



Nantes, le 23 février 2018

TER Nantes-Le Croisic

Les abonnés indemnisés dès le mois de mars

Le 7 février dernier, suite au constat de plusieurs mois de difficultés récurrentes pour les usagers de la Ligne TER Nantes - Le Croisic, Christelle Morançais, Présidente de la Région des Pays de la Loire, demandait auprès de Guillaume Pepy, Président du Directoire de SNCF, la mise en place d'une mesure d'indemnisation des abonnés à hauteur de 20 %.

Christelle Morançais constatait alors : « SNCF est dans l'incapacité d'assurer le service attendu, la qualité de services exigée n'est pas au rendez-vous sur la ligne Nantes – Le Croisic. Nous sommes parfaitement conscients des désagréments subis par les usagers, pour lesquels nous réclamons des compensations. »

Aujourd'hui, conformément à la demande de Christelle Morançais, SNCF confirme l'application d'une remise de 20% aux abonnés de la ligne Nantes-Saint-Nazaire-Le Croisic ayant circulé en février. Cette mesure sera effective sur les coupons de mars ou avril 2018 selon les abonnements*.

« Je suis satisfaite de cette décision, c'est une juste compensation pour les usagers. Mais elle ne suffit pas car il faut aussi améliorer la qualité de service ; c'est pourquoi j'ai demandé et obtenu de la SNCF TER la mise en place d'une 2^{ème} rame sur le train qui part de Savenay à 7h16 dès le mois de mars pour répondre aux problèmes de surcharge. » déclare Christelle Morançais.

Convention TER : mise en application anticipée des modalités d'indemnisation

Par ailleurs, l'application anticipée des modalités d'indemnisation prévues dans le cadre de la nouvelle Convention TER - Région Pays de la Loire initialement prévue pour le 1^{er} juillet 2018 sera effective pour tous les abonnés annuels du réseau TER dès le mois de mars.

Stéphanie Dommange, Directrice régionale de SNCF TER Pays de la Loire, précise : « Nous sommes depuis le 1^{er} janvier 2018 sous le régime d'une nouvelle convention TER avec l'autorité organisatrice qui nous permet de mettre en place de manière anticipée le dispositif de remboursement aux abonnés annuels dont le service de transport ferroviaire n'est pas satisfaisant. Toutefois mon objectif est d'améliorer notre service et c'est pourquoi nous proposerons à la Région dans les prochaines semaines des adaptations du plan de transport pour le rendre plus fiable. »

- A compter du 1^{er} mars 2018 : un formulaire adressé par mail aux abonnés annuels leur permettra de renseigner les numéros des trains pris le matin et le soir pour les 4 prochains mois (mars, avril, mai et juin). A partir de 8 retards et/ou suppressions constatés sur le mois, une minoration de 20% sera appliquée sur le montant d'un prochain prélèvement mensuel, dans un délai de 70 jours.
- A compter du 1^{er} juillet 2018 : le service sera disponible dans sa version optimale grâce à une plateforme dématérialisée qui permettra aux abonnés annuels de saisir la désignation de leurs trains en ligne sur un site dédié.

*Détails des modalités de remboursement (qui seront précisées sur le site Internet TER Pays de la Loire) :

- Pour les abonnés mensuels Pratik, Pratik+, Interrégional et Métrocéane : la remise de 20% sera appliquée au guichet à l'achat d'un coupon Mensuel de mars ou avril
- Pour les abonnés annuels Pratik Travail : la remise sera déduite du prélèvement d'avril 2018 ;
- Pour les abonnés annuels Pratik Etudes : le remboursement leur sera viré sans démarche de leur part.

CONTACTS PRESSE :

Sophie Ferger : sophie.ferger@paysdelaloire.fr - 02 28 20 65 30 - 07 72 21 16 97