



Destinataires in fine

Toulouse, le 12 novembre 2020

Objet : Adaptation de l'offre SNCF Voyageurs pour cause de crise sanitaire

Madame, Monsieur,

Comme vous le savez, les dernières décisions gouvernementales en matière de lutte contre la propagation du virus Covid-19 imposent une limitation des déplacements sur l'ensemble du territoire.

C'est pourquoi, conformément aux instructions de l'Etat et d'entente avec la Région Occitanie, les différents plans de transports TGV, Intercités et LiO Trains ont été adaptés dès la semaine dernière en prenant néanmoins soin d'assurer une offre de transports pour les déplacements essentiels.

Pour rappel, pour construire cet allègement de l'offre TER, SNCF Voyageurs a déclenché le dispositif « à votre écoute ». En effet, un premier questionnaire a été adressé à 90 000 voyageurs afin d'identifier leurs besoins pour se rendre de se rendre sur leur lieu de scolarité et de travail et ainsi optimiser les ajustements du plan de transport LiO TER Occitanie.

Depuis le samedi 7 novembre, SNCF Voyageurs propose donc une offre de transport LiO TER Occitanie à hauteur de 70 % des trains en moyenne la semaine et 30 % le week-end.

Par ailleurs, ces premiers jours de confinement nous ont permis de vigiler l'évolution des besoins de déplacement des voyageurs afin d'orienter l'adaptation de notre plan de transport.

L'analyse détaillée de la fréquentation via des comptages systématique de nos trains, et les retours via notre service de relation client, nous amènent à faire évoluer l'offre de transport avec le déploiement de trains à plus grande capacité ou la mise en place de circulations supplémentaires sur certains axes de la région. En effet, actuellement 32% de nos voyageurs régionaux continuent à se déplacer à bord des trains en Occitanie. Le taux d'occupation moyen de nos trains est de 27%. En revanche, certains trains ont été identifiés avec une affluence importante lors de leur circulation. De plus, notre dispositif « à votre écoute » s'est depuis enrichi de nouvelles demandes qui s'associent à des besoins de déplacements essentiels.

Concernant les plans de transports TGV et Intercités, de nouvelles adaptations ont là aussi été réalisées en raison de nouvelles orientations gouvernementales et des fortes baisses de fréquentation observées.

Afin de vous permettre de renseigner au mieux vos administrés, vous voudrez bien trouver ci-joint une synthèse des circulations maintenues sur les différentes lignes de la région. Cette synthèse présente notre dispositif de transport à date, ce dernier étant susceptible d'être modifié en fonction de l'évolution des mesures gouvernementales.

L'ensemble des canaux d'information de SNCF Voyageurs, notamment les sites internet liO TER Occitanie (<https://www.ter.sncf.com/occitanie>) et OUI.Sncf (<https://www.oui.sncf>) demeurent mobilisés pour informer nos clients des adaptations potentielles.

De même, notre centre relations clients (service gratuit disponible 0 800 31 31 31), exceptionnellement ouvert en 7/7, et notre fil Twitter (liO TER Occitanie) permettent également de conserver une relation directe avec nos clients occasionnels et nos abonnés.

Dans la continuité de notre engagement quotidien au profit du développement des territoires, nous tenons à vous assurer de la mobilisation de SNCF Voyageurs et de la Région Occitanie pour combattre cette crise sanitaire majeure aux côtés de L'Etat et de l'ensemble des collectivités locales.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Philippe BRU

Destinataires :

Maires  
Présidents d'EPCI  
Présidents des Conseils Départementaux  
Préfets  
Parlementaires  
CESER Occitanie  
CCI  
Rectorat  
ARS  
Associations d'usagers

Copie :

Monsieur Jean Luc GIBELIN, Vice-Président en charge des Mobilités et infrastructures transports- Région Occitanie