



## Plus de trains

Île-de-France, le 26 mars 2020

A l'attention de Madame Valérie Péresse, présidente de Île-de-France Mobilités

Madame la présidente,

La vie des Franciliens est actuellement perturbée par la crise sanitaire que nous traversons tous. Cette crise restreint nos déplacements, et la majorité des franciliens, du fait de leur confinement et du recours au télétravail, n'utilisera pas les transports en commun en avril.

Nous souhaitons donc qu'Île-de-France Mobilités informe d'ici la fin du mois de mars l'ensemble des abonnés annuels Navigo et Imagin'R de ce qu'il va advenir de leur paiement durant cette période de confinement, qui durera vraisemblablement, a minima, tout le mois d'avril : suspension d'une ou plusieurs mensualités, remboursement à posteriori, décision de suspendre exceptionnellement la vente des titres de transport et le prélèvement des abonnés annuels du réseau francilien, autre ?

Certes, nous avons conscience que les circonstances actuelles peuvent mettre en grande difficulté financière certains acteurs de la mobilité des franciliens, notamment les opérateurs de bus. Pour autant, l'absence d'informations claires, à la différence des annonces précises et rapides du SYTRAL / TCL en région lyonnaise, génère parmi les usagers un sentiment d'être pris au piège car vous avez désactivé la possibilité de suspendre son forfait Navigo, en contradiction avec les conditions générales du contrat.

Nous pointons notamment le traitement inéquitable entre les abonnés mensuels, qui ne paieront pas le mois d'avril en grande majorité, et les abonnés annuels, qui seraient automatiquement débités du mois d'avril.

Les prélèvements du mois d'avril des abonnés annuels devraient avoir lieu sur les comptes bancaires des usagers dans les prochains jours. Nous vous demandons donc de prendre position avant que cela ne se produise. Dans le cas contraire, ce prélèvement générerait une incompréhension qu'il nous semble nécessaire d'éviter.

Nous restons bien entendu à votre disposition pour échanger sur le sujet.

Nous vous prions d'agréer, Madame la présidente d'Île-de-France Mobilités l'expression de notre considération la plus distinguée.

Marc Pélissier

Président de la FNAUT Île-de-France

Jonathan Magano

Président de l'association SaDur

Arnaud Bertrand

Président de l'association Plus de trains