

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



DIRECTION RÉGIONALE TER SNCF MOBILITÉS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
LE 8 AVRIL 2018



GRÈVE NATIONALE INFOTRAFIC AUVERGNE RHÔNE-ALPES LE 09 AVRIL

Les quatre organisations syndicales de SNCF ont déposé un préavis de grève national à partir du samedi 7 avril 2018 à 19h. Par conséquent le trafic sera très perturbé sur le réseau ferroviaire le 9 avril.

DISPOSITIF EXCEPTIONNEL D'INFORMATION AUX VOYAGEURS

	ADRESSÉS AUX CLIENTS TGV ET INTERCITÉS	ADRESSÉS AUX CLIENTS TER
Mails >	23 000	90 000
SMS >	15 000	127 000
En gare >	150	Agents volontaires mobilisés pour aider et orienter
Appli SNCF >	Des notifications push envoyées en temps réel aux voyageurs	
Réseaux sociaux >	Une équipe mobilisée pour répondre aux questions sur Facebook et Twitter	



DE NOMBREUX GILETS ROUGES
SONT LÀ POUR VOUS AIDER EN
GARE

CONTACT PRESSE SNCF MOBILITÉS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

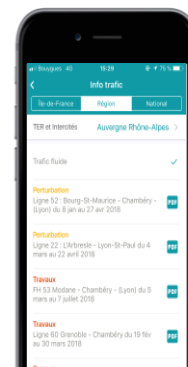
Lyon : Maxence DUVAUT – maxence.duvaut@sncf.fr - 06 46 37 19 17 / Astreinte: 06 16 24 45 78

Clermont-Ferrand : Laurent PERRIER – laurent.perrier@sncf.fr - 06 35 32 12 02 / Astreinte: 06 14 27 26 31



L'APPLICATION SNCF INFORME LES VOYAGEURS EN TEMPS RÉEL

SNCF recommande aux voyageurs de télécharger l'application et de s'abonner aux alertes spécifiques à leurs lignes/trajets – disponible sur l'App Store et Google Play.



IL EST INDISPENSABLE DE SE RENSEIGNER SUR VOTRE VOYAGE AVANT DE VOUS RENDRE EN GARE.

➤ TGV :

- 7 A/R Paris – Lyon
- 1 A/R Paris – St Exupéry - Marseille
- 2 A/R Lyon – Marseille
- 2 A/R Lyon – Montpellier

➤ INTERCITÉS :

- 2 A/R Clermont-Ferrand – Paris

➤ TER :

Les liaisons ferroviaires seront extrêmement limitées et les capacités d'emport des autocars sont bien moindres que celles des trains. Dans la mesure du possible, nous conseillons aux clients d'annuler leurs voyages ou de s'organiser avec d'autres modes de transport.

- La relation Clermont-Ferrand – Moulins sera assurée par 3 A/R en train et 2 relations en car uniquement dans le sens Clermont>Moulins
- La relation Clermont-Ferrand – Vic le Comte sera assurée par 5 A/R
- La desserte Saint-Etienne – Lyon sera assurée par 5 A/R en train

CONTACT PRESSE SNCF MOBILITÉS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lyon : Maxence DUVAUT – maxence.duvaut@sncf.fr - 06 46 37 19 17 / Astreinte: 06 16 24 45 78

Clermont-Ferrand : Laurent PERRIER – laurent.perrier@sncf.fr - 06 35 32 12 02 / Astreinte: 06 14 27 26 31

- La desserte Lyon Perrache – St André le Gaz sera assurée par 5 A/R en train
- La desserte Lyon – Ambérieu sera assurée par 4 A/R en train et 5 A/R en autocars
- La desserte Lyon – Valence-Ville sera assurée par 4 A/R en train et 2 A/R en autocars
- La desserte Chambéry-Grenoble sera assurée 4 A/R
- La desserte Lyon – Mâcon sera assurée par 4 A/R en train et 3 A/R en autocars

800 autocars sont déployés sur l'ensemble du périmètre et notamment sur les axes suivants (les allers-retours doivent être compris comme 1 car à l'aller et un car au retour):

- La desserte du tram train de l'Ouest Lyonnais sera assurée par autocars
- Sur l'étoile stéphanoise, les dessertes Saint-Etienne – Le Puy, Saint-Etienne – Montbrison et Saint-Etienne – Roanne seront assurées par autocars
- Annecy-Lyon : 5 A/R
- Lyon-Roanne : 10 A/R
- La desserte Lyon – Chambéry sera assurée par 3 A/R
- Ambérieu-Bourg en Bresse : 10 A/R
- Bourg en Bresse-Mâcon : 13 A/R
- Lyon-Bourg en Bresse : 14 A/R
- Evian-Bellegarde : 7 A/R
- St Gervais-Bellegarde : 4 A/R
- Annecy-Chambéry : 11 A/R
- Genève-Chambéry : 4 A/R
- Chambéry-Bourg St Maurice : 6 A/R

- . Chambéry-Modane : 11 A/R
- . St André le Gaz-Chambéry : 6 A/R
- . Grenoble-Valence : 11 A/R
- . Grenoble-Gap : 4 A/R
- . Clelles-Grenoble : 8 A/R
- . Clermont-Lyon : 3 A/R
- . Clermont-Aurillac : 4 A/R
- . Clermont-Thiers : 4 A/R
- . Clermont-Montluçon : 1 Aller et 3 retours
- . Clermont-Le Puy : 3 A/R

La desserte Lyon – Genève ne sera pas assurée.

MESURES COMMERCIALES EXCEPTIONNELLES

POUR LES CLIENTS TER :

Mesures valables pour le mois d'avril 2018:

- Pour les clients occasionnels qui souhaitent changer leur date de voyage, tous les billets deviennent utilisables jusqu'à 10 jours après la date de début de validité du billet.
- Pour les clients occasionnels qui annulent leur voyage à cause des perturbations de la grève, tous les billets sont remboursables sans frais jusqu'à 61 jours après la date de début de validité du billet.

Pour les abonnés, les dispositifs contractuels, prévus dans les conventions, s'appliqueront. En fonction des perturbations, des mesures complémentaires pourront être prises en accord avec les Régions.

Les ventes de voyages en TER ne sont pas fermées pendant la période de grève.

POUR LES CLIENTS TGV ET INTERCITES :

Mesures commerciales exceptionnelles entre le 3 et le 29 avril.

- Echange et remboursement sans frais ni surcoût, y compris pour des tarifs non échangeables / non remboursables. Par exemple, un client qui a acheté un billet Prem's à 25 euros pourra échanger son billet sans frais ni surcoût. Il voyagera donc bien à 25 euros un autre jour.
- En cas de retard, la Garantie G30 s'appliquera quel que soit le motif dès 30 minutes de retard même pendant la grève.

Abonnés TGV max :

- Gratuité de l'abonnement pour le mois d'avril 2018 (les billets déjà réservés pour un voyage en avril restent valables si les trains circulent).

Abonnés forfait annuel, mensuel et hebdo :

- sur présentation de leur carte d'abonnement, possibilité d'accès aux autres trains circulant le même jour sans garantie de place assise (souplesse d'accès)
- dédommagement du forfait si moins d'1 TGV sur 3 circulent sur le parcours de l'abonné le jour de son voyage.

Les modalités du dédommagement seront communiquées aux clients en fin de grève.

DES MOYENS DE TRANSPORTS ALTERNATIFS*

SNCF mobilise tous les bus disponibles et sa filiale iDVROOM



IDVROOM

Filiale de SNCF, iDVROOM offre les trajets covoiturés durant la période de grève partout en France (remboursement aux passagers sur leur portemonnaie électronique iDVROOM). IDF Mobilités, Transilien et TER sont partenaires de cette opération.

Plus d'informations sur www.idvroom.com



OUIBUS

OUIBUS, filiale de SNCF et référence du voyage en bus, assure un trafic normal vers l'ensemble de ses destinations habituelles. Des bus supplémentaires pourront être mis en service en fonction des besoins de déplacements.

Plus d'informations sur www.ouibus.com



OUICAR

Avec OUICAR, SNCF propose une solution de mobilité alternative et économique pour tous les déplacements partout en France. Sur www.ouicar.fr, les voyageurs peuvent louer une voiture à un particulier, à proximité de chez eux. Plus de 30 000 voitures sont disponibles à la location à partir de 15€/jour.

Plus d'informations sur www.ouicar.fr

*Ces moyens de transport seront mobilisés mais ne permettront pas de répondre à la demande de l'ensemble des voyageurs.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

SUR LE WEB : TER Auvergne-Rhône-Alpes

PAR TELEPHONE : ALLO TER 09 69 32 2141 (appel non surtaxé)

SUR MOBILE : Téléchargez l'**application SNCF** et restez informés en temps réel – Envoi de sms et courriels aux abonnés

SUR TWITTER : @GroupeSNCF - @SNCFTERAURA