



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Äntwert vun der Madamm Yuriko Backes, Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten, op d'parlamentaresch Fro n° 4457 vum 14.07.2026 vun der honorabler Deputéierter Stéphanie Weydert betreffend d'Informatioun un d'Passagéier bei Perturbatiounen am ëffentlechen Transport.

Virob ass ervirzehiewen, datt déi concernéiert Stréck vum CR119 tëschent Eeselbuer an dem Stafelter wéinst der Erneuerung vum Stroossebelag de 14. an de 15. Juli fir de Verkéier gespaart war. Am Virfeld vun den Aarbechte gouf eng Deviatoun definéiert, déi iwwer den CR122 vun Amber op Luerenzweiler, duerno iwwer d'N7 op Walfer an do iwwer den CR126 zréck op de Stafelter verlaf ass.

Déi Elementer, déi an der parlamentarescher Fro betreffend enger Zuchannulatioun wéinst enger Stréckenënnerbrechung op der Linn Waasserbëlleg – Manternach – Lëtzebuerg matgedeelt goufen, erlaben et net, besot Situatioun an der Woch vum 6. bis den 12. Juli 2026 z'identifizéieren. An där Woch ware keng Chantieren op där Stréck geplangt an de Schinneverkéier gouf och net duerch e markanten Tëscheffall ënnerbrach, deen zu enger Zuchannulatioun hätt féiere kënnen.

Wat déi konkret Froen ugeet, sou kann ech dozou folgend Informatiounen ginn:

No wéi enge Krittäre gëtt decidéiert, wéini an iwwer wéi eng Kanäl geplangte Perturbatiounen oder Deviatoune vum ëffentlechen Transport un d'Passagéier kommunizéiert ginn?

All am Virus bekannt Stéierungen, déi sech op d'Passagéier*innen vum Bus auswierken, ginn zentral vun der Verwaltung fir ëffentlechen Transport op Mobilitéit.lu publizéiert. Donieft gëtt ëmmer eng Notifikatioun an der Mobilitéits-App ugewisen, soubal eng Recherche fir eng betraffe Linn oder en Trajet gemaach gëtt. An Echtzäit gëtt dann déi eventuell doduerch entstane Verspéidung ugewisen. Bei méi grouse Manifestatiounen oder Perturbatiounen ginn zousätzlech Informatiounen op den digitalen Affichen op de Bushaltestellen, an um Bildschirm an de Bussen ugewisen.

Am Fall vu Chantieren vun der Stroossebauverwaltung ginn déi verschidde Mobilitéitsacteuren, notament d'ATP (Administration des transports publics), den TICE (Syndicat pour le transport intercommunal de personnes dans le canton d'Esch-sur-Alzette), d'AVL (Autobus de la Ville de Luxembourg), d'CFL (Société nationale des chemins de fer luxembourgeois) souwéi aner concernéiert Gestionsorganer, systematesch informéiert. Dës geschitt duerch deeglech Lëscht mat den aktuellen an zukünftege Chantieren. Zousätzlech ginn dës Informatiounen iwwer d'Plattform data.public.lu zur Verfügung gestallt, wou se informatesch kënnen ausgewäert a weider verschafft ginn. D'Chantieren ginn och um Internetsite cita.lu publizéiert a si domat zu all Moment vum Public consultéierbar.

Doriwwer eraus gëtt tëschent der Stroossebauverwaltung an der CFL eemol d'Joer eng Koordinatiouns- a Planungsreunioun organiséiert, fir déi gréisser Chantieren, déi Auswierkungen op béid Infrastrukture kënnen hunn, fir dat nächst Joer ofzestëmmen.

Wat d'Informatioun vun de Clienten am Kader vun Aarbechten op enger Eisebunnstreck ugeet, déi eng Ënnerbrechung vum Verkéier an den Asaz vun engem Ersatzbusdéngscht erfuerderen, stellt d'CFL folgend Elementer ze Verfügung:

D'CFL setzen eng multikanal Informatiounsstrategie ëm, fir sécherzestellen, datt d'Clienten esou fréi wéi méiglech iwwer Chantieren informéiert ginn, déi Auswierkungen op de Schinneverkéier hunn. Déi benotzt Kommunikatiounskanäl an de Kommunikatiounszäitraum ginn un d'Natur vun den Aarbechten, hir Dauer, hiren Ëmfang an déi erwaart Konsequenz fir d'Clienten ugepasst.



Bei wichtegen a laangfristeg geplangte Chantiere ginn déi éischt Informatiounen schonn e puer Méint virun der Ëmsetzung publizéiert. Esou gëtt e Joreskalenner vun den Aarbechte schonn am Hierscht virum concernéierte Joer op der Internetsäit vun der CFL publizéiert a reegelméisseg aktualiséiert. Zousätzlech ginn am Ufank vum Joer souwéi viru verschiddene besonnesch sensibele Perioden, wéi zum Beispill Schoulvakanzen, Pressecommuniquéë verëffentlecht, fir d'Ëffentlechkeet iwwer déi wichtegst geplangten Ënnerbriechungen oder Adaptatiounen ze informéieren.

Soubal déi definitiv Horairë festleien, spéitstens dräi Méint virum Ufank vun den Aarbechten, ginn d'Adaptatiounen an d'digital Instrumenter fir d'Reesvorbereitung integréiert. D'Recherche-Horaire, d'Online-Horaien an d'mobil Applikatiounen ginn aktualiséiert, fir Zuchannulatiounen, Horairesännerungen, eng Reduktioun vun der Offer oder den Asaz vun Ersatzbusser ofzebilden.

An de Wochen, déi den Aarbechte virausginn, gëtt d'Informatioun duerch Notifikatiounen un d'Benotzer vun der "CFL go" App, Affichagecampagnen an de Garen a, wann néideg, duerch zousätzlech Publikatiounen op den digitale Kanäl vun der CFL verstärkt.

Kuerz virum Ufank vum Chantier ginn d'Clienten direkt an de Garen an u Bord vun den Zich informéiert. Visuell an akusteschesch Virukënnegunge ginn iwwer Informationsbilschiermer an iwwer d'Sonorisationssystemer diffuséiert.

Während den Aarbechte garantéieren d'CFL eng kontinuéierlech Informatioun un d'Clienten iwwer déi verschidde Clients-Informatiounssystemer. Wann Ersatzbusser agesat ginn, weise spezifesch Affichagen d'Horaien, d'Haltestellen an d'Uschlëss un. Och d'Zich, déi weiderhin op der concernéierter Linn verkéieren, kréien en ugepassten Affichage souwéi akusteschesch Usoen. Jee no Bedeitung vum Chantier an den erwaarte Passagéierstréim kann zousätzlecht Personal an de Garen agesat ginn, fir d'Clienten ze orientéieren an ze begleeten.

Esou gi komplett Verkéiersënnerbriechunge vu méi Deeg, Nuets- oder Weekendaarbechten oder och bedeitend Horairesännerungen am Allgemengen am Virfeld kommunizéiert a vu verstärkten Informationsmoosname begleet. Déi mobiliséiert Kanäl an d'Friste variéieren no de Charakteristike vum Chantier. D'CFL suergen dofir, digital, visuell, akusteschesch a mënschlech Informationsmëttel ze kombinéieren, fir all Client eng séier, kohärent an accessibel Informatioun virun a während den Aarbechten ze garantéieren.

Wéi gëtt séchergestallt, datt Informatiounen iwwer geplangte Spärungen oder Ausfäll fristgerecht an op allen Informationsplattformen (Mobilitéits-App, Affichen, digital Affichagen, Arrëten a Gefierer) disponibel sinn?

Wéi an der Äntwert virun erklärt, gëtt bei all bekanntem Schantjen oder Evenement, déi Auswierkungen op den ëffentlechen Transport hunn, eng Informatioun op de Site Mobilitéit.lu, an der Mobilitéits-App, der "CFL go" App an am Fall vu Bussen op de Bilschiermer am Bus publizéiert. Fir den Zuch gëtt eng zousätzlech weider multikanal Informationsstrategie ëmgesat.

Mat den neie QR-Code-Plaquetten op all de Bushaltestelle gëtt zudeem eng Echtzäitinformatioun zur Verfügung gestallt, wat eng grouss Plus-value duerstellt par rapport zu de stateschen Affichen.

Wéi ass d'Zesummenaarbecht tëscht dem Mobilitéitsministère, de Bedreier an de Gemengen organiséiert, fir d'Biergerinnen an d'Bierger bei esou Perturbatiounen esou fréi wéi méiglech a beschméiglech z'informéieren?

D'Verwaltung fir ëffentlechen Transport ass am permanente Austausch mat der Stroossebauverwaltung, de Gemenge souwéi och mat de Busfirme fir esou séier wéi méiglech déi néideg Informatiounen iwwer Stroosespärungen ze kréien. Déi betraffe Gemenge ginn informéiert soubal ee Busarrêt net méi ugefuer ka ginn, respektiv deplacéiert muss ginn.



Gedenkt d'Ministesch d'Informatiounsprozesser ze verbessern, fir Passagéier bei geplangte Spärungen oder Deviatioune méi séier a méi transparent z'informéieren? Wa jo, wéi eng konkret Mesurë sinn dofir virgesinn?

D'Verwaltung fir ëffentlechen Transport plangt an Zukunft méi systematesch a gezielt Informatiounen vu Perturbatiounen op de Bildschiermer an de Bussen, souwéi och op de Bushaltestellen, zesumme mat de Gemengen ze affichéieren.

Huet de Ministère Indicateuren oder Evaluatiounen fir ze iwwerpréiwen, ob d'Kommunikatioun bei Perturbatiounen vum ëffentlechen Transport d'Passagéier tatsächlech erreecht, a wéi ginn dës Erkenntnisser an d'Verbesserung vun der Informatiounspolitik agebonnen?

Am Kader vun de Contrats de Service Public disposéiert de Mobilitéitsministère iwwer eng Rei vun Indicateuren, déi et erlaben, d'Qualitéit vun der Informatioun vun de Passagéier ze moossen an ze iwwerwaachen. Dës Indicateure bidden eng objektive Grondlag, fir d'Informatiounspolitik bei Bedarf unzepassen an ze optimiséieren.

Fir den Contrat Service Public Rail ginn dobäi z.Bsp. 4 Indicateure berücksichtegt:

- Recherche Horaire a normaler a gestéierter Situatioun,
- Recherche Horaire bei Chantieren a geplangten Adaptatiounen,
- Informatioun vun de Passagéier*innen u Bord vun den Zich duerch d'CFL Personal PAT (Personal d'accompagnement des trains),
- Informatioun vun de Passagéier*innen u Bord vun den Zich iwwer de Reesenderinformatiounssystem.

Zousätzlech féieren d'CFL all Joer eng Enquête Satisfaction Clients duerch, déi och d'Perceptioun vun de Passagéier*innen iwwer d'Qualitéit vun der Informatioun erfaasst. D'Resultater vun dëser Enquête droen dozou bäi, d'Informatiounspolitik kontinuierlech un d'Bedierfnesser vun de Clienten unzepassen a weider ze verbessern.

All eenzel Reklamatioun, déi un d'Verwaltung fir den ëffentlechen Transport weidergeleet gëtt, gëtt am Detail analyséiert, fir erauszefannen wat hätt kënnen anescht oder besser gemaach ginn. Dës Analysen droen dozou bäi, de Service fir d'Passagéier*innen vum Bus nohalteg ze verbessern.

Lëtzebuerg, den 14. August 2026

D'Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) Yuriko Backes