

Frédéric Wolff

.....

fredericwolff@orange.fr

Direction de la SNCF  
34, rue du Commandant Mouchotte  
75699 Paris Cedex 14

P....., le 9 octobre 2012

Je souhaite vous interpeller sur un problème majeur de santé publique contre lequel la SNCF a, me semble-t-il, un rôle à jouer.

Il s'agit des pollutions électromagnétiques générées, notamment, par les téléphones mobiles, les connexions wifi, les antennes-relais, les téléphones fixes sans fil...

De plus en plus de personnes deviennent allergiques aux champs électromagnétiques pulsés. Leur vie devient un véritable cauchemar : maux de tête insupportables, sensations de chocs électriques dans le cerveau, réactions cutanées, pertes de mémoire et de concentration, insomnie, tachycardie, vertiges, détérioration de la barrière encéphalique, risques de cancer...

Contraintes de quitter leur travail, leur lieu de vie, leur famille pour chercher un refuge sans brouillard électromagnétique, ces personnes électro-hypersensibles (EHS) sont obligées de se terrer comme des pestiférés, ne pouvant faire leurs courses qu'au prix de douleurs insensées et d'aggravation de leur santé.

Nul n'est à l'abri de devenir un jour EHS, à force de subir ces pollutions. Nul n'est protégé contre les méfaits de ces ondes pulsées.

Les études scientifiques indépendantes prouvant la nocivité des nouvelles technologies sans fil se comptent par centaines. Même le Conseil de l'Europe, qui ne passe pas pour être un repaire d'écologistes radicaux a émis des recommandations visant à préserver la population. Je vous les joins en annexe, avec une liste d'études indépendantes, non exhaustive.

De la même façon que la cigarette doit être éteinte dans les lieux publics fermés, le téléphone portable devrait l'être dans les transports en commun, ainsi que le wifi, au moins dans plusieurs wagons, de façon à permettre un libre choix des voyageurs.

Le portable et le wifi utilisés dans une structure métallique en déplacement génèrent un effet de cage de Faraday qui emprisonne et amplifie les ondes pulsées.

Ne rien faire revient à interdire de fait l'accès du train aux personnes devenues EHS. Ne rien faire participe à l'augmentation des pollutions électromagnétiques et à l'aggravation du risque sanitaire.

Rien ne changera si la société civile ne s'empare pas de ces questions. La SNCF a, j'en suis convaincu, sa part à accomplir en ce domaine.

Je vous remercie pour votre attention et pour votre réponse. Je diffuse ce courrier aux associations s'intéressant à cette problématique et je les tiendrai informées de la suite que vous pensez donner.

Cordialement.



Monsieur FREDERIC WOLFF

Le : 30 octobre 2012

Réf : 2464335

(Référence à rappeler pour tout courrier concernant ce dossier)

Pour effectuer le suivi de votre commande et de vos réclamations, composez le 098 098 36 35 (Numéro non surtaxé) et saisissez le code 23.

Monsieur,

J'ai lu attentivement votre courrier daté du 9 octobre dernier et je comprends les situations que vous évoquez.

Je vous informe que, l'Entreprise SNCF s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de la qualité du service et de confort qu'elle offre à sa clientèle. Malgré ses efforts constants pour vous apporter la qualité que vous êtes en droit d'attendre, il arrive parfois que des circonstances particulières ne permettent pas de vous donner entière satisfaction.

Aussi, je souhaite vous informer que les remarques dont vous avez bien voulu faire part ont été portées à la connaissance des services concernés afin que votre témoignage contribue à l'amélioration de la qualité de notre service.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Votre conseiller Clientèle

Sébastien Brandon

Frédéric Wolff

.....

fredericwolff@orange.fr

Service Relation Clients  
62973 Arras Cédex 09

P....., le 5 novembre 2012

Réf. : 2464335

J'accuse réception de votre lettre-type, en réponse à mon courrier du 9 octobre sur les pollutions électro-magnétiques.

Vous affirmez m'avoir « lu attentivement », vous me permettez d'en douter. J'aurais pu vous parler de problèmes de climatisation ou de retards sur le Paris-Nice sans que cela ne change une virgule à votre réponse dont le caractère universel m'a véritablement impressionné. Avec un tel modèle de lettre, le service client doit pouvoir couvrir 99,9% des doléances qui lui sont adressées, ce qui constitue une performance sans précédent.

En guise d'argument exclusif, vous évoquez la « démarche d'amélioration de la qualité du service et de confort que la SNCF offre à la clientèle ». J'ignore à quelle qualité, à quels services et à quels clients vous faites allusion. Ces notions sont devenues si générales et si lénifiantes qu'elles peuvent inclure à peu près tout et son contraire, ce qui signifie qu'au fond, elles n'ont plus aucun sens.

Mais soyons concrets. Comment envisagez-vous de protéger les voyageurs et les salariés qui ne souhaitent pas être exposés aux ondes de téléphones portables et de wifi ? Ces personnes, qui sont vos clients externes et internes, pour reprendre le jargon managérial en vigueur, comment comptez-vous répondre à leur besoin de préserver leur santé ?

Je doute que vos classeurs de procédures aient prévu une réponse pré-écrite à ma demande et je présume que vos ordinateurs n'ont pas encore acquis l'autonomie suffisante pour concevoir un courrier sur-mesure.

Aussi, je vous demande :

- Y-a-t-il, au sein de la SNCF, un être humain à même de répondre simplement aux questions que je pose ?
- Existe-t-il encore quelqu'un dont l'horizon indépassable ne soit pas un classeur de lettres-types ?
- Est-il possible qu'une personne humaine soit capable d'empathie avec celles et ceux qui ne peuvent plus prendre le train à cause de leur électro-hypersensibilité ?
- La SNCF compte-t-elle dans ses effectifs un humain susceptible de prendre en compte la demande croissante de clients qui ne veulent plus être exposés aux champs électro-magnétiques artificiels ?

D'avance, je vous remercie pour votre attention.

Cordialement.

Monsieur FREDERIC WOLFF  
21 RUE DU BELVEDERE  
22220 PLOUGUIEL

Le : 27 novembre 2012  
Réf : 2464335  
(Référence à rappeler pour tout courrier concernant ce dossier)

Pour effectuer le suivi de votre commande et de vos réclamations, composez le 098 098 36 35 (Numéro non surtaxé) et saisissez le code 23.

Monsieur,

Par votre lettre du 9 octobre 2012, vous avez souhaité attirer l'attention de Monsieur PEPY à propos des ondes électromagnétiques que vous jugez nocives et que vous recevez en tant que passager des trains. Vous attendez des explications et souhaitez que des mesures soient prises afin de remédier à cette situation.

Monsieur PEPY nous a confié le soin de vous répondre. La première réponse qui vous a été faite ne vous convenant pas, je souhaite vous apporter les informations suivantes.

Tout d'abord et après une lecture attentive de tous les éléments qui constituent votre réclamation, je peux vous assurer que SNCF est sensible à toutes les remarques de sa clientèle.

Néanmoins, je vous informe qu'il n'est pas envisagé à court terme de dédier des voitures pour les voyageurs électro-sensibles. Il s'agit là d'un sujet d'opinion, pour lequel des principes de précaution sont préconisés, mais il existe une incertitude juridique sur l'utilisation des produits à émission d'ondes électromagnétiques, dans les lieux publics. Sans modification des textes législatifs, SNCF ne peut imposer une conduite aux voyageurs (contrairement à l'interdiction de fumer dans les trains). Cependant, le pôle ingénierie de l'Entreprise travaille sans relâche sur ces différents sujets et des expérimentations ont cours afin d'enrichir les connaissances sur ces questions.

Enfin, je vous confirme que des dispositions ont été prises à bord des trains pour remédier autant que possible à l'utilisation intempestive des téléphones portables dans les voitures. Cependant, l'attitude de certains clients est malheureusement le reflet d'une société dans laquelle une partie des individus qui la compose oublie ses devoirs civiques et le respect du à autrui. Il s'agit là d'un manquement aux règles élémentaires de politesse ou de manifestation de mauvaise volonté, produits à titre individuel. SNCF ne peut à elle seule régler ces problèmes qui concernent la collectivité dans son ensemble. C'est pourquoi, malheureusement, il arrive parfois que des circonstances particulières ne permettent pas de vous donner entière satisfaction.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes sincères salutations.

Régis DELORME  
Votre chargé relations clients

