

VOUS DONNER LES MOYENS DE NOUS ALERTER

3117, EN CAS DE MALAISE OU DE DANGER À BORD D'UN TRAIN

Complémentaire des numéros d'urgence existants, le 3117 est une solution efficace pour demander l'intervention des secours depuis un train en marche. Vous pouvez signaler rapidement les malaises, vols, actes de violence ou risques divers liés à la circulation des trains, 24h/24, 7j/7.

En une à deux minutes, les opérateurs du Centre Opérationnel d'Assistance parviennent à localiser le train d'où provient la requête en utilisant les outils de suivi des circulations ferroviaires. Ainsi, l'intervention des services compétents est facilitée.



50 personnes
pour assurer une
présence 24h/24
et 7j/7

BORNES D'APPELS D'URGENCE, EN CAS DE MALAISE OU DE DANGER SUR LES QUAIS

Les bornes d'appels d'urgence sont situées sur les quais de chaque gare afin d'être accessibles à tous. Reliées 24h/24h à un opérateur spécialisé, elles permettent de faire intervenir rapidement des secours médicaux ou des agents de la sûreté ferroviaire.

1200
bornes d'appel
d'urgence



SERVICES TRANSILIEN

INFORMATION
HORAIRES
TARIFS
INFOS TRAFIC

Site Internet : transilien.com

Appli Transilien : gratuite sur App Store et Google Play

Site mobile : transilien.mobi

SMS pour les horaires en temps réel : 4 10 20

Taper le nom de votre gare de départ

et envoyer au 4 10 20

Prix d'un SMS + 0,05 €

Numéro d'information : 3658 (0,23 € ttc/min*)

Toute l'information, joindre un conseiller,
accéder aux objets trouvés.

*hors surcoût éventuel de votre opérateur

Relations Clientèle SNCF Transilien 94207 IVRY cedex

Urgence SNCF Transilien : 3117*

*Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue ni aux numéros de secours habituels (15-17-18-112) ni à l'usage du signal d'alarme. Appel non surtaxé.

AVEC NOUS,
VOTRE VOYAGE
SE DÉROULE
SANS HISTOIRE.
VOUS ÊTES
TRANQUILLE POUR
FINIR LA VÔTRE.



Les gares et les trains en Île-de-France sont des lieux que nous partageons tous, vous clients dans vos trajets quotidiens, et nous agents. Voyager tranquille, c'est rendre plus agréable et plus serein votre passage en gare et votre voyage en train.

Notre mission : prévenir les actes de malveillance et agir lorsque vous êtes face à des situations d'insécurité grâce à un dispositif complet alliant moyens techniques et humains.



SENSIBILISER AUX BONNES PRATIQUES DU VOYAGE EN TRAIN

DES INTERVENANTS EN MILIEU SCOLAIRE

Nos agents se déplacent régulièrement dans les établissements scolaires pour sensibiliser les plus jeunes clients aux bonnes pratiques des voyages en train et aux règles de sécurité. L'objectif principal est d'éviter les accidents, de réduire les incivilités et les dégradations de matériel.

81 855 jeunes ont été sensibilisés au cours de l'année scolaire 2011-2012.

107
intervenants

106 millions
d'euros investis par
an pour la sûreté
en Île-de-France

DES AGENTS DE MÉDIATION SOCIALE

Les agents de médiation, issus d'associations locales, sont présents régulièrement à bord des trains et dans les gares afin d'améliorer votre tranquillité en induisant des comportements plus civils et en apaisant les situations conflictuelles.



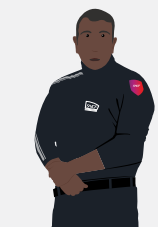
126 agents
de médiation

VOUS ASSURER UNE PRÉSENCE RASSURANTE ET INTERVENIR RAPIDEMENT EN CAS D'ACTES DÉLICIEUX

DES AGENTS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

Les agents de la sûreté ferroviaire veillent à votre sûreté et à celle de vos biens dans les emprises ferroviaires. Par leur présence visible et rassurante, ils dissuadent les potentiels auteurs d'infraction.

En cas de flagrant délit, ils procèdent à l'interpellation des auteurs en étroite collaboration avec les forces de l'ordre.



1200
agents de la
sûreté ferroviaire

DES AGENTS DE SÛRETÉ

Les agents de sécurité assurent une présence rassurante dans les gares. Ils peuvent vous orienter et vous aider, notamment en extrême soirée.



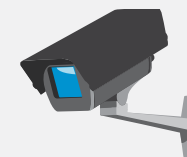
1200
agents de sécurité
ou maîtres-chiens

DES ÉQUIPEMENTS

LA VIDÉO PROTECTION

La vidéo protection est l'un des maillons du dispositif sûreté mis en place dans les gares d'Île-de-France, avec le financement du STIF. Elle aide à sécuriser les gares en dissuadant les auteurs d'actes délictueux et en permettant de les identifier. Elles sont également un outil indispensable pour orienter les équipes de la sûreté ferroviaire, des forces de police ou des unités de secours.

Chaque caméra est connectée à un système d'enregistrement dont les images sont surveillées 24h/24h par un opérateur spécialisé. Aujourd'hui, 235 gares sont équipées de plus de 5 600 caméras et 381 gares le seront d'ici 2014 avec 8 000 caméras.



Près de
5600
caméras activées

LA VIDÉO EMBARQUÉE

Les rames du Francilien sont dotées de vidéo embarquée. Le conducteur peut ainsi constater l'origine d'un signal d'alarme et réagir en fonction de la situation rencontrée. Ce nouveau matériel n'a plus de cloison intérieure, ce qui facilite la circulation et la visibilité dans l'ensemble du train.

Les rames rénovées Transilien en sont progressivement équipées (304 rames au total à fin 2016 sur les lignes C, D, P et U).

3000
caméras à bord
des trains