

RAPPORT INTÉGRÉ

2019

DU GROUPE CFL





RAPPORT INTÉGRÉ
2019
DU GROUPE CFL





SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 7

1. LES CHIFFRES-CLÉS 2019 11

2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2019 15

3. PRÉSENTATION DU GROUPE CFL 19

3.1	Nos missions et nos valeurs	20
3.2	Les organes de la société	22
3.3	La vision et la stratégie du Groupe CFL face à ses défis	28

4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 33

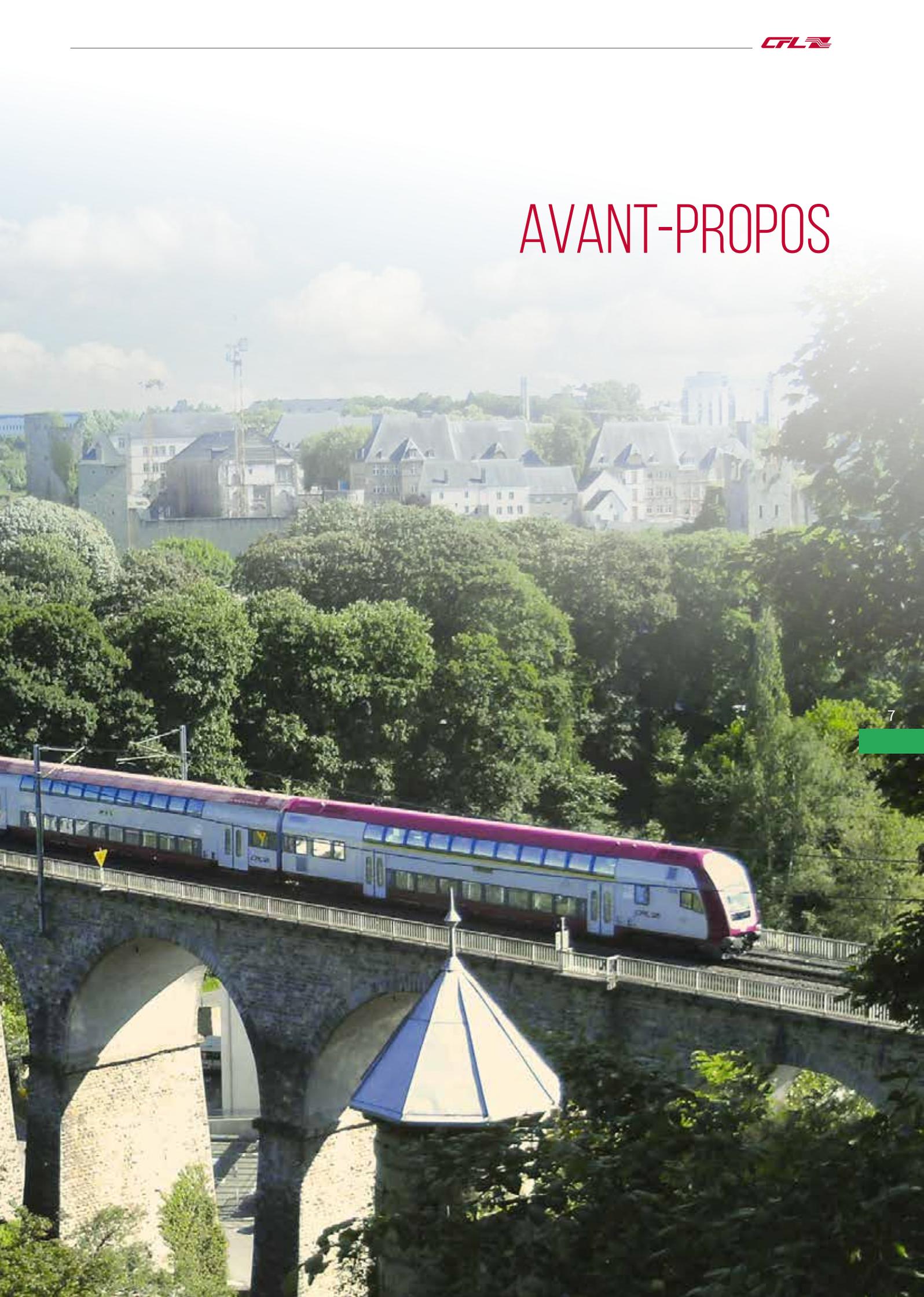
4.1	Le rapport financier consolidé	34
4.2	La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)	40
4.3	Les Activités Voyageurs	42
4.4	Les Activités Fret	56
4.5	Le Gestionnaire d'Infrastructure	60
4.6	Notre personnel	66
4.7	L'innovation au sein du Groupe CFL	72
4.8	Notre engagement de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)	78

I. ANNEXES 91

I.I	Comptes annuels et rapport du réviseur d'entreprises agréé
I.II	Tableau des performances extra-financières
I.III	Note méthodologique de l'analyse des enjeux RSE
I.IV	La définition des cotes selon les 3 piliers de la Responsabilité Sociale
I.V	Détails des enjeux RSE et index
I.VI	Les objectifs de développement durable
I.VII	Les labels et certifications du Groupe CFL



AVANT-PROPOS



AVANT-PROPOS



Jeannot Waringo et Marc Wengler

“ Le Groupe CFL
reste l’acteur principal
de la mobilité au
Luxembourg et
contribue à
une mobilité
respectueuse de
l’environnement. ”

Comme l'année dernière, ce Rapport Intégré du Groupe CFL rassemble le rapport annuel et le rapport sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise.

L'année 2019 s'inscrit dans la continuité des exercices précédents avec d'excellents résultats pour nos principales activités, à savoir la croissance de la fréquentation pour le transport des voyageurs, une augmentation du chiffre d'affaires pour le transport de fret et la finalisation d'importants travaux d'infrastructure ferroviaire.

Le Groupe CFL reste l'acteur principal de la mobilité au Luxembourg et contribue, grâce aux services proposés, à une mobilité respectueuse de l'environnement.

Le nombre de voyageurs a progressé de 7,3% entre 2018 et 2019, en passant de 23,3 millions en 2018 à plus de 25,0 millions en 2019. Grâce à l'introduction d'un nouvel horaire fin 2018 et début 2019 ainsi qu'à une gestion plus dynamique de la qualité depuis deux ans, la ponctualité s'est améliorée par rapport à l'exercice précédent, en passant de 89 points à 90 points de pourcentage, malgré un réseau ferroviaire très sollicité et proche de la saturation. Nous sommes conscients que la ponctualité reste l'attente majeure de notre clientèle et nous poursuivons tous nos efforts dans ce domaine.

Au niveau de l'infrastructure ferroviaire, l'année 2019 a été marquée par l'inauguration et la mise en service en juin du nouveau viaduc de Pulvermühle et de la mise à double voie du tronçon entre Luxembourg et Sandweiler-Contern. Depuis décembre 2019, la Gare de Luxembourg compte une 11^e voie à quai avec la construction du quai V permettant d'accueillir plus de trains en gare et d'augmenter l'offre vers l'Est du pays et l'Allemagne. Comme la plupart des travaux, ces projets d'infrastructure ont été exécutés dans le respect des calendriers et des budgets.

Dans le sillage des années précédentes, les activités fret affichent un résultat positif de 3,4 millions d'euros. Il s'agit en l'occurrence d'un des meilleurs résultats du Groupe CFL dans le domaine du fret.

Le Groupe CFL cargo termine cet exercice, à l'image des 5 dernières années, avec un résultat positif s'élevant en 2019 à 6,4 millions d'euros.

Le Groupe CFL multimodal poursuit sa politique d'expansion de ses activités logistiques et intermodales grâce au renforcement des fréquences et à la mise en place de nouvelles liaisons au départ du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange. Ces constats confirment la pertinence de notre stratégie axée sur le développement de prestations logistiques à haute valeur ajoutée en s'efforçant de placer le terminal de Bettembourg-Dudelange au centre des activités logistiques en Europe occidentale.

Le dernier maillon dans l'offre de mobilité du Groupe CFL, destiné à répondre au désir de flexibilité de la clientèle, est constitué par l'offre de carsharing Flex, développée par CFL Mobility qui dispose d'une flotte désormais forte de plus de 100 véhicules répartie sur 45 stations aux quatre coins du pays. En 2019, le nombre d'abonnés au produit Flex a doublé.

Sur le plan du développement durable, notre Groupe a intensifié ses démarches en vue d'accroître sa durabilité économique, sociale et écologique.

À l'heure de la rédaction de cet avant-propos, il nous paraît difficile de ne pas évoquer la crise sanitaire provoquée par le COVID-19, même si celle-ci ne concerne pas l'exercice 2019. Cette crise a évidemment de nombreuses répercussions sur les activités et sur l'organisation du Groupe CFL. Pendant cette période sans précédent, nos collaboratrices et collaborateurs ont fait preuve d'une flexibilité et d'une réactivité formidables.

Il nous tient dès lors à cœur de remercier nos collaboratrices et collaborateurs et de leur exprimer notre reconnaissance non seulement pour toutes les réalisations accomplies en 2019 grâce à leur savoir-faire et leur engagement, mais aussi pour toutes les initiatives et tous les efforts qu'ils ont déployés ces derniers mois pour assurer la poursuite de nos activités dans un contexte très perturbé.

JEANNOT WARINGO

Président du Conseil d'Administration

MARC WENGLER

Directeur Général



1. LES CHIFFRES-CLÉS 2019



1. LES CHIFFRES-CLÉS 2019

455

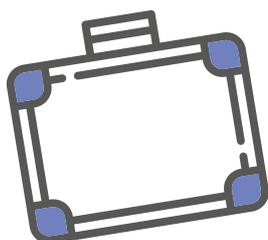
NOUVEAUX
COLLABORATEURS/
RECRUTEMENTS



4.796

COLLABORATEURS

25
MILLIONS



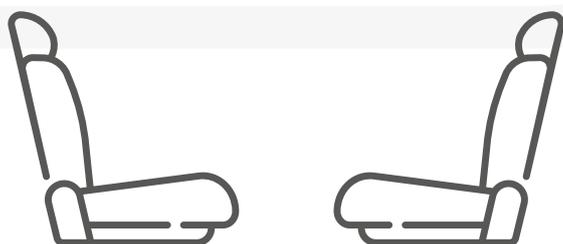
DE VOYAGEURS TRAIN



100%

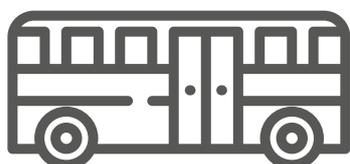
ÉNERGIE
VERTE

12



280.085

OFFRE DE PLACES ASSISES
PAR JOUR OUVRÉ



UNE FLOTTE DE

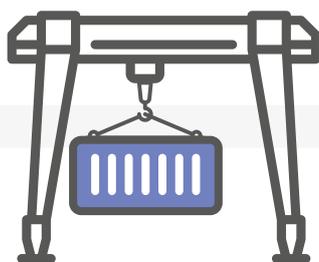
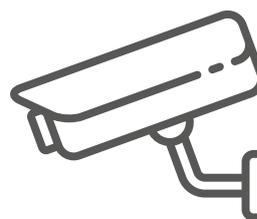
79 **AUTOBUS**

100%
ETCS
EUROPEAN TRAIN
CONTROL SYSTEM



90%
PONCTUALITÉ
DES TRAINS VOYAGEURS
SUR LE RÉSEAU CFL

578 **CAMÉRAS**
DANS LES GARES
ET ARRÊTS



208.660
MANUTENTIONS SUR LE TERMINAL

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

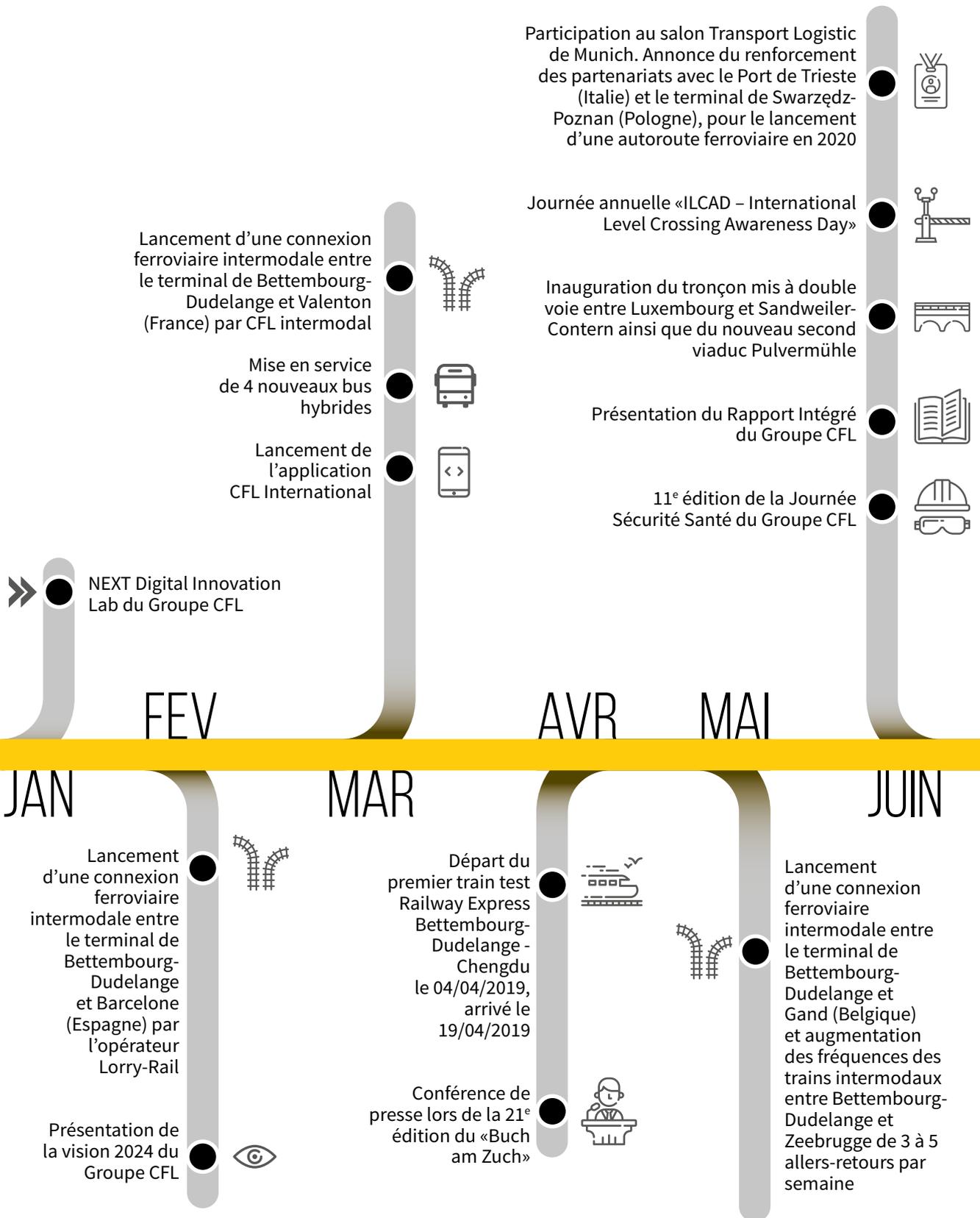




2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2019



2. LES ÉVÈNEMENTS-CLÉS 2019



JUIL



Évènement dédié aux personnes à mobilité réduite dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité



Évènement «Portes Ouvertes Luxembourg» au Centre de Maintenance



Lancement du nouveau site Internet www.cfl.lu



Inauguration du nouveau restaurant dans la Gare de Luxembourg

Mise en service de 2 nouveaux bus électriques



Remise du label ESR, couronnant l'engagement CFL pour une croissance durable et responsable des activités Fret



Mise en service de la nouvelle voie à quai 11 en Gare de Luxembourg et nouvelle desserte directe entre Luxembourg et Wittlich



OCT

SEP

DEC



Renforcement de l'offre de CFL intermodal avec une augmentation des fréquences des trains entre Bettembourg-Dudelange et Trieste



Inauguration des nouveaux chemins piétonniers menant à la gare de Lorentzweiler



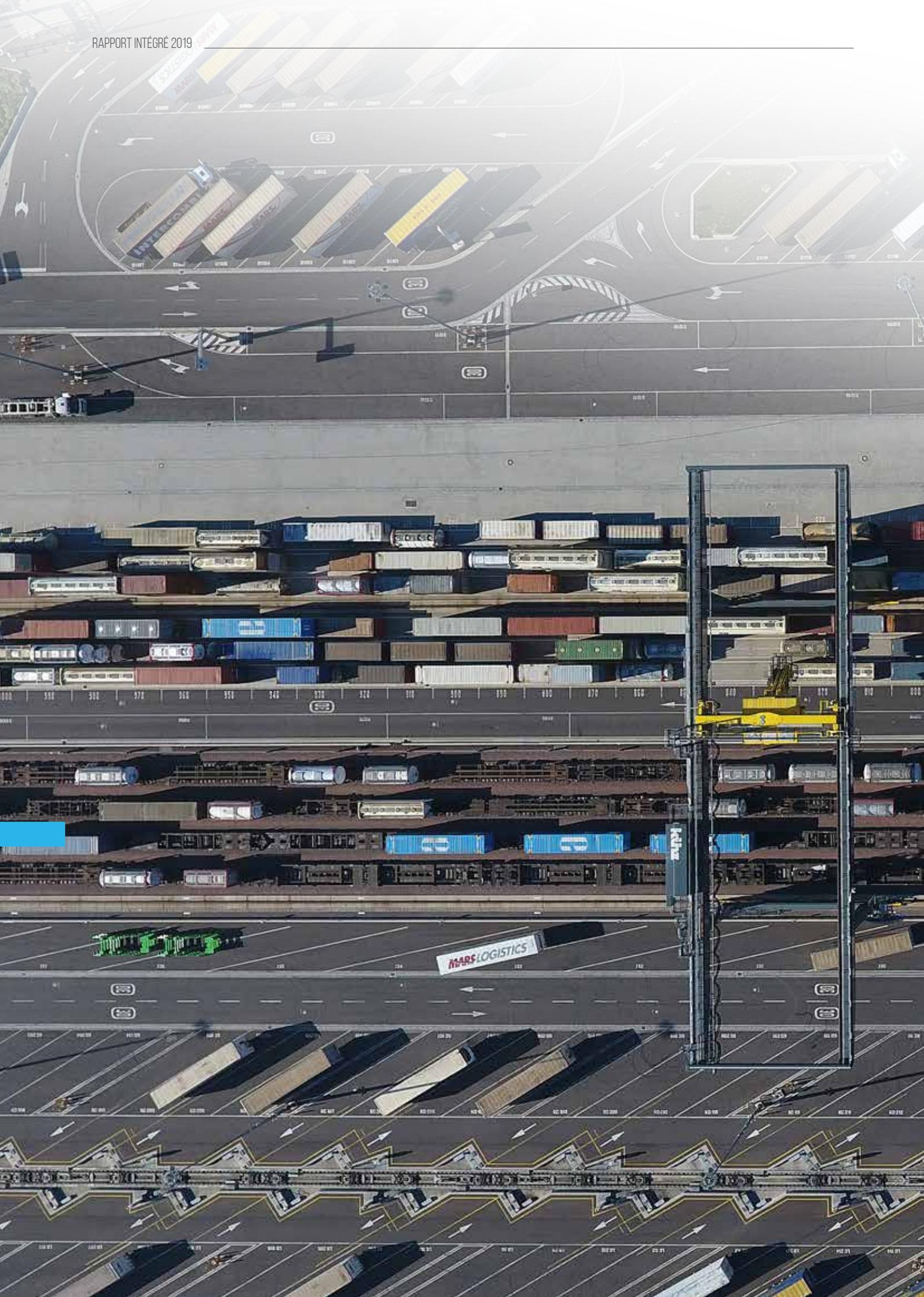
«Noah's Train», évènement ambassadeur de la coalition Rail Freight Forward, fait une halte au terminal de Bettembourg-Dudelange

CFL evasion

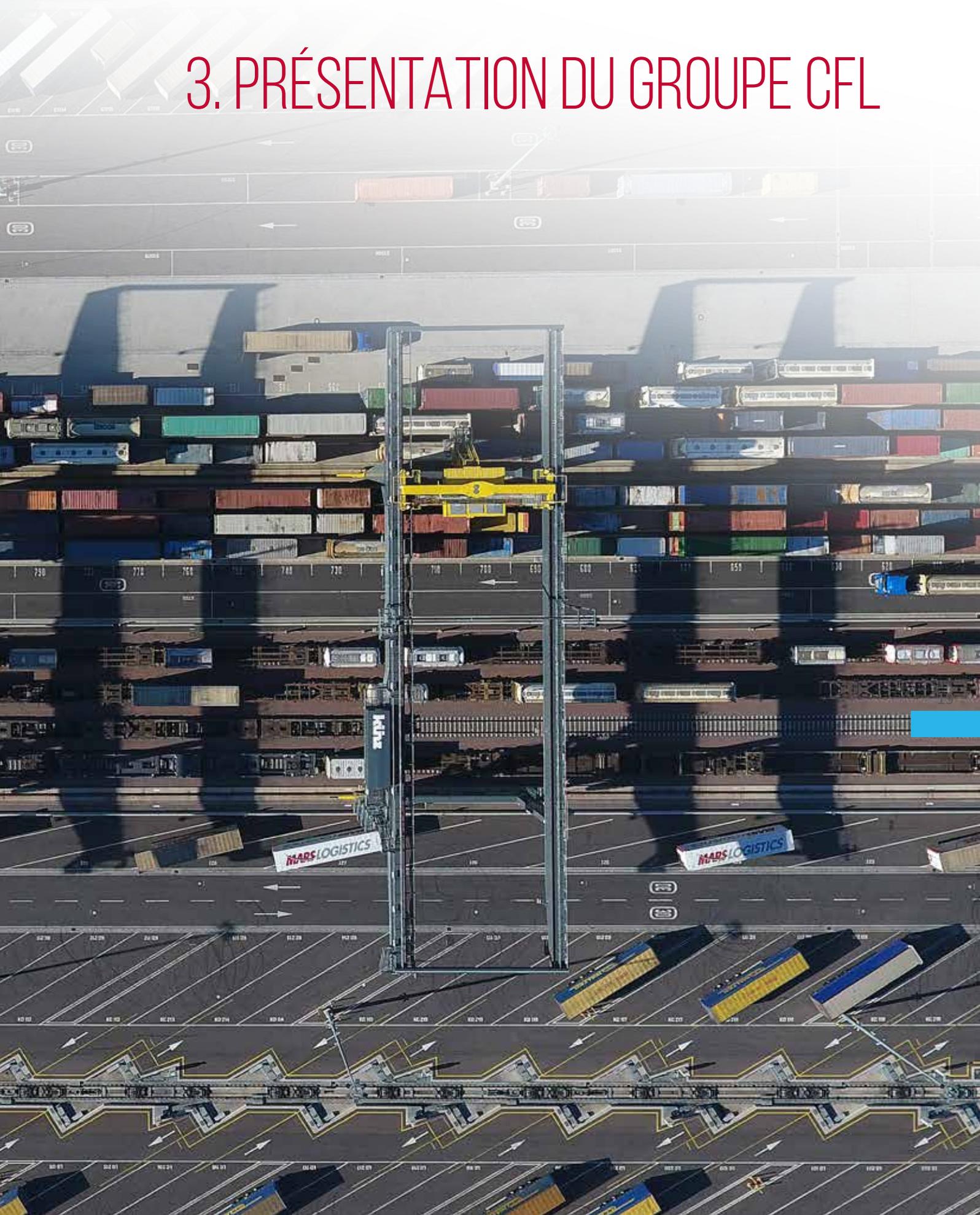


Inauguration des nouveaux locaux de CFL Evasion

Départ du second train test Chengdu - Bettembourg-Dudelange



3. PRÉSENTATION DU GROUPE CFL



3. PRÉSENTATION DU GROUPE CFL

L'objectif du Groupe CFL est d'assurer la mobilité de demain: simple, fiable et proche. En tant que l'un des plus grands employeurs du Grand-Duché de Luxembourg, le Groupe CFL offre à ses clients un service adapté à leurs besoins, que ce soit dans le domaine du transport de voyageurs ou de marchandises. Avec ses filiales situées sur le territoire luxembourgeois et au-delà, le Groupe CFL est un acteur de taille sur le plan européen.

3.1 NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois a été créée en 1946, à la fin de la Seconde Guerre Mondiale. Ses actionnaires sont les États du Luxembourg, de la Belgique et de la France. Leur participation dans le capital social du Groupe s'élève actuellement à respectivement 94% pour le Luxembourg, 4% pour la Belgique et 2% pour la France. Au fil des années, le Groupe CFL est devenu l'un des acteurs économiques les plus importants du pays. Aujourd'hui, un ensemble de 22 sociétés contribue au succès grandissant du Groupe CFL, ceci non seulement au Luxembourg, mais également en Europe.

Nos missions

Les trois missions essentielles du Groupe CFL sont le transport national, transfrontalier et international de voyageurs, la logistique et le transport de marchandises, ainsi que la gestion de l'infrastructure ferroviaire au Grand-Duché de Luxembourg.

Le transport de voyageurs

En continuation de la tendance des années passées, le chiffre des voyageurs transportés a dépassé les 25,0 millions en 2019. La mission de transport de passagers par rail et par route est fixée dans le contrat de service public liant les CFL et l'État luxembourgeois.

La logistique et le transport de marchandises

Le transport ferroviaire de marchandises et la logistique sont les éléments-clés du deuxième pilier des missions du Groupe CFL. Des solutions logistiques sur-mesure, couvrant la chaîne logistique dans sa globalité, sont offertes aux clients des activités fret.

La gestion de l'infrastructure ferroviaire

La troisième mission essentielle des CFL réside dans la gestion de l'infrastructure ferroviaire luxembourgeoise, y compris l'organisation intégrale du trafic sur le réseau ainsi que son extension, sa modernisation et son entretien. En vue de la future évolution du nombre de voyageurs, il est indispensable d'adapter le réseau aux besoins à venir, afin de garantir en permanence le plus haut niveau de sécurité et de qualité.

Nos valeurs

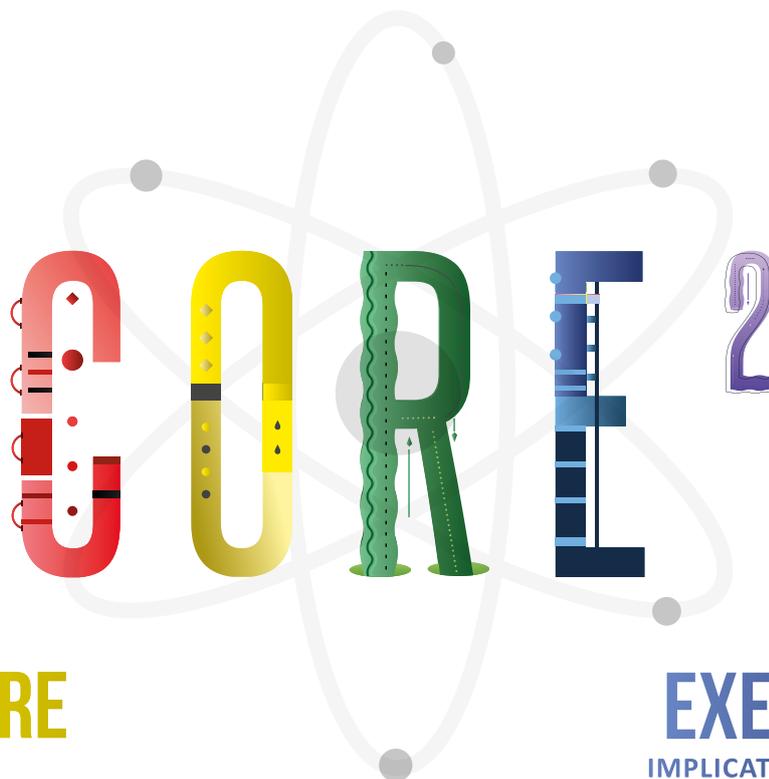
Les collaboratrices et collaborateurs du Groupe CFL sont le facteur le plus important du bon fonctionnement de l'entreprise au quotidien. Tout le personnel du Groupe CFL adhère à la Charte des valeurs commune «CORE²», dont les principes directeurs expriment l'engagement des collaborateurs dans le but de réaliser les objectifs stratégiques de l'entreprise.

COOPÉRATION

RELATIONS SINCÈRES ET PROFESSIONNELLES
 ESPRIT D'ÉQUIPE
 TRANSVERSALITÉ
 PARTICIPATION

RESPECT

TOLÉRANCE ET RESPECT
 RECONNAISSANCE
 POLITESSE
 DIGNITÉ

**OUVERTURE**

TRANSPARENCE
 INNOVATION
 DIALOGUE
 ÉCOUTE

EXEMPLARITÉ

IMPLICATION/RESPONSABILITÉ
 LOYAUTÉ/INTÉGRITÉ
 ENGAGEMENT
 LEADERSHIP
 HONNÉTÉTÉ

EXCELLENCE

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
 AMÉLIORATION CONTINUE
 PERFORMANCE
 EFFICIENCE

3.2 LES ORGANES DE LA SOCIÉTÉ

3.2.1 Le Conseil d'Administration

Jeannot WARINGO

Président

Félicie WEYCKER

Vice-Présidente, Premier Conseiller de Gouvernement, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, Département de la Mobilité et 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

Alex KIES

Conseiller, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, Département de la Mobilité et des Transports, Luxembourg (à partir du 07.06.2019)

Jacques LANNERS

Chairman of the Executive Board of CERATIZIT S.A., Luxembourg (jusqu'au 01.04.2019)

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 de la Mobilité et des Travaux publics, Département de la Mobilité et des Transports, Luxembourg

Christophe REUTER

Ingénieur diplômé en génie civil, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, Département de la Mobilité et 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^{ère} classe, Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, Département des Travaux publics, Luxembourg

Carlo THISSEN

Président de la Délégation Centrale du Personnel, Luxembourg

Steve WATGEN

Secrétaire Général du SYPROLUX, Luxembourg

Monique BARTHOLMÉ

Secrétaire du Conseil d'Administration (jusqu'au 30 avril 2019)

Astrid MANGEN

Secrétaire du Conseil d'Administration (à partir du 1^{er} mai 2019)

3.2.2 Le Comité des Directeurs

Marc WENGLER
Directeur Général

Marc HOFFMANN
Directeur Activités Voyageurs

Henri WERDEL
Directeur Gestion Infrastructure

Fraenz BENOY
Directeur Activités Fret

Yves BADEN
Directeur Ressources Humaines & Organisation

Alain BLAU
Directeur Administratif et Financier

Nicolas GAVAGE
Secrétaire Général

3.2.3 Les filiales du Groupe CFL

CFL MULTIMODAL **Fraenz BENOY**
Administrateur Délégué

CFL CARGO **Laurence ZENNER**
Directrice Générale

CFL IMMO **Christian ANTINORI**
Directeur

CFL EVASION **Martine FRIESEISEN**
Gérante

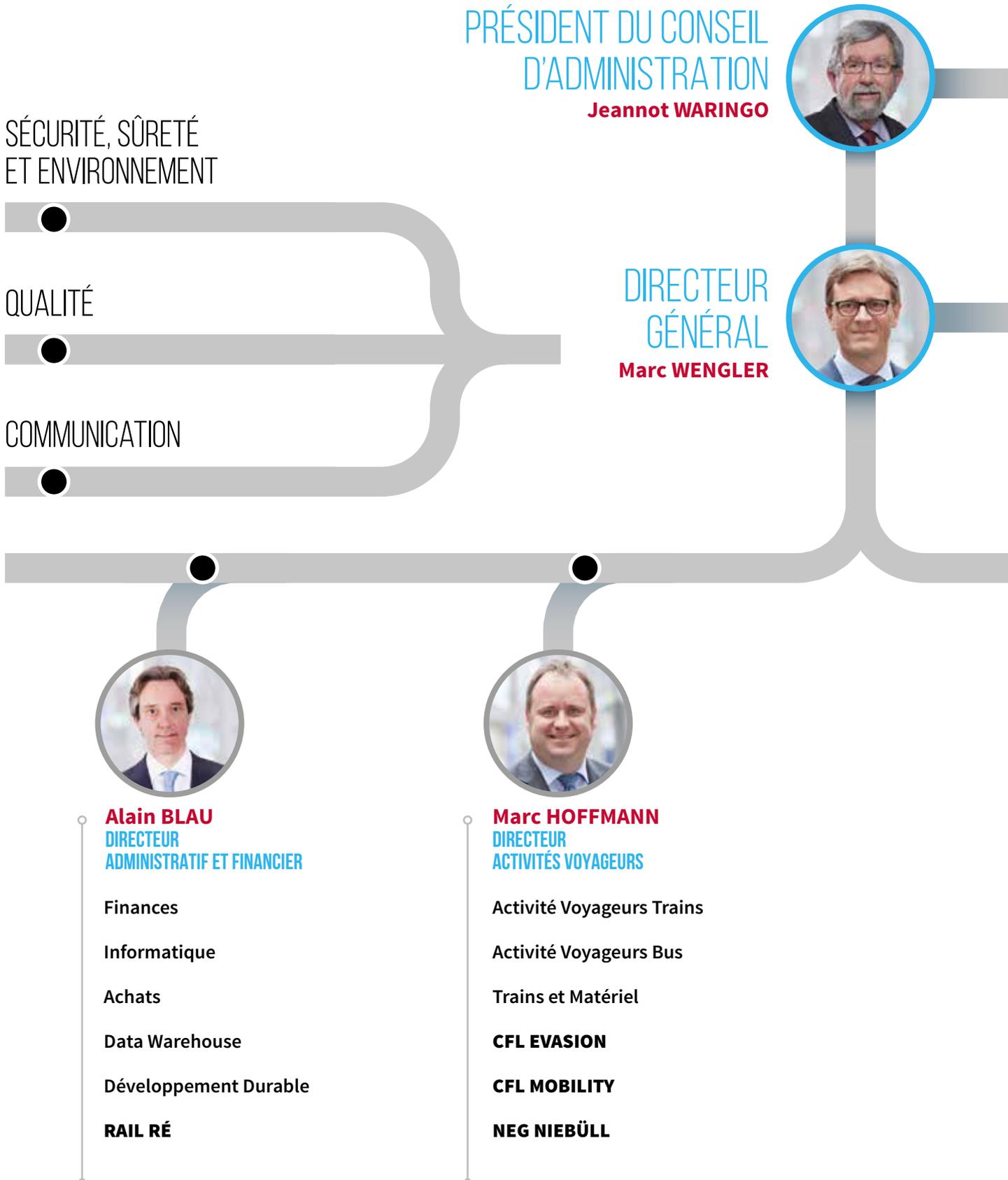
NEG NIEBÜLL GMBH **Ingo DEWALD**
Geschäftsführer

CFL MOBILITY **Jürgen BERG**
Gérant

Le Conseil d'Administration et la Direction Générale



3.2.4 L'organigramme du Groupe CFL



COMITÉ D'AUDIT

SECRÉTARIAT CA

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

JURIDIQUE / ASSURANCES



SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
Nicolas GAVAGE



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
Leadership Development
et Projets RH



Fraenz BENOY
DIRECTEUR
ACTIVITÉS FRET

Plateforme Multimodale
Activités Logistiques
Activités Ferroviaires
GROUPE CFL CARGO
GROUPE CFL MULTIMODAL

3.2.5 Dimension internationale



CFL multimodal

DUDELANGE

Holding opérationnelle et services support des activités fret.

CFL intermodal

DUDELANGE

Opérateur de trains combinés.

CFL terminals

DUDELANGE

Opérateur du terminal combiné et de la plateforme de l'autoroute ferroviaire.

CFL logistics

DUDELANGE

Entreposage, affrètement, transports routiers et agence en douane.

CFL site services

DUDELANGE

Gestion de sites et de maintenance d'installations.

CFL port services

ANVERS - ANTWERP

Services portuaires, douaniers, maritimes et ferroviaires.



CFL cargo

DUDELANGE

Entreprise ferroviaire (fret).

CFL technics

PÉTANGE

Réparation et maintenance des wagons de fret ferroviaire et locomotives.

CFL cargo France

MARANGE-SILVANGE

Entreprise ferroviaire (fret).

CFL cargo Deutschland

NIEBÜLL

Entreprise ferroviaire (fret).

CFL cargo Danmark

PADBORG

Entreprise ferroviaire (fret).

CFL cargo Sverige

NÄSSJÖ

Entreprise ferroviaire (fret).





CFL
LUXEMBOURG

Entreprise ferroviaire, transport de voyageurs et gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire luxembourgeoise.



CFL Immo
LUXEMBOURG

Gestion immobilière du domaine relevant de l'infrastructure ferroviaire de l'État luxembourgeois ou appartenant aux CFL.



CFL Evasion
LUXEMBOURG

Agence de voyage travaillant en collaboration avec l'Union Luxembourgeoise du Tourisme (ULT).



CFL Mobility
LUXEMBOURG

Développement et commercialisation des activités de partage de voitures du Groupe CFL au Luxembourg et au-delà.

Rail Ré
LUXEMBOURG

Société de réassurance.



NEG Niebüll GmbH
NIEBÜLL

Entreprise ferroviaire (voyageurs) entre Niebüll et Dagebüll (Allemagne), gestionnaire de l'infrastructure (45 km), maintenance de locomotives et de wagons.

3.3 LA VISION ET LA STRATÉGIE DU GROUPE CFL FACE À SES DÉFIS

Le Groupe CFL répond aux défis qu'il rencontre face à l'évolution des exigences de la clientèle, du contexte de ses activités, des technologies et de sa vision, ceci dans un contexte social, environnemental et économique.

3.3.1 Les principaux défis du Groupe CFL

Au niveau social

Clients

- Face au défi d'un contexte de saturation du réseau, dû à l'accroissement constant de l'offre ferroviaire (voyageurs et marchandises), les CFL ont su répondre à l'augmentation de plus de 85% du nombre de clients CFL entre 2003 et 2019;
- Une priorité absolue accordée à la sécurité des voyageurs, de l'infrastructure et des trains;
- L'évolution des attentes des clients quant à des solutions de mobilité complètes et individuelles, pour lesquelles la digitalisation constitue une opportunité majeure.

Collaborateurs

- L'importance du savoir-faire des collaborateurs dans le développement de l'entreprise, demandant des investissements et des formations permanentes notamment dans la sécurité, la santé et le bien-être au travail;
- Les développements actuels et futurs dans le secteur des transports, nécessitant le recrutement de nouveau personnel dans les divers secteurs d'activité du Groupe et le transfert de savoir-faire entre les différentes générations de collaborateurs.



Sur le plan économique

- L'influence directe des activités du Groupe, en tant qu'un des principaux acteurs économiques du Grand-Duché, sur l'économie du pays et de la Grande Région;
- Un double challenge: celui d'assurer la mobilité de milliers de travailleurs au niveau régional et de mettre en exergue la spécialisation du Groupe dans le transport de marchandises à travers l'Europe. Ceci implique la nécessité de fournir des solutions logistiques sur mesure et à haute valeur ajoutée, couvrant la chaîne logistique du début à la fin.

Dans le domaine environnemental

- Le rôle décisif du train contre la dégradation continue de notre environnement, tant pour les déplacements au quotidien que pour le transport de marchandises;
- La gestion durable des ressources et des déchets, la recherche d'économies en CO₂ et, plus généralement, la contribution à la préservation de la nature et du climat dans toutes les activités quotidiennes des CFL.

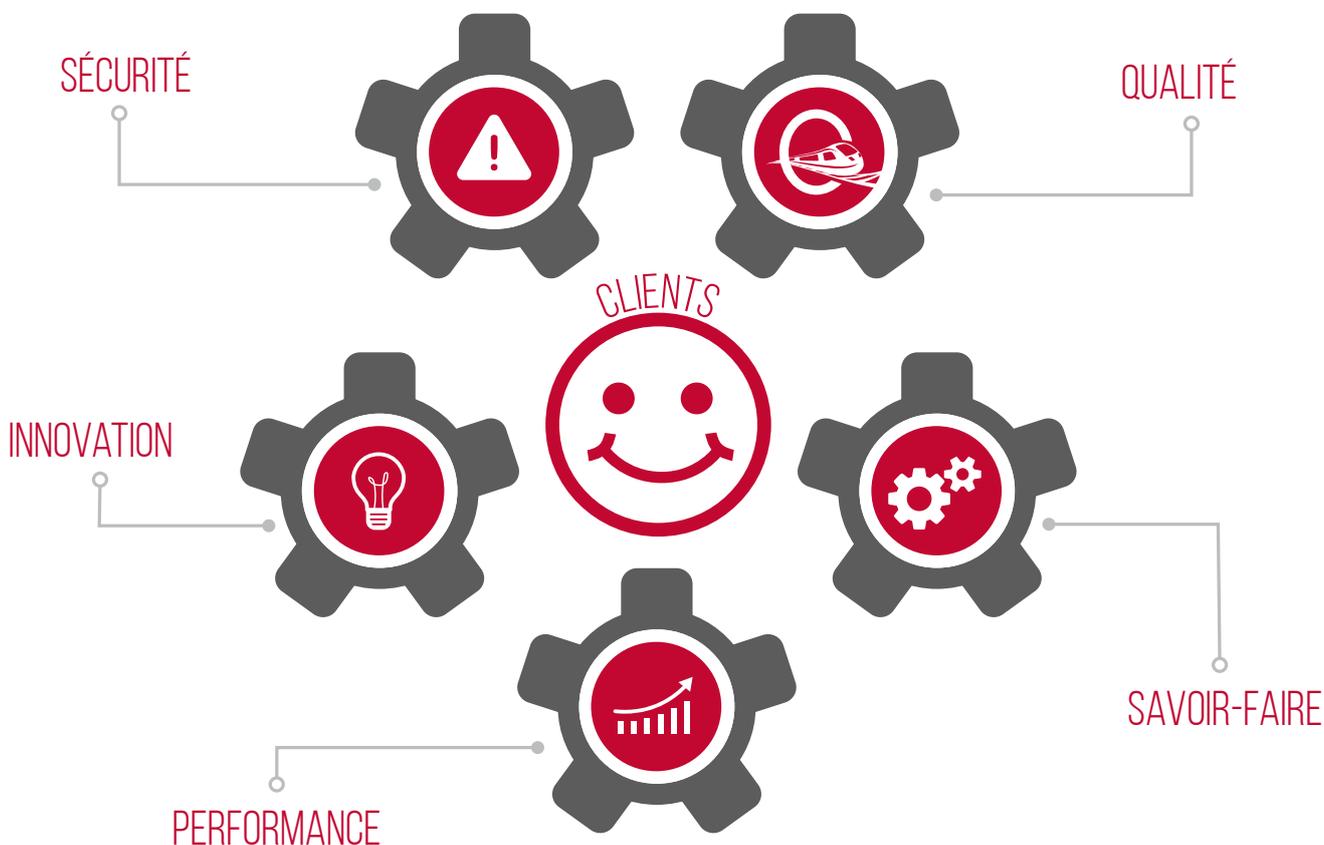
3.3.2 Une stratégie d'entreprise centrée sur le client

La satisfaction de la clientèle est l'objectif principal qui motive toutes les activités du Groupe CFL. La stratégie couvre tous les domaines d'activité du Groupe et s'appuie sur cinq piliers, imbriqués les uns dans les autres, telles les roues d'un engrenage.

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

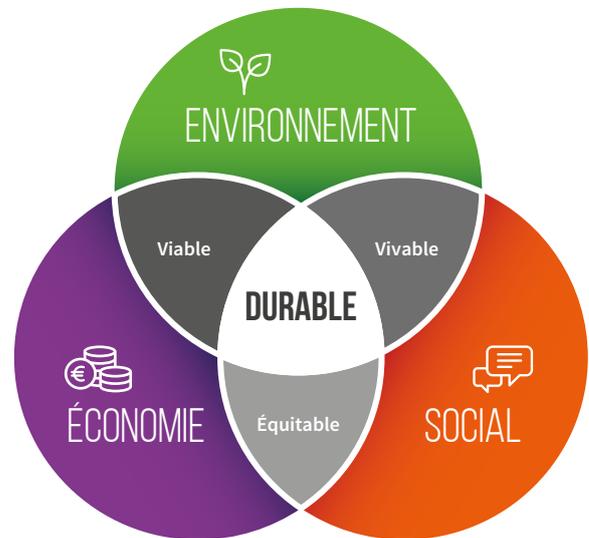
Les cinq piliers de la stratégie du Groupe CFL sont interconnectés. En effet, le Groupe CFL mise sur le savoir-faire de son personnel, ainsi que sur l'introduction de solutions innovatrices. En résultent des effets directs bénéfiques sur les piliers stratégiques de la sécurité et de la qualité des prestations. Cette interaction entre les piliers permet d'inscrire dans la durée la performance du Groupe entier. Plus précisément, la synergie de tous ces leviers réunis permet au Groupe de garantir et d'augmenter la satisfaction de ses clients.

La mise en œuvre de cette stratégie aboutira à la réalisation de la vision que le Groupe CFL s'est fixée à l'horizon 2024.

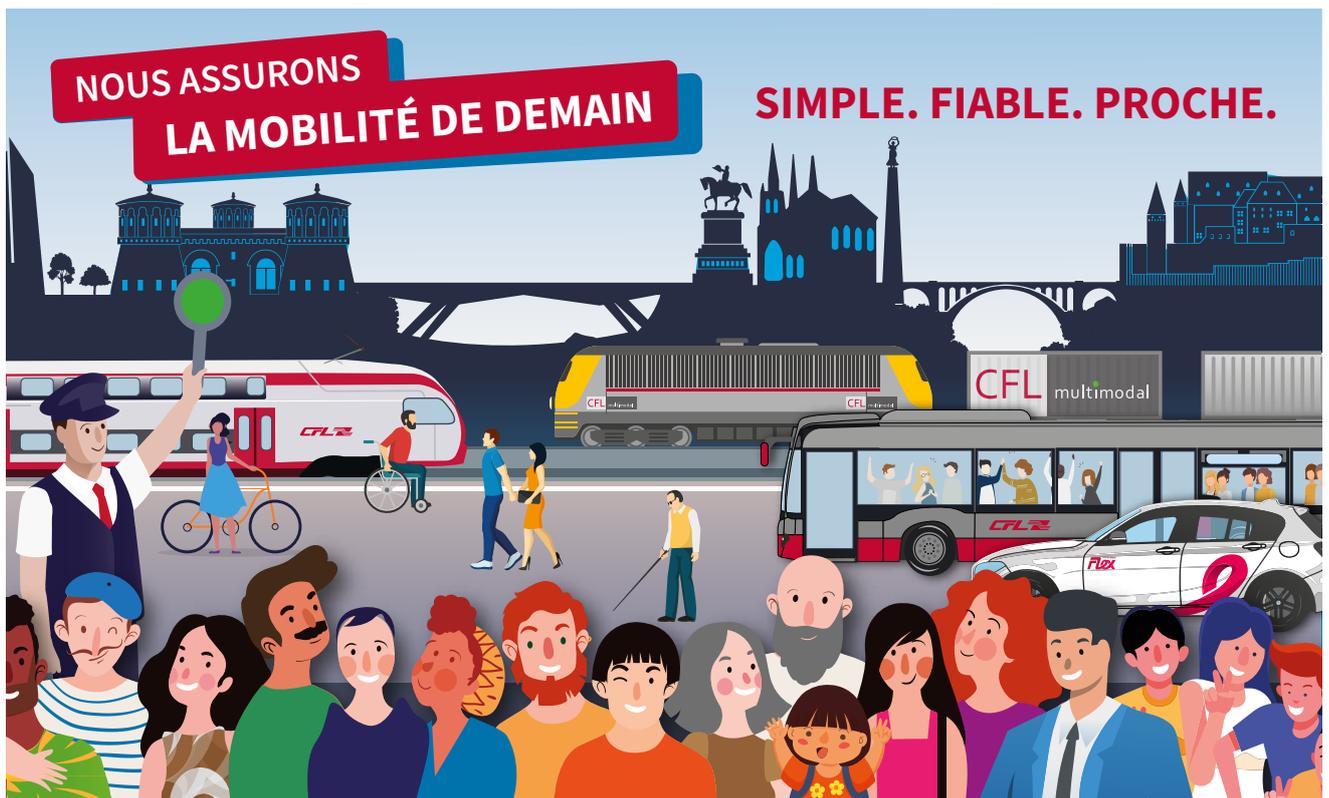


Étant conscient du lien étroit entre sa stratégie d'entreprise et ses engagements sur le plan de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), le Groupe CFL a intégré sa stratégie RSE dans sa stratégie Groupe.

Ainsi, il répond à ses principaux défis en tant qu'employeur et fournisseur de services, tout en cherchant à étendre continuellement son impact positif et durable sur l'environnement. 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. C'est aussi rendre son développement durable, équitable, viable, et vivable pour les besoins d'aujourd'hui et de demain (pour plus de détails, cf. 4.2).



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



3.3.3 Une vision à l'horizon 2024

Grâce à l'interaction découlant de sa stratégie d'entreprise et de sa stratégie RSE, intégrées l'une dans l'autre, le Groupe CFL s'est doté d'outils performants, afin d'atteindre sa vision à l'horizon 2024.

Cette vision prend en compte:



- L'agrandissement du réseau existant, grâce à de grands projets d'infrastructure, tels que la construction de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg, l'extension de la Gare de Luxembourg et la construction de pôles d'échange;



- L'augmentation de la robustesse du système, ayant comme objectifs un taux de ponctualité minimum de 92%, ainsi qu'un taux maximum de 1% de suppressions;



- L'augmentation 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;



- L'amélioration de l'accueil dans les gares grâce à des travaux de modernisation, d'extension et de construction des P&R, sans oublier l'adaptation aux besoins des personnes à mobilité réduite;



- La diversification continue de l'offre de solutions logistiques intégrées.





4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ



4. LE RAPPORT D'ACTIVITÉ

4.1 LE RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

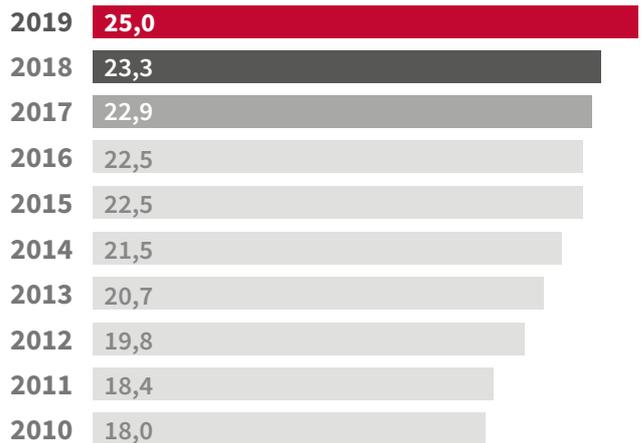
Trafic des voyageurs

Les CFL enregistrent une fréquentation record des trains en trafic national et transfrontalier avec 25,0 millions de voyageurs en 2019 et un taux de croissance par rapport à 2018 de +7,3%, qui est sensiblement supérieur au taux de croissance moyen des dernières années.

Toutes les lignes du réseau ont vu le nombre des voyageurs progresser de manière homogène, un développement favorable qui s'explique aussi par le fait que le trafic ferroviaire transfrontalier a été moins affecté en 2019 par les grèves en France que l'année précédente et que les chantiers au profit de la modernisation et de l'extension sur le réseau national ont moins impacté la circulation des trains.

Les CFL ont également réalisé des progrès importants au niveau de la qualité du service de transport en 2019 avec une ponctualité en progression des trains et une amélioration de l'information des voyageurs dans les gares et dans les trains.

NOMBRE DE VOYAGEURS TRAIN (EN MILLIONS)



Les prestations kilométriques réalisées en 2019 par les CFL de 7,4 millions de km se situent pratiquement en ligne avec celles de l'année précédente.



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 de 274,6 millions d'euros en 2018 à 290,7 millions d'euros en 2019 (+5,9%).

Pour ce qui est des investissements de l'activité de transport des passagers, l'année 2019 a surtout vu le paiement d'acomptes en relation avec l'acquisition de 34 automotrices prévues pour être livrées entre 2022 et 2024 et la livraison de 37 bus (dont 2 bus électriques et 4 bus hybrides).

D'autre part, le montant des investissements consacrés par les CFL à la digitalisation des opérations et à l'implémentation de nouvelles solutions technologiques s'est stabilisé à haut niveau en 2019 conformément à la politique poursuivie par les CFL dans ce domaine depuis plusieurs années.

Finalement, la société d'autopartage CFL Mobility a continué son développement en augmentant son chiffre d'affaires par l'élargissement de son portefeuille de services. Cette évolution positive s'avère cependant, en 2019, encore insuffisante pour atteindre un résultat net positif.

Gestion du réseau, réalisation des grands chantiers

Les grands projets réalisés par les CFL au niveau de l'infrastructure ferroviaire pour le compte du Fonds du Rail atteignent un niveau élevé en 2019 (210,1 millions d'euros), qui se situe toutefois légèrement en retrait par rapport au montant réalisé en 2018 (227,5 millions d'euros).

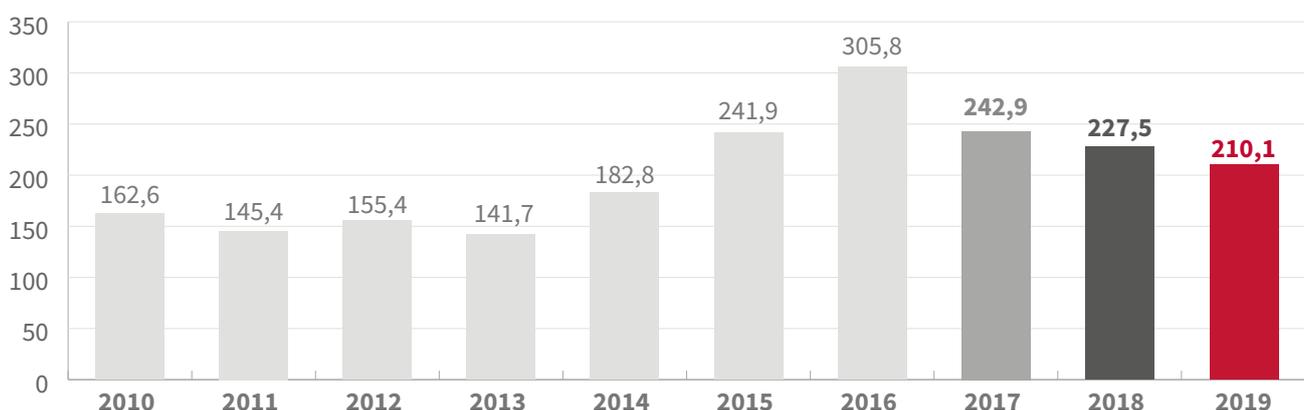
Parmi les projets stratégiques qui ont vu les investissements les plus importants en 2019, on relève d'abord celui de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire Luxembourg-Bettembourg, projet qui se poursuivra jusqu'à sa mise en service en 2024. Les chantiers du second viaduc Pulvermühle ainsi que la mise à double voie du tronçon de ligne Luxembourg-Sandweiler-Contern ont été finalisés en 2019.

Parmi les autres projets importants qui ont progressé en 2019 on relèvera en particulier les travaux d'extension de la Gare de Luxembourg, devant aboutir à la mise en service successive entre 2019 et 2024 de deux nouveaux quais avec quatre voies supplémentaires, ainsi que la construction de nouveaux Park & Rails près de plusieurs gares.

Dans leur rôle de gestionnaire du réseau ferroviaire luxembourgeois, les CFL ont aussi réalisé en 2019 d'importants travaux d'entretien sur le réseau afin de garantir un niveau élevé de sécurité, de fiabilité et de disponibilité de l'infrastructure ferroviaire, des interventions qui ont demandé une organisation efficace des opérations sur le terrain pour minimiser l'impact sur la circulation des trains. Le chiffre d'affaires de l'activité de gestion du réseau ferroviaire s'est élevé à 152,4 millions d'euros en 2019 (137,8 millions d'euros en 2018).

Au niveau de la gestion du patrimoine immobilier des CFL, la cession d'un bâtiment administratif par les CFL à l'État a permis de contribuer de façon significative au résultat consolidé en 2019.

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



Transport de marchandises

L'année 2019 a permis aux deux principales activités fret du Groupe CFL d'enregistrer des performances financières et commerciales encourageantes.

Le résultat du Groupe CFL cargo (fret conventionnel) est positif pour la 6^e année consécutive, alors que la diminution notable de la perte enregistrée par le Groupe CFL multimodal (fret combiné) par rapport aux exercices précédents tend à confirmer l'efficacité des mesures de restructuration mises en place.

Le Groupe CFL cargo a réalisé un résultat net consolidé de 6,4 millions d'euros en nette progression, par rapport à l'année précédente (gain consolidé de 2,0 millions d'euros en 2018). Son chiffre d'affaires a progressé de 1,4% en 2019 pour atteindre un montant de 193,0 millions d'euros (190,4 millions d'euros en 2018) en relation notamment avec le développement de nouveaux trafics au niveau international, notamment dans le domaine de la traction de trains intermodaux en relation avec le terminal de Dudelange – Bettembourg. Cette évolution positive a également permis au Groupe CFL cargo d'augmenter les prestations en termes de tonnes-km de marchandises transportées.

MILLIONS TKM (tonnes-km) GROUPE CFL CARGO



En dehors des activités du transport de fret conventionnel, la filiale CFL technics, spécialisée dans la maintenance de wagons et de locomotives, a continué à développer son activité en consolidant sa base de clientèle existante et en profitant de nouveaux débouchés. L'augmentation du chiffre d'affaires ainsi que la réalisation de gains de productivité ont permis à CFL technics de présenter des résultats financiers en progression de 28,2% par rapport à l'année précédente (5,0 millions d'euros contre 3,9 millions d'euros en 2018).

Les investissements du Groupe CFL cargo ont été assez faibles et principalement constitués de la construction d'un atelier de maintenance de wagons et locomotives à Bettembourg ainsi que d'investissements liés à la flotte de wagons.

Concernant les activités du fret combiné, le Groupe CFL multimodal a su ramener sa perte de -4,6 millions d'euros en 2018 à -3,0 millions d'euros en 2019 entre autres, grâce à la réalisation d'un meilleur chiffre d'affaires consolidé, qui passe de 86,7 millions d'euros en 2018 à 93,4 millions d'euros en 2019 (+7,7%).

C'est notamment la filiale CFL intermodal qui a amélioré sa performance financière par rapport à l'année précédente, entre autres, par l'augmentation des fréquences de trains entre Bettembourg et les destinations Trieste, Zeebrugge et Anvers. D'autre part, le démarrage des connexions vers Valenton et Gand, ainsi qu'un meilleur taux de remplissage en général des trains ont permis de contribuer à ces progrès.

La filiale CFL logistics a aussi amélioré sa performance financière par rapport à 2018 en consolidant son activité d'entreposage et de transport routier autour de la clientèle industrielle et du commerce de gros. De nouveaux contrats ont pu être concrétisés dans le secteur de l'agro-alimentaire et du surgelé.

Le terminal, exploité par la filiale CFL terminals et mis en exploitation en 2017, a connu une progression de 7,8% au niveau des opérations de manutention en relation avec le développement positif des trains intermodaux. Ainsi, un nombre record de manutentions a été réalisé en 2019 (208.660 manutentions).

Il convient cependant de remarquer que les grèves de fin 2019 sur le réseau ferroviaire français ont impacté négativement le développement et la performance des sociétés du fret ferroviaire.

Les investissements ont été limités en 2019, ceci après quelques années très fortes en termes d'investissement dans le cadre de la construction des nouvelles infrastructures.

MANUTENTIONS SUR LE TERMINAL



Dans le domaine du transport de fret par autoroute ferroviaire enfin, la société Lorry-Rail détenue par les CFL à hauteur d'un tiers des parts du capital a dû enregistrer un résultat sensiblement négatif de -7,1 millions d'euros en 2019 (-0,9 million d'euros en 2018).

suite à une combinaison défavorable d'évolutions dont la pression commerciale croissante de la concurrence à l'étranger, l'interruption momentanée des trafics dans le Sud de la France en automne à la suite d'intempéries et les mouvements de grève de fin d'année en France.

Résultats financiers consolidés

Le montant net du chiffre d'affaires du Groupe augmente de 2,0% en passant de 892,5 millions d'euros en 2018 à 910,5 millions d'euros en 2019 en tenant compte du fait que:

- La contribution au chiffre d'affaires des activités liées au transport des voyageurs s'élève à 290,7 millions d'euros, en progression de 5,9% par rapport à 2018 (274,6 millions d'euros), principalement sous l'effet de l'évolution du coût du service public. Ces revenus représentent 31,9% du chiffre d'affaires du Groupe CFL et comprennent essentiellement les contributions de l'État 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 -1,1% et s'élèvent à 367,9 millions d'euros (372,1 millions d'euros en 2018) en raison notamment d'un rythme de réalisation des projets d'investissement pour le compte du Fonds du Rail légèrement moins élevé que les années précédentes. L'ensemble des revenus en relation avec les projets et la gestion d'infrastructure représente 40,4% du chiffre d'affaires du Groupe CFL;
- La contribution au chiffre d'affaires des activités du fret s'élève à 248,8 millions d'euros et augmente de 2,5% par rapport à l'année précédente (242,8 millions d'euros) principalement sous l'effet du développement des trafics du fret conventionnel et combiné. Le fret représente une quote-part de 27,3% dans le chiffre d'affaires du Groupe CFL.

Le chiffre d'affaires consolidé progresse donc sensiblement pour se rapprocher désormais de celui de l'année 2016 (914,4 millions d'euros) qui représente à cet égard un point culminant dans l'évolution du chiffre d'affaires du Groupe, une année se caractérisant par des investissements exceptionnellement élevés au niveau des projets réalisés pour le Fonds du Rail.

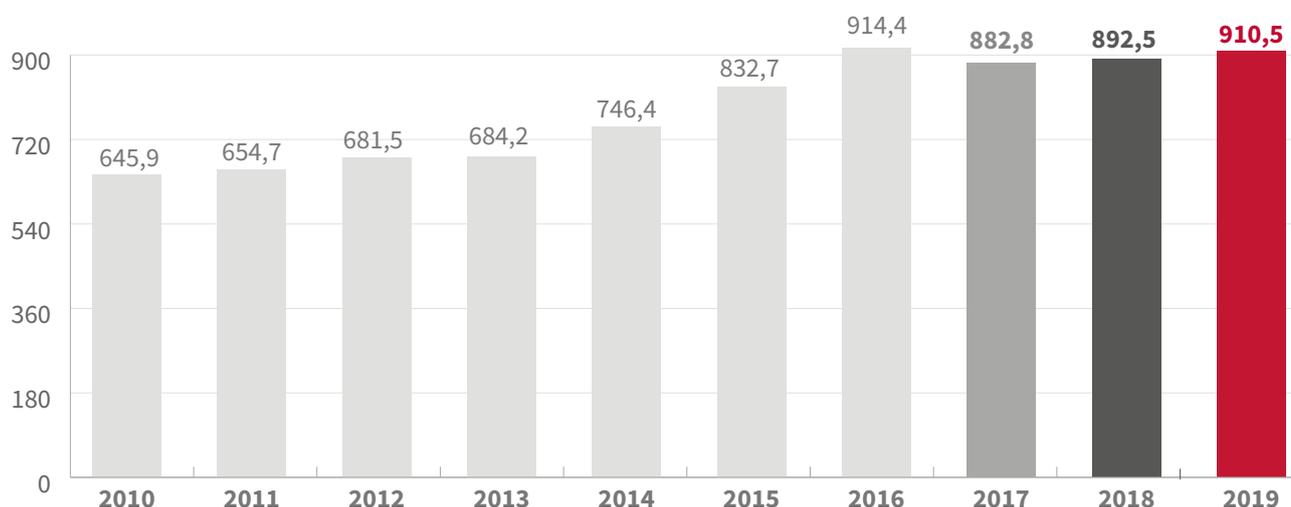
Le résultat brut opérationnel mesuré par l'EBITDA s'élève à 94,0 millions d'euros en 2019 (83,8 millions d'euros en 2018).

Après prise en compte des amortissements, corrections de valeur et provisions, le résultat d'exploitation correspondant à l'EBIT passe entre 2018 et 2019, de 15,7 millions d'euros à 22,9 millions d'euros.

En 2019 le cash-flow net dégagé s'établit à 88,9 millions d'euros, en progression sensible par rapport à celui de l'année précédente (78,1 millions d'euros).

La structure bilantaire du Groupe reste marquée par la proportion importante de l'actif immobilisé, mais avec une évolution à la baisse marginale de 744,9 millions d'euros en 2018 à 743,9 millions d'euros en 2019.

ÉVOLUTION CHIDA CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)



Les investissements du Groupe se sont élevés à 77,8 millions d'euros en 2019, en progression par rapport à 2018 avec 55,0 millions d'euros en 2018.

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



Au passif, le total des capitaux propres progresse de 17,7 millions d'euros, en proportion principalement du résultat consolidé, pour passer de 452,4 millions d'euros en 2018 à 470,1 millions d'euros en 2019.

La dette financière consolidée du Groupe CFL augmente suite aux nouveaux investissements et en conséquence de la contractualisation de nouveaux emprunts, en passant de 261,2 millions d'euros en 2018 à 290,3 millions d'euros en 2019.

La somme bilantaire augmente de 1.094,3 millions d'euros en 2018 à 1.146,5 millions d'euros en 2019.

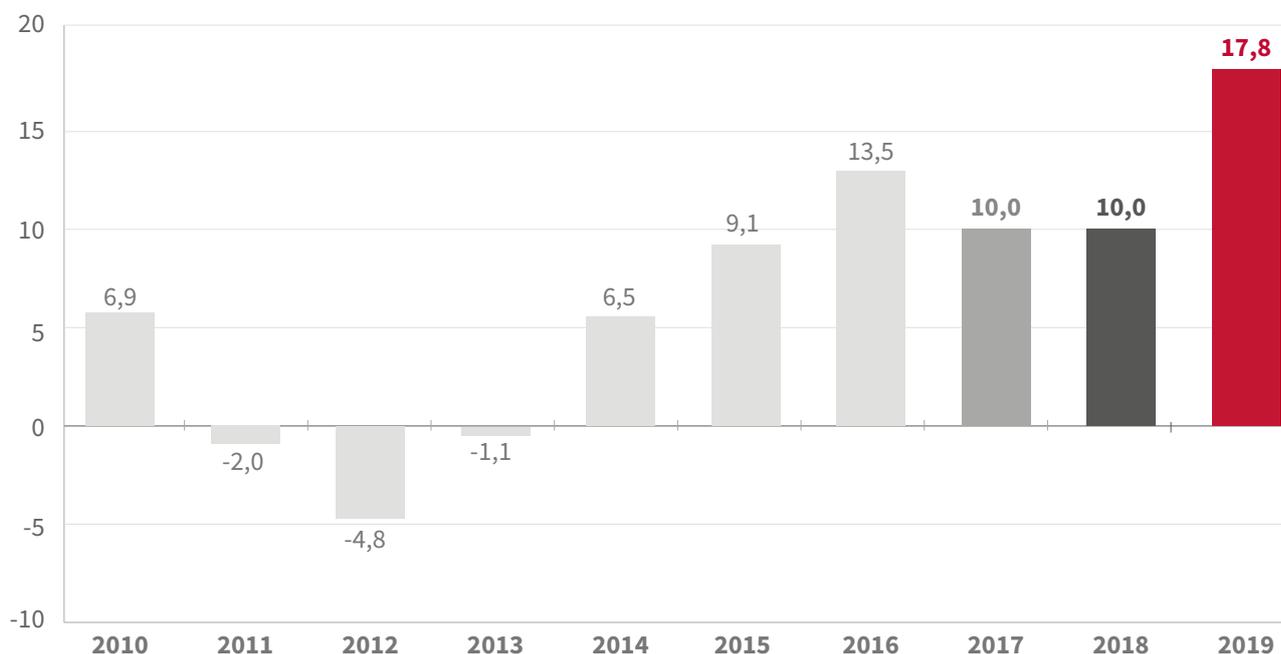
Le résultat net du Groupe CFL est fortement en hausse par rapport à 2018 avec un bénéfice net de 17,8 millions d'euros (10,0 millions d'euros en 2018), s'inscrivant dans la tendance positive des dernières années.

Concernant l'année 2020 et la crise sanitaire sans précédent que nous traversons actuellement, les CFL et leurs filiales sont affectés à divers degrés ce qui s'est surtout manifesté par une baisse sensible de la demande et partant du niveau d'activité, suite entre autres à la mise en application en mars du plan pandémie pour le transport des voyageurs en service public.

Sur le plan financier et économique les répercussions sur les principales activités des CFL en relation avec l'État devraient rester limitées. Pour les activités gérées en autonomie commerciale par les CFL et par leurs filiales, certaines d'entre elles devront revoir à la baisse leur chiffre d'affaires. Ce manque de chiffre d'affaires ne pourra pas toujours être entièrement compensé par une réduction correspondante des charges et aura par conséquent un impact sur la rentabilité de ces activités.

Pour conclure, cette dégradation des perspectives de rentabilité en 2020 affectera certainement le Groupe CFL, qui peut cependant aborder cette crise avec une relative sérénité, compte tenu de la solidité de la plupart des indicateurs financiers et de la marge de manœuvre financière au début de cette année, dont un taux d'endettement relativement faible.

ÉVOLUTION RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (EN MILLIONS D'EUROS)





CHIFFRES-CLÉS 2017 - 2019 (EN MILLIONS D'EUROS)

	2017	2018	2019	Variation 2018/2019
Somme du bilan	1.128,7	1.094,3	1.146,5	4,8%
Capitaux propres	442,6	452,4	470,1	3,9%
Immobilisations	767,9	744,9	743,9	-0,1%
Dettes financières	279,0	261,2	290,3	11,1%
Chiffre d'affaires	882,8	892,5	910,5	2,0%
Charges de personnel	336,8	357,1	379,2	6,2%
EBITDA	88,4	83,8	94,0	12,2%
EBIT	15,8	15,7	22,9	45,9%
Résultat du Groupe	10,0	10,0	17,8	78,0%
Cash-flow	82,6	78,1	88,9	13,8%
Investissements consolidés du Groupe CFL	100,2	55,0	77,8	41,5%
dont investissements CFL	73,1	39,8	64,8	62,8%
Investissements nets pour Fonds du Rail	242,9	227,5	210,1	-7,7%
Taux d'endettement net	10,32%	14,38%	23,37%	62,5%
Rentabilité des capitaux propres	2,25%	2,21%	3,79%	71,5%

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

Par son activité et son impact sur la mobilité durable (fret et voyageurs), le Groupe CFL est, de fait, un acteur positif du changement et a un impact fort sur l'économie, la planète, tout comme sur la vie de milliers de personnes.

Promouvoir le train plutôt que la route, c'est être responsable, diminuer l'empreinte carbone, protéger la santé et améliorer notre qualité de vie à tous.

Dans ce contexte, pour le Groupe CFL, identifier, prioriser et évaluer l'impact de ses activités en matière de développement durable, s'accompagne d'un engagement sur des initiatives concrètes, en misant sur le dialogue avec les parties prenantes internes et externes.

4.2.1 Historique et Gouvernance de notre Responsabilité Sociale

Au sein des services et des activités du Groupe CFL, les principes du développement durable sont vécus au quotidien depuis de nombreuses années. Un large éventail de projets et d'initiatives ont vu le jour, soutenus pour certains enjeux clés, par des cellules et services dans le domaine de la sécurité, de la qualité, de l'environnement, des ressources humaines ou de l'innovation.

En 2019, pour piloter la démarche et avoir une vision complète de toutes les initiatives responsables du Groupe CFL, la Cellule Développement Durable a été créée. La Cellule a un rôle de sensibilisation, de conseil et d'animation autour des différents enjeux et impacts sociaux et environnementaux des CFL, en impliquant les collaborateurs, les services et les parties prenantes du Groupe CFL.

Pour soutenir cette démarche, le Comité RSE du Groupe CFL, constitué d'une dizaine de membres de différents services et activités, se réunit régulièrement et contribue à faire le lien avec les activités et services. Le Comité définit une feuille de route annuelle et fait vivre la RSE au sein des CFL.

En outre, fin 2019, un premier appel a été lancé, dans l'optique de créer un réseau d'ambassadeurs RSE, constitué de collaborateurs désireux de s'informer, de promouvoir des bonnes pratiques et de s'engager autour de thématiques durables.



Le Groupe CFL obtient le label ESR de l'INDR

Le 3 décembre 2019, le Groupe CFL s'est vu remettre le label ESR (Entreprise Socialement Responsable) de l'INDR.

Les CFL, ainsi que CFL multimodal, répondent ainsi avec succès aux critères de la démarche de labellisation, dans les domaines de la stratégie, de la gouvernance, du social et de l'environnement.

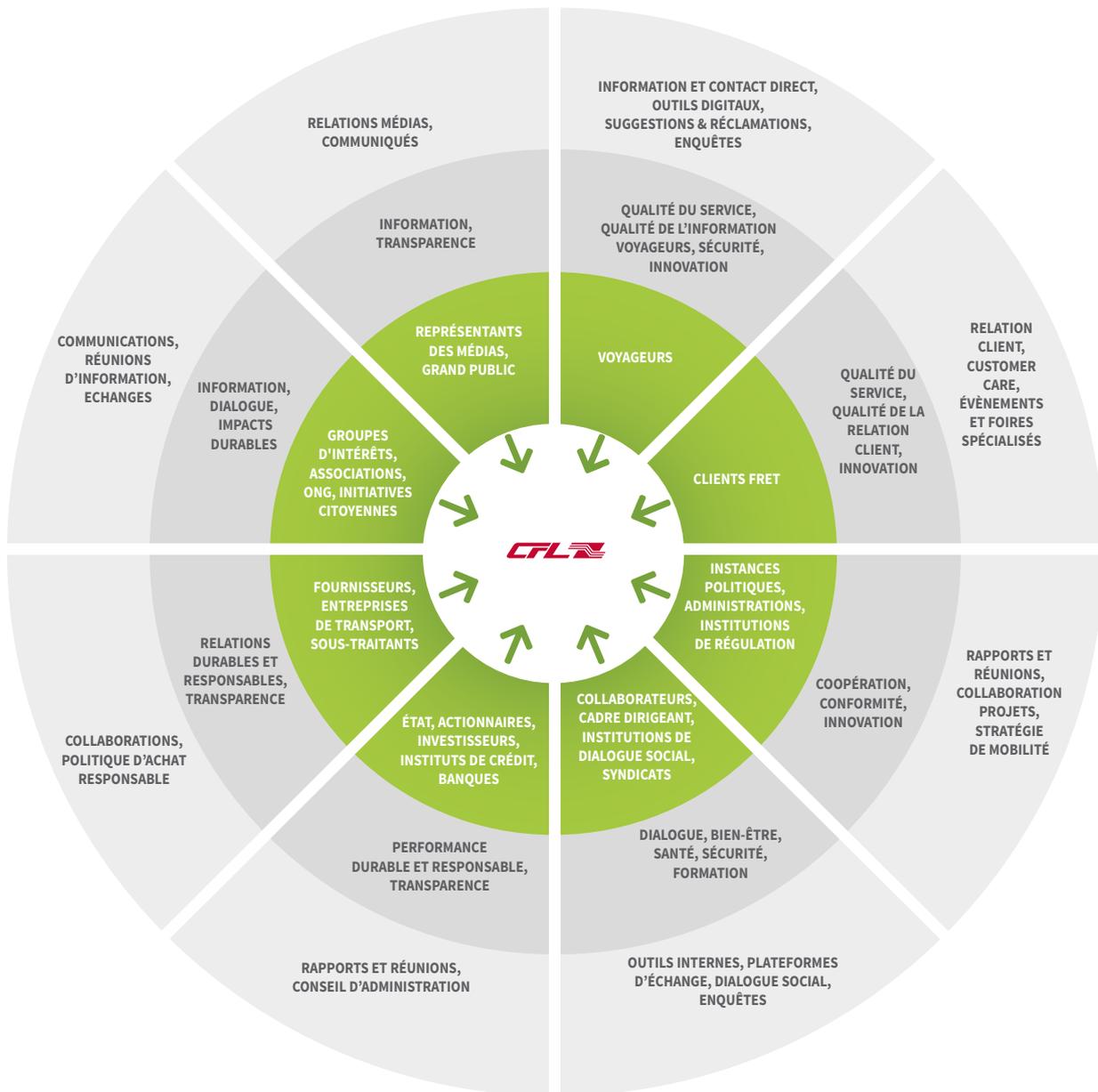
L'obtention du label ESR incarne l'engagement des CFL à progresser constamment dans une démarche responsable et durable.

4.2.2 Les liens étroits avec les parties prenantes

Incorporée au cœur de la stratégie du Groupe CFL, la démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) s'enrichit du dialogue avec ses différentes parties prenantes. Ce dialogue permet au Groupe de tenir compte de l'impact que ses activités engendrent sur ses parties prenantes et de s'investir afin de répondre aux attentes économiques, sociales et environnementales de celles-ci. Il permet en outre de guider les décisions opérationnelles et de mettre en œuvre des solutions relatives aux différents enjeux RSE identifiés. Enfin, ce dialogue donne lieu à la réflexion stratégique long terme du Groupe CFL et permet d'anticiper l'avenir. Le schéma sur la page suivante représente les principaux groupes de parties prenantes des CFL, ainsi que leurs attentes essentielles.

4.2.3 Les thématiques de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)

Comme d'autres entreprises engagées dans une démarche de Responsabilité Sociale, le Groupe CFL a procédé à l'identification de ses impacts et enjeux majeurs, dans le cadre d'une analyse de matérialité. Ces enjeux sont au cœur des préoccupations du Groupe CFL et s'inscrivent dans la logique d'une stratégie RSE intégrée. L'analyse réalisée en 2018 reste



toujours valide en 2019. Les thématiques évaluées comme importantes, ainsi que les détails et principes de l'exercice sont présentés en annexe de ce rapport au point I.IV.

4.2.4 La contribution des CFL aux objectifs de développement durable

Les 17 objectifs de développement durable (ODD), adoptés par les Nations Unies en 2015, ouvrent la voie vers un avenir plus durable. Ils sont un appel à l'action de tous les pays afin de promouvoir la prospérité, tout en répondant à une série de besoins sociaux et en protégeant la planète. En 2017, le gouvernement luxembourgeois a affirmé son engagement en matière

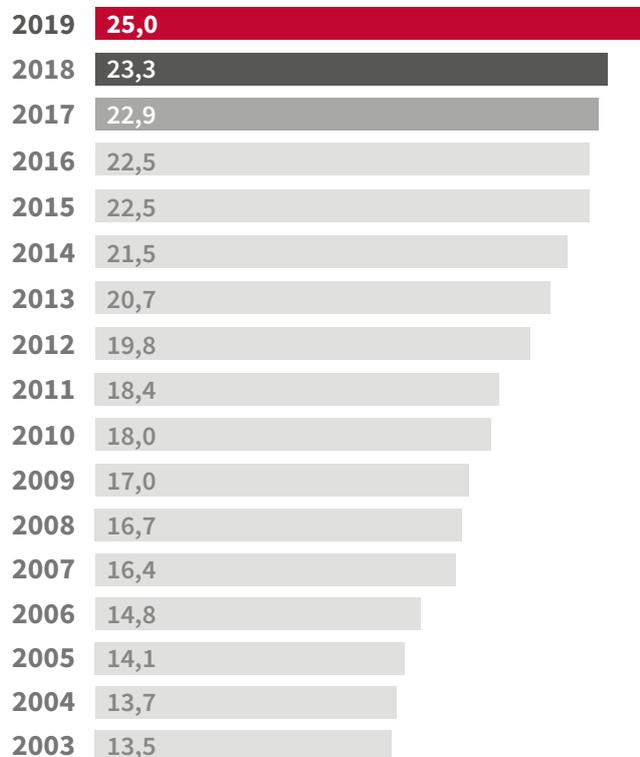
de Développement Durable, par le biais du «3^e Plan National pour un développement durable», dit «Agenda 2030». Il y va de la responsabilité de tous les acteurs économiques du pays d'agir pour l'atteinte des objectifs de développement durable. En ligne avec les engagements du pays, le Groupe CFL veille à son impact social et environnemental. Par son activité et le développement continu de sa démarche responsable, le Groupe CFL souhaite, aujourd'hui et à l'avenir, contribuer à 12 objectifs de développement durable qu'il considère comme pertinents pour ses activités. Le détail de cette contribution est présenté dans l'annexe I.VI de ce rapport.

4.3 LES ACTIVITÉS VOYAGEURS

4.3.1 L'évolution du nombre des personnes transportées par rail

Le contrat de service public que le Groupe CFL a conclu avec l'État luxembourgeois définit sa mission du transport par rail et par route. En moins de 20 ans entre 2003 et 2019, le nombre des voyageurs à bord des trains CFL n'a cessé de croître pour atteindre, en 2019, un nouveau chiffre record de plus de 25,0 millions de personnes, par rapport à 13,5 millions de voyageurs en 2003. Le nombre total de voyageurs comptés dans les trains des CFL en 2019 se situe à 25,0 millions, ce qui représente une croissance de 7,3% par rapport à 2018. Ce nouveau record souligne l'importance d'élargir et d'adapter nos services en continu.

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



4.3.2 L'évolution du nombre des passagers sur les différentes lignes

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ligne 10 (Luxembourg – Troisvierges / Gouvy)	4.619	4.956	5.053	5.350	5.002	5.053	5.794	5.986 (+3,32%)
Ligne 30 (Luxembourg – Wasserbillig – Trèves)	1.405	1.304	1.329	1.297	1.290	1.369	1.473	1.550 (+5,19%)
Ligne 50 (Luxembourg – Arlon – Bruxelles)	2.075	2.134	2.099	1.901	1.790	1.765	1.736	2.112 (+21,69%)
Ligne 60 (Luxembourg – Esch-sur-Alzette – Pétange – Rodange)	6.900	6.983	7.424	7.650	7.685	7.963	7.542	7.615 (+0,98%)
Ligne 70 (Luxembourg – Rodange – Athus – Virton – Longwy)	1.583	1.944	2.132	2.510	2.461	2.689	2.982	3.161 (+5,99%)
Ligne 90 (Luxembourg – Thionville – Metz)	2.902	3.070	3.165	3.465	4.153	4.088	3.804	4.592 (+20,69%)

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



La ponctualité

Depuis l'année 2018, les CFL publient la ponctualité des trains sur leur site Internet.

La méthode de calcul est simple et transparente. Tous les trains planifiés sans exception sont considérés et classés dans un des 4 cas de figure que peut rencontrer un client:

- Trains ponctuels (un train est considéré comme ponctuel s'il y a moins de 6 minutes de retard à l'arrivée ou au point frontière);
- Trains en retard (un train est considéré comme en retard à partir de 6 minutes de retard à l'arrivée ou au point frontière);
- Trains supprimés sur une partie du parcours;
- Trains supprimés totalement.

Tous les retards et toutes les suppressions sont pris en considération quelle que soit leur cause. La situation réelle vécue par les voyageurs est ainsi reflétée au mieux dans les statistiques. Ces statistiques sont déclinées par ligne et par tronçon de ligne.

Le taux de ponctualité annuel moyen en 2019 sur tout le réseau ferré national se situe à 90%. Les CFL dépassent donc d'un point de pourcentage le taux annuel moyen de 2018 (89%). Toutefois, le pourcentage des suppressions était plus élevé qu'en 2018, avec 3,5% en 2019 contre 3,1% pour l'année précédente.

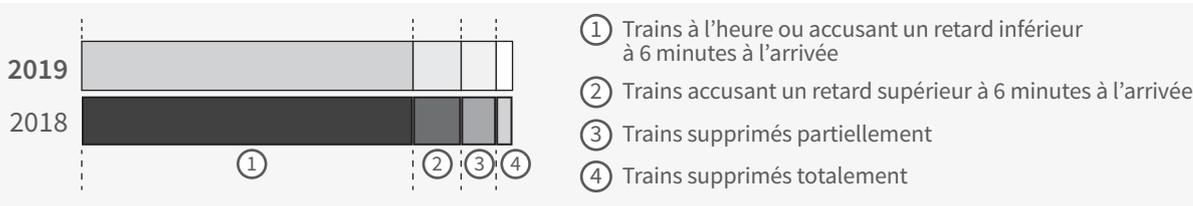
Les causes des retards et de suppressions font l'objet d'un suivi très rigoureux. Ces analyses sont rendues possibles grâce à des systèmes performants de gestion du trafic en temps réel et de gestion des incidents, soutenus par un «Data Warehouse» en continu développement (*thématique RSE SO16*).

L'amélioration de la ponctualité en 2019 s'explique entre autres par les facteurs suivants:

- La réouverture de la voie 10AB en Gare de Luxembourg le 1^{er} avril 2019;
- La mise en service du second viaduc Pulvermühle et de la mise à double voie du tronçon Sandweiler-Contern le 23 avril 2019;
- L'opérationnalité depuis septembre 2018, de la «Betriebsleitzentrale» – ce centre opérationnel a pour objectif de réunir toutes les compétences intervenant dans les décisions en matière de régulation du trafic de manière à optimiser le processus décisionnel en temps réel.

Deux bus sont dédiés exclusivement aux besoins instantanés des gestionnaires du trafic. Gérés par le centre d'exploitation des bus des CFL, ils peuvent être mis à disposition des voyageurs en l'espace de quelques minutes.

PONCTUALITÉ DES TRAINS VOYAGEURS SUR LE RÉSEAU CFL



4.3.3 Le nombre et la fréquence des trains, en heure de pointe (toutes les indications par direction)

L'OFFRE EST ADAPTÉE CONTINUUELLEMENT À LA DEMANDE CROISSANTE

Les CFL proposent à leur clientèle une offre dense sur toutes leurs lignes. Depuis l'introduction de la nouvelle offre sur la ligne 30 en décembre 2019, tous les arrêts sont desservis au moins 2 fois par heure et par sens.

Au fil des années, les CFL ont continué à élargir et à adapter leur offre aux demandes d'une clientèle de plus en plus nombreuse. En accord avec la stratégie d'entreprise visant la satisfaction possible de la clientèle, de nouvelles cadences ont été ajoutées, de nouvelles infrastructures ont été mises en service ou bien sont en cours de construction.



4.3.4 L'information client

La satisfaction de la clientèle est étroitement liée à la disponibilité immédiate d'informations fiables en temps réel.

L'amélioration des processus et des systèmes en rapport avec l'information voyageurs a continué en 2019, tout comme la concrétisation de plusieurs projets phares.

RAILtab et LINIT

L'outil RAILtab a été lancé en été 2019. Quelque 700 appareils (smartphone ou tablettes) ont été distribués aux conducteurs, au personnel de manœuvre, aux visiteurs, ainsi qu'au personnel d'accompagnement des trains. L'objectif est d'introduire un système d'information et de communication pour l'ensemble

du personnel roulant CFL sur support informatique portable. RAILtab permet, entre autres, aux conducteurs et aux accompagnateurs de gérer les horaires de marche des trains de manière digitale. L'accès à l'application CFL mobile permet aux collaborateurs CFL, entre autres, d'avoir accès aux horaires des trains de manière digitale. L'application LINIT est intégrée dans RAILtab et permet de mieux informer les collaborateurs susceptibles d'être affectés par un incident, une perturbation, afin qu'ils puissent ensuite informer les voyageurs. Le signalement des dégâts et la rédaction de rapports par le personnel de terrain peuvent également se faire de manière électronique.



Refonte du site Internet

Le Groupe CFL a entièrement revu son site Internet www.cfl.lu, officiellement mis en service en septembre 2019, afin de permettre à l'utilisateur une expérience personnalisée. En ce qui concerne les domaines d'activité principaux du Groupe CFL, cette plateforme dispose de nouvelles fonctionnalités répondant aux besoins changeants d'une clientèle diverse, le tout dans une navigation épurée et facile, multisupport et multilingue. Dans le but d'offrir une meilleure expérience utilisateur, le site a été créé dans l'optique d'évoluer régulièrement.

App «Reporter»

Toujours dans l'optique d'améliorer constamment l'information voyageurs, les CFL ont, par ailleurs, continué à travailler sur l'application «Reporter»,

développée à l'attention du personnel impliqué dans le domaine de l'amélioration de l'information de la clientèle. Le personnel agit en tant que «client mystère», rapportant systématiquement la façon dont les clients ont été informés. Ces rapports permettent de jauger la qualité de l'information voyageurs et d'entreprendre des mesures correctrices. En 2019, 1.111 rapports ont été établis dans les trains et sur les quais.

WiFi

Des bornes WiFi, mises en place de plus en plus dans les gares et arrêts, facilitent un accès gratuit aux informations en ligne. En 2019, les gares et arrêts de Bertrange-Strassen, Kleinbettingen, Mamer et Troisvierges ont été équipés. À long terme, un équipement de tous les gares et arrêts est prévu (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).



AURIS

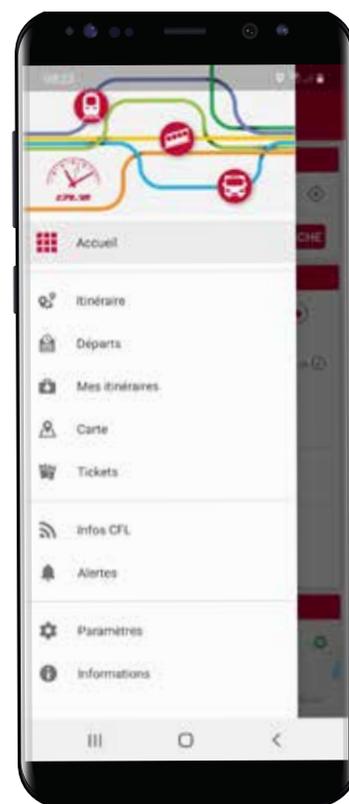
Visant une optimisation qualitative et quantitative, l'outil d'information voyageurs innovateur AURIS («Automatisches Reisenden-Informationen-System») permet la diffusion entièrement automatisée d'informations, en temps réel, de manière optique et acoustique. Les informations proviennent du système de suivi des trains en temps réel ARAMIS («Advanced Rail Automation Management and Information System»). Fin 2019, 29 gares et arrêts accueillant 80% des clients sont équipés d'afficheurs AURIS.

En 2019, les stations suivantes ont été équipées par l'affichage AURIS: Berchem, Bettembourg, Cents-Hamm, Clervaux, Dommeldange, Dudelange-Usines, Dudelange-Ville, Ettelbruck, Heisdorf, Hollerich, Howald, Kautenbach, Kleinbettingen (partiellement), Luxembourg, Mersch, Pfaffenthal-Kirchberg, Sandweiler-Contern, Troisvierges. Aux stations suivantes, l'affichage AURIS a été ajouté aux annonces sonores existantes AURIS: Bascharage-Sanem et Dippach-Reckange (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).

Applications mobiles des CFL

À travers le lancement, en 2017, de leur première application pour appareils mobiles, CFL mobile, les CFL ont créé un outil d'information personnalisable et disponible en permanence. En 2019, l'application a fait l'objet de mises à jour. Elle est désormais dotée, entre autres, d'un nouvel écran d'accueil montrant les départs à proximité et une carte des environs, d'un nouveau tutoriel facilitant la navigation et d'un module offrant un aperçu rapide des nouveautés. Le layout a été modernisé, les points d'intérêts peuvent être affichés sur la carte selon les préférences des utilisateurs et une représentation visuelle sur une carte permet de savoir, au départ d'un point spécifique, quelles zones de la carte peuvent être atteintes en transports en commun.

En mars 2019, une deuxième application a été lancée. CFL International permet aux clients d'acheter et de gérer des titres de transport internationaux à destination de la Belgique, de la France, des Pays-Bas, de l'Allemagne, de l'Autriche, du Danemark et de la Suisse ou encore de Londres. Les billets achetés via l'application sont enregistrés pour être consultés en ligne à tout moment (*thématiques RSE SO15, SO18 et EC07*).



L'information des clients dans le cadre des travaux

L'accompagnement de leurs clients pendant les travaux d'infrastructure fait partie des services d'information voyageurs des CFL. Cette communication spécifique a lieu en amont des travaux, ainsi que pendant leur exécution. Elle passe par différents canaux, dont la carte annuelle des grands travaux distribuée en janvier, les affichages, les informations sonores dans les trains et sur les quais, la presse, la distribution de flyers et booklets horaires, les réseaux sociaux, l'application CFL, le site Internet et la présence du personnel dans les gares principales. Ce personnel guide les voyageurs et coordonne les départs de nombreux bus de substitution. En 2019, les moyens d'information renforcés mis en place pour les périodes de travaux ont été étendus à tous les week-ends de chantiers (thématiques RSE SO15, SO18 et EC07).

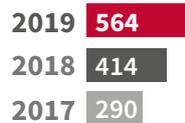
Cellule «Suggestions et réclamations Clients»

Tout au long de l'année, les clients peuvent 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 de 8h00 à 17h00 heures du lundi au vendredi (thématique RSE SO19). En 2019, la cellule a traité 2.338 réclamations pour les déplacements en train et 564 réclamations concernant les bus.

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAINS



NOMBRE DE RÉCLAMATIONS BUS



4.3.5 Le matériel roulant des CFL

Le parc de matériel ferroviaire et les moyens de traction dont disposaient les CFL en 2019 sont les suivants:



**19 locomotives électriques de ligne bitension
25 kV/50Hz et 3 kV/continu (Série 3000)**

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)**

Caractéristiques:
 Constructeur: Bombardier
 Puissance: 5.600 kW
 Vitesse maximale: 140 km/h
 Circulation: Luxembourg, Belgique, Allemagne



**21 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
 Circulation: Luxembourg



**21 automotrices électriques à 2 niveaux bitension
25kV/50Hz et 1,5kV/continu (Série 2200, type «TER2N NG»)**

Caractéristiques:
 Constructeur: Alstom
 Puissance: 2.340 kW
 Vitesse maximale: 160 km/h
 Places assises: 323
 Circulation: Luxembourg, France





**20 voitures pilotes à 2 niveaux («Dosto»
de 1^{ère} et 2^{ème} classe**

Caractéristiques:

Constructeur: Bombardier

Places assises: 80

Circulation: Luxembourg, Belgique,
Allemagne

**19 automotrices électriques à 2 niveaux bitension
25kV/50Hz et 15 kV/16,7Hz (Série 2300, type «KISS»)**

Caractéristiques:

Constructeur: Stadler

Puissance: 3000 kW

Vitesse maximale: 160 km/h

Places assises: 292 (série CFL2)

Circulation: Luxembourg, Allemagne



**52 voitures intermédiaires à
2 niveaux de 2^{ème} classe**

Caractéristiques:

Constructeur: Bombardier

Places assises: 133

Marquage des compartiments pour vélos

L'identification des compartiments vélos par un autocollant vert sur le matériel voyageurs, entamée en octobre 2018, a été terminée fin juin 2019.

Équipement avec le système de sécurité ETCS

Tout le matériel roulant voyageurs des CFL est équipé du système de sécurité ETCS (*European Train Control System; thématiques RSE EC07 et SO23*). La mission de ce système est le contrôle automatisé de la vitesse des trains. Le système ETCS permet de remplacer plus de 20 systèmes de sécurité ferroviaires utilisés en Europe et constitue la base d'un trafic ferroviaire transfrontalier utilisant un seul système de sécurité des trains. Ainsi, il permet l'uniformisation des prescriptions d'exploitation ferroviaire européennes. Depuis 2018, dans le cadre de la circulation dans les pays limitrophes, les CFL disposent de 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*).



**15 voitures intermédiaires
à 2 niveaux
de 1^{ère} et 2^{ème} classe**

Caractéristiques:

Constructeur: Bombardier

Places assises: 116

Flotte actuelle des bus CFL

Les voyages en bus

Les CFL exploitent une flotte d'autobus comptant 79 véhicules. Avec la mise en service de 4 bus hybrides et 2 bus électriques, en 2019, les CFL ont fait un pas de plus vers l'électromobilité. 4,2 millions de clients ont eu recours aux services bus des CFL en 2019, par rapport à 4,3 millions de personnes en 2018.

Le «Luxembourg-Saarbrücken-Express»

Le «Luxembourg-Saarbrücken-Express» est une navette bus reliant, en 1h15, la Gare Centrale de Luxembourg à la gare centrale de Sarrebruck, un des principaux nœuds du réseau ferré allemand avec des connexions aux trains ICE, IC et EC. En 2019, l'occupation du «Luxembourg-Saarbrücken-Express» affiche une croissance de 6,4% par rapport à l'année 2018. De janvier à décembre 2019, 143.168 personnes ont été transportées par la navette, contre 134.496 personnes en 2018.

Le «Gare Lorraine Express»

La navette bus «Gare Lorraine Express» relie, sur un trajet durant environ 1h30, la Gare Centrale de Luxembourg à la gare Lorraine TGV en passant par le P+R Luxembourg-Sud (Howald). Le «Gare Lorraine Express» permet d'accéder aux trains TGV directs desservant entre autres l'Aéroport Paris-Charles de Gaulle, Angers, Angoulême, Bordeaux, Futuroscope Poitiers, Le Mans, Lille, Marne-la-Vallée (Disneyland Paris), Massy, Meuse, Nantes ou Rennes. L'occupation du «Gare Lorraine Express» présente une croissance de 5,4% par rapport à l'année 2018, malgré les mouvements de grève en France en décembre 2019, où la circulation ferroviaire était fortement perturbée. De janvier à décembre 2019, 9.524 personnes ont utilisé les services de la navette, contre 9.036 personnes en 2018.

4 Volvo 7900 Hybride 18 m



MODÈLE	TYPE	ANNÉE	QUANTITÉ
Irizar i4L 15 m	Régional	2016	15
Man Lion's City 18,75 m	Urbain	2015	9
Mercedes Citaro 18 m	Urbain	2010	1
Iveco Crossway 12 m	Low entry	2019	10
Iveco Crossway 14,5 m	Low entry	2019	21
Man Lion's Régio 13 m	Régional	2013	10
Man Lion's City 13,5 m	Urbain	2015	7
Volvo 7900 Hybride 18 m	Urbain	2019	4
Irizar ieHCB 18m electric	Urbain	2019	2

2 Irizar ieHCB 18 m



4.3.6 CFL Evasion

La filiale CFL Evasion du Groupe CFL, créée en 1998, fait partie intégrante du paysage touristique au Grand-Duché. Une équipe expérimentée accompagne et conseille ses clients dans les phases de planification et de réservation de leurs voyages de loisirs ou d'affaires.

Au courant de l'année 2019, les locaux de CFL Evasion ont été intégralement rénovés. Dans le cadre de cette rénovation, le logo de CFL Evasion a également été redessiné.

Au niveau des voyages de loisirs, l'agence dispose d'une panoplie de produits de qualité pour tous les budgets et tous les goûts. CFL Evasion peut non seulement recourir à des produits de l'Union Luxembourgeoise du Tourisme (ULT), dont CFL Evasion détient des parts sociales, mais également à d'autres offres et produits à travers le monde entier, grâce à ses partenariats avec LuxairTours, TUI, Ameropa, Neptun et bien d'autres.

La tendance à la hausse des voyages «à la carte» se confirme. Les destinations de vacances les plus populaires restent cependant l'Espagne, le Portugal, l'Italie et la Grèce. En outre, les destinations lointaines et les voyages en croisière profitent également d'une popularité croissante auprès des clients. Pour des week-ends d'escapade ou des séjours en ville, le train devient aussi de plus en plus populaire.

En ce qui concerne l'organisation de voyages d'affaires, l'agence dispose d'un service dédié aux demandes professionnelles. L'équipe «Business» traite toutes demandes à la carte et apporte des conseils personnalisés pour les entreprises afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de celles-ci.



4.3.7 CFL Mobility

Le service d'autopartage du Groupe CFL, Flex, a été mis en service début 2018 avec 20 stations et 80 voitures, offrant une location courte-durée en boucle fermée. CFL Mobility compte, aujourd'hui, plus de 2.500 clients, ayant doublé ainsi le nombre de ses clients par rapport à 2019, et gère une flotte de plus de 100 voitures, réparties sur 45 stations, dont une nouvelle station depuis le mois de décembre 2019 à l'aéroport du Findel.

Un nouveau service «Oneway», lancé en novembre 2019, permet de réaliser des parcours d'une station A vers une station B. Ce service est actuellement disponible sur 7 des 45 stations Flex.

À part son réseau public, Flex propose des solutions sur mesure aux administrations communales, ainsi qu'aux entreprises qui sont à la recherche d'une solution pour améliorer la mobilité de leurs citoyens et/ou de leurs collaborateurs.

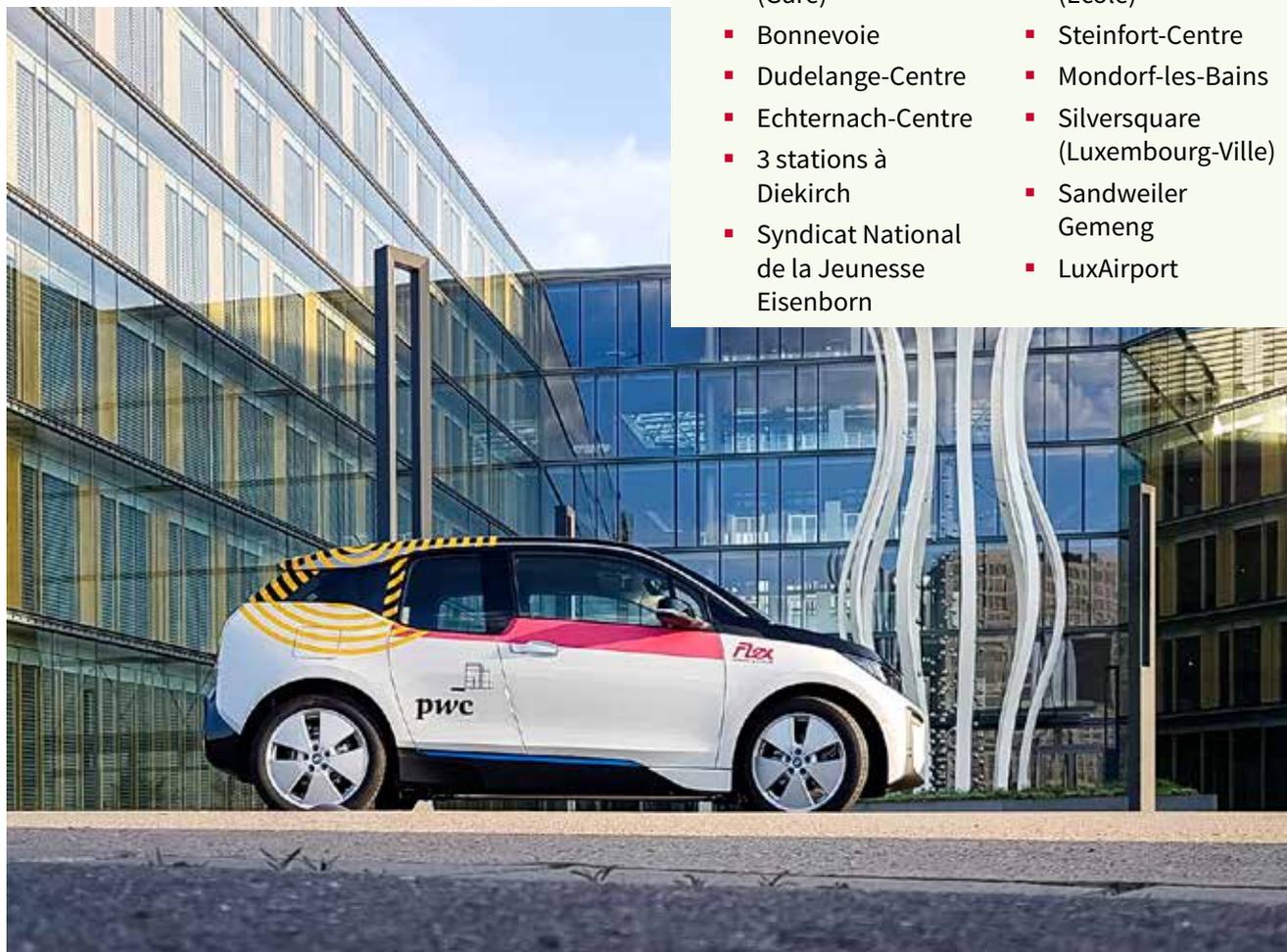
Parmi leurs clients professionnels qui leur font déjà confiance, les équipes de CFL Mobility comptent entre autres, à ce jour, différentes administrations communales, comme p.ex. Hesperange, Bertrange, Mondorf et Diekirch.

Suite à un appel d'offres au mois de décembre 2018, CFL Mobility a été retenu comme fournisseur par l'entreprise PwC pour son service de carsharing interne. Le service a été lancé en juillet 2019 avec 14 véhicules mis à disposition des collaborateurs de PwC exclusivement. Ceux-ci peuvent utiliser ces voitures pour leurs déplacements professionnels ou privés.

Pour CFL Mobility, l'objectif est d'être un maillon fort dans la chaîne de mobilité au Luxembourg, afin de contribuer à l'amélioration de la mobilité.

STATIONS FLEX INAUGURÉES EN 2019:

- Dommeldange (Gare)
- Bonnevoie
- Dudelange-Centre
- Echternach-Centre
- 3 stations à Diekirch
- Syndicat National de la Jeunesse Eisenborn
- Kleinbettingen (Ecole)
- Steinfort-Centre
- Mondorf-les-Bains
- Silversquare (Luxembourg-Ville)
- Sandweiler Gemeng
- LuxAirport



4.4 LES ACTIVITÉS FRET

4.4.1 L'évolution des activités

2019 est à nouveau une année riche en évènements pour les activités fret du Groupe CFL. Les sociétés des Groupes CFL multimodal et CFL cargo poursuivent l'extension de leurs activités à l'étranger et le développement de l'offre de services logistiques autour du site Eurohub Sud, tout en intensifiant les projets d'innovation et de digitalisation.

MANUTENTIONS SUR LE TERMINAL



KTONNES (kilotonnes) TRANSPORTÉES GROUPE CFL CARGO



MILLIONS TKM (tonnes-km) GROUPE CFL CARGO

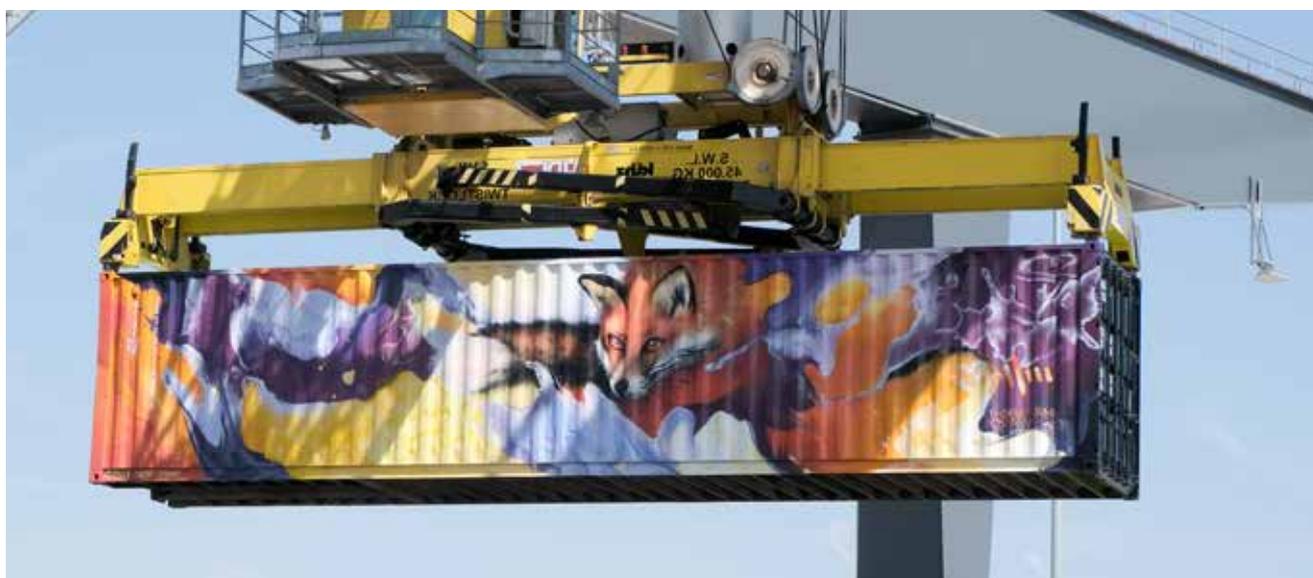


Le pôle ferroviaire, le pôle infrastructure, le pôle logistique

Le pôle ferroviaire

Avec l'objectif de développer ses activités, le Groupe CFL cargo a renforcé l'organisation de ses filiales en France, en Allemagne, au Danemark et en Suède. Le Groupe a poursuivi son plan d'adaptation de sa flotte aux nouvelles directives européennes, notamment en matière de réduction du bruit. Le Groupe a lancé de nouvelles liaisons internationales, notamment sur l'axe Allemagne-France. Ses positions sur l'axe Est-Ouest allemand ont été renforcées.

En 2019, CFL cargo s'est également engagé dans l'initiative Rail Freight Forward, fondée lors de la COP24 de Katowice en décembre 2018, qui regroupe les entreprises ferroviaires européennes défendant un objectif commun: réduire l'impact écologique du transport de marchandises en Europe. Les membres de Rail Freight Forward oeuvrent activement pour doubler la part du fret ferroviaire en Europe à horizon 2030, en passant de 18% à 30%. L'évènement ambassadeur de la coalition, «Noah's Train», a fait halte au Luxembourg le 10 juillet. Deux conteneurs peints par les artistes luxembourgeois Daniel Mac Lloyd et Alain Welter ont rejoint le train, qui, passant par le Luxembourg, a continué sa route en Europe vers la Lituanie, l'Espagne et les Pays-Bas pour finir sa course à Madrid lors de la COP25 en décembre.



Réseau activités Fret

CONNEXIONS 2019 ET FRÉQUENCES PAR CONNEXION (par semaine):

- Lyon 5x
- Le Boulou 16x
- Barcelona 5x
- Antwerp 5x
- Trieste 12x
- Zeebrugge 5x
- Gent 5x
- Champigneulle (Nancy) 3x
- Valenton (Paris) 1x

- Connexions CFL intermodal
- Connexions maritimes
- Lorry Rail
- Licence ferroviaire
- Connexions démarrées en 2020



Toujours dans l'optique de réduire l'empreinte carbone du Groupe, la filiale allemande de CFL cargo a préparé son passage à l'électricité verte qui devrait être effectif début 2020.

De son côté, CFL technics (filiale de CFL cargo) poursuit la stratégie de diversification de son portefeuille clients pour les activités de maintenance et de réparation de wagons et de locomotives, mais également de négoce de pièces et réalise à nouveau une belle croissance cette année.

Sur le plan du transport intermodal, CFL intermodal, opérateur de trains combinés du Groupe CFL multimodal, renforce son offre avec une augmentation des fréquences des trains sur les axes Bettembourg-Trieste, Bettembourg-Zeebrugge et Bettembourg-Anvers, ainsi que le démarrage de deux nouvelles connexions vers Valenton et Gand au premier semestre 2019.

En parallèle, le Groupe CFL multimodal a renforcé son partenariat avec le Port de Trieste (Italie), par la signature d'un *Memorandum of Understanding* en juin 2019, visant à développer et à optimiser la connexion intermodale existante entre Bettembourg-Dudelange et Trieste (Italie). Le Groupe a aussi annoncé son partenariat avec la société CLIP, opérateur de terminal à Swarzędz-Poznan (Pologne) pour le lancement d'une autoroute ferroviaire en 2020. Le terminal CLIP sera équipé de la technologie Lohr Railway System.

Deux trains tests ont relié en avril et octobre 2019, le terminal de Qingbaijiang (Province du Sichuan – Chine) et le terminal de Bettembourg-Dudelange. Ces deux trains sont un pas de plus vers une collaboration sino-luxembourgeoise et vers une relation ferroviaire plus régulière.

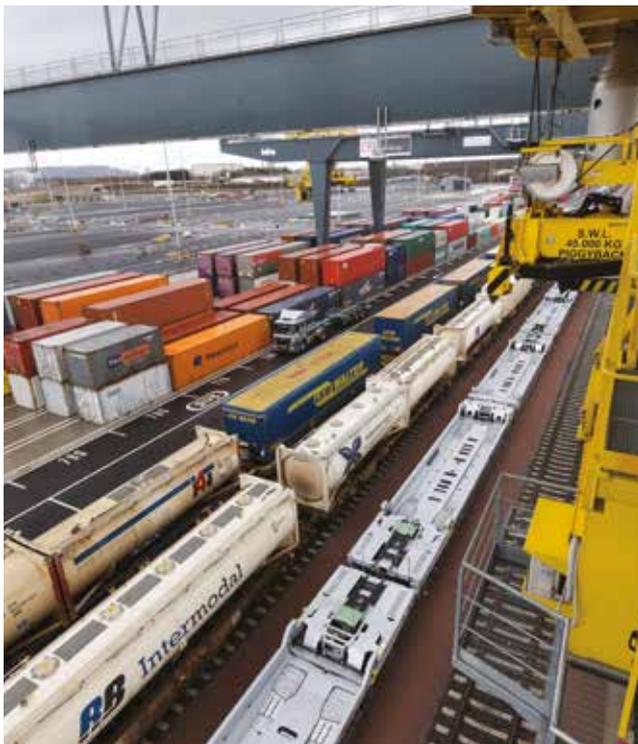


Le pôle infrastructure

Le bilan du terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange est globalement positif malgré un contexte défavorable marqué par des grèves et de nombreuses intempéries dans le sud de la France et dans les Alpes. Le nombre de manutentions sur le terminal combiné et la plateforme d'autoroute ferroviaire a enregistré une croissance de 7,8% comparé à 2018 avec CFL intermodal, Lorry Rail et VIIA comme principaux opérateurs.

En cette fin d'année 2019, le centre routier sécurisé offre environ 100 places de stationnement, des installations sanitaires, une station service multicartes destinée exclusivement aux poids-lourds usagers de l'Eurohub Sud (terminal intermodal et/ou parc logistique), une station de lavage pour camions et une boutique. Par ailleurs, les travaux de construction du nouvel atelier de réparation et maintenance de wagons et de locomotives, sur le site de l'ancien terminal à Bettembourg, ont démarré en juin 2019. D'une surface totale de 8.500m², sa mise en service est prévue pour fin 2020.

Enfin, CFL site services, en charge de la gestion des sites et du Facility Management, s'est vu octroyer la concession d'exploitation et d'entretien du parc logistique Eurohub Sud pour une durée de dix ans.



Le pôle logistique

En 2019, le pôle d'activités logistiques de CFL multimodal a donné une priorité à la consolidation de ses activités. Du côté des activités d'entreposage, des contrats de partenariats structurants avec de grands clients locaux ont été renouvelés dans le secteur industriel. De nouveaux contrats ont été signés dans le secteur de l'agro-alimentaire et du surgelé. Du côté du transport routier, une démarche «Lean» a été reconduite et intensifiée, dans le but de renforcer la pérennité de ces activités.



4.4.2 Prospection, réseautage et visites

CFL multimodal a, à nouveau, intensément investi dans la promotion des activités du terminal de Bettembourg-Dudelange et, de manière plus générale, du secteur logistique luxembourgeois à l'international. Ainsi le Groupe a participé au salon Transport Logistic à Munich en juin 2019, à la mission économique organisée au Maroc en septembre ainsi qu'à un voyage officiel en Chine en octobre.

De nombreuses visites du terminal intermodal ont également été organisées, ceci afin de promouvoir les activités et le hub multimodal luxembourgeois à l'étranger. Dans ce contexte, CFL multimodal a notamment eu le plaisir d'accueillir le Président de la SNCF, Monsieur Guillaume Pépy, en juin ou encore l'Ambassadeur de Turquie au Luxembourg, Madame Fazilet Dağcı Çiğlik, en octobre.

Autre moment fort pour CFL multimodal: la remise du label ESR en novembre 2019, qui couronne le travail et l'engagement de l'ensemble des collaborateurs et de la direction pour une croissance durable et responsable de leurs activités.



4.5 LE GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE

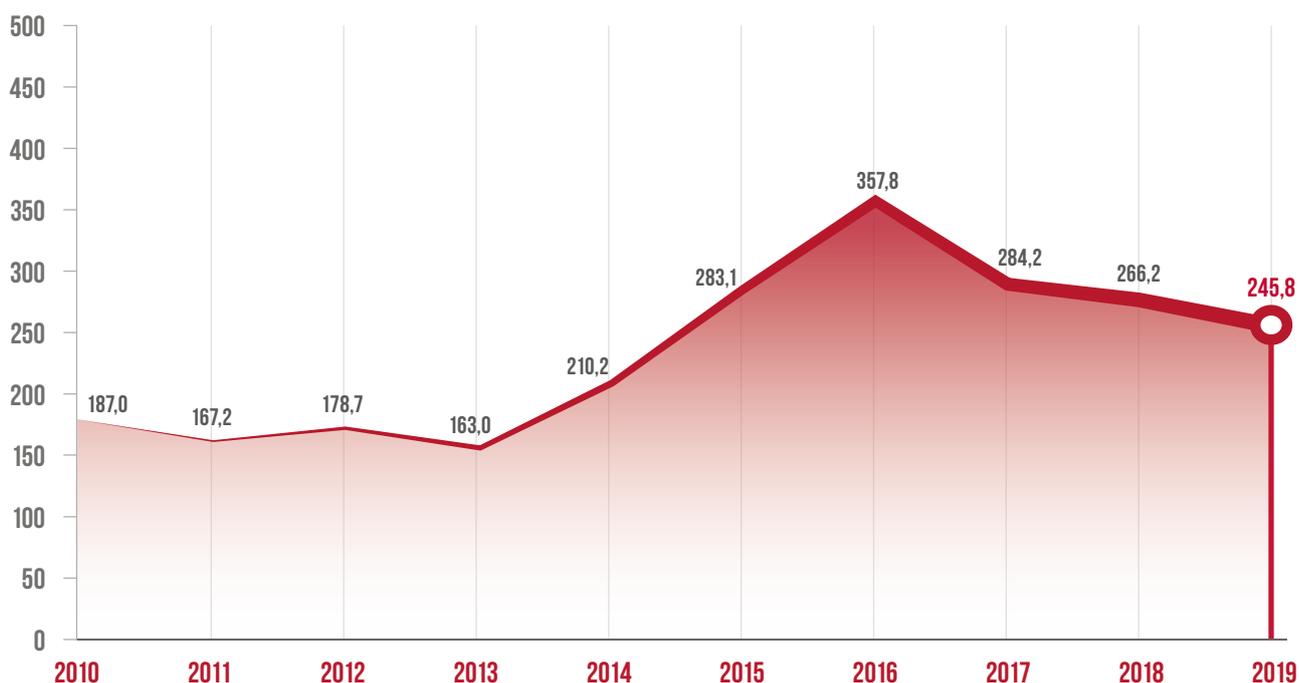
La gestion de l'infrastructure ferroviaire du Grand-Duché représente le troisième élément fondamental de la mission du Groupe CFL, en plus du transport de voyageurs et de fret.

Depuis plusieurs années, l'État luxembourgeois investit dans l'infrastructure ferroviaire, faisant preuve de son engagement pour le transport par voie ferrée.

La longueur du réseau ferré luxembourgeois est de 628 kilomètres en 2019. Les travaux d'extension et de modernisation du réseau ferré se sont poursuivis en 2019.

Tout comme en 2018, le nombre des gares et arrêts du réseau CFL s'élevait à un total de 70 en 2019.

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



4.5.1 La maintenance des installations

Le Gestionnaire d'Infrastructure a comme missions l'entretien, la maintenance et la modernisation de l'infrastructure ferroviaire. Notamment, les passages à niveau, les caténaires, les voies et appareils de voie, ainsi que les installations de signalisation ou de télécommunication font partie des lieux d'intervention. Grâce à un système d'astreinte, les différents services du Gestionnaire d'Infrastructure assurent une disponibilité à tout moment. Toutes les conditions météorologiques sont prises en compte par les mesures engagées. Par exemple, en conditions hivernales ou par temps de forte chaleur, le Gestionnaire d'Infrastructure met en place des démarches spéciales afin de préparer les installations ferroviaires aux conditions climatiques.

4.5.2 La gestion quotidienne du réseau

La fluidité du trafic sur les sillons qui sont attribués aux entreprises ferroviaires par l'Administration des Chemins de Fer fait partie des responsabilités du Gestionnaire d'Infrastructure. Ainsi, il assure l'alimentation en électricité des trains ou encore la télésurveillance du réseau, ainsi que la mise à disposition des outils d'information de la clientèle dans les gares et arrêts. La sécurité et la sûreté des clients et des collaborateurs tombent également sous la responsabilité du Gestionnaire d'Infrastructure, entre autres sous forme d'une surveillance de l'infrastructure ou encore en réduisant progressivement le nombre des passages à niveau. En 2019, les passages à niveau suivants ont été supprimés:

NOMBRE DE PASSAGES À NIVEAU SUR LE RÉSEAU ENTRE 2017 ET 2019

2019	112
2018	117
2017	122

- **Sur la ligne Bettembourg – Esch-sur-Alzette:**
PN 92 / 6a: Schifflange
- **Sur la ligne Noertzange - Rumelange:**
PN 105a / 6c: Kayl
- **Sur la ligne Luxembourg - Troisvierges:**
PN 27 / 1: Schieren
- **Sur la ligne Luxembourg - Wasserbillig:**
PN 64c / 3: Münsbach
- **Sur la ligne Kautenbach - Wiltz:**
PN 16 / 1b: Woltz



4.5.3 Les grands projets d'infrastructure

L'opérationnalité de l'infrastructure ferroviaire est un élément crucial des activités quotidiennes du Groupe CFL. Ce dernier est en charge de proposer des solutions efficaces à court, moyen et long terme. Le Gestionnaire d'Infrastructure contribue à la réussite de la stratégie d'entreprise en mettant en place des projets d'entretien, de modernisation et d'extension de l'infrastructure existante afin de proposer des services de qualité à la clientèle.

Cette mission est d'autant plus importante au vu de la fonction du réseau ferré en tant qu'épine dorsale du transport au Grand-Duché. Il joue ainsi un rôle déterminant pour l'économie luxembourgeoise en permettant à des milliers de voyageurs de rejoindre leur lieu de travail tous les jours (*thématique RSE EC06*).

Parmi les grands projets, planifiés et en cours, comptent la construction d'une nouvelle ligne ferroviaire, 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. Dans la mise en œuvre de ces solutions, les CFL s'appuient sur des technologies et des concepts innovateurs.



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

En cours depuis 2009, les travaux de construction du nouveau second viaduc Pulvermühle se sont terminés en 2019. Le viaduc a été mis en service le 28 avril 2019. L'inauguration officielle du viaduc et du tronçon mis à double voie entre Luxembourg et Sandweiler-Contern a eu lieu le 11 juin 2019. Depuis, le nouveau second viaduc Pulvermühle contribue de façon importante à augmenter la robustesse du système, également au profit des clients de la ligne 10 (Luxembourg – Ettelbruck – Troisvierges).



L'extension de la Gare de Luxembourg

Le projet d'extension de la Gare de Luxembourg 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. La Gare de Luxembourg constitue un des principaux goulots d'étranglement du réseau ferré luxembourgeois pendant les heures de pointe. Ce projet permettra d'augmenter les capacités de la Gare de façon importante, entre autres grâce à l'introduction de voies dédiées par ligne. Le projet de doter la gare de deux quais supplémentaires avec quatre voies à quai entre 2019 et 2024 a commencé en 2019, avec comme première étape la mise en service du nouveau quai V et de la voie 11 en date du 15 décembre 2019, date de l'introduction du nouvel horaire. Fut également ouvert au public, le même jour, la nouvelle passerelle provisoire reliant le quai V au nouveau quai d'autobus du côté de la Rocade de Bonnevoie.

La construction de la nouvelle ligne Luxembourg – Bettembourg

Depuis 2015, une nouvelle ligne ferroviaire à double voie est en cours de construction afin de délester le tronçon très fréquenté entre Luxembourg et Bettembourg. Sur une longueur de 7 kilomètres, il est prévu que cette nouvelle ligne soutienne le trafic frontalier. Elle sera raccordée au réseau ferré au sud de l'arrêt Howald et à l'entrée nord de la gare de Bettembourg.

ARAMIS

Le système de suivi et de régulation des trains en temps réel ARAMIS («Advanced Rail Automation Management and Information System») fournit les informations nécessaires à la diffusion par les différents canaux et systèmes d'information pour le personnel CFL et au bénéfice de la clientèle. ARAMIS permet, par exemple, au système d'information voyageurs AURIS, développé par le Gestionnaire d'Infrastructure, de fonctionner en autonomie. En 2019, des travaux ont eu lieu afin d'améliorer et élargir les interfaces entre ARAMIS et les systèmes qu'il alimente d'informations. Entre autres, les interfaces entre ARAMIS et d'autres systèmes ont été revues. C'est le cas, notamment, des applications mobiles des CFL et d'autres fournisseurs, afin de fournir la même qualité de l'information sur plusieurs dispositifs.



La modernisation de gares et la construction de P&R

Les CFL adaptent leurs installations aux exigences futures à l'horizon 2024 et au-delà. Dans cette optique, des travaux de modernisation d'envergure sont nécessaires au niveau de bon nombre de gares et arrêts sur toutes les lignes du réseau. Ces mesures qui visent à améliorer le confort des clients et leur information passent par la mise en place continue des systèmes d'information voyageurs AURIS et WiFi, l'accessibilité améliorée des gares et arrêts pour les personnes à mobilité réduite, la mise en place d'espaces de stationnement sécurisés pour vélos aux gares ou encore l'allongement des quais pour permettre d'accueillir des trains d'une longueur plus importante.

Les gares CFL sont équipées d'un certain nombre de places de stationnement. À cela s'ajoutent actuellement 20 P&R. Afin de faciliter les déplacements des clients, la construction ou l'extension de plusieurs parkings sont prévus jusqu'en 2025, offrant environ 4.000 nouvelles places de stationnement (*thématique RSE SO22*).

Le futur pôle d'échange Ettelbruck

À Ettelbruck, des travaux sont en cours en vue de la mise en place du futur pôle d'échange multimodal, comprenant un P&R doté d'environ 430 places de stationnement. Dans ce cadre, 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 se poursuivront jusqu'en 2023; en ce qui concerne le P&R, les travaux débiteront en 2023 pour être terminés en 2025. (*thématique RSE SO22*).

La gare de Mersch

La gare de Mersch fait également, depuis 2019, l'objet de travaux de modernisation de grande envergure. En prévision du développement d'un nouveau quartier de la gare qui sera connecté au centre de Mersch, la gare et ses installations ferroviaires seront réaménagées. S'y ajoute un P&R comprenant 413 places de stationnement. La gare modernisée sera terminée en 2022, tandis que les travaux pour le P&R se poursuivront jusqu'en 2023 (*thématique RSE SO22*).

D'autres projets étant en cours en 2019 sur le réseau CFL:

- La suppression des passages à niveau 91, 91a et 92 à Schiffflange, ce dernier ayant été supprimé définitivement le 3 mai 2019, dans le cadre de la reconstruction de l'arrêt ferroviaire de Schiffflange;
- La mise en oeuvre de mesures antibruit;
- Le renouvellement et la modernisation des installations fixes en gare de Kleinbettingen.

	NOMBRE TOTAL DE PLACES	EMPLACEMENTS POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES	EMPLACEMENTS CARSHARING	EMPLACEMENTS PMR	DÉBUT DES TRAVAUX	ANNÉE DE FINALISATION
MERSCH	413	20	10	11	2020	2023
RODANGE	1.564	54	10	35	2019	2022
BASCHARAGE-SANEM	460	6	8	11	2021	2023
TROISVIERGES	389	12	12	9	2021	2022
ETTELBRUCK	430	14	10	12	2023	2025
MERTERT	3	2		2	2019	2023
WASSERBILLIG	370	10	10	10	2019	2023
WECKER	177	2	3	7	2020	2022

4.5.4 La gestion du patrimoine immobilier

La société CFL Immo assure la gestion et la valorisation du patrimoine immobilier relevant de l'infrastructure ferroviaire de l'État ou appartenant aux CFL.

En 2019, CFL Immo a, entre autres, assuré la gestion opérationnelle des bâtiments ainsi que le space management comme pour le projet de conception d'aménagement intérieur pour des bureaux supplémentaires du service Informatique au bâtiment Dôme à Bonnevoie.

Dans l'intérêt d'améliorer la performance et la qualité de ses prestations de gestionnaire immobilier, CFL Immo a mis en place en 2019 un système d'encodage standardisé des prestations.

Les activités de gestion du patrimoine immobilier ferroviaire de l'État se font sous le mandat donné par l'État, lequel a été négocié et renouvelé fin 2019.

En ce qui concerne la valorisation du patrimoine immobilier, CFL Immo a démarré et suivi une vingtaine de projets immobiliers.

Parmi les projets réalisés, citons, au niveau de la Gare de Luxembourg, le nouveau restaurant «Au Quai Steffen», qui a officiellement ouvert ses portes le 22 juillet 2019, l'agence de voyage CFL Evasion qui a inauguré ses nouveaux locaux le 2 octobre 2019, ainsi que les nouveaux locaux sanitaires pour le personnel dans le bâtiment annexe de la Direction Générale des CFL.

D'autre part, dans la perspective de la gratuité des transports en commun prévue le 1^{er} mars 2020, CFL Immo a lancé des études de conception d'un nouvel espace d'accueil en lieu et place des guichets de vente. Il en est de même concernant le projet intitulé «Expérience Voyageurs 2024» dont l'objectif est d'offrir aux voyageurs de nouveaux services en gare.



4.6 NOTRE PERSONNEL

En 2019, le Groupe CFL a maintenu sa place en tant que deuxième employeur du Grand-Duché (données Statec 2019). Ses collaborateurs constituent, pour le Groupe, l'atout majeur en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques, fixés dans sa vision à l'horizon 2024 et au-delà. En ce sens, la direction du Groupe est consciente de l'importance de l'accompagnement de ses collaborateurs tout au long de leur carrière et s'investit afin de leur offrir un environnement professionnel propice au développement. Des formations spécifiques ou encore des initiatives de bien-être au travail en font partie (thématiques RSE SO01, SO02 et SO03).

NOMBRE DE COLLABORATEURS

2019

GRUPE CFL 4.796

MAISON-MÈRE 3.477

GRUPE FRET 1.193

AUTRES FILIALES 126



4.6.1 La diversité

La tendance positive des embauches au sein du Groupe CFL a continué en 2019, de sorte que le Groupe emploie actuellement 4.796 collaborateurs. Le respect vécu au quotidien, à l'égard de la diversité, de la tolérance et de l'égalité entre tous les collaborateurs, est un élément central de la Charte des valeurs du Groupe (thématiques RSE SO01 et SO08).

RÉPARTITION PAR SEXE

2019



RÉPARTITION PAR CATÉGORIES D'ÂGE

2019



4.6.2 L'évolution de l'effectif

En 2019, 455 collaboratrices et collaborateurs ont rejoint le Groupe. Les départs ont été portés au nombre de 288 pour cette même année.

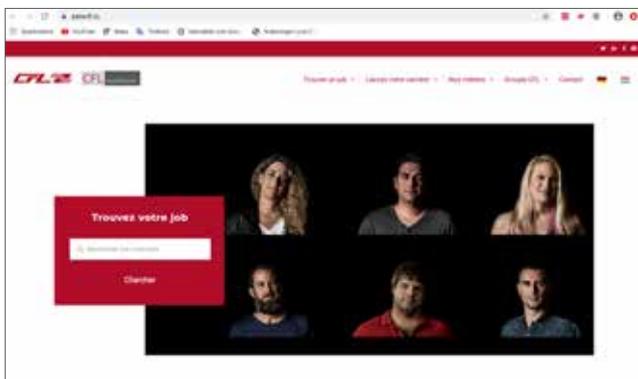
MOUVEMENTS DES COLLABORATEURS 2019 (Congés parentaux et congés sans traitement exclus)

2019



4.6.3 Le recrutement

Le recrutement est un levier principal pour assurer le développement et la croissance de l'entreprise. Depuis plusieurs années, le volume annuel des recrutements au sein du Groupe CFL se situait autour, voire au-dessus des 400 embauches. Le recrutement revêt une importance particulière dans le développement de l'attractivité de l'entreprise et de la marque employeur. La campagne de marque employeur «Nos Clients, Notre Passion, #MYJOB» a été déclinée de multiples façons dans le but de contribuer au succès pérenne de l'entreprise. Dans ce contexte, parmi les activités en 2019, figuraient en premier lieu l'initiative «Job Dating», à nouveau réalisée au sein de différentes gares, ainsi que les activités de marketing RH, ou encore la continuation de la promotion du nouveau site www.jobscfl.lu, lancé en 2018. D'autres actions menées dans ce cadre, en 2019, impliquaient la présence à des foires et salons spécifiques, des partenariats avec des écoles, des lycées et des associations estudiantines. En amont d'une embauche, les CFL soignent leur marque employeur en proposant des jobs d'étudiants ainsi que des stages d'études et de découverte.



En ce sens, en 2019, 86 stagiaires ont effectué un stage au sein des CFL, dans 15 services différents. Par ailleurs, les CFL ont accueilli un total de 75 jobs d'étudiants et de jobs de vacances. Le Service Recrutement et Mobilité des CFL a participé à 33 événements spécifiques pour des élèves, des étudiants ou encore des professionnels, tout au long de l'année. Les 455 personnes recrutées au sein du Groupe CFL en 2019 bénéficient de la large panoplie de métiers offerts par l'entreprise. Pas moins de 104 métiers différents sont représentés par ces nouvelles recrues.

Après la signature du contrat de travail, tout nouveau collaborateur CFL rentre dans la phase «onboarding», pendant laquelle se fait son intégration personnalisée

au sein de l'entreprise, accompagnée par des interlocuteurs et tuteurs internes. Ainsi, la nouvelle recrue apprendra à connaître la culture, l'expertise et le savoir-faire de l'entreprise et recevra toutes les ressources nécessaires pour exprimer son talent. Différentes opportunités de formation lui permettront d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires afin de construire son parcours aux CFL.

4.6.4 Formation, développement et apprentissage

Les Ressources Humaines accompagnent les collaborateurs tout au long de leur carrière, grâce à une formation professionnelle continue, et assurent tout autant la formation initiale des collaborateurs dans les métiers ferroviaires et l'apprentissage. En 2019, 38 apprentis étaient occupés au sein des CFL, dont 10 ayant été recrutés en 2019 et 5 ayant terminé leur apprentissage en 2019 pour être embauchés aux CFL.

NOMBRE DE PARTICIPANTS AUX FORMATIONS GROUPE CFL



NOMBRE D'HEURES DE FORMATION GROUPE CFL



Les activités de formation et de développement professionnel des CFL ont pour objectif stratégique de préparer les collaborateurs à de nouvelles fonctions, technologies et responsabilités. Le but est de doter les collaborateurs des compétences permettant de répondre aux besoins opérationnels ainsi qu'aux souhaits de développement professionnel. En parallèle, il s'agit de maîtriser la performance du système de formation, en soignant la qualité de l'expérience d'apprentissage et en veillant toujours à intégrer les nouvelles manières d'apprendre.

Les formations transversales offertes par les CFL sont un des leviers de l'employabilité pérenne et co-responsable. Les CFL assurent les formations relatives aux fonctions de sécurité ferroviaires. Grâce à des formations dans le domaine du leadership et du développement managérial, les CFL équipent leur personnel dirigeant des bons outils pour bien encadrer et accompagner les collaboratrices et collaborateurs.

Parmi les initiatives visant à améliorer la compréhension mutuelle entre les différentes équipes, le projet «Vis ma vie» («Lief mäi Liewen») a poursuivi son cours, en tant qu'initiative commune mobilisant plusieurs services de façon multidisciplinaire.

Un nouveau concept de formation in-house a été élaboré en 2019. Ce concept, qui entrera en service en 2020, adopte une approche pédagogique constituée de réflexes fondés sur les découvertes issues des sciences de l'éducation et cognitives, ainsi que sur les meilleures pratiques internes.

Un autre concept élaboré au sein des Ressources Humaines en 2019, dénommé «Campus», prévoit une nouvelle façon d'encadrer l'apprentissage au sein des CFL. Le déploiement de ce concept appuyé par des technologies innovatrices est prévu pour 2020.

La division «Relancement et conseil carrière» a été créée en 2019. Dans un contexte de travail particulier, caractérisé par la volonté de maintien dans l'emploi, que ce soit en cas d'inaptitude professionnelle ou en cas de suppression de métier, voire pour des métiers fortement impactés par la technologie et par la digitalisation, les CFL ont innové en vue d'une employabilité durable par la mise en place du concept ARE3 (Accompagnement Reclassement, Reconversion, Réorientation). En favorisant le bien-être au travail, en promouvant les talents et en préparant les collaborateurs et collaboratrices aux défis de la digitalisation de demain, les Ressources Humaines des CFL accompagnent le personnel en phase de transition à travers toutes les étapes de sa carrière (*thématique RSE SO05*).

4.6.5 Le bien-être au travail

Le projet «Bien-être, Engagement, Motivation», lancé en 2016, prévoyait un plan d'actions qui, en 2019, a abouti, entre autres, au premier «Staff Day» au sein du Groupe CFL, ainsi qu'au lancement de l'application mobile pour collaborateurs «InsideCFL». Ce même plan d'actions a également conduit à l'élaboration d'un nouveau régime disciplinaire avec les partenaires sociaux, basé sur la culture juste et le dialogue. L'étude «Mondes du travail CFL 4.0» («Arbeitswelten CFL 4.0»), entamée en 2019 et visant à définir l'environnement du travail de demain, sera finalisée en 2020.



En 2016 a eu lieu la première enquête d'opinion parmi les collaboratrices et collaborateurs du Groupe CFL. Les résultats de celle-ci ont donné lieu à un plan d'actions. Ce dernier a permis de mettre sur pied diverses initiatives, comme par exemple la Charte des valeurs CORE², la mise en service de l'application mobile pour le personnel «insideCFL», voire des workshops participatifs, ou même le premier Staffday CFL. Le plan d'actions prévoyait également la réalisation d'une deuxième enquête d'opinion menée à l'échelle du Groupe CFL, en automne 2019. 49% de l'effectif ont participé à cette enquête qui portait sur des thématiques en lien avec le vécu professionnel et la stratégie de l'entreprise. Il s'agissait, notamment, d'évaluer l'engagement et la satisfaction des collaborateurs. L'analyse des résultats mènera, en 2020, à un nouveau plan d'actions, prenant en compte les leviers qui permettront d'améliorer en continu et durablement le bien-être et l'engagement du personnel au sein du Groupe CFL.

4.6.6 La santé au travail

Pour répondre aux besoins individuels, les Services Santé au Travail et Psychologie proposent des prestations médico-sociales aux collaborateurs CFL, tout comme des examens médicaux et psychologiques réguliers. L'équipe polyvalente et multidisciplinaire du Service ST a pour objectif principal de promouvoir

l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail. Des actions concrètes de sensibilisation à différents thèmes concernant les risques professionnels et l'amélioration du bien-être au travail sont proposés régulièrement. En 2019, 2.866 examens médicaux ont été effectués par le Service Santé au Travail, entre autres dans le cadre d'embauches, de la reprise du travail, à la demande de l'employeur, à la demande du collaborateur ou encore pour des reclassements professionnels. Le Service Psychologie a effectué 1.067 prestations en 2019, dont des formations, des examens psychologiques, des conseils et médiations, des consultations psychologiques, des bilans de recrutement ou encore des bilans en cours de carrière (*thématique RSE S004*).

4.6.7 Le service social des CFL

Depuis 2017, les collaborateurs CFL ont la possibilité d'avoir recours aux services d'une assistante sociale. Des renseignements au niveau professionnel, social et personnel sont proposés. En 2019, plusieurs ateliers ont été ouverts au personnel CFL: par exemple, le divorce et ses conséquences pour les familles ou encore l'éducation d'enfants étaient les sujets de ces séminaires.



4.6.8 Le dialogue social au sein de l'entreprise

Le dialogue social constitue, traditionnellement, une partie intégrante du fonctionnement du Groupe CFL, et remonte loin dans son histoire. Un jalon dans cette tradition fondamentalement importante est la Tripartite ferroviaire, dont les réunions, fin 2005, ont rassemblé le gouvernement luxembourgeois, les organisations syndicales ainsi que le patronat. Leur but: définir les mesures à entreprendre pour assurer la pérennité des activités des CFL, en vue de la libéralisation du secteur ferroviaire européen, dont est notamment issue la société CFL cargo, en 2006. À ce moment fut retenu le principe du dialogue social, appuyé par un comité de suivi de restructuration interne des CFL composé de représentants du personnel, de membres du Conseil d'administration ainsi que de la Direction des CFL. Les signataires de la Tripartite étaient, à l'époque: le Premier ministre ainsi que le ministre des transports, le Président des CFL ainsi que leur Directeur Général, et de la part des représentants du personnel, le Président du FNCTTFEL (Landesverband) ainsi que le Président du FCPT-Syprolux.

Le dialogue social n'ayant pas perdu de son importance dès lors, les Ressources Humaines des CFL ont fixé plusieurs objectifs dans ce même esprit, guidant les actions des CFL aujourd'hui et demain. Il s'agit, en outre, d'accompagner la transformation de l'entreprise d'un dialogue social permettant l'évolution nécessaire des processus et de la réglementation au niveau des Ressources Humaines, ainsi qu'une gestion optimale du changement en toute confiance, en garantissant un échange fructueux et qualitatif entre partenaires sociaux dans les différents organes de l'entreprise. En 2019, la nouvelle version de l'Ordre Général 10, basée sur le principe de culture juste, a ainsi été élaborée et entérinée. En cas de faute commise par un collaborateur, cet Ordre Général revu a pour but de favoriser l'amélioration du comportement du collaborateur de façon à exclure une récidive, en misant sur le dialogue et l'engagement des parties prenantes.

Le personnel de la Maison-mère est ainsi représenté par une délégation centrale du personnel d'un côté, ainsi que par différentes délégations de service de l'autre côté. Par ailleurs, la Commission Paritaire, ainsi que des groupes de travail sont en place pour les représentants du personnel en tant que points de contact supplémentaires, tout comme l'accès à des échanges avec divers groupes de métiers et fonctions

internes. Un nouveau Comité social de consultation a été établi en 2019 comme plateforme de dialogue sur les sujets et orientations stratégiques de l'entreprise.

Une nouvelle Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI) a été élaborée au sein des CFL en 2019, ayant comme objectifs de préserver la confidentialité de l'information, de protéger l'intégrité de l'information et des processus, de garantir la disponibilité des systèmes et de permettre aux collaborateurs CFL d'exercer leur activité dans les meilleures conditions en se basant sur les bonnes pratiques de sécurité informatique (cf. chapitre 4.7.4.5). En tant qu'Ordre Général 39, la PSSI a été soumise à l'avis de la délégation centrale du personnel avant d'être soutenue par les partenaires sociaux (*thématique RSE SO10*).





4.7 L'INNOVATION AU SEIN DU GROUPE CFL

Les CFL ne se trouvent plus au début de leur chemin vers un avenir innovant – une panoplie de projets a déjà été réalisée dans le passé, pendant que de nombreux nouveaux projets sont à venir. Depuis une dizaine d'années, le Groupe cherche activement à intégrer des solutions apportant un potentiel de plus-value novatrice. L'innovation étant un des piliers de la stratégie d'entreprise du Groupe CFL joue un rôle décisif pour l'évolution de toutes ses entités.



Ces innovations comprennent des éléments digitaux tout autant que d'autres idées pionnières, visant toujours à offrir des changements qui démarquent les CFL. Il s'agit non seulement de projets de grande envergure, mais aussi d'éléments facilitant les activités au quotidien. Les potentiels d'amélioration qu'offre l'innovation pour les processus quotidiens au sein de l'entreprise font l'objet d'analyses en continu. En même temps, les services proposés au client s'en trouvent, pour leur part, nettement améliorés.

Certains des exemples innovateurs suivants sont en place depuis quelques années, d'autres viennent d'être introduites et encore d'autres se trouvent encore en cours d'analyse avant leur implémentation successive. À titre d'illustration, il est opportun de présenter ici certaines réalisations qui sont déjà en place.



4.7.1 Innovations introduites pendant les dernières années

ETCS

La sécurité de son personnel et de sa clientèle est la priorité principale des activités quotidiennes des CFL. Le système de sécurité ETCS, destiné au contrôle automatisé de la vitesse des trains, est une solution innovatrice qui permet de remplacer une vingtaine de systèmes de sécurité ferroviaires appliqués en Europe. L'infrastructure ainsi que le matériel roulant voyageurs CFL en sont intégralement équipés, et ce depuis 2014 pour l'infrastructure, respectivement depuis début 2018 pour le matériel roulant (cf. chapitre 4.3.5).

ARAMIS et AURIS

En cours de déploiement sur le réseau CFL depuis 2016, le système d'information voyageurs automatisé AURIS («Automatisches Reisenden-Informationssystem») est une technologie innovatrice permettant de diffuser des informations en temps réel. La clientèle bénéficie d'une information de qualité, autant en ce qui concerne les annonces sonores que l'affichage digitalisé des informations. Ces informations en temps réel sont générées par le système ARAMIS, qui alimente également avec les mêmes informations d'autres applications au service des clients. (cf. chapitre 4.3.4).

Applications mobiles CFL

Avec deux applications mobiles, introduites en 2017 ainsi qu'en 2019, les CFL fournissent à leurs clients, ainsi qu'à leur personnel, un moyen moderne, performant et personnalisable pour s'informer avant et pendant leurs trajets. Où qu'il se trouve, grâce à CFL mobile et CFL International, le client reste connecté avec les CFL pour toute question concernant son voyage (cf. chapitre 4.3.4).

IoT et capteurs GPS utilisés dans le fret

L'«Internet of Things» (IoT) permet à ses utilisateurs de se connecter à des objets, via des solutions informatiques. La collecte et l'analyse de données relatives à leur comportement devient ainsi possible, tout comme le contrôle des processus et l'anticipation des besoins. Une solution IoT utilisée au sein des activités fret du Groupe CFL depuis 2019, sous forme de capteurs installés sur des wagons intermodaux, permet de localiser ceux-ci à tout instant («track

& trace») pendant leur trajet et de récolter des informations focalisées sur divers comportements. Ainsi, il devient possible d'établir des modèles prédictifs permettant d'anticiper les opérations de maintenance et l'exécution des opérations. Par ailleurs, le service client est augmenté fortement par la mise à disposition pertinente d'informations sur la localisation des marchandises.

DIANA

Le projet DIANA, basé également sur les IOT et mis en place en 2019, est destiné à la supervision à distance des appareils de voie. Ceci permet de surveiller leur état et d'anticiper des dysfonctionnements. Finalement, les CFL arrivent ainsi à réduire les coûts de maintenance et d'augmenter la disponibilité des appareils de voie.

Le terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange

L'un des plus grands projets d'envergure du Groupe CFL à ce jour fut sans doute la mise en place du nouveau terminal intermodal de Bettembourg-Dudelange, en particulier la plateforme d'autoroute ferroviaire.

En ayant misé très tôt sur les innovations technologiques, notamment la technologie d'autoroute ferroviaire Lohr Railway system, la plateforme multimodale de Bettembourg-Dudelange est, depuis une quinzaine d'années, un important contributeur au report modal de la route vers le rail en Europe. En 2019, une autre priorité a été donnée à la préparation de projets de digitalisation des processus ferroviaires de plus grande envergure, lesquels devraient se concrétiser d'ici 2022.

Concept de carsharing Flex

Une innovation à vocation intermodale, l'offre de carsharing Flex, a été lancée par la filiale CFL Mobility en 2018. En tant que nouveauté absolue pour le Groupe CFL, opérationnelle sur le terrain entier du Grand-Duché de Luxembourg dans un nombre toujours grandissant de communes, Flex offre un service d'autopartage, permettant aux clients de combiner individuellement leurs préférences de voyage en train, en bus et en voiture privée (cf. chapitre 4.3.7).



La digitalisation dans les Ressources Humaines

La fonction des Ressources Humaines des CFL fait l'objet d'une évolution, voire d'une transformation. Son rôle de Business Partner stratégique prend de l'importance par rapport à sa fonction administrative et réactive. La digitalisation, qui favorise cette évolution, apporte des solutions innovatrices. Parmi elles, le logiciel KITRY, permettant de digitaliser les rapports des examens médicaux. Dans le domaine de la formation, la solution «Job Glasses» permet à l'apprenant de visualiser la situation réelle d'une activité sans mobiliser de ressource matérielle. Dans le même domaine, le simulateur de conduite donne la possibilité aux conducteurs de s'entraîner aux situations dégradées, dangereuses et/ou exceptionnelles grâce à des scénarios créés sur mesure par l'équipe des formateurs.

Une approche davantage digitalisée du recrutement et de l'Employer Branding, dans une optique d'optimisation de la performance des processus y relatifs, est prévue pour 2020.

Afin de faciliter et de moderniser la communication interne à l'entreprise, l'application «insideCFL», entièrement réservée et dédiée aux collaborateurs du Groupe CFL, a été introduite en automne 2019. À partir d'un appareil mobile ou d'un navigateur web, les collaborateurs ont la possibilité de s'informer des dernières nouvelles de l'entreprise et d'échanger sur des sujets d'actualité.

«E-mail for All» est un autre projet favorisant également la communication interne. Il équipe chaque collaborateur du Groupe d'une adresse e-mail individuelle. Cette adresse leur permet de se connecter, par exemple, à la nouvelle application collaborateurs «insideCFL», voire au portail self-service en ligne «MäinRH». Ce même portail a été réalisé pour les collaborateurs et les managers CFL, en accord avec le programme pluriannuel de digitalisation des Ressources Humaines. Il permet d'accéder à distance aux différents processus guidés existants et futurs, par exemple, concernant, par exemple, la gestion du temps de travail personnel.

Une plateforme «e-learning» dédiée au développement professionnel des collaborateurs a été mise en place. Son but est de permettre un accès simplifié aux contenus, mais également d'optimiser l'approche pédagogique à travers des cursus en «blended learning». Ceci pour réunir les avantages des formations en présentiel et digitales.



4.7.2 Les initiatives en cours

En 2018, la décision a été prise d'intensifier les efforts dans le domaine de l'innovation et de la digitalisation au sein du Groupe CFL.

Le renforcement dans le domaine de l'innovation a donné lieu, en janvier 2019, à l'organisation de la conférence du Groupe CFL «NEXT – Digital Innovation Lab», dédiée entièrement à l'innovation. Cet événement constituait une première pour le Groupe, rassemblant des membres de divers services du Groupe, avec un seul et même objectif: explorer le potentiel de la digitalisation pour l'entreprise.

La sélection suivante donne un aperçu des principales thématiques que les CFL traitent actuellement. Chacune des initiatives est composée de plusieurs sous-projets.

1. «Condition Based Maintenance» (CBM)

La technologie de la «Condition Based Maintenance» (CBM) consiste à équiper le matériel roulant CFL et des composants de l'infrastructure avec des capteurs et des systèmes permettant de recueillir et de transmettre les informations sur l'état de composants prédéfinis. L'applicabilité de ce système est en cours de mise en place progressive non seulement pour le matériel roulant voyageurs et l'infrastructure (par exemple le projet Diana mentionné), mais également dans le domaine du fret, sous forme de l'équipement des wagons fret avec des capteurs. Le CBM devra permettre de réaliser une maintenance prédictive et d'améliorer les coûts de maintenance ainsi que la disponibilité des actifs.

2. Monitoring digital automatisé des flux des passagers et marchandises

Un système de comptage automatique des voyageurs à bord des trains existants et futurs des CFL, potentiellement à l'aide d'une solution IoT, permettra à terme entre autres d'adapter la composition des rames par rapport au nombre de voyageurs sur les différentes lignes. La connaissance du nombre exact de voyageurs dans les rames facilitera ensuite, par exemple, l'orientation des clients afin de les guider vers des places libres.

3. Circulation automatisée des trains

Les CFL analysent le sujet de la circulation automatisée des trains dans le but d'améliorer la ponctualité et la régularité des trains. Ainsi, cette technologie permettra également des économies en énergie.

4. Mondes du travail 4.0

«Mondes du travail CFL 4.0», autre thématique abordée lors du «NEXT», répond à la question de savoir comment adapter l'environnement de travail aux nouvelles formes de travail. L'adaptation des infrastructures aux exigences du monde digital est le défi relevé par le projet «Digital Workplace». Le projet du «Digital Skill Bridge» préparera les collaborateurs à, et les accompagnera pendant, la transformation digitale.

5. Voyage digital du passager

Des analyses sont en cours au sein des CFL afin de rendre l'ensemble des voyages de la clientèle le plus agréable possible («customer experience»). L'expérience client pendant son trajet s'en verra encore améliorée, grâce à un accompagnement personnalisable de ses déplacements, prenant en compte ses préférences individuelles.

6. Collecte, gestion et valorisation des données

La gestion des données sera un processus clé dans les années à venir. La quantité de données est en augmentation exponentielle. Les données doivent être inventoriées, traitées et analysées afin de constituer des informations utiles pour les prises de décision. La cellule «Data Warehouse», introduite au sein de l'entreprise en 2017, constitue un élément important dans la collecte centralisée et transversale de grandes quantités de données ainsi que leur mise à disposition dans le cadre de diverses analyses et statistiques.

7. IoT dans les wagons de fret

L'installation de capteurs IoT «track & trace» sur toute la flotte des wagons CFL cargo et CFL intermodal permettra de visualiser et de gérer la flotte entière, en remontant des informations et des statistiques, entre autres par rapport à la localisation des wagons et au temps estimé d'arrivée d'un train fret («Estimated Time of Arrival» – ETA). En sus d'améliorer l'information de la clientèle, ces capteurs pourront soutenir la maintenance prédictive décrite ci-dessus.



Accompagnés d'une stratégie de communication interne, les sujets du «NEXT» sont successivement présentés aux collaborateurs CFL, puisque l'objectif des efforts entrepris est de non seulement introduire des technologies et projets innovateurs, mais aussi de les faire connaître aux personnes qui les appliquent jour par jour. Grâce à une approche participative, le Groupe CFL amène ses collaborateurs sur le chemin de l'innovation, entre autres dans le cadre des concepts suivants.

Innovation Café

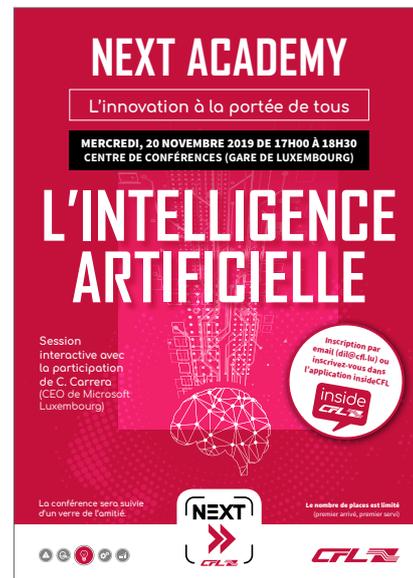
Dans ce contexte, l'«Innovation Café» est une nouveauté issue du «NEXT – Digital Innovation Lab», qui a été introduite en 2019. Le principe de l'«Innovation Café» du Groupe CFL repose sur la participation de tout un chacun afin d'apporter des idées nouvelles et d'encourager la coopération interdisciplinaire, dans une atmosphère décontractée, au sein de groupes de travail. Parmi toutes les idées recueillies à l'issue d'un atelier «Innovation Café», celle qui s'est le plus détachée lors de la séance, est retenue comme étant l'«idée gagnante». Toutes les idées sont conservées pour être traitées. Dans l'ensemble, six éditions de l'«Innovation Café» ont rassemblé plus de 100 participants entre avril et novembre 2019.



Next Academy

La «Next Academy» est une autre initiative créée suite au «Digital Innovation Lab», en 2019. Grâce à cette série d'évènements organisés régulièrement en interne, sous forme de colloques axés sur les tendances actuelles en matière d'innovation, les nouvelles technologies sont rendues accessibles à tous les participants. Les sessions sont ouvertes à tous, sans aucun prérequis technique. Deux sessions de la «Next Academy» ont eu lieu en novembre et en décembre 2019. Réunissant à chaque fois une quarantaine de participants, ces sessions avaient comme thèmes l'Intelligence Artificielle, ainsi que la Réalité Augmentée et Virtuelle.

Cette panoplie de projets et de réalisations montre le progrès en matière d'innovation au sein du Groupe CFL, qui sera encore renforcé pendant les années à venir. L'innovation permanente étant la clé d'une entreprise à la hauteur des exigences de son époque et de son avenir, il est primordial pour le Groupe CFL de continuer à mettre l'accent sur le renouveau et à introduire des solutions adaptées aux défis auxquels il fait face, en gardant une longueur d'avance.



4.8 NOTRE ENGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE (RSE)

4.8.1 La sécurité

La sécurité joue un rôle prioritaire dans la stratégie d'entreprise du Groupe CFL et englobe toutes ses activités. Le Groupe assure en permanence le plus haut niveau de sécurité de son infrastructure, de son matériel roulant et dans tous ses processus de travail. Divers systèmes de management de la sécurité (SMS) assurent un suivi en permanence de la sécurité, encadrée par le respect des normes et directives respectives en vigueur (*thématique RSE SO11*).

Safety Railmap 2019 et culture sécurité

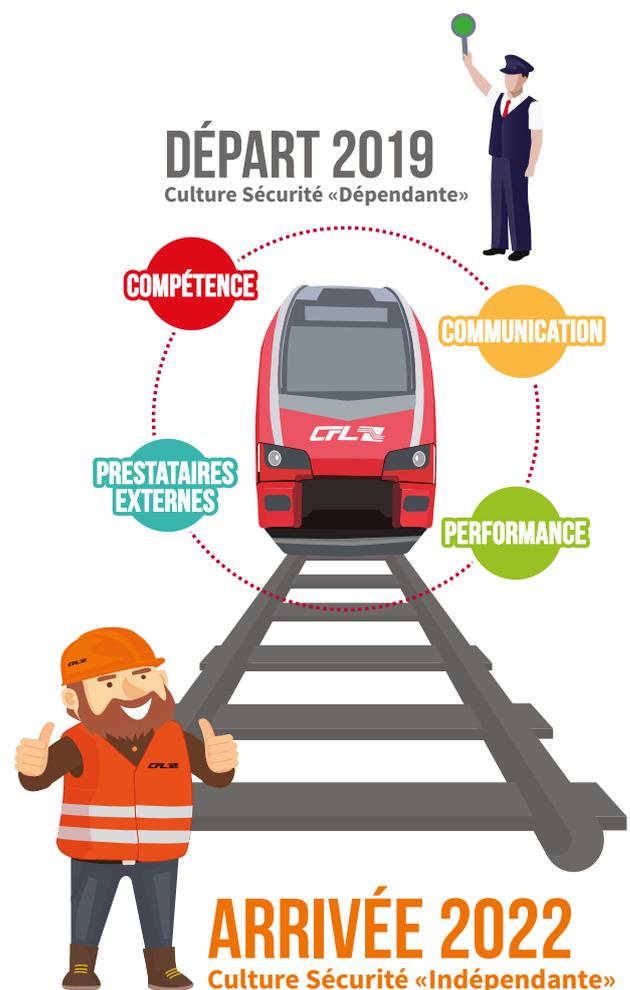
Les valeurs clés en matière de sécurité comme notamment, la communication ouverte, la coopération solidaire et le développement sont inhérentes aux tâches quotidiennes réalisées au niveau du Groupe CFL. En tant que première priorité, la sécurité est non négociable. Indépendamment des métiers et activités de chacun, les valeurs portées par la notion de sécurité sont partagées par tous au sein du Groupe CFL. Cette conscience collective, désignée par le terme de «culture sécurité» porte, pour le Groupe CFL, sur la sécurité au travail, la sécurité d'exploitation ferroviaire et la sécurité sur les routes.

La culture sécurité du Groupe a été réévaluée en 2019. Par rapport aux résultats obtenus en 2009, un développement positif a été constaté par les experts.

Des actions pour renforcer la culture sécurité ont été reprises dans une feuille de route nommée «Safety Railmap», afin d'atteindre une culture sécurité indépendante en 2022. La culture sécurité en mode «indépendant» est une démarche commune, dont les membres du personnel encadrant de tous les niveaux hiérarchiques sont porteurs exemplaires. Il n'empêche que chacun s'engage soi-même, personnellement, dans le domaine de la sécurité. La sécurité n'est pas déléguée.

Les mesures entreprises pour atteindre une culture sécurité indépendante portent sur des actions dans les domaines de la communication, de la compétence, de la performance et de la gérance des prestataires externes. Parmi les grandes lignes définies en commun avec les acteurs concernés pour faire évoluer le niveau, il y avait la formation de l'ensemble du personnel encadrant à la méthode de prévention des accidents, nommée «dialogue sécurité».

Cette méthode constitue le premier pas vers une appropriation personnelle de sa responsabilité pour sa propre santé, sa sécurité et celle des autres. Les bases du management de la sécurité sont ancrées dans le fait de savoir identifier des situations à risque et d'agir afin de prévenir des risques pour sa propre santé, celle de ses collègues et celle des clients. Des objectifs et des actions afin d'atteindre des indicateurs proactifs («leading indicators») viennent s'y ajouter, tout en impliquant l'ensemble des collaborateurs.



La sécurité des collaborateurs et des clients

Force est de constater que le nombre de personnes qui traversent illicitement les voies dans les gares et aux arrêts du réseau ferré national, est en hausse depuis l'année 2018. Sur base des observations faites, des spots de sensibilisation sécurité ont été tournés en 2018. Ces mêmes spots ont été rediffusés en 2019 à grande échelle dans les médias et sur les écrans de cinémas. Les CFL mettent un point d'honneur à sensibiliser le grand public, ainsi que leur personnel, à l'enjeu de la sécurité aux abords des voies. Divers évènements et actions sont organisés régulièrement afin d'informer au mieux le personnel du Groupe, les clients et autres citoyens.



À partir de 2019, le Groupe CFL a étendu le périmètre des statistiques de la sécurité au travail au niveau international en y intégrant les accidents survenus dans les filiales étrangères. En 2019, le Groupe CFL a eu un nombre d'accidents du travail stable sur 2 ans. 168 accidents ont été relevés en 2019, contre 166 en 2018. Au niveau national, le nombre des accidents de travail par 100 ETP a diminué en 2019 par rapport à l'exercice précédent (3,6 en 2019 par rapport à 3,9 en 2018). Cette baisse est due, notamment, aux actions de sensibilisation (*thématique RSE SO11*).

Les indicateurs de sécurité au travail

Au sein de la «Plateforme Échange-Partage-Sécurité», dite «PEPS», les résultats du suivi des indicateurs de la sécurité au travail, lequel est effectué dans les différentes unités locales des CFL, sont analysés. Le PEPS regroupe le personnel encadrant du Groupe CFL et des représentants du personnel sur le terrain. En 2019 ont eu lieu, comme tous les ans, des échanges continus de bonnes pratiques entre les CFL et

d'autres entreprises ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure. Des échanges qui ont pu être, au fur et à mesure, approfondis au sein du PEPS. En 2019, le nombre d'accidents du travail rapporté à la masse salariale a diminué, mais par rapport à l'exercice précédent, les absences et la durée des absences en lien avec ces accidents ont augmenté (*thématique RSE SO11*).

NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAVAIL PAR 100 ETP



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



NOMBRE D'ACCIDENTS DE TRAJET PAR 100 ETP



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



La Journée Sécurité Santé en 2019

Une sensibilisation importante dans le domaine de la sécurité a lieu depuis plus de dix ans avec la Journée Sécurité Santé du Groupe CFL. Tous les ans, les organisateurs offrent un programme varié et hautement actuel aux participants. En 2019, 1.500 personnes ont participé à cette journée, ses colloques, stands et ateliers de formation, ce qui a une fois de plus contribué à renforcer la culture sécurité.

Formations en matière de sécurité

Des formations régulières sont la base d'une culture sécurité stable. Chaque nouvelle recrue des CFL participe à des séances «Onboarding», où les notions de base de sécurité sont transmises. Par la suite, des formations adaptées aux différents métiers et activités sont offertes en continu aux collaborateurs. Après les acquis théoriques, le transfert des connaissances sur le terrain entre le personnel expérimenté et les nouveaux collaborateurs permet de prendre les mesures de protection adéquates.

4.8.2 La sûreté des collaborateurs et des clients (thématique RSE SO14)

Dans la matrice de matérialité de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, la sûreté de la clientèle et du personnel CFL fait partie des sujets les plus importants. Un plan d'actions global prévoit des mesures afin d'assurer leur sûreté maximale.



La vidéosurveillance au sein des gares et arrêts, dans les trains et dans les bus

Des caméras de vidéosurveillance, des bornes SOS ou encore des équipes de sûreté sont mises en place afin de maintenir le plus haut niveau de sûreté des clients et des collaborateurs CFL. 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 un nombre toujours grandissant de locaux CFL. Le parc des autobus des CFL est équipé entièrement de caméras.

NOMBRE DE CAMÉRAS EN GARES/ARRÊTS

2019	578
2018	424
2017	412

Les bornes SOS

Un ensemble de 35 bornes SOS est à la disposition des clients dans 14 gares et arrêts du réseau CFL. Elles sont en lien direct avec le poste de surveillance centralisé, ce qui permet un contact rapide avec les équipes de sûreté en cas de besoin.

La présence d'équipes de sûreté

Les CFL ont renforcé la présence humaine sur les arrêts/gares d'Ettelbruck, Esch-sur-Alzette, Bettembourg, Pétange et Wasserbillig par la mise à disposition de personnel de sûreté externe. Ces équipes sont en place afin de soutenir les chefs de surveillance CFL et d'assurer la sûreté maximale pour les clients et le personnel CFL. Cette mesure a fait ses preuves depuis plus de dix ans dans le cadre de la prévention. À bord de certains trains, ces équipes sont également présentes: en 2019, le nombre de trains accompagnés par une équipe de sûreté externe a été de 10% contre 4% les années précédentes. Le nombre d'accidents du travail suite à une agression, par million de voyageurs

ACCIDENTS DE TRAVAIL SUITE A UNE AGRESSION POUR 1 MILLION DE VOYAGEURS TRANSPORTÉS

2019	0,56
2018	0,34
2017	0,35

transportés connaît une hausse en 2019. En effet, 8 accidents du travail suite à une agression ont été recensés en 2017 et 2018, contre 14 en 2019.

Formations en matière de sûreté

Des formations de sûreté permettent au personnel CFL d'adopter les bons réflexes en cas de menaces, d'agressions, de malveillance ou de harcèlement. Le Service Psychologie prend en charge des collaborateurs ayant subi des situations de ce genre.





4.8.3 Notre engagement sociétal

Le Groupe CFL s'engage également sur le plan sociétal, étant conscient du potentiel qu'il offre à travers ses services, installations et locaux.

Les CFL comme partenaire culturel

La Gare de Luxembourg est un cadre propice aux rencontres et aux expositions, grâce à sa situation et sa fréquentation quotidienne, tout comme le nouvel arrêt ferroviaire Pfaffenthal-Kirchberg, qui fait partie d'un pôle d'échange important du réseau des transports en commun luxembourgeois. Des événements sont régulièrement organisés par des institutions et des associations, en coordination avec les CFL.

Une sélection des événements organisés dans les locaux CFL en 2019:

- Janvier: présentation traditionnelle de la Galette des Rois de la Fédération des patrons boulangers-pâtisseries luxembourgeoise;
- Avril: distribution du livre «Buch am Zuch» de l'association «Freed um Liesen»;
- Juin: Fête de la musique;
- Août – septembre: «Gare Art Festival»;
- Septembre: «Journées portes ouvertes».





Actions et événements de sensibilisation

La sensibilisation du grand public, en plus de son personnel, aux sujets de la sécurité autour du rail fait partie des engagements des CFL. Divers événements et actions sont organisés régulièrement afin d'informer au mieux les clients et autres citoyens.

Le respect des règles de sécurité du Code de la Route aux passages à niveau, donc aux endroits où se croisent les routes et les voies ferrées, est primordial. Depuis 2009, les CFL participent à la Journée internationale de la sécurité aux passages à niveau («International Level Crossing Awareness Day – ILCAD»), ensemble avec des partenaires comme la Police Grand-Ducale, la Sécurité routière et l'Association Nationale des Victimes de la Route. L'évènement phare en Gare de Luxembourg a eu lieu le 6 juin 2019.

D'autres actions de sensibilisation organisées par les CFL, s'adressant au jeune public, comme le concept «10 steps to rail cool» et la sensibilisation des enfants «Kiddy Train Box» ont été poursuivies en 2019. En 2019, 1.450 élèves (1.315 en 2018) ont participé aux cours (thématique RSE SO12).

Les CFL ont mis à disposition des espaces publicitaires à différentes organisations et associations au courant de l'année 2019 et/ou ont soutenu leurs intérêts à travers de nombreux partenariats. Quelques exemples:

- Festivals «Blues & Jazz Rallye», «Bluesexpress» «LOA» et «Streeta(rt)nimation»;
- Foire Agricole d'Ettelbruck;
- Campagnes avec les institutions Omega 90, Unicef, Conseil National des Femmes du Luxembourg, Zonta International, Fondation Autisme Luxembourg;
- Fédération Luxembourgeoise de Marche Populaire, Office Régional du Tourisme Éislek, Luxembourg Tourist Office;
- Plateforme d'information «Infogreen».



L'accessibilité pour tous

Les CFL veillent à ce que leurs services soient accessibles à tous leurs clients. C'est pourquoi le concept «Design pour Tous» est orienté de façon à prendre en compte tous les projets de modernisation et de construction de gares et d'arrêts, prenant en compte des besoins spécifiques, comme ceux des personnes à mobilité réduite. En 2019, 5 gares et arrêts supplémentaires par rapport aux 15 existants ont été décorés du label «EureWelcome» pour leur accessibilité: désormais, les gares et arrêts de Bascharage, Belval-Lycée, Belval-Université, Cents-Hamm, Dippach-Reckange, Dommeldange, Dudelange-Usines, Dudelange-Ville, Howald, Lamadeleine, Leudelage, Luxembourg, Mersch, Noertzange, Oberkorn, Pétange, Pfaffenthal-Kirchberg, Sandweiler-Contern, Schouweiler, Wilwerwiltz portent ce qualificatif.

Dans le but de rendre le service de transport par train accessible à tous et tel que prévu par le règlement européen 1300/2014 de la Commission Européenne du 18 novembre 2014 sur les spécifications techniques d'interopérabilité relatives à l'accessibilité du système ferroviaire de l'Union pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, les CFL ont mis en place un programme annuel d'actions.

En coopération avec les associations Info-Handicap et Adapth, ainsi qu'avec la Ville de Luxembourg et Luxtram, les CFL ont organisé un événement lors de la semaine européenne de la mobilité en septembre 2019 (thématiques RSE SO09, SO12, SO21).

Les personnes en difficulté

En tant qu'entreprise engagée sur le plan social, les CFL se montrent solidaires des personnes en difficulté. Ce soutien passe notamment par la mise en place d'un centre d'accueil et d'orientation pour personnes errantes en Gare de Luxembourg, nommé «Para-Chute». Depuis son ouverture en 2016, cette structure s'est affirmée dans le réseau des structures sociales du pays. Les partenaires des CFL, la Ville de Luxembourg et le Ministère de la Famille, ont délégué des travailleurs sociaux au local Para-Chute. En 2019, le nombre de passages a été, en moyenne, de 2.800 personnes par mois. Le nombre des passages est en hausse constante depuis 2016.

Le respect des données à caractère personnel

La protection des données à caractère personnel, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données («General Data protection Regulation» – GDPR), revêt une importance particulière au sein des CFL. Des correspondants GDPR ont été mis en place dans chaque service et assurent un suivi de la protection des données. Au sein de la division Juridique et Assurances du Secrétariat Général, les sujets en lien avec la protection des données sont pris en charge grâce au poste de Délégué à la Protection des Données (DPO), qui maintient un contact permanent avec les correspondants GDPR des différents services. Un registre des traitements de données est tenu à jour en permanence et des analyses d'impact sont réalisées au besoin.

Par la protection de leurs systèmes, les CFL veillent à ce que l'ensemble des données confidentielles, y compris données personnelles, soient protégées. Un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (CISO) a été nommé à cet effet (cf. chapitre 4.6.9; thématique RSE SO20).

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

dans le cadre de la vente de billets et abonnements internationaux

1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?

Le Responsable du traitement diffère selon le produit acheté.

VOYAGES À DESTINATION DE OU DEPUIS LA FRANCE

Le Responsable du traitement est la SNCF. Pour plus d'information relative au traitement de vos données par la SNCF, vous pouvez consulter ses notices d'information disponibles en ligne.

Les CFL agissent en tant que sous-traitant de la SNCF et transmettent vos données à caractère personnel à la SNCF pour l'émission des billets.

VOYAGES AVEC L'EURAIL - INTERRAIL PASS

- Produits Eurail

Le Responsable du traitement est Eurail. Pour plus d'information relative au traitement de vos données, nous vous invitons à consulter sa notice disponible en ligne.

- Produits Interrail

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (les CFL), établie et ayant son siège social à L-1616 Luxembourg, 9, place de la gare et inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (Luxembourg) sous le numéro B59025, est le Responsable du traitement des données à caractère personnel.

Les CFL ne transmettent pas vos données à caractère personnel à Interrail dans ce contexte.

VOYAGES À DESTINATION DE OU DEPUIS LA BELGIQUE, L'ALLEMAGNE, L'AUTRICHE, L'ANGLETERRE, LA SUISSE, LE DANEMARK, LA FRANCE (POUR CERTAINS BILLETS) ET LES PAYS-BAS

Les CFL est le Responsable du traitement des données à caractère personnel dans ce contexte.

2. QUELLES CATÉGORIES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT TRAITÉES ET POUR QUELLES FINALITÉS ?

Selon le type de finalité poursuivie et selon les billets ou abonnements souhaités, les données personnelles sont les suivantes:

- nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique,
- date de naissance,
- le numéro de la pièce d'identité ou d'un autre document identifiant administratif,
- numéros de carte de crédit ou de compte bancaire en rapport avec votre achat de service,
- données relatives à la composition de votre ménage,
- informations sur le voyage.

Les finalités poursuivies sont les suivantes:

- gérer les produits et services auxquels vous avez souscrits,
- facturation et comptabilité.

3. COMMENT NOUS CONTACTER ET EXERCER VOS DROITS ?

Vous pouvez adresser vos questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel et/ou exercer vos droits à l'attention de la Déléguée de la Protection des Données (DPO) des CFL:

- sur notre site internet www.cfl.lu dans l'onglet protection des données,
- ou par courrier postal à l'attention de la Déléguée de la Protection des Données (DPO), Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL), 9, place de la gare - L-1616 Luxembourg.

Toute plainte relative au traitement de vos données à caractère personnel peut être adressée à l'adresse postale ci-dessus ou à l'autorité de contrôle du Grand-Duché de Luxembourg, la Commission Nationale pour la Protection des Données - CNPD, sise L, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette - www.cnpd.public.lu.

La dernière version en vigueur est disponible lorsque vous vous présentez aux guichets de vente CFL et est également consultable sur le site internet des CFL (www.cfl.lu).

Puis d'informations sur le traitement de vos données personnelles





www.cfl.lu





4.8.4 Notre engagement environnemental (thématiques RSE EN03, EN04)

De par leur mission d'épine dorsale du réseau des transports en commun luxembourgeois, la protection de l'environnement et du climat est inhérente à l'activité quotidienne des CFL. Une importance particulière est par ailleurs attachée à la gestion responsable des ressources et des déchets. CFL logistics, filiale de CFL multimodal, a été récompensée par le label «Lean&Green Star» pour son engagement à réduire ses émissions de CO₂ par le biais de diverses mesures. Des indicateurs spécifiques permettent aux CFL de diminuer leur consommation de matières et d'énergie.

Des mesures de compensation au niveau de la faune et de la flore ont été effectuées dans le cadre de nouveaux projets d'infrastructure, tels que la mise à double voie du tronçon de ligne Luxembourg – Sandweiler-

Contern et la construction du nouveau second viaduc Pulvermühle, ou dans le cadre de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire Luxembourg – Bettembourg.

Les toits des futurs P&R construits par les CFL seront équipés de panneaux solaires et une partie des autobus acquis récemment par les CFL sont de type électrique et hybride.

Le projet de carsharing Flex s'inscrit également dans les initiatives écologiques du Groupe CFL, en offrant une possibilité d'autopartage et disposant de plusieurs voitures électriques.

D'autres initiatives dans le domaine de l'environnement visant à contribuer au développement durable entamées en 2019 seront poursuivies en 2020.

La consommation d'énergie

Depuis 2008, les CFL procèdent à l'achat d'électricité verte, 100% renouvelable, auprès du prestataire Enovos. Cette énergie assure le fonctionnement des caténaires du réseau ferré luxembourgeois, ainsi que des localités de la Maison-mère du Groupe CFL. Un nouvel accord avec Enovos est entré en vigueur en janvier 2019 pour une durée de 4 ans.

Les CFL s'efforcent à réduire continuellement leurs émissions de CO₂ par le biais de projets d'amélioration, de rénovation ou de remplacement, ainsi que d'initiatives liées aux processus et aux habitudes internes.

Les déchets

Le Groupe CFL est conscient de la nécessité d'appliquer des solutions durables à la préservation des ressources. Parmi ces solutions, il y a le tri des déchets issus de son activité quotidienne. Les CFL se sont vu remettre diverses distinctions pour leurs efforts dans ce domaine, entre autres 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, CFL site services, CFL cargo, 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).

La consommation de matières

La réduction de la consommation de matières compte parmi les objectifs d'une gestion éco-responsable des ressources du Groupe CFL. Entre autres, grâce aux efforts faits afin d'implémenter un nombre grandissant de solutions digitales, ce seront des solutions de «paperless office» qui contribueront à une réduction de la consommation de papier.





La réduction des nuisances sonores

Les CFL investissent des efforts en continu, dans le cadre de leurs projets de construction et de modernisation de leur infrastructure, ainsi que dans l'acquisition de leur matériel, afin de réduire les nuisances sonores provenant de la circulation ferroviaire.

Par le biais d'écrans anti-bruit, les CFL protègent les riverains de leur infrastructure contre les nuisances sonores, par exemple à Bascharage-Sanem, à Dippach-Reckange, à Hollerich et à Noertzange.

Dans le cadre des nouveaux projets et dans le cadre de la rénovation d'arrêts/gares, la mise en place d'écrans anti-bruit est planifiée d'office et fait partie intégrante du projet, comme sur le viaduc Pulvermühle, sur la ligne de Luxembourg vers Sandweiler, dans le cadre de la nouvelle ligne Luxembourg-Bettembourg, l'arrêt Kirchberg-Pfaffenthal et les terminaux intermodaux à Bettembourg.

Comme mesure de réduction des nuisances sonores, les CFL mettront également en place des absorbants de rails permettant une réduction de 3 DB(A).

4.8.5 Économie

Les achats responsables

La politique Achats des CFL prescrit, 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. En ligne avec la stratégie CFL et la Charte des valeurs «CORE²», le Service Achats donne une valeur ajoutée durable pour les activités phares des CFL, en prenant en compte des aspects sociaux et la conformité légale dans la sélection de produits et de services. En effet, le Service Achats intègre dans le cahier des charges, différents critères d'évaluation concernant le dumping social et la préservation écologique (*normes ISO respectives, Ecolabel, «Blauer Engel» etc., thématiques RSE EC04 et EC05*). Les attributions de marché sont effectuées dans un esprit de sélection transparent, non-discriminatoire et équitable en faveur de l'offre économiquement la plus avantageuse.

En 2019, le Groupe CFL s'est doté d'une politique d'achats, publiée sur son site Internet et se focalisant sur les dix principes suivants.



POLITIQUE ACHATS CFL



1. ENGAGEMENT CLIENT
2. ENGAGEMENT DE SÉCURITÉ
3. ENGAGEMENT DE QUALITÉ
4. OPTIMISATION DES COÛTS
5. RAPIDITÉ ET GARANTIE DE LA DISPONIBILITÉ
6. RESPECT DES DROITS HUMAINS
7. RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT
8. ATTRIBUTIONS DE MARCHÉ ET SÉLECTION DE FOURNISSEURS
9. INNOVATION ET RECHERCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE
10. ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ DES COLLABORATEURS

La valeur économique partagée

La valeur économique créée, constituée par les recettes globales du Groupe, progresse en passant de 944,7 millions d'euros en 2018 à 965,8 millions d'euros en 2019.

La valeur économique distribuée, représentant les coûts opérationnels, les salaires et avantages sociaux des collaborateurs, les versements aux apporteurs de capital et à l'État, augmente de 867,0 millions d'euros en 2018 à 873,8 millions d'euros en 2019.

VALEUR ÉCONOMIQUE CRÉÉE (EN EUROS)

2019	965.833.444
2018	944.668.968
2017	957.178.176

VALEUR ÉCONOMIQUE DISTRIBUÉE (EN EUROS)

2019	873.754.967
2018	867.009.057
2017	875.262.784





ANNEXES



I. ANNEXES

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

*Aux Coparticipants de la
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 la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (la «Société») comprenant le bilan au 31 décembre 2019 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.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2019, 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 («ISA») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier («CSSF»). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces loi et normes 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 annuel mais ne comprennent pas les états financiers et notre rapport de réviseur d'entreprises agréé sur ces états financiers.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons aucune forme d'assurance sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si les autres informations semblent autrement comporter une anomalie significative. Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités du Conseil d'Administration et des responsables du gouvernement d'entreprise pour les états financiers

Le Conseil d'Administration est responsable de l'établissement et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux obligations légales et réglementaires relatives à l'établissement et la présentation des états financiers en vigueur au Luxembourg, ainsi que du contrôle interne qu'il considère comme nécessaire pour permettre l'établissement d'états financiers ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des états financiers, c'est au Conseil d'Administration qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si le Conseil d'Administration a l'intention de liquider la Société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Responsabilités du réviseur d'entreprises agréé pour l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et de délivrer un rapport du réviseur d'entreprises agréé contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément à la loi du 23 juillet 2016 et aux ISA telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la CSSF, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre:

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère 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.

Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires

Le rapport annuel est en concordance avec les états financiers et a été établi conformément aux exigences légales applicables.

Ernst & Young
Société anonyme
Cabinet de révision agréé
Jeannot Weyer

Luxembourg, le 25 mai 2020

COMPTES ANNUELS / BILAN

31 DÉCEMBRE 2019

ACTIF	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	Non attribuable	2019	2018
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
C. ACTIF IMMOBILISÉ					
I. Immobilisations incorporelles (note 3)					
2. Concessions, brevets, licences, marques, ainsi que droits et valeurs similaires s'ils ont été	5.905.652,19	102.083,46	-	6.007.735,65	5.560.345,46
a) acquis à titre onéreux, sans devoir figurer sous C.I.3	5.905.652,19	102.083,46	-	6.007.735,65	5.560.345,46
4. Acomptes versés	80.795,46	-	-	80.795,46	-
	5.986.447,65	102.083,46	-	6.088.531,11	5.560.345,46
II. Immobilisations corporelles (note 4)					
1. Terrains et constructions	136.708.659,90	83.941,54	-	136.792.601,44	151.108.615,10
2. Installations techniques et machines	19.098.310,84	111.223,46	-	19.209.534,30	20.574.998,33
3. Autres installations, outillage et mobilier	305.197.588,23	23.598.894,62	-	328.796.482,85	346.951.957,94
4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours	59.894.442,15	66.493,50	-	59.960.935,65	25.879.972,91
	520.899.001,12	23.860.553,12	-	544.759.554,24	544.515.544,28
III. Immobilisations financières (note 5)					
1. Parts dans des entreprises liées	101.851.464,83	-	-	101.851.464,83	93.105.821,33
2. Créances sur des entreprises liées	250.000,00	-	-	250.000,00	350.000,00
3. Participations	-	-	-	-	796.733,77
4. Créances sur des entreprises avec lien de participation	2.830.000,00	-	-	2.830.000,00	-
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	25.341,27
	107.534.190,07	1.830,00	-	107.536.020,07	96.857.110,34
Total de l'actif immobilisé	634.419.638,84	23.964.466,58	-	658.384.105,42	646.933.000,08
D. ACTIF CIRCULANT					
I. Stocks (note 6)					
1. Matières premières et consommables	19.629.255,34	29.949.539,51	-	49.578.794,85	45.982.086,32
3. Produits finis et marchandises	19.841,70	-	-	19.841,70	83.457,77
4. Acomptes versés	-	-	-	-	-
	19.649.097,04	29.949.539,51	-	49.598.636,55	46.065.544,09
II. Créances					
1. Créances résultant de ventes et prestations de services (note 7) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	58.101.283,34	54.738.790,59	-	112.840.073,93	50.793.203,24
2. Créances sur des entreprises liées (note 8) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	3.475.836,96	4.920.509,55	-	8.396.346,51	10.380.652,50
3. Créances sur des entreprises avec lesquelles l'entreprise a un lien de participation dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	81.413,27	-	-	81.413,27	81.413,27
4. Autres créances dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	2.036.299,14	1.060.825,33	-	3.097.124,47	4.279.353,90
	63.694.832,71	60.720.125,47	-	124.414.958,18	65.534.622,91
IV. Avoirs en banques, avoirs en compte de chèques postaux, chèques et encaisse					
	561.242,81	-111.964,45	53.196.429,29	53.645.707,65	76.479.602,18
Total de l'actif circulant	83.905.172,56	90.557.700,53	53.196.429,29	227.659.302,38	188.079.769,18
E. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 9)	24.862.129,11	7.092.380,88	-	31.954.509,99	30.639.942,26
TOTAL DU BILAN (ACTIF)				917.997.917,79	865.652.711,52

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

COMPTES ANNUELS / BILAN

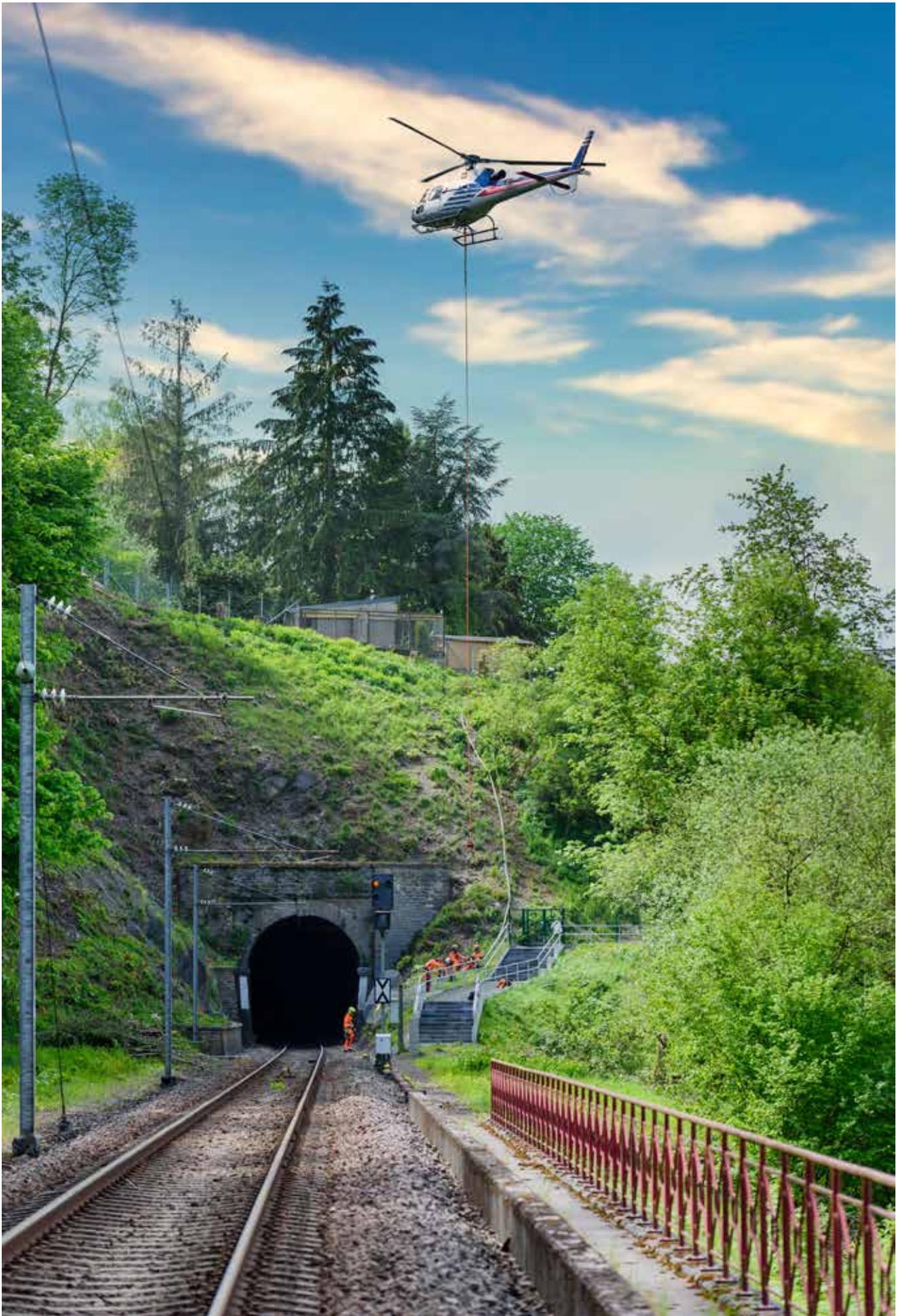
31 DÉCEMBRE 2019

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	Non attribuable	2019	2018
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
A. CAPITAUX PROPRES (note 10)					
I. Capital souscrit	-	-	347.051.000,00	347.051.000,00	347.051.000,00
IV. Réserves	14.875.538,93	-	53.360.135,53	68.235.674,46	63.067.175,36
1. Réserve légale	-	-	3.001.094,34	3.001.094,34	2.427.545,24
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	14.875.538,93	-	50.359.041,19	65.234.580,12	60.639.630,12
a) autres réserves disponibles	-	-	50.359.041,19	50.359.041,19	45.764.091,19
b) autres réserves non disponibles	14.875.538,93	-	-	14.875.538,93	14.875.538,93
V. Résultats reportés	-	-	19.308.387,14	19.308.387,14	13.005.904,15
VI. Résultat de l'exercice	11.717.380,41	4.065.038,46	-	15.782.418,87	11.470.982,09
VIII. Subventions d'investissement en capital	1.123.692,09	-	-	1.123.692,09	1.289.156,73
Total des capitaux propres	27.716.611,43	4.065.038,46	419.719.522,67	451.501.172,56	435.884.218,33
B. PROVISIONS					
2. Provisions pour impôts	877.585,84	-	-	877.585,84	145.492,37
3. Autres provisions (note 11)	38.494.136,53	16.077.350,34	-	54.571.486,87	52.318.130,48
Total des provisions	39.371.722,37	16.077.350,34	-	55.449.072,71	52.463.622,85
C. DETTES (note 12)					
2. Dettes envers des établissements de crédit	227.218.960,24	-	-	227.218.960,24	190.633.946,68
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	13.666.182,44	-	-	13.666.182,44	13.636.724,44
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	213.552.777,80	-	-	213.552.777,80	176.997.222,24
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	-	-	-	-	-
4. Dettes sur achats et prestations de services dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	41.507.937,43	109.531.513,00	-	151.039.450,43	166.736.604,68
6. Dettes envers des entreprises liées (note 8) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	803.039,99	2.683.554,71	-	3.486.594,70	3.861.631,81
8. Autres dettes	5.436.605,60	23.390.763,96	-	28.827.369,56	15.537.791,63
a) Dettes fiscales	1.073.837,60	19.660.874,35	-	20.734.711,95	8.281.183,56
b) Dettes au titre de la sécurité sociale	4.313.167,17	2.371.473,24	-	6.684.640,41	6.114.342,92
c) Autres dettes dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	49.600,83	1.358.416,37	-	1.408.017,20	1.142.265,15
Total des dettes	274.966.543,26	135.605.831,67	-	410.572.374,93	376.769.974,80
D. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 9)	720.889,63	-245.592,04	-	475.297,59	534.895,54
TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)				917.997.917,79	865.652.711,52

COMPTES ANNUELS / COMPTE DE PROFITS ET PERTES

31 DÉCEMBRE 2019

	Exploitation	Gestion de l'Infrastructure	2019	2018
	EUR	EUR	EUR	EUR
1. Chiffre d'affaires net (note 13)	294.401.661,20	362.653.225,13	657.054.886,33	645.870.455,54
3. Travaux effectués par l'entreprise pour elle-même et portés à l'actif (note 14)	13.361.598,04	-13.359.591,17	2.006,87	2.164,54
4. Autres produits d'exploitation (note 15)	43.122.095,33	4.377.076,72	47.499.172,05	43.574.250,79
5. Matières premières et consommables et autres charges externes	-99.568.220,52	-211.726.531,50	-311.294.752,02	-322.993.981,65
a) Matières premières et consommables	-11.379.317,13	-36.697.004,89	-48.076.322,02	-38.686.471,65
b) Autres charges externes (note 16)	-88.188.903,39	-175.029.526,61	-263.218.430,00	-284.307.510,00
6. Frais de personnel (note 17)	-173.326.558,42	-132.272.964,69	-305.599.523,11	-284.435.483,65
a) Salaires et traitements	-155.674.327,65	-118.637.648,44	-274.311.976,09	-255.341.053,65
b) Charges sociales	-16.412.950,12	-12.416.852,86	-28.829.802,98	-27.318.187,20
i) couvrant les pensions	-11.123.326,40	-8.522.062,80	-19.645.389,20	-18.575.912,40
ii) autres charges sociales	-5.289.623,72	-3.894.790,06	-9.184.413,78	-8.742.274,80
c) Autres frais du personnel	-1.239.280,65	-1.218.463,39	-2.457.744,04	-1.776.242,80
7. Corrections de valeur (note 18)	-52.402.377,10	-4.384.491,62	-56.786.868,72	-53.488.568,18
a) sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles	-49.361.132,05	-4.055.631,68	-53.416.763,73	-50.760.701,65
b) sur éléments de l'actif circulant	-3.041.245,05	-328.859,94	-3.370.104,99	-2.727.866,53
8. Autres charges d'exploitation (note 19)	-6.084.836,28	-1.223.011,22	-7.307.847,50	-6.313.995,41
9. Produits provenant de participations	3.573.023,75	-	3.573.023,75	2.596.123,34
a) provenant d'entreprises liées	3.389.488,94	-	3.389.488,94	2.596.123,34
b) provenant des autres participations	183.534,81	-	183.534,81	-
11. Autres intérêts et autres produits financiers	113.104,60	133.662,54	246.767,14	215.080,10
b) autres intérêts et produits financiers	113.104,60	133.662,54	246.767,14	215.080,10
13. Corrections de valeur sur immobilisations financières et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant	-7.378.557,27	-	-7.378.557,27	-8.778.638,08
14. Intérêts et autres charges financières	-3.167.139,99	-132.335,73	-3.299.475,72	-3.702.802,56
b) autres intérêts et charges financières	-3.167.139,99	-132.335,73	-3.299.475,72	-3.702.802,56
15. Impôts sur le résultat	-717.016,33	-	-717.016,33	-1.010.081,82
16. Résultat après impôts sur le résultat	11.926.777,01	4.065.038,46	15.991.815,47	11.534.522,96
17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	-209.396,60	-	-209.396,60	-63.540,87
18. Résultat de l'exercice	11.717.380,41	4.065.038,46	15.782.418,87	11.470.982,09



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 1^{er} 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.

NOTE 2 - PRINCIPALES RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

2.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

2.2. PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

Conversion des devises

La société tient la comptabilité en Euro (EUR) et le bilan et le compte de profits et pertes sont exprimés dans cette devise.

À 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 2019

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

À 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'État relatifs au trafic voyageurs ainsi que la rémunération relative à la gestion de l'infrastructure pour le compte de l'État.

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 2019, les immobilisations incorporelles sont majoritairement liées à l'exploitation:

	2019	2018		2019	2018
	EUR	EUR		EUR	EUR
Valeurs d'acquisition					
Au début de l'exercice	28.534.724,87	23.929.024,43	Immobilisations incorporelles liées à l'exploitation	5.986.447,65	5.450.428,57
Acquisitions	4.339.247,18	4.624.748,44	Immobilisations incorporelles liées à la gestion de l'infrastructure	102.083,46	109.916,89
Acomptes versés	80.795,46	-			
Sorties	(1.725.616,87)	(19.048,00)			
À la fin de l'exercice	31.229.150,64	28.534.724,87		6.088.531,11	5.560.345,46
Corrections de valeur					
Au début de l'exercice	22.974.379,41	19.700.795,35			
Dotations (note 18)	3.891.856,99	3.273.584,06			
Reprises	(1.725.616,87)	-			
À la fin de l'exercice	25.140.619,53	22.974.379,41			
Valeur comptable nette à la fin de l'exercice	6.088.531,11	5.560.345,46			

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



COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

NOTE 4 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains et constructions EUR	Installations techniques et machines EUR	Autres installations, outillage et mobilier EUR	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours EUR	Total EUR
Valeurs d'acquisition					
Au début de l'exercice	197.106.266,40	30.189.916,73	772.397.276,44	25.879.972,91	1.025.573.432,48
Mouvements de l'exercice :					
- Acquisitions	2.055.609,91	529.349,46	22.227.612,44	35.662.318,29	60.474.890,10
- Sorties	(13.067.717,87)	(199.813,35)	(13.211.215,40)	-	(26.478.746,62)
- Transferts	0,74	22.965,25	1.558.389,56	(1.581.355,55)	-
À la fin de l'exercice	186.094.159,18	30.542.418,09	782.972.063,04	59.960.935,65	1.059.569.575,96
Corrections de valeur					
Au début de l'exercice	45.997.651,30	9.614.918,40	425.445.318,50	-	481.057.888,20
Mouvements de l'exercice :					
- Dotations (note 18)	6.415.477,50	1.854.878,46	41.254.550,78	-	49.524.906,74
- Reprises	(3.111.571,06)	(136.913,07)	(12.524.289,09)	-	(15.772.773,22)
- Transferts	-	-	-	-	-
À la fin de l'exercice	49.301.557,74	11.332.883,79	454.175.580,19	-	514.810.021,72
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	136.792.601,44	19.209.534,30	328.796.482,85	59.960.935,65	544.759.554,24
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent	151.108.615,10	20.574.998,33	346.951.957,94	25.879.972,91	544.515.544,28



Au 31 décembre 2019, les immobilisations corporelles sont réparties entre les différentes activités comme suit:

	2019	2018
	EUR	EUR
Immobilisations corporelles liées à l'exploitation	520.899.001,12	519.029.414,18
Immobilisations corporelles liées à la gestion de l'infrastructure	23.860.553,12	25.486.130,10
	544.759.554,24	544.515.544,28

Durées d'amortissement

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les durées suivantes :

- Constructions	30 et 50 ans
- Aménagements et agencements des constructions	10 et 30 ans
- Installations techniques	15 et 20 ans
- Outillage	5 et 10 ans
- Mobilier	10 ans
- Matériel de bureau	5 ans
- Matériel informatique	4 ans
- Matériel de transport ferroviaire	18, 20, 25 et 30 ans
- Engins de voie	15 ans
- Locotracteurs	30 ans
- Matériel de transport routier	6 et 8 ans

Au 31 décembre 2019, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 59.960.935,65 (2018: EUR 25.879.972,91) 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 2019

NOTE 5 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les mouvements intervenus au cours de l'exercice 2019 se détaillent comme suit :

	Créances sur les entreprises liées EUR	Parts dans des entreprises liées EUR	Parts dans des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation EUR	Titres ayant le caractère d'immobilisat. EUR	Créances sur des entreprises avec lesquelles la société a un lien de participation EUR	Prêt et créances immobilisées EUR	Total EUR
Valeurs d'acquisition							
Au début de l'exercice	350.000,00	192.699.273,60	10.767.193,20	3.828.151,12	500.100,00	25.341,27	208.170.059,19
Entrées de l'exercice	-	14.450.000,00	-	-	2.830.000,00	-	17.280.000,00
Sorties de l'exercice	(100.000,00)	-	-	-	-	-	(100.000,00)
À la fin de l'exercice	250.000,00	207.149.273,60	10.767.193,20	3.828.151,12	3.330.100,00	25.341,27	225.350.059,19
Corrections de valeur							
Au début de l'exercice	-	99.593.452,27	9.970.459,43	1.248.937,15	500.100,00	-	111.312.948,85
Dotation de l'exercice	-	5.777.589,47	796.733,77	-	-	-	6.574.323,24
Reprises de l'exercice	-	(73.232,97)	-	-	-	-	(73.232,97)
À la fin de l'exercice	-	105.297.808,77	10.767.193,20	1.248.937,15	500.100,00	-	117.814.039,12
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	250.000,00	101.851.464,83	-	2.579.213,97	2.830.000,00	25.341,27	107.536.020,07
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent	350.000,00	93.105.821,33	796.733,77	2.579.213,97	-	25.341,27	96.857.110,34

Des corrections de valeur ont été enregistrées en 2019 sur les participations détenues par les CFL dans les différentes filiales pour un montant total de EUR 6.574.323,24 (EUR 8.862.132,22 en 2018).

Au 31 décembre 2019, 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%	31.12.2019	622.873,93	73.232,97
CFL Immo S.A.	Luxembourg	99,67%	31.12.2019	753.399,32	235.960,72
CFL cargo S.A.	Luxembourg	66,67%	31.12.2019	92.288.224,17	(750.732,09)
CFL Multimodal S.A.	Luxembourg	99,99%	31.12.2019	26.381.767,50	(3.671.022,19)
CFL Mobility S.A.	Luxembourg	100,00%	31.12.2019	2.568.893,45	(1.606.054,86)
Lorry-Rail S.A.	Luxembourg	33,34%	Non audités	(3.255.565,29)	(7.073.518,32)
NEG Niebüll GmbH	Allemagne	100,00%	31.12.2019	3.416.673,29	208.600,98
Rail Réassurances S.A.	Luxembourg	99,99%	31.12.2019	13.749.091,47	101.522,86

NOTE 6 - STOCKS

	2019	2018
	EUR	EUR
Exploitation		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	38.937.897,20	35.683.902,66
- Corrections de valeur	(19.288.800,16)	(17.353.810,23)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	19.649.097,04	18.330.092,43
Gestion de l'Infrastructure		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	34.595.047,36	32.146.591,38
- Corrections de valeur	(4.645.507,85)	(4.411.139,72)
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	29.949.539,51	27.735.451,66
Valeur totale du stock à la fin de l'exercice	49.598.636,55	46.065.544,09

NOTE 7 - CRÉANCES RÉSULTANT DE VENTES ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Ce poste correspond principalement à des créances sur l'État 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 59.975.498,52 (2018: EUR 11.273.839,96). Ces différentes conventions ont été renouvelées en 2009 pour une période allant du 1^{er} 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

ACTIF	2019	2018
	EUR	EUR
Traitements payés d'avance	14.572.446,56	13.743.475,67
Pensions payées d'avance	14.489.814,75	14.528.732,24
Charges payées d'avance	2.892.248,68	2.367.734,35
	31.954.509,99	30.639.942,26
PASSIF	2019	2018
	EUR	EUR
Produits constatés d'avance	475.297,59	534.895,54
	475.297,59	534.895,54



COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

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

	Capital souscrit	Réserve légale	Autres Réserves	Résultats reportés	Subventions d'investissement	Autres réserves non disponibles	Résultat
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Situation au 31 décembre 2018	347.051.000,00	2.427.545,24	45.764.091,19	13.005.904,15	1.289.156,73	14.875.538,93	11.470.982,09
Affectation du résultat de l'exercice 2018 selon la décision de l'Assemblée Générale des Coparticipants du 18 juin 2019	-	573.549,10	4.594.950	6.302.482,99	-	-	(11.470.982,09)
Affectation de subvention	-	-	-	-	(165.464,64)	-	-
Résultat de l'exercice	-	-	-	-	-	-	15.782.418,87
Situation au 31 décembre 2019	347.051.000,00	3.001.094,34	50.359.041,19	19.308.387,14	1.123.692,09	14.875.538,93	15.782.418,87

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'État 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 (2018: EUR 5.281.036,00). De ces subsides un montant de 165.464,64 a été affecté aux produits en 2019 sous la rubrique «autres produits d'exploitation» (2018: EUR 165.464,64).

NOTE 11 - AUTRES PROVISIONS

Au 31 décembre 2019, les autres provisions se composent des éléments suivants:

	2019	2018
	EUR	EUR
Provision pour mi-vie matériel de transport	16.531.577,60	17.918.486,28
Provision pour congés payés et heures supplémentaires	30.858.317,17	27.425.804,31
Autres provisions	7.181.592,10	6.973.839,89
	54.571.486,87	52.318.130,48

Au 31 décembre 2019, les autres provisions sont réparties comme suit:

	2019	2018
	EUR	EUR
Provisions liées à l'exploitation	38.494.136,53	37.711.191,26
Provisions liées à la gestion de l'infrastructure (*)	16.077.350,34	14.606.939,22
	54.571.486,87	52.318.130,48

(*) 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 2019

NOTE 12 - DETTES

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit:

Exercice 2019	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	À plus de 5 ans EUR	Total EUR
Dettes envers des établissements de crédit	13.666.182,44	52.777.777,76	160.775.000,04	227.218.960,24
Acomptes reçus sur commandes	-	-	-	-
Dettes sur achats et prestations de services	151.039.450,43	-	-	151.039.450,43
Dettes envers des entreprises liées	3.486.594,70	-	-	3.486.594,70
Dettes au titre de la sécurité sociale	6.684.640,41	-	-	6.684.640,41
Dettes fiscales	20.734.711,95	-	-	20.734.711,95
Autres dettes	1.408.017,20	-	-	1.408.017,20
TOTAL	197.019.597,13	52.777.777,76	160.775.000,04	410.572.374,93

Exercice 2018	Moins d'1 an EUR	De 1 an à 5 ans EUR	À plus de 5 ans EUR	Total 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
TOTAL	199.772.752,56	53.777.777,76	123.219.444,48	376.769.974,80

NOTE 13 - CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 361.322.124,75 (2018: EUR 363.958.904,58) 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 227.257.316,82 (2018: EUR 209.060.982,01) 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:

	2019	2018
	EUR	EUR
Activité Voyageurs	287.395.142,16	271.717.216,67
Activité Infrastructure	366.044.295,86	370.094.707,45
Autres	3.615.448,31	4.058.531,42
	657.054.886,33	645.870.455,54

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

Ce poste inclut un montant de EUR 2.006,87 (2018: EUR 2.164,54) représentant les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

NOTE 15 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2019 comprennent notamment des plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 13.402.655,57 (2018: EUR 7.834.489,60).

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 110.055.835,15 (2018: EUR 114.106.768,43).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure sur le territoire luxembourgeois est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 16.874.691,54 (2018: EUR 16.361.896,86).



COMPTES ANNUELS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

NOTE 17 - FRAIS DE PERSONNEL

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2019 et 2018 s'élève à:

	2019	2018
- Cadres hors statut	115*	101*
- Cadres permanents	3.327*	3.208*
- Employés privés	0	1
- Personnel auxiliaire	1	1
	3.443	3.311

* (58 personnes détachées aux filiales des CFL en 2019 et 65 personnes en 2018).

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'État.

Le montant des frais de formation s'élève à EUR 2.457.744,04 en 2019 (2018: EUR 1.776.242,80).

NOTE 18 - CORRECTIONS DE VALEUR

	2019	2018
	EUR	EUR
.....		
Corrections de valeur		
- sur immobilisations incorporelles (note 3)	3.891.856,99	3.273.584,06
- sur immobilisations corporelles (note 4)	49.524.906,74	47.487.117,59
	53.416.763,73	50.760.701,65

NOTE 19 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

En 2019, les autres charges d'exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d'engins ferroviaires d'un montant de EUR 5.137.487,01 (2018: EUR 5.548.769,18).



NOTE 20 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Au 31 décembre 2019, le total des commandes passées par CFL auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s'élève à EUR 847.746.257,70 (2018: EUR 757.127.178,97). Ce montant comprend les marchés conclus pour l'acquisition de matériel voyageurs et de matériel destiné à être stocké pour EUR 393,8 millions (2018: EUR 435,2 millions) et la réalisation des projets d'investissements du Fonds du Rail pour EUR 454,0 millions (2018: EUR 321,9 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s'élève à EUR 41.213.737,11. Il s'agit en l'occurrence des postes suivants:

- Au 31 décembre 2019, 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 38.163.737,11 au 31 décembre 2019. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration d'Eurofima.
- Au 31 décembre 2019, 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 77.300.010,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 1.300.000,00 au 31 décembre 2019. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL multimodal.
- Au 31 décembre 2019, 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 5.250.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 1.750.000,00 au 31 décembre 2019. 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 2019, le montant total des garanties accordées s'élève à EUR 11.835.000,00 (2018: 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 2019, le solde à couvrir des SWAP s'élève à EUR 36.600.000,00 (2018: EUR 44.100.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2019 s'élève à EUR -3.826.340,52 (2018: EUR -4.920.097,65). 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 2019, le solde des montants à couvrir s'élève EUR 38.175.000,00 (2018: EUR 39.675.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2019 s'élève à EUR -1.250.504,73 (2018: EUR -1.686.029,34).

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 2019 aux membres du Conseil d'Administration s'élève à EUR 174.179,76 (2018: EUR 178.631,18).

Au 31 décembre 2019, aucune avance et aucun crédit n'ont été accordés aux membres du Conseil d'Administration.

NOTE 22 - ÉLÉMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Dans la crise sanitaire du Covid 19 qui a conduit à une situation de crise économique marquée par beaucoup d'incertitudes, les principales activités des CFL ne devraient pas trop souffrir sur le plan économique et financier, dans la mesure où la situation conjoncturelle n'aura qu'un effet mineur sur les revenus générés par les activités des CFL en relation avec l'État, préservant de ce fait les perspectives de rentabilité des activités concernées ainsi que l'équilibre de la situation de la trésorerie en général. Les activités gérées en autonomie commerciale par les CFL et ses filiales devront cependant pour certaines d'entre elles revoir à la baisse leurs prévisions de rentabilité.

Finalement, cette dégradation des perspectives de rentabilité en 2020 affectera donc certainement le Groupe CFL qui peut cependant aborder cette crise avec une relative sérénité compte tenu de la solidité de la plupart des indicateurs financiers et de la marge de manœuvre financière au début de cette année, dont un taux d'endettement relativement faible.



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

*Aux Coparticipants de la
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 la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois et de ses filiales (le «Groupe») comprenant le bilan consolidé au 31 décembre 2019 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 2019 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 («ISA») telles qu'adoptées pour le Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier («CSSF»). Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces loi et normes 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.

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.

Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires

Le rapport de gestion consolidé est en concordance avec les états financiers consolidés et a été établi conformément aux exigences légales applicables.

Ernst & Young
Société anonyme
Cabinet de révision agréé
Jeannot Weyer

Luxembourg, le 25 mai 2020



COMPTES CONSOLIDÉS / BILAN CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2019

ACTIF

2019

2018

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

8.362.376

7.592.947

4. Acomptes versés et immobilisations incorporelles en cours

550.646

506.667

8.913.022**8.099.614**

II. Immobilisations corporelles (note 5)

1. Terrains et constructions

175.786.963

188.696.348

2. Installations techniques et machines

82.750.268

90.638.511

3. Autres installations, outillage et mobilier

347.958.061

369.084.762

4. Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours

67.038.482

29.432.027

673.533.774**677.851.648**

III. Immobilisations financières (note 6)

1. Parts dans des entreprises liées

24.000

24.000

3. Participations

-

870.037

4. Créances sur des entreprises avec lesquelles la société

a un lien de participation

2.830.000

-

5. Titres ayant le caractère d'immobilisations

58.595.869

57.980.493

6. Autres prêts

47.404

37.136

61.497.273**58.911.666****Total de l'actif immobilisé****743.944.069****744.862.928**

D. ACTIF CIRCULANT

I. Stocks (note 7)

1. Matières premières et consommables

54.842.571

50.910.795

2. Produits en cours de fabrication

-

51.380

3. Produits finis et marchandises

327.220

808.924

4. Acomptes versés

-

-

55.169.791**51.771.099**

II. Créances

1. Créances résultant de ventes et prestations de service

149.085.936

87.773.563

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

149.085.936

87.773.563

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

26.874.155

25.664.460

a) dont la durée résiduelle est inférieure à un an

26.874.155

25.664.460

4. Autres créances

14.351.350

12.326.605

a) dont la durée résiduelle est inférieure à un an

14.351.350

12.326.605

190.311.441**125.764.628**

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

124.555.539

140.919.861

Total de l'actif circulant**370.036.771****318.455.588**

E. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 10)

32.509.716

31.030.195

TOTAL DU BILAN (ACTIF)**1.146.490.556****1.094.348.711**

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

COMPTES CONSOLIDÉS / BILAN CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2019

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF**2019****2018**

EUR

EUR

A. CAPITAUX PROPRES (note 11)

I. Capital souscrit	347.051.000	347.051.000
IV. Réserves	84.781.799	81.103.981
1. Réserve légale	3.001.094	2.427.545
4. Autres réserves, y compris la réserve de juste valeur	81.780.705	78.676.436
a) Autres réserves disponibles	50.359.041	45.764.091
b) Autres réserves non disponibles	31.421.664	32.912.345
V. Résultats reportés	19.308.387	13.005.904
VI. Résultat de l'exercice	17.818.351	9.982.314
VIII. Subventions d'investissement en capital	1.123.692	1.289.157

Total des capitaux propres**470.083.229****452.432.356****INTÉRÊTS MINORITAIRES (note 12)**

36.910.655

34.744.724

B. PROVISIONS

2. Provisions pour impôts	1.787.367	795.949
3. Autres provisions (note 13)	122.770.862	120.944.984

Total des provisions**124.558.229****121.740.933****C. DETTES (note 14)**

2. Dettes envers des établissements de crédit		
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	18.797.015	18.705.473
b) dont la durée résiduelle est supérieure à un an	271.463.791	242.538.808

290.260.806**261.244.281**

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	1.111.998	289.880

4. Dettes sur achats et prestations de services		
a) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	184.685.755	197.683.887

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	270.449	379.151

8. Autres dettes		
a) Dettes fiscales	23.825.318	11.826.562
b) Dettes au titre de la sécurité sociale	10.063.801	9.412.656

c) Autres dettes		
i) dont la durée résiduelle est inférieure ou égale à un an	3.506.822	3.006.026

37.395.941**24.245.244****Total des dettes****513.724.949****483.842.443****D. COMPTES DE RÉGULARISATION (note 10)**

1.213.494

1.588.255

TOTAL DU BILAN (CAPITAUX PROPRES ET PASSIF)**1.146.490.556****1.094.348.711**

COMPTES CONSOLIDÉS / COMPTE DE PROFITS ET PERTES CONSOLIDÉ

31 DÉCEMBRE 2019

	2019	2018
	EUR	EUR
1. Chiffre d'affaires net (note 15)	910.470.859	892.460.649
3. Travaux effectués par l'entreprise elle-même et portés à l'actif (note 16)	1.154.517	1.531.345
4. Autres produits d'exploitation (note 17)	54.101.064	51.133.200
5. Matières premières et consommables et autres charges externes		
a) Matières premières et consommables	-66.771.158	-57.101.514
b) Autres charges externes (note 18)	-406.104.560	-428.219.816
	-472.875.718	-485.321.330
6. Frais de personnel (note 19)		
a) Salaires et traitements	-337.590.594	-317.712.231
b) Charges sociales	-38.460.471	-36.884.942
i) couvrant les pensions	-24.911.460	-23.571.442
ii) autres charges sociales	-13.549.011	-13.313.500
c) Autres frais de personnel	-3.153.102	-2.525.195
	-379.204.167	-357.122.368
7. Corrections de valeur		
a) Sur frais d'établissement et sur immobilisations corporelles et incorporelles (note 20)	-67.391.024	-65.362.290
b) Sur éléments de l'actif circulant	-3.700.754	-2.716.245
	-71.091.778	-68.078.535
8. Autres charges d'exploitation (note 21)	-15.157.325	-17.192.260
9. Produits provenant de participations		
b) provenant des autres participations	215.848	24.562
11. Autres intérêts et autres produits financiers		
b) autres intérêts et produits financier	1.045.673	1.050.557
12. Quote-part dans le résultat des entreprises mises en équivalence (note 6)	-2.150.372	-450.821
13. Corrections de valeur sur immo fin et sur valeurs mobilières faisant partie de l'actif circulant	-	-
14. Intérêts et autres charges financières		
b) autres intérêts et charges financières	-4.664.886	-4.995.279
15. Impôts sur le résultat	-1.703.774	-1.797.664
Intérêts minoritaires	-2.166.937	-679.556
16. Résultat après impôts sur le résultat	17.973.004	10.562.500
17. Autres impôts ne figurant pas sous les postes 1. à 16.	-154.653	-580.186
18. Résultat de l'exercice	17.818.351	9.982.314

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 2019

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)
			2019	2018
CFL cargo S.A.	Dudelange	Toutes opérations de transport, notamment de marchandises par rail dans le Grand-Duché et à l'étranger.	66,67% (66,67%)	66,67% (66,67%)
CFL Technics S.A.	Pétange	Prestations d'entretien de matériel ferroviaire et de mécanique générale.	100,00% (67,00%)	100,00% (67,00%)
CFL cargo Deutschland GmbH	Niebuß (Allemagne)	L'exploitation d'un réseau d'infrastructure ferroviaire à Uetersen/Allemagne et exécution des prestations ferroviaires en Allemagne et à l'étranger.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
CFL cargo Danmark ApS	Rødekro (Danemark)	Toutes opérations de transport de marchandises par rail et toutes opérations se rattachant à l'objet social.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
CFL cargo Sverige AB	Nässjö (Suède)	Toutes opérations de transport de marchandises par rail et toutes opérations se rattachant à l'objet social.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
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.	100,00% (66,67%)	100,00% (66,67%)
CFL Multimodal S.A.	Dudelange	Le conseil aux entreprises dans le domaine de la logistique, le transport et l'expédition et les activités annexes.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
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.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
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.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
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.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
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.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
CFL Port services	Anvers (Belgique)	Toutes opérations de transport et de dédouanement.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
CFL Evasion S.A.	Luxembourg	L'exploitation d'une agence de voyages.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)
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.	100,00% (100,00%)	100,00% (100,00%)

COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

Dénomination	Siège social	Objet social	% de contrôle (% d'intérêt) 2019	% de contrôle (% d'intérêt) 2018
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 Süderau 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 Réassurances 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) 2019	% de contrôle (% d'intérêt) 2018
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%)

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 sa mise en liquidation qui a conduit en 2019 à sa radiation définitive. 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 a été radiée en février 2020. La société ne fait donc plus partie du périmètre 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.

Les principes de consolidation significatifs utilisés pour l'établissement des comptes consolidés se résument comme suit:

- Les comptes consolidés reprennent les comptes des filiales et des sociétés affiliées dont l'activité est considérée comme formant partie intégrante de l'activité de la Société;
- Les comptes inter-sociétés et toutes les transactions inter-sociétés significatifs sont éliminés;
- Lorsqu'une entreprise est incluse pour la première fois dans la consolidation, la valeur comptable chez la société-mère de la participation dans cette entreprise est éliminée par la fraction des capitaux propres correspondant à la participation détenue. La différence qui en résulte est enregistrée comme différence de consolidation. La différence de première consolidation est ventilée entre les postes du bilan appropriés dans la mesure du possible. Les écarts de consolidation débiteurs résiduels non affectés sont enregistrés en goodwill et amortis sur une durée de 5 ans.



NOTE 3 - PRINCIPALES RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

3.1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

3.2. PRINCIPALES RÈGLES D'ÉVALUATION

Conversion des devises

Le bilan et le compte de profits et pertes consolidés sont exprimés en Euro (EUR).

À 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 2019

- 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'État relatifs au trafic voyageurs ainsi que la rémunération relative à la gestion de l'infrastructure pour le compte de l'État.

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.



NOTE 4 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

	Concessions, brevets, licences et marques	Acomptes versés et immobilisations en cours	Total
	EUR	EUR	EUR
Valeurs d'acquisition			
Au début de l'exercice	37.489.780	506.667	37.996.447
Mouvements de l'exercice:			
- Acquisitions	4.686.310	836.646	5.522.956
- Entrée dans le périmètre			
- Sorties	(1.734.883)	-	(1.734.883)
- Transferts	981.792	(792.667)	189.125
À la fin de l'exercice	41.422.999	550.646	41.973.645
Corrections de valeur			
Au début de l'exercice	29.896.833	-	29.896.833
Mouvements de l'exercice:			
- Dotations	4.898.672	-	4.898.672
- Entrée dans le périmètre			
- Reprises	(1.734.882)	-	(1.734.882)
- Transferts	-	-	-
À la fin de l'exercice	33.060.623	-	33.060.623
Valeur comptable nette à la fin de l'exercice	8.362.376	550.646	8.913.022
Valeur comptable nette à la fin de l'exercice précédent	7.592.947	506.667	8.099.614

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



COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

NOTE 5 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains et constructions EUR	Installations techniques et machines EUR	Autres installations, outillage et mobilier EUR	Acomptes versés et immobilisations corporelles en cours EUR	Total EUR
Valeurs d'acquisition					
Au début de l'exercice	244.108.652	180.022.330	809.871.436	29.432.027	1.263.434.445
Mouvements de l'exercice:					
- Acquisitions	3.358.996	1.694.830	22.901.938	41.635.925	69.591.689
- Entrée dans le périmètre	-	-	-	-	-
- Sorties	(13.384.960)	(2.641.475)	(14.189.171)	-	(30.215.606)
- Transferts	2.208.046	69.050	1.563.249	(4.029.470)	(189.125)
À la fin de l'exercice	236.290.734	179.144.735	820.147.452	67.038.482	1.302.621.403
Corrections de valeur					
Au début de l'exercice	55.412.304	89.383.819	440.786.674	-	585.582.797
Mouvements de l'exercice:					
- Dotations (note 20)	8.397.564	9.363.233	44.731.555	-	62.492.352
- Entrée dans le périmètre	-	-	-	-	-
- Reprises	(3.306.097)	(2.352.585)	(13.328.838)	-	(18.987.520)
- Transferts	-	-	-	-	-
À la fin de l'exercice	60.503.771	96.394.467	472.189.391	-	629.087.629
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	175.786.963	82.750.268	347.958.061	67.038.482	673.533.774
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice précédent	188.696.348	90.638.511	369.084.762	29.432.027	677.851.648





Principes d'amortissement

Les immobilisations corporelles sont amorties selon les durées suivantes :

- Constructions	30 et 50 ans
- Aménagements et agencements des constructions	10 et 30 ans
- Installations techniques	15 et 20 ans
- Outillage	5 et 10 ans
- Mobilier	10 ans
- Matériel de bureau	5 ans
- Matériel informatique	4 ans
- Matériel de transport ferroviaire	18, 20, 25 et 30 ans
- Engins de voie	15 ans
- Locotracteurs	30 ans
- Matériel de transport routier	6 et 8 ans

Au 31 décembre 2019, les acomptes versés et immobilisations corporelles en cours représentent un montant de EUR 67.038.482 (2018: EUR 29.432.027) décomposé comme suit:

Montant des acomptes versés

	au 31 décembre 2019 EUR	au 31 décembre 2018 EUR
Matériel divers	10.950	205.221
Installations techniques	409.263	86.712
Bâtiments	5.804.835	3.302.916
Équipement locomotives	7.447.066	5.384.954
Wagons / Voitures	66.493	10.629.590
Automotrices 2300,2400,2450	53.299.875	9.750.648
Équipement voies	-	71.986
	67.038.482	29.432.027

COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

NOTE 6 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Titres ayant le caractère d'immobilisations

Participations mises en équivalence

	2019	2018		2019	2018
	EUR	EUR		EUR	EUR
<hr/>					
Valeurs d'acquisition			Valeur au début de l'exercice	870.037	1.320.858
Au début de l'exercice	59.720.705	62.073.595	Mouvements de l'exercice :		
Mouvements de l'exercice :			- Augmentation du capital	-	-
- Acquisitions	2.731.339	4.972.149	- Quote-part dans le résultat des sociétés mises en équivalence	(2.150.372)	(306.459)
- Sorties	(2.120.836)	(7.325.039)	- Changement du résultat 2017 après clôture de la maison mère	-	(144.362)
À la fin de l'exercice	60.331.208	59.720.705	- Annulation provision pour capital négatif	877.467	-
Corrections de valeur			- Transfert de la participation négative vers autres provisions	402.868	-
Au début de l'exercice	1.740.212	1.745.210	À la fin de l'exercice	0	870.037
- Dotations	-	-			
- Reprises	(4.873)	(4.998)			
À la fin de l'exercice	1.735.339	1.740.212			
Valeur comptable nette à la fin de l'exercice	58.595.869	57.980.493			

Au 31 décembre 2019, le Groupe détient directement ou indirectement des participations non consolidées (voir note 2) dans les sociétés suivantes:

Dénomination	Pourcentage de détention directe et indirecte	Comptes annuels arrêtés au	Fonds propres (y inclus le résultat net)	Résultat net
			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%	31.12.19	22.107	(603)

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

COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

NOTE 7 - STOCKS

	2019	2018
	EUR	EUR
<hr/>		
Matières premières et consommables		
- Valeur brute	79.510.997	73.417.948
- Corrections de valeur	-24.668.426	-22.507.153
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	54.842.571	50.910.795
Produits en cours de fabrication		
- Valeur brute	-	51.380
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	0	51.380
Produits finis		
- Valeur brute	327.220	808.924
Valeur nette comptable à la fin de l'exercice	327.220	808.924
	55.169.791	51.771.099

NOTE 8 - CRÉANCES RÉSULTANT DE VENTES ET PRESTATIONS DE SERVICE

Sous ce poste on retrouve notamment les créances sur l'État 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 59.975.499 (2018: EUR 11.273.840). Ces différentes conventions ont été renouvelées en 2009 pour une période allant du 1^{er} 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

ACTIF	2019	2018
	EUR	EUR

<hr/>		
Compte de régularisation de CFL	31.954.511	30.639.942
- Traitements payés d'avance	14.572.447	13.743.476
- Pensions payées d'avance	14.489.815	14.528.732
- Charges payées d'avance	2.892.249	2.367.734
Compte de régularisation des filiales	555.205	390.253
	32.509.716	31.030.195

PASSIF	2019	2018
	EUR	EUR

<hr/>		
Compte de régularisation de CFL	475.298	534.896
- Produits constatés d'avance	475.298	534.896
Compte de régularisation des filiales	738.196	1.053.359
	1.213.494	1.588.255



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 2018	347.051.000	2.427.549	32.912.345	45.764.091	13.005.904	9.982.314	1.289.157
Affectation du résultat de l'exercice consolidé 2018	-	573.549	(1.488.668)	4.594.950	6.302.483	(9.982.314)	-
Résultat consolidé	-	-	-	-	-	17.818.351	-
Autres	-	-	(2.013)	-	-	-	(165.465)
Situation au 31 décembre 2019	347.051.000	3.001.094	31.421.664	50.359.041	19.308.387	17.818.351	1.123.692

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'État 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 emploi 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 (2018: EUR 5.281.036). De ces subsides un montant de 165.465 a été affecté aux produits en 2019 sous la rubrique «autres produits d'exploitation».



NOTE 12 - INTÉRÊTS MINORITAIRES

Au 31 décembre 2019, les intérêts minoritaires s'élèvent à EUR 36.910.655 (2018: EUR 34.744.724).

NOTE 13 - AUTRES PROVISIONS

Ce poste se décompose comme suit:

	2019	2018
	EUR	EUR
.....		
Autres provisions des CFL	54.571.487	52.318.130
- Provision pour mi-vie matériel de transport	16.531.578	17.918.486
- Provision pour congés payés et heures supplémentaires	30.858.317	27.425.804
- Autres provisions	7.181.592	6.973.840
Autres provisions des filiales consolidées	68.199.375	68.626.854
	122.770.862	120.944.984

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 2019

NOTE 14 - DETTES

La durée résiduelle des dettes se présente comme suit:

Exercice 2019	Moins d'1 an	De 1 an à 5 ans	À plus de 5 ans	Total
	EUR	EUR	EUR	EUR
Acomptes sur commandes	1.111.998	-	-	1.111.998
Dettes envers des établissements de crédit	18.797.015	108.778.180	162.685.611	290.260.806
Dettes sur achats et prestations de services	184.685.755	-	-	184.685.755
Dettes envers entreprises avec lien de participation	270.449	-	-	270.449
Dettes fiscales	23.825.318	-	-	23.825.318
Dettes au titre de la sécurité sociale	10.063.801	-	-	10.063.801
Autres dettes	3.506.822	-	-	3.506.822
TOTAL	242.261.158	108.778.180	162.685.611	513.724.949

Exercice 2018	Moins d'1 an	De 1 an à 5 ans	À plus de 5 ans	Total
	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
TOTAL	241.303.635	117.195.102	125.343.706	483.842.443

NOTE 15 - CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Ce poste comprend notamment pour un montant de EUR 361.322.125 (2018: EUR 363.958.905) 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 227.257.317 (2018: EUR 209.060.982) 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:

	2019		2018	
	EUR	%	EUR	%
Activité voyageurs	290.721.061	31,93%	274.596.005	30,77%
Activité infrastructure	367.900.536	40,41%	372.148.922	41,70%
Activité fret	248.844.344	27,33%	242.750.026	27,20%
Autres	3.004.918	0,33%	2.965.696	0,33%
TOTAL	910.470.859	100%	892.460.649	100%

Ventilation du chiffre d'affaires par marché géographique:

	2019		2018	
	EUR	%	EUR	%
Luxembourg	857.781.648	94,21%	842.582.730	94,41%
Hors Luxembourg	52.689.211	5,79%	49.877.919	5,59%
TOTAL	910.470.859	100%	892.460.649	100%

COMPTES CONSOLIDÉS / ANNEXES

31 DÉCEMBRE 2019

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

Ce poste d'un montant de EUR 1.154.517 (2018: EUR 1.531.345) représente les charges activées relatives aux immobilisations incorporelles et corporelles.

NOTE 17 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION

Les autres produits d'exploitation au 31 décembre 2019 comprennent notamment des plus-values sur cession d'actifs immobilisés d'un montant de EUR 13.402.656 (2018: EUR 7.834.490) 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 110.055.835 (2018: EUR 114.106.768).

Par ailleurs la redevance d'utilisation de l'infrastructure est également reprise sous ce poste pour un montant de EUR 16.874.692 (2018: EUR 16.361.897).

NOTE 19 - PERSONNEL

Le nombre de personnes occupées en moyenne au cours des exercices 2019 et 2018 s'élève à:

	2019	2018
- Cadres hors statut	116	101
- Cadres permanents	3.325	3.209
- Personnel auxiliaire	1	1
- Employés	159	155
- Ouvriers	56	50
- Salariés	1.051	1.066
	4.708	4.582

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'État.



NOTE 20 - CORRECTIONS DE VALEUR SUR FRAIS D'ÉTABLISSEMENT, IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

	2019	2018
	EUR	EUR
.....		
Corrections de valeur		
- sur immobilisations incorporelles (note 4)	4.898.672	4.054.798
- sur immobilisations corporelles (note 5)	62.492.352	61.307.492
	67.391.024	65.362.290

NOTE 21 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

En 2019, les autres charges d'exploitation comprennent notamment des provisions pour opérations mi-vie sur différents types d'engins ferroviaires d'un montant de EUR 5.137.487 (2018: EUR 5.548.769).

NOTE 22 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Au 31 décembre 2019, le total des commandes passées auprès de fournisseurs et non encore livrées ou exécutées s'élève à EUR 887.746.257 (2018: EUR 757.127.179). Ce montant comprend les marchés conclus pour l'acquisition de matériel voyageurs et de matériel destiné à être stocké pour EUR 393,8 millions (2018: EUR 435,2 millions) et la réalisation des projets d'investissements du Fonds du Rail pour EUR 454,0 millions (2018: EUR 321,9 millions).

Le solde du capital souscrit non appelé s'élève à EUR 41.213.737,11. Il s'agit en l'occurrence des postes suivants:

- Au 31 décembre 2019, 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 38.163.737,11 au 31 décembre 2019. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration d'Eurofima.

- Au 31 décembre 2019, 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 77.300.010,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 1.300.000,00 au 31 décembre 2019. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL multimodal.

- Au 31 décembre 2019, 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 5.250.000,00. La part des CFL dans le capital souscrit non versé s'élève à EUR 1.750.000,00 au 31 décembre 2019. Ce montant peut être appelé inconditionnellement, à tout moment, sur décision du Conseil d'Administration de CFL Mobility.

Au 31 décembre 2019, 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 48.290.360 (2018: EUR 49.540.656).

Au cours de l'exercice, le Groupe CFL s'est porté garant en faveur de divers établissements de crédit et autres créanciers pour un montant total de EUR 18.611.439 (2018: EUR 16.285.075).

Dans le cadre de son financement externe, le Groupe CFL a constitué des garanties ou sûretés en faveur d'établissements de crédit.

Pour se couvrir contre le risque de taux relatif aux dettes envers les établissements de crédit (note 14), 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 2019, le solde à couvrir des SWAP s'élève à EUR 36.600.000,00 (2018: EUR 44.100.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2019 s'élève à EUR -3.826.340,52 (2018: EUR -4.920.097,65). 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 2019, le solde des montants à couvrir s'élève EUR 38.175.000,00 (2018: EUR 39.675.000,00) et la valeur de marché (juste valeur) au 31 décembre 2019 s'élève à EUR -1.250.504,73 (2018: EUR -1.686.029,34).

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 2019 aux membres du Conseil d'Administration s'élève à EUR 217.679 (2018: EUR 223.169). Au 31 décembre 2019, 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 (2018: EUR 237.900).

NOTE 25 - ÉLÉMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Dans la crise sanitaire du Covid 19 qui a conduit à une situation de crise économique marquée par beaucoup d'incertitudes, les principales activités des CFL ne devraient pas trop souffrir sur le plan économique et financier, dans la mesure où la situation conjoncturelle n'aura qu'un effet mineur sur les revenus générés par les activités des CFL en relation avec l'État, préservant de ce fait les perspectives de rentabilité des activités concernées ainsi que l'équilibre de la situation de la trésorerie en général. Les activités gérées en autonomie commerciale par les CFL et ses filiales devront cependant pour certaines d'entre elles revoir à la baisse leurs prévisions de rentabilité.

Finalement, cette dégradation des perspectives de rentabilité en 2020 affectera donc certainement le Groupe CFL qui peut cependant aborder cette crise avec une relative sérénité compte tenu de la solidité de la plupart des indicateurs financiers et de la marge de manœuvre financière au début de cette année, dont un taux d'endettement relativement faible.



I.III TABLEAU DES PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES

Le présent rapport intégré représente la 6^{ème} 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 01/01/2019 au 01/12/2019. Le cycle de reporting est annuel.

La prochaine publication paraîtra en 2021 pour couvrir les données extra-financières 2020. Nos publications sont consultables via notre site Internet 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.

Intitulé	Unité	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019
Les activités du Groupe CFL					
Voyageurs transportés par train	nombre en millions	22,9	23,3	25,0	↑
Offre de places par jour ouvrable	nombre	251.552	242.413	280.085	↑
Km-voyageurs	nombre en millions	438	443	463	↑
Bus	nombre	68	68	79	↑
Voyageurs transportés par bus	nombre en millions	4,2	4,3	4,2	↓
Investissements nets pour Fonds du Rail (HTVA)	millions d'euros	242,9	227,5	210,1	↓
Ktonnes (Kilotonnes) transportées Groupe CFL cargo	ktonnes	8.804	9.114	9.596	↑
Millions TKM (tonnes-kilomètres) Groupe CFL cargo	millions de tkm	2.143	2.410	2.440	↑
Longueur du réseau ferré	km	622	622	628	↑
Gares et arrêts	nombre	70	70	70	→
Nombre de passages à niveau sur le réseau	nombre	122	117	112	↓
Unités de transport intermodal transportés sur les trains de combiné	nombre	68.026	72.289	78.080	↑
Manutentions opérationnelles	nombre	202.202	193.564	208.660	↑

Intitulé	Unité	Page	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019	Thématique RSE associée
La qualité							
Ponctualité des trains voyageurs sur le réseau CFL	%	44	88,80	89,00	90,00	↑	SO16
Réclamations voyageurs trains	nombre	49	2.308	2.895	2.338	↓	SO19
Réclamations voyageurs bus	nombre	49	290	414	564	↑	SO19
Ponctualité trains fret	%	-	67	83	70	↓	SO16
La sécurité							
Équipement en système de sécurité ETCS infrastructures ferroviaires	%	13	100	100	100	→	SO23
Équipement en système de sécurité ETCS matériel roulant voyageurs	%	51	100	100	100	→	SO14
La sûreté							
Nombre de caméras dans les gares/ arrêts	nombre	81	412	424	578	↑	SO14
Nombre de caméras dans les trains	nombre	81	1.239	1.239	1.239	→	SO14
Pourcentage des autobus équipés de caméras	%	81	100	100	100	→	SO14
La démographie et la diversité							
Nombre total de collaborateurs Groupe CFL	personnes	66	4.521	4.622	4.796	↑	SO01
Nombre de collaborateurs Maison-mère	personnes	66	3.172	3.307	3.477	↑	SO01
Nombre de collaborateurs Groupe Fret	personnes	66	1.235	1.195	1.193	↓	SO01
Nombre de collaborateurs autres Filiales	personnes	66	114	120	126	↑	SO01

Intitulé	Unité	Page	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019	Thématique RSE associée
Répartition par sexe							
Groupe CFL - Hommes	%	66	87	87	86	↓	S008
Groupe CFL - Femmes	%	66	13	13	14	↑	S008
Répartition par catégories d'âge							
Groupe CFL (sans filiales étrangères) < 30 ans	%	66	20	20	19	↓	S001
Groupe CFL (sans filiales étrangères) 30 - 50 ans	%	66	64	62	63	↑	S001
Groupe CFL (sans filiales étrangères) > 50 ans	%	66	16	18	18	↑	S001
L'évolution de l'effectif							
Nombre de recrutements Groupe CFL	personnes	67	404	436	455	↑	S001
Nombre de départs Groupe CFL	personnes	66	239	311	288	↓	S001
Nombre d'heures de formation							
Groupe CFL	heures	67	288.975	302.583	335.213	↑	S005
Nombre de participants de formation							
Groupe CFL	personnes	67	19.213	22.726	24.632	↑	S005
Le bien-être au travail							
La santé et le bien-être des collaborateurs							
Total examens	nombre	69	2.410	2.239	2.866	↑	S004
Examens périodiques	nombre	-	858	654	899	↑	S004

Intitulé	Unité	Page	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019	Thématique RSE associée
Examens d'embauche	nombre	-	530	491	596	↑	S004
Examens reprise travail	nombre	-	163	187	249	↑	S004
Examens à la demande du salarié	nombre	-	36	59	62	↑	S004
Examens à la demande de l'employeur	nombre	-	90	141	98	↓	S004
Examens protection des femmes enceintes	nombre	-	17	32	19	↓	S004
Reclassements professionnels	nombre	-	30	41	41	→	S004
Personnes formées en sécurité et santé au travail	nombre	-	59	337	204	↓	S004
Vaccinations	nombre	-	300	234	300	↑	S004
Les prestations offertes par le Service Psychologie							
Total prestations	nombre	69	887	898	1.067	↑	S004
Bilans de recrutement	nombre	-	295	233	214	↓	S004
Bilans cours de carrière	nombre	-	208	112	118	↑	S004
Consultations psychologiques	nombre	-	199	247	267	↑	S004
Personnes formées	nombre	-	185	162	355	↑	S004
Conseils et médiations	heures	-	0	144	113	↓	S004

Intitulé	Unité	Page	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019	Thématique RSE associée
La sécurité et la sûreté au travail							
Nombre d'accidents de travail par 100 ETP	nombre	79	4,2	3,9	3,6	↓	SO11
Jours de travail perdus suite aux accidents de travail par 100 ETP	nombre	79	62,6	40,8	60,9	↑	SO11
Nombre d'accidents de trajets par 100 ETP	nombre	79	2,4	2,8	2,5	↓	SO11
Jours de travail perdus suite aux accidents de trajet par 100 ETP	nombre	79	8,6	12,8	10,9	↓	SO11
Accidents de travail suite à une agression par 100 ETP	nombre	-	0,19	0,19	0,30	↑	SO11
Accidents de travail suite à une agression pour 1 million de voyageurs transportés	nombre	81	0,35	0,34	0,56	↑	SO11
La valeur économique partagée							
Valeur économique créée	euros	89	957.178.176	944.668.968	965.833.444	↑	EC01
Valeur économique distribuée	euros	89	875.262.784	867.009.057	873.754.967	↑	EC01
Investissements dans les infrastructures et d'appui aux services	millions d'euros	38	100,2	55,0	77,8	↑	EC06
Le partage de savoir							
Nombre d'élèves sensibilisés	nombre	-	2.249	1.315	1.450	↑	SO12

Intitulé	Unité	Page	2017	2018	2019	Variation 2018 à 2019	Thématique RSE associée
L'engagement social							
Gares et arrêts labellisés «EureWelcome»	nombre	84	15	15	20	↑	S009
Gares et arrêts équipés de lignes de guidage tactile	nombre	-	27	27	30	↑	S009
Gares et arrêts équipés d'emplacements de parking pour PMR	nombre	-	54	54	54	→	S009
Gares et arrêts munis d'ascenseurs	nombre	-	16	16	19	↑	S009
Consommation d'énergie							
Consommation électricité matériel roulant Groupe CFL sur le réseau ferré luxembourgeois	kWh	-	140.604.980	142.675.380	143.227.550	↑	EN03
Consommation gasoil pour traction rail Groupe CFL	litres	-	2.656.035	2.823.165	3.263.853	↑	EN03
Consommation gasoil pour activité bus et voitures de service	litres	-	2.612.852	2.300.822	2.714.585	↑	EN03
Consommation gasoil pour chauffage Maison-mère	litres	-	172.310	197.222	164.996	↓	EN03
Émissions brutes (locomotives, bus, chauffage Maison-mère)	(tonnes eqCO ₂)	-	14.528	14.208	16.403	↑	EN08
Émissions directes (locomotives, bus, chauffage Maison-mère)	tonnes eqCO ₂ /(mio. voy-km+t-km)	-	20,1	19,4	22,5	↑	EN08
Volume de déchets suivant CED Maison-mère: TM/CRM, GI/MI, BU et bâtiment DG FRET: CFL logistics, CFL multimodal, CFL technics et CFL terminals	tonnes	-	2.492	5.001	8.822*	↑	EN09

* En 2019: Nombreux déchets recyclables (métal et bois) suite au projet de réaménagement au Centre logistique de l'Infrastructure (MI-CLIF).

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. Il est d'usage de le réitérer tous les 3 à 5 ans. 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 a permis à partir du rapport 2018, de présenter des cercles de pertinence légèrement modifiés.

Le seuil de pertinence a été fixé à la 14^{ème} 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:

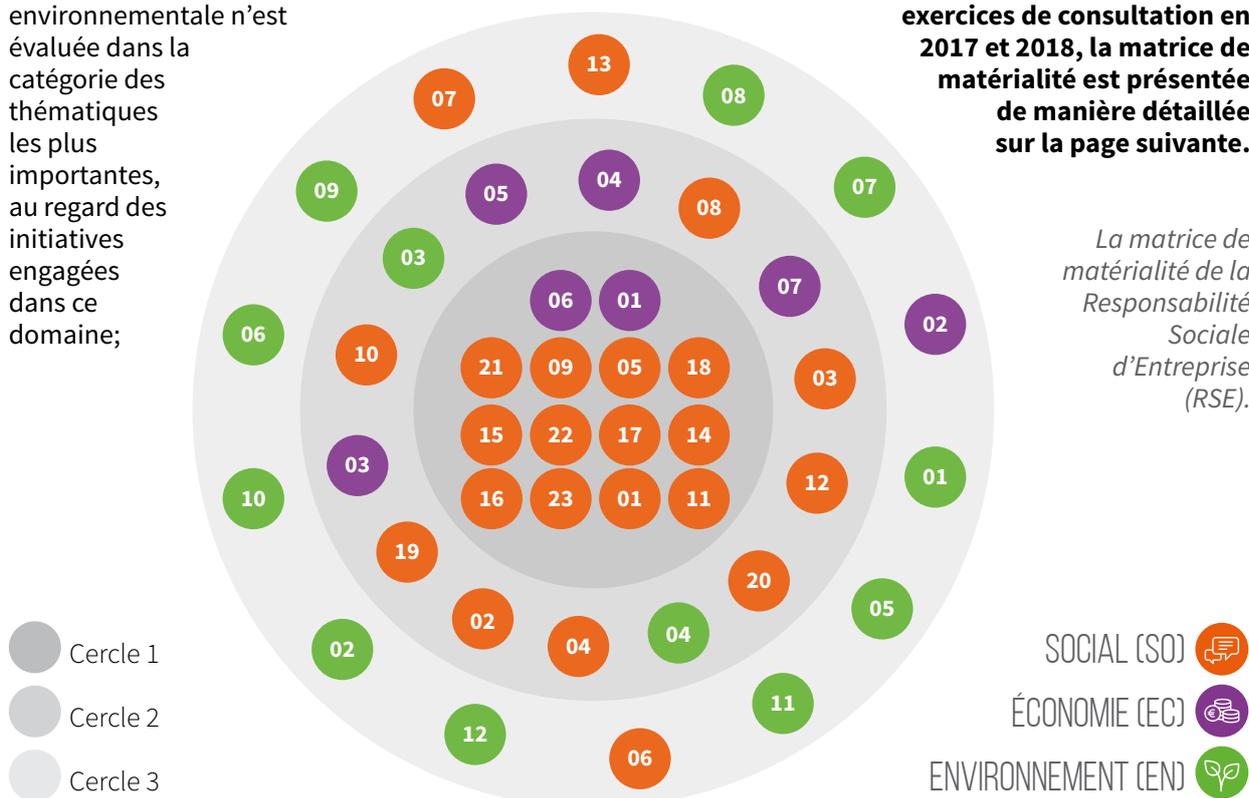
- Pratiques en matière de sécurité au travail;
- Sécurité des infrastructures;
- Qualité ponctualité et continuité du service;
- Valeur économique créée et distribuée;
- Emploi;

- **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 les rapports 2018 et 2019, 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*).

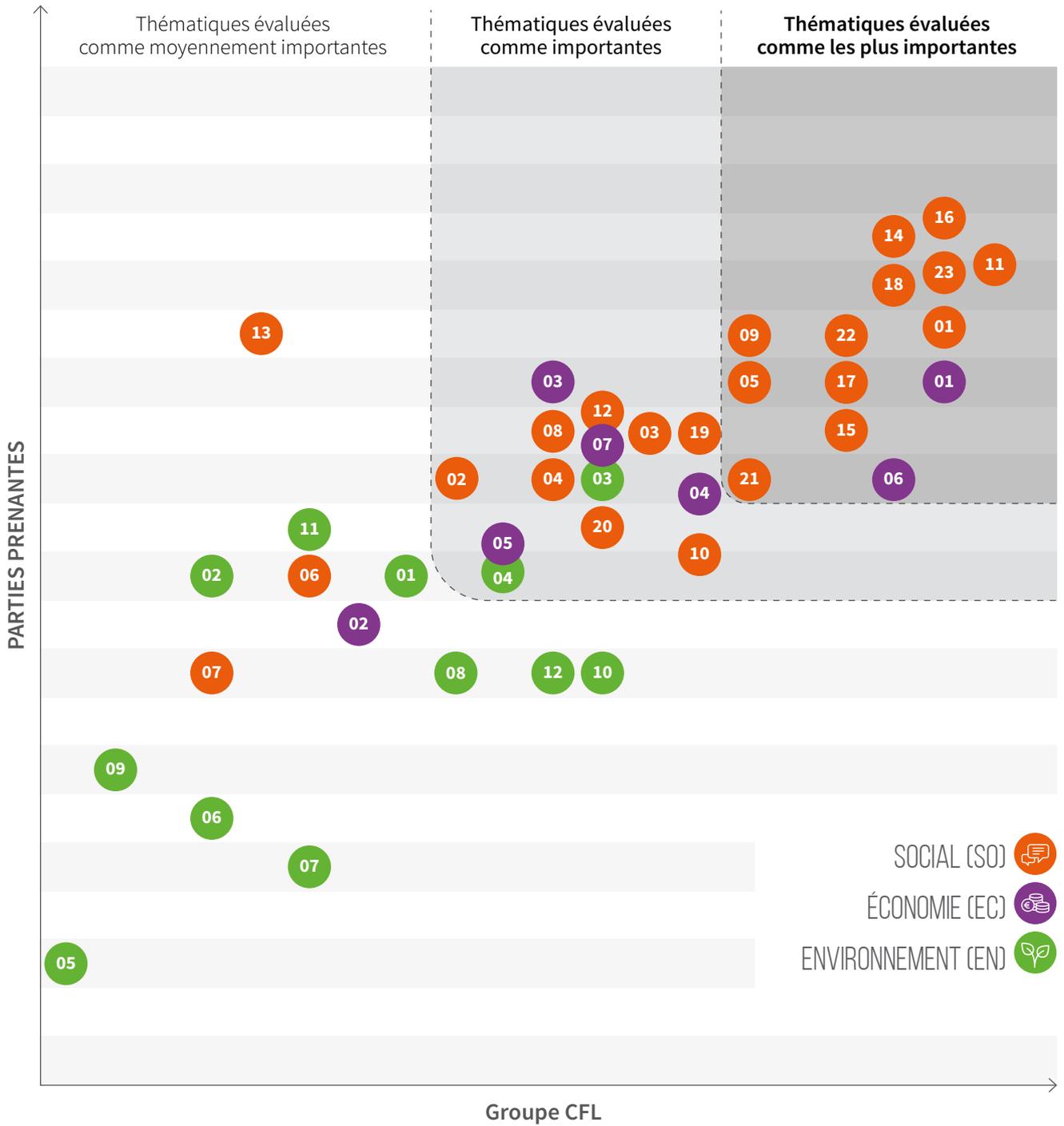
De l'analyse des résultats des deux consultations, nous notons les principales observations suivantes:

- 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.



I.V DÉTAILS DES ENJEUX RSE ET INDEX



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	OBJECTIF(S) DE DÉVELOPPEMENT DURABLE IMPACTÉ(S)
ÉCONOMIE			
EC01	Valeur économique créée et distribuée	89	
EC06	Impact économique indirect	89	 
SOCIAL			
SO01	Emploi (accès, turnover, précarité, typologie)	66	  
SO05	Employabilité et formation professionnelle	67	 
SO09	Accès à la mobilité pour tous	84	  
SO11	Pratiques en matière de sécurité au travail	51, 78, 81	 
SO14	Sûreté des usagers	80	  
SO15	Information transparente des produits et services délivrés (client)	46 - 49	 
SO16	Qualité ponctualité et continuité du service	44	 
SO17	Qualité confort	50 - 53	 
SO18	Qualité informations voyageurs	46 - 49	 
SO21	Conformité relative concernant la mise à disposition et l'utilisation des services	84	 
SO22	Offre de mobilité intermodale	56, 62, 64	 
SO23	Sécurité des infrastructures	13, 51	  

LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES IMPORTANTES POUR LE GROUPE CFL (CERCLE 2)		PAGES	OBJECTIF(S) DE DÉVELOPPEMENT DURABLE IMPACTÉ(S)
ÉCONOMIE			
EC03	Aides publiques reçues	38, 60	
EC04	Pratiques d'achats	88	    
EC05*	Comportement sur les marchés	88	  
EC07	Digitalisation dans la mobilité, la logistique et les infrastructures	46 - 48, 51, 72 - 77	
SOCIAL			
S002*	Flexibilité dans l'emploi	66, 67	 
S003	Retour au travail et maintien dans l'emploi	66	  
S004	Santé au travail	69	 
S008	Diversité et égalité des chances (genre, âges, handicap, etc.)	66	  
S010	Liberté syndicale et droit de négociation collective	41, 70	  
S012	Dialogue avec les communautés et parties prenantes	41, 83, 84	
S019	Qualité gestion des réclamations	41, 49	  
S020	Respect des données privées	84	 
ENVIRONNEMENT			
EN03	Consommation énergétique au sein de l'organisation	85	    
EN04	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	85	    

LES THÉMATIQUES ÉVALUÉES COMME MOYENNEMENT IMPORTANTES (CERCLE 3)		OBJECTIF(S) DE DÉVELOPPEMENT DURABLE IMPACTÉ(S)
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)	   

I.VI LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ODD	CONTRIBUTION DES CFL
 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La mobilité durable des voyageurs et des marchandises a un impact sur la santé et le bien-être de tous. • En tant qu'employeur majeur au Luxembourg, la santé et la sécurité des collaborateurs du Groupe CFL sont des éléments centraux de responsabilité. • La sécurité et la sûreté des clients sont une priorité. • Les CFL travaillent pour l'atténuation du bruit et des nuisances sur leur infrastructure, ainsi que pour la diminution de leur impact carbone.
 <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFL forment des apprentis et sont engagés dans le développement des filières d'apprentissage. • Le développement et la formation continue des collaborateurs sont des leviers importants d'innovation, de performance et de savoir-faire. • Les CFL ont l'ambition de rester un des employeurs les plus attractifs du Luxembourg.
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'égalité des chances et l'égalité salariale va de soi au sein du Groupe CFL. • Les CFL œuvrent pour des conditions permettant l'accroissement de la part des femmes dans l'effectif du Groupe. • L'harmonie entre vie professionnelle et vie privée est encouragée.
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET DURABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe CFL s'approvisionne depuis plus de 10 ans en électricité verte issue de sources 100% renouvelables. • S'efforcer à constamment améliorer l'efficacité énergétique des opérations et des bâtiments est un enjeu clé.
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le rail, avec ses solutions de mobilité durable, pour voyageurs et marchandises, mais aussi par son impact économique indirect, contribue à la compétitivité et la croissance de l'économie régionale. • Faire partie des employeurs les plus importants du pays, engage le Groupe CFL pour l'emploi, la qualification, ainsi que la santé et la sécurité au travail.
 <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe CFL place l'innovation dans ses priorités stratégiques, afin notamment d'améliorer continuellement la qualité de son service. • Les CFL transforment et développent le réseau et les gares du pays. Pour une infrastructure de transport fiable, performante, intermodale et digitalisée.

	<ul style="list-style-type: none"> • Au sein de leur organisation, les CFL ne tolèrent aucune forme de discrimination et développent des mesures en faveur de la diversité. • Les CFL œuvrent pour permettre aux personnes à mobilité réduite, un accès autonome à la mobilité.
	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFL transportent quotidiennement des dizaines de milliers de clients entre différentes zones urbaines et s'engagent pour la sécurité, la sûreté et l'accessibilité. • Par leurs gares et l'offre de mobilité proposée, incluant le train, le bus et l'autopartage, les CFL contribuent à la durabilité des villes et des espaces de vie.
	<ul style="list-style-type: none"> • Le Groupe CFL est un des plus grands donneurs d'ordre du Luxembourg et se doit de développer ses pratiques d'achats responsables, en tenant compte de critères économiques, mais aussi sociaux et écologiques. • Les CFL encouragent leurs fournisseurs à s'engager dans une démarche durable, pour plus d'impact sur l'ensemble de la chaîne de valeur. • Offrir un service responsable, c'est aussi se soucier de la qualité du service client ou encore du respect des données privées.
	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir une mobilité durable issue d'une électricité 100% verte et augmenter de manière importante le nombre de voyageurs, c'est agir pour le climat. • Le Groupe CFL développe des mesures pour réduire son impact environnemental, notamment en matière d'énergie ou de déchets.
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de projets de construction et d'infrastructure, les CFL prennent en compte des critères environnementaux, engagent des mesures de compensation et déploient des innovations environnementales. • Les CFL cherchent à réduire leurs nuisances et à améliorer continuellement leurs méthodes de travail en matière de biodiversité.
	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFL mettent en œuvre une série de dispositifs pour viser à garantir un niveau de sûreté élevé pour tous les voyageurs et le personnel dans les gares et les trains.

I.VII LES LABELS ET CERTIFICATIONS DU GROUPE CFL

Label ESR

Entreprise Responsable

CFL
Groupe CFL multimodal

Certification ISO 9001

Management de la qualité

CFL
CFL multimodal
CFL logistics
CFL terminals
CFL intermodal
CFL port services
CFL site services
CFL cargo
CFL cargo France
CFL cargo Danmark
CFL cargo Deutschland
CFL technics
Centre de Formation des CFL
Centre d'Examen des CFL

Système de management de la sécurité

Management de la sécurité

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

Label «Superdreckskscht»

Gestion des déchets suivant ISO 14024

CFL
CFL multimodal
CFL logistics
CFL terminals
CFL site services
CFL cargo
CFL technics

Certification ISO 14001

Management de l'environnement

CFL multimodal
CFL logistics
CFL terminals
CFL intermodal
CFL port services
CFL site services

Certification ISO 29993

Services de formation

Centre de Formation des CFL
Centre d'Examen des CFL

Certification OHSAS 18001

Management de la sécurité

CFL multimodal
CFL logistics
CFL terminals
CFL intermodal
CFL port services
CFL site services
CFL cargo
CFL cargo France
CFL technics

Autorisation AEO

Opérateur Economique Agréé

CFL multimodal
CFL logistics
CFL terminals
CFL cargo

Attestation SQAS

Safety and Quality Assessment for Sustainability

CFL cargo
(Dudelange, UP France Mulhouse, PLEH Lyon)
CFL cargo Deutschland (Flensburg)

Label «Lean & Green Star»

Réduction des émissions de CO₂ de 20% sur cinq années

CFL logistics

Certification Soudage selon EN 15085-2

Soudage des véhicules et des composants ferroviaires

CFL technics

Certification NDT selon DIN 27201-7

Contrôles non destructifs VT PT MT et UT pour les véhicules et composants ferroviaires

CFL technics

Label EureWelcome

Reconnaissance des efforts en matière d'accessibilité et d'accueil

CFL (15 gares/arrêts)

Accréditation du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics (MMTP)

Reconnaissance du Centre de Formation CFL par le MMTP

Centre de Formation des CFL







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

Kim Conrardy,
Patrick Flammang,
archives CFL,
archives CFL cargo,
archives CFL multimodal
Shutterstock



www.cfl.lu

