

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



CLERMONT-FERRAND, LE 16 JANVIER 2014

AYEZ LE RÉFLEXE 31 17, LE NUMÉRO D'ASSISTANCE DES VOYAGEURS À BORD DES TRAINS !

DÈS LE DÉBUT DE L'ANNÉE 2014, TER AUVERGNE MET EN PLACE LE 3117. CE NUMÉRO EST DÉDIÉ AUX VOYAGEURS VICTIMES OU TÉMOINS D'UN DANGER ENCOURU OU D'UN MALAISE À BORD D'UN TRAIN TER. VÉRITABLE RELAIS D'APPEL D'URGENCE VERS LES SERVICES PUBLICS COMPÉTENTS (POMPIERS, POLICE, SAMU, etc.), LE 3117 FACILITE L'INTERVENTION DES SECOURS SANS SE SUBSTITUER AUX NUMÉROS HABITUELS (15-17-19-112) NI À L'USAGE DU SIGNAL D'ALARME.

LE 3117, COMMENT CA MARCHE ?

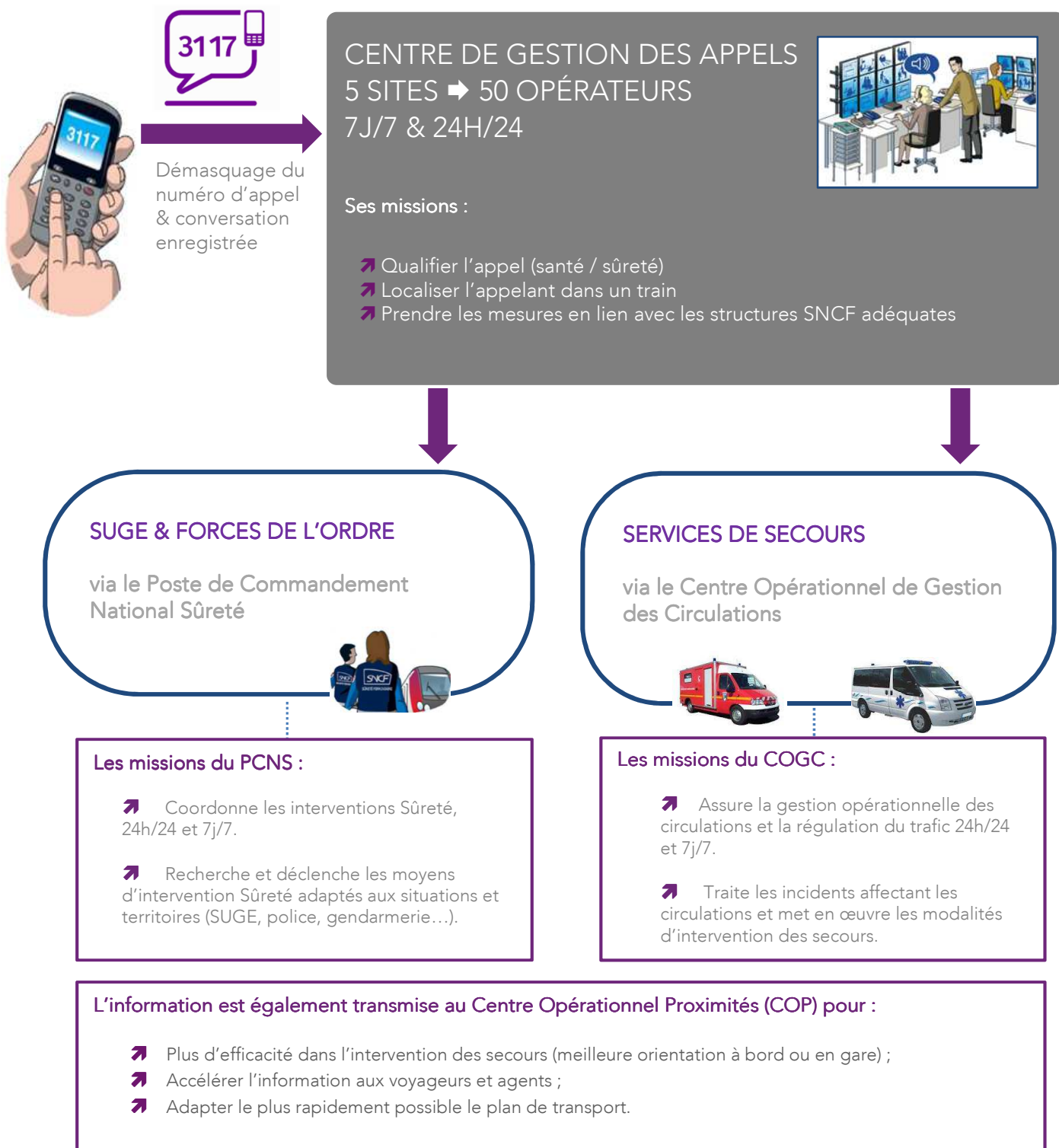
Le **3117** permet à tout voyageur ayant un téléphone portable de contacter les secours, pour alerter de tout incident affectant la sécurité des voyageurs dont il serait victime ou témoin.

24h/24, 7j/7, en appelant le **3117**, le voyageur est mis en relation avec un correspondant du centre d'appels SNCF TER dédié à ce numéro. Le correspondant lui demande quelques informations clés afin de localiser la provenance de l'appel. Le numéro de téléphone est identifié pour pouvoir être rappelé en cas d'interruption de la communication.



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).



Retrouvez toute l'actualité de l'entreprise sur la Newsroom du groupe SNCF : <http://www.sncf.com/fr/presse/a-la-une>

Twitter @SNCF_infopresse

SERVICE DE PRESSE SNCF AUVERGNE BOURGOGNE OUEST

Blandine VINAGRE ROCCA – Directrice de la Communication - Tel : 04 63 66 37 32

Maxence DUVAUT – Attaché de presse - Tel : 04 63 66 37 33 - @MaxenceDUVAUT

Astreinte Communication (après 18 h et les week-ends) Tél. 06 14 27 26 31