

Retards et suppressions de trains : la Région Occitanie fait payer la SNCF et reverse les pénalités aux usagers liO



Retards et suppressions de trains : la Région Occitanie fait payer la SNCF et reverse les pénalités aux usagers liO

Parce que les retards et suppressions de trains pénalisent durant l'année des milliers d'usagers, la Région Occitanie agit avec fermeté. Dans le cadre de la convention qui la lie à la SNCF pour l'exploitation des trains régionaux liO, la Région Occitanie a fixé un haut niveau d'exigence en matière de ponctualité et de fiabilité, assorti du système de pénalités le plus strict de France. Lorsque la SNCF ne respecte pas ses engagements, elle paie. Et depuis 2019, la Région Occitanie fait le choix de reverser les pénalités perçues aux abonnés annuels des trains liO, premiers impactés par ces dysfonctionnements.

Cette année, les objectifs de ponctualité et de fiabilité fixés à la SNCF n'ont pas été atteints. En 2025, la ponctualité des trains liO a été de 86,5% pour un objectif fixé à 90,7%. Les suppressions ont également été trop nombreuses : le taux de suppression des trains en 2025, grèves comprises, atteint 7,8%. Ces résultats sont bien en-deçà des ambitions de la Région.

En conséquence, la Région Occitanie déclenche le versement de la Prime Fidélité liO, Dès le mois de février, les abonnés annuels liO bénéficieront d'une remise équivalente à un mois d'abonnement – voir encadré ci-dessous. Par ailleurs, compte tenu de difficultés particulièrement importantes, les usagers des cinq lignes suivantes bénéficieront d'une mensualité supplémentaire remboursée en mars :

- Toulouse – Rodez
- Toulouse – Latour-de-Carol
- Toulouse – Pau
- Toulouse – Narbonne
- Toulouse – Auch

Carole Delga, présidente de la Région Occitanie : « Les usagers des trains régionaux liO sont en droit d'attendre un service public fiable et ponctuel. Trop souvent encore, retards et suppressions perturbent leur quotidien, alors même que la fréquentation des trains liO atteint des niveaux records. Cette situation est inacceptable.

Quand la SNCF ne respecte pas ses engagements, la Région Occitanie agit donc avec fermeté : nous appliquons les pénalités les plus fortes de France et faisons le choix de les reverser aux abonnés liO, premiers concernés par ces dysfonctionnements. C'est une question de justice et de respect pour celles et ceux qui font le choix du train au quotidien. »

Informations pratiques

Qui peut bénéficier de la Prime Fidélité ?

En février, les abonnés annuels FréquentiO' et Kartatoo actifs entre septembre et décembre 2025, bénéficieront d'une remise équivalente à un mois d'abonnement aux trains régionaux liO. Pour les usagers des cinq lignes citées ci-dessus, les abonnés bénéficieront d'une mensualité supplémentaire remboursée en mars.

Comment en bénéficier ?

- Pour les abonnés annuels réglant leur abonnement par prélèvement, aucune démarche n'est à réaliser : la mensualité du mois de février 2026 ne sera pas prélevée, ainsi que celle de mars pour les usagers des cinq lignes citées ci-dessus. Si l'abonnement est en suspens, alors la réduction s'appliquera dès sa réactivation.

- Pour les abonnés annuels ayant réglé leur abonnement comptant : un formulaire en ligne est disponible à <https://onics-ter.my.site.com/formulaireOCC/s/?region=FR-OCC> ou par téléphone au 0 800 31 31 31 et le Centre de relation clientèle liO prendra en charge votre dossier (service et appel gratuits du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 9h à 14h).

Plus d'informations sur le site officiel de liO, le service régional des Mobilités de la Région Occitanie : <https://lio-occitanie.fr>