

VOUS DONNER LES MOYENS DE NOUS ALERTER

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

Utile sur toutes les lignes Transilien et 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 violences ou risques divers liés à la circulation des trains, 24h/24, 7j/7.

En 1 à 2 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 pour l'ensemble des lignes Transilien

BORNES D'APPELS D'URGENCE, EN CAS DE MALAISE OU DE DANGER EN GARE

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

195 bornes d'appel d'urgence dans les gares des lignes D et R



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.

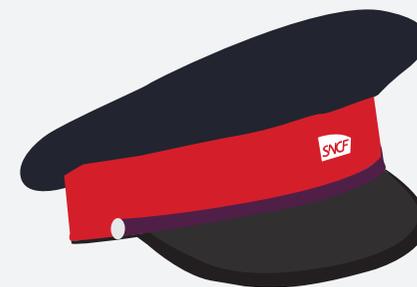
*hors surcoût éventuel de votre opérateur

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.

NOUS AGISSONS TOUS LES JOURS POUR VOTRE TRANQUILLITÉ SUR LES LIGNES D ET R.



Retrouvez la vidéo «La tranquillité sur les lignes D et R» sur le blog de la ligne D à l'adresse suivante : maligned.transilien.com



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.



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

SENSIBILISER AUX BONNES PRATIQUES DU VOYAGE EN TRAIN SUR LES LIGNES D ET R

DES INTERVENTIONS 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. 15300 jeunes ont été sensibilisés au cours de l'année scolaire 2011-2012.



17 intervenants
14600 jeunes sensibilisés

DES AGENTS DE MÉDIATION SOCIALE

Les agents de médiation sociale, issus d'associations locales, assurent une présence 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.



45 agents de médiation

VOUS ASSURER UNE PRÉSENCE RASSURANTE ET INTERVENIR RAPIDEMENT EN CAS D'ACTES DÉLICIEUX SUR LES LIGNES D ET R

DES AGENTS DE GARE

En plus des missions de vente, ils veillent à ce que les installations (tourniquets, automates de ventes, écrans d'information,...) soient en bon état de fonctionnement. Ils assurent une présence visible pour vous informer et vous aider lors de votre voyage.



660 agents

DES CONTRÔLEURS

Ces agents ont en charge plusieurs missions : le contrôle mais aussi l'accueil, l'information et la prise en charge des voyageurs à bord et en gare. Ils veillent également à ce que le voyage de chacun se passe en toute tranquillité.



185 contrôleurs

DES AGENTS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

Les agents assermentés de la sûreté ferroviaire veillent à votre tranquillité et celle de vos biens dans les emprises ferroviaires. Par leur présence, ils dissuadent les potentiels auteurs d'infraction d'agir. En cas de flagrant délit, ils procèdent à l'interpellation des auteurs en étroite collaboration avec les forces de l'ordre.



250 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 en cas de besoin.



90 agents de sécurité ou maîtres chiens

DES ÉQUIPEMENTS

➤ LA VIDÉO PROTECTION EN GARE

La vidéo protection est l'un des maillons du dispositif sûreté mis en place dans les gares des lignes D et R, 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.



Près de **1200** caméras activées

➤ LA VIDÉO PROTECTION À BORD DES TRAINS

Les rames rénovées Transilien circulant sur les lignes D et R seront progressivement équipées (135 rames au total). Grâce à la vidéo protection embarquée, l'agent de conduite pourra constater l'origine d'un signal d'alarme et réagir en fonction de la situation rencontrée.

À terme **5400** caméras