

Un problème dans les transports ? Le 3117 vous répond 24 h sur 24



Jeudi 16 mars, Saint-Lazare. Le numéro d'urgence 3117 géré par la SNCF et consacré aux problématiques de sécurité et d'incivilités, a reçu 43400 appels en 2016

Il faut monter dans les étages de la gare Saint - Lazare, franchir plusieurs portes et composer autant de codes pour découvrir la plateforme du 3117. L'une des cinq qui reçoit les appels de ce numéro d'urgence créée et géré par la SNCF.

Depuis mercredi, il a officiellement été étendu aux réseaux RATP et Optile par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France. « Evidemment, jusque-là, si quelqu'un avait besoin d'aide, nous transmettions déjà à leurs agents de sécurité», assure Miad, 46 ans, sur la plateforme depuis 17 ans.

Devant lui, une vingtaine d'écrans. Y passent en direct les images de quelques-unes des 5 500 caméras des gares Transilien. Ici, 24h/24h et 7j/7j, les deux opérateurs décrochent pour aider les usagers des transports en proie à des problèmes de sécurité ou d'incivilités et qui ont composé le 3117.

« La plateforme existe depuis vingt ans. Elle gérait les appels émis depuis les bornes d'urgence des quais, explique Jean-François Coudron, animateur du réseau sûreté du Transilien. En 2010, à la suite du viol d'une jeune fille dans le RER D, on a voulu créer un numéro unique, le 3117, que les usagers peuvent utiliser en cas de besoin. Puis, les voyageurs ont demandé des moyens plus discrets de nous contacter. D'où la création du numéro sms, 31177».



Car ici, on appelle pour tout. Du signalement de fumeurs dans un wagon, aux violences, en passant par la bagarre à la hache, le voisin qui écoute la musique trop fort ou l'agression sexuelle. « Chaque jour est unique », assure Miad.

Ainsi, une heure plus tôt, une passagère du RER A a raconté ce voisin du siège d'en face qui s'est masturbé avec insistance en la regardant. « Elle n'a envoyé un SMS qu'à 14 h 17, alors qu'elle a quitté le

wagon à 14 h 02, regrette l'opérateur. Plus tôt, nous aurions pu le récupérer sur le quai ». Il se souvient aussi de cette personne prête à se jeter sous un train que l'un des opérateurs a pu empêcher de passer à l'acte : « Pendant qu'il lui parlait, il a contacté le guichet de la gare pour qu'on aille le chercher et le PC pour faire ralentir les véhicules qui arrivaient en gare ». Il y a aussi ceux - plus nombreux qu'on ne le croit - qui restent coincés dans une station fermée ou rouvrent les yeux dans un train garé.

« Le stress, c'est quand il n'y a plus de réponse au bout du fil. Nous ne sommes pas encore reliés aux caméras dans les trains », raconte Myriam, opératrice depuis près d'un an. Elle se souvient d'une «femme témoin d'une bagarre dans son wagon. Elle a attendu un moment sans parler mais sans raccrocher, puis quand elle a pu se mettre sur le côté, elle a commencé à raconter ce qu'il se passait ».

Sans oublier, bien sûr, la menace terroriste. Depuis le 1er septembre 2015, la plateforme a reçu 252 appels relatifs à l'alerte attentat. « Il y a des colis suspect mais aussi des personnes qui ont entendu crier 'Allah Akbar', racontent les opérateurs. Nous transmettons systématiquement aux équipes de la SUGE *».

Des situations aussi diverses qu'imprévisibles : « Certains opérateurs sursautent encore quand le téléphone sonne, avoue Miad. A chaque appel, on ne sait jamais ce qu'il y a derrière ». Pour apprendre à les gérer, les agents reçoivent une formation par un ancien négociateur du RAID.

16h45. Le téléphone se remet à sonner. C'est l'heure de pointe. Un papa a laissé le cartable de sa fille sur le quai de Maisons-Laffitte. « Je n'aimerai pas que cela soit considéré comme un colis suspect», souffle l'homme à l'autre bout du fil. Il sera rappelé quelques minutes plus tard pour aller chercher le sac. Un texto arrive signalant un homme menaçant les usagers. On se tend. Miad demande des précisions. C'est en fait un SDF qui mendie de façon un peu agressive.

18h04. Nouvel appel. Cette fois, c'est la Suge. Elle demande des images réclamées par la police. La femme du RER A de 14 h 17 a porté plainte. « Super, ils devraient pouvoir retrouver le type. Quand c'est réglé dans la journée, on est content ». Quelques minutes plus tard, elle renverra un texto pour les remercier.

En 2016, 43 400 appels ont été reçus par la plateforme. Ils n'étaient que 16 000 en 2015 : «Il y en aura certainement encore plus cette année, estime Jean-François Coudron. Mais nous pouvons absorber jusqu'à 30 000 appels par jour ». *Suge, les équipes de sécurité de la SNCF

Une appli existe aussi

Pour davantage d'efficacité, le 3117 dispose d'une application dédiée. Une fois installée sur son smartphone, elle demande d'inscrire l'âge, le sexe, un numéro référent et surtout d'accepter la géolocalisation afin d'être située au plus vite lors de l'appel. Lorsqu'on l'ouvre, l'application propose un énorme bouton rouge, qui met en relation avec un opérateur de la plateforme 3117. Ce bouton de mise en relation directe devrait également être créé sur l'application ViaNavigo courant 2017, comme l'a adopté le STIF, mercredi, à la demande du Front de Gauche.