

GENERALISATION DU 3117,  
LE NUMERO D'URGENCE DE  
TRANSILIEN SNCF

9 février 2011

Centre de Gestion des Appels  
de Paris Nord

**TRANSILIEN SNCF**

**Paris, le 9 février 2011**

**Après six mois d'expérimentation sur la ligne D du RER**

## **Le numéro d'urgence 3117 est généralisé à l'ensemble des lignes Transilien SNCF**

Expérimenté depuis fin juin 2010 sur la ligne D du RER, le numéro d'urgence 3117 est généralisé aujourd'hui à l'ensemble des lignes du réseau Transilien SNCF.

Ce numéro court, facilement mémorisable, permet à toute personne voyageant à bord d'un train ou d'un RER Transilien SNCF de passer un appel d'urgence depuis son téléphone portable pour alerter de tout incident affectant la sécurité des personnes dont il serait victime ou témoin.

Les appels aboutissent dans cinq centres de gestion des appels (CGA), implantés dans les cinq grandes gares parisiennes. Leurs opérateurs disposent d'outils de suivi des circulations ferroviaires leur permettant de localiser avec précision les trains d'où appellent les voyageurs, outils dont ne disposent pas les services d'urgence habituels (pompiers, police, SAMU). Cette localisation permet une intervention plus rapide des services de secours lorsqu'elle est nécessaire.

Le 3117 permet également à un voyageur de donner l'alerte lorsqu'il se trouve dans une situation où il ne peut pas tirer le signal d'alarme pour prévenir le conducteur du train et demander l'intervention de secours (voyageur bloqué, en situation de malaise ou d'insécurité l'empêchant de donner l'alerte...).

Le 3117 ne se substitue pas aux numéros d'urgence existants (SAMU 15, police secours 17, pompiers 18, numéro d'urgence européen 112) mais il les complète en apportant une solution novatrice et efficace pour un besoin spécifique : les demandes de secours formulées à bord d'un train en marche. C'est la première fois en Europe qu'un dispositif aussi efficace est mis en place.

Depuis le lancement de l'expérimentation sur la ligne D du RER, 366 appels ont été reçus au 3117. Sur ces 366 appels utiles, soit presque 2 par jour en moyenne, 58% ne relevaient pas de l'objectif du 3117 (211 demandes de renseignements, signalements divers et appels futiles ou malveillants), 4% concernaient des incidents de santé (4 appels pour signaler un malaise ou une blessure), et 38% concernaient un sujet lié à la sécurité, soit 139 appels.

Sur ces 139 appels « cœur de cible », 34 émanaient de clients perdus sur le réseau ou coincés dans des toilettes, 20 émanaient de clients ayant perdu ou oublié un sac ou un bagage, 47 étaient des signalements divers (exhibition sexuelle, doute sur fugue de mineurs) et 38 signalaient un vol, un acte de violence ou un risque lié à la circulation des trains.

Expérimenté avec succès sur la ligne D du RER, le 3117 est généralisé aujourd'hui parce qu'il permet de d'améliorer le confort et la sécurité dans les gares et les trains Transilien SNCF.

Pour faire connaître le numéro d'urgence 3117, une campagne de communication importante vient d'être lancée :

- un mail explicatif a été envoyé le 3 février à un million d'abonnés aux différents forfaits tarifaires franciliens (Navigo mois, Navigo annuel, Imagine'R, carte Solidarité Transports, etc.)
- 10 000 affiches vont être mises en place dans les trains et les gares du réseau Transilien SNCF
- quelque 500 000 prospectus vont être distribués dans les gares, dont 300 000 le 10 février au matin dans les 60 principales gares d'Ile-de-France. Ces prospectus disposent d'un sticker repositionnable à coller sur ses effets personnels et d'un Flashcode permettant d'entrer très facilement le numéro dans un répertoire de téléphone mobile.



## Service de presse Transilien SNCF

Antoine Debièvre

01 53 25 33 66

antoine.debievre@sncf.fr

## 1 - L'ORIGINE DU 3117

Le numéro d'urgence Transilien SNCF a été lancé le 29 juin 2010 suite à un travail de réflexion et d'étude sur la sécurité dans les trains du réseau Transilien SNCF. Étudié pendant deux ans, il pallie certaines faiblesses de la chaîne d'alerte actuelle : le dispositif d'identification et de localisation d'une alerte dans un train en marche.

- Lorsqu'ils sont appelés depuis un téléphone mobile pour une demande de secours à bord d'un train, **les services d'urgence (pompiers, SAMU, forces de l'ordre) n'ont pas la possibilité de localiser aisément le train concerné car ils n'ont pas d'accès instantané aux systèmes de suivi du trafic ferroviaire.** Ils ne connaissent pas non plus a priori les modalités d'accès au réseau, parfois complexes (par exemple accès au bon quai pour une gare qui en comporte plusieurs). Quand ils reçoivent un appel en provenance d'un train, ils sont obligés de solliciter les services SNCF pour tenter de le faire identifier. **En appelant le 3117, le voyageur en détresse ou témoin d'un incident à bord d'un train gagne du temps en alertant directement les équipes qui pourront savoir rapidement où il se trouve** et prendre les bonnes décisions pour l'aider.
- **Il n'est pas toujours possible pour un voyageur de tirer le signal d'alarme pour prévenir le conducteur du train afin qu'il demande du secours.** Cela peut être le cas lorsque la personne est blessée, victime d'un malaise, se trouve coincée (par exemple dans un train vide garé ou dans des toilettes bloquées) ou qu'elle risquerait de se mettre en danger en le tirant. Cela peut être le cas lorsqu'un voyageur témoin d'une agression ne souhaite pas s'exposer lui-même en se déplaçant jusqu'au signal d'alarme, ce qui pourrait l'amener au contact de l'agresseur et le mettre en danger.
- L'utilisation du téléphone portable est aujourd'hui devenu un geste quotidien et facile pour une très large part de la population et son usage pour demander du secours est immédiat et peut rester discret.

## 2 – LE FONCTIONNEMENT DU 3117

- **Les appels émis vers le 3117 arrivent dans les cinq Centres de Gestion des Appels (CGA) des cinq régions SNCF d'Ile-de-France (Paris Saint-Lazare, Paris-Nord, Paris-Est, Paris Sud-Est et**

Paris Rive Gauche). Ils sont situés dans ou à proximité des grandes gares parisiennes.

- Leurs opérateurs sont ceux qui, depuis plusieurs années, traitent 24/24 h et 7/7 j les appels d'urgence en provenance des 1150 bornes d'appel d'urgence (BAU) installées sur les quais et les cheminements des gares du réseau Transilien SNCF. Ils collaborent déjà quotidiennement avec les services publics de secours et d'intervention (police, pompiers, SAMU) et l'ensemble des services SNCF opérationnels concernés.
- **Les appels vers le 3117 ne sont pas localisés automatiquement, ce que la réglementation interdit.** Par ailleurs, les caractéristiques techniques actuelles du réseau de téléphonie mobile et les systèmes d'exploitation ferroviaires ne permettent pas d'envisager une localisation automatisée suffisamment fiable des appels.
- **Une procédure de localisation par le dialogue a donc été élaborée qui permet de localiser la personne appelante en 1 à 2 minutes**, par le croisement des informations recueillies avec les données de suivi du trafic ferroviaire en temps réel. L'application de cette procédure par les opérateurs, qui connaissent bien le réseau Transilien SNCF et ses particularités, permet d'obtenir une identification fiable et rapide du train d'où l'appel est émis. Le dialogue avec l'appelant permet également d'estimer de manière assez précise la situation de l'appelant à bord de la rame (« en tête du train, vers la queue, à l'étage, dans une salle inférieure») pour permettre l'intervention appropriée des services de secours.
- La localisation de la personne qui appelle est réalisée grâce à des questions prédéterminées (non exhaustif ; ordre non figé) :
  - Savez-vous où vous êtes ?
  - Dans quelle gare êtes vous monté ?
  - A quelle heure ?
  - Quelle est votre gare de destination ?
  - Où vous trouvez-vous dans le train ? En tête, au milieu, en queue ?
  - Quelle ligne empruntez-vous ?
  - Quelle est la dernière gare où votre train a marqué l'arrêt ?
  - Votre train est-il immobilisé en gare/sur les voies ?
  - Quelle est la prochaine gare où votre train doit marquer l'arrêt ?
  - Pouvez-vous quitter le train à la prochaine gare/prochain arrêt ?
  - Avez-vous la possibilité d'obtenir ces informations auprès d'un autre voyageur ou d'une personne à proximité ?

- **S'il faut résoudre un problème de sûreté, l'opérateur alerte le PC National Sûreté SNCF qui organise les interventions nécessaires** (avec les équipes présentes sur le terrain de la Surveillance Générale SNCF, de la police régionale des transports ou des autres forces de l'ordre disponibles).
- **S'il faut organiser une intervention des pompiers, l'opérateur alerte le Centre opérationnel de gestion des circulations SNCF concerné (COGC)** qui prend les mesures nécessaires pour l'intervention des services de secours.
- Le numéro de l'appelant est systématiquement affiché et enregistré pour permettre à l'opérateur de rappeler le voyageur en cas de coupure de la communication.
- **Pour limiter les appels fantaisistes ou malveillants, tous les numéros « cachés » sont systématiquement démasqués** et toutes les conversations sont enregistrées. Les appelants en sont systématiquement avertis par un court message vocal d'accueil.
- Pour cette mission, les personnels des CGA ont reçu une formation adaptée: géographie ferroviaire, utilisation de nouveaux outils informatiques, maîtrise et optimisation du dialogue téléphonique.

### 3 - LES RESULTATS DE L'EXPERIMENTATION SUR LA LIGNE D DU RER

**Depuis le lancement de l'expérimentation sur la ligne D du RER, le 29 juin 2010, 366 appels ont été reçus au 3117** (appels erronés, tests et appels de fax non comptés).

**Sur ces 366 appels intentionnels, soit presque 2 par jour en moyenne :**

- 211 ne relevaient pas de l'objectif du 3117 (67 demandes de renseignements, 36 signalements divers, 108 appels futiles ou malveillants)
- 16 concernaient des incidents de santé (signalements de malaise ou de blessure)
- 139 concernaient un sujet lié à la sécurité.

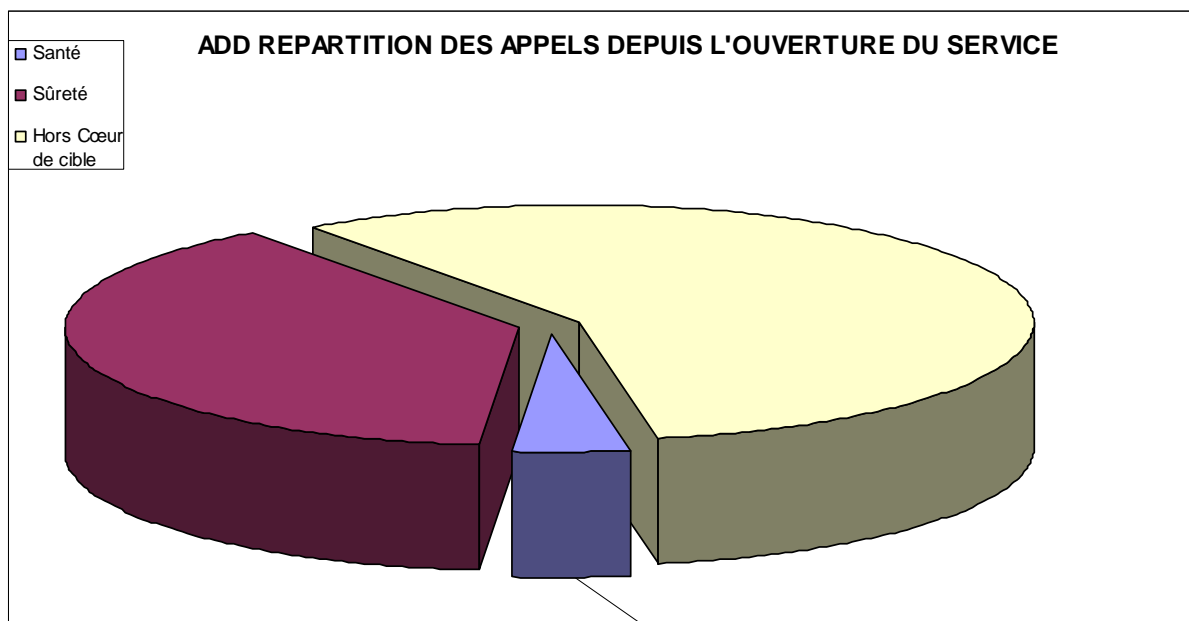
### **Parmi ces 139 appels « cœur de cible » :**

- **34 émanaient de clients perdus sur le réseau ou coincés dans les toilettes d'un train**
- **20 émanaient de clients ayant perdu ou oublié un sac ou un bagage**
- **47 étaient des signalements divers (exhibition sexuelle, signalement de mineur en fugue, etc)**
- **38 signalaient un vol, un acte de violence ou un risque lié à la circulation des trains.**

Par ailleurs, l'organisation mise en place par Transilien SNCF tient compte de l'hypothèse d'un taux d'appels futiles ou malveillants comparable à celui enregistré par les autres services d'urgence (+/- 40 %). Durant l'expérimentation sur la ligne D du RER, le taux d'appels fantaisistes est resté maîtrisé (30% des appels intentionnels).

### **Synthèse des appels reçus depuis le lancement de l'expérimentation**

Au 31 Janvier 2011	Cumul depuis le 29 juin 2010	Répartition depuis le 29 juin 2010
Total Appels concrets	366	100%
Santé	16	4,37%
Sûreté	139	37,98%
Hors Cœur de cible	211	57,65%
Détail		
Violence	16	4,37%
Incident Circulation	6	1,64%
Client Coincé	34	9,29%
Doute sur disparition de mineur	4	1,09%
Vol	16	4,37%
Objet Perdu	2	0,55%
Sac oublié	18	4,92%
Signalement Sûreté	37	10,11%
Exhibition sexuelle	6	1,64%
Malaise	12	3,28%
Blessures	4	1,09%
Renseignements	67	18,31%
Signalement	36	9,84%
Plaisantin	108	29,51%



## 4 - QUELQUES EXEMPLES D'APPELS ET D'INTERVENTIONS REALISEES PENDANT LA PERIODE D'EXPERIMENTATION SUR LA LIGNE D DU RER

### **Dimanche 18 juillet**

Un cas d'onanisme est signalé au niveau de la gare de Goussainville. Recherche vidéo positive effectuée

### **Judi 22 juillet**

A 22h17, une victime signale le vol de son portefeuille sur un trajet (Villiers Le bel/Paris Nord) à 20h40. Procédure lancée.

### **Lundi 2 août**

A 18h45, une tentative de vol de téléphone portable dans un train en gare de Villeneuve Saint Georges est signalée. Pas de description des individus ni de dépôt de plainte.

### **Vendredi 6 août**

20h44 : une cliente signale un individu se livrant à une exhibition sexuelle dans le train 128782 (Villiers Le Bel > Orry La Ville). Envoi d'une équipe SUGE.

### **23 août 2010**

Une jeune fille mineure prise à partie dans un train de nuit Perpignan – Paris par des « camarades » de colonie de vacances, qui la menacent de sévices sexuels dès que les encadrants de la colonie se seront endormis, appelle sa mère en région parisienne après s'être barricadée dans un compartiment. Cette dernière appelle Police Secours (le « 17 »), qui lui recommande d'appeler le 3117. Le centre de gestion des appels fait intervenir la Surveillance Générale SNCF et la police à Carcassonne, où le meneur est interpellé et la jeune fille prise en charge. Elle est remise dans un autre train le lendemain.

**Mardi 31 août**

10h33: Appel d'une cliente bloquée dans un train vide à Villeneuve Triage. Intervention demandée. La personne est sortie du train (paniquée mais en bonne santé).

**Lundi 20 septembre**

Signalement d'un enfant en fugue sur le réseau RATP

**Lundi 4 octobre**

20h35: Train 126886. Un usager signale un individu virulent qui descend en gare de Villeneuve Saint Georges.

20h59: Un père signale avoir été contacté par sa fille de 13 ans "perdue" dans le train 153 299. Le centre régional opérationnel de Paris Sud-Est avisé. La jeune fille est retrouvée.

**Vendredi 15 octobre**

17h45: un usager signale le malaise d'une personne (femme de 49 ans) au niveau du quai 1B sens Melun. Intervention demandée. La personne est prise en charge par secouristes et pompiers.

**Samedi 23 octobre**

16h43: Signalement du malaise d'une jeune femme (20/25 ans) dans un train en gare de Brunoy (2eme voiture) sur la voie sens Melun. Centre opérationnel de gestion des circulation Paris Sud-Est avisé. Intervention demandée.

**Mardi 9 novembre**

19h05: Signalement du malaise d'un homme en milieu de rame du train 153274 (Villeneuve Saint-Georges - Brunoy). Centre opérationnel de gestion des circulation Paris Sud-Est avisé fait le nécessaire.

**Jeudi 11 novembre**

15h01: Un client signale un boîtier électrique qui "fume" en bout de quai sens province en gare souterraine de Paris Lyon quais RER D. Il s'agit d'un diffuseur de parfum d'ambiance. Accueil de la gare avisé.

**Mercredi 17 novembre**

06h22: Un usager se plaint du chauffage anormalement élevé dans le train 152944 (Montereau > Melun).

**Mercredi 29 décembre**

00h15 : Maman d'un fils handicapé mental de 27 ans signale que son fils est perdu et coincé dans un train en voie de garage. Le fils était censé rentrer à Villepinte (Ligne B du RER). Appel au fils perdu qui annonce avoir été pris en charge par un agent SNCF. Ils se trouvent à Melun et l'agent est entrain de le ramener à la gare où il restera accompagné d'un agent SNCF jusqu'à l'arrivée de sa famille pour le récupérer. Maman avisée et fait le nécessaire pour récupérer son fils. Poste central de commandement sécurité avisé pour info.

**Mercredi 12 janvier 2011**

15h39: Demande d'un numéro d'"aide aux victimes" par le père d'une jeune fille ayant vu un fait "choquant" (suicide) en gare de St Denis (événement survenu la veille). Appel venant d'un domicile.

## 5 - UNE CAMPAGNE D'INFORMATION POUR FAIRE CONNAITRE LE 3117

Afin d'assurer la notoriété du 3117, déclencher le réflexe de mémorisation du numéro et inciter à l'enregistrement du numéro d'urgence dans les répertoires téléphoniques, une campagne d'information est en cours de déploiement.

- Le 1er février, quelque 10 000 affiches ont commencé à être mises en place dans les trains et les gares du réseau Transilien SNCF
- **Un mail informatif a été envoyé le 3 février à un million d'abonnés** aux différents forfaits tarifaires franciliens (Navigo mois, Navigo annuel, Imagine'R, carte Solidarité Transports, etc.)
- 500 000 prospectus vont être distribués, **dont 300 000 le 10 février au matin, entre 7h et 10h, dans les 60 principales gares d'Île-de-France**. Ces prospectus disposent d'un sticker repositionnable à coller sur ses effets personnels et d'un Flashcode permettant d'entrer très facilement le numéro dans un répertoire de téléphone mobile.



EN CAS DE DANGER APPELÉZ VITE LE

**3117\***

**N° D'URGENCE TRANSILIEU SNCF**

**24/24**

**7/7**

**APPEL  
NON SURTAXE**

**APPEL  
ENREGISTRÉ**

\* 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.

**En cas de danger,  
appelez vite le 3117.**

**Grâce à ce numéro d'urgence, Transilien SNCF  
facilite l'intervention des services de secours  
dans les trains et RER Transilien du réseau Île-de-France.**

Tous les détails sont au dos de ce document.



## Pourquoi composer ce numéro ?

Le **3117** est un relais d'appel d'urgence vers les services de secours publics compétents : pompiers, police, samu...

Le **3117** permet d'informer les secours en temps réel de la localisation de l'appel, grâce à la connaissance des circulations des trains.

## Quand composer ce numéro ?

Vous êtes victime ou témoin d'un danger encouru par un voyageur ou d'un malaise à bord d'un train, composez le **3117**.

Le **3117** est complémentaire, il ne se substitue pas aux numéros des services de secours publics compétents : pompiers 18 - police 17 - samu 15 - urgence en Europe 112.

## Comment ça marche ?

En appelant le **3117**, vous êtes mis en relation avec un correspondant du centre d'appels Transilien SNCF dédié à ce numéro. Le correspondant vous demandera quelques informations clés qui permettront de localiser la provenance de l'appel. Votre numéro de téléphone sera identifié pour pouvoir vous rappeler en cas d'interruption de la communication.

Votre appel sera enregistré.

## Les informations clés à donner au moment de l'appel :

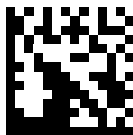
- **La nature de l'appel** : malaise ou danger encouru par un voyageur.
- **La localisation** : gare et heure de départ, gare d'arrivée, l'endroit du train où se passe l'incident (avant, milieu, arrière du train).



Sticker repositionnable

**Le 3117 toujours sur vous !** Gardez-le à portée de main grâce à ce sticker repositionnable et en enregistrant le numéro directement dans votre répertoire grâce à ce Flashcode.

flashcode



contact

Vous avez un Smartphone ?  
Comment décoder un Flashcode :

- 1- Lancez l'application mobiletag
- 2- Visez le Flashcode
- 3- Accédez au contenu



(télécharger l'application Mobiletag via app store ou sur <http://m.mobile.com> ou en envoyant "Tag" au 30130).