

SNCF

À TOUS NOS VOYAGEURS

Madame, Monsieur, Cher(e) client(e),

Vous utilisez aujourd'hui nos services sur les lignes de l'Atlantique.

Comme vous le savez, l'incendie, vendredi matin, du poste électrique de la société RTE (groupe EDF) à Issy-les-Moulineaux empêche l'alimentation en électricité de la gare Montparnasse. RTE annonce un retour à une alimentation électrique normale mardi soir au plus tard.

Nous allons donc encore connaître des perturbations et nous le regrettons.

Toute notre énergie à la SNCF est consacrée à réaliser le meilleur service client possible, dans cette situation.

Les TGV à destination du Sud-Ouest partent désormais de la gare Austerlitz et y arrivent. Mais ceci est un itinéraire plus long et saturé : certains ont donc d'inévitables retards par rapport à l'horaire normal. En outre, cette gare est en totale rénovation et les déplacements en gare ne sont pas facilités.

Nous avons réussi à nous brancher par nos propres installations sur d'autres sources d'énergie que le poste détruit. Cela permet de faire circuler 5 trains TGV par heure à Montparnasse, au lieu de 12 habituellement. Par ailleurs, le centre de maintenance du matériel ne peut réaliser qu'une partie des opérations de maintenance programmées sur nos trains.

Nous nous mobilisons pour vous assister pendant votre voyage : Gilets rouges présents en gare, distribution d'eau en cas de forte chaleur. Des cheminots des gares ont retardé pour cela leur départ en vacances et prolongé leurs horaires.

Enfin, nous avons décidé d'aller au-delà de la Garantie Voyage (G30) et d'indemniser à 100% tous ceux d'entre vous qui ont annulé leur voyage ou ont subi un très important retard (3h et plus).

Vous le voyez, cet incendie a eu des conséquences énormes pour notre service ferroviaire. Nous le regrettons profondément.

Dès que nous aurons retrouvé l'alimentation électrique de nos installations qui, elles, sont en bon état de marche, nous mettrons tout en oeuvre afin de retrouver un service normal dans les délais nécessaires à la remise en condition de nos trains.

Nous faisons tous nos efforts pour vous garantir la sécurité, la circulation de tous les trains annoncés et la meilleure information possible. Chaque jour à 17h sur l'application SNCF et sur le site SNCF.com sont renseignés les trains qui roulent ou qui sont annulés pour le lendemain. Par ailleurs, la veille, des SMS et des e-mails individualisés donnent les informations aux clients qui nous ont laissé leurs coordonnées.

Si toutefois vous observez des erreurs ou un manque d'information, nous vous remercions de les signaler sur Twitter avec le hashtag #allosimone : cela nous permettra de les identifier et de les corriger.

Nous vous demandons toute votre compréhension devant une situation que nous subissons tous et vous remercions de votre confiance.