

# QUE VONT-ILS FAIRE POUR VOTRE TRANQUILLITÉ AUJOURD'HUI ?



## AGENT DE GARE

Ce matin, à l'ouverture de la gare, il veille au bon fonctionnement des équipements, comme la vidéo protection ou les bornes d'appel d'urgence.



## CONDUCTEUR

Un signal d'alarme est déclenché : le conducteur s'assure que tout va bien avant de repartir.



## CONTRÔLEUR

Au cours de votre trajet, il vérifie les titres de transport et veille à la tranquillité de votre voyage.



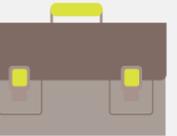
## AGENTS DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

Visibles dans les gares et les trains, ils garantissent votre sécurité pour la tranquillité de votre trajet. Ils travaillent en collaboration avec les forces de l'ordre dont la police régionale des transports.



## MÉDIATEUR

Aujourd'hui il règle un différend entre deux voyageurs et rappelle les règles de savoir-vivre.



## INTERVENANT EN MILIEU SCOLAIRE

Sa journée est finie, il rentre d'une intervention de sensibilisation à la sécurité auprès d'une classe de 5<sup>e</sup>. Avec 112 de ses collègues, il a rencontré 86 000 élèves du CM1 à la seconde durant l'année scolaire 2013-2014.



## AGENT DE SÉCURITÉ

C'est la fin de journée, il assure une présence jusqu'à la fermeture de la gare.

## SERVICES TRANSILIEN

INFORMATIONS  
HORAIRES  
TARIFS  
INFOS TRAFIC

Site internet : [transilien.com](http://transilien.com)  
Application Transilien : gratuite sur App Store et Google Play  
Site mobile : [transilien.mobi](http://transilien.mobi)  
SMS pour les horaires en temps réel : 4 10 20

Numéro d'information : 36 58 (0,23€ ttc/min\*)  
\*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).

VOYAGEZ SEREINEMENT  
TRANSILIEN VEILLE SUR  
VOUS TOUT AU LONG  
DE VOTRE TRAJET.



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 agréables et plus sereins votre passage en gare et votre parcours en train.

**Notre mission : veiller à garantir cette tranquillité et augmenter votre bien-être.**

### FOCUS SUR 5 ACTEURS DE VOTRE TRANQUILLITÉ

qui sont mobilisés pour sensibiliser au vivre ensemble et le faire respecter, prévenir les actes de malveillance et agir lorsque vous êtes face à des situations d'insécurité.



## AGENT DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE



**700**

agents de sûreté ferroviaire veillent à la tranquillité de vos voyages, en patrouillant régulièrement dans les trains, sur les quais et dans les gares. Assermentés et titulaires d'une autorisation de port d'arme, leur présence contribue à lutter contre les actes délictueux. Ils travaillent en collaboration avec les fonctionnaires de la Police Régionale des Transports affectés au réseau Transilien.

**" On se sent plus en sécurité et c'est important pour nous que vous vous rendiez visibles et disponibles. "**

*Voyageur ligne H*

**56%** des voyageurs jugent la présence des agents de sûreté rassurante.

*Enquête sûreté 2014*

## CONTRÔLEUR

**800**

agents du Service Commercial Train (contrôleurs) contribuent, par leur présence et leur vigilance dans les trains et les gares, à renforcer le sentiment de sécurité en répondant aux sollicitations et demandes des clients, en agissant sur les incivilités contraires aux règles de vie. Ils travaillent en collaboration avec les agents de la sûreté ferroviaire, les forces de l'ordre et les agents des gares.



## AGENT DE MÉDIATION SOCIALE

Les agents de médiation, issus d'associations locales, sont présents régulièrement à bord des trains et dans les gares. Issus des communes de la région parisienne où ils ont grandi, ils établissent des relations de confiance avec les voyageurs et s'attachent à résoudre par le dialogue, les conflits générés par les auteurs d'incivilités et de malveillance. Ils contribuent ainsi à la cohésion sociale dans les trains et dans les gares en rappelant les règles élémentaires de courtoisie et de savoir-vivre. Pour votre information, la médiation existe sur les lignes A, J, H, B, D nord et D sud.



**Les voyageurs sont rassurés par la présence humaine dans les gares en soirée.**

## AGENT DE SÉCURITÉ

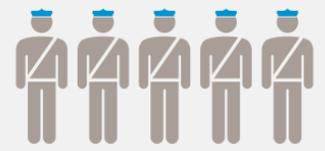


**1200**

agents de sécurité dont des maîtres-chiens et leurs compagnons canins patrouillent dans les gares, notamment en extrême soirée. Ils peuvent également vous orienter et vous aider.

**47%** des voyageurs jugent que l'action la plus efficace pour diminuer le sentiment d'insécurité est la présence humaine dans les gares et en soirée. *Enquête sûreté 2014*

## FORCES DE L'ORDRE



Elles sont chargées d'assurer la sécurité sur la voie publique. Le milieu ferré ayant des contraintes spécifiques, SNCF établit avec les forces de l'ordre un partenariat privilégié qui leur permet de mieux appréhender l'environnement ferroviaire et d'optimiser ainsi leurs interventions.

### Quelques exemples d'actions et d'interventions en milieu ferré :

- accompagnement des trains
- opérations de sécurisation dans les gares
- accident de personne
- voyageur malade
- découverte d'un colis abandonné
- incendie sur les voies ou à proximité
- alerte à la bombe.

## 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.



*\*Le 3117 ne se substitue pas aux numéros de secours habituels (15-17-18-112), ni à l'usage du signal d'alarme.*

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

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.



**Notre dispositif tranquillité s'appuie également sur la vidéo-protection.**