

SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN : 31 17, LE NUMÉRO D'ALERTE



DOSSIER DE PRESSE - NOVEMBRE 2022



« Depuis 2016, nous faisons face aux difficultés que les femmes peuvent rencontrer dans les transports. Il n'est plus acceptable d'avoir autant de comportements violents à leur égard. C'est un droit que de pouvoir se déplacer sans se poser la moindre question quant à sa sécurité.

Pour cela nous avons pris nos responsabilités. Nous avons renforcé les effectifs comme jamais en permettant le recrutement de 1 000 agents dédiés à la sécurité. Nous avons également donné les moyens à nos agents de mener à bien leur mission : vidéoprotection sur l'ensemble du réseau et, depuis quelques mois, le Centre de Coordination Opérationnelle de Sécurité qui permet aux équipes de tous les opérateurs de transports d'agir de concert sur le terrain.

Mais il fallait également donner les moyens aux voyageurs, grâce au 31 17, de signaler ces comportements afin de leur venir en aide et surtout d'intervenir au plus vite. Aujourd'hui, je suis extrêmement fière de tout le chemin parcouru et de la progression des signalements via ce numéro unique. C'est un combat quotidien que nous menons tous ensemble et vous pouvez compter sur mon engagement afin de poursuivre nos efforts. »

Valérie Pécresse,
Présidente de la Région Île-de-France,
Présidente d'Île-de-France Mobilités

LE NUMÉRO D'ALERTE 31 17

En 2017 est généralisé le 31 17, numéro d'alerte gratuit réservé aux appels concernant la sûreté, le harcèlement, le secours et l'assistance sur l'ensemble des lignes du réseau d'Île-de-France Mobilités exploitées par Transilien SNCF et la RATP. Ce service fonctionne 24h/24 et 7j/7 et est également accessible par sms depuis le 31 17 7 et sur les applications Alerte 31 17 et Île-de-France Mobilités ou SNCF Connect.

Entre les mois de janvier et septembre 2022, 11 069 appels et messages ont été adressés au 31 17. Depuis juin 2021, ces sollicitations 31 17 arrivent directement au Poste de Commandement National de Sûreté de la SNCF pour une prise en charge plus efficace et plus rapide. L'ensemble de ces appels reçoivent une réponse et déclenchent systématiquement une action.

Ces demandes proviennent d'une part d'appels téléphoniques (5 851) et d'autre part de SMS et signalements sur l'application (5 218) dans les transports franciliens.



Le 31 17 gère tous types d'appels: vol, agression, besoin d'assistance... Ainsi sur les 11 069 appels franciliens, 534 concernaient des faits de violences sexistes ou sexuelles.

En complément de l'appel et du SMS, les voyageurs témoins d'une situation qui présente un risque pour leur sécurité ou un désagrément ont à leur disposition une application pour contacter le 31 17 ainsi qu'un bouton d'urgence depuis l'application Île-de-France Mobilités. La géolocalisation du smartphone assure une prise en charge rapide et efficace.



La mise en place du **CCOS** (Centre de Coordination opérationnelle de Sécurité)

assure la collaboration de tous les acteurs sûreté/sécurité au sein d'un même espace, sous l'autorité de la préfecture de police, au bénéfice d'une meilleure réactivité opérationnelle coordonnées entre les différents services dédiés à la sûreté des voyageurs (SUGE, GPSR, services de police etc.). Le CCOS est financé à hauteur de 8,5 M€ par Île-de-France Mobilités.

MIEUX RECUEILLIR LA PAROLE DES FEMMES



À la demande de Valérie Pécresse, le Centre Hubertine Auclert a réalisé un audit en 2020.

Le numéro d'alerte est de mieux en mieux connu. Mais de la pédagogie reste toutefois à faire pour favoriser les signalements « pour atteinte à caractère sexuel » : seulement 4 % des victimes ou témoins de violences sexistes ou sexuelles ont signalé ces faits au 31 17.

À LA SUITE DE L'AUDIT PLUSIEURS PRÉCONISATIONS ONT AINSI ÉTÉ APPLIQUÉES :

1 Pour une meilleure compréhension des atteintes concernées, le bouton « atteintes à caractère sexuel » a été remplacé par « violences sexistes et sexuelles » sur l'application smartphone.

De même le message d'accueil du 31 17 « ce service est réservé exclusivement aux voyageurs en situation d'urgence » a été complété en ajoutant après les termes « y compris aux victimes de violences sexuelles ou sexistes ».

2 Les écoutants ont été formés aux problématiques spécifiques de violences sexuelles et sexistes et cette formation sera approfondie pour disposer dans les équipes des écoutants d'experts de ces sujets. La SNCF a travaillé à cette formation avec l'association HandsAway qui a établi un support qui sert aujourd'hui à la SNCF pour assurer la formation des agents.

3 La fiche contact a été améliorée pour :

- mieux reconnaître le statut de victime
- mieux informer la victime de ses droits
- améliorer la réponse judiciaire

4 L'intervention des équipes de sûreté ou des forces de l'ordre dans les cas de viols et/ou d'agressions sexuelles est aujourd'hui systématisée. Toute alerte 31 17 est traitée comme un fait de sûreté et peut donner lieu à une intervention d'une équipe de la SUGE ou du GPSR, ou par les forces de l'ordre via le transfert du signalement au CCOS.

Dans le cas des violences sexuelles et sexistes,

 un SMS est systématiquement envoyé à la victime

avec une orientation pour aide et conseil au 3919 ou vers arreteonslesviolences.gouv.fr/besoin-d-aide

5 Une nouvelle campagne de communication est en cours depuis le 7 novembre 2022 afin de mieux faire connaître le 31 17 notamment pour les signalements de violences sexuelles et sexistes

LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION POUR FAIRE CONNAÎTRE LE SERVICE

Contre le harcèlement dans les transports il n'y a pas 36 solutions, il y en a 5.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCÈLEMENT, COMMENT NOUS ALERTE :

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS

Logos: RATP, Transilien, Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités

La Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités, la RATP et Transilien SNCF réalisent une nouvelle campagne de communication visible sur l'ensemble du réseau de transport en commun d'Île-de-France Mobilités afin de sensibiliser les voyageurs à la lutte contre le harcèlement. Cette campagne a débuté le 7 novembre 2022 en affichage (gares et stations franciliennes), dans la presse, sur le digital et adaptée sur les réseaux sociaux.

Face au choc ou à la peur des représailles, les victimes et les témoins présents ont généralement peu de réaction.

L'enjeu de cette campagne est de faire connaître à l'ensemble des voyageurs les dispositifs d'alertes existants permettant d'apporter des réponses concrètes face aux situations de violences et particulièrement face aux violences sexistes et sexuelles en faisant connaître les outils de signalement du harcèlement comme les numéros d'alerte (31 17 et SMS 31 17 7) les bornes d'appel ou bien encore inciter à prévenir les agents présents dans les transports publics. **Chaque alerte fait reculer le harcèlement dans les transports.**

Envoyez un SOS avec un simple SMS.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCÈLEMENT, ENVOYEZ UN SMS AU 31177

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS

Vous n'avez pas de ceinture noire de karaté mais vous avez un pouce.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCÈLEMENT, APPELEZ UN AGENT SUR UNE BORNE D'APPEL

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS

Pour arrêter un agresseur il faut du courage, mais surtout un téléphone.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCÈLEMENT, APPELEZ LE 3117

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS

Faites taire les insultes sans prononcer un mot.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCÈLEMENT, ENVOYEZ UN SMS AU 31177

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS

BORNES D'APPEL, PERSONNELS EN GARE ET STATION, NUMÉRO D'ALERTE « 31 17 » OU SMS « 31 17 7 », APPLICATION « ALERTE 31 17 », DE MULTIPLES MOYENS POUR ALERTE !

5 MOYENS DISPONIBLES :

1 En signalant à un des 10 300 agents

de la RATP ou Transilien SNCF en station et en gare et/ou auprès des 1 800 agents de sûreté de la SUGE et du GPSR.

2 En appelant le numéro d'alerte 31 17

services actifs 24 h/24 et 7 j/7

3 En envoyant un sms au 31 17 7

services actifs 24 h/24 et 7 j/7

4 En signalant depuis les applications

Île-de-France Mobilités ou Alerte 31 17

5 En appelant à une borne d'appel dans les stations et gares et certaines rames

Elles permettent d'entrer directement en relation avec des agents de la ligne

• Présentes dans les **368 gares et stations opérées par la RATP**

• Ainsi que **1 380 bornes d'appel** sur l'ensemble des gares Transilien, avec un opérateur qui répond 24 h/24 et 7 j/7.

LE HARCÈLEMENT DANS LES TRANSPORTS, UNE RÉALITÉ

87 %

des usagères des transports en commun

déclarent avoir déjà été victimes de harcèlement sexiste, de harcèlement sexuel, d'agressions sexuelles ou de viols dans les transports en commun, selon une enquête de la Fnaut en 2016.

905

victimes de violences sexuelles*

de violences sexuelles en Île-de-France ont été enregistrées dans les transports en commun par les forces de police et de gendarmerie

*Source : Note 48 du service statistique ministériel de la sécurité intérieure de septembre 2022 «Les vols et les violences enregistrés dans les réseaux de transport en commun en 2021».

DES PERSONNELS DE TERRAIN PLUS NOMBREUX ET FORMÉS POUR LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE HARCÈLEMENT

Comme les écoutants du 31 17, les personnels sur le terrain sont formés pour recueillir la parole et accompagner les victimes.

À LA RATP :

Tous les agents RATP en contact avec les voyageurs reçoivent une formation dédiée à la prise en charge des victimes de harcèlement dans le cadre de leur formation initiale et ont bénéficié d'une formation spécifique sur la prise en charge des victimes en formation continue. Cette formation a été suivie par les **6 300 agents des gares et stations et les 1 000 agents GPSR**. Pendant cette formation les agents RATP sont formés à l'accueil et à la prise en charge des victimes de violences et de harcèlements sexuels, à la connaissance du cadre légal et des moyens de lutte et d'alerte à disposition dans les transports publics.

Dans le cadre du plan de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun de la RATP, le département de la sûreté, le département Services et Espaces multimodaux et la Préfecture de Police ont réfléchi à l'amélioration de l'accueil des femmes victimes de violences sexuelles, sexistes ou de harcèlement sexuel dans les transports.



Exemple du flyer « Je suis victime... »

Ainsi, un flyer « Je suis victime » a été réalisé et permet aux agents de répondre au mieux aux victimes et à leur prise en charge.

Cette plaquette à la disposition des agents de station permet un meilleur accueil des victimes. Celle-ci contient différentes coordonnées de suivi des victimes de harcèlement.



Les agents peuvent également, avec l'accord de la victime, contacter l'un des 6 postes de police du réseau afin de faciliter l'accueil au sein de ces structures et encourager le dépôt de plainte. Le poste de police informé de la démarche pourra assurer un accueil adapté et ainsi faciliter le dépôt de plainte. Enfin, à la discrétion des agents de station la victime peut se voir proposer un taxi pour se rendre soit au poste de police, soit pour regagner son domicile. Le service Client rappelle les victimes prises en charge 2 jours après pour prendre de leurs nouvelles et leur redonner les contacts pour un suivi psychologique et juridique si besoin.

À LA SNCF :

La SNCF a engagé en 2017, la formation de ses agents SUGE par un module spécifique sur le harcèlement sexuel dans ses emprises. Une formation élaborée avec la Miprof (Mission Interministérielle de Protection des Femmes contre les violences et de lutte contre la traite des êtres humains) afin d'être au plus près du vécu des victimes. Les **840 agents de sécurité** y ont appris auprès de professionnels à repérer les comportements déviants lors de leurs tournées, ils y ont appris à prendre en charge, écouter, reconnaître le statut de victime et à les orienter vers la police. Depuis 2018, ce sont les agents de gare qui bénéficient de cette même formation.

La formation des agents SUGE et GPSR dont le contenu est défini par la loi, prévoit un module pour « Comprendre et appliquer les dispositions pour lutter contre les violences et les atteintes à caractère sexiste dans les transports publics collectifs de voyageurs ». La SNCF poursuit ainsi le développe-

ment de ces modules de sensibilisation dans la formation des agents de la sûreté ferroviaire. Le projet de certification de compétences complémentaires au métier d'agent de sécurité privée dans les transports, mené par Île-de-France Mobilités et avec la branche professionnelle, qui vient d'être enregistrée par France compétences prévoit lui aussi un module sur cette thématique.

À noter que :

Les agents de la SUGE peuvent transporter les victimes dans leurs véhicules de service lorsque pour les besoins de l'enquête, leur acheminement vers les locaux de police ou de gendarmerie ne peut pas être effectué autrement.

La SNCF a par ailleurs créé, comme à la RATP, un poste de chargée de projet violences sexistes et sexuelles.

PORTER PLAINTE



Il est important d'inciter les victimes de violences sexuelles, sexistes et de harcèlement à porter plainte.

- 1 Pour éviter que d'autres personnes ne soient victimes des mêmes faits
- 2 Pour faire connaître son statut et dénoncer les faits
- 3 Pour bénéficier d'aides et de droits supplémentaires (aide psychologique, social, juridique)
- 4 Pour que l'auteur puisse faire l'objet de poursuites
- 5 Pour que les images de vidéoprotection soient conservées.

25 % DE PERSONNEL EN PLUS D'ICI 2026 POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS



Île-de-France Mobilités ambitionne de créer
1 000 postes supplémentaires

dans les prochaines années afin d'améliorer la sûreté dans les transports en commun de son réseau.

Parallèlement, l'autorité régionale des transports poursuit le travail engagé auprès de l'ensemble des services de sûreté, notamment grâce à l'ouverture du CCOS en juillet 2022, visant à optimiser les moyens grâce à une meilleure coordination et se dotera dans les prochains mois d'une direction sûretés composée à terme d'une centaine d'agents. C'est une priorité pour Île-de-France Mobilités qui y consacre un budget de plus de 160 M€ chaque année. Les 1 000 nouveaux postes venant s'ajouter aux 4 000 existants.

LES MOYENS MIS EN PLACE POUR RENFORCER LA SÛRETÉ

LA DESCENTE À LA DEMANDE

La Descente à la demande consiste à offrir la possibilité à toute personne qui le demande de descendre entre deux arrêts de bus, afin de la rapprocher de sa destination.

Ce service se montre particulièrement pertinent lorsque les arrêts sont éloignés, comme dans des zones pavillonnaires et les zones les moins denses d'Île-de-France. Il contribue ainsi à rassurer les voyageurs, notamment les femmes qui utilisent les bus et rentrent tard le soir, en leur évitant des trajets à pied trop longs.

Plus de
70
de lignes de bus
de grande couronne

sont aujourd'hui concernées par ce service qui est progressivement déployé par les opérateurs d'Île-de-France Mobilités sur l'ensemble des lignes circulant après 22h en grande couronne.

Le service est actuellement expérimenté sur une dizaine de lignes à Paris et en petite couronne, dont le Noctilien. Ce service pourrait ainsi être, à terme, proposé sur l'ensemble des lignes circulant après 22h.

LA GÉNÉRALISATION DE LA VIDÉOPROTECTION

En complément de la présence humaine sur les réseaux de transports franciliens, Île-de-France Mobilités, la RATP et la SNCF déploient des moyens techniques importants au premier rang desquels la vidéoprotection, outil indispensable dans la chaîne de sécurisation et d'aide à la décision et relié au CCOS.

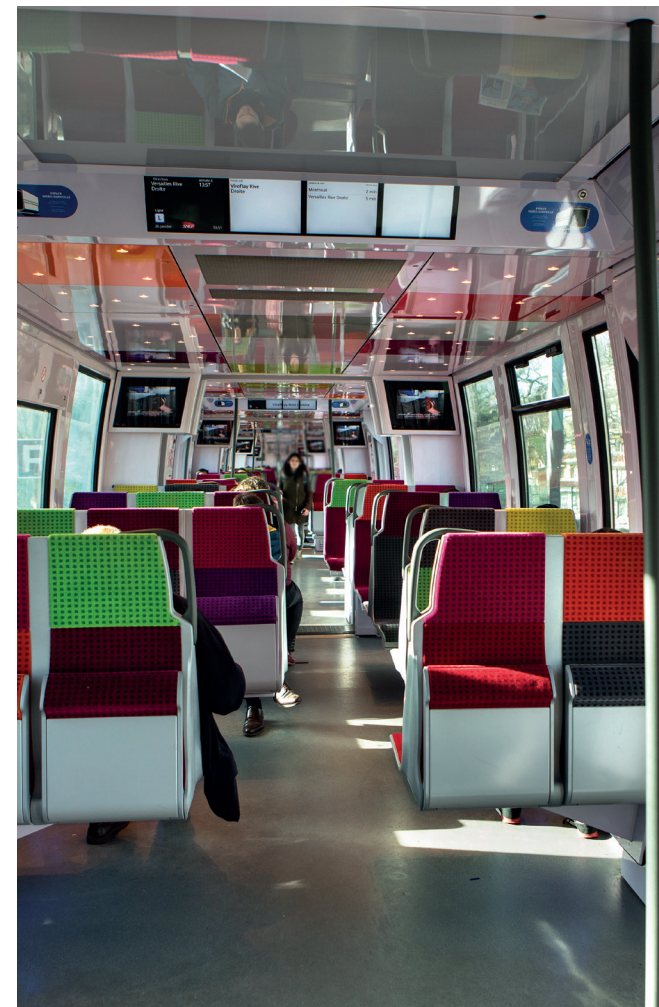


Au total, au 1er janvier 2022, ce ne sont pas moins de

80 000 caméras
qui aident à sécuriser le réseau

Aujourd'hui, près de

100 % des trains, trams, bus,
RER, gares et stations
sont équipés de caméras de vidéoprotection



DES TRAINS ET DES MÉTROS PLUS SÉCURISÉS ET SÉCURISANTS

Île-de-France Mobilités a engagé une politique ambitieuse d'accélération des renouvellements et rénovations des trains en Île-de-France pour améliorer la régularité des lignes et le confort des voyageurs. Ces nouveaux matériels sont systématiquement équipés de vidéoprotection, comme par exemple le Régio2N qui compte 25 caméras de vidéoprotection, ce qui permet une couverture intégrale des plateformes et des espaces voyageurs intérieurs.

Ce train, tout comme le Francilien ou encore les métros en cours de déploiement sur la ligne 14, et de la ligne 11 sont des trains dits « Boa » permettant l'accès d'une voiture à l'autre de manière aisée. Cette configuration complètement ouverte permet à chacun de voir ce qui se passe autour de lui mais également de s'assurer d'être vu, ce qui génère un fort sentiment de sécurité. Cette vue d'ensemble de l'intérieur du train simplifie également le travail des équipes de contrôle, de la police ferroviaire, ou de médiation lors d'interventions à bord.

Crédits photos :

Photos sécurité © RATP : p.1 et p.8 Bruno MARGUERITE / p.9 Christophe RECOURA / p.3 et p.6 Maxime HURIEZ

Contacts Presse :

Île-de-France Mobilités :

Amélie Lange
01 82 53 80 90
07 60 10 95 05
amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

Sébastien Mabilie
01 47 53 28 42
06 15 39 21 58
sebastien.mabilie@iledefrance-mobilites.fr

Contacts Presse Transilien SNCF :

Aymeric Anselin
06 28 91 15 69
aymeric.anselin@sncf.fr

Contacts Presse RATP :

Agathe Nougé
01 58 78 37 37
06 61 91 08 40
agathe.nogue@ratp.fr

