

Communiqué de presse

Toulouse, Montpellier, le 25 mars 2020

- COVID-19 / Transports -

La Région et SNCF lancent le dispositif « Ecouter, accompagner, rembourser »

Dans ce contexte inédit, la Région Occitanie et SNCF mettent en place un dispositif d'accompagnement des personnels contraints de se déplacer pour répondre aux besoins essentiels des habitants de l'Occitanie. Outre le conseil et l'adaptation des horaires et trajets, la Région et SNCF rembourseront systématiquement les abonnements et titres de transport de toutes celles et ceux qui sont dans l'obligation de se déplacer, quelle que soit leur profession.

« Nous travaillons, avec la SNCF et nos services de transports liO, à aider au mieux ceux qui ont l'impérieuse nécessité de se déplacer, en première ligne les personnels de santé évidemment, mais je pense aussi à tous ceux qui contribuent au fonctionnement de notre pays. Et ce, tout en évitant d'encourager les déplacements de ceux qui s'affranchissent des consignes de confinement, comme on a encore pu le constater le week-end dernier dans les transports. C'est l'objectif de ce dispositif : écouter, accompagner et rembourser » a déclaré Carole Delga, présidente de la Région Occitanie.

REMBOURSER les abonnements et titres de transport

La Région Occitanie et SNCF proposent l'envoi de titres de transport ou un remboursement pour tous ceux ayant l'obligation de se déplacer, notamment les personnels soignants et les salariés travaillant dans des secteurs essentiels de l'économie.

Ainsi, pour ceux qui ne sont pas abonnés, deux possibilités seront proposées :

- L'envoi par anticipation d'un titre de transport gratuit (abonnement ou billet) en appelant le 0800 31 31 31.
- L'achat par internet, applications mobiles ou téléphone d'un titre qui sera remboursé a posteriori.

Par ailleurs, la Région Occitanie met en place des mesures commerciales pour les abonnés du réseau liO TER Occitanie.

- Les prélèvements des abonnements annuels seront suspendus pour le mois d'avril (le mois de mars a été offert par la Région au titre de la prime Fidélité dans le cadre de sa politique de reversement des pénalités SNCF 2019).
- Les abonnements mensuels et hebdomadaires seront remboursés dès la fin de la crise sanitaire, au prorata du nombre de jours impactés à compter du 16 mars.
- Les Billets liO TER achetés seront remboursés sans frais jusqu'au 30 avril 2020 inclus.

Toutes les précisions sont à retrouver en ligne sur le site Internet TER Occitanie : <https://www.ter.sncf.com/occitanie>

Alerte : La Région et la SNCF constatent encore trop de voyageurs qui ne limitent pas leurs déplacements aux conditions fixées par le Gouvernement.

ECOUTER ET ACCOMPAGNER - Pour un plan de transport mieux adapté en faveur des personnels de santé et de celles et ceux dans l'obligation de se rendre sur leur lieu de travail

La Région Occitanie et liO TER SNCF mettent en place un dispositif avec un numéro d'appel unique pour proposer des parcours complets aux personnes qui quotidiennement doivent continuer de se rendre sur leur lieu de travail.

Ainsi, ces professionnels seront accompagnés dans leur recherche de parcours et d'horaires et pourront faire remonter leurs besoins (horaires, trajets) pour un parcours mieux adapté. Les opérateurs, en lien à la fois avec la SNCF, liO, mais également les réseaux de transports urbains, pourront transmettre ces besoins afin de proposer des services sur-mesure en fonction des professions.

Tous les jours, les équipes liO TER SNCF analyseront les avis exprimés pour adapter au besoin la circulation des trains et cars liO et proposeront, le cas échéant et suivant le personnel disponible, des solutions de substitution.

Contacts utiles et informations pratiques :

Par téléphone : Contact liO TER Occitanie au 0800 31 31 31, du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 14h (appel et service gratuits).

En remplissant en ligne un formulaire sur le site Internet TER Occitanie : <https://www.ter.sncf.com/occitanie>.

En prenant rendez-vous avec un téléconseiller pour être appelé à leur convenance, sur le site internet TER Occitanie.

La circulation des trains et autocars sur la région Occitanie a été adaptée afin de garantir la continuité du service public. Cette adaptation prend en compte les relations correspondant aux trajets domicile-travail des personnes devant aller travailler (et seulement celles-ci), intégrant la desserte des hôpitaux et centres urbains.

Le plan de transport liO TER Occitanie est à ce jour stabilisé. Pour être informé des circulations, les services à distance restent disponibles et sont actualisés tous les jours à 17h :

- l'Assistant SNCF pour rester informé en temps réel
- Le site ter.sncf.com/occitanie
- Twitter @TER_Occitanie, du lundi au vendredi de 6h à 20h et le dimanche de 13h à 20h
- Contact liO TER Occitanie au **0800 31 31 31**, du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 14h (appel et service gratuits)
- Le portail web liO : <https://lio.laregion.fr/>

Mesures sanitaires

En complément des mesures d'hygiène individuelles « barrières » recommandées par le Ministère de la Santé, **SNCF a renforcé le nettoyage des rames liO TER Occitanie.**

L'ensemble des surfaces et des sols des rames sont désinfectés quotidiennement avec des produits adaptés. Les équipes d'entretien du matériel veillent également aux niveaux d'eau et de savon dans les toilettes des trains.

Les guichets de vente en gare sont par ailleurs fermés. L'achat des titres de transport se fait exclusivement par internet, applications mobiles et téléphone.

■ Contact presse :

Audrey Porteron : audrey.porteron@laregion.fr - Tél. : 04.67.22.63.62 - Port. : 06.40.37.58.22
service.presse@laregion.fr - [@presseoccitanie](https://twitter.com/presseoccitanie)