

10 février

2013

numéro 11

12 pages

WWW.JFMA.FR

LE CONNARD DECAPITALISÉ

**Paris - Gand en Thalys via le commissariat
de Police du XVII^e arrondissement:**

**POURQUOI PAS
MORT
MAU
CLIENT?**

PRÉPARONS NOUS À FÊTER LE 850^e ANNIVERSAIRE DE L'HÔTEL-DIEU EN 2014...!!!
Le Connard décapitalisé

PROFESSEUR JEAN-FRANÇOIS MOREAU, AIHP, FACR

PROFESSEUR ÉMÉRITE DE RADIOLOGIE ET IMAGERIE MÉDICALE À L'UNIVERSITÉ PARIS DESCARTES - ÉLECTRORADIOLOGISTE HONORAIRE DE L'HÔPITAL NECKER
PRÉSIDENT-FONDATEUR DE L'ACADÉMIE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE L'IMAGERIE MÉDICALE (ASTIM)
FOUNDER & COUNCILOR OF THE INTERNATIONAL SOCIETY OF THE HISTORY OF RADIOLOGY (ISHRAD)
PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES AMIS DU MUSÉE DE L'AP-HP (ADAMAP)
PRÉSIDENT FONDATEUR DE L'ASSOCIATION DES PATIENTS DU CENTRE MÉDICAL DE FORCILLES (APCMF)
AUTOENTREPRENEUR D'ÉDITION ET SERVICES MULTIMÉDIA: JFMA.INTGENCE
ÉCRIVAIN - HISTORIEN - JOURNALISTE - PHOTOGRAPHE - VIDÉASTE

9, SQUARE DELAMBRE
75014 PARIS

TEL: 01 43 35 46 58 (DE PRÉFÉRENCE) ou 06 79 11 04 77 (SUR VIBREUR - SMS BIENVENUS)

FAX: 01 43 20 94 04

COURRIEL: jf@jfma.fr

SITE INTERNET PERSONNEL: www.jfma.fr

WEBMASTER DU SITE DES AMIS DU MUSÉE DE L'AP-HP: www.adamap.fr

SERVICE CLIENTÈLE THALYS

par courriel à serviceclientele@thalys.com

Paris, le 30 octobre 2012

OBJET: PROTESTATION APRÈS GRAVE INCIDENT AU DÉPART DE PARIS-NORD/THALYS en date du vendredi 26 octobre 2012, entre 12:30 et 13:00.

Madame, Monsieur,

C'est un client victime d'un très grave préjudice qui tient à vous informer des causes stupides et des conséquences désastreuses d'un inadmissible comportement de vos agents sur le quai de la Gare du Nord de Paris alors que je me heurtais à des difficultés aisément solubles à obtenir mon billet électronique pour prendre place dans le Thalys Paris-Bruxelles du 26 octobre 2012 à 12:55.

Professeur émérite à l'Université Paris Descartes et radiologiste honoraire de l'hôpital Necker, je suis membre fondateur et board member de l'International Society for History of Radiology (ISHRAD¹). Je me rendais à Gand pour la tenue de son symposium annuel² organisé par le médecin-colonel René van Tiggelen dans le cadre du Musée Dr. Guislain où il exerce les fonctions de conservateur/curator du Musée belge de Radiologie. J'étais invité à la réunion préliminaire de l'ISHRAD prévue à 20:00 à l'hôtel Best Western Chamade de Gand.

Je suis un homme de 75 ans porteur de plusieurs maladies sérieuses ne m'empêchant pas toutefois de mener une vie très active sous réserve de prendre certaines précautions quand je voyage. J'ai l'habitude de prendre en voiture quand je me déplace en Belgique. Cette fois-ci, mon fils qui vit à Lille m'a dissuadé de me rendre à Gand autrement qu'en train. J'ai fini par suivre son conseil et j'ai obtenu un billet électronique la veille du départ pour ce Thalys qui me permettait en principe d'être à Gand à une heure qui convenait à la préparation de ma prestation. .../....

1 <http://www.ishrad.org/board>

2 <http://www.ishrad.org/meetings>

Je me suis rendu à la Gare du Nord par la ligne 4 du métro que je fréquente quotidiennement depuis cinquante ans. Du fait de perturbations, le trafic a été retardé mais insuffisamment pour m'empêcher d'arriver à temps pour effectuer les formalités de récupération de mon billet.

Je me suis rendu sans souci à l'une des nombreuses bornes libres et j'ai eu la désagréable surprise de voir ma manipulation annulée pour cause d'erreur de numéro de dossier. Je l'avais écrits en grosses lettres sur le feuillet A4 que j'avais imprimé une fois ma réservation effectuée. Je me dirigeai alors vers la guérite THALYS et demandai à la préposée pourquoi la manœuvre avait échoué en lui montrant le papier. Elle ne fit aucun autre effort que de me prier d'aller voir au plus vite au «guichet 27». Le temps pressait. Je ne voyais que des «guichets 1». Je décidai de me rendre vers la rame et de voir avec le contrôleur du premier wagon comment je pouvais rectifier une erreur incompréhensible. Il y avait à 20 mètres une borne que j'aurais pu utiliser. J'étais encore dans les temps, même s'il ne fallait plus lanterner.

Là commence un déplorable conflit avec votre personnel totalement indifférent au client pourtant régulier que je me prétendais être. Je n'avais en rien l'air d'un vagabond. J'ai pris des TGV nationaux et internationaux suffisamment souvent pour ne rien ignorer des principes de précaution. Jusqu'à présent, je n'avais jamais constaté que les contrôleurs étaient en fait des «flics»; ceux/celles que j'avais connus jusque-là essayaient de prendre soin de leurs voyageurs. Les vôtres, ce vendredi-là étaient de vulgaires molosses dont la seule ambition fut, sans avoir essayé de comprendre mon trouble, de m'empêcher physiquement de monter dans le train.

Si j'avais voyagé dans un but touristique et que le train fut bondé, j'aurais pu envisager de prendre le train suivant. Il n'était pas question pour ce voyage-là. J'ai marché le plus vite possible pour monter dans la seconde voiture. J'ai pu y parvenir malgré la tentative physique mais maladroite d'obstruction de l'agent le plus déterminé à ce que je reste sur le quai. Le wagon était à moitié vide. Je me suis assis sur un siège et j'ai attendu le contrôleur pour régulariser ma situation. Quand on voit son programme de conférencier international menacé de naufrage, les noms d'oiseaux fusent plus facilement que les romances élégiaques.

J'étais ulcéré et furieux mais encore confiant. J'avais tort. Au bout de cinq bonnes minutes, j'ai vu arriver vos «contrôleurs» qui m'ont prié sans autre procès de quitter le train. Montrant mon feuillet A4, j'ai refusé. L'agent le plus hostile me fit savoir qu'il portait plainte contre moi parce que, l'ayant traité de «connard», je l'avais insulté. J'ai alors vu arriver trois policiers de la gare qui m'ont menacé de me poser les menottes si je n'obtempérais pas. Je les ai alors informé d'une fois forte et au vu et au su de tous les voyageurs que j'étais professeur d'université et que je me rendais en Belgique pour une conférence dont j'étais l'un des acteurs bénévoles. Rien n'y a fait car il paraît que mon attitude n'honorait pas ma fonction.

Mon propos n'était pas d'empêcher le départ du train. J'ai donc sans aucun

plaisir, escorté de six «policiers», trois de Thalys, trois de la Gare du Nord, été emmené à un poste de police où j'ai été traité comme un dealer de shit. Ma fureur ne pouvait qu'éclater davantage en constatant l'incroyable lenteur de la procédure, compliquée par la mauvaise volonté de votre agent toujours «insulté».

Les policiers m'ont emmené au Commissariat du XVIIIe arrondissement dans une voiture différente de celle de votre agent. J'y suis resté deux heures dans un ambiance d'autant moins tendue qu'il est devenu évident que, du fait de l'immaturation d'un jeune homme mal éduqué sur ce qu'est la notion de client, une minuscule «insulte» était devenue un Himalaya.

J'ai insisté - et je réitère ce jugement sur la nature de cet incident - sur le fait que je n'ai rien contre cet agent en tant qu'individu. Je n'ai jamais eu l'intention de lui nuire et aujourd'hui encore je souhaite qu'il comprenne ce qu'est un client de 75 ans dont le projet fertile est saboté par une méconnaissance des règles d'hospitalité qui s'appliquent aux gens qui se déplacent sur une compagnie de transport dont il paye la prestation pour accomplir une prestation qui ne relève ni de près ni de loin de la criminalité.

J'ai quitté le commissariat vers 16:30 heures pour retourner à la Gare du Nord par une combinaison de marche à pied et de métro. Je me suis rendu à la guérite de Thalys où j'ai demandé à voir le directeur de la compagnie. Elle m'a une nouvelle fois indiqué le guichet 27 avec un vague geste directionnel. Je n'ai rien vu d'autre que des 1. Je suis retourné vers elle et elle a été plus précise. J'ai enfin compris que le guichet était une subdivision d'un vaste comptoir. Je défie quiconque de lire à dix mètres le chiffre 27 en blanc sur un minuscule médaillon rouge. Je suis atteint de très gros troubles visuels, compliqués de cataracte bilatérale, ce qui n'arrange rien mais avoir la vue basse n'a rien d'illégal, que je sache.

J'ai demandé, compte tenu du pretium doloris, qu'on me donne un nouveau billet sans payer le moindre supplément. Ce me fut refusé. J'ai demandé à remonter la voie hiérarchique. Une seconde préposée est venue qui m'a opposé la même fin de non-recevoir. J'ai exigé de voir son supérieur. Un homme est venu qui m'a exposé les ambiguïtés de la situation liée à la distinction entre THALYS et la SNCF. Il a quand même étudié la raison pour laquelle je n'avais pas pu obtenir mon billet le matin. Non sans mal, lui et sa collègue, en écarquillant leurs yeux meilleurs que les miens, ont fini par trouver la «référence» sur un minuscule espace de la feuille A4! J'ai fini par payer un nouveau billet parce que j'avais encore une chance d'arriver à temps pour 20:00 à Gand.

Encore une fois, j'ai été mal reçu par vos préposés à l'entrée du wagon, agacé de ne pas leur montrer le bon billet. Il m'a été conseillé d'apprendre à lire!... Un comble pour un professeur d'université réputé pour sa maîtrise du bon français! J'ai même été menacé d'une nouvelle descente du train manu militari. J'ai demandé à voir ledit agent après le service de restauration pour lui expliquer les raisons de

mon mécontentement liées aux mésaventures de la journée. La susceptibilité de vos agents témoigne d'une grande insécurité dans ce corps professionnel. C'est le problème de Thalys dont les clients n'ont pas à faire les frais. Quand on ne remplit pas tous ses wagons, il faut se féliciter d'avoir des clients. J'ai posé à mon voisin, un habitué du Thalys, la question de savoir si j'étais une exception. La réponse fut qu'il y aurait souvent des problèmes conflictuels.

THALYS n'est pas responsable du retard du train Bruxelles-Gand-Ostende. Je suis arrivé trop tard pour participer à la réunion du soir. Mais j'ai pu jouer à plein mon rôle d'administrateur de l'ISHRAD. Le symposium ISHRAD'2015 aura lieu à Paris. Devrai-je conseiller aux Nordistes de ne surtout pas voyager sur vos lignes?

Comme je l'ai exprimé hier par téléphone à votre agent du Service Clientèle de Bruxelles - dont je loue l'écoute patiente - voyager par l'intermédiaire d'une compagnie de transport, quelqu'elle soit, aérienne, ferroviaire ou nautique, c'est l'honorer et non l'inverse. Le voyageur paye un service au prix consenti librement par la compagnie, que ce soit par Internet ou pas. Il doit être satisfait par des prestataires compétents qui recevront de ce clients les compliments gracieux qu'ils méritent.

Pour des raisons qui m'échappent mais c'est aussi le cas à la SNCF, vos agents sont disgracieux et peu ouverts à l'accueil normalement hospitalier dans vos trains. Peut-être sont-ils mal payés? Trop souvent rudoyés? Mal considérés? Stressés par les risques de terrorisme? C'est à vous de créer votre esprit d'entreprise si vous voulez prospérer en période de crise affectant tous les budgets. Je voyage en 1ère classe et je suis toujours respectueux des autres voyageurs comme des agents de la compagnie qui me véhicule. A eux de faire correctement leur travail.

Maintenant, il y a un grave problème social qui affecte toutes nos entreprises publiques ou privées. La population mondiale est composée pour moitié de gens de plus de 50 ans. Rien n'est fait en France pour leur faciliter la vie. Ils voient de moins en moins bien et les renseignements sont imprimés en caractères minuscules, ils entendent de même et les messages sont incompatibles avec la presbyacousie, ils ont des arthroses invalidantes et on leur fait monter des escaliers interminables avec bousculades garanties. Les gens qui voyagent sont tous des anxieux, notamment les vieux que la jeunesse ignore voire méprise. Tout est fait pour exciter cette sensation d'égarement.

J'aurai d'autres occasions de me rendre en Belgique dans les années qui viennent. Selon que vous m'indemnisez correctement ou non pour le préjudice que votre compagnie m'a causé le 26 octobre, je saurai pardonner ou non l'injure faite.

Avec mes salutations les plus distinguées,

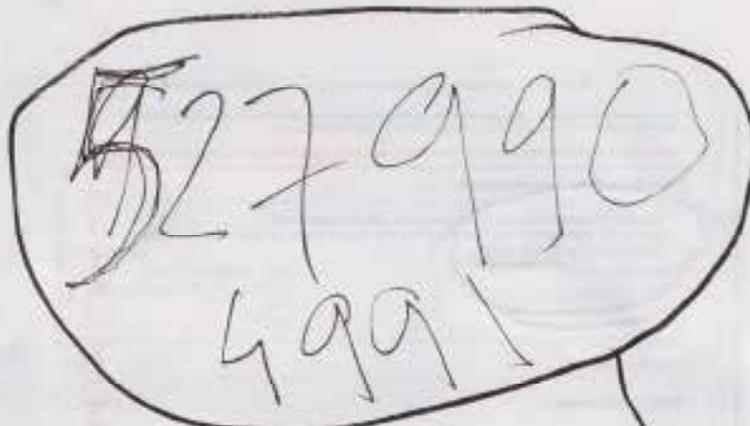
PJ: LETTRE DE RENÉ VAN TIGGELEN - COPIES DES BILLETS -

De : Jean-François Moreau - jfma@snfc.com
Objet : Confirmation pour votre voyage PARIS - GAND, aller le 26 oct., retour le 28 oct.
Date : 26 octobre 2012 11:37 AM EDT
mailto:jeanfrancois.moreau@snfc.com

Jean-François Moreau
02 20 20 20 20

Départ de message réexpédié

De : "Confirmation pour votre voyage PARIS - GAND, aller le 26 oct., retour le 28 oct."
Objet : Confirmation pour votre voyage PARIS - GAND, aller le 26 oct., retour le 28 oct.
Date : 26 octobre 2012 11:37 AM EDT
À : jfma@snfc.com



Voyages sncf.com

CONFIRMATION DE VOTRE COMMANDE

Bonjour Monsieur MOREAU JEAN FRANCOIS

Merci avoir effectué votre commande sur notre site le 26/10/2012 à 11h37. En voici un aperçu récapitulatif. Votre voyage comprend le trajet de votre commande ainsi que la possibilité d'ajouter pour le plaisir de votre voyage :

Vous êtes invité à régler vos billets, dans une boutique SNCF ou dans une gare SNCF.

ORGANISEZ VOTRE VOYAGE
Activités sur place : spectacles, visites, parcs d'attractions...
à partir de **13€** par pers.

PARIS ↔ GAND | 1 passager | 140,00 €

Jeudi 26 Octobre

12:22	PARIS SORD	14:00	GAND	1 ^{er} Classe
14:07	BRUXELLES MIDI	15:50	GAND	1 ^{er} Classe
14:52	GAND			

1^{er} Passager (140,00 € par pers.)

- SEM-FLEX** : Billet échangeable 1 fois sans frais jusqu'à la veille du départ. Billet remboursable sans frais jusqu'à 30 jours avant le départ et jusqu'à 14 jours après le départ en cas de départ en France. Billet non échangeable et non remboursable après le départ.
- Tarif enfant Adulte** : Billet échangeable et remboursable sans frais avant le départ et sans frais retour de 50% du prix du billet après le départ.

Vendredi 27 Octobre

12:49	GAND	14:30	PARIS SORD	1 ^{er} Classe
14:00	BRUXELLES MIDI	15:50	PARIS SORD	1 ^{er} Classe
14:52	PARIS SORD			

1^{er} Passager (140,00 € par pers.)

- Tarif enfant Adulte** : Billet échangeable et remboursable sans frais avant le départ et sans frais retour de 50% du prix du billet après le départ.
- Levier réglable** : Service d'échange et de remboursement gratuit avant le départ de départ, avec retour de 50% après le jour de départ sans déduction et non remboursable après départ.

BONS PLANS VOYAGE

VOTRE HÔTEL À GAND
Toutes nos offres Hôtels +

VOTRE VOITURE À GARD
Avec l'offre **AVIS** (pour une voiture en part au meilleur prix garanti)
Profitez de l'offre spéciale **Trajet + Avis**
Toutes nos offres Voitures +

RESERVEZ AVEC VOTRE MOBILE
Votre voyage à portée de main : découvrez nos applications (téléphone pour réserver, commander, et réserver vos billets de train).

Votre voyage

Références de devis : **QTHALO** | **MOREAU**

Vous avez choisi le retrait en Borne Libre Service
Pour votre confort, vous devez vous munir de votre référence deviser mentionnée ci-dessus.

Vous devez présenter la **carte bancaire utilisée lors du paiement** (carte en cours de validité). Votre carte doit être valide jusqu'à votre destination, nous ne serons pas concernés.

Remarque : pour tout retrait de billet en boutique Thalys hors de France, des frais supplémentaires s'ajoutent de 10€ à 15€. Les billets sont réservés uniquement au départ.

Les cartes bancaires étrangères à puce magnétique et la carte American Express ne peuvent pas être utilisées pour le retrait en Borne Libre Service.

Pour une liste des agences, votre présence sur le site Thalys est obligatoire au plus tard 2 semaines avant le départ.

il est si facile pour les km initiés y compris des Thalys!

Plus vite vous validez, plus vite vous serez servi à l'embarquement. Pour les trains de nuit, votre présence sur le quai Thalys est obligatoire au plus tard 2 minutes avant le départ. Pour les autres trains, votre présence est obligatoire 3 minutes avant le départ du train.

Une bagage déposé 300 minutes avant d'être enregistré est considéré comme non présent et adressé.

Récapitulatif de votre commande

Paiement CB accepté pour la carte de paiement 0000000000000000
 Chaque des transactions ci-dessous sera à un débit effectif sur votre réseau bancaire.

Transaction n° 027898 (THALY)
 Identifiant carte: [redacted] 174.60 €

SNCF 000104044722032
 25 octobre 2012 20:04:14 8 euros de
 Paris 341255

Frais de dossier 5,00 €

TOTAL payé en ligne 174,60 €

Après votre commande

Pour toute question sur vos billets, contactez votre conseiller ou notre service client au 020 20 20 20.
 Pour réserver vos bagages sur le site www.thalys.com

Tous nos renseignements de votre confiance et pour faciliter vos voyages.

A toute heure sur notre site:
 L'agence www.thalys.com

Après votre commande, il est possible que vous soyez informé de certaines modifications de votre commande. Cela est le cas en aucun cas lorsque vous êtes en train de voyager.

Si vous ne pouvez pas recevoir directement les billets de votre commande, contactez votre conseiller client.

Vous pouvez consulter les Conditions Générales de Vente SNCF sur notre site www.thalys.com ou les Conditions Générales de Vente Thalys sur notre site www.thalys.com

7016 00201 4

SNCF **BILLET-RESERVATION THALYS** **MOREAU/JEAN FRANCOI 01 ADULTE 30840601106068014**

CIV 1187 **PRESENCE SUR LE QUAI 2 MN AVANT DEPART**

		Départ	-> Arrivée			Classe
	26/10 12H55	PARIS NORD	-> BRUXELLES MIDI	26/10 14H17		1
	* * *	* * *	* * *	* * *		* * *

TRAIN 9341 TGH VOITURE 02 PLACE ASSISE 33
 A UTILISER DANS CE TRAIN
 SALLE DUO 01FENETRE
 NON FUMEUR

TARIF AVEC CONDITIONS TRANSPORTEURS 1187 1088 **Prix EUR **89.00**
 SEMI-FLEX

THANS31 IV 311998120 TS 036347681 00113A
 AN TSO1AD 183119981201 INTERN CONNEX GEN 251012 20H04 Dossier QTHALQ Page 1/1
 08713925501741

7016 00201 4

SNCF **BILLET-RESERVATION THALYS** **01 ADULTE**

CIV 1187 **PRESENCE SUR LE QUAI 2 MN AVANT DEPART**

		Départ	-> Arrivée			Classe
	26/10 17H25	PARIS NORD	-> BRUXELLES MIDI	26/10 18H47		1
	* * *	* * *	* * *	* * *		* * *

TRAIN 9469 TGH VOITURE 01 PLACE ASSISE 56
 A UTILISER DANS CE TRAIN
 SALLE CLUB 4 01FENETRE
 NON FUMEUR

TARIF NORMAL TRANSPORTEURS 1187 1088 **Prix EUR **151.00**
 FLEX TOUTE GARE BELGE

THAFFLD *19h05 Bruxelles*
19h36 Gent IV 317730022 CB 036347681 0017AC
 AF D030AD 183177300229 VGL1 B PARIS NORD 261012 17H16 Dossier TWQAGN Page 1/1
 08713925501750

De : Rene van Tiggelen <Info@radiology-museum.be>

Objet : réclamation

Date : 30 octobre 2012 07:21:17 HNEC

À : JEAN-FRANÇOIS - JFMA- MOREAU <jf@jfma.fr>

Au professeur J-F. Moreau,

Voici ma lettre de réclamation que vous pouvez adresser à «Thalys».

Nous regrettons encore une fois votre absence vendredi.

Bien à vous,


BELGIAN MUSEUM OF RADIOLOGY
A.S.B.L. Asklepios V.Z.W.
N° 448433473
Founded in 1990

"He who does not honour the Past, is not worthy of the Present"
(Inscription on the front of the Fortress of Douaumont - France)

Belgian Museum of RADIOLOGY

Pour celui qui cela intéresse.

Je soussigné, Rene Van Tiggelen, conservateur
du musée belge de radiologie et membre du bureau
de la société internationale d'histoire de la radiologie
déclare que le professeur Jean-François Moreau, en sa
qualité de membre français de ce même bureau, était
présent et assista à la réunion annuelle que j'avais organisé
à Gand du 26 au 28 octobre 2012.

Il est regrettable d'avoir pu constater
l'absence du confrère Moreau à la réunion préliminaire
de vendredi soir 26 h.



Fait à Gand (Belgique) le 28 oct 2012

AWARDS : 1995 Belgian Royal Society of Radiology * 1999 King BAUDOIJN Foundation * 2000 Prof. G. Cornélis * 2001 Ford Company * 2002 Prof S. Masy
2003 Prof. G. Sarton * 2004 UNR-NUR * 2005 World Federation of Friends of Museum * 2010 Dr. S. Cornélis Masy * 2011 Dr. F. Jonckheere of the Belgian Royal
Academy of Medicine

Belgian Museum of Radiology
Curator : Dr. R. Van Tiggelen, MD * Queen Astrid Military Hospital * Bruynstreet 1 * B 1120 BRUSSELS
Tel: + 32 (0) 2 264 40 97 * Fax: + 32 (0) 2 264 40 98 * E-mail : info@radiology-museum.be * web-site : http://www.radiology-museum.be
Account vzw ASKLEPIOS asbl : 001-2634121-65 * IBAN: BE18 0012 6341 2165 * BIC: GEBABEBB

De : Jean-François Moreau <jf@jfma.fr>

Objet : THALYS

Date : **29 octobre 2012 12:22:11 HNEC**

À : "Info@radiology-museum.be van Tiggelen" <info@radiology-museum.be>

serviceclientele@thalys.com,

Voici l'adresse email où il faut envoyer le dossier de réclamation. J'ai eu longuement le préposé au service: 32 (0)2 548 06 00. Je l'ai prévenu qu'il y allait avoir un buzz très défavorable à Thalys. Peut-être peux-tu envoyer directement ta lettre après avoir reçu le double de ma réclamation écrite. Il y aura comme cela les codes administratifs qui feront en sorte qu'il n'y ait pas d'égarement des pièces alliées.

A très bientôt,

Jean-François Moreau

+33-1-43 35 46 58

jf@jfma.fr

De : Service Clientèle Thalys <Francais.SC@thalys.com>

Objet : Service request: 488422-832135228

Date : **7 novembre 2012 15:08:14 HNEC**

À : "'jf@jfma.fr'" <jf@jfma.fr>

Votre numéro de dossier : 121107-135228

Monsieur Moreau,

Par la présente, j'accuse réception de vos emails contenant votre demande, une copie de billets de train ainsi qu'une lettre manuscrite de la part de Monsieur Van Tiggelen.

Tout d'abord, je tiens à vous exprimer, au nom de Thalys International, mes plus sincères regrets pour les désagréments rencontrés.

J'ai le plaisir de vous confirmer que votre dossier est en cours de traitement. Nous rassemblons toutes les informations indispensables pour le traitement de votre demande et je ne manquerai pas de vous informer de la suite que je donnerai à celle-ci dès que possible.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Monsieur Moreau, l'expression de mes salutations les meilleures.

Caroline Veiders

Conseiller Service Clientèle

Thalys International

PO box 14

1050 Brussels 5

BELGIUM

Tel: BE 070 66 77 88

FR 0825 84 25 97

Fax: +32 2 504 05 00

The information contained in this email is intended only for the personal use of the designated recipients of the email. It may contain confidential data and/or data protected by intellectual property rights. If you are not the intended recipient of this email, please delete it and notify immediately the sender. Copying, sharing or making use of the information contained in this email in any other way is strictly forbidden

From: Jean-François Moreau [mailto:jf@jfma.fr]

Sent: jeudi 8 novembre 2012 9:25

To: Service Clientèle Thalys

Subject: Re: Service request: 488422-832135228

Merci pour cet accusé de réception. Je déporte à mardi la décision de mettre ce dossier sur les réseaux sociaux. Je n'attendrai pas au delà.

Sincèrement,

Dr. Jean-François Moreau, AIHP

Professeur émérite, Université Paris Descartes

Radiologiste honoraire de l'hôpital Necker

9, square Delambre

75014 Paris

+33-1-43 35 46 58

+33-6-79 11 04 77 (mob)

www.jfma.fr

[<jf@jfma.fr>](mailto:jf@jfma.fr)

De : Service Clientèle Thalys <Francais.SC@thalys.com>

Objet : Service request: 488422-832135228

Date : 13 novembre 2012 16:13:08 HNEC

À : ""jf@jfma.fr"" <jf@jfma.fr>

Votre numéro de dossier : 121107-135228

Monsieur Moreau,

Je reviens vers vous concernant votre dossier.

A l'heure actuelle nous n'avons pas encore su rassembler toutes les informations nécessaires et venantes de différents départements.

Je vous recontacterai dès que j'en disposerai.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Monsieur Moreau, l'expression de mes salutations les meilleures.

Caroline Veiders

Conseiller Service Clientèle

Thalys International PO box 14 1050 Brussels 5 BELGIUM Tel: BE 070 66 77 88

FR

0825 84 25 97 Fax: +32 2 504 05 00

De : Service Clientèle Thalys <Francais.SC@thalys.com>

Objet : Service request: 488422-832135228

Date : 30 janvier 2013 13:46:40 HNEC

À : "jf@jfma.fr" <jf@jfma.fr>

Votre numéro de dossier : 121107-135228

Monsieur Moreau,

Je vous remercie pour votre réponse et je vous réitère nos excuses pour les désagréments que vous avez subis.

Néanmoins, après avoir revu votre demande avec mes supérieurs, je ne pourrai y accéder, j'en suis sincèrement désolée.

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Monsieur Moreau, l'expression de mes salutations les meilleures.

Caroline Veiders

Conseiller Service Clientèle

Thalys International PO box 14 1050 Brussels 5 BELGIUM Tel: BE 070
66 77 88 FR 0825 84 25 97 Fax: +32 2 504 05 00

From: Jean-François Moreau [mailto:jf@jfma.fr]

Sent: mardi 22 janvier 2013 10:59

To: Service Clientèle Thalys

Cc: michelemoreau88 moreau; Rene van Tiggelen

Subject: Re: Service request: 488422-832135228

Chère Madame,

J'ai bien reçu et lu votre lettre du 9 janvier avec autant d'intérêt que de consternation.

Vous ne m'avez rien appris que je ne savais déjà car j'avais bien lu votre charte avant de réserver mon billet sur internet.

Dr. Jean-François Moreau, AIHP, FACR.

Professeur émérite, Université Paris Descartes

Radiologiste honoraire de l'hôpital Necker

9, square Delambre

75014 Paris

+33-1-43 35 46 58 (avec boîte vocale)

+33-6-79 11 04 77 (mob - SMS only)

+33-1-43 20 94 04 (fax)

www.jfma.fr

Je suis arrivé dans des délais parfaitement compatibles avec votre cahier des charges. Je pouvais parfaitement prouver que je ne suis pas un terroriste.

Je vous accuse, Thalys et vos employés de la Gare du Nord, de n'avoir aucun respect pour vos clients. je crois même que vous les méprisez, comme me l'ont confirmé plusieurs voyageurs habitués de votre compagnie.

Si le Thalys dont on m'a prié de descendre avait été quasiment plein, j'aurais pu comprendre sinon admettre que vous n'êtes pas à un client près. Mais les wagons de 1ere étaient à moitié vides!

Il y avait trois agents inoccupés à la porte du premier wagon quand je m'y suis présenté avec ma feuille de réservation imprimée! Ils avaient le temps de m'aider à résoudre facilement mon problème avant les dix minutes fatidiques. L'arrogance de votre culture d'entreprise est telle que le client a moins d'importance que la mauvaise volonté de votre personnel.

J'entends donc que vous me remboursiez les billets de train avec une lettre d'excuse qui ne soit pas une fantaisie. Je vous laisse le bénéfice des agios comme pretium doloris.

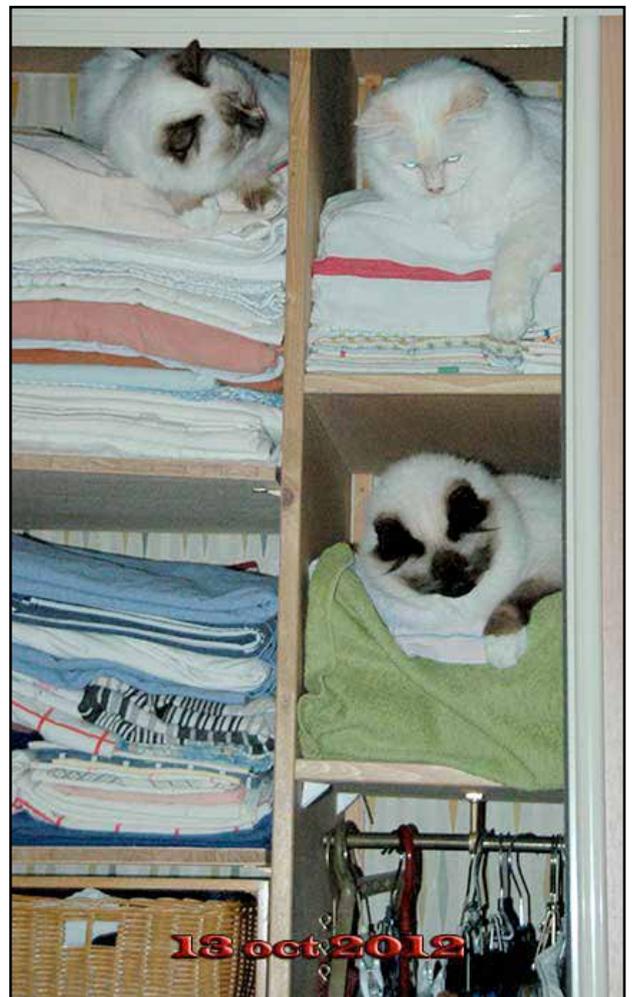
J'espère que vous améliorerez significativement les dysfonctionnement de vos services de la gare du Nord.

J'insiste de nouveau sur le fait que je ne demande aucune sanction contre vos agents dont l'excuse est probablement d'être sous-payés et mal éduqués par vos DRH.

Avec mes salutations les plus distinguées,

Jean-François Moreau

jf@jfma.fr



**Fin (provisoire?)
d'une histoire édifiante!
Sordide, Thalys a gagné de l'argent!
Moi, j'ai appris beaucoup de choses
sur l'ordre dans le Nord de Paris!**