



RUFFBUS

den flexibelen Service vir
Är emweltbewosst Gemeng



emile weber
all about your journey

Mobilité flexible et durable pour les communes

Depuis la mise en circulation du premier bus à la demande, baptisé « RUFFbus », en 2007 dans la commune de Niederanven, **Emile Weber** s'est engagé dans une démarche d'innovation de la mobilité. En 2009, le programme « empoweringMobility » a débuté, visant à électrifier la flotte de bus et marquant une étape importante dans la transition énergétique de l'entreprise.

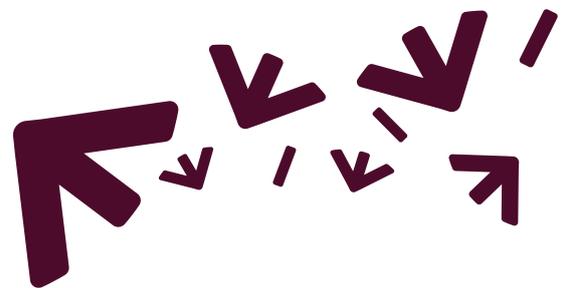
En mai 2017, le premier RUFFbus électrique du Grand-Duché a été lancé à Mamer. Depuis, nos services ne cessent de se développer et de s'améliorer : en septembre 2021, le réseau Nightlifebus, qui s'étend sur 520 km et compte 13 lignes, est passé en mode « 100 % électrique », permettant ainsi de réduire considérablement le bruit des déplacements nocturnes.

Cette transition écologique permet de limiter l'empreinte carbone, tout en offrant un service de transport à la demande de qualité aux citoyens. Aujourd'hui, 16 communes profitent de notre service RUFFbus, entièrement électrique depuis 2021. **Emile Weber** confirme ainsi son engagement en faveur d'une mobilité durable, efficaces et respectueuses de l'environnement.

Le service de transport flexible RUFFbus garantit une mobilité optimale à tous les citoyens des communes qui en font la demande. Que ce soit pour des achats à effectuer, une visite médicale à passer, une correspondance avec un train ou un autobus à prendre ou tout autre besoin, le client peut être amené là où il le souhaite à partir de son domicile ou d'un autre lieu de départ défini au préalable par la commune.



Il s nous font confiance



**RUFFBUS
SYRDALL**

Commune de Niederaanven &
Commune de Schuttrange

flaxbus 

Commune de Flaxweiler



Ville Grevenmacher &
Commune de Manternach



Commune de Mamer



Commune de Frisange &
Commune de Weiler-la-Tour

... Mäi ...
**RUFF
BUS**

Commune de Lenningen

MOBUS 

Commune de Mondercange



Ville de Esch-sur-Alzette

RIESLING
EXPRESS 

Comme de Wormeldange

L'ÉNTGEN
EXPRESS

Commune de Lintgen

dinola
Ruffbus 

Ville de Differdange

Un service sur mesure

En tant qu'autorité communale, **vous pouvez définir entièrement votre service** :

- son propre nom,
- le territoire à desservir
- le public cible
- les heures de fonctionnement
- la tarification

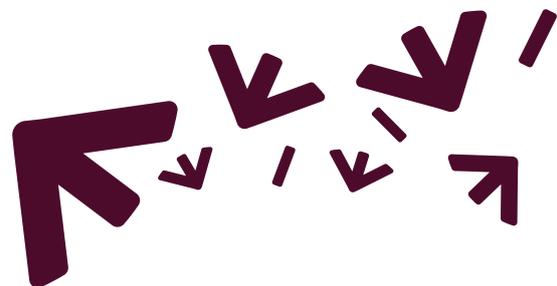
Pour présenter le service de manière sympathique auprès des habitants, celui-ci pourrait recevoir un **nom** qui serait utilisé sur le véhicule mais également dans les **publications** (flyer, journal et site web de la commune, page Facebook, etc.).

De plus, les véhicules utilisés peuvent être décorés d'un **design souhaité**. Dans tous les cas, les conseillers d'**Emile Weber** peuvent vous accompagner, étape par étape, dans la mise en place de votre propre service.

Quelques exemples de personnalisation

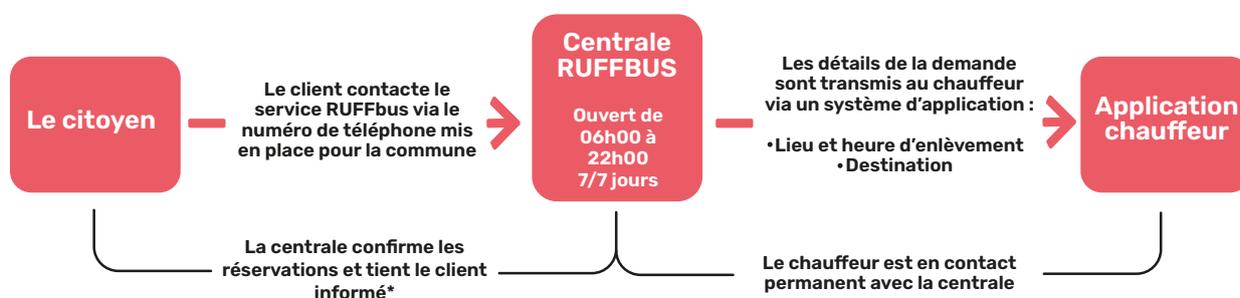


Un service résolument orienté client



Chacun de nos services de bus à la demande est joignable via un numéro de téléphone spécialement mis en place à cet effet.

Notre call center est **opérationnel tous les jours de 6:00 heures à 22:00 heures**. Chaque client peut réserver une course **jusqu'à 7 jours à l'avance et au plus tard 30 minutes** avant le début de la course. Nos opérateurs parlent les **3 langues courantes** du Grand-Duché (luxembourgeois, français et allemand).



Légende : *Processus d'information du client au chauffeur*

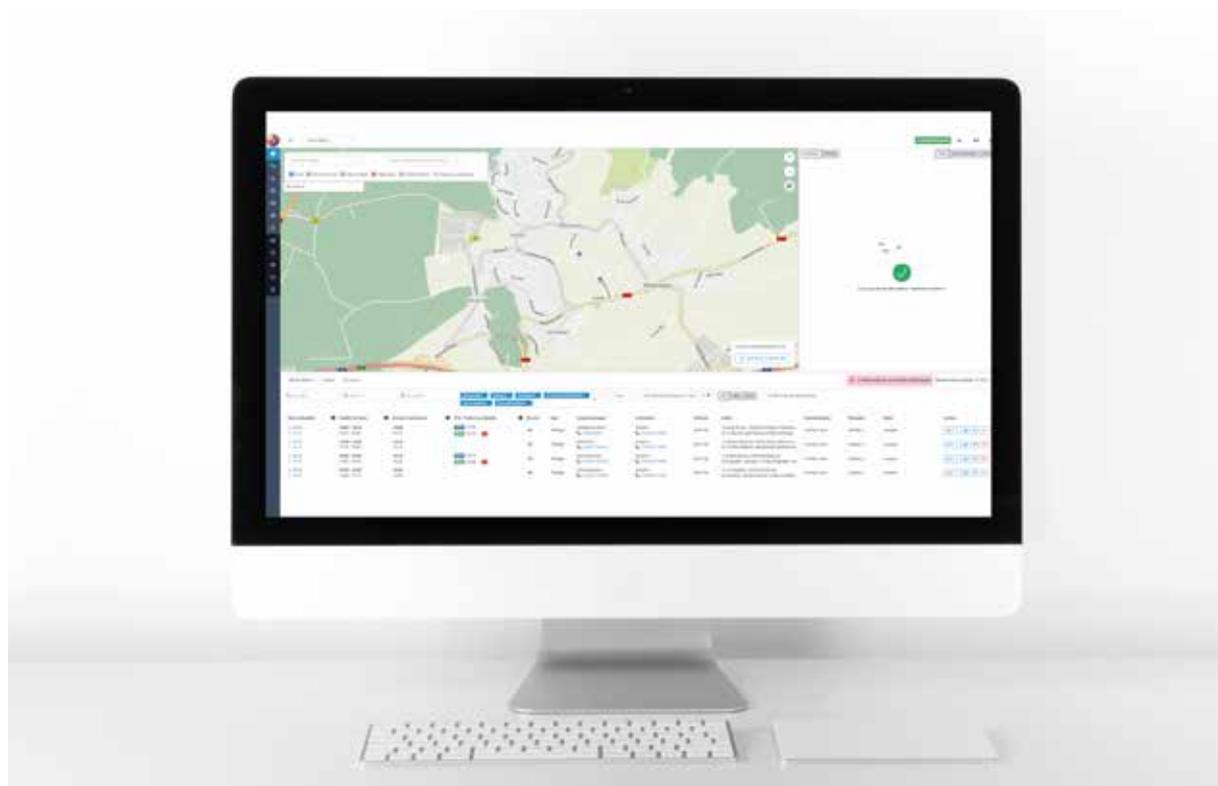
➤ * Le client reçoit un **SMS de confirmation** de sa réservation. Un SMS de notification indiquant **l'heure d'arrivée** de son véhicule est envoyé au moment du départ du chauffeur.



Système GPS & statistiques

Un contrôle permanent qui augmente la sécurité et le confort

Chaque véhicule de notre flotte est équipé d'un **système de géolocalisation** permettant de déterminer à tout moment la position exacte de celui-ci, ensemble avec des données comme le chauffeur actuellement en route, la consommation, les arrêts et la vitesse de tous les trajets, ainsi que les manoeuvres potentiellement dangereuses. Ainsi, nous pouvons toujours retracer tout déplacement, par exemple pour l'analyse d'une éventuelle réclamation. L'installation de ce système a notamment contribué à une conduite plus souple et sans à-coups, ce qui a également entraîné une nette baisse de la consommation.

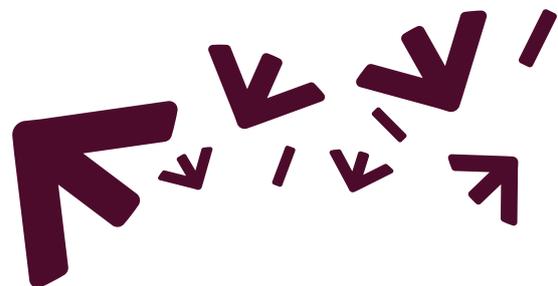


Des statistiques détaillées

Le service RUFFbus comprend également **l'envoi systématique de statistiques détaillées** comprenant le nombre journalier de courses réalisées. Ces statistiques sont envoyées par voie digitale.



Personnel de conduite



Le personnel de conduite mis en place **respecte toutes les obligations** et réglementations adhérentes au métier de transport de personnes. Les conducteurs se rendent régulièrement à des **visites médicales** comme prévu par la réglementation en vigueur. De plus, des **formations pour conducteurs de minibus** sont organisées régulièrement au Centre de Formation pour Conducteurs à Colmar-Berg afin de préparer les participants à tout type de situation qu'ils pourraient rencontrer sur la route.

En outre, les chauffeurs sont tous formés pour le **transport de personnes à mobilité réduite** (utilisation de la rampe, arrimage, etc.). Enfin, nous sensibilisons notre personnel à **un service résolument orienté vers le client** (aide, gentillesse, courtoisie). Tous nos conducteurs sont **rémunérés suivant les dispositions et barèmes du contrat collectif luxembourgeois** et parlent le luxembourgeois, l'allemand et le français et disposent des qualités morales requises.

Véhicule utilisé

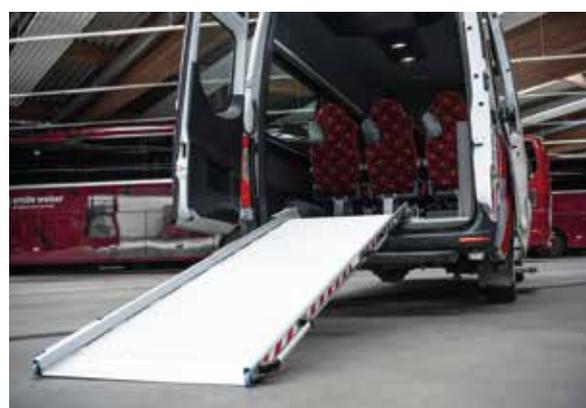
Pour le service RUFFbus, nous proposons comme véhicule :



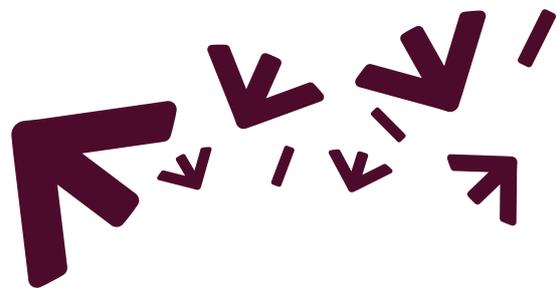
Mercedes-Benz eSprinter

- Moteur 85 kW (116 chevaux)
- Batterie : 47 kWh
- Boîte automatique
- Autonomie : ± 120 km
- 8 places + chauffeur
- Ceintures de sécurité
- Rampe d'accès pour chaises roulantes
- Kit mains libres pour le chauffeur
- Système de navigation
- Rechargement à n'importe quelle borne à l'intérieur de la commune (CCS2 ou Type 2)
- ABS, ESP, Emergency Brake Assist (BAS)
- Climatisation*

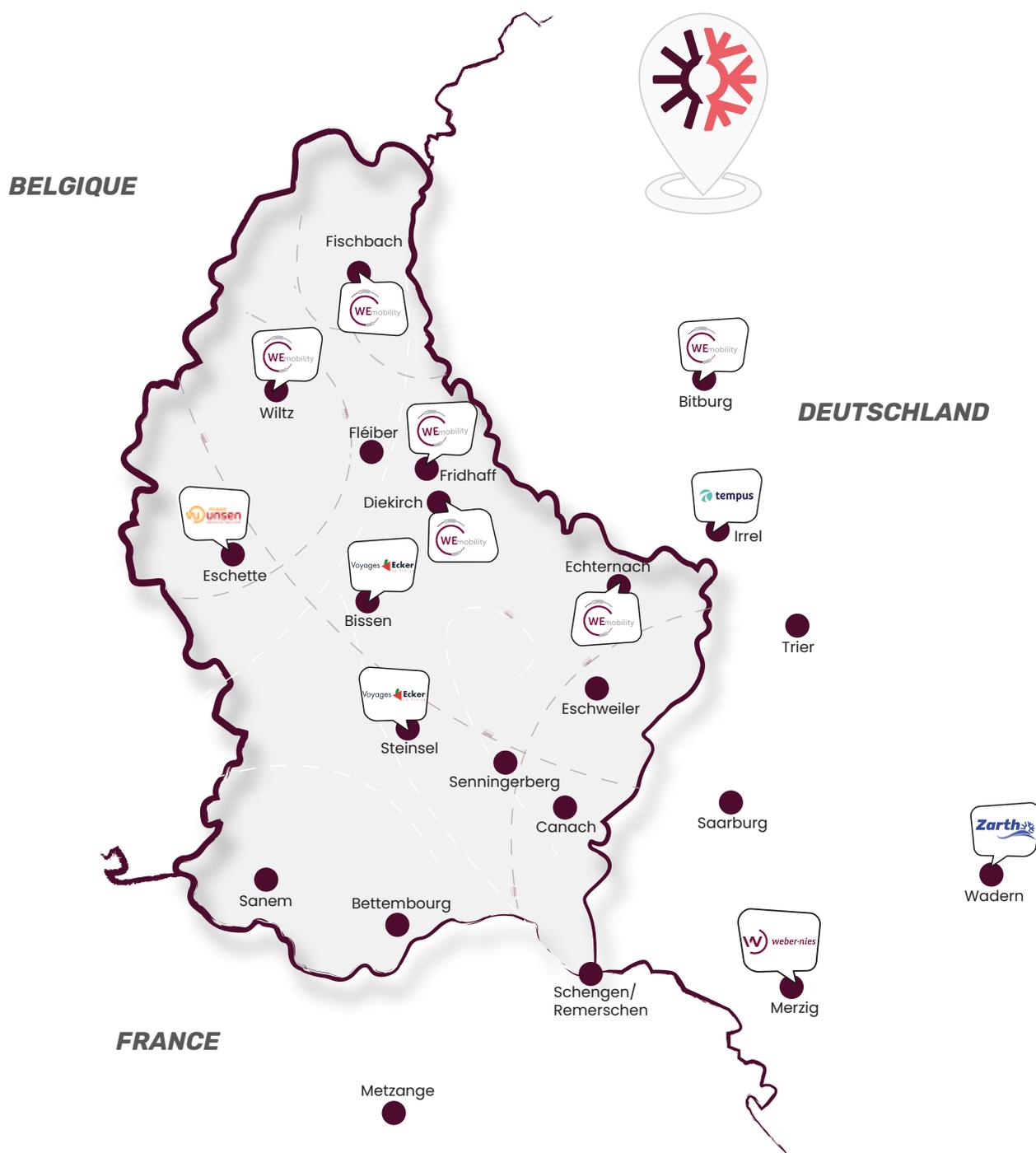
**À noter que le chauffage / la climatisation continue à fonctionner en cas d'arrêt du véhicule*



Nos dépôts



Le Groupe **Emile Weber** dispose plus que **20 dépôts** répartis à travers le Grand-Duché. Cette répartition constitue une des forces de notre groupe : nous pouvons **réagir à tout moment à toutes sortes de demandes** ou en cas d'avarie (changement du type de véhicule, échanges de véhicules en cas de panne, modifications de points de départ, etc.).



Procédure en cas d'incidents

Nous considérons **plusieurs types de perturbations** qui peuvent apparaître lors de l'exploitation du réseau pour lesquels nous appliquons différentes procédures :

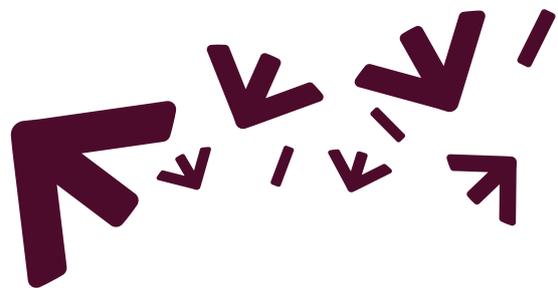
- **Pannes** : En cas de panne d'un véhicule, des mécaniciens, carrossiers et électriciens sont disponibles dans les meilleurs délais pour prendre en charge les interventions nécessaires. Dans ce cas, nous garantissons la disponibilité immédiate d'un véhicule de remplacement endéans un délai de maximum 30 minutes.
- **Malaise d'un chauffeur** : Si un conducteur nous signale qu'il ne se sent pas bien, nous le remplaçons sans délai.
- **Accident** : Nos chauffeurs reçoivent, lors de leur formation en interne, mais également via des rappels réguliers, une liste des actions à entreprendre en cas d'accident. Ils doivent s'assurer que personne ne soit blessé (passagers, conducteur, autres personnes impliquées dans l'accident).

Le conducteur reste toujours sur les lieux de l'accident jusqu'à l'arrivée des secours (s'il y a des blessés) et jusqu'à ce que celui-ci ait pu remplir un constat (ou, en cas d'accord avec les autres parties, il laisse les coordonnées de l'entreprise avec le contact du gestionnaire des accidents). Pour tout incident nécessitant une alerte de personnes, nous disposons de notre propre plan de crise, conformément aux recommandations de l'International Road Union (IRU), dont la Fédération luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars (FLEAA) est membre. Ce plan de crise prévoit notamment que la Commune soit alertée de l'accident dans les plus brefs délais.

Pour toute interruption de service (incidents ou pannes), nous essayons de déployer immédiatement **un véhicule et un chauffeur de remplacement**. Grâce à notre système de géolocalisation, nous sommes en effet en mesure de recourir à des chauffeurs à proximité. Tous ces incidents sont automatiquement **envoyés à notre système de management intégré IMS** afin d'en évaluer les causes et éventuellement de prendre des contre-mesures.



Votre contact



Pour toute question ou renseignement complémentaire sur notre service « RUFFbus »,
veuillez vous adresser à :

Mme Diane LORANG
Assistante de Direction
Voyages Emile Weber sàrl
Tél. : (+352) 35 65 75 203
E-Mail : diane.lorang@ew.lu



RUFFBUS

den flexibelen Service vir
Är emweltbewosst Gemeng

