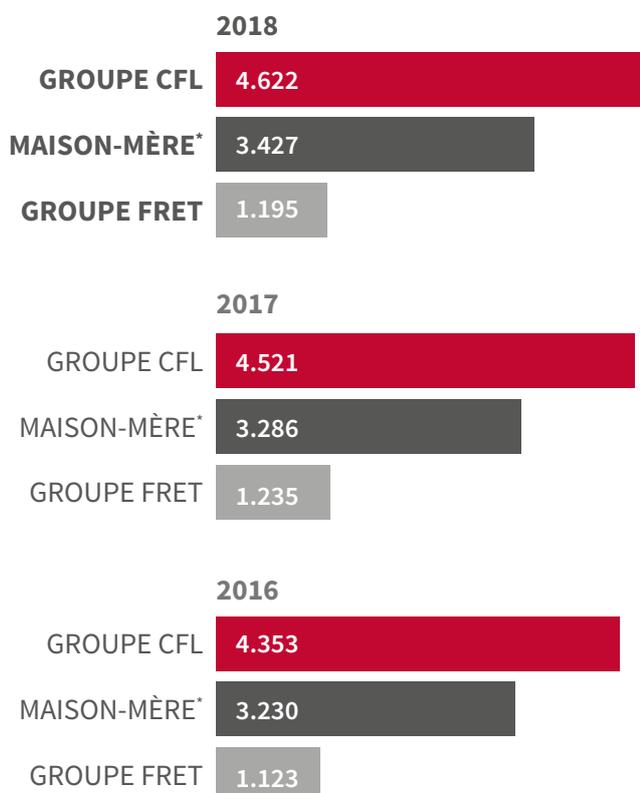
En 2018, la société filiale de CFL Immo, Immo-Rail S.A., a supervisé l'évolution des travaux du bâtiment résidentiel et commercial à Mondorf-les-Bains, dont la vente des 26 appartements ainsi que des 7 surfaces commerciales s'est achevée courant 2018. Il ne reste plus que 6 places de parking à vendre.



## 4.6 NOS EMPLOYÉS

De par son rôle en tant que deuxième employeur du Grand-Duché (source: Statec, juin 2018), le Groupe CFL attache une importance particulière à son personnel, dont la motivation et le dévouement quotidiens constituent les facteurs principaux de la réussite des objectifs stratégiques de l'entreprise. Les thématiques du bien-être au travail sont traitées de façon prioritaire et le Groupe investit des efforts considérables afin d'accompagner au mieux ses collaboratrices et collaborateurs tout au long de leur carrière. De nombreuses mesures de développement ont été mises en place en 2018, entre autres sur le plan du recrutement, des processus et des outils ainsi que sur celui de la gestion du personnel actif au sein du Groupe. Dans la réalisation de ces mesures, le Groupe prend également en compte l'évolution des technologies digitales dans le domaine des ressources humaines.

### NOMBRE D'EMPLOYÉS



\*Y inclus les employés des filiales hors effectif du fret.

### 4.6.1 La démographie et la diversité

Jusqu'à fin 2018, 4.622 employés ont contribué au succès de l'entreprise, toutes filiales confondues. Cet effectif se décompose en 3.427 employés au niveau de la Maison-mère et d'autres filiales en dehors des 1.195 employés pour le fret.

Le Groupe CFL encourage d'office la diversité au sein de tous ses services. Les règlements de la société prévoient l'interdiction de tout harcèlement ou discrimination de son personnel et prônent la tolérance de l'individualité de tout un chacun. Le respect est profondément ancré dans la Charte de valeurs du Groupe CFL et est vécu au quotidien (thématiques RSE SO01 et SO08).

#### Répartition par sexe

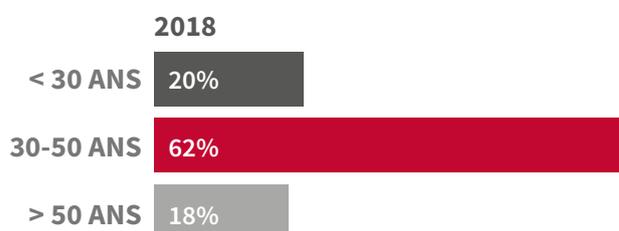
Aucune différence n'est faite entre le personnel féminin et masculin au sein des CFL, ni en ce qui concerne la rémunération de celui-ci, ni au sujet de l'évolution de sa carrière.

En 2018, le ratio hommes/femmes au sein du Groupe CFL, caractérisé par une prédominance masculine pendant les années précédentes, était de 87% contre 13%, tout comme en 2017 (thématiques RSE SO01 et SO08).

#### Répartition par catégories d'âge

En 2018, les collaboratrices et collaborateurs CFL étaient répartis dans les catégories d'âge suivantes: 20% des employés étaient âgés de moins de trente ans, 62% avaient entre 30 et 50 ans et 18% avaient plus de 50 ans (thématiques RSE SO01 et SO08).

#### RÉPARTITION PAR CATÉGORIES D'ÂGE



### 4.6.2 L'évolution de l'effectif

Un total de 436 agents ont rejoint les CFL en 2018, contre 311 départs, par rapport à 404 embauches et 236 départs enregistrés pour 2017. Le Groupe CFL accorde à ses employés des congés parentaux, ainsi que des congés sans traitement en cas de besoin (*thématiques RSE SO01, SO02 et SO03*). Les chiffres des embauches et départs ne considèrent pas les variations de l'effectif en fonction de ces congés.

### 4.6.3 Le recrutement

#### **Employer Branding**

Les tendances à la diversification successive des activités et donc des métiers du Groupe CFL, ainsi qu'à la continuation des départs à la retraite de nombreux employés, s'accompagnent d'un besoin accru en

nouvelles embauches. Dans cette optique et dans le cadre de la réorganisation des Ressources Humaines du Groupe CFL, la refonte de la marque employeur s'est poursuivie en 2018. Avec l'objectif de contribuer au développement de l'entreprise et du savoir-faire par des recrutements ciblés autant sur la qualité que la quantité de profils recherchés, le Groupe a continué, en 2018, à investir des efforts considérables.

Ainsi, la campagne de marque employeur «Nos Clients, Notre Passion, #MYJOB» a été déclinée de multiples façons, dont une initiative *Jobdating* en différentes gares, la création de vidéos métiers ainsi que le lancement du nouveau site [jobs CFL.lu](http://jobs CFL.lu).

La démarche entière fut dotée, en novembre 2018, du prix «Employer Brand of the Year» par la communauté RH au Luxembourg HR ONE (*thématique RSE SO01*).



#### 4.6.4 La formation

En même temps que les activités au sein des CFL, les champs d'application se développent, ce qui nécessite des formations en continu pour permettre au personnel de toujours être à la hauteur des exigences professionnelles. Le Groupe CFL propose diverses formations à ses collaboratrices et collaborateurs dans le but de les aider à évoluer tout au long de leur carrière (*thématique RSE SO05*).

##### NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX FORMATIONS GROUPE CFL



##### NOMBRE D'HEURES DE FORMATION GROUPE CFL



#### 4.6.5 Le bien-être au travail

##### **La santé des collaborateurs, leur bien-être au travail et la culture d'entreprise**

Les employés ont accès à diverses prestations médico-sociales au sein des Services Santé au Travail et Psychologie. Des examens réguliers médicaux et psychologiques sont à la disposition des employés, suivant leurs besoins et tout au long de leur carrière, à partir du processus de recrutement. Des formations à des sujets variés sont également proposées, adaptées aux différentes catégories de personnel (*thématique RSE SO04*).

##### NOMBRE TOTAL D'EXAMENS



Au niveau de la santé et de la psychologie au travail, un programme de sophrologie a été mis en place en 2018, de même qu'une campagne sur les risques psychosociaux.

##### NOMBRE TOTAL DE PRESTATIONS DU SERVICE PSYCHOLOGIE



Grâce au poste d'assistance sociale, introduit au sein du Groupe en 2017, chaque collaborateur CFL a la possibilité de solliciter du soutien, tant au niveau professionnel, personnel et social, que familial.

En 2018, le plan d'actions élaboré par la Direction Ressources Humaines dans le cadre du projet «Bien-être, Engagement, Motivation», lancé en 2016, a été mis en œuvre, entre autres, à travers la création d'un programme de formation «encadrement de proximité» ou encore par la communication interne.



Afin de faire connaître au personnel les nouvelles valeurs d'entreprise «Coopération-Ouverture-Respect-Exemplarité-Excellence (CORE<sup>2</sup>)» et dans une optique de sensibilisation à ces sujets, une «roadshow» d'une quarantaine de séances a été réalisée par la Direction Ressources Humaines au niveau du Groupe.

Les principes d'une culture juste ont été ancrés, au courant de l'année 2018, dans un nouveau concept de système disciplinaire orienté vers l'amélioration et l'équité.

### ***Digitalisation au niveau de la gestion des ressources humaines***

La digitalisation est une thématique qui affecte tous les domaines de l'entreprise, dont les ressources humaines. Un programme pluriannuel de digitalisation RH a été défini et les premiers développements ont été mis en production courant 2018, notamment l'informatisation de l'organisation de l'entreprise (*thématique RSE EC07*).

### ***Le dialogue social au sein de l'entreprise***

En tant qu'employeur responsable, le Groupe CFL attache une grande importance au dialogue social. La représentation du personnel de la Maison-mère comprend une délégation centrale du personnel d'un côté, ainsi que différentes délégations de service de l'autre. D'autres institutions au sein du Groupe sont également à la disposition des employés, tels que la Commission Paritaire et des groupes de travail, ou encore des échanges avec divers groupes de métiers et fonctions internes. En vue des changements législatifs, des travaux préparatifs ont eu lieu en 2018, prévoyant la suppression de l'ancien «Comité mixte», aboutissant à la création d'un «Comité social de consultation» à partir de 2019 (*thématique RSE SO10*).



### 4.6.6 La sécurité et la sûreté

#### La sécurité des employés et des clients (thématique RSE SO11)

La stratégie du Groupe CFL accorde au quotidien une priorité absolue à la sécurité au sein de l'ensemble de ses domaines d'activité. Cette mise en avant se traduit par la formalisation des processus de travail ainsi que par le maintien du plus haut niveau de sécurité en ce qui concerne les infrastructures ainsi que le matériel gérés par les CFL.

Dans cette optique, un suivi permanent des processus de travail au sein du Groupe est effectué par divers systèmes de management de la sécurité (SMS), en conformité avec la réglementation de sécurité européenne et internationale, entre autres la directive de l'Union Européenne 2004/49/CE. Un système de management intégré est en cours de déploiement au sein des Services Trains et Matériel (TM) et Activité Voyageurs Trains (AV). Il couvrira notamment les systèmes de gestion ECM (Entity in Charge of Maintenance), ISO 9001 et SMS.

Les filiales CFL multimodal, CFL cargo, CFL cargo France et CFL technics sont certifiées suivant la norme OHSAS 18001, un système de management de la santé et de la sécurité au travail. Le manuel de gestion de la sécurité et de la qualité, régulièrement distribué aux employés, respecte les normes ISO 9001, OHSAS 18001, ainsi que la norme 2004/49/CE.

#### Les indicateurs de sécurité au travail (thématique RSE SO11)

Le suivi des indicateurs de la sécurité au travail est effectué au sein des différentes unités locales, leurs supérieurs hiérarchiques et le Comité Directeur Sécurité, qui se réunit régulièrement. Ce comité a fait l'objet d'une restructuration en 2018 et a été converti en «Plateforme Échange-Partage-Sécurité», dite «PEPS». Cette plateforme favorise l'échange «bottom-up» au sein de l'entreprise et permet l'implication du personnel du terrain. Les CFL misent ainsi sur la motivation et la communication, éléments-clés d'une culture sécurité progressive. L'analyse des accidents de travail et l'élaboration de mesures préventives de manière participative, surtout dans le cadre de l'exploitation et des travaux de construction et de maintenance, sont les missions principales de la plateforme PEPS.

Le Groupe CFL a réussi à réduire le nombre des accidents de travail de 174 en 2017 à 165 en 2018. Le nombre d'accidents par 100 ETP (Equivalents Temps Plein) pour le Groupe CFL de 3,9/100 ETP en 2018 présente également une régression par rapport à l'année précédente (2017: 4,2/100 ETP).

#### ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR 100 ETP



#### JOURS DE TRAVAIL PERDUS SUITE AUX ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR 100 ETP



#### ACCIDENTS DE TRAJET PAR 100 ETP



#### JOURS DE TRAVAIL PERDUS SUITE AUX ACCIDENTS DE TRAJET PAR 100 ETP



### La Journée Sécurité Santé en 2018

La prévention d'accidents est un objectif principal du Groupe CFL en 2018. Comme pendant les années précédentes, l'évènement phare de la pérennisation de la culture sécurité au sein du Groupe était la 10<sup>ème</sup> édition de la Journée Sécurité Santé, qui a rassemblé 1.450 participants. Plus d'un tiers du personnel actif a profité de cette journée qui met l'accent sur l'approfondissement des valeurs de la culture sécurité: un comportement exemplaire, une communication ouverte, une coopération solidaire et le développement (*thématiques RSE SO11 et SO04*). Il y avait, au programme de cette journée, 15 ateliers autour de différents sujets, invitant les visiteurs à participer, tels que la sophrologie dynamique, la sécurité sur les trajets, les risques psychosociaux ou la prévention incendie. Des informations en rapport avec, entre autres, la sécurité informatique, le centre Para-Chute, l'aide à la lutte contre le harcèlement ou avec divers sujets du domaine de la santé, étaient à la disposition des visiteurs auprès d'un ensemble de 13 stands.

### Formations en matière de sécurité (thématique RSE SO11)

Afin de pérenniser la culture sécurité au sein du Groupe CFL, des formations régulières sont indispensables. Tout nouvel arrivant apprend les valeurs de base de la culture sécurité dans les séances onboarding «Sécurité», complétées par d'autres cours spécifiques d'accueil organisés par les différentes Directions opérationnelles.

En interne, les formations de base et continue dans le domaine de la sécurité ont été poursuivies en 2018. Concernant le domaine des connaissances sécuritaires globales, comme par exemple dans le cadre de la lutte contre l'incendie et l'évacuation, 242 agents/salariés ont été formés en 2018. Ainsi, presque 1.300 personnes ont appris les bases nécessaires de la prévention d'incendies. Comme dans les années précédentes, les services de secours ont été formés aux spécificités du réseau ferré par le Service Sécurité, Santé & Environnement du Groupe CFL.

Un ensemble de 393 autres employés a été formé sur d'autres thèmes autour de la sécurité tels que le secourisme de base, le secourisme de rappel ou l'initiation à l'utilisation du défibrillateur. À ces cours s'ajoutent les formations spécifiques de sécurité attribuées aux différentes catégories du personnel.

Dans le cadre de l'organisation d'un exercice de sécurité transfrontalier, entre les CFL et la DB à Wasserbillig, ont été intégrées des opérations de sauvetage pratiques sur un train voyageurs, par les pompiers du CIS Grevenmacher-Merttert, de Irrel et de Langsur.

Par le biais des mini-campagnes internes au nom de «Safety Flash», publiées plusieurs fois par an, le Groupe CFL sensibilise ses employés en permanence par rapport aux dangers de leur quotidien professionnel.



**La sûreté des employés et des clients**  
(thématique RSE SO14)

Le sûreté occupe une place prépondérante dans la matrice de matérialité, autant en ce qui concerne la clientèle que le personnel CFL. Dans le but d'assurer la sûreté maximale pour ses clients et ses employés, le Groupe CFL met l'accent sur la poursuite des actions reprises dans le plan d'action global retenu dans ce domaine.

**NOMBRE DE CAMÉRAS EN GARES/ARRÊTS**



**NOMBRE DE CAMÉRAS EN TRAINS**



**La vidéosurveillance au sein des gares et arrêts, dans les trains et dans les bus**  
(thématique RSE SO14)

Les objectifs de la vidéosurveillance sont la dissuasion, l'identification des éventuels auteurs d'infractions et le renforcement du sentiment de sécurité. Un réseau de vidéosurveillance est en place dans plusieurs locaux CFL pour permettre de décourager, ou, le cas échéant, d'identifier ces personnes.

Le nombre de caméras présentes dans 27 arrêts et gares s'élevait à 424 en 2018, en place entre autres à Luxembourg, Bascharage-Sanem, Mersch, Rodange, Ettelbruck, ou encore à Leudelange, Noertzange ou Schouweiler. Il s'y ajoute le P&R Belval-Université. En 2018, des caméras de vidéosurveillance ont été mises en service à l'arrêt Oberkorn et à la gare de Bettembourg.

Le parc d'autobus du Groupe CFL est muni dans son intégralité de caméras, depuis le début de l'équipement complet en 2004.

Comme en 2017, le nombre de caméras à bord des trains en 2018 s'élève à 1.239.



### Les bornes SOS

(thématique RSE SO14)

En cas d'urgence, les personnes en détresse peuvent utiliser une des 35 bornes SOS, des appareils installés dans 14 gares CFL qui sont directement reliées au poste de surveillance centralisé. Ce dispositif permet à ces personnes de solliciter l'intervention des forces de l'ordre. Dès que l'alarme est déclenchée, le personnel de surveillance prend contact avec l'équipe de sûreté.

### La présence d'équipes de sûreté

(thématique RSE SO14)

Pour soutenir les agents CFL qui assurent la fonction de chefs de surveillance et d'agents d'accueil présents aux arrêts et gares, les CFL ont renforcé la présence humaine dans les arrêts ou gares d'Ettelbruck, Esch-sur-Alzette, Bettembourg, Pétange et Wasserbillig par la mise à disposition de personnel de sûreté externe. En effet, cette mesure s'est avérée efficace à la prévention des incidents dans le domaine de la sûreté depuis plus de 10 ans. Ces équipes sont d'ailleurs

également présentes à bord de certains trains: en 2018, le pourcentage des trains accompagnés par une équipe de sûreté externe s'est élevé à 10%.

Ainsi, le Groupe CFL contribue davantage à l'objectif de la sûreté maximale. Ces équipes spécialisées assurent la sûreté pour les clients et les employés des CFL par leur présence physique. Elles font appel aux forces de l'ordre en cas de besoin.

### Les formations de sûreté

(thématique RSE SO14)

Par le biais de formations de sûreté, les CFL dotent leur personnel de toutes les connaissances nécessaires pour réagir correctement dans des situations de menaces, d'agressions, de malveillance ou de harcèlement. La prise en charge au sein du Groupe pour ses agents victimes d'éventuelles agressions est assurée par le Service Psychologie.

#### ACCIDENTS DE TRAVAIL SUITE À UNE AGRESSION PAR 1 MILLION DE VOYAGEURS TRANSPORTÉS



#### ACCIDENTS DE TRAVAIL SUITE À UNE AGRESSION PAR 100 ETP



## 4.7 NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

Le Groupe CFL est conscient de l'impact de ses activités sur son environnement social et écologique. Il entreprend une large panoplie de mesures dans le respect des besoins des groupes cibles relevant de ces domaines.

### 4.7.1 Notre engagement social

L'impact des activités du Groupe CFL dans le domaine social recèle de facettes multiples et occupe une place importante dans la responsabilité sociale de l'entreprise. Ainsi, le Groupe tient à faire connaître ses activités et leur impact au grand public en s'adressant à différents groupes cibles. Par ailleurs, son engagement touche aussi aux différentes formes de l'inclusion et de la culture.

### *Partage de savoir: campagnes et événements de sensibilisation*

*(thématiques RSE SO12 et SO15)*

Le Groupe CFL sensibilise non seulement son personnel, mais aussi ses clients aux sujets de sécurité en rapport avec le monde ferroviaire. Différentes campagnes ont été mises en place en 2018 pour transmettre ces messages importants.

Le comportement sécuritaire près des rails, arrêts, gares et dans les trains reste un sujet-clé de ces campagnes. L'information qu'un freinage d'urgence nécessite une distance d'arrêt de 400 à 1.200 mètres a été diffusée au sens large via les médias en 2018. À l'aide de vidéos réalisées sur base de scénarios réalistes, diffusées à la télévision, dans les salles de cinéma et sur les différents canaux de communication en ligne des CFL, ces campagnes ont atteint un large public.



Une autre campagne sur le terrain des gares et arrêts les plus fréquentés, visant à informer le public sur les dangers des déplacements en vélo, trottinette ou hoverboard sur les quais, a été lancée en octobre 2017 et réitérée en 2018 sous le nom de «Um Quai klëmmt EE rof».

Des actions à travers le Grand-Duché ont eu lieu dans le cadre de la journée internationale de la sécurité aux passages à niveau (ILCAD), le 7 juin 2018. Les CFL étaient présents dans plusieurs écoles luxembourgeoises et près de divers passages à niveau du Grand-Duché pour des actions de sensibilisation sur place. L'évènement phare le 7 juin, clôturant la semaine de sensibilisation, s'est déroulé au sein de la Gare Centrale de Luxembourg en présence du Directeur Général du Groupe CFL.

### **Interventions en milieu scolaire**

D'autres actions de sensibilisation ciblées sur le domaine scolaire, telles que les concepts «10 steps to rail cool» et «Kiddy Train Box», ont été poursuivies en 2018. La sensibilisation «10 steps to rail cool» comprend des messages visant un comportement respectueux et sécuritaire s'adressant à des jeunes âgés de 12 à 14 ans. En 2018, 975 lycéens ont été sensibilisés au respect et au comportement sécuritaire. Sur base du livret conçu pour les plus jeunes, «De Léiwi an de Fräschi fueren Zuch», les CFL ont sensibilisé 340 enfants de 4 à 8 ans (*thématiques RSE SO12 et SO15*).

### **L'accessibilité pour tous**

Le Groupe CFL s'investit en continu afin d'offrir des services au bénéfice d'une clientèle hautement diversifiée. Ces prédispositions sont également prises en compte dans le cadre de travaux de construction et de modernisation des gares et arrêts sur le réseau ferré du Grand-Duché. Le nombre de gares et arrêts CFL décorés du label d'accessibilité «EureWelcome» décerné par le Ministère de l'Économie s'élevait, en 2018, à un total de 15 enseignes. Le label indique l'accessibilité globale des arrêts et gares pour les personnes à mobilité réduite (*thématiques RSE SO09 et SO21*).

Le règlement européen 1300/2014 de la Commission Européenne du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité (STI) relatives à l'accessibilité du système ferroviaire européen est dédié aux besoins des personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Dans ce cadre, les CFL ont mis en place un programme annuel ambitieux d'actions, visant à rendre le service

de transport en train accessible à tous (*thématiques RSE SO09 et SO21*).

Les CFL entretiennent des échanges réguliers avec les organisations actives dans ce domaine afin de pouvoir répondre aux critères d'accessibilité des services pour tous (*thématiques RSE SO09 et SO12*).

### **Les personnes en difficulté**

L'engagement social des CFL s'exprime également à travers leur volonté de soutenir et de se montrer solidaires avec les personnes en difficulté, notamment par la mise en place d'un centre d'accueil et d'orientation spécialement conçu pour les personnes errantes en Gare de Luxembourg, nommé «Parachute». La structure a ouvert ses portes en mars 2016. Le nombre de contacts mensuels s'élève à entre 100 et 150 et l'exploitation de cette structure constitue une plus-value dans le monde social. En 2018, le Ministère de la Famille a rejoint les partenaires existants du Parachute. Le bilan des partenaires a été concluant fin 2018. Il a été décidé de réaliser des rénovations au niveau de l'infrastructure actuelle, qui permettront de sécuriser l'accueil et d'améliorer l'échange. Ces rénovations seront terminées fin février 2019.



### Les CFL comme partenaire culturel

De par son architecture, sa situation locale et sa fréquentation par de nombreuses personnes, la Gare de Luxembourg est un endroit populaire auprès des institutions et organisations du monde culturel pour offrir une vitrine à leurs activités respectives. L'arrêt Pfaffenthal-Kirchberg, ouvert depuis le 10 décembre 2017, attire un nombre grandissant de clients (cf. page 54). Plusieurs fois par an, les CFL mettent à disposition leurs locaux pour l'organisation d'évènements culturels ou en tant que lieu d'exposition. Pour n'en énumérer que quelques-uns, l'association «Freed um Liesen» distribue son livre «Buch am Zuch», avec la contribution des CFL, au sein de différentes gares luxembourgeoises, comme au mois d'avril 2018; le nouvel arrêt ferroviaire Pfaffenthal-Kirchberg, avec sa plateforme du funiculaire, a servi de scène pour la traditionnelle présentation annuelle de la Galette des Rois de la Fédération des patrons boulangers-pâtisseries luxembourgeoise, début janvier 2018, ainsi que lors de la fête de la musique en juin 2018; les œuvres créées dans le cadre du «Gare Art Festival» ont été exposées dans la verrière de la Gare de Luxembourg, entre les mois d'août et septembre 2018.



### Le respect des données à caractère personnel

Les CFL et leurs filiales sont soucieux de la protection des données à caractère personnel conformément au Règlement Général sur la Protection des Données («General Data protection Regulation» – GDPR) et plus généralement, de la législation sur la protection des données. Outre la nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), les CFL ont nommé des correspondants GDPR dans chaque service afin d'assurer une meilleure visibilité et une prise en compte de la protection des données dans tous les domaines d'activité. Le DPO et les correspondants GDPR sont en contact régulier et suivent des formations. Différentes notices d'information ont été mises en place pour informer le personnel et le public du traitement de leurs données. Les CFL tiennent, en outre, à jour un registre des traitements de données mis en œuvre et réalisent des analyses d'impact pour les traitements qui le nécessitent.

Les CFL travaillent également continuellement à la protection de leurs systèmes, afin de veiller à ce que l'ensemble des données confidentielles, y compris données personnelles, soient protégées, notamment en ayant désigné un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (CISO) (*thématique RSE SO20*).

#### 4.7.2 Notre engagement environnemental

La gestion responsable des ressources naturelles, ainsi que des déchets, est une évidence pour le Groupe CFL, qui, par son rôle d'épine dorsale des transports en commun du Grand-Duché, contribue à la protection du climat et de l'environnement. Un plan d'efficacité énergétique est en place, s'appliquant à toutes les activités des CFL. Le label «Lean&Green Star», porté par le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et le Cluster for Logistics, a été décerné au Groupe CFL pour son engagement afin de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de plus de 20% en l'espace de 5 ans, en entreprenant diverses mesures. À travers différents indicateurs, le Groupe CFL assure la réduction de sa consommation de matières et d'énergie.

### 4.7.3 La consommation d'énergie

Depuis 2008, le Groupe CFL procède à l'achat d'électricité verte auprès d'Enovos. Cette électricité 100% renouvelable, générée alors à 95% par énergie hydraulique et à 5 % par énergie éolienne, est utilisée pour la traction du matériel ferroviaire et dans les locaux des CFL.

Face à l'enjeu d'une transition énergétique efficiente, le Groupe CFL élargit ses investissements en énergies vertes, notamment au travers d'un nouvel accord avec Enovos, qui entrera en vigueur en janvier 2019, pour une durée de quatre ans. Ce contrat porte sur l'achat d'énergie 100% renouvelable, générée cette fois-ci à 100% par l'énergie hydraulique. Il n'inclura plus seulement la traction du matériel roulant CFL et l'infrastructure au sein de la Maison-mère, mais également l'ensemble des filiales nationales du Groupe CFL (*thématiques RSE EN03 et EN04*).

#### L'électricité

La consommation totale en électricité pour alimenter le matériel roulant du Groupe CFL sur le réseau ferré luxembourgeois revient à 142.675.380 kWh en 2018, par rapport à 140.604.980 kWh en 2017 (*thématiques RSE EN03 et EN04*).

#### Les émissions de CO<sub>2</sub>

La tendance à la baisse des émissions directes en CO<sub>2</sub> issues des activités au sein du Groupe CFL a continué en 2018, avec un taux de 19,4 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, par rapport à 20,1 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2017. Le taux des émissions brutes a également diminué pour atteindre 14.208 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2018, contre 14.528 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> pendant l'exercice précédent (*thématique RSE EN08*).

#### Le gasoil

Après l'électricité, le gasoil est la deuxième plus grande source d'énergie consommée au sein du Groupe CFL et est surtout utilisé dans la traction des engins sur rails et pour l'exploitation des bus. Concernant le domaine du rail, la consommation totale pour le Groupe en 2018 était de 2.823.165 litres, par rapport à 2.656.035 litres en 2017. Pour l'activité bus, ce chiffre s'élève à 2.300.822 litres pour 2018, par rapport à 2.612.852 litres pour l'exercice précédent (*thématiques RSE EN03 et EN04*).

#### CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ MATÉRIEL ROULANT GROUPE CFL SUR LE RÉSEAU FERRÉ LUXEMBOURGEOIS (EN KWH)

2018	142.675.380
2017	140.604.980
2016	136.940.626

#### CONSOMMATION GASOIL POUR CHAUFFAGE MAISON-MÈRE, TRACTION RAIL GROUPE CFL ET ACTIVITÉ BUS

2018	5.321.209
2017	5.441.197
2016	5.159.970



#### 4.7.4 Les déchets

La gestion durable des matières premières face à la disparition progressive des ressources naturelles est l'une des responsabilités du Groupe CFL dans le cadre de la RSE. Il s'investit dans la préservation des ressources et, dans ce contexte, s'engage à trier les déchets issus de son activité quotidienne. Les CFL se sont vu décerner plusieurs récompenses pour leurs efforts dans le domaine de la gestion responsable des déchets, comme par exemple pour la mise en place d'un système de tri des déchets au centre de remisage et de maintenance, certifié selon la norme ISO 14001 sur le management environnemental. Le label «Superdrecksäsch» a également été remis au CRM, ainsi qu'aux filiales fret CFL multimodal, CFL logistics, CFL terminals et CFL technics. Le Groupe CFL multimodal est également certifié ISO 14001.

Le poids des déchets produits dans le cadre des activités du Groupe CFL est suivi sur une base régulière selon le Code Européen de Déchets (CED). En 2018, le poids de ces déchets s'élevait à 3.127.468 kg, par rapport à 2.491.595 kg en 2017 (*thématiques RSE EN01, EN02, EN09 et EN10*).

#### 4.7.5 La consommation de matières

L'un des objectifs dans le cadre de la gestion éco-responsable des ressources du Groupe CFL concerne la réduction de la consommation de matières, par exemple en papier, que ce soit pour ses impressions ou dans le cadre de l'hygiène et du nettoyage. La digitalisation croissante contribuera davantage à atteindre ce but.

#### VOLUME DE DÉCHETS (KG) SUIVANT CED

MAISON-MÈRE: TM/CRM, GI/MI, BU ET BÂTIMENT DG  
 FRET: CFL LOGISTICS, CFL MULTIMODAL,  
 CFL TECHNICS ET CFL TERMINALS\* (EN KG)



\*intégration de CFL terminals à partir de 2017

#### 4.7.6 La réduction des nuisances sonores

Les CFL, en coopération avec les Ministères concernés, mettent en place des actions visant la réduction des nuisances sonores provoquées par la circulation ferroviaire. Le moyen le plus efficace pour absorber une bonne partie des nuisances sonores, indépendamment du type de trains est l'écran anti-bruit qui permet une réduction de 20 à 30 décibels (A). En 2018, de nouveaux écrans de protection ont été installés près de Bascharage, à Bascharage-Sanem, à Dippach-Reckange, à Hollerich et à Schifflange.

D'autres grands projets CFL prévoient d'office l'installation de telles mesures de protection anti-bruit, tels que celui du viaduc Pulvermühle, sur le tronçon mis à double voie entre Luxembourg et Sandweiler-Contern ou encore dans le cadre de la construction de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg.

La mise en place d'absorbants de rail contribuera également à la réduction des nuisances sonores (*thématique RSE EN12*).

“ Créer une valeur ajoutée durable ”

#### 4.7.7 Les achats responsables

La politique d'achats des CFL prévoit, dans le cadre de la responsabilité sociale, l'application des critères liés au respect de la protection de l'homme et de l'environnement dans son processus d'acquisition. Tout en ligne avec la stratégie CFL, le Service Achats souhaite créer une valeur ajoutée durable pour les activités cœur de métier des CFL, en prenant en compte des aspects sociaux et la conformité légale dans la sélection de produits et de services. Concrètement, le service a intégré dans le cahier des charges pour le nettoyage, différents critères d'évaluation concernant le dumping social et la préservation écologique (normes ISO respectives, Ecolabel, «Blauer Engel» etc., *thématiques RSE EC04 et EC05*).

### 4.7.8 La valeur économique partagée

#### La valeur économique créée

L'indicateur de la valeur économique créée représente les recettes globales de l'entreprise au courant de l'exercice analysé. Les recettes du Groupe CFL en 2018 s'élevaient à 944,7 millions d'euros, par rapport à 957,2 millions d'euros en 2017 (*thématique RSE EC01*).

#### VALEUR ÉCONOMIQUE CRÉÉE (EN EUROS)

2018	944.668.968
2017	957.178.176
2016	949.443.687

#### La valeur économique distribuée

La valeur économique distribuée est constituée des coûts opérationnels (par exemple, achats et locations) et des salaires et avantages sociaux des employés, des versements aux apporteurs de capitaux (intérêts) et des versements à l'État (impôts, cotisations, etc.). La valeur économique distribuée du Groupe CFL pour l'année 2018 s'élève à 867,0 millions d'euros, par rapport à 875,3 millions d'euros en 2017 (*thématique RSE EC01*).

#### VALEUR ÉCONOMIQUE DISTRIBUÉE (EN EUROS)

2018	867.009.057
2017	875.262.784
2016	882.603.229

#### Les investissements

Pour l'année 2018, les investissements dans les infrastructures et d'appui aux services du Groupe CFL étaient de 55,0 millions d'euros, par rapport à 100,2 millions d'euros pour l'exercice précédent.

#### INVESTISSEMENTS DANS LES INFRASTRUCTURES ET D'APPUI AUX SERVICES (EN EUROS)

2018	54.985.006
2017	100.171.005
2016	74.361.438

De la part du Fonds du Rail, des investissements de 227,5 millions d'euros ont été effectués pour moderniser et étendre le réseau ferré national en 2018, par rapport à 242,9 millions d'euros en 2017 (*thématique RSE EC06*).

### LABELS ET DISTINCTIONS

#### ISO 9001

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

#### Système de management de la sécurité

Conformément à la directive 2004/49/CE  
CFL Entreprise Ferroviaire (EF) & Gestionnaire d'Infrastructure (GI), CFL cargo

#### Certificats

##### «Superdreckskscht»

CFL, CFL multimodal, CFL terminals, CFL technics, CFL logistics

#### ISO 14001

Groupe CFL multimodal

#### OHSAS 18001

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

#### Certification AEO

CFL multimodal, CFL cargo, CFL logistics

#### SQAS

(Safety & Quality Assessment System)  
CFL cargo

#### Label Lean & Green Star

CFL logistics

#### Soudage des véhicules et composants ferroviaires

(EN 15085)  
CFL technics

#### Contrôles Non Destructifs

(DIN 27201)  
CFL technics

#### Eurewelcome

CFL (15 gares/arrêts)



# ANNEXES



# I. ANNEXES

## I.1 COMPTES ANNUELS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

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

### RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

#### Rapport sur l'audit des états financiers

##### **Opinion**

Nous avons effectué l'audit des états financiers de Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (la «Société») comprenant le bilan au 31 décembre 2018 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 2018, 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 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 de déontologie des professionnels comptables du conseil des normes internationales de déontologie comptable (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 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 intégré 2018 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 lui.

### **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 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 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.

**Ernst & Young**  
Société anonyme  
Cabinet de révision agréé  
Jeannot Weyer

Luxembourg, le 7 juin 2019

## COMPTES ANNUELS / BILAN

31 DÉCEMBRE 2018

ACTIF	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	Non attribuable	2018	2017
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>C. ACTIF IMMOBILISÉ</b>					
I. Immobilisations incorporelles (note 3)					
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été	5.450.428,57	109.916,89	-	5.560.345,46	4.228.229,08
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3	5.450.428,57	109.916,89	-	5.560.345,46	4.228.229,08
	<b>5.450.428,57</b>	<b>109.916,89</b>	<b>-</b>	<b>5.560.345,46</b>	<b>4.228.229,08</b>
II. Immobilisations corporelles (note 4)					
1. Terrains et constructions	151.001.614,13	107.000,97	-	151.108.615,10	149.419.809,77
2. Installations techniques et machines	20.444.825,62	130.172,71	-	20.574.998,33	22.142.853,46
3. Autres installations, outillage et mobilier	321.703.001,52	25.248.956,42	-	346.951.957,94	375.660.478,52
4. Comptes versés et immobilisations corporelles en cours	25.879.972,91	-	-	25.879.972,91	13.745.548,97
	<b>519.029.414,18</b>	<b>25.486.130,10</b>	<b>-</b>	<b>544.515.544,28</b>	<b>560.968.690,72</b>
III. Immobilisations financières (note 5)					
1. Parts dans des entreprises liées	93.105.821,33	-	-	93.105.821,33	100.134.459,41
2. Créances sur des entreprises liées	350.000,00	-	-	350.000,00	450.000,00
3. Participations	796.733,77	-	-	796.733,77	796.733,77
5. Titres ayant le caractère d'immobilisations	2.579.213,97	-	-	2.579.213,97	2.579.213,97
6. Autres prêts	23.511,27	1.830,00	-	25.341,27	25.261,27
	<b>96.855.280,34</b>	<b>1.830,00</b>	<b>-</b>	<b>96.857.110,34</b>	<b>103.985.668,42</b>
<b>Total de l'actif immobilisé</b>	<b>621.335.123,09</b>	<b>25.597.876,99</b>	<b>-</b>	<b>646.933.000,08</b>	<b>669.182.588,22</b>
<b>D. ACTIF CIRCULANT</b>					
I. Stocks (note 6)					
1. Matières premières et consommables	18.246.634,66	27.735.451,66	-	45.982.086,32	43.313.394,68
3. Produits finis et marchandises	83.457,77	-	-	83.457,77	83.457,77
4. Acomptes versés	-	-	-	-	-
	<b>18.330.092,43</b>	<b>27.735.451,66</b>	<b>-</b>	<b>46.065.544,09</b>	<b>43.396.852,45</b>
II. Créances					
1. Créances résultant de ventes et prestations de services (note 7)	37.039.756,18	13.753.447,06	-	50.793.203,24	40.432.090,24
2. Créances sur des entreprises liées (note 8)	8.250.828,14	2.129.824,36	-	10.380.652,50	6.257.624,62
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation	81.413,27	-	-	81.413,27	82.803,84
4. Autres créances	3.270.830,21	1.008.523,69	-	4.279.353,90	2.009.763,15
	<b>48.642.827,80</b>	<b>16.891.795,11</b>	<b>-</b>	<b>65.534.622,91</b>	<b>48.782.281,85</b>
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse					
	551.306,85	-3.647,18	75.931.942,51	76.479.602,18	105.032.447,54
<b>Total de l'actif circulant</b>	<b>67.524.227,08</b>	<b>44.623.599,59</b>	<b>75.931.942,51</b>	<b>188.079.769,18</b>	<b>197.211.581,84</b>
<b>E. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 9)</b>	23.990.671,45	6.649.270,81	-	30.639.942,26	28.801.567,38
<b>TOTAL ACTIF</b>				<b>865.652.711,52</b>	<b>895.195.737,44</b>

## COMPTES ANNUELS / BILAN

31 DÉCEMBRE 2018

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	Non attribuable	2018	2017
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>A. CAPITAUX PROPRES (note 10)</b>					
I. Capital souscrit	-	-	347.051.000,00	347.051.000,00	347.051.000,00
IV. Réserves	14.875.538,93	-	48.191.636,43	63.067.175,36	59.571.361,45
1. Réserve légale	-	-	2.427.545,24	2.427.545,24	2.252.754,54
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	14.875.538,93	-	45.764.091,19	<b>60.639.630,12</b>	<b>57.318.606,91</b>
a) autres réserves disponibles	-	-	45.764.091,19	45.764.091,19	42.443.067,98
b) autres réserves non disponibles	14.875.538,93	-	-	14.875.538,93	14.875.538,93
V. Résultats reportés	-	-	13.005.904,15	13.005.904,15	13.005.904,15
VI. Résultat de l'exercice	7.264.921,74	4.206.060,35	-	11.470.982,09	3.495.813,91
VIII. Subventions d'investissement en capital	1.289.156,73	-	-	1.289.156,73	1.454.621,37
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>23.429.617,40</b>	<b>4.206.060,35</b>	<b>408.248.540,58</b>	<b>435.884.218,33</b>	<b>424.578.700,88</b>
<b>B. PROVISIONS</b>					
2. Provisions pour impôts	145.492,37	-	-	145.492,37	1.155.000,00
3. Autres provisions (note 11)	37.711.191,26	14.606.939,22	-	52.318.130,48	52.322.451,36
<b>Total des provisions</b>	<b>37.856.683,63</b>	<b>14.606.939,22</b>	<b>-</b>	<b>52.463.622,85</b>	<b>53.477.451,36</b>
<b>C. DETTES (note 12)</b>					
2. Dettes envers des établissements de crédit	190.633.946,68	-	-	<b>190.633.946,68</b>	<b>203.889.777,72</b>
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	13.636.724,44	-	-	13.636.724,44	13.448.111,04
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	176.997.222,24	-	-	176.997.222,24	190.441.666,68
3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	-	-	-	-	58.764,40
4. Dettes sur achats et prestations de services dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	41.552.718,25	125.183.886,43	-	166.736.604,68	191.881.940,93
6. Dettes envers des entreprises liées (note 8) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	810.308,73	3.051.323,08	-	3.861.631,81	3.765.116,22
8. Autres dettes	-1.080.763,20	16.618.554,83	-	<b>15.537.791,63</b>	<b>17.506.203,12</b>
a) Dettes fiscales	-5.059.096,58	13.340.280,14	-	8.281.183,56	12.562.262,36
b) Dettes au titre de la sécurité sociale	3.920.953,68	2.193.389,24	-	6.114.342,92	4.002.832,44
c) Autres dettes dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	57.379,70	1.084.885,45	-	1.142.265,15	941.108,32
<b>Total des dettes</b>	<b>231.916.210,46</b>	<b>144.853.764,34</b>	<b>-</b>	<b>376.769.974,80</b>	<b>417.101.802,39</b>
<b>D. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 9)</b>	739.463,36	-204.567,82	-	534.895,54	37.782,81
<b>TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)</b>				<b>865.652.711,52</b>	<b>895.195.737,44</b>

## COMPTES ANNUELS / COMPTE DE PROFITS ET PERTES

31 DÉCEMBRE 2018

	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	2018	2017
	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>1. Chiffre d'affaires net (note 13)</b>	280.393.617,22	365.476.838,32	645.870.455,54	638.062.875,40
<b>3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif (note 14)</b>	13.605.534,75	-13.603.370,21	2.164,54	69.774,27
<b>4. Autres produits d'exploitation (note 15)</b>	37.368.609,66	6.205.641,13	43.574.250,79	63.919.599,34
<b>5. Matières premières et consommables et autres charges externes</b>	-98.073.514,22	-224.920.467,43	<b>-322.993.981,65</b>	<b>-331.464.391,34</b>
a) Matières premières et consommables	-10.488.706,35	-28.197.765,30	-38.686.471,65	-36.357.176,72
b) Autres charges externes (note 16)	-87.584.807,87	-196.722.702,13	-284.307.510,00	-295.107.214,62
<b>6. Frais de personnel (note 17)</b>	-160.166.130,55	-124.269.353,10	<b>-284.435.483,65</b>	<b>-268.105.292,64</b>
a) Salaires et traitements	-143.798.889,95	-111.542.163,70	-255.341.053,65	-239.753.229,91
b) Charges sociales	-15.511.945,12	-11.806.242,08	<b>-27.318.187,20</b>	<b>-26.527.420,00</b>
i) couvrant les pensions	-10.552.149,83	-8.023.762,57	-18.575.912,40	-17.835.691,49
ii) autres charges sociales	-4.959.795,29	-3.782.479,51	-8.742.274,80	-8.691.728,51
c) Autres frais du personnel	-855.295,48	-920.947,32	-1.776.242,80	-1.824.642,73
<b>7. Corrections de valeur (note 18)</b>	-49.030.971,81	-4.457.596,37	<b>-53.488.568,18</b>	<b>-58.529.079,64</b>
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	-46.892.012,94	-3.868.688,71	-50.760.701,65	-55.276.533,60
b) sur éléments de l'actif circulant	-2.138.958,87	-588.907,66	-2.727.866,53	-3.252.546,04
<b>8. Autres charges d'exploitation (note 19)</b>	-6.076.538,21	-237.457,20	-6.313.995,41	-21.157.331,98
<b>9. Produits provenant de participations</b>	2.596.123,34	-	<b>2.596.123,34</b>	<b>7.263,94</b>
a) provenant d'entreprises liées	2.596.123,34	-	2.596.123,34	7.263,94
<b>11. Autres intérêts et autres produits financiers</b>	43.225,99	171.854,11	<b>215.080,10</b>	<b>207.056,38</b>
b) autres intérêts et produits financiers	43.225,99	171.854,11	215.080,10	207.056,38
<b>13. Corrections de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant</b>	-8.778.638,08	-	-8.778.638,08	-15.425.529,32
<b>14. Intérêts et autres charges financières</b>	-3.542.773,66	-160.028,90	<b>-3.702.802,56</b>	<b>-3.831.431,61</b>
b) autres intérêts et charges financières	-3.542.773,66	-160.028,90	-3.702.802,56	-3.831.431,61
<b>15. Impôts sur le résultat</b>	-1.010.081,82	-	-1.010.081,82	-300.000,00
<b>16. Résultat après impôts sur le résultat</b>	7.328.462,61	4.206.060,35	11.534.522,96	3.453.512,80
<b>17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.</b>	-63.540,87	-	63.540,87	42.301,11
<b>18. Résultat de l'exercice</b>	7.264.921,74	4.206.060,35	11.470.982,09	3.495.813,91



## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**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, 9, place de la Gare.

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 du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à la Loi du 11 juin 1999 relative à l'accès à l'infrastructure ferroviaire et à son utilisation.

L'exercice social commence le 1er 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 et qui sont disponibles au siège de la société.

En application de la loi du 24 juillet 2006, les comptes annuels présentent l'activité relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire séparément de celle de l'exploitation.

Certains soldes des comptes annuels au 31 décembre 2017 ont fait l'objet d'une reclassification pour des raisons de comparabilité avec les soldes au 31 décembre 2018. Ces reclassifications n'ont pas d'impact sur le résultat des comptes annuels au 31 décembre 2017.

**NOTE 2 - PRINCIPALES RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES****A/ PRINCIPES GÉNÉRAUX**

Les comptes annuels sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises et aux pratiques comptables généralement admises.

**B/ 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 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.

## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

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.

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. Le montant net du chiffre d'affaires inclut de plus les versements de l'Etat relatifs au trafic voyageurs 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.

**NOTE 3 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES****Concessions, brevets, licences et marques**

Au 31 décembre 2018, les immobilisations incorporelles sont intégralement liées à l'exploitation:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR		EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	23.929.024,43	20.933.493,23	Immobilisations incorporelles liées à l'exploitation	5.450.428,57	4.228.229,08
Acquisitions	4.624.748,44	2.997.696,80	Immobilisations incorporelles liées à la gestion de l'infrastructure	109.916,89	-
Sorties	(19.048,00)	(2.165,60)			
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>28.534.724,87</b>	<b>23.929.024,43</b>		<b>5.560.345,46</b>	<b>4.228.229,08</b>
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	19.700.795,35	17.261.670,37			
Dotations (note 18)	3.273.584,06	2.441.290,58			
Reprises	-	(2.165,60)			
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>22.974.379,41</b>	<b>19.700.795,35</b>			
<b>Valeur comptable nette à la fin de l'exercice</b>	<b>5.560.345,46</b>	<b>4.228.229,08</b>			

Les concessions, brevets, licences et marques sont amortis linéairement sur trois ans.



## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

## NOTE 4 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	<b>Terrains et constructions</b> EUR	<b>Installations techniques et machines</b> EUR	<b>Autres installations, outillage et mobilier</b> EUR	<b>Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours</b> EUR	<b>Total</b> EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	196.380.002,17	29.907.728,27	763.203.126,28	13.745.548,97	1.003.236.405,69
Mouvements de l'exercice:					
- Acquisitions	8.942.983,35	282.188,46	7.350.745,07	18.613.202,34	35.189.119,22
- Sorties	(10.654.827,92)	-	(2.197.264,51)	-	(12.852.092,43)
- Transferts	2.438.108,80	-	4.040.669,60	(6.478.778,40)	-
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>197.106.266,40</b>	<b>30.189.916,73</b>	<b>772.397.276,44</b>	<b>25.879.972,91</b>	<b>1.025.573.432,48</b>
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	46.960.192,40	7.764.874,81	387.542.647,76	-	442.267.714,97
Mouvements de l'exercice:					
- Dotations (note 18)	6.320.404,00	1.850.043,59	39.316.670,00	-	47.487.117,59
- Reprises	(7.282.945,10)	-	(1.413.999,26)	-	(8.696.944,36)
- Transferts	-	-	-	-	-
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>45.997.651,30</b>	<b>9.614.918,40</b>	<b>425.445.318,50</b>	<b>-</b>	<b>481.057.888,20</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>151.108.615,10</b>	<b>20.574.998,33</b>	<b>346.951.957,94</b>	<b>25.879.972,91</b>	<b>544.515.544,28</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>149.419.809,77</b>	<b>22.142.853,46</b>	<b>375.660.478,52</b>	<b>13.745.548,97</b>	<b>560.968.690,72</b>



Au 31 décembre 2018, les immobilisations corporelles sont réparties entre les différentes activités comme suit:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
Immobilisations corporelles liées à l'exploitation	519.029.414,18	533.586.980,16
Immobilisations corporelles liées à la gestion de l'infrastructure	25.486.130,10	27.381.710,56
	<b>544.515.544,28</b>	<b>560.968.690,72</b>

**Durées 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 2018, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 25.879.972,91 (2017: EUR 13.745.548,97) et concernent les acomptes versés pour l'acquisition d'automotrices 2300, l'acquisition d'automotrices 2400/2450 et l'équipement du matériel roulant par un système de contrôle de vitesse ERTMS.



## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 5 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES**

Les mouvements intervenus au cours de l'exercice 2018 se détaillent comme suit :

	Créances sur les entreprises liées EUR	Parts dans des entreprises liées EUR	Parts dans des entreprises avec lesquelles la société à un lien de participation EUR	Titres ayant le caractère d'immobilisat. EUR	Créances sur des entreprises avec lesquelles la société à un lien de participation EUR	Prêt et créances immobilisées EUR	Total EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>							
Au début de l'exercice	450.000,00	190.949.273,60	10.767.193,20	3.828.151,12	500.100,00	25.261,27	206.519.979,19
Entrées de l'exercice	-	1.750.000,00	-	-	-	80,00	1.750.000,00
Sorties de l'exercice	(100.000,00)	-	-	-	-	-	(100.000,00)
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>350.000,00</b>	<b>192.699.273,60</b>	<b>10.767.193,20</b>	<b>3.828.151,12</b>	<b>500.100,00</b>	<b>25.341,27</b>	<b>208.170.059,19</b>
<b>Corrections de valeur</b>							
Au début de l'exercice	-	90.814.814,19	9.970.459,43	1.248.937,15	500.100,00	-	102.534.310,77
Dotation de l'exercice	-	8.862.132,22	-	-	-	-	8.862.132,22
Reprises de l'exercice	-	(83.494,14)	-	-	-	-	(83.494,14)
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>99.593.452,27</b>	<b>9.970.459,43</b>	<b>1.248.937,15</b>	<b>500.100,00</b>	<b>-</b>	<b>111.312.948,85</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>350.000,00</b>	<b>93.105.821,33</b>	<b>796.733,77</b>	<b>2.579.213,97</b>	<b>-</b>	<b>25.341,27</b>	<b>96.857.110,34</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>450.000,00</b>	<b>100.134.459,41</b>	<b>796.733,77</b>	<b>2.579.213,97</b>	<b>-</b>	<b>25.261,27</b>	<b>103.985.668,42</b>

Des corrections de valeur ont été enregistrées en 2018 sur les participations détenues par les CFL dans les différentes filiales pour un montant total de EUR 8.862.132,22 (EUR 15.451.982,57 en 2017).

Au 31 décembre 2018, 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
CFL Evasion S.A.	Luxembourg	100,00%	31.12.2018	549.640,96	83.494,14
CFL Immo S.A.	Luxembourg	99,67%	31.12.2018	3.917.437,60	3.422.708,04
CFL Cargo	Luxembourg	66,67%	31.12.2018	93.038.956,26	(2.802.123,17)
CFL Multimodal	Luxembourg	99,99%	31.12.2018	30.052.789,69	(5.085.826,92)
CFL Mobility S.A.	Luxembourg	100,00%	31.12.2018	4.174.948,31	(1.908.130,69)
Lorry-Rail S.A.	Luxembourg	33,34%	Non audités	2.609.590,76	(919.191,55)
NEG Niebüll GmbH	Allemagne	100,00%	31.12.2018	3.208.072,31	40.974,13
Rail Réassurances S.A.	Luxembourg	99,99%	31.12.2018	13.647.568,61	110.131,14

**NOTE 6 - STOCKS**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<b>Exploitation</b>		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	35.683.902,66	31.628.725,78
- Corrections de valeur	(17.353.810,23)	(14.120.779,07)
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>18.330.092,43</b>	<b>17.507.946,71</b>
<b>Gestion de l'Infrastructure</b>		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	32.146.591,38	29.684.391,45
- Corrections de valeur	(4.411.139,72)	(3.795.485,71)
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>27.735.451,66</b>	<b>25.888.905,74</b>
<b>Valeur totale du stock à la fin de l'exercice</b>	<b>46.065.544,09</b>	<b>43.396.852,45</b>

**NOTE 7 - CRÉANCES RÉSULTANT DE VENTES ET DE 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 service public rail et route, de la gestion technique et comptable du Régime Général des Transports Routiers («RGTR»), des investissements réalisés pour compte du Fonds du Rail, ainsi que des prestations dans le cadre de la gestion de l'infrastructure pour un montant de EUR 11.273.839,96 (2017: EUR 8.210.436,65). Ces différentes conventions ont été renouvelées en 2009 pour une période allant du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2024.

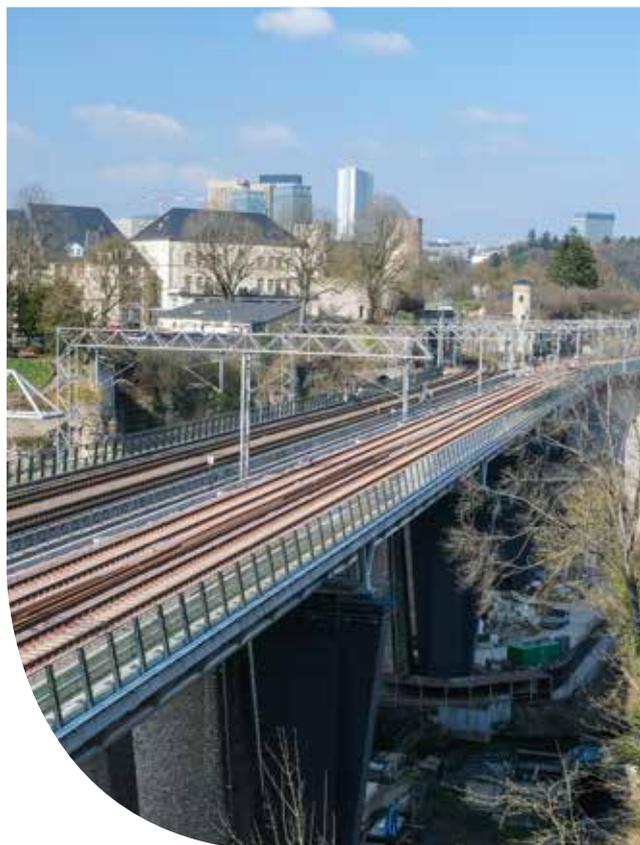
**NOTE 8 - CRÉANCES SUR DES ENTREPRISES LIÉES ET DETTES ENVERS DES ENTREPRISES LIÉES**

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**

<b>ACTIF</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
Traitements payés d'avance	13.743.475,67	12.823.174,93
Pensions payées d'avance	14.528.732,24	14.458.038,41
Charges payées d'avance	2.367.734,35	1.520.354,04
	<b>30.639.942,26</b>	<b>28.801.567,38</b>
<b>PASSIF</b>		
	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
Produits constatés d'avance	534.895,54	37.782,81
	<b>534.895,54</b>	<b>37.782,81</b>



**NOTE 10 - CAPITAUX PROPRES****Évolution des capitaux propres**

	<b>Capital souscrit</b>	<b>Réserve légale</b>	<b>Autres Réserves</b>	<b>Résultats reportés</b>	<b>Subventions d'investissement</b>	<b>Autres réserves non disponibles</b>	<b>Résultat</b>
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Situation au 31 décembre 2017	347.051.000,00	2.252.754,54	42.443.067,98	13.005.904,15	1.454.621,37	14.875.538,93	3.495.813,91
Affectation du résultat de l'exercice 2017 selon la décision de l'Assemblée Générale des Coparticipants du 18 juin 2018	-	174.790,70	3.321.023,21	-	-	-	(3.495.813,91)
Remboursement subside	-	-	-	-	(165.464,64)	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	-	-	-	11.470.982,09
<b>Situation au 31 décembre 2018</b>	<b>347.051.000,00</b>	<b>2.427.545,24</b>	<b>45.764.091,19</b>	<b>13.005.904,15</b>	<b>1.289.156,73</b>	<b>14.875.538,93</b>	<b>11.470.982,09</b>

Le capital social est représenté par 28.000 parts d'une valeur nominale de EUR 12.394 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.

**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.

**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 (2017: EUR 5.281.036,00). De ces subsides un montant de 165.464,64 a été affecté aux produits en 2018 sous la rubrique «autres produits d'exploitation».

**NOTE 11 - AUTRES PROVISIONS**

Au 31 décembre 2018, les autres provisions se composent des éléments suivants:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
Provision pour mi-vie matériel de transport	17.918.486,28	19.135.650,02
Provision pour congés payés et heures supplémentaires	27.425.804,31	21.793.080,89
Autres provisions	6.973.839,89	11.393.720,45
	<b>52.318.130,48</b>	<b>52.322.451,36</b>

Au 31 décembre 2018, les autres provisions sont réparties comme suit:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
Provisions liées à l'exploitation	37.711.191,26	41.349.103,66
Provisions liées à la gestion de l'infrastructure (*)	14.606.939,22	10.973.347,70
	<b>52.318.130,48</b>	<b>52.322.451,36</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 ainsi que les provisions constituées en relation avec un sinistre ferroviaire survenu en 2006.



## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 12 - DETTES**

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit:

<b>Exercice 2018</b>	<b>Moins d'1 an</b> EUR	<b>De 1 an à 5 ans</b> EUR	<b>À plus de 5 ans</b> EUR	<b>Total</b> EUR
Dettes envers des établissements de crédit	13.636.724,44	53.777.777,76	123.219.444,48	190.633.946,68
Acomptes reçus sur commandes	-	-	-	-
Dettes sur achats et prestations de services	166.736.604,68	-	-	166.736.604,68
Dettes envers des entreprises liées	3.861.631,81	-	-	3.861.631,81
Dettes au titre de la sécurité sociale	6.114.342,92	-	-	6.114.342,92
Dettes fiscales	8.281.183,56	-	-	8.281.183,56
Autres dettes	1.142.265,15	-	-	1.142.265,15
<b>TOTAL</b>	<b>199.772.752,56</b>	<b>53.777.777,76</b>	<b>123.219.444,48</b>	<b>376.769.974,80</b>

<b>Exercice 2017</b>	<b>Moins d'1 an</b> EUR	<b>De 1 an à 5 ans</b> EUR	<b>À plus de 5 ans</b> EUR	<b>Total</b> EUR
Dettes envers des établissements de crédit	13.448.111,04	53.777.777,76	136.663.888,92	203.889.777,72
Acomptes reçus sur commandes	58.764,40	-	-	58.764,40
Dettes sur achats et prestations de services	191.881.940,93	-	-	191.881.940,93
Dettes envers des entreprises liées	3.765.116,22	-	-	3.765.116,22
Dettes au titre de la sécurité sociale	4.002.832,44	-	-	4.002.832,44
Dettes fiscales	12.562.262,36	-	-	12.562.262,36
Autres dettes	941.108,32	-	-	941.108,32
<b>TOTAL</b>	<b>226.660.135,71</b>	<b>53.777.777,76</b>	<b>136.663.888,92</b>	<b>417.101.802,39</b>

**NOTE 13 - CHIFFRE D'AFFAIRES NET**

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 363.958.904,58 (2017: EUR 370.937.716,72) 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 10 de la Loi du 10 mai 1995 telle que modifiée par la Loi du 28 mars 1997 et un montant de EUR 209.060.982,01 (2017: EUR 193.467.196,86) 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:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
.....		
Activité Voyageurs	271.717.216,67	256.928.503,21
Activité Infrastructure	370.094.707,45	376.763.946,79
Autres	4.058.531,42	4.370.425,40
	<b>645.870.455,54</b>	<b>638.062.875,40</b>

**NOTE 14 - TRAVAUX EFFECTUÉS PAR L'ENTREPRISE POUR ELLE-MÊME ET PORTÉS À L'ACTIF**

Ce poste inclut un montant de EUR 2.164,54 (2017: EUR 69.774,27) représentant les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

**NOTE 15 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION**

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2018 comprennent notamment des plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 7.834.489,60 (2017: EUR 15.379.333,77).

**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 114.106.768,43 (2017: EUR 134.952.274,13).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 16.361.896,86 (2017: EUR 15.095.540,57).



## COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 17 - FRAIS DE PERSONNEL**

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2018 et 2017 s'élève à:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
- Cadres hors statut	101*	79
- Cadres permanents	3.208*	3.130*
- Employés privés	1	0
- Personnel auxiliaire	1	1
	<b>3.311</b>	<b>3.210</b>

\* (65 personnes détachées aux filiales des CFL en 2018 et 72 personnes en 2017).

Tel que prévu par la Loi du 28 mars 1997 sur le financement des retraites, 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.

Le montant des frais de formation s'élève à EUR 1.776.242,80 en 2018 (2017: EUR 1.824.642,73).

**NOTE 18 - CORRECTIONS DE VALEUR**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
.....		
Corrections de valeur		
- sur immobilisations incorporelles (note 3)	3.273.584,06	2.441.290,58
- sur immobilisations corporelles (note 4)	47.487.117,59	52.835.243,02
	<b>50.760.701,65</b>	<b>55.276.533,60</b>

**NOTE 19 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION**

En 2018, les autres charges d'exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d'engins ferroviaires d'un montant de EUR 5.548.769,18 (2017: EUR 11.302.773,03).



**NOTE 20 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN**

Au 31 décembre 2018, le total des commandes passées par les CFL auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s'élève à EUR 757.127.178,97 (2017: EUR 379.819.223,42). Ce montant comprend les marchés conclus pour l'acquisition de matériel voyageurs et de matériel destiné à être stocké pour EUR 435,2 millions (2017: EUR 90,0 millions) et la réalisation des projets d'investissements du Fonds du Rail pour EUR 321,9 millions (2017: EUR 289,9 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s'élève à EUR 54.227.702,93. Il s'agit en l'occurrence des postes suivants:

- Au 31 décembre 2018, 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 36.727.702,93 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration d'Eurofima;
- Au 31 décembre 2018, les CFL détiennent 99,99% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL multimodal dont le capital social souscrit s'élève à EUR 78.600.010,00 et libéré à hauteur de EUR 64.600.010,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 14.000.000,00 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL multimodal;
- Au 31 décembre 2018, les CFL détiennent 100,00% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL Mobility SA dont le capital social souscrit s'élève à EUR 7.000.000,00 et libéré à hauteur de EUR 3.500.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 3.500.000,00 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL Mobility.

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 2018, le montant total des garanties accordées s'élève à EUR 11.835.000,00 (2017: EUR 11.835.000,00).

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 2018, le solde à couvrir des SWAP s'élève à EUR 44.100.000,00 (2017: EUR 51.600.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2018 s'élève à EUR -4.920.097,65 (2017: EUR -6.655.128,69). Par ailleurs deux contrats de Collar ont été contractés pour couvrir un montant nominal de EUR 45 millions et qui viennent à échéance en décembre 2021. Au 31 décembre 2018, le solde des montants à couvrir s'élève EUR 39.675.000,00 (2017: EUR 41.175.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2018 s'élève à EUR -1.686.029,34 (2017: EUR -2.122.078,50).

Il est à noter que l'ensemble de ces instruments financiers de couverture sera conservé jusqu'à échéance contractuelle.

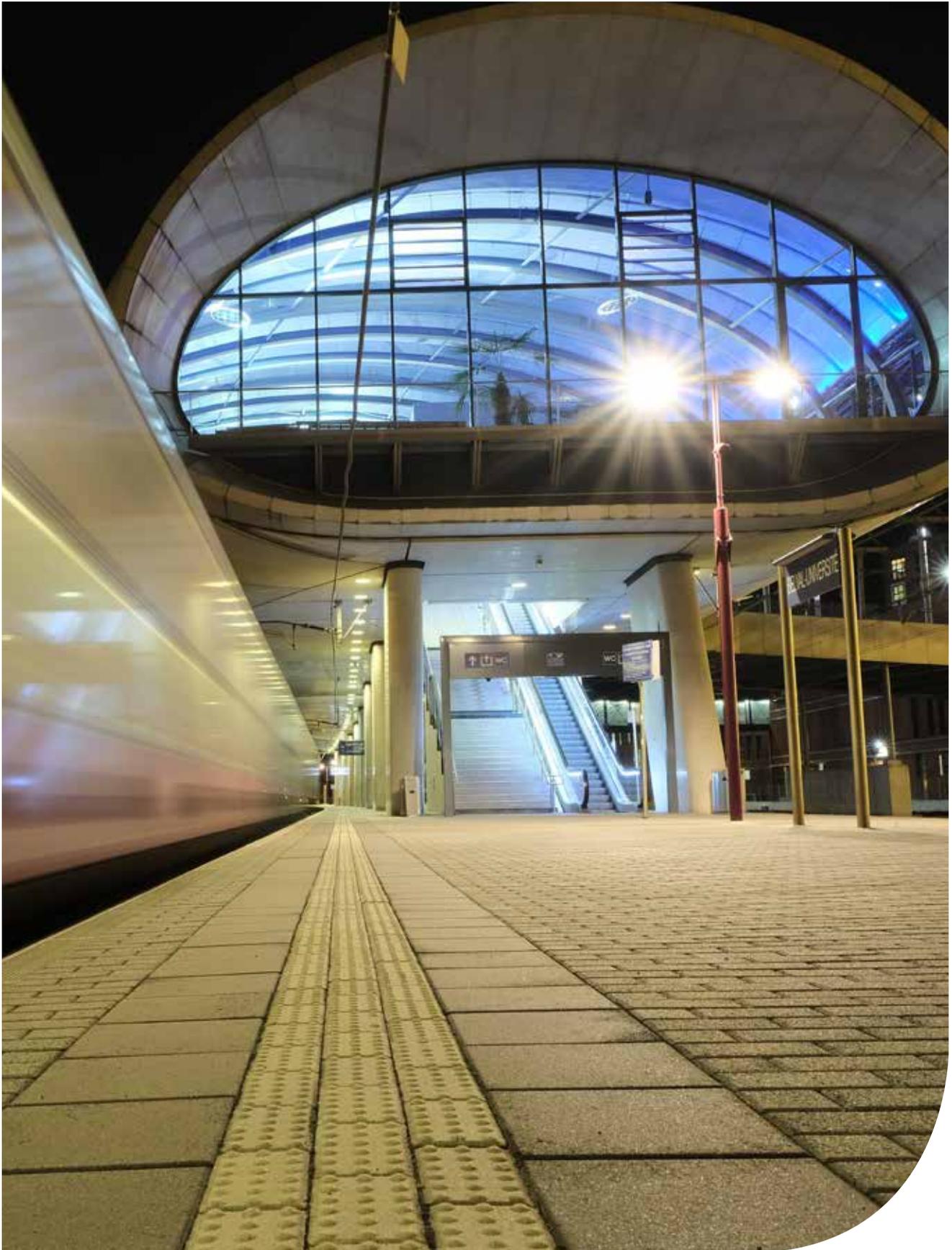
**NOTE 21 - INFORMATIONS RELATIVES AUX ORGANES DE LA SOCIÉTÉ**

Le montant des rémunérations allouées au titre de l'exercice 2018 aux membres du Conseil d'Administration s'élève à EUR 178.631,18 (2017: EUR 175.065,98).

Au 31 décembre 2018, aucune avance et aucun crédit n'ont été accordés aux membres du Conseil d'Administration.

**NOTE 22 - ÉLÉMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE**

Constitution d'un premier prêt à long terme auprès de EUROFIMA pour un montant de MEUR 50,00 pour financer l'acquisition d'une partie des 34 automotrices auprès du fournisseur ALSTOM (valeur totale de la commande MEUR 354,32).



## I.II COMPTES CONSOLIDÉS ET RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

*Aux Coparticipants de  
Société Nationale des Chemins de Fer  
Luxembourgeois  
9, Place de la Gare  
L-1616 Luxembourg*

### RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES AGRÉÉ

#### Rapport sur l'audit des états financiers consolidés

##### **Opinion**

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois et de ses filiales (le «Groupe») comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2018 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 2018, 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 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 de déontologie des professionnels comptables du conseil des normes internationales de déontologie comptable (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 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 intégré 2018 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 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.

**Ernst & Young**  
Société anonyme  
Cabinet de révision agréé  
Jeannot Weyer

Luxembourg, le 7 juin 2019

## COMPTES CONSOLIDÉS / BILAN CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2018

## ACTIF

2018

2017

EUR

EUR

## B. FRAIS D'ÉTABLISSEMENT

-

-

## C. ACTIF IMMOBILISÉ

## I. Immobilisations incorporelles (note 4)

## 2. Concessions, brevets, licences et marques ainsi que droits

## a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3

7.592.947

6.686.944

## 4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

506.667

161.683

**8.099.614****6.848.627**

## II. Immobilisations corporelles (note 5)

## 1. Terrains et constructions

188.696.348

186.821.628

## 2. Installations techniques et machines

90.638.511

99.314.235

## 3. Autres installations, outillage et mobilier

369.084.762

398.078.911

## 4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

29.432.027

15.118.120

**677.851.648****699.332.894**

## III. Immobilisations financières (note 6)

## 1. Parts dans des entreprises liées

24.000

24.000

## 3. Participations

870.037

1.320.858

## 5. Titres ayant le caractère d'immobilisations

57.980.493

60.328.385

## 6. Autres prêts

37.136

42.714

**58.911.666****61.715.957****Total de l'actif immobilisé****744.862.928****767.897.478**

## D. ACTIF CIRCULANT

## I. Stocks (note 7)

## 1. Matières premières et consommables

50.910.795

48.169.947

## 2. Produits en cours de fabrication

51.380

-

## 3. Produits finis et marchandises

808.924

1.133.893

## 4. Acomptes versés

-

-

**51.771.099****49.303.840**

## II. Créances

## 1. Créances résultant de ventes et prestations de service

87.773.563

74.188.758

## a) dont la durée résiduelle est inférieure à un an (note 8)

87.773.563

74.188.758

## 3. Créances sur entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation (note 9)

25.664.460

22.117.814

## a) dont la durée résiduelle est inférieure à un an

25.664.460

22.117.814

## 4. Autres créances

12.326.605

10.536.693

## a) dont la durée résiduelle est inférieure à un an

12.326.605

10.536.693

**125.764.628****106.843.265**

## IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse

140.919.861

175.648.244

**Total de l'actif circulant****318.455.588****331.795.349**

## E. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 10)

31.030.195

29.053.609

**TOTAL DU BILAN (ACTIF)****1.094.348.711****1.128.746.436**

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes consolidés.

## COMPTES CONSOLIDÉS / BILAN CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2018

**CAPITAUX PROPRES ET PASSIF****2018****2017**

EUR

EUR

**A. CAPITAUX PROPRES (note 11)**

I. Capital souscrit	347.051.000	347.051.000
IV. Réserves	81.103.981	71.153.850
1. Réserve légale	2.427.545	2.252.755
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	78.676.436	68.901.095
a) Autres réserves disponibles	45.764.091	42.443.068
b) Autres réserves non disponibles	32.912.345	26.458.027
V. Résultats reportés	13.005.904	13.005.904
VI. Résultat de l'exercice	9.982.314	9.964.809
VIII. Subventions d'investissement en capital	1.289.157	1.454.621

**Total des capitaux propres****452.432.356****442.630.184****INTÉRÊTS MINORITAIRES (note 12)**

34.744.724

35.127.357

**B. PROVISIONS**

2. Provisions pour impôts	795.949	3.221.179
3. Autres provisions (note 13)	120.944.984	118.318.807

**Total des provisions****121.740.933****121.539.986****C. DETTES (note 14)**

2. Dettes envers des établissements de crédit		
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	18.705.473	19.258.814
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	242.538.808	259.698.846

**261.244.281****278.957.660**

    3. Acomptes reçus sur commandes pour autant qu'ils ne sont pas déduits des stocks de façon distincte

a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	<b>289.880</b>	<b>238.818</b>
---	----------------	----------------

    4. Dettes sur achats et prestations de services

a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	<b>197.683.887</b>	<b>222.311.843</b>
---	--------------------	--------------------

    7. Dettes envers des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation

a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	<b>379.151</b>	<b>513.649</b>
---	----------------	----------------

    8. Autres dettes

a) Dettes fiscales	11.826.562	15.834.574
--------------------	------------	------------

b) Dettes au titre de la sécurité sociale	9.412.656	7.155.797
---	-----------	-----------

c) Autres dettes		
------------------	--	--

i) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	3.006.026	3.112.918
---	-----------	-----------

**24.245.244****26.103.289****Total des dettes****483.842.443****528.125.259****D. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 10)**

1.588.255

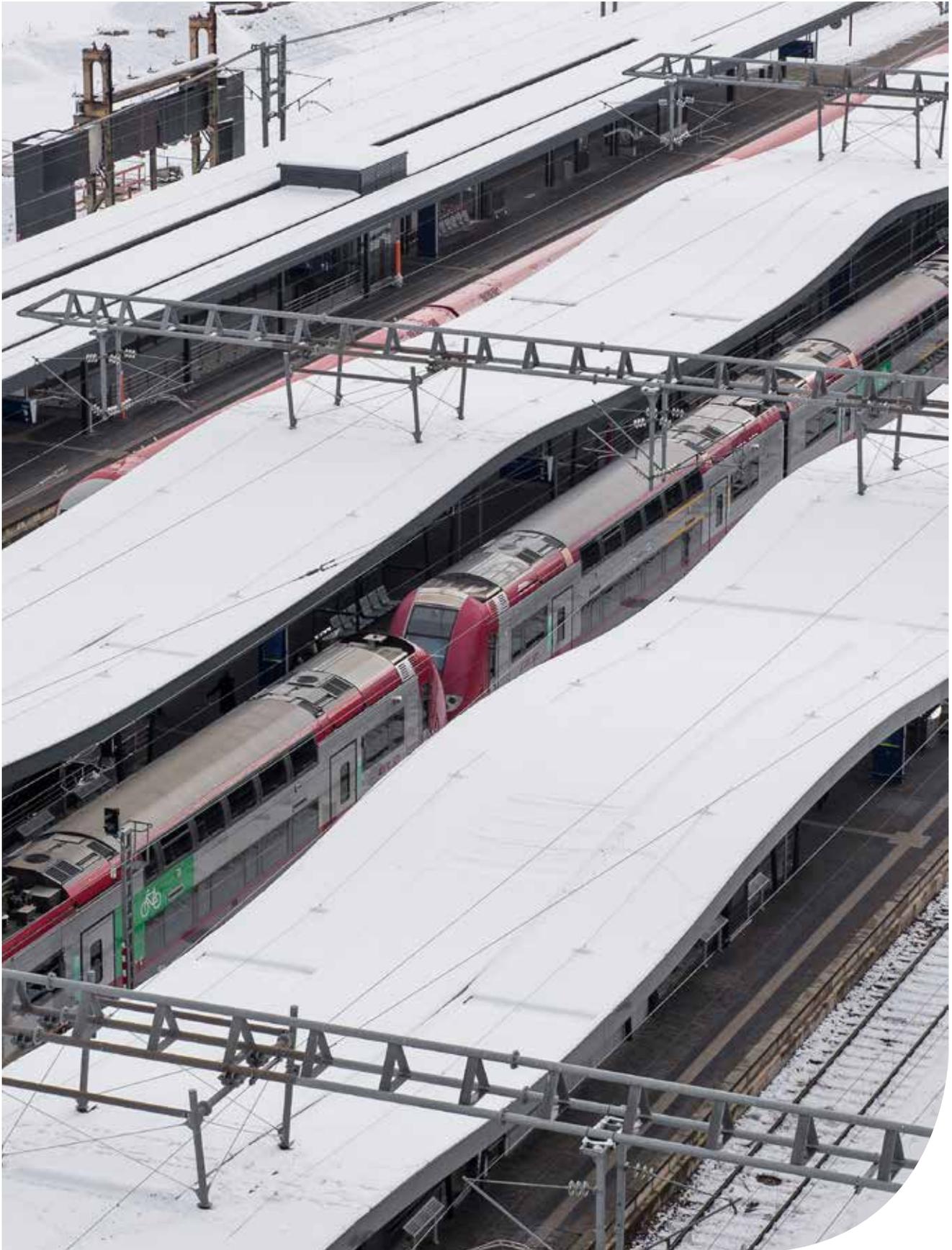
1.323.650

**TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)****1.094.348.711****1.128.746.436**

## COMPTES CONSOLIDÉS / COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ 31 DÉCEMBRE 2018

	2018	2017
	EUR	EUR
1. Chiffre d'affaires net (note 15)	892.460.649	882.837.715
3. Travaux effectués par l'entreprise elle-même et portés à l'actif (note 16)	1.531.345	1.561.101
4. Autres produits d'exploitation (note 17)	51.133.200	73.242.317
5. Matières premières et consommables et autres charges externes		
a) Matières premières et consommables	-57.101.514	-62.980.353
b) Autres charges externes (note 18)	-428.219.816	-434.857.056
	<b>-485.321.330</b>	<b>-497.837.409</b>
6. Frais de personnel (note 19)		
a) Salaires et traitements	-317.712.231	-298.893.152
b) Charges sociales	-36.884.942	-35.251.864
i) couvrant les pensions	-23.571.442	-22.596.556
ii) autres charges sociales	-13.313.500	-12.655.308
c) Autres frais de personnel	-2.525.195	-2.624.094
	<b>-357.122.368</b>	<b>-336.769.110</b>
7. Corrections de valeur		
a) Sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles (note 20)	-65.362.290	-69.242.687
b) Sur éléments de l'actif circulant	-2.716.245	-3.352.887
	<b>-68.078.535</b>	<b>-72.595.574</b>
8. Autres charges d'exploitation (note 21)	-17.192.260	-32.887.273
9. Produits provenant de participations		
b) provenant des autres participations	24.562	18.914
11. Autres intérêts et autres produits financiers		
b) autres intérêts et produits financier	1.050.557	1.080.380
12. Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence (note 6)	-450.821	190.596
13. Corrections de valeur sur immo fin et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant	-	-9.872
14. Intérêts et autres charges financières		
b) autres intérêts et charges financières	-4.995.279	-5.097.216
15. Impôts sur le résultat	-1.797.664	-1.880.549
Intérêts minoritaires	-679.556	-1.097.984
16. Résultat après impôts sur le résultat	10.562.500	10.756.036
17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	-580.186	-791.227
<b>18. Résultat de l'exercice</b>	<b>9.982.314</b>	<b>9.964.809</b>

Les notes figurant en annexe font partie intégrante des comptes consolidés.



## 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 du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à la Loi du 11 juin 1999 relative à l'accès à l'infrastructure ferroviaire et à son utilisation.

L'activité du 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 introduisent au Grand-Duché de Luxembourg les Quatrième et Septième Directives de la Communauté Economique Européenne.



## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

## 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	% de contrôle
			(% d'intérêt)	(% d'intérêt)
			2018	2017
CFL Cargo S.A.	Dudelange	Toutes opérations de transport, notamment de marchandises par rail dans le Grand-Duché et à l'étranger.	<b>66,67%</b> <b>(66,67%)</b>	<b>66,67%</b> <b>(66,67%)</b>
CFL TECHNICS S.A.	Pétange	Prestations d'entretien de matériel ferroviaire et de mécanique générale.	<b>100,00%</b> <b>(67,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(67,00%)</b>
CFL Cargo Deutschland GmbH	Niebüll (Allemagne)	L'exploitation d'un réseau d'infrastructure ferroviaire à Uetersen/Allemagne et exécution des prestations ferroviaires en Allemagne et à l'étranger.	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>
CFL Cargo Danmark ApS	Rødekro (Danemark)	Toutes opérations de transport de marchandises par rail et toutes opérations se rattachant à l'objet social.	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>
CFL Cargo Sverige AB	Nässjö (Suède)	Toutes opérations de transport de marchandises par rail et toutes opérations se rattachant à l'objet social.	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>
CFL CARGO FRANCE S.A.	Mondelange (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.	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(66,67%)</b>
CFL MULTIMODAL S.A.	Dudelange	Le conseil aux entreprises dans le domaine de la logistique, le transport et l'expédition et les activités annexes.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL INTERMODAL S.A.	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.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL SITE SERVICES S.A.	Dudelange	L'organisation, la vente et l'exécution de toutes les prestations dans le domaine des conteneurs et du ferroutage.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL TERMINALS S.A.	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.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL LOGISTICS S.A.	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.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL PORT SERVICES	Anvers (Belgique)	Toutes opérations de transport et de dédouanement.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL EVASION S.A.	Luxembourg	L'exploitation d'une agence de voyages.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>
CFL IMMO S.A.	Luxembourg	L'acquisition, la vente, la location, la construction, le financement, la gestion, l'exploitation et la valorisation de valeurs immobilières de toutes espèces.	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>	<b>100,00%</b> <b>(100,00%)</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

Dénomination	Siège social	Objet social	% de contrôle (% d'intérêt) 2018	% de contrôle (% d'intérêt) 2017
IMMO-RAIL S.A.	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%)
NEG SUDERAU BETRIEBS GmbH	Niebüll (Allemagne)	Transport de marchandises et de personnes par rail, et notamment l'activité d'un réseau d'infrastructure ferroviaire et comme entreprise de transport ferroviaire.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
NEG Niebüll GmbH	Niebüll (Allemagne)	L'exploitation d'un réseau d'infrastructure ferroviaire à Niebüll/Allemagne et exécution des prestations ferroviaires en Allemagne et à l'étranger.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
RAIL REASSURANCES S.A.	Luxembourg	Toutes opérations de réassurance dans toutes les branches.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
CFL MOBILITY S.A.	Luxembourg	Toutes activités dans le domaine de la mobilité.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
LORRY-RAIL S.A.	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.	33,34%* (33,34%)	33,34%* (33,34%)

\* Consolidé selon la méthode de mise en équivalence

Les sociétés suivantes ne sont pas reprises dans les comptes consolidés :

Dénomination	Siège social	Objet social	% de contrôle (% d'intérêt) 2018	% de contrôle (% d'intérêt) 2017
A.C.T.S. LOGISTIK UND DIENSTLEISTUNGS-SYSTEME A.G. (en liquidation)	Münster (Allemagne)	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%)
PKP CARGO CFL INTERNATIONAL S.A. (en liquidation)	Esch-sur-Alzette	L'achat et la vente de transports de marchandises et autres services de logistiques.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
Transports Internationaux Fischbach sàrl	Mersch	Toutes activités dans le domaine de la mobilité.	-	100,00% (100,00%)

## 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;
- Par ailleurs, A.C.T.S. LOGISTIK UND DIENSTLEISTUNGSSYSTEME A.G. est laissée en dehors de la consolidation du fait de son caractère non significatif et de la décision, début 2003, de mise en liquidation de la société. La participation dans A.C.T.S. LOGISTIK UND DIENSTLEISTUNGSSYSTEME A.G. figure dans les titres ayant le caractère d'immobilisations;
- La société PKP Cargo CFL International S.A. a été mise en liquidation en 2014 et ne fait donc plus partie de la consolidation depuis 2014. La participation dans PKP Cargo CFL International S.A. figure dans le bilan sous le poste: Parts dans des entreprises liées;
- La société Transports Internationaux Fischbach sàrl a été intégrée dans la société CFL logistics au 31.12.2017.

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

### A/ PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les comptes consolidés des CFL sont établis conformément aux dispositions légales et réglementaires luxembourgeoises et aux pratiques comptables généralement admises.

### B/ 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 ou dégressive 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.

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.

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 la 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:

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

- 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;
- Les créances âgées de 2 ans sont comptabilisées en compte de profits et pertes.

**Autres provisions**

À 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.

**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. Le montant net du chiffre d'affaires inclut de plus les versements de l'Etat relatifs au trafic voyageurs 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.

**C/ COMPARAISON DES EXERCICES**

Certains soldes des comptes annuels au 31 décembre 2017 ont fait l'objet d'une reclassification pour des raisons de comparabilité avec les soldes au 31 décembre 2018. Ces reclassifications n'ont pas d'impact sur le résultat des comptes annuels au 31 décembre 2017.



**NOTE 4 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES**

	<b>Concessions, brevets, licences et marques</b>	<b>Acomptes versés et immobilisations en cours</b>	<b>Total</b>
	EUR	EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>			
Au début de l'exercice	32.552.561	161.683	32.714.244
Mouvements de l'exercice:			
- Acquisitions	4.948.936	388.442	5.337.378
- Entrée dans le périmètre			
- Sorties	(47.176)	-	(47.176)
- Transferts	35.459	(43.458)	(7.999)*
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>37.489.780</b>	<b>506.667</b>	<b>37.996.447</b>
<b>Corrections de valeur</b>			
Au début de l'exercice	25.865.617	-	25.865.617
Mouvements de l'exercice:			
- Dotations	4.054.798	-	4.054.798
- Entrée dans le périmètre			
- Reprises	(15.583)	-	(15.583)
- Transferts	(7.999)	-	(7.999)*
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>29.896.833</b>	<b>-</b>	<b>29.896.833</b>
<b>Valeur comptable nette à la fin de l'exercice</b>	<b>7.592.947</b>	<b>506.667</b>	<b>8.099.614</b>
<b>Valeur comptable nette à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>6.686.944</b>	<b>161.683</b>	<b>6.848.627</b>

Les concessions, brevets, licences et marques sont amortis linéairement sur trois ans.

\*La société CFL logistics a repris les immobilisations incorporelles de la société Transports Internationaux Fischbach à la valeur nette comptable.



## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 5 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES**

	<b>Terrains et constructions</b>	<b>Installations techniques et machines</b>	<b>Autres installations, outillage et moblier</b>	<b>Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours</b>	<b>Total</b>
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	241.401.462	178.697.312	799.515.969	15.118.120	1.234.732.863
Mouvements de l'exercice :					
- Acquisitions	10.604.476	1.443.342	10.965.083	21.662.578	44.675.479
- Entrée dans le périmètre	-	-	-	-	-
- Sorties	(10.654.828)	(31.413)	(4.172.151)	-	(14.858.392)
- Transferts	2.757.542	(86.911)	3.562.535	(7.348.671)	(1.115.505)*
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>244.108.652</b>	<b>180.022.330</b>	<b>809.871.436</b>	<b>29.432.027</b>	<b>1.263.434.445</b>
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	54.579.834	79.383.077	401.437.058	-	535.399.969
Mouvements de l'exercice :					
- Dotations (note 20)	8.115.415	10.115.608	43.076.469	-	61.307.492
- Entrée dans le périmètre	-	-	-	-	-
- Reprises	(7.282.945)	(38.224)	(2.687.990)	-	(10.009.159)
- Transferts	-	(76.642)	(1.038.863)	-	(1.115.505)*
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>55.412.304</b>	<b>89.383.819</b>	<b>440.786.674</b>	<b>-</b>	<b>585.582.797</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>188.696.348</b>	<b>90.638.511</b>	<b>369.084.762</b>	<b>29.432.027</b>	<b>677.851.648</b>
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent</b>	<b>186.821.628</b>	<b>99.314.235</b>	<b>398.078.911</b>	<b>15.118.120</b>	<b>699.332.894</b>

\*La société CFL logistics a repris les immobilisations corporelles de la société Transports Internationaux Fischbach à la valeur nette comptable.





**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 2018, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 29.432.027 (2017: EUR 15.118.120) décomposé comme suit:

**Montant des acomptes versés au 31 décembre 2018**

EUR

.....	
Matériel divers	205.221
Équipement voies	71.986
Installations techniques	86.712
Bâtiment	3.302.916
Équipement locomotives	5.384.954
Wagons/Voitures	10.629.590
Automotrices 2300	9.750.648
	<b>29.432.027</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 6 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES****Titres ayant le caractère d'immobilisations****Participations mises en équivalence**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR		EUR	EUR
<b>Valeurs d'acquisition</b>					
Au début de l'exercice	62.073.595	51.655.002	Valeur au début de l'exercice	1.320.858	1.130.262
Mouvements de l'exercice :			Mouvements de l'exercice :		
- Acquisitions	4.972.149	11.986.631	- Augmentation du capital	-	-
- Sorties	(7.325.039)	(1.568.038)	- Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	(306.459)	190.596
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>59.720.705</b>	<b>62.073.595</b>	- Changement du résultat 2017 après clôture de la maison mère	(144.362)	-
<b>Corrections de valeur</b>					
Au début de l'exercice	1.745.210	1.921.204	<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>870.037</b>	<b>1.320.858</b>
- Dotations	-	9.872			
- Reprises	(4.998)	(185.866)			
<b>À la fin de l'exercice</b>	<b>1.740.212</b>	<b>1.745.210</b>			
<b>Valeur comptable nette à la fin de l'exercice</b>	<b>57.980.493</b>	<b>60.328.385</b>			

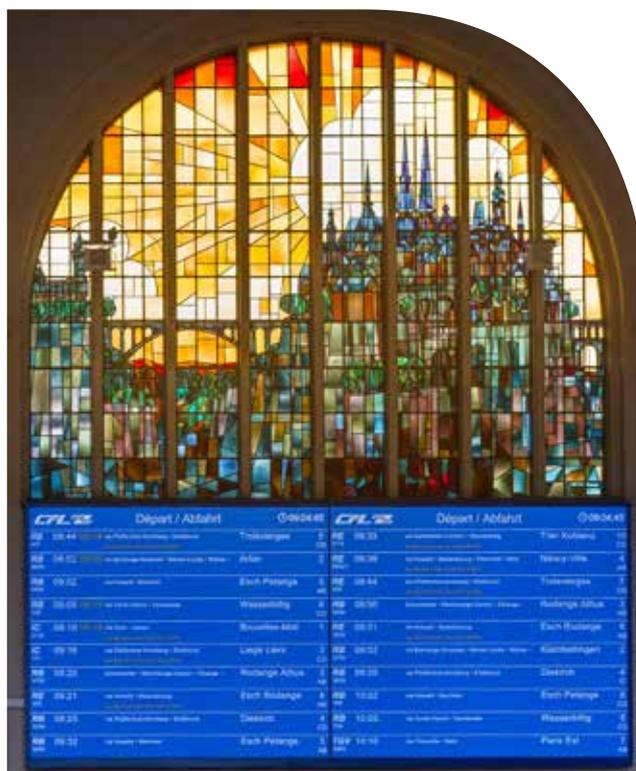
Au 31 décembre 2018, le groupe détient directement ou indirectement des participations non consolidées (voir note 2) dans les sociétés suivantes:

<b>Dénomination</b>	<b>Pourcentage de détention directe et indirecte</b>	<b>Comptes annuels arrêtés au</b>	<b>Fonds propres (y inclus le résultat net)</b>	<b>Résultat net</b>
			EUR	EUR
A.C.T.S. Logistik Und Dienstleistungssystem A.G.	100,00%	(*)	(735.612)	7.867
PKP Cargo CFL International S.A.	100,00%	31.12.18	22.709	(1.402)

(\*) Situation au 31 décembre 2006 non auditée (procédure de liquidation).

**NOTE 7 - STOCKS**

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<hr/>		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	73.417.948	67.878.045
- Corrections de valeur	-22.507.153	-19.708.098
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>50.910.795</b>	<b>48.169.947</b>
Produits en cours de fabrication		
- Valeur brute	51.380	-
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>51.380</b>	<b>-</b>
Produits finis		
- Valeur brute	808.924	1.133.893
<b>Valeur nette comptable à la fin de l'exercice</b>	<b>808.924</b>	<b>1.133.893</b>
	<b>51.771.099</b>	<b>49.303.840</b>



**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 service public rail et route, de la gestion technique et comptable du RGTR, des investissements réalisés pour le compte du Fonds du Rail, ainsi que des travaux prestés dans le cadre de la gestion de l'infrastructure pour un montant de EUR 11.273.840 (2017: EUR 8.210.437). Ces différentes conventions ont été renouvelées en 2009 pour une période allant du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2024.

**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**

<b>ACTIF</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<hr/>		
Compte de régularisation de CFL	30.639.942	28.801.567
- Traitements payés d'avance	13.743.476	12.823.175
- Pensions payées d'avance	14.528.732	14.458.038
- Charges payées d'avance	2.367.734	1.520.354
Compte de régularisation des filiales	390.253	252.042
	<b>31.030.195</b>	<b>29.053.609</b>

<b>PASSIF</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<hr/>		
Compte de régularisation de CFL	534.896	37.783
- Produits constatés d'avance	534.896	37.783
Compte de régularisation des filiales	1.053.359	1.285.867
	<b>1.588.255</b>	<b>1.323.650</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 11 - CAPITAUX PROPRES****Évolution 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 EUR
Situation au 31 décembre 2017	347.051.000	2.252.755	26.458.027	42.443.068	13.005.904	9.964.809	1.454.621
Affectation du résultat de l'exercice consolidé 2017	-	174.790	6.468.996	3.321.023	-	(9.964.809)	-
Résultat consolidé	-	-	-	-	-	9.982.314	-
Autres	-	-	(14.678)	-	-	-	(165.464)
<b>Situation au 31 décembre 2018</b>	<b>347.051.000</b>	<b>2.427.545</b>	<b>32.912.345</b>	<b>45.764.091</b>	<b>13.005.904</b>	<b>9.982.314</b>	<b>1.289.157</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.

**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, la Société 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.

**Subventions 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 (2017: EUR 5.281.036). De ces subsides un montant de 165.465 a été affecté aux produits en 2018 sous la rubrique «autres produits d'exploitation».



### NOTE 12 - INTÉRÊTS MINORITAIRES

Au 31 décembre 2018, les intérêts minoritaires s'élèvent à EUR 34.744.724 (2017: EUR 35.127.357).

### NOTE 13 - AUTRES PROVISIONS

Ce poste se décompose comme suit:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<hr style="border-top: 1px dotted #000;"/>		
Autres provisions des CFL	<b>52.318.130</b>	<b>52.322.451</b>
- Provision pour mi-vie matériel de transport	17.918.486	19.135.650
- Provision pour charges relatives aux décomptes des trafics avec les réseaux ferroviaires étrangers	-	-
- Provision pour congés payés et heures supplémentaires	27.425.804	21.793.081
- Autres provisions	6.973.840	11.393.720
Autres provisions des filiales consolidées	<b>68.626.854</b>	<b>65.996.356</b>
	<b>120.944.984</b>	<b>118.318.807</b>

Le poste «Autres provisions» couvre notamment un projet de désamiantage des voitures de la série Z2000 ainsi que les provisions constituées en relation avec un sinistre ferroviaire survenu en 2006.

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 14 - DETTES**

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit:

<b>Exercice 2018</b>	<b>Moins d'1 an</b>	<b>De 1 an à 5 ans</b>	<b>À plus de 5 ans</b>	<b>Total</b>
	EUR	EUR	EUR	EUR
Acomptes sur commandes	289.880	-	-	289.880
Dettes envers des établissements de crédit	18.705.473	117.195.102	125.343.706	261.244.281
Dettes sur achats et prestations de services	197.683.887	-	-	197.683.887
Dettes envers entreprises avec lien de participation	379.151	-	-	379.151
Dettes fiscales	11.826.562	-	-	11.826.562
Dettes au titre de la sécurité sociale	9.412.656	-	-	9.412.656
Autres dettes	3.006.026	-	-	3.006.026
<b>TOTAL</b>	<b>241.303.635</b>	<b>117.195.102</b>	<b>125.343.706</b>	<b>483.842.443</b>

<b>Exercice 2017</b>	<b>Moins d'1 an</b>	<b>De 1 an à 5 ans</b>	<b>À plus de 5 ans</b>	<b>Total</b>
	EUR	EUR	EUR	EUR
Acomptes sur commandes	238.818	-	-	238.818
Dettes envers des établissements de crédit	19.258.814	120.929.048	138.769.798	278.957.660
Dettes sur achats et prestations de services	222.311.843	-	-	222.311.843
Dettes envers entreprises avec lien de participation	513.649	-	-	513.649
Dettes fiscales	15.834.574	-	-	15.834.574
Dettes au titre de la sécurité sociale	7.155.797	-	-	7.155.797
Autres dettes	3.112.918	-	-	3.112.918
<b>TOTAL</b>	<b>268.426.413</b>	<b>120.929.048</b>	<b>138.769.798</b>	<b>528.125.259</b>

**NOTE 15 - CHIFFRE D'AFFAIRES NET**

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 363.958.905 (2017: EUR 370.937.717) 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 10 de la Loi du 10 mai 1995 telle que modifiée par la Loi du 28 mars 1997 et un montant de EUR 209.060.982 (2017: EUR 193.467.197) 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:**

	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	EUR	%	EUR	%
Activité Voyageurs	274.596.005	30,77%	259.197.719	29,36%
Activité infrastructure	372.148.922	41,70%	388.946.762	44,06%
Activité fret	242.750.026	27,20%	231.877.557	26,27%
Autres	2.965.696	0,33%	2.815.677	0,32%
<b>TOTAL</b>	<b>892.460.649</b>	<b>100%</b>	<b>882.837.715</b>	<b>100%</b>

**Ventilation du chiffre d'affaires par marché géographique:**

	<b>2018</b>		<b>2017</b>	
	EUR	%	EUR	%
Luxembourg	842.582.730	94,41%	834.483.742	94,52%
Hors Luxembourg	49.877.919	5,59%	48.353.973	5,48%
<b>TOTAL</b>	<b>892.460.649</b>	<b>100%</b>	<b>882.837.715</b>	<b>100%</b>

## COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2018

**NOTE 16 - TRAVAUX EFFECTUÉS  
PAR L'ENTREPRISE POUR ELLE-MÊME  
ET PORTÉS À L'ACTIF**

Ce poste d'un montant de EUR 1.531.345 (2017: EUR 1.561.101) représente les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

**NOTE 17 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION**

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2018 comprennent notamment des plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 7.834.490 (2017: EUR 15.379.334) 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 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 114.106.768 (2017: EUR 134.952.274).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 16.361.897 (2017: EUR 15.095.541).

**NOTE 19 - PERSONNEL**

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2018 et 2017 s'élève à:

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
- Cadres hors statut	101	78
- Cadres permanents	3.209	3.110
- Personnel auxiliaire	1	1
- Employés	155	168
- Ouvriers	50	48
- Salariés	1.066	1.018
	<b>4.582</b>	<b>4.423</b>

Tel que prévu par la Loi du 28 mars 1997 sur le financement des retraites, 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, IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	EUR	EUR
<hr style="border-top: 1px dotted #000;"/>		
<b>Corrections de valeur</b>		
- sur immobilisations incorporelles (note 4)	4.054.798	3.329.696
- sur immobilisations corporelles (note 5)	61.307.492	65.912.991
	<b>65.362.290</b>	<b>69.242.687</b>

## NOTE 21 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

En 2018, les autres charges d'exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d'engins ferroviaires d'un montant de EUR 5.548.769 (2017: EUR 11.302.773).

## NOTE 22 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Au 31 décembre 2018, le total des commandes passées auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s'élève à EUR 757.127.179 (2017: EUR 379.819.223). Ce montant comprend les marchés conclus pour l'acquisition de matériel voyageurs et de matériel destiné à être stocké pour EUR 435,2 millions (2017: EUR 90,0 millions) et la réalisation des projets d'investissements du Fonds du Rail pour EUR 321,9 millions (2017: EUR 289,9 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s'élève à EUR 54.227.702,93. Il s'agit en l'occurrence des postes suivants:

- Au 31 décembre 2018, 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 36.727.702,93 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration d'Eurofima;
- Au 31 décembre 2018, les CFL détiennent 99,99% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL multimodal dont le capital social souscrit s'élève à EUR 78.600.010,00 et libéré à hauteur de EUR 64.600.010,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 14.000.000,00 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL multimodal;
- Au 31 décembre 2018, les CFL détiennent 100,00% dans le capital de la société anonyme de droit luxembourgeois CFL Mobility SA dont le capital social souscrit s'élève à EUR 7.000.000,00 et libéré à hauteur de EUR 3.500.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 3.500.000,00 au 31 décembre 2018. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL Mobility.

Au 31 décembre 2018, 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 49.540.656 (2017: EUR 33.289.256).

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 16.285.075 (2017: EUR 16.043.621).

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 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 2018, le solde à couvrir des SWAP s'élève à EUR 44.100.000,00 (2017: EUR 51.600.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2018 s'élève à EUR -4.920.097,65 (2017: EUR -6.655.128,69). Par ailleurs deux contrats de Collar ont été contractés pour couvrir un montant nominal de EUR 45 millions et qui viennent à échéance en décembre 2021. Au 31 décembre 2018, le solde des montants à couvrir s'élève EUR 39.675.000,00 (2017: EUR 41.175.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2018 s'élève à EUR -1.686.029,34 (2017: EUR -2.122.078,50).

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 2018 aux membres du Conseil d'Administration s'élève à EUR 223.169 (2017: EUR 227.466). Au 31 décembre 2018, 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 237.900 pour le périmètre luxembourgeois (2017: EUR 300.400).

### **NOTE 25 - ÉLÉMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE**

Constitution d'un premier prêt à long terme auprès de EUROFIMA pour un montant de MEUR 50,00 pour financer l'acquisition d'une partie des 34 automotrices auprès du fournisseur ALSTOM (valeur totale de la commande MEUR 354,32).



### I.III TABLEAU DES PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES

Le présent rapport intégré représente la 6<sup>ème</sup> publication officielle de nos initiatives et réalisations en termes de développement durable au sein du Groupe CFL. Ce rapport se réfère à la norme du Global Reporting Initiative (GRI) et couvre, comme les années précédentes, l'ensemble des entités incluses dans les états financiers consolidés du Groupe. La période de reporting extra-financier est identique à notre exercice comptable et s'étend du 01/01/2018 au 31/12/2018. Le cycle de reporting est annuel.

La prochaine publication paraîtra en 2020 pour couvrir les données extra-financières 2019. Nos publications sont consultables via notre site Internet: [www.cfl.lu](http://www.cfl.lu). Ce rapport a fait l'objet d'une vérification interne et a été soumis à la validation du Comité des Directeurs.

Pour toutes questions complémentaires sur notre approche de durabilité et de responsabilité sociale d'entreprise, nous mettons à votre disposition une adresse e-mail dédiée aux échanges avec nos parties prenantes: [rse@cfl.lu](mailto:rse@cfl.lu).

Intitulé	Unité	Page	2016	2017	2018	Variation 2017 à 2018	Thématique RSE associée
<b>Les activités du Groupe CFL</b>							
<b>Voyageurs transportés par train</b>	nombre en millions	34	22,5	22,9	23,3	↑	
<b>Offre de places par jour ouvrable</b>	nombre	12	246.258	251.552	242.413	↓	
<b>Km-voyageurs</b>	nombre en millions	44	417	438	443	↑	
<b>Bus</b>	nombre	50	63	68	68	→	
<b>Voyageurs transportés par bus</b>	nombre en millions	50	4,2	4,2	4,3	↑	
<b>Investissements nets pour Fonds du Rail (HTVA)</b>	millions	35	305,8	242,9	227,5	↓	
<b>ktonnes transportées CFL cargo consolidées</b>	ktonnes	60	9.353	9.003	9.121	↑	
<b>Tkm marchandises transportées consolidées</b>	millions de tkm	36	1.893	2.024	2.517	↑	
<b>Longueur du réseau ferré</b>	km	65	626	622	622	→	
<b>Gares et arrêts</b>	nombre	65	68	70	70	→	
<b>Passages à niveau</b>	nombre	65	129	122	117	↓	
<b>Manutentions sur le terminal</b>	nombre	36	176.274	202.202	193.564	↓	

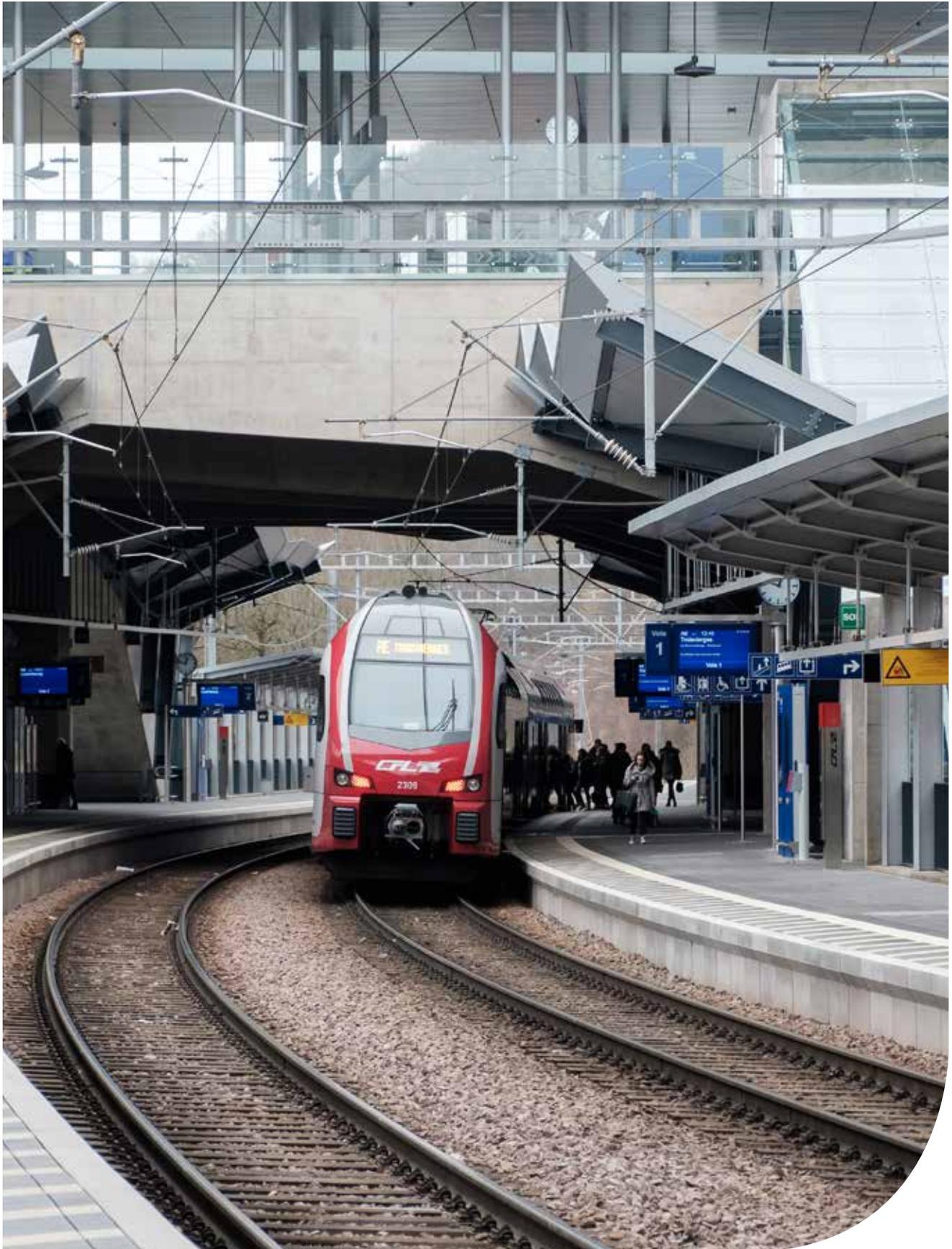
Intitulé	Unité	Page	2016	2017	2018	Variation 2017 à 2018	Thématique RSE associée
<b>La qualité</b>							
Ponctualité trains voyageurs réseau CFL*	%	46	-	88,8	89	↑	SO16
Trains voyageurs supprimés totalement et partiellement*	%	46	-	2,7	3,1	↑	SO16
Réclamations voyageurs trains	nombre	49	1.325	2.308	2.895	↑	SO19
Réclamations voyageurs bus	nombre	49	262	290	414	↑	SO19
Ponctualité trains fret	%	46	77	67	83	↑	SO16
<b>La sécurité</b>							
Équipement en système de sécurité ETCS infrastructures ferroviaires	%	13	100	100	100	→	SO23
Équipement en système de sécurité ETCS matériel roulant voyageurs	%	56	51	100	100	→	SO14
<b>La sûreté</b>							
Caméras en gares/arrêts	nombre	78	377	412	424	↑	SO14
Caméras en trains	nombre	78	942	1.239	1.239	→	SO14
Pourcentage des autobus équipés de caméras	%	78	100	100	100	→	SO14
<b>La démographie et la diversité</b>							
Nombre total d'employés au Groupe CFL	personnes	72	4.353	4.521	4.622	↑	SO01
Nombre d'employés Maison-mère	personnes	72	3.230	3.286	3.427	↑	SO01

\* Jusqu'à 2017, nous avons présenté la ponctualité voyageurs telle que définie dans le contrat de service public. Pondérée par le nombre de voyageurs, basée sur les trains ayant circulés et non les trains planifiés et faisant abstraction des causes de retard d'origine tierce, elle était compliquée et ne reflétait pas le ressenti des voyageurs. C'est pourquoi, dans un souci de transparence et de simplicité, nous présentons à partir de 2018 l'indicateur de ponctualité des trains voyageurs tel que défini à la page 46.

Intitulé	Unité	Page	2016	2017	2018	Variation 2017 à 2018	Thématique RSE associée
Nombre d'employés Groupe Fret	personnes	72	1.123	1.235	1.195	↓	S001
<b>Répartition par sexe</b>							
Groupe CFL - Hommes	%	72	88	87	87	→	S008
Groupe CFL - Femmes	%	72	12	13	13	→	S008
<b>Répartition par catégories d'âge</b>							
Groupe CFL (sans filiales étrangères) < 30 ans	%	72	21	20	20	→	S001
Groupe CFL (sans filiales étrangères) 30 - 50 ans	%	72	61	64	62	↓	S001
Groupe CFL (sans filiales étrangères) > 50 ans	%	72	18	16	18	↑	S001
<b>L'évolution de l'effectif</b>							
Nombre de recrutements Groupe CFL	personnes	73	323	404	436	↑	S001
Nombre de départs Groupe CFL	personnes	73	220	239	311	↑	S001
<b>Nombre d'heures de formation</b>							
Groupe CFL	heures	74	280.097	288.975	302.583	↑	S005
<b>Nombre de participants de formation</b>							
Groupe CFL	personnes	74	20.125	19.213	22.726	↑	S005
<b>Le bien-être au travail</b>							
<b>La santé et le bien-être des collaborateurs</b>							
Total examens	nombre	74	2.001	2.410	2.239	↓	S004

Intitulé	Unité	Page	2016	2017	2018	Variation 2017 à 2018	Thématique RSE associée
<b>Les prestations offertes par le Service Psychologie</b>							
Total prestations	nombre	74	868	887	898	↑	SO04
<b>La sécurité et la sûreté au travail</b>							
Accidents de travail par 100 ETP	nombre	76	3,8	4,2	3,9	↓	SO11
Jours de travail perdus suite aux accidents de travail par 100 ETP	nombre	76	64,1	62,6	40,8	↓	SO11
Accidents de trajet par 100 ETP	nombre	76	1,5	2,4	2,8	↑	SO11
Jours de travail perdus suite aux accidents de trajet par 100 ETP	nombre	76	9,5	8,6	12,8	↑	SO11
Accidents de travail suite à une agression par 100 ETP	nombre	79	0,25	0,19	0,19	→	SO11
Accidents de travail suite à une agression par 1 million de voyageurs transportés	nombre	79	0,45	0,35	0,34	↓	SO14
<b>La valeur économique partagée</b>							
Valeur économique créée	euros	85	949.443.687	957.178.176	944.668.968	↓	EC01
Valeur économique distribuée	euros	85	882.603.229	875.262.784	867.009.057	↓	EC01
Investissements dans les infrastructures et d'appui aux services	euros	85	74.361.438	100.171.005	54.985.006	↓	EC06
<b>Le partage de savoir</b>							
Interventions en milieu scolaire	nombre	81	2.447	2.249	1.315	↓	SO12

Intitulé	Unité	Page	2016	2017	2018	Variation 2017 à 2018	Thématique RSE associée
<b>L'engagement social</b>							
Gares et arrêts labellisés «EUREWELCOME»	nombre	81	12	15	15	→	<b>SO09</b>
Gares et arrêts équipés de lignes de guidage tactile	nombre	-	25	27	27	→	<b>SO09</b>
Gares et arrêts équipés d'emplacements de parking pour PMR	nombre	-	51	54	54	→	<b>SO09</b>
Gares et arrêts munis d'ascenseurs	nombre	-	14	16	16	→	<b>SO09</b>
<b>Consommation d'énergie</b>							
Consommation électricité matériel roulant Groupe CFL sur le réseau ferré luxembourgeois	kWh	83	136.940.626	140.604.980	142.675.380	↑	<b>EN03</b>
Consommation gasoil pour chauffage Maison-mère, traction rail Groupe CFL et activité bus	litres	83	5.159.970	5.441.197	5.321.209	↓	<b>EN03</b>
Emissions brutes (locomotives, bus, chauffage Maison-mère)	tonnes eqCO <sub>2</sub>	83	13.777	14.528	14.208	↓	<b>EN08</b>
Emissions directes (locomotives, bus, chauffage Maison-mère)	tonnes eqCO <sub>2</sub> /(mio. voy-km+t-km)	83	20,8	20,1	19,4	↓	<b>EN08</b>
Volume de déchets suivant CED: TM/CRM, BU, MI-Clif, MI-GI, CFL, CFL multimodal, CFL logistics, CFL technics, Bâtiment DG	kg	84	2.166.833	-	-	-	<b>EN09</b>
Volume de déchets suivant CED: TM/CRM, BU, MI-Clif, MI-GI, CFL, CFL multimodal, CFL terminals, CFL logistics, CFL technics, Bâtiment DG	kg	84	-	2.491.595	3.127.468	↑	<b>EN09</b>
Volume de déchets suivant CED: TM/CRM, BU, MI-Clif, MI-GI, CFL, CFL multimodal, CFL terminals, CFL logistics, CFL technics, CFL cargo, Bâtiment DG	kg	-	-	-	3.141.668	↑	<b>EN09</b>



## I.IV NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ANALYSE DES ENJEUX RSE

Cette note a pour objectif de décrire les principes de contenu du rapport et la méthodologie mise en place pour réaliser l'analyse de pertinence des impacts RSE, sur base des travaux réalisés de décembre 2017 à janvier 2018 (auprès de la Direction et des responsables de services du Groupe CFL), puis de décembre 2018 à janvier 2019 (auprès des autres parties prenantes du Groupe CFL). L'exercice de pertinence porte sur l'ensemble des activités luxembourgeoises du Groupe CFL. La démarche entreprise pour définir la sélection et la hiérarchisation des thématiques à rendre compte a été construite selon les étapes suivantes:

### 1. Identification des thématiques RSE

Une liste de thématiques potentiellement pertinentes a été dressée sur base des normes et standards internationaux, d'une analyse sectorielle du rail en Europe et des thématiques présentées au rapport 2016. Ces démarches, menées en parallèle, ont permis de répertorier 42 thématiques classées selon leur appartenance à l'un des trois piliers de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (Économique -7, Environnemental -12, Social -23).

### 2. Évaluation des thématiques par les parties prenantes

Pour le premier exercice de pertinence, le Comité de Pilotage RSE des CFL a choisi d'engager dans la démarche les responsables de services et les membres du Comité des Directeurs.

Une approche collaborative basée sur l'animation d'ateliers réunissant 6 groupes distincts de responsables de services a été choisie afin de représenter l'ensemble des activités du Groupe.

La vision des membres du Comité des Directeurs est apparue essentielle, afin d'intégrer la perception stratégique au niveau du Groupe à l'évaluation opérationnelle réalisée. Dans le but de compléter l'exercice réalisé en ateliers par les responsables de services, les membres du Comité des Directeurs ont été invités à répondre à un questionnaire en ligne, afin de collecter leur perception de l'impact des activités du Groupe CFL sur les différentes thématiques RSE.

Pour le deuxième exercice de pertinence, le Comité de Pilotage RSE des CFL a choisi d'inviter un échantillon de parties prenantes à répondre au même questionnaire

en ligne. Faisaient partie de cet échantillon 70 répondants répartis en six groupes: «Clients», «Associations, communes et administrations», «Délégués du personnel», «Employés», «Fournisseurs et sous-traitants», «Administrateurs et Ministère de tutelle».

### 3. Résultats des consultations

Afin d'obtenir une cotation de la pertinence par thématique RSE, les résultats des consultations des responsables de services et des membres du Comité des Directeurs avaient lors du premier exercice pour le rapport 2017, été consolidés de manière égale sur base de la moyenne des cotations.

Suite au deuxième exercice auprès des parties prenantes, la moyenne de ces six groupes a été prise en compte pour déterminer leur cotation.

Les deux cotations forment la matrice de matérialité, présentée ci-contre. La moyenne des deux cotations, permet, dans le rapport 2018, de présenter des cercles de pertinence légèrement modifiés.

Le seuil de pertinence a été fixé à la 14<sup>ème</sup> thématique la plus cotée. Un total de 42 thématiques ayant été identifiées, il a été décidé de distinguer 3 niveaux de pertinence, comprenant 14 thématiques chacun:

- Cercle 1: Ensemble des thématiques évaluées les plus importantes pour le Groupe CFL,
- Cercle 2: Thématiques évaluées importantes pour le Groupe CFL,
- Cercle 3: Thématiques évaluées moyennement importantes pour le Groupe CFL.

Il résulte de cet exercice que les 14 thématiques suivantes sont identifiées comme les plus pertinentes:

- Pratiques en matière de sécurité au travail,
- Sécurité des infrastructures,
- Qualité ponctualité et continuité du service,
- Valeur économique créée et distribuée,
- Emploi,
- Sûreté des usagers,

- Impact économique indirect,
- Qualité informations voyageurs,
- Offre de mobilité intermodale,
- Information transparente des produits et services délivrés (client),
- Qualité confort,
- Accès à la mobilité pour tous,
- Conformité relative concernant la mise à disposition et l'utilisation des services,
- Employabilité et formation professionnelle.

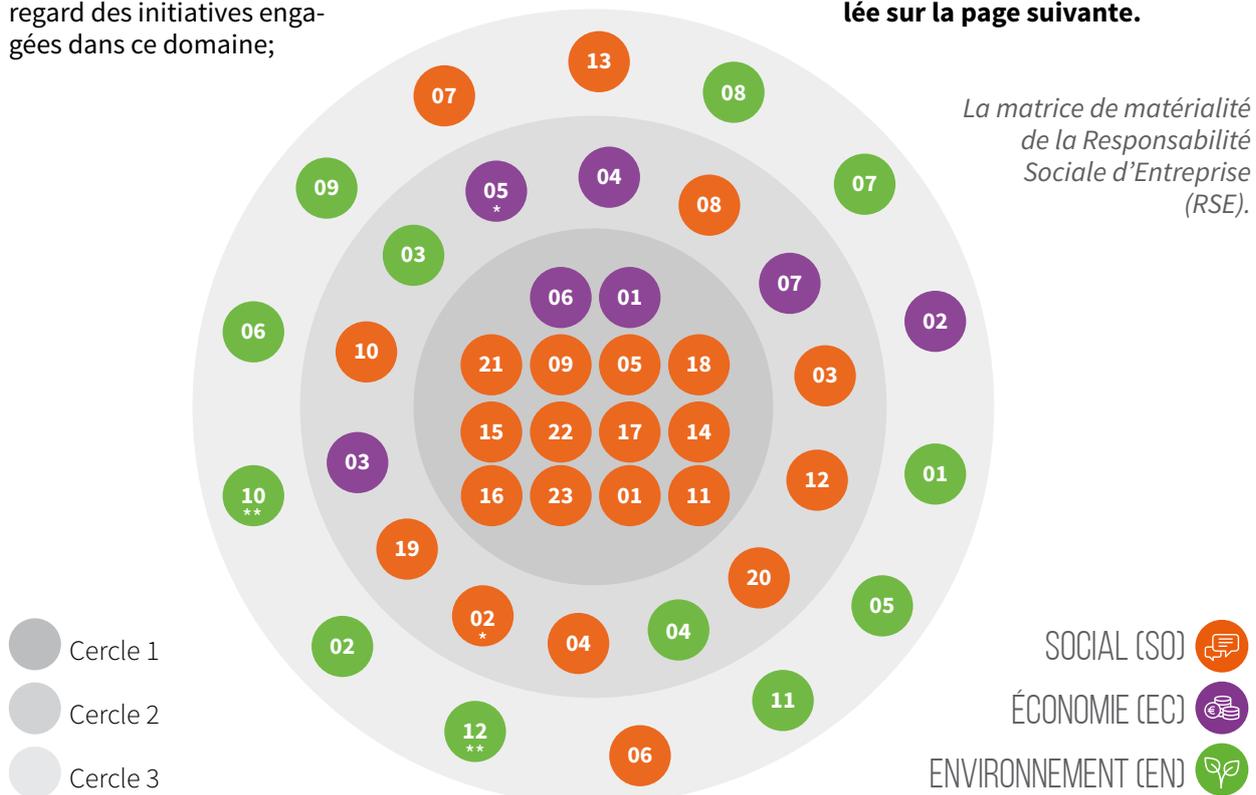
- Peu de différences entre les cotations des responsables de services et celles des membres du Comité des Directeurs;
- L'évaluation des enjeux par les parties prenantes est alignée sur celle des dirigeants du Groupe CFL, avec toutefois 3 thématiques étant visiblement jugées comme particulièrement importantes aux yeux des parties prenantes (SO13 Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs, EC03 Aides publiques reçues, SO08 Diversité et égalité des chances);
- Peu de différences donc entre la cotation présentée au rapport 2017 et celle présentée dans le présent rapport, incluant pour moitié la cotation des parties prenantes. Ainsi, les thématiques du cercle de pertinence 1 restent identiques. Seules deux thématiques remontent du cercle de pertinence 3 au cercle de pertinence 2 (EC05 Comportement sur les marchés, SO02 Flexibilité dans l'emploi), faisant descendre deux autres thématiques (EN10 Conformité aux normes et standards environnementaux, EN12 Réduire les externalités négatives).

De l'analyse des résultats des deux consultations, nous notons les principales observations suivantes:

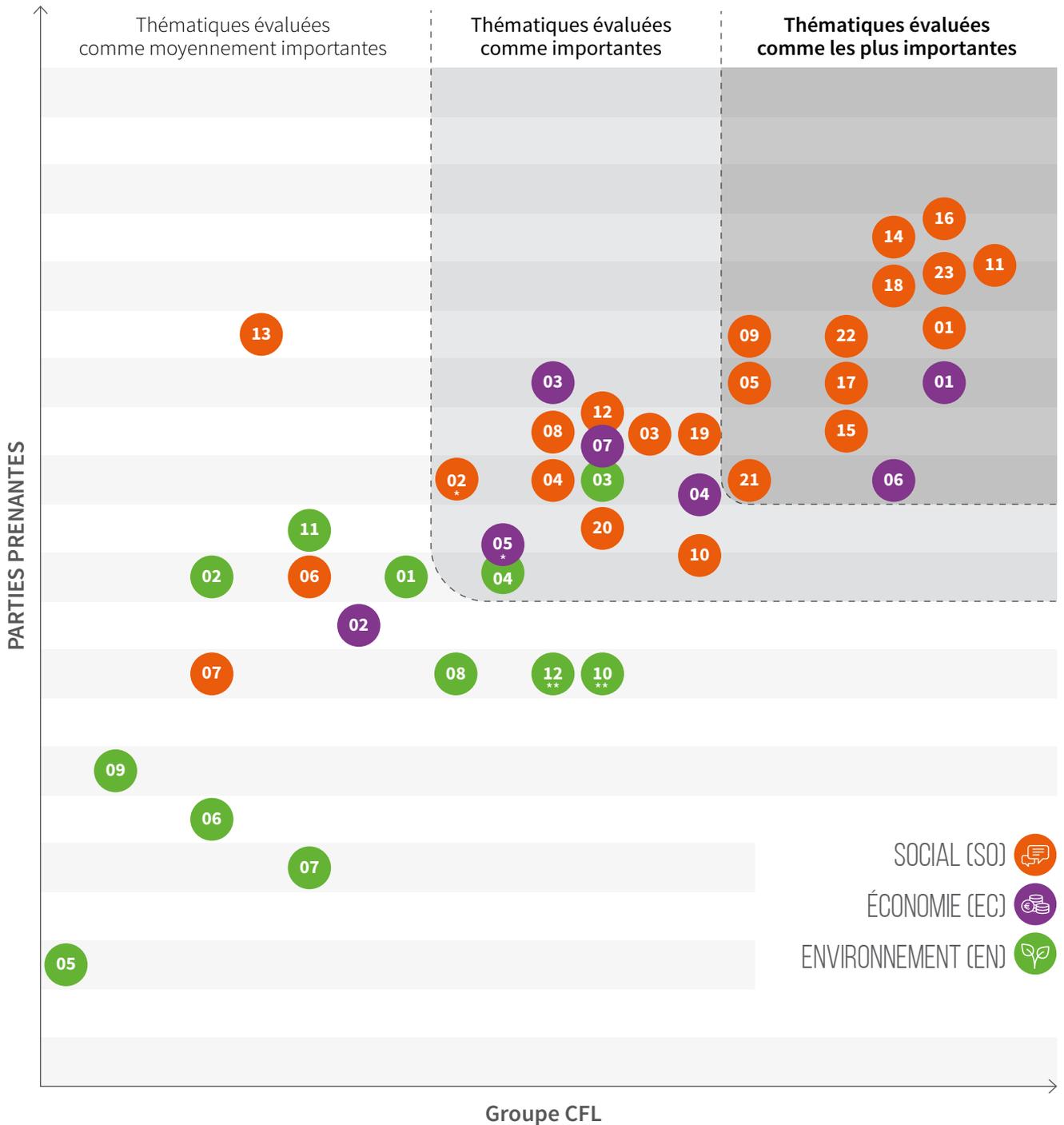
- Des thématiques sociales prédominent parmi les thématiques les plus importantes, notamment celles liées à la sécurité/sûreté et la qualité de service;
- Aucune thématique environnementale n'est évaluée dans la catégorie des thématiques les plus importantes, au regard des initiatives engagées dans ce domaine;

**Sur base de l'analyse des deux exercices de consultation en 2017 et 2018, la matrice de matérialité est présentée de manière détaillée sur la page suivante.**

La matrice de matérialité de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).



### I.V DÉTAILS DES ENJEUX RSE ET INDEX



\* Passage du cercle de pertinence 3 au cercle de pertinence 2 après prise en compte de l'exercice d'évaluation des parties prenantes pour le rapport 2018.

\*\* Passage du cercle de pertinence 2 au cercle de pertinence 3 après prise en compte de l'exercice d'évaluation des parties prenantes pour le rapport 2018.

Les tableaux sur les pages suivantes reprennent les résultats des évaluations de l'impact des activités du Groupe CFL sur les différentes thématiques RSE, élaborées avec les parties prenantes internes et externes du Groupe.

LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES LES PLUS IMPORTANTES POUR LE GROUPE CFL (CERCLE 1)		PAGES
<b>ÉCONOMIE</b>		
<b>EC01</b>	Valeur économique créée et distribuée	85
<b>EC06</b>	Impact économique indirect	66, 85
<b>SOCIAL</b>		
<b>SO01</b>	Emploi (accès, turnover, précarité, typologie)	72, 73
<b>SO05</b>	Employabilité et formation professionnelle	74
<b>SO09</b>	Accès à la mobilité pour tous	81
<b>SO11</b>	Pratiques en matière de sécurité au travail	56, 76, 77
<b>SO14</b>	Sûreté des usagers	78, 79
<b>SO15</b>	Information transparente des produits et services délivrés (client)	48, 49, 80, 81
<b>SO16</b>	Qualité ponctualité et continuité du service	46
<b>SO17</b>	Qualité confort	56
<b>SO18</b>	Qualité informations voyageurs	48, 49
<b>SO21</b>	Conformité relative concernant la mise à disposition et l'utilisation des services	81
<b>SO22</b>	Offre de mobilité intermodale	57, 67, 69, 70
<b>SO23</b>	Sécurité des infrastructures	56, 68

LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES IMPORTANTES POUR LE GROUPE CFL (CERCLE 2)		PAGES
<b>ÉCONOMIE</b>		
<b>EC03</b>	Aides publiques reçues	61
<b>EC04</b>	Pratiques d'achats	84
<b>EC05*</b>	Comportement sur les marchés	84
<b>EC07</b>	Digitalisation dans la mobilité, la logistique et les infrastructures	48, 49, 56, 75
<b>SOCIAL</b>		
<b>SO02*</b>	Flexibilité dans l'emploi	73
<b>SO03</b>	Retour au travail et maintien dans l'emploi	73
<b>SO04</b>	Santé au travail	74, 77
<b>SO08</b>	Diversité et égalité des chances (genre, âges, handicap, etc.)	72
<b>SO10</b>	Liberté syndicale et droit de négociation collective	41, 75
<b>SO12</b>	Dialogue avec les communautés et parties prenantes	40, 49, 80, 81
<b>SO19</b>	Qualité gestion des réclamations	40, 49
<b>SO20</b>	Respect des données privées	82
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
<b>EN03</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	83
<b>EN04</b>	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	83

## LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES COMME MOYENNEMENT IMPORTANTES (CERCLE 3)

**ÉCONOMIE****EC02** Implications financières du changement climatique sur les activités de l'organisation**SOCIAL****SO06** Accompagnement à la gestion de fin de carrière (retraite)**SO07** Évaluation et entretien de développement de carrière**SO13** Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs**ENVIRONNEMENT****EN01** Consommation des matières**EN02** Consommation des matières recyclées**EN05** Empreinte des activités sur l'eau**EN06** Empreinte des activités sur les sols - Biodiversité**EN07** Habitats/sites protégés et restaurés**EN08** Émissions directes et indirectes**EN09** Effluents et déchets**EN10** Conformité aux normes et standards environnementaux**EN11** Évaluation environnementale des fournisseurs**EN12** Réduire les externalités négatives (nuisances sonores, visuelles)





## **IMPRESSUM**

### **ÉDITEUR**

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

### **CONCEPTION ET LAYOUT**

CFL Service Communication

### **IMPRESSION**

Imprimerie Centrale

### **PHOTOS**

Patrick Flammang,  
archives CFL, archives CFL cargo,  
archives CFL multimodal





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

