

# DIRECTION DES LIGNES TRANSILIEN E,P & T4



NUMÉRO D'URGENCE : DONNEZ L'ALERTE AU 31 17 OU 31 177

**Si vous êtes témoin ou victime d'un malaise ou d'un incident, si vous constatez un bagage abandonné ou si vous observez des incivilités, le 31 17 est la plateforme dédiée à recevoir ces signalements pour vous porter assistance rapidement.**

Ces numéros sont réservés aux appels et SMS concernant la sûreté, le harcèlement, le secours et l'assistance en gare ou à bord des trains. Ils ne sont pas à utiliser pour des demandes commerciales.

En composant le 31 17 par téléphone (appel gratuit depuis les mobiles et les fixes) vous êtes mis en relation avec un correspondant du Centre de Gestion des Appels SNCF Transilien, qui vous demandera d'exprimer la nature des faits et leur localisation (gare et heure de départ, gare d'arrivée, endroit du train ou se passe l'incident). Par SMS au 31 177 (coût normal), le principe est le même.

L'opérateur formalise ensuite un diagnostic de la situation et, en fonction de ce diagnostic et du niveau d'urgence, il transmet l'information au Poste de Commandement National Sûreté de la SNCF, qui peut faire intervenir une équipe de la Sûreté Ferroviaire et/ou de la Police ou de la Gendarmerie en fonction des circonstances.

Ces numéros communs à la RATP, sont actifs 7j/7 et 24h/24, sur tout le réseau ferré national et vous permettent d'être mis en relation avec un opérateur en moins de 25 secondes.

Ce service est complémentaire aux numéros des services de secours publics compétents et fonctionne comme un relais d'appel d'urgence vers ces services. Il permet d'informer les secours en temps réel de la localisation de l'appel, grâce à la connaissance de la circulation des trains.



Il est également possible de télécharger l'application Alerte 3117 qui vous permettra d'être mis en relation avec un opérateur, tout en étant directement géolocalisé, pour permettre une éventuelle intervention.

