

Marc Wengler

Directeur Général, CFL

La digitalisation de la supply chain ou logistique 4.0 sont désormais des thèmes récurrents dans votre secteur. Selon vous, quels en sont les défis majeurs ?

Tout d'abord, je tiens à souligner que je préfère considérer les défis comme des opportunités. Il est vrai qu'actuellement nous nous trouvons dans une phase cruciale dans l'évolution technologique dont nous devons tenir compte, mais il s'agit d'un processus continu dans l'ère du temps que nous ne découvrons pas aujourd'hui pour la première fois, mais qui a toujours été un élément que nous avons considéré dans notre stratégie. Cette évolution, dont la digitalisation est un élément parmi d'autres, nous donne donc des opportunités énormes à saisir. Une veille technologique permanente existe déjà avec une analyse approfondie par rapport aux évolutions technologiques et donc, en l'occurrence, en matière de digitalisation. Cette analyse fait partie intégrante de notre « IT-Roadmap » en vue d'une amélioration continue à tous les niveaux et toujours dans l'optique de fournir une valeur ajoutée au client, que ce soit en logistique ou en transport en commun.

Ainsi, pour vous donner des exemples concrets, nous avons mis en œuvre des adaptations visibles pour le client. Notamment, en matière de communication avec notre client : notre application mobile. Cette appli permet de consulter le trafic en temps réel, donc de connaître d'éventuels retards ou modifications de manière rapide et simple et bientôt une interface commerciale pour l'achat de tickets sera également accessible. Puis notre site web, qui est en train d'être modernisé et qui permettra dans un avenir proche une réactivité supérieure et une compatibilité avec tous les supports techniques. Par ailleurs, nous avons une présence sur les réseaux sociaux, tels que Twitter, Facebook ou blog. Ensuite des projets WIFI pour nos gares, trains et bus sont en cours afin d'offrir à nos clients une meilleure connectivité à internet.

Nous menons également des projets digitaux touchant nos équipes en interne. Le projet « Railtab » vise à munir les équipes de tablettes. Les conducteurs n'auront donc plus à porter des sacs lourds, mais tout sera désormais numérique et donc plus maniable.

La digitalisation contribue réellement à nous faciliter certaines tâches. Elle permet par exemple des simulations complètes des horaires de trains, la gestion de l'interface client ainsi que l'organisation de la planification. Dans cet ordre d'idées, nous avons par exemple un projet pilote de digitalisation pour la « predictive maintenance », c'est-à-dire des capteurs qui surveillent l'état des appareils de voie et permettant de mesurer en quelque sorte leur taux d'usure. Ainsi, nous pouvons mieux évaluer le moment d'intervention de la maintenance préventive. L'objectif, dans ce sens, est de réduire le nombre d'incidents techniques afin d'améliorer la disponibilité des installations fixes. Au final, c'est le client qui en profite.

Ces projets seront déployés pendant les mois à venir afin de donner une plus-value réelle et concrète à nos clients.

Parlant de logistique, comment comptez-vous rapprocher l'offre de CFL multimodal des besoins en logistique des entreprises établies au Luxembourg ?

Sur les 5 dernières années, le chiffre d'affaires de CFL multimodal a augmenté en moyenne de 15% par an, illustrant une dynamique de développement certaine, tant par la diversification de son portefeuille de clients que par l'élargissement de son portefeuille d'activités. Une tendance similaire peut être observée auprès de CFL cargo, notre opérateur ferroviaire de la branche marchandises, où le chiffre d'affaires a doublé en dix ans. Les besoins en logistique des entreprises n'ont pas cessé d'évoluer ces dernières années. La demande du marché s'oriente de plus en plus vers des besoins en solutions logistiques complètes, sur mesure et à haute valeur ajoutée. Raison pour laquelle nous avons continuellement investi dans l'élargissement de notre éventail de services de façon à couvrir aujourd'hui une très large part de l'ensemble de la chaîne logistique. À cela s'ajoute le fait qu'un des principaux facteurs clés de succès est l'innovation dans le cadre de la conception de nos services. À titre d'exemple, on peut mentionner la mise en exploitation de notre nouvelle plateforme multimodale de Bettembourg-Dudelange. Moderne et performante, la





plateforme pourra supporter des projets de développement des entreprises de la Grande Région envisageant d'organiser tout ou une partie de flux logistiques autour du « hub » tout en ayant recours à une panoplie de services complémentaires à haute valeur ajoutée.

Quel est le positionnement du Luxembourg dans l'établissement du réseau transeuropéen pour les transports (TEN-T) ?

Le réseau transeuropéen de transport, élément central de la politique européenne en matière de transport, est un programme de développement des infrastructures de transport de l'UE. La création du réseau vise à favoriser l'interconnexion et l'interopérabilité des réseaux nationaux ainsi que l'accès à ces réseaux. Ce même réseau permettra d'éliminer les goulots d'étranglement, de moderniser les infrastructures et de rationaliser les opérations de transport transfrontalier pour les passagers et les marchandises dans l'UE. Une attention particulière y est accordée à la sécurité ferroviaire. À cet égard, les parties du réseau traversant le Luxembourg sont aujourd'hui équipées à 100% par le système de sécurité européen ECTS (European Train Control System). Le Luxembourg est d'ailleurs le premier pays en Europe à avoir équipé l'entièreté de son réseau ferré par ce système interopérable, qui permet un contrôle permanent de la vitesse des trains et une transmission d'informations ponctuelles par balises.

En outre, 51,1 millions d'EUR ont été investis en communication vocale et transmission de données ferroviaires (GSM-Rail) afin de garantir une interopérabilité et donc un remplacement de tous les systèmes analogues de radiocommunication ferroviaire. Le projet sera finalisé mi-2018.

La politique TEN-T vise en outre la mise en œuvre de déplacements moins encombrés, de trajets plus fluides et plus rapides et davantage d'homogénéité dans les systèmes techniques.

En ce qui concerne la suppression des passages à niveau, nous avons prévu 10 suppressions sur les 6 années à venir.

Finalement, l'électrification de la ligne en direction d'Arlon permettra d'harmoniser le système d'alimentation électrique au Luxembourg.

Parlant de Rifkin, les CFL contribuent à la mise en place d'un concept de mobilité intégrée, quelle est la stratégie des CFL pour étendre ces concepts? Existe-t-il des plans pour pousser plus loin cette multi-modalité ?

Actuellement, les CFL opèrent non seulement des trains nationaux et transfrontaliers mais participent aussi à l'exploitation de certaines lignes de bus du réseau RGTR. Une majorité des gares est équipée d'espaces de stationnement pour voitures particulières. Nombreuses sont entretemps les « M-Box », des endroits sécurisés pour le stationnement de vélos, à proximité des gares.

D'ici la fin de l'année, une nouvelle plateforme d'échange multimodale sera mise en exploitation, à savoir le nouvel arrêt Pfaffenthal-Kirchberg. Ce dernier permettra la connexion entre le rail lourd et le tramway, la mobilité douce et les bus, sans parler d'un funiculaire qui assurera la connexion entre l'arrêt ferroviaire et le plateau du Kirchberg.

D'autres plateformes d'échange multimodales sont projetées à Howald et à Ettelbrück. À cela s'ajoute le fait qu'une série de parkings en surélévation sont planifiés à Wasserbillig, Mersch, Ettelbrück, Rodange, Troisvierges et Bascharage.

À l'avenir, les clients souhaiteront de véritables solutions de mobilité indépendamment du ou des modes de transport impliqués. L'objectif est de se déplacer de la manière la plus pertinente de A vers B.

Les CFL souhaitent accompagner ce besoin en mobilité et ce par la réalisation des projets (entre autres) mentionnés ci-avant et notamment par le lancement d'un nouveau produit, le « car-sharing ». Ainsi, la gamme de services de mobilité sera élargie. À côté des trains et des bus, les CFL, à travers leur nouvelle filiale CFL Mobility, vont lancer un service de partage de voitures à dimension nationale avec 20 stations et 84 voitures dans un premier temps. L'idée est d'offrir davantage de flexibilité (d'où le nom du produit FLEX) aux clients en combinant les avantages des modes de transport publics avec la possibilité de recourir à l'usage d'une voiture par un système de réservation convivial. Le produit sera lancé début 2018.

Interview : Michèle Vallentini, Head of Communication auprès de la FEDIL