

INFORMATION

SNCF VOYAGEURS - PAYS DE LA LOIRE

12 NOVEMBRE 2020

SNCF VOYAGEURS ADAPTE SON OFFRE EN PAYS DE LA LOIRE

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

À la suite de l'allocution du Président de la République du 29 octobre dernier, SNCF Voyageurs adapte son offre en Pays de la Loire tout en garantissant le maintien des activités essentielles de transport et en assurant la sécurité de tous ses clients et salariés.



PLAN DE TRANSPORT

Depuis l'annonce de cette seconde période de confinement, les plans de transport n'ont pas, ou peu, été modifiés. Un travail de comptage a été réalisé quotidiennement pour mesurer la fréquentation afin d'observer l'évolution des besoins de déplacements des voyageurs, et adapter l'offre de transport proposée pour y répondre.

➔ TGV, OUIGO, Intercités

Alors que le taux d'occupation des trains longue distance a chuté à 15% en moyenne depuis mardi 3 novembre, le plan de transport sur les trains à grande vitesse (TGV INOUI, OUIGO) a été réduit à 30% de l'offre habituelle depuis le jeudi 5 novembre.

Pour la Région Pays de La Loire, ils circulent à hauteur de :

- 6 allers-retours TGV + 1,5 allers-retours OUIGO entre Le Mans et Paris
- 4 allers-retours TGV + 1 aller-retour OUIGO entre Nantes/Angers et Paris (dont 1 aller-retour prolongé jusqu'à Saint-Nazaire/Le Croisic)
- 4 allers-retours TGV entre Laval et Paris
- La Roche-sur-Yon et Les Sables d'Olonne sont desservies en correspondance TER

Pour les trains Intercités, l'offre est réduite à partir du mercredi 11 novembre avec maintien d'1 aller-retour quotidien sur les lignes structurantes et d'aménagement du territoire :

- 1 aller-retour maintenu (par autocar) entre Nantes et Bordeaux
- 1 aller-retour maintenu entre Nantes et Lyon

➔ TER

Après analyse des comptages et étude de l'évolution des besoins de déplacement des Ligériens, la Région des Pays de la Loire a décidé du plan de transport adapté suivant, à partir du jeudi 12 novembre :

-La quasi-totalité des trains d'heure de pointe seront maintenus sur les tranches horaires 6h-9h et 16h-19h pour permettre les déplacements autorisés pendant le confinement, essentiellement les trajets domicile-travail. Les horaires restent identiques aux fiches horaires habituelles.

-De nombreuses circulations sont supprimées en heure creuse.

-L'offre du week-end sera assurée à 50%. Une attention particulière est néanmoins réservée sur les circulations du dimanche soir.

La Région des Pays de Loire a également décidé, à compter du lundi 9 novembre, de rendre les services de transports régionaux du réseau Aléop (trains TER, autocars, navettes maritimes Yeu-Continent) gratuits pour les soignants.

En fonction de l'évolution de la fréquentation qui sera observée, des adaptations supplémentaires pourraient être mises en œuvre.



Chaque jour à 17h au plus tard les clients peuvent trouver les horaires des trains du lendemain 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/depliant/recherche>



SÉCURITÉ SANITAIRE

Toutes les mesures continuent d'être prises pour garantir la sécurité sanitaire des voyages : le port du masque est obligatoire à partir de 11 ans, dès l'entrée en gare et durant tout le trajet et tous les trains sont nettoyés et désinfectés quotidiennement.

Pour se déplacer, les voyageurs doivent être munis de leur titre de transport et de leur attestation de déplacement dérogatoire.



ÉCHANGES ET REMBOURSEMENTS

Tous les billets TGV INOUI, OUIGO, Intercités sont **échangeables et remboursables sans frais jusqu'au 4 janvier prochain**. Les clients ayant réservé un billet pour un train annulé sont avertis au moins 48h avant le départ, afin d'être placés sur un autre train ou d'être remboursés sans frais.

Les billets TER sont remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ.

De plus, la Région des Pays de la Loire a décidé de mettre en œuvre des **mesures commerciales pour les abonnés** tutti illimité qui ne souhaitent pas voyager au mois de décembre : ils ont jusqu'au 15 novembre inclus pour suspendre leur abonnement de décembre sur le [site dédié à l'abonnement tutti](#).



SERVICES

➔ Prestation d'assistance des personnes à mobilité réduite

Les services d'assistance sont maintenus. La réservation de la prestation est fortement recommandée.

➔ Vente et relation client

Les horaires d'ouverture des guichets des points de ventes en gares de Nantes, Angers, Le Mans et Laval sont légèrement modifiés :

- **Nantes**

Lundi au Vendredi : 8h30-18h / Samedi : 9h-17h30 / Dimanche : 12h-18h30

Pour les samedis et dimanches, une possibilité d'évolution des horaires, voire une fermeture selon les besoins, est envisagée.

- **Angers**

Lundi à Samedi: 10h-18h / Dimanche : 12h-18h

- **Le Mans**

Lundi au vendredi : 10h-18h / Samedi : 10h30-18h /Dimanche : 13h-19h

- **Laval**

Lundi au vendredi : 9h30-13h puis 14h-18h / Samedi : 10h35-17h30 / Fermé le dimanche comme actuellement

Il n'y a pas de changement à date sur le réseau de distribution des guichets TER y compris des Gares Mobiles.

Le Centre de Relation Client TER Pays de la Loire reste ouvert et joignable au 0820 210 800.

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 VOYAGEURS
TER Pays de la Loire