

Pour bénéficier d'une indemnisation de 25% valable pour tout abonnement Vallée de la Marne du mois de juin sur le parcours ci-dessous*, veuillez remplir le formulaire ci-dessous et le renvoyer à Contact TER (SNCF Service Relations Clients CS 70004 51096 Reims Cedex) accompagné de l'original de votre abonnement et d'un Relevé d'Identité bancaire.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Adresse mail :

N° d'abonné :

Type d'Abonnement :

Date de validité de l'abonnement : du..... au

Liaison de l'abonnement : de à



Restitution du/des titres de transport (n'oubliez pas de mettre votre adresse)

***Offre valable pour les abonnements de la ligne Vallée de la Marne :**

- Entre Paris et les gares de Dormans, Épernay, Châlons-en-Champagne, Vitry-Le-François, St-Dizier et Bar-le-Duc
- Entre les gares de Dormans, Épernay et Châlons-en-Champagne.

PLUS D'INFORMATIONS TER GRAND-EST

SITE INTERNET

champagne-ardenne.ter.sncf.com



CONTACT'TER

CHAMPAGNE-ARDENNE

0 805 415 415*

*du lundi au vendredi, de 7h à 20h, appel non surtaxé

DANS LES GARES ET À BORD DES TRAINS

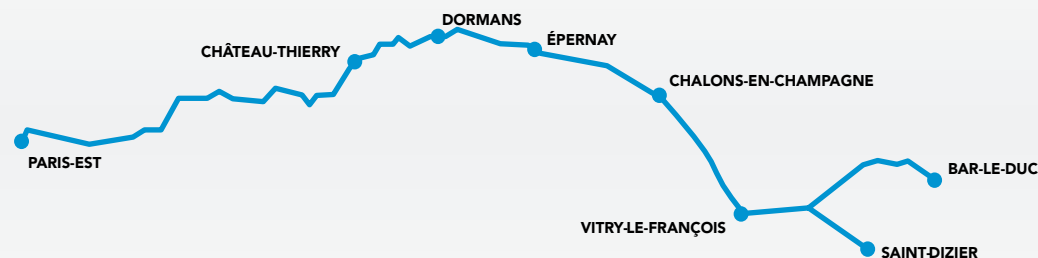
Nos personnels sont à votre écoute pour répondre à vos questions et vous orienter



Retrouvez-nous sur la page Facebook
SNCF TER Champagne-Ardenne



**TER VALLÉE DE LA MARNE :
INDEMNISATION EXCEPTIONNELLE
POUR LES ABONNÉS
DE LA REGION GRAND-EST**



DDTER CA - 07/2017 - SNCF - RCS Paris B 552 049 447 - Ne pas jeter sur la voie publique.



VOUS AVEZ CONNU SUR VOTRE LIGNE DES DESAGREMENTS AU MOIS DE JUIN

Le mois de juin a été marqué par une succession d'épisodes de fortes chaleurs et de canicules. Ces conditions météorologiques exceptionnelles ont eu des conséquences sur les trains et le réseau ferré.

Les rails sont composés d'acier et peuvent subir des phénomènes de dilatation. Sur certaines zones, pour éviter le risque de déformation de la voie, la vitesse des trains est limitée aux périodes les plus chaudes de la journée et ce, quel que soit le transporteur.

La caténaire subit également les effets de la dilatation. Composé de cuivre, le câble d'alimentation électrique des trains s'allonge. Une caténaire qui n'est pas suffisamment tendue peut générer un problème d'alimentation électrique qui provoque l'arrêt des circulations.

Les chaleurs extrêmes fragilisent les composants des trains, provoquant des pannes des locomotives.

Enfin, les fortes chaleurs assèchent la végétation des bords de voie et augmentent le risque d'incendie comme les feux de talus.

En complément de cet épisode climatique exceptionnel, trois événements ont particulièrement perturbé le trafic :

- Le 2 juin, suite à un épisode orageux extrêmement violent dans le secteur d'Épernay, un arbre, hors des emprises de la SNCF, est tombé sur le fil caténaire.
- Le 15 juin, en raison d'une panne de locomotive sur le TER 839107, la circulation au départ de la gare de Paris Est a été interrompue pendant plus de 3 heures.
- Le 22 juin, suite à un arrachement du fil caténaire en région parisienne, la circulation a été interrompue dans les 2 sens. Les solutions de détournement envisagées n'ont pu être mises en œuvre car un feu s'était déclaré conjointement aux abords des voies de déviation, provoquant la neutralisation des câblages de signalisation. Plusieurs autres feux se déclareront par la suite, retardant la reprise des circulations toute la soirée.

NOUS METTONS EN ŒUVRE DES ACTIONS CONCRÈTES POUR REDRESSER LA SITUATION

Sur le matériel :

- L'établissement de maintenance du matériel a modifié son organisation pour mobiliser plus de moyens en faveur de la remise en état des locomotives défectueuses.
- À compter de la rentrée de septembre 2017, des automoteurs viendront remplacer les locomotives et rames Corail sur les TER de milieu de journée.
- À compter de mi-décembre 2017, des automoteurs neufs Régiolis seront affectés à la ligne TER Vallée de la Marne.

Sur les infrastructures :

- SNCF Réseau poursuit ses travaux sur les voies pour réduire le nombre de limitation de vitesse en cas de fortes chaleurs. De gros travaux de régénération sont notamment en cours entre Lagny-Thorigny et Vaires-Torcy
- Conjointement au plan de traitement de la végétation dans les emprises SNCF, SNCF Réseau poursuit ses actions de sensibilisation des propriétaires d'arbres dangereux.

NOUS PROPOSONS UNE INDEMNISATION EXCEPTIONNELLE POUR LES VOYAGEURS DE LA RÉGION GRAND EST

Nous sommes bien conscients que les nombreuses perturbations ont impacté la vie personnelle et professionnelle des abonnés qui se déplacent quotidiennement sur la ligne. Pour cette raison, SNCF propose de rembourser 25% du montant de l'abonnement de juin à tous les titulaires d'un abonnement Vallée de la Marne entre la région Grand Est et Paris.

- Vous avez un **abonnement Pass Actif** ou un **abonnement Forfait mensuel ou hebdomadaire** :

Remplir le formulaire au dos et le renvoyer à Contact TER au plus tard le 30 septembre 2017, accompagné de l'original de votre abonnement et d'un RIB. Pour toute restitution de votre abonnement, n'oubliez pas de cocher la case « restitution du titre de transport » dans le formulaire.

- Vous avez un **abonnement Pass Actif Annuel** :

Vous n'avez aucune démarche à faire, le remboursement sera automatique.

- Vous avez un **abonnement Optiforfait** :

Remplir le formulaire au dos et le renvoyer à Contact TER au plus tard le 30 septembre 2017, accompagné d'un RIB.

- Vous avez un **abonnement fréquence** :

Remplir le formulaire au dos et le renvoyer à Contact TER au plus tard le 30 septembre 2017, accompagné de l'original de votre abonnement, de vos billets et d'un RIB. Pour toute restitution des titres, n'oubliez pas de cocher la case « restitution du titre de transport » dans le formulaire.

- Vous avez un **abonnement étudiant** :

Remplir le formulaire au dos et le renvoyer à Contact TER au plus tard le 30 septembre 2017, accompagné de l'original de votre abonnement et d'un RIB. Pour toute restitution de votre abonnement, n'oubliez pas de cocher la case « restitution du titre de transport » dans le formulaire.

Contact'TER SNCF
Service Relations Clients
CS 70004 - 51096 Reims Cedex