

Document de référence du gestionnaire technique du Réseau de Transport Public du Grand Paris

GROUPE
RATP

SOMMAIRE

Sommaire	2
Avertissement	4
Glossaire	5
1 Informations générales	7
1.1 Introduction.....	7
1.2 Périmètre.....	7
1.3 Acteurs.....	8
1.4 Interfaces entre les OT et la RATP-GI.....	9
1.5 Cadre juridique.....	9
1.6 Période de validité et mise à jour.....	10
1.7 Publication	10
1.8 Contact	10
2 Périmètre de gestion technique de la RATP-GI	11
3 Gestion technique	12
3.1 Obligations du GI et des OT.....	12
3.1.1 Relations entre le GI et les OT	12
3.1.2 Obligations du GI.....	12
3.1.3 Obligations des OT	14
3.1.4 Traçabilité des échanges	15
3.2 Principes de programmation et de réalisation des interventions.....	15
3.2.1 Maintenance Préventive	15
3.2.2 Maintenance Corrective et Demandes de Service	16
3.2.3 Autorisation par l’OT.....	17
3.2.4 Situations urgentes.....	18
3.3 Suivi des interventions du GI	19
3.3.1 Comptes-rendus d’intervention.....	19
3.3.2 Traçabilité du traitement des Signalements et des Demandes de Service	19
3.3.3 Remise en exploitation.....	20
3.3.4 Commission Technique de Gestion des Signalements.....	20

3.3.5	Gestion des crises	20
Annexe :	Liste des interventions prioritaires.....	21

AVERTISSEMENT

Ce document est la propriété du Groupe RATP et ne peut être reproduit, même partiellement, sans son autorisation.

GLOSSAIRE

Accident Grave	Désigne un événement, ou une succession d'événements, aux conséquences dramatiques et qui nécessite de recourir à l'intervention des services de secours publics.
Demande de Service	Demande formulée par un opérateur de transport au GI, qui ne vise pas à résoudre une anomalie survenue sur un bien confié en gestion technique au GI, qui n'a pas d'incidence sur la disponibilité de l'infrastructure de transport à court terme et qui ne revêt pas de caractère d'urgence.
ERP Gare	Désigne les bâtiments de la Gare dans lesquels des personnes sont admises (personnel et voyageurs).
Gare	Désigne les trois premières gares mises en service du RTPGP : Saint-Denis – Pleyel, Villejuif – Gustave Roussy et Aéroport d'Orly.
Incident Technique Important	Désigne tout évènement, en cours et affectant directement l'exploitation de la Gare par l'OT, sans que son déroulement ou que ses conséquences ne nécessitent de recourir à l'intervention des services de secours publics.
Liste des Interventions Prioritaires	Liste comprenant les types d'incidents en Gare revêtant un niveau de criticité accru par rapport aux autres types d'incidents et qui nécessitent une intervention prioritaire du GI.
Local de Gestion des Incendies (LGI)	Local en Gare où se situent les agents de l'OT en charge de la gestion du risque incendie.
Maintenance Corrective	Maintenance exécutée après détection d'une panne ou d'un défaut sur un bien confié en gestion technique au GI et destinée à remettre ce bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise.
Maintenance Préventive	Maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits, destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien confié en gestion technique au GI.
Ouvrage Annexe (OA)	Local situé en dehors des Gares et rattaché aux tunnels. Il constitue un accès pour les services de secours, sert au désenfumage du tunnel, et permet de collecter les eaux du tunnel. Il dispose d'une alimentation électrique et d'un système de climatisation nécessaires au fonctionnement de ses équipements.
Poste de Supervision Local (PSL)	Local en Gare où se situent les agents de l'OT qui contrôlent les autorisations d'accès.

Réseau de Transport Public du Grand Paris (RTPGP)	Définit le réseau couvert par les articles 2 et 20-2 de la <i>Loi Grand Paris</i> , correspondant aux lignes 15, 16, 17 et 18 de métro, à l'exclusion du prolongement de la ligne de métro 14.
Signalement	Formalisation d'une anomalie constatée par un opérateur de transport sur un bien confié en gestion technique au GI et qui nécessite une intervention de Maintenance Corrective.
VIGILENS	Système d'information de la RATP-GI dédié à la gestion des Signalements et des Demandes de Service émis par les OT.

1 INFORMATIONS GENERALES

1.1 INTRODUCTION

La Régie Autonome des Transports Parisiens (ci-après « RATP-GI » ou « GI ») publie chaque année un document de référence « qui décrit les dispositions prévues afin d'assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des exploitants désignés par Ile-de-France Mobilités »¹, conformément à l'article L2142-19 du code des transports.

Ce document de référence du gestionnaire technique (ci-après « DRGT ») fait objet d'un avis motivé de l'Autorité de Régulation des Transports (ci-après « ART ») suivant les articles L2131-4 et L2142-19 du code des transports.

1.2 PERIMETRE

Le périmètre du DRGT couvrira, à terme, le Réseau de Transport Public du Grand Paris (ci-après « RTPGP »), constitué des réseaux suivants définis par la *Loi Grand Paris*²:

- le réseau défini à l'article 2 de cette loi³, constitué des nouvelles lignes de métropolitain :
 - 15 Sud (Pont de Sèvres → Noisy – Champs) ;
 - 15 Ouest (Pont de Sèvres → Saint-Denis – Pleyel) ;
 - 16 (Saint-Denis – Pleyel → Noisy – Champs) ;
 - 17 (Saint-Denis – Pleyel → Noisy – Champs)
 - 18 (Aéroport d'Orly → Versailles – Chantiers) ;
- la nouvelle ligne de métropolitain 15 Est (Saint-Denis – Pleyel → Champigny Centre), qui relève de l'article 20-2 de cette loi.

L'ensemble de ces lignes n'étant pas encore en service, le champ du présent DRGT est restreint aux trois gares (ci-après « Gares ») du RTPGP, qui sont en interconnexion avec la ligne de métropolitain 14, qui sont mises en service en 2024 :

- la gare « Saint-Denis – Pleyel », qui est située sur les lignes 15 Est et Ouest, 16 et 17 ;
- la gare « Villejuif – Gustave Roussy », qui est située sur la ligne 15 Sud ;
- la gare « Aéroport d'Orly », qui est située sur la ligne 18.

Le champ du DRGT sera incrémenté au fil des mises en service des tronçons des lignes du RTPGP.

¹ Article L2142-19 du code des transports

² Loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris

³ Le prolongement de la ligne de métro 14 est exclu du périmètre du DRGT.

1.3 ACTEURS

La **Société des Grands Projets (ci-après « SGP »)** assure la maîtrise d'ouvrage du RTPGP⁴, et est « *propriétaire [des] lignes, ouvrages et installations, ainsi que des gares, y compris d'interconnexion [du RTPGP], qu'elle réalise, jusqu'à sa dissolution* »⁵. Les caractéristiques techniques du RTPGP, et notamment les interfaces qui peuvent exister lors de son exploitation, sont ainsi définies par la SGP lors de la conception et de la réalisation de ce réseau.

IDFM est l'autorité organisatrice des services de transports réguliers de personnes dans la région Ile-de-France⁶, qui désigne les **opérateurs de transport (ci-après « OT »)** et conclut avec eux des contrats de service public pour l'exploitation des lignes et des Gares du RTPGP.

A compter de leur mise en service, les Gares et tronçons des lignes du RTPGP sont confiés en **gestion technique** :

- pour partie à la **RATP-GI**⁷ : la liste des éléments des gares et tronçons des lignes confiés en gestion technique à la RATP-GI est fixée par l'arrêté du 8 février 2019⁸. Pour les trois premières Gares, ces éléments sont visés au chapitre « 2 Périmètre de gestion technique de la RATP-GI » ;
- pour partie à **Ile-de-France Mobilités**⁹ (ci-après « **IDFM** ») qui en confie la maintenance aux OT¹⁰.

Ainsi, pour les Gares qui lui sont confiées par IDFM, chaque OT assure la gestion technique d'une partie des éléments du RTPGP et la responsabilité de site des ERP Gares. Pour ces missions, les OT sont rémunérés directement par IDFM.

La RATP-GI assure, conformément à la Loi Grand Paris, et ce pour les éléments qui lui sont confiés¹¹ la gestion technique des éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, du RTPGP.

Pour l'exercice de cette mission de gestion technique du RTPGP¹², la RATP-GI est rémunérée par IDFM¹³.

⁴ La maîtrise d'ouvrage du réseau défini à l'article 2 de la *Loi Grand Paris* est assurée par la SGP en application de l'article 7 de la même loi. Une convention conclue le 28 avril 2015 a transféré la maîtrise d'ouvrage du réseau défini à l'article 20-2 de la *Loi Grand Paris* d'IDFM vers la SGP.

⁵ Article 20 I de la Loi Grand Paris

⁶ Article L1241-1 du code des transports

⁷ Article 20 I de la Loi Grand Paris, article 1 du décret n°2019-87

⁸ Arrêté du 8 février 2019 définissant les éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, du réseau de transport public du Grand Paris et des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris dont la Régie autonome des transports parisiens assure la gestion technique

⁹ Article 20 II de la Loi Grand Paris

¹⁰ Les éléments des gares et tronçons de lignes qui ne figurent pas dans la liste fixée par l'arrêté du 8 février 2019 susvisé sont remis en gestion technique à IDFM, qui en confie la maintenance aux OT.

¹¹ La liste des éléments confiés en gestion technique à la RATP est fixée par l'arrêté du 8 février 2019 « définissant les éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, du réseau de transport public du Grand Paris et des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris dont la RATP assure la gestion technique ».

¹² La mission de gestion technique de la RATP-GI est assurée dans les conditions prévues par l'article L.2142-3 du code des transports, par le décret n° 2019-87 du 8 février 2019 et par l'arrêté du 8 février 2019 précité.

¹³ Article 3 du décret n°2019-87 du 8 février 2019

1.4 INTERFACES ENTRE LES OT ET LA RATP-GI

Lors de l'exploitation des Gares et des lignes du RTPGP, les périmètres de responsabilité des OT et du GI, les responsabilités aux interfaces et les modalités de coopération aux interfaces lors de l'exploitation (OT) et de la maintenance (RATP-GI ou OT) du RTPGP sont fixés par des protocoles opérationnels, rédigés en concertation par l'ensemble des acteurs, sous le contrôle d'IDFM et en présence de la SGP.

Ces protocoles opérationnels ont pour objet de :

- recenser l'ensemble des interfaces entre la RATP-GI et les OT ;
- préciser les rôles et responsabilités des différents acteurs (RATP-GI, OT, SGP et IDFM) aux interfaces ;
- identifier les informations échangées entre la RATP-GI et les OT dans ce cadre.

Les OT et la RATP-GI sont tenus vis-à-vis d'IDFM de respecter strictement les procédures détaillées dans les protocoles opérationnels. Toute évolution de ces protocoles opérationnels fera l'objet d'une concertation entre l'ensemble des acteurs concernés.

Le présent DRGT décrit les dispositions prévues dans les protocoles opérationnels qui permettent à la RATP-GI d'assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des différents OT, conformément à l'article L2142-19 du code des transports.

1.5 CADRE JURIDIQUE

Le DRGT est notamment basé sur les textes législatifs et réglementaires suivants :

- [Code des transports, partie législative](#) ; et notamment :
 - [Article L2142-3](#)
 - [Article L2142-19](#)
- [Ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation du transport de voyageurs en Ile-de-France](#) ;
- [Loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris](#) ;
- [Loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités](#) ;
- [Décret n° 2019-87 du 8 février 2019 relatif à la gestion technique des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, du réseau de transport public du Grand Paris et des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris](#) ;
- [Arrêté du 8 février 2019 définissant les éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, du réseau de transport public du Grand Paris et des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris dont la Régie autonome des transports parisiens assure la gestion technique.](#)

L'ensemble de ces textes est consultable via les liens hypertextes qui y sont rattachés.

1.6 PERIODE DE VALIDITE ET MISE A JOUR

Au titre de l'article L2142-19 du code des transports, l'ART émet un avis motivé sur le DRGT de la RATP-GI. Ce document est annuellement soumis pour avis à l'ART, mis à jour le cas échéant.

Le DRGT a une durée de validité d'un an, à compter du 1er février 2025.

A la suite de la mise en service des lignes du RTPGP, l'extension du périmètre de gestion technique confié à la RATP-GI sera traitée dans le cadre des mises à jour du présent document.

1.7 PUBLICATION

Le DRGT est établi en français et publié par la RATP-GI en français sur le site internet du Groupe RATP, où il est téléchargeable gratuitement.

1.8 CONTACT

Pour toute question relative au présent DRGT, ou procédure qui en découle, merci de contacter la RATP-GI par courriel à l'adresse : drgt-grandparis@ratp.fr.

2 PERIMETRE DE GESTION TECHNIQUE DE LA RATP-GI

Le périmètre de gestion technique de la RATP-GI traité par le présent DRGT se constitue des infrastructures suivantes :

- les trois Gares de Saint-Denis – Pleyel, Villejuif – Gustave Roussy et Aéroport d’Orly, chacune des Gares comprenant géographiquement l’ensemble des espaces situés à l’intérieur de celles-ci, entre le point d’entrée des voyageurs jusqu’à la façade de quai, celle-ci exclue. Les tunnels ne sont pas inclus dans les infrastructures du présent DRGT.
- un Ouvrage Annexe (OA) à la Gare Aéroport d’Orly.

La RATP-GI assure sa mission de gestion technique conformément à l’arrêté du 8 février 2019 qui vient définir « *les éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d’interconnexion* » du RTPGP et à l’arrêté du 14 avril 2020¹⁴.

Dans un premier temps, pour les trois premières Gares du RTPGP, le périmètre de la gestion technique de la RATP-GI se constitue des éléments suivants :

- pour les Gares :
 - du gros œuvre, du clos et couvert (éléments structurels, radier, parois moulées, quais, ouvrages surplombant les voies et les quais, dalles de tous les niveaux intermédiaires) ;
 - des équipements de sécurité inondation (postes d’épuisement de quais, poste de relevage, dispositif de drainage et de traitement des eaux d’infiltration) ;
 - des infrastructures de transformation et de distribution d’énergie jusqu’aux armoires du tableau général basse tension de manière générale, et en aval du tableau général basse tension pour l’alimentation des équipements et des systèmes confiés en gestion technique au GI.
- pour l’OA rattaché à la Gare Aéroport d’Orly :
 - pour les infrastructures de transformation et de distribution de l’énergie : les équipements de basse tension, les artères de de distribution haute tension (HTA) et les canalisations haute tension (HT) et basse tension (BT) ;
 - le second œuvre et les équipements (dont aménagements extérieurs y compris paysagers, voies d’accès, portails).

Les autres éléments des Gares et OA ci-dessus figurant dans l’arrêté du 8 février 2019 n’ont pas encore été confiés au GI par la SGP. Ces éléments entreront progressivement dans le périmètre de gestion technique du GI pour les mises en service des lignes du RTPGP.

¹⁴ Arrêté du 14 avril 2020 modifiant l’arrêté du 8 février 2019 définissant les éléments des lignes, ouvrages et installations du réseau de transport public du Grand Paris et des réseaux mentionnés à l’article 20-2 de la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris dont la RATP assure la gestion technique

3 GESTION TECHNIQUE

3.1 OBLIGATIONS DU GI ET DES OT

3.1.1 Relations entre le GI et les OT

Pour l'exploitation des Gares, les échanges entre GI et OT concernent :

- **la planification, par le GI, de ses interventions en Gare ou OA**, pour de la Maintenance Préventive (opérations de maintenance courante du GI sur les biens dont il assure la gestion technique) ou de la Maintenance Corrective.
 - *Planification soumise, après échanges OT-GI, à validation définitive par l'OT.*
- **les demandes d'intervention du GI consécutives à la transmission par l'OT d'un Signalement ou d'une Demande de Service.**
 - *Ces demandes transitent par le CTS, front-office du GI pour les OT.*
- **l'accès des agents du GI pour toute intervention en Gare (opérations de Maintenance ou Demandes de Service)** : les agents de maintenance du GI doivent se présenter au PSL (OT) à leur arrivée pour obtenir une autorisation d'intervention, et une fois l'intervention achevée.
- **l'accompagnement par le GI lors d'une situation de crise en Gare**, lorsqu'un bien confié en gestion technique au GI est concerné par cette crise : le coordinateur technique du GI désigné par le CTS accompagne l'OT tout au long du processus de gestion de la crise.
- **le suivi des interventions du GI**, qui est assuré par la traçabilité des interventions, la Commission Technique de Gestion des Signalements, le rapport technique et le retour d'expérience à la suite des gestions de crise en Gare.

3.1.2 Obligations du GI

3.1.2.1 Gestion technique

Le GI, gestionnaire technique d'une partie des biens du RTPGP, peut intervenir :

- en Maintenance Corrective :
 - à la suite d'une constatation, par des agents de maintenance du GI lors d'un déplacement à pied d'œuvre en Gare ou en OA, d'une anomalie sur un bien ;
 - à la suite d'un Signalement (anomalie constatée sur un Bien GI) saisi par l'OT de la gare concernée via le système d'information mis à disposition par le GI (VIGILENS) et traité via le CTS ;
- en Maintenance Préventive pour les biens qui lui sont confiés : ces interventions font l'objet d'une planification dont les modalités sont détaillées au chapitre « 3.2.1 Maintenance Préventive ». Au préalable, le GI doit communiquer une planification annuelle des opérations

de Maintenance Préventive à l'OT de la Gare concernée et transmettre à l'OT de la gare concernée un calendrier hebdomadaire d'intervention.

- en réponse aux Demandes de Service formulées par les OT.

Le GI doit obtenir une autorisation d'accès en Gare auprès de l'OT concerné préalablement à ses interventions : à cet effet, il doit se signaler, pour chaque intervention, au PSL à son arrivée en Gare ainsi qu'à son départ de la Gare.

A la suite de chaque intervention, les agents de maintenance du GI doivent informer le PSL de l'état de traitement du Signalement ou de la Demande de Service et proposer au PSL la remise en exploitation du bien concerné.

Par ailleurs, si une alarme incendie se déclenche pour un bien situé en OA, le GI doit effectuer la levée de doute dans les conditions prévues au chapitre « 3.2.4 Situations urgentes ».

3.1.2.2 Centre de Traitement des Signalements (CTS)

Composé d'agents du GI, le CTS est le front-office pour tous les OT, dans un esprit d'assurer le traitement équitable, transparent et non discriminatoire des OT.

Il est le point d'entrée de tous les OT pour le traitement des Signalements et des Demandes de Service. Le CTS applique les modalités suivantes à tous les OT :

- *Réception des Signalements et Demandes de Service* : les demandes des OT sont reçues au CTS, par l'intermédiaire de VIGILENS qui est le système d'information mis à disposition de tous les OT par le GI. Elles sont traitées et qualifiées en fonction de leur ordre d'arrivée, avec le cas échéant des échanges complémentaires entre l'émetteur et les agents du CTS.
- *Affectation* : Si l'affectation au GI est confirmée, le CTS organise la mise en charge des équipes du GI pour l'intervention de maintenance.
NB : Dans le cas où un Signalement aurait été orienté par erreur au CTS et ne concernerait pas le GI, le CTS est chargé d'en informer l'OT.
- *Priorisation* : Une priorisation pourra être nécessaire entre les interventions dans le cas où le GI ne pourrait répondre à un certain nombre de demandes concomitantes. Elle est déterminée grâce à l'analyse par le GI du caractère urgent de certaines interventions. A cet effet, le GI publie la Liste des Interventions Prioritaires, qui figure en annexe du présent DRGT. Cette liste est partagée avec les OT à chaque mise à jour, et peut être discutée, notamment à l'occasion de la Commission Technique de Gestion des Signalements.
- *Clôture* : Le CTS est aussi chargé d'acter la résolution de chaque intervention et d'en informer l'OT, notamment pour permettre à l'OT de décider de la remise en service du bien concerné.

Le CTS assure également le lien entre le GI et les OT dans le cadre de la planification des interventions du GI.

Par ailleurs, en cas de crise en Gare, lorsqu'un bien confié en gestion technique au GI est concerné par cette crise, le CTS désigne un coordinateur technique du GI qui accompagne l'OT pour le processus de gestion de cette crise. Les missions du coordinateur technique sont développées au chapitre « 3.2.4 Situations urgentes ».

3.1.3 Obligations des OT

3.1.3.1 Gestion technique

Les OT assurent, pour la gare qu'ils exploitent, la gestion technique des biens qui leur sont confiés (notamment : billettique, contrôle d'accès, informations aux voyageurs, éclairage, système de détection et de sécurité incendie).

3.1.3.2 Interfaces avec le GI pour les interventions en Gare et OA

Afin de permettre au GI d'assurer sa mission de gestion technique en Gare et OA, les modalités suivantes sont prévues :

- *Planification des interventions programmées* : après avoir reçu la planification annuelle des opérations de Maintenance Préventive du GI, l'OT se charge d'intégrer ces demandes lorsqu'il rédige le plan de prévention de la Gare et consolide alors une planification annuelle des interventions du GI en Gare.
Cette planification annuelle est affinée par l'OT à la suite de la transmission par le GI d'un calendrier hebdomadaire des interventions programmées (Maintenance Préventive et interventions de Maintenance Corrective réalisées sur demande du GI). L'OT ne peut refuser la demande d'intervention ainsi formulée par le GI qu'au titre de raisons de service et doit le cas échéant proposer un créneau ultérieur en cohérence avec le besoin de maintenance exprimé par le GI.
- *Transmission de Signalements et de Demandes de Service* :
 - Signalements : Lorsqu'ils constatent une anomalie sur un bien confié en gestion technique au GI, les OT doivent transmettre cette information par un Signalement dans VIGILENS, qui sera traité par le CTS selon des modalités précisées au chapitre « 3.2.2 Maintenance Corrective et Demandes de Service ». A la demande du CTS, l'OT doit préciser son Signalement afin d'en assurer le meilleur traitement par le GI.
 - Demandes de Service : Les OT doivent transmettre leurs Demandes de Service via VIGILENS. Celles-ci seront traitées par le CTS selon les modalités précisées au chapitre « 3.2.2 Maintenance Corrective et Demandes de Service ».
- *Autorisation des interventions du GI* : Avant toute intervention de maintenance du GI en Gare, les agents de l'OT présents au PSL doivent autoriser ces interventions.

3.1.3.3 Situations urgentes

Gestion de crise

L'OT est responsable du processus de gestion de crise en Gare, suivant les modalités prévues au chapitre « 3.2.4 Situations urgentes ».

En outre, l'OT a la charge d'organiser des simulations de gestion de crise dont il doit proposer au GI la planification, le type et le contenu des exercices.

Gestion du risque incendie

L'OT assure la gestion du risque incendie en Gare, suivant les modalités prévues au chapitre « 3.2.4 Situations urgentes ».

3.1.3.4 Responsabilité de site

Les OT assurent la responsabilité de site de l'ERP Gare (contrôle sur les autorisations d'accès, gestion des crises et du risque incendie) et établissent le plan de prévention de la Gare.

3.1.4 Traçabilité des échanges

La traçabilité des échanges est requise pour les Signalements et les Demandes de Service : l'ensemble des informations renseignées par l'OT lors de la saisie d'une demande dans VIGILENS donnent lieu à conservation sur ce système d'information pour une durée de dix ans.

Chaque OT a accès, via VIGILENS, à l'historique du traitement de ses demandes passées (Signalements et Demandes de Service). Cet historique est exhaustif et comprend l'ensemble des informations échangées entre l'OT et le GI (par exemple : type de demande, localisation du bien concerné, description de l'anomalie) ainsi que les états successifs d'avancement des demandes émises (de leur saisie dans VIGILENS jusqu'à leur clôture).

3.2 PRINCIPES DE PROGRAMMATION ET DE REALISATION DES INTERVENTIONS

3.2.1 Maintenance Préventive

La programmation annuelle des interventions de Maintenance Préventive est réalisée selon le process suivant :

- *Programme de maintenance* : le GI réalise un programme de maintenance annuel, qui est contractualisé avec IDFM. IDFM valide ainsi les besoins identifiés par le GI d'opérations de Maintenance Préventive et leur répartition sur le réseau.
- *Planification annuelle des opérations* : sur la base de ce programme, le GI établit et transmet à l'OT de la Gare concernée une première planification des interventions de Maintenance Préventive. L'OT se charge ensuite d'intégrer ces demandes lorsqu'il rédige le plan de prévention de la Gare, et consolide alors une planification annuelle pour ces interventions.
- *Demande d'intervention* : les interventions de Maintenance Préventive sont définitivement planifiées à la suite de la transmission par le CTS à l'OT d'un calendrier hebdomadaire des interventions programmées¹⁵, au plus tard 72h avant le début de la semaine d'intervention. L'OT peut refuser la demande d'intervention ainsi formulée par le GI, uniquement au titre de raisons de service et doit le cas échéant proposer un créneau ultérieur en cohérence avec le besoin de maintenance exprimé par le GI.

¹⁵ Le calendrier hebdomadaire des interventions programmées contient les interventions de Maintenance Préventive et les interventions de Maintenance Corrective qui sont à l'initiative du GI.

3.2.2 Maintenance Corrective et Demandes de Service

3.2.2.1 Principes

Les interventions du GI peuvent être menées à son initiative ou à celle de l'OT de la Gare concernée :

- à l'initiative du GI lorsque des agents de maintenance du GI découvrent, lors d'un déplacement à pied d'œuvre en Gare, une anomalie sur un bien confié en gestion technique au GI. Le GI inscrit alors une intervention de Maintenance Corrective dans le calendrier hebdomadaire qu'il transmet à l'OT dans les conditions prévues au chapitre « 3.2.1 Maintenance Préventive ».
- sur demande de l'OT qui peut émettre un Signalement lorsqu'il constate une anomalie sur un bien confié en gestion technique au GI, ou effectuer une Demande de Service.

Pour saisir les Demandes de Service et les Signalements, le GI met à disposition des OT un système d'information (*ci-après « VIGILENS »*), qui permet :

- aux OT de préciser leur demande (Demande de Service ou Signalement) : En cas de besoin de clarifications et/ou de compléments d'information sur la demande émise, les agents du CTS peuvent échanger via VIGILENS et/ou par téléphone avec les personnels des OT autant que nécessaire pour affiner la demande.
NB : Seules les demandes relevant de la responsabilité du GI, c'est-à-dire portant sur des biens remis en gestion technique au GI, sont prises en compte dans VIGILENS.
- de suivre l'évolution de la prise en charge de sa demande par le CTS :
 - l'état de la demande est automatiquement mis à jour lors de son traitement par le CTS : l'OT concerné est informé de la prise en compte de sa demande (refus ou acceptation du GI).
 - un éventuel refus de la demande émise par l'OT (exemple : demande portant sur un élément en dehors du périmètre de gestion technique du GI, demande effectuée en double dans VIGILENS) sera dûment justifié par le GI et notifié à l'OT via VIGILENS.

A titre exceptionnel, s'il constate un incident au niveau de criticité accru tel qu'indiqué dans la Liste des Interventions Prioritaires qui figure en annexe du présent DRGT, ou en cas d'indisponibilité de VIGILENS, l'OT pourra joindre directement le CTS par téléphone. A la suite de cet appel, l'OT formalise l'anomalie constatée via un Signalement saisi dans VIGILENS et transmis au CTS.

3.2.2.2 Priorisations et traitement des demandes prises en charge

Une priorité d'analyse est donnée par le CTS au traitement des Signalements par rapport au traitement des Demandes de Service, qui ne revêtent pas de caractère critique.

Priorisation des Signalements

Lorsque plusieurs Signalements de plusieurs gares différentes ou d'équipements différents lui parviennent de manière concomitante le CTS, en dehors de la survenance d'une crise en Gare ou OA, pourra être amené à prioriser le traitement de ces Signalements. Pour objectiver cette priorisation, le GI s'appuiera sur la Liste des Interventions Prioritaires, qui figure en annexe du présent DRGT.

Cette liste est établie par le GI grâce à la connaissance que le GI a de la criticité des incidents potentiels. Elle est partagée avec les OT à chaque mise à jour, et peut être discutée, notamment à l'occasion de la Commission Technique de Gestion des Signalements.

Les autres Signalements reçus par le CTS, ne revêtant pas d'impact majeur sur l'exploitation de la gare, sont traités en fonction de leur ordre d'arrivée au CTS et indépendamment du demandeur.

Traitement des Demandes de Service

Les Demandes de Service sont traitées en fonction de leur ordre d'arrivée au CTS, indépendamment du demandeur :

- les Demandes de Service liées à l'accompagnement d'une équipe de l'OT en Gare sont traitées par le CTS en organisant le rendez-vous avec l'équipe de maintenance du GI ;
- les Demandes de Service dont la réalisation serait de nature à avoir un impact sur l'infrastructure de la Gare (ex : branchement au poste éclairage-force d'un nouvel équipement, ancrage d'un nouvel équipement sur les murs de la gare) sont traitées par le CTS consécutivement à la réalisation d'une analyse d'impact par le GI, qui évaluera la faisabilité technique de la demande de l'OT (ex : possibilité de l'ancrage demandé eu égard aux contraintes techniques liées au génie-civil de la gare).

L'OT est informé de la prise en compte de sa Demande de Service via VIGILENS. Tout refus de celle-ci par le CTS est justifié au regard de l'analyse par le GI de la faisabilité de l'intervention et notifié par le GI à l'OT via VIGILENS.

Une fois le Signalement ou la Demande de Service pris en charge, et hiérarchisé le cas échéant, il est alors transformé par le CTS en dépêche à destination des équipes de maintenance du GI.

3.2.3 Autorisation par l'OT

Toute intervention du GI en Gare ou OA doit être précédée d'une autorisation d'accès de l'OT en arrivant sur site.

Pour la réalisation de l'intervention en Gare ou en OA, les équipes de maintenance du GI doivent à leur arrivée obtenir une autorisation d'accès auprès du personnel de l'OT présent au PSL de la Gare concernée.

Une fois l'intervention achevée, les équipes de maintenance du GI doivent prévenir le personnel de l'OT présent au PSL de leur départ, les informer de l'état de traitement du Signalement ou de la Demande de Service et proposer au PSL la remise en exploitation du bien concerné.

La décision de remise en exploitation du bien concerné incombe à l'OT.

3.2.4 Situations urgentes

3.2.4.1 Crises en Gare

Cas général

Toute crise en Gare (Incident Technique Important ou Accident Grave) est remontée au PSL par les agents de l'OT ou du GI présents en Gare.

Après s'être assuré que la situation qui lui est remontée le nécessite, l'OT déclenche le processus de gestion de crise.

L'OT est responsable du processus de gestion de crise. A cet effet, et afin d'assurer le déroulement de la gestion de crise, le PSL désigne :

- un directeur de crise (agent de l'OT responsable de la gestion de crise) ;
- un coordinateur de crise OT (agent de l'OT présent sur le site de l'incident et qui coordonne l'ensemble des intervenants).

A l'issue de la crise, l'OT décide de la remise en exploitation de la Gare.

Cas où un bien confié en gestion technique au GI est touché par la crise

Lorsque la crise touche un bien confié en gestion technique au GI, l'OT prévient le CTS via un appel téléphonique puis saisit un Signalement.

Le CTS désigne alors le coordinateur technique du GI, et communique ses coordonnées à l'OT. Sous la direction du directeur de crise OT, les missions du coordinateur technique du GI consistent en :

- l'accompagnement de l'OT jusqu'à la remise en état du bien ;
- la rédaction du procès-verbal de remise en état dudit bien, qu'il transmet à l'OT ;
- la transmission de la proposition de remise en exploitation du bien concerné à l'OT.

A l'issue de la crise, l'OT et le GI élaborent un rapport technique relatif à la gestion de la crise, que l'OT transmet à IDFM.

3.2.4.2 Risque incendie

Les alarmes incendie parviennent au Local de Gestion des Incendies (LGI), situé en Gare et occupé par des agents de l'OT. En Gare, la gestion du risque incendie est assurée par l'OT.

Cas du déclenchement d'une alarme incendie en Gare

Lorsqu'une alarme parvient au LGI, l'OT doit effectuer la levée de doute, qui consiste en la vérification de la réalité d'une alarme. La levée de doute peut être effectuée par vidéo ou en l'absence de moyens vidéo, par un déplacement à pied d'œuvre d'un agent de l'OT.

La levée de doute peut conclure à l'absence de départ de feu dans le local ou sur l'équipement d'où provient l'alarme : lorsque l'alarme qui s'est déclenchée portait sur un bien confié en gestion technique au GI, l'OT saisit alors un Signalement selon les modalités prévues au chapitre « 3.2.2 Maintenance Corrective et Demandes de Service ».

En cas de constatation d'un incendie à la suite de la levée de doute, l'OT assume les rôles suivants :

- Appel aux services de secours ;
- Evacuation des voyageurs et des agents du GI et de l'OT présents en Gare ;
- Désenfumage ;
- Alerte des tiers.

Cas du déclenchement d'une alarme incendie en OA

Le GI doit, à la suite d'un appel du PSL passé au CTS, effectuer la levée de doute. A l'issue de cette levée de doute :

- Si les agents de maintenance du GI constatent l'absence d'incendie en OA, le GI réalise une intervention de maintenance dans les conditions prévues au chapitre « 3.2.2 *Maintenance Corrective et Demandes de Service* » ;
- Si les agents de maintenance du GI constatent un incendie en OA, le GI contacte le LGI : les agents de l'OT assument les rôles décrits ci-dessus dans le cas d'un incendie en Gare.

3.3 SUIVI DES INTERVENTIONS DU GI

3.3.1 Comptes-rendus d'intervention

A l'issue des interventions de Maintenance Corrective (Signalements de l'OT), les agents de maintenance du GI saisissent les comptes-rendus d'intervention, qu'ils transmettent au CTS.

Le CTS formalise à l'OT via VIGILENS une proposition de remise en exploitation pour le bien concerné. Cette action clôture l'intervention du GI.

3.3.2 Traçabilité du traitement des Signalements et des Demandes de Service

La traçabilité des échanges est requise pour les Signalements et les Demandes de Service : l'ensemble des informations renseignées par l'OT lors de la saisie d'une demande dans VIGILENS donnent lieu à conservation sur ce système d'information pour une durée de dix ans.

Chaque OT a accès, via VIGILENS, à l'historique du traitement de ses demandes passées (Signalements et Demandes de Service). Cet historique est exhaustif et comprend l'ensemble des informations échangées entre l'OT et le GI (par exemple : type de demande, localisation du bien concerné, description de l'anomalie) ainsi que les états successifs d'avancement des demandes émises (de leur saisie dans VIGILENS jusqu'à leur clôture).

3.3.3 Remise en exploitation

L'OT décide de la remise en exploitation du bien concerné à l'issue de l'intervention du GI.

A la suite d'une intervention de maintenance ou la réalisation d'une Demande de Service, les agents du GI doivent informer le PSL de l'état de traitement du Signalement ou de la Demande de Service, et proposer au PSL la remise en exploitation du bien concerné. Dans le cadre d'une intervention de Maintenance Corrective, le CTS vient ensuite formaliser cette proposition de remise en exploitation via VIGILENS.

Lorsque le GI intervient dans le cadre du processus de gestion de crise, le coordinateur technique du GI transmet à l'OT un procès-verbal de remise en état des installations, préalablement à la décision de remise en exploitation prise par l'OT.

3.3.4 Commission Technique de Gestion des Signalements

La Commission Technique de Gestion des Signalements, à fréquence mensuelle et à laquelle participent le GI et l'OT de la Gare concernée, vise notamment à :

- revenir sur les principales anomalies ayant donné lieu à des Signalements le mois passé et leurs modalités de traitement ;
- établir des plans d'actions partagés visant à améliorer la gestion des Signalements.

Le GI, qui préside chaque commission, communique au besoin les mises à jour de la liste des incidents revêtant un niveau de criticité accru, qui nécessitent une priorisation de la part du CTS.

3.3.5 Gestion des crises

A l'issue de chaque déclenchement d'une gestion de crise, l'OT de la Gare concernée doit transmettre à IDFM :

- un rapport technique relatif à la gestion de la crise, le cas échéant élaboré avec le GI lorsque la crise a concerné un bien confié en gestion technique au GI ;
- un retour d'expérience, qui vise à étudier les améliorations susceptibles d'être apportées au processus de gestion de la crise. L'OT (directeur de crise et coordinateur OT) et le coordinateur technique du GI participent à l'élaboration de ce retour d'expérience.

ANNEXE : LISTE DES INTERVENTIONS PRIORITAIRES

La Liste des Interventions Prioritaires est, à date du 1^{er} février 2025, la suivante :

- Perte d'alimentation électrique d'une gare ;
- Noyage des sous-quais d'une gare, par exemple consécutif à une infiltration massive ou à une panne de pompes ;
- Infiltration ou dégradation du génie civil ou clos-couvert d'une gare, lorsque celle-ci impacte la disponibilité du système de transport ou la sécurité des personnes.

Cette liste, communiquée par le GI aux OT peut être amenée à évoluer sur proposition des OT ou du GI notamment à l'occasion de la Commission Technique de Gestion des Signalements.

La Liste des Interventions Prioritaires est notifiée par le GI à chaque OT dans le cas d'une mise à jour, et est accessible sur demande faite auprès du GI dans les conditions prévues au chapitre « 1.8 Contact ».

