

SNCF TER PAYS DE LA LOIRE

INFORMATION COVID-19 #3

MISE À JOUR DU 17 AVRIL 2020



LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU COVID-19 : SNCF TER PAYS DE LA LOIRE ADAPTE SON NIVEAU DE SERVICE ET ACCOMPAGNE LES TERRITOIRES

Depuis toujours, SNCF vous accompagne dans vos besoins de mobilités ; votre sécurité et confort sont au cœur de nos préoccupations.

Alors que le monde entier et la France traversent une crise sanitaire sans précédent, SNCF TER Pays de la Loire a mis en place des mesures exceptionnelles pour répondre aux demandes des pouvoirs publics. Ces mesures concourent à notre priorité absolue : assurer la sécurité de nos clients et de tous nos salariés tout en continuant à garantir la continuité du service public et le maintien des activités essentielles de transport.

Le Président de la République, dans son allocution du lundi 13 avril, a informé les Français qu'une reprise progressive pourrait intervenir le 11 mai prochain en fonction des résultats des mesures sanitaires prises depuis le 16 mars.

Comment SNCF TER Pays de la Loire se prépare à la reprise des circulations ?

Dans la perspective de cette reprise progressive de l'activité économique du pays et de la réouverture des écoles, SNCF TER et SNCF Réseau travaillent à la mise en place d'un plan de reprise progressif des circulations régionales.

Le plan de reprise des circulations est conditionné aux hypothèses sanitaires de « déconfinement » que le gouvernement annoncera, aux contraintes d'infrastructure, d'exploitation et de maintenance du matériel roulant.

Malgré ces inconnues sur la date réelle et certaine de reprise de l'activité SNCF TER et SNCF Réseau tiennent compte des contraintes sur l'appareil de production et anticipent certaines opérations de sécurité et de maintenance.

A compter du lundi 20 avril, sur certaines lignes et dans certaines gares, des salariés de SNCF Réseau seront à pied d'œuvre pour des opérations de vérification des voies et installations de signalisation. De même des circulations à vocation uniquement techniques et de sécurité pourront avoir lieu.

L'ensemble de ces opérations, en partie visibles par les habitants, ne préjugent en rien de la date de reprise commerciale des circulations ferroviaires. A ce jour, aucune date de reprise ni niveau de desserte ne sont encore connus.

Ces informations concernent uniquement les circulations de trains TER sans préjuger de la reprise et des dessertes des circulations TGV.

Plan de transport adapté durant la « pandémie »

Le plan de transport de continuité d'activité durant la pandémie mis en place depuis le 19 mars, conformément aux directives de l'État reste inchangé. En semaine, **15% des circulations de trains TER sont assurés** et **6% pour les TGV** (2 allers-retours Paris-Angers-Nantes et la gare de Laval desservie par un aller-retour Paris-Rennes). **Pour le week-end, le plan de continuité est exclusivement routier. Un aller-retour par jour et par ligne est mis en place.**

En dehors des gares de Saint-Nazaire, Sainte-Pazanne et La-roche-sur-Yon desservies par TER, aucun TER ni TGV ne desservira les gares au-delà de Nantes vers les côtes de Loire Atlantique et de Vendée.

L'information aux clients

Les clients peuvent trouver chaque jour à 17h les horaires des trains du lendemain via une **recherche d'itinéraires** sur l'application l'Assistant SNCF et sur le site Aléop en TER Pays de la Loire : <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/horaires/recherche>

Pour rappel, conformément aux consignes nationales, les déplacements à bord des trains sont soumis à la **déclaration sur l'honneur** justifiant que le déplacement relève d'un déplacement dérogatoire au sens du Décret du 16 mars 2020. Tout déplacement pourra être soumis à un contrôle des forces de l'ordre autorisées et une amende en cas de non-respect des directives gouvernementales.

Gratuité du transport.

L'ensemble des régions ont décidé de rendre les transports TER gratuits pour les personnels soignants (médecins, infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, pharmaciens et employés de structures médico-sociales). Il leur faut pour cela présenter d'un justificatif professionnel et l'autorisation dérogatoire liée à leur mission, émise par leur employeur. Cette mesure s'applique également pour TGV et Intercités.

Les échanges et remboursements, SNCF met en place des mesures commerciales exceptionnelles.

Les voyageurs qui possèdent un billet TGV Inoui, Ouigo, Intercités, TER en correspondance ou TER sec pour voyager depuis le 9 mars et jusqu'au 30 avril inclus, et qui souhaitent échanger ou se faire rembourser leur billet, pourront le faire sans frais ni surcoût, y compris s'ils possèdent des billets non échangeables/non remboursables.

Ces démarches seront possibles jusqu'à 60 Jours après la date de levée du stade 3.

Pour les billets TER digitaux, les clients peuvent se rendre sur le site de Aléop en TER : <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/offres/tarifs-et-abonnements/mesures-commerciales-coronavirus>

Pour les billets TER papiers, nous invitons les clients à privilégier les demandes de remboursement en s'adressant en ligne au Centre de Relations Clients ou par voie postale.

Pour les autres billets TER + TGV ou Intercités, nous invitons les clients à adresser leur demande de remboursement sans frais via un des moyens suivants :

- par téléphone au 3635 (numéro non surtaxé)
- sur le site internet ou l'application oui.sncf
- sur les bornes en Libre Service en gare

Pour les réservations Ouigo, nous vous invitons à faire votre demande directement sur le site www.ouigo.com ou sur l'appli Ouigo.

Pour tous les billets digitaux achetés en agences de voyage (ex. Trainline), nous invitons les clients à adresser leur demande de remboursement directement auprès de l'agence de voyage.

Pour les abonnements, à la demande des régions autorités organisatrices des transports, les prélèvements des abonnés annuels du mois d'avril sont suspendus.

Enfin, plusieurs mesures de réduction des activités dans tous les secteurs de l'entreprise ont été décidées, en privilégiant les missions strictement nécessaires à la continuité du service :

Des canaux de distribution adaptés

Points de vente / Relation client

En raison des mesures de distanciation sociale imposées par les pouvoirs publics, les points de ventes physiques TGV et TER sont fermés et nous invitons les clients à utiliser les moyens d'achats à distance.

Le Centre de Relation Clients TER Pays de la Loire est joignable au 0800 210 800.

Services en gare

Seuls les agents strictement nécessaires au départ des trains sont présents.
Les toilettes en gare sont fermées.

Prestation d'assistance des personnes à mobilité réduite

Depuis le 18 mars et tant que le stade 3 de la pandémie est maintenu, il n'est plus possible de réserver une prestation d'assistance et les services d'assistance en gare pour aider les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite à monter/descendre du train ne sont plus assurés.

L'ensemble de ces mesures seront appliquées pour les jours à venir, afin de préserver la santé des clients et des salariés de l'entreprise. **SNCF est pleinement mobilisée pour accompagner et informer les voyageurs et met tout en œuvre pour leur protection et celle de ses salariés.** En fonction de l'évolution des directives de l'Etat, nous reviendrons vers vous pour vous informer des éventuelles modifications de nos services.

SNCF TER Pays de la Loire