

Avis n° 2025-001 du 16 janvier 2025

Relatif au document de référence de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris Express (DRGT) pour l'année 2025

L'essentiel

La loi n° 2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris confie à la Régie autonome des transports parisiens (RATP) la gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris (RTPGP), qui reste pour autant la propriété de la Société des grands projets. L'activité de gestion technique de la RATP consiste principalement à assurer la maintenance à la fois légère et lourde des éléments du RTPGP qui lui ont été confiés.

La RATP exerce une double fonction dans le RTPGP. D'une part, elle exerce une activité monopolistique de gestionnaire technique du réseau. D'autre part, elle peut, en tant qu'opérateur de transport et à l'instar d'autres entreprises, participer aux appels d'offres concurrentiels organisés par Île-de-France Mobilités et ainsi être amenée à exploiter certaines lignes du RTPGP.

Dans ce contexte, l'article L. 2142-19 du code des transports prévoit qu'au titre de cette activité de gestion technique, la RATP publie chaque année un document de référence de gestion technique (DRGT) qui « décrit les dispositions prévues afin d'assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des exploitants désignés par Île-de-France Mobilités », sur lequel l'Autorité émet un avis simple (consultatif).

L'Autorité considère que le projet de DRGT transmis, couvrant la période du 1^{er} février 2025 au 1^{er} février 2026, répond pour l'essentiel aux exigences prévues par le code des transports. Ce projet constitue un premier DRGT, qui prépare les futures versions et a vocation à être étoffé au fur et à mesure de la reprise en gestion d'un périmètre plus large et plus critique pour les opérateurs de transports. Ce premier DRGT couvre en effet les trois gares du RTPGP reprises en gestion à ce jour : Aéroport d'Orly, Saint-Denis Pleyel et Villejuif - Institut Gustave Roussy. À terme, le DRGT aura vocation à couvrir un périmètre beaucoup plus important, avec 165 km de réseau et 68 nouvelles gares associées. L'Autorité formule, dans cette perspective, plusieurs recommandations à prendre en compte lors de la prochaine mise à jour du document, notamment l'introduction d'indicateurs de suivi des interventions de maintenance réalisées par la RATP. Ces mesures visent à renforcer les dispositions envisagées par la RATP dans ce premier DRGT afin de garantir un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des opérateurs de transport intervenant sur le RTPGP.

Cette synthèse a un caractère strictement informatif. Elle ne saurait se substituer aux motifs et conclusions ci-après, qui seuls font foi.

L'Autorité de régulation des transports (ci-après « l'Autorité »),

Saisie pour avis par la Régie Autonome des Transports Parisiens (ci-après « RATP »), par courriel reçu en date du 22 novembre 2024, la saisine ayant été déclarée complète par le service de la procédure de l'Autorité à la même date ;

Vu l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France ;

Vu la loi n° 2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, notamment ses articles 1^{er}, 2, 20 et 20-2 ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 2131-3, L. 2131-4, L. 2142-3 et L. 2142-19 ;

Vu le 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, modifié ;

Vu le décret n° 2020-1752 du 28 décembre 2020 relatif aux activités de gestionnaire d'infrastructure de la RATP ;

Vu 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, modifié ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le collège en ayant délibéré le 16 janvier 2024 ;

Adopte l'avis suivant :

Table des matières

1. Contexte et cadre juridique applicable	4
1.1. La RATP établit au titre de sa mission de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris un document de référence sur lequel l'Autorité rend un avis motivé.....	4
1.2. L'Autorité est saisie du premier DRGT de la RATP, dans un contexte où celle-ci a récemment repris en gestion technique de premiers ouvrages du RTPGP.....	5
2. Analyse	7
2.1. La structure du DRGT est globalement satisfaisante au regard du périmètre couvert, mais pourrait être adaptée pour garantir la lisibilité et la transparence des évolutions futures.....	7
2.2. Les modalités d'élaboration et de communication du DRGT apparaissent satisfaisantes mais pourraient être renforcées à l'occasion des prochaines mises à jour du document.....	8
2.3. Les obligations réciproques des parties et les modalités d'intervention du gestionnaire technique sont satisfaisantes à ce stade, mais pourraient être davantage précisées à l'avenir .	9
2.3.1. La formulation des obligations à la charge du gestionnaire technique peut gagner en clarté	9
2.3.2. Les modalités d'intervention du gestionnaire technique sont de nature à assurer la transparence, l'équité et l'absence de discrimination à l'égard des opérateurs de transport .	9
2.3.3. Plusieurs actions pourront être mises en œuvre à l'avenir afin, notamment, de renforcer les garanties d'une gestion équitable et transparente des incidents signalés par les opérateurs de transport	11
Conclusion.....	13
Annexe 1 – Récapitulatif des recommandations formulées dans le présent avis	14

1. Contexte et cadre juridique applicable

1.1. La RATP établit au titre de sa mission de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris un document de référence sur lequel l'Autorité rend un avis motivé

1. Aux termes de l'article 1^{er} de la loi n° 2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, le Grand Paris est un projet urbain, social et économique d'intérêt national qui s'appuie « sur la création d'un réseau de transport public de voyageurs dont le financement des infrastructures est assuré par l'État ».
2. L'article 20 de la loi précitée précise que les éléments des lignes, ouvrages et installations ainsi que des gares, y compris d'interconnexion, composant le réseau de transport public du Grand Paris sont, après leur réception par la Société des grands projets en tant que maître d'ouvrage¹, confiés à la RATP, qui en assure la gestion technique. Il en est de même des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de cette loi². Les lignes et réseaux ainsi mentionnés aux articles 20 et 20-2 de cette loi sont désignés ci-après « RTPGP ». Ces différents éléments restent propriété de la Société des grands projets.
3. L'activité de gestion technique de la RATP consiste principalement à assurer la maintenance à la fois légère et lourde des éléments du RTPGP qui lui ont été confiés. De son côté, Île-de-France Mobilités (ci-après « IdFM »), via les exploitants qu'elle désigne, assure la maintenance des éléments du RTPGP qui ne relèvent pas de la gestion technique de la RATP, en application de l'article 20 de la loi du 3 juin 2010 susvisée³. L'activité de gestion technique exercée par la RATP, pour laquelle celle-ci est rémunérée par IdFM dans le cadre d'une convention pluriannuelle, s'effectue dans les conditions prévues à l'article L. 2142-3 du code des transports⁴. À ce titre, la RATP est notamment « responsable de l'aménagement, de l'entretien et du renouvellement de l'infrastructure, garantissant à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, ainsi que de la gestion des systèmes de contrôle, de régulation et de sécurité des lignes et des réseaux ferroviaires en Île-de-France. Elle est chargée de la gestion du trafic et des circulations sur ces lignes et ces réseaux lorsque les exigences de sécurité et d'interopérabilité du système ferroviaire ou la continuité du service public l'imposent (...). Elle adapte les lignes, ouvrages et installations dont elle assure la gestion technique en prenant en compte les besoins des utilisateurs et favorise leur interopérabilité. Elle prend en compte les besoins de la défense. L'accès à ces lignes et réseaux est assuré dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires (...) ».
4. Les éléments confiés en gestion technique à la RATP, détaillés dans l'arrêté susvisé du 8 février 2019, comprennent notamment le génie civil des lignes ou encore le gros œuvre des sites de maintenance et de remisage, des postes de commande centralisée et des gares.

¹ Aux termes de l'article 15 de la loi du 3 juin 2010 susvisée, la Société des grands projets (ancienne Société du Grand Paris) exerce la maîtrise d'ouvrage des opérations d'investissement concernant la réalisation des infrastructures du RTPGP.

² Cet article vise les projets de création ou d'extension d'infrastructures du réseau métropolitain affecté au transport public urbain de voyageurs en Île-de-France, prévoyant au moins une correspondance avec le réseau de transport public du Grand Paris, et pour lesquelles la Société des grands projets a été désignée maître d'ouvrage. Cela vise concrètement, à ce jour, la ligne 15 Est (Saint Denis-Pleyel – Champigny Centre).

³ Cela concerne en particulier le second œuvre et les équipements des sites de maintenance et de remisage ainsi que des postes de commande centralisés.

⁴ Cet article codifie l'article 2 de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 susvisée, auquel font toujours référence les articles 20 et 20-2 précités.

5. Le département « RATP Infrastructures », directement rattaché à l'établissement public à caractère industriel et commercial RATP, assure l'activité de gestionnaire technique du RTPGP ainsi que celle de gestionnaire d'infrastructure du réseau dit « historique »⁵. Il est précisé que les activités de gestion technique du RTPGP, de gestionnaire d'infrastructure du réseau historique et d'opérateur de transport exercées par la RATP font chacune l'objet d'une comptabilité séparée⁶.
6. S'agissant de l'exploitation des lignes du RTPGP, celle-ci est confiée à des opérateurs de transport (ci-après « OT ») désignés par IdFM aux termes de procédures de mise en concurrence⁷.
7. Dans ce contexte, où la RATP exerce à la fois une activité monopolistique de gestion technique du RTPGP, et une activité concurrentielle d'opérateur de transport en vertu de laquelle elle est susceptible d'exploiter certaines lignes du RTPGP, l'article L. 2142-19 du code des transports prévoit qu'au titre de cette activité de gestion technique, la RATP publie chaque année un document de référence de gestion technique (ci-après « DRGT ») « *qui décrit les dispositions prévues afin d'assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des exploitants désignés par Île-de-France Mobilités* ».
8. En vertu du même article, l'Autorité émet un avis motivé sur ce document. L'article L. 2131-4 du code des transports précise également que l'Autorité s'assure que ce document ne contient pas « *de dispositions discriminatoires et n'octroi[e] pas [...] au gestionnaire technique [...] des pouvoirs discrétionnaires pouvant être utilisés à des fins de discrimination à l'égard des candidats* ».
9. En l'absence de décret d'application précisant le délai dans lequel l'Autorité est tenue de se prononcer, celle-ci s'attache à rendre son avis dans un délai de deux mois à compter de la saisine de la RATP, conformément à l'article 18 de son règlement intérieur⁸.

1.2. L'Autorité est saisie du premier DRGT de la RATP, dans un contexte où celle-ci a récemment repris en gestion technique de premiers ouvrages du RTPGP

10. La présente saisine s'inscrit dans un contexte où plusieurs exploitants de lignes du RTPGP ont été désignés par Île-de-France Mobilités : (i) le consortium ORA, composé d'Alstom, de RATP Dev et de ComfortDelGro, pour la ligne 15 Sud⁹ et (ii) Keolis, pour les lignes 16, 17¹⁰ et 18¹¹.
11. Par ailleurs, la RATP a repris en gestion technique trois gares du RTPGP : les gares Aéroport d'Orly, Saint-Denis Pleyel et Villejuif - Institut Gustave Roussy, respectivement à compter des 29 mars, 1^{er} mai et 1^{er} octobre 2024. La reprise en gestion technique par la RATP des lignes 15 Sud, 16, 17 et 18 qui sont raccordées à ces gares interviendra ultérieurement.
12. Les trois gares susmentionnées, qui se situent sur le prolongement de la ligne 14 mis en service en juin 2024, sont désormais ouvertes au public¹². Elles constituent toutefois des ouvrages rattachés, non pas à la ligne 14, mais aux autres lignes du RTPGP qui sont en correspondance.

⁵ À savoir, les lignes du réseau métropolitain historique et certains tronçons des lignes A et B du RER.

⁶ En application de l'article L. 2142-16 du code des transports.

⁷ Voir notamment l'application combinée de l'article 20 de la loi précitée du 3 juin 2010 et de l'article 1^{er} de l'ordonnance susvisée du 7 janvier 1959, ainsi que l'article 8.2 du règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route (exception faite du prolongement de la ligne 14 qui, en tant qu'extension d'une ligne du réseau métropolitain historique, est exploitée par la RATP en vertu du monopole dont celle-ci bénéficie jusqu'en 2039, en vertu des articles L. 1241-6 et L. 2142-1 du code des transports).

⁸ Aux termes de l'article 18 du règlement intérieur de l'Autorité, « *[l]orsque le délai dans lequel l'Autorité doit rendre son avis ou sa décision n'est pas fixé par des dispositions législatives ou réglementaires, l'Autorité s'attache à émettre son avis ou sa décision dans un délai de deux mois à compter de la réception de l'ensemble des éléments utiles* ».

⁹ Contrat attribué en juillet 2023 pour une durée de six ans, prolongeable jusqu'à neuf ans.

¹⁰ Contrats attribués en mai 2023 pour une durée de sept ans, avec trois années de prolongations optionnelles.

¹¹ Contrat attribué en juin 2024 pour une durée de huit ans et quatre mois.

¹² L'ouverture au public de la gare de Villejuif - Institut Gustave Roussy doit intervenir le 18 janvier 2025.

Par conséquent, elles sont exploitées dans les conditions suivantes :

- La gare « Saint-Denis Pleyel », rattachée aux lignes 16 et 17, est exploitée par Keolis, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de ces lignes ;
- La gare « Aéroport d'Orly »¹³, rattachée à la ligne 18, est exploitée provisoirement par RATP Dev avant qu'elle ne le soit par Keolis, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de cette ligne¹⁴;
- La gare « Villejuif - Institut Gustave Roussy », rattachée à la ligne 15 Sud, est exploitée par le consortium ORA, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de cette ligne.

13. Les exploitants de ces gares exercent des missions telles que l'accueil des voyageurs mais aussi certaines prestations de maintenance ne relevant pas de la mission de gestion technique confiée à la RATP, en particulier s'agissant des systèmes de billettique, de contrôles d'accès, d'information aux voyageurs, d'éclairage, de détection et de sécurité incendie. Le tableau 1 ci-après synthétise la répartition des missions de gestion technique entre la RATP et les OT pour les trois ouvrages concernés par le projet de DRGT.

Gestion technique des principaux biens couverts par le DRGT	Gare de Saint-Denis Pleyel	Gare d'aéroport d'Orly	Gare de Villejuif – Institut Gustave Roussy
Gros œuvre, du clos et couvert des gares, équipements de sécurité inondation et infrastructures de transformation et de distribution d'énergie	RATP	RATP	RATP
Systemes de billettique, de contrôles d'accès, d'information aux voyageurs, d'éclairage, de détection et de sécurité incendie	Keolis	RATP Dev jusqu'en 2027, puis Keolis	Consortium ORA (dont RATP Dev)

Tableau 1 : Répartition de la gestion technique des principaux biens couverts par le DRGT

14. Dans ce contexte où de premières interfaces apparaissent entre le gestionnaire technique et les OT, le projet de DRGT soumis à l'avis de l'Autorité décrit la gestion desdites interfaces et les principes et modalités d'intervention du gestionnaire technique, dans la réalisation de ses actions de maintenance préventive et corrective.
15. La première version du DRGT porte uniquement sur les éléments repris en gestion technique à date par la RATP, étant précisé que le DRGT couvrira, à terme, l'ensemble du RTPGP, soit 165 km de réseau (les lignes 15 à 18) et les 68 nouvelles gares qui y sont associées. Ainsi, son périmètre sera étendu au fur et à mesure des mises en services des différents tronçons des lignes du RTPGP et des reprises en gestion technique de nouveaux ouvrages, à commencer par la ligne 15 Sud, dont la reprise en gestion technique est prévue courant 2026.

La durée de validité du DRGT est fixée à un an à compter de sa publication, prévue par la RATP au 1^{er} février 2025. En application de l'article L. 2142-19 du code des transports, il appartiendra à la RATP d'élaborer chaque année une nouvelle version du document, qui fera l'objet d'un avis motivé de l'Autorité, avant d'être publiée.

¹³ Le périmètre de la gestion technique de la RATP comprend également un ouvrage annexe rattaché à la gare « Aéroport d'Orly » par le tunnel de la future ligne 18. Cet ouvrage annexe constitue un accès pour les services de secours, sert au désenfumage du tunnel et permet de collecter ses eaux.

¹⁴ Compte tenu des calendriers respectifs de mise en service de la gare d'Orly (juin 2024) et du calendrier d'attribution du contrat d'exploitation de la ligne 18 (dont le titulaire, Keolis, n'a pu être désigné avant juin 2024), IdFM a conclu jusqu'en 2027 un marché de gestion temporaire de cette gare avec RATP Dev.

2. Analyse

16. En l'absence de dispositions réglementaires précisant, notamment, le contenu du DRGT, l'Autorité s'est principalement attachée à vérifier le caractère transparent, équitable et non-discriminatoire du document, et l'absence de pouvoir discrétionnaire, au sens de l'article L. 2131-4 du code des transports, dévolu au gestionnaire technique au travers de l'analyse de la structure du DRGT (2.1), de ses modalités d'élaboration et de communication (2.2) et des procédures d'intervention du gestionnaire technique (2.3).

2.1. La structure du DRGT est globalement satisfaisante au regard du périmètre couvert, mais pourrait être adaptée pour garantir la lisibilité et la transparence des évolutions futures

17. Le projet de DRGT est structuré autour de trois chapitres : « Informations générales », « Périmètre de gestion technique de la RATP-GI » et « Gestion technique ». Il comprend également un glossaire et une annexe (« Liste des Interventions Prioritaires »).
18. Le premier chapitre expose les informations générales relatives au DRGT, notamment sa période de validité, son cadre juridique, ses modalités de publication et les coordonnées de l'interlocuteur à contacter en cas de question relative au document. Il n'appelle pas de remarque particulière.
19. Le deuxième chapitre n'appelle pas non plus de remarque particulière dans la mesure où le périmètre des éléments repris à date en gestion technique est conforme aux dispositions de l'arrêté précité du 8 février 2019.
20. Le dernier chapitre, qui constitue le cœur du document, aborde les principaux enjeux. Il décrit les obligations respectives de la RATP, en tant que gestionnaire technique du RTPGP (ci-après « RATP-GT ») et des exploitants, y compris en cas de situations urgentes, ainsi que les principes de programmation, de réalisation et de suivi des interventions de la RATP-GT. Sont ainsi exposées les modalités suivant lesquelles la RATP-GT assure la maintenance préventive et curative des biens, tant à son initiative (notamment via une programmation des actions de maintenance préventive), que sur demande des opérateurs (« signalements », « demandes de service »).
21. Le glossaire proposé clarifie utilement les notions et termes clés afin de faciliter la compréhension et l'application du document par l'ensemble des parties prenantes. L'Autorité recommande toutefois de compléter son contenu :
- D'une part, les termes « Accident Grave » et « Incident Technique Important »¹⁵ ne sont pas définis alors que ce sont des événements majeurs qui entraînent l'application de la procédure spécifique aux « crises en gare » et pourraient utilement être illustrés par des exemples concrets ;
 - D'autre part, il ressort de l'instruction qu'un « signalement » est lié à une anomalie constatée sur un bien, tandis qu'une « demande de service » est formulée par un exploitant sans qu'elle soit nécessairement liée à une anomalie. Cependant, cette distinction, bien que reflétant des modalités de traitement différentes par le gestionnaire technique, n'apparaît pas clairement dans les définitions des deux notions.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
1	Améliorer la lisibilité du DRGT en veillant à l'exhaustivité du glossaire.	RATP-GT	DRGT 2025

¹⁵ Il ressort de l'instruction que ces termes visent respectivement « un événement, ou une succession d'événements, aux conséquences dramatiques, et qui nécessite de recourir à l'intervention des services de secours publics » et « tout événement, 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 ».

22. La structure du projet de DRGT apparaît donc, au regard du périmètre actuel repris en gestion technique, satisfaisante à des fins de lisibilité et de transparence.
23. Par ailleurs, bien que la portée du DRGT soit, à ce stade, relativement restreinte, sa structure doit permettre de rendre ses évolutions futures adaptées, lisibles et transparentes pour les exploitants.
24. Si, de ce point de vue également, la structure du document paraît satisfaisante, l'Autorité recommande néanmoins de distinguer, à l'occasion du prochain DRGT, les mentions applicables à l'ensemble des biens qui seront repris à terme en gestion technique par la RATP-GT, et celles qui seraient spécifiques à certains ouvrages (éléments de lignes, gares etc.), afin de faire ressortir les spécificités des modalités d'intervention du gestionnaire technique qui seraient propres à certaines catégories d'ouvrage¹⁶.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
2	Distinguer, dans le prochain DRGT, les mentions qui s'appliqueront à tous les biens repris à terme en gestion technique par la RATP-GT, de celles spécifiques à certaines catégories d'ouvrages.	RATP-GT	DRGT 2026

2.2. Les modalités d'élaboration et de communication du DRGT apparaissent satisfaisantes mais pourraient être renforcées à l'occasion des prochaines mises à jour du document

25. Aucune disposition, notamment réglementaire, n'impose une procédure de consultation préalable du DRGT. La RATP-GT a ainsi indiqué lors de l'instruction que le projet de DRGT n'a pas été communiqué aux OT ni à IdFM, en amont de la saisine de l'Autorité. Un certain nombre d'échanges sont toutefois intervenus entre la RATP-GT et les OT à l'occasion de la conclusion de « protocoles opérationnels », lesquels visent à préciser les interfaces opérationnelles spécifiques entre la RATP-GT et les OT, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs¹⁷.
26. Pour les prochaines mises à jour du DRGT, et dans une démarche d'instauration de bonnes pratiques concourant à la transparence de l'information entre les acteurs du RTPGP, l'Autorité recommande de mettre en place un processus formalisé de consultation des OT et d'IdFM sur le projet de DRGT en amont de la saisine de l'Autorité.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
3	Mettre en place un processus formalisé de consultation des OT et d'IdFM lors de l'élaboration des prochains DRGT.	RATP-GT	DRGT 2026

27. Concernant les modalités de communication du DRGT, celui-ci sera publié sur le site internet du groupe RATP et rendu libre d'accès. Il résulte également de l'instruction qu'une fois l'avis de l'Autorité notifié, le DRGT sera communiqué aux OT. L'Autorité estime que ces mesures de communication sont satisfaisantes.

¹⁶ À titre d'exemple, lorsque le DRGT précise que la RATP-GT peut intervenir en maintenance corrective « à son initiative ou à celle de l'OT de la Gare concernée », soit à la suite de la constatation d'une anomalie sur un bien par les agents de maintenance de la RATP-GT « lors d'un déplacement à pied d'œuvre en Gare », soit à la suite d'un signalement « saisi par l'OT de la gare concernée », les références aux seules gares semblent pouvoir être supprimées à l'occasion de la prochaine mise à jour du DRGT. De même, la description du centre de traitement des signalements et les précisions relatives à la traçabilité du traitement des signalements ne semblent pas être fonction du type de bien repris en gestion technique. À l'inverse, la description de la gestion des crises en gares, dès lors qu'elle est spécifique à ces ouvrages, doit ressortir comme telle dans le DRGT.

¹⁷ Ces protocoles ont notamment pour objet de (i) recenser l'ensemble des interfaces entre la RATP et les opérateurs, (ii) préciser les rôles et les responsabilités des différents acteurs dans le cadre des interfaces et (iii) identifier les informations échangées entre la RATP et les opérateurs dans ce cadre.

2.3. Les obligations réciproques des parties et les modalités d'intervention du gestionnaire technique sont satisfaisantes à ce stade, mais pourraient être davantage précisées à l'avenir

28. L'Autorité s'est en particulier attachée à vérifier que les obligations réciproques de la RATP-GT – et des OT – étaient correctement décrites dans le projet de DRGT et offraient des garanties suffisantes quant au respect du caractère transparent, équitable et non-discriminatoire des modalités d'intervention du gestionnaire technique, s'agissant notamment des principes de programmation et de réalisation des interventions de maintenance préventive et corrective dans les gares.

2.3.1. La formulation des obligations à la charge du gestionnaire technique peut gagner en clarté

29. Bien que le projet de DRGT précise les principales obligations incombant au gestionnaire technique, l'Autorité relève que ces obligations pourraient être formulées de manière plus explicite ou prescriptive afin d'apporter des garanties fermes sur le caractère équitable et non-discriminatoire de l'exercice par la RATP-GT de sa mission de gestionnaire technique. Par exemple, le projet de DRGT prévoit que le centre de traitement des signalements « est le front-office pour tous les OT, dans un esprit d'assurer le traitement équitable, transparent et non-discriminatoire des OT ». Il apparaît indispensable de prévoir plus expressément une obligation ferme de la RATP-GT de garantir la disponibilité du centre de traitement des signalements auprès des OT dans des conditions identiques, afin d'assurer effectivement leur traitement équitable, transparent et non-discriminatoire.

30. S'agissant des obligations des OT, ceux-ci sont responsables de la gestion technique des biens qui leur sont confiés dans le cadre des contrats d'exploitation conclus. En gare il s'agit, de la billettique, des contrôles d'accès, de l'éclairage et des systèmes de détection et de sécurité incendie. À ce titre, les OT prennent en charge le processus de gestion de crise et du risque incendie. La description de ces obligations apparaît claire dans le projet de DRGT et n'appelle pas de remarque de la part de l'autorité.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
4	Lister distinctement les obligations du gestionnaire technique et les formuler en des termes à la fois plus explicites, plus précis et plus prescriptifs, afin d'apporter les garanties nécessaires aux opérateurs.	RATP-GT	DRGT 2026

2.3.2. Les modalités d'intervention du gestionnaire technique sont de nature à assurer la transparence, l'équité et l'absence de discrimination à l'égard des opérateurs de transport

31. En tant que gestionnaire technique, la RATP-GT a la charge de la maintenance corrective et de la maintenance préventive des biens du RTPGP qui lui sont confiés. La maintenance corrective concerne les anomalies détectées par la RATP-GT et/ou signalées par l'OT sur un bien. La maintenance préventive fait l'objet, quant à elle, d'une planification préalable communiquée par la RATP-GT à l'OT sous la forme d'une planification prévisionnelle annuelle et d'un calendrier hebdomadaire des interventions.

32. S'agissant de la maintenance préventive, la planification constitue le point essentiel de la coordination des acteurs. Son élaboration, tout comme son contenu, doivent donc être de nature à assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des OT du RTPGP. Son processus d'élaboration a ainsi pu être explicité lors de l'instruction. D'après les éléments transmis par la RATP, le programme annuel de maintenance préventive est dans un premier temps transmis à IdFM qui s'assure de son caractère équitable sur l'ensemble du RTPGP puis la valide. Les modalités envisagées semblent ainsi être de nature à garantir le caractère transparent, équitable et non-discriminatoire de la planification annuelle. Les modalités d'élaboration de la planification de la maintenance préventive n'appellent pas de remarques de la part de l'Autorité.
33. S'agissant de la maintenance corrective, la RATP-GT met à disposition des OT un système d'information nommé VIGILENS, accessibles aux opérateurs qui y renseignent directement leurs « *signalements* » et/ou « *demandes de service* », géré par le centre de traitement des signalements. Ce centre est le guichet unique pour tous les OT. Il est composé d'agents de la RATP -GT qui sont soumis au respect du plan de gestion des informations confidentielles prévu à l'article L. 2142-18 du code des transports. Ce centre et ses modalités de fonctionnement jouent donc un rôle central dans l'atteinte de l'objectif de traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des OT.
34. À ce titre, les dispositions prévues dans le DRGT pour la priorisation des incidents diffèrent selon qu'il s'agit de « *signalement* » ou de « *demande de service* »¹⁸.
35. S'agissant tout d'abord des « *signalements* », sont prioritaires ceux qui sont recensés dans la liste des interventions prioritaires annexée au DRGT, à savoir : la perte d'alimentation électrique d'une gare, le noyage des sous-quais d'une gare et les infiltrations ou dégradations de génie civil ou de clos-couvert impactant la disponibilité du système de transport ou la sécurité des personnes. Lorsque les « *signalements* » ne sont pas prioritaires, ces derniers sont traités par ordre d'arrivée et indépendamment du demandeur.
36. Le projet de DRGT prévoit que la liste de ces interventions prioritaires « *peut être amenée à évoluer sur proposition des OT ou [de la RATP] notamment à l'occasion de la Commission Technique de Gestion des Signalements* ». Une telle mise à jour de l'annexe au DRGT, effectuée de manière continue et indépendante de la mise à jour annuelle du document prévue à l'article L. 2142-19 précité, sur la base d'un retour d'expérience, peut présenter des avantages dans un contexte de lancement de l'activité de gestion technique. Toutefois, il conviendrait qu'à moyen terme, cette liste soit stabilisée et qu'elle fasse ensuite, si nécessaire, l'objet de modifications à l'occasion du processus annuel de modification du DRGT (incluant, notamment, un processus de consultation des OT objet de la recommandation n° 3 du présent avis), et donnant lieu à avis de l'Autorité. Un tel mode opératoire serait opportun (i) dès le prochain DRGT (ou, au plus tard, le suivant) pour les interventions prioritaires en gares et (ii) à compter du premier DRGT qui suivra une première année de reprise en gestion technique de tronçons de ligne, pour les interventions prioritaires sur les autres éléments du RTPGP.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
5	Stabiliser la liste des interventions prioritaires puis, en tant que de besoin, modifier cette liste dans le cadre du processus annuel de révision du DRGT (incluant, notamment, un processus de consultation des OT, objet de la recommandation n° 3).	RATP-GT	DRGT 2026 et suivants

¹⁸ La « *demande de service* » n'a pas d'incidence sur la disponibilité de l'infrastructure de transport à court terme et ne revêt pas de caractère d'urgence contrairement au « *signalement* » qui nécessite une action de maintenance corrective rapide.

37. La RATP-GT a par ailleurs indiqué lors de l'instruction que le cas de figure du traitement de deux signalements entrant dans le périmètre des interventions prioritaires n'a pas été prévu compte tenu de sa très faible probabilité d'occurrence. Si le risque est effectivement faible, qui plus est au regard du périmètre, à date, des biens repris en gestion technique, il ne peut toutefois être exclu par principe. L'Autorité considère par conséquent que les dispositions de traitement de « *signalements* » prioritaires concomitants devront être prévues lors de la prochaine mise à jour du DRGT via, par exemple, la mise en place de règles et/ou de critères de priorisation qui devraient faire l'objet d'une consultation des différents acteurs, avant d'être formalisés dans l'annexe du DRGT recensant les interventions prioritaires.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
6	Mettre en place, après consultation des acteurs, des règles et/ou critères de priorisation des signalements entrant dans le périmètre de la liste des interventions prioritaires afin d'être en mesure de traiter plusieurs signalements concomitants entrant dans le périmètre de cette liste.	RATP-GT	DRGT 2026

38. S'agissant ensuite des « *demandes de service* », celles-ci sont traitées par ordre d'arrivée dans VIGILENS et indépendamment du demandeur. Lorsque la réalisation de la demande est de nature à avoir un impact sur l'infrastructure de la gare, leur faisabilité est préalablement évaluée par une analyse d'impact. Les conclusions de cette analyse sont renseignées dans VIGILENS lorsqu'elles aboutissent à un refus du traitement de la demande.

39. En conclusion, l'Autorité considère que le dispositif ainsi proposé dans le DRGT offre, en l'état actuel du périmètre repris en gestion technique, des garanties suffisantes pour assurer le respect du principe de non-discrimination et prévenir le fait que le gestionnaire technique puisse prendre des décisions discrétionnaires ayant des effets discriminatoires à l'égard des candidats :

- D'une part, en posant un principe de traitement des interventions par ordre de priorité et indépendamment du demandeur ;
- D'autre part en fixant, par exception à ce principe, une liste d'interventions prioritaires pour certains signalements, cette liste étant portée à la connaissance des OT et établie sur la base de critères techniques et objectifs indépendants des OT.

2.3.3. Plusieurs actions pourront être mises en œuvre à l'avenir afin, notamment, de renforcer les garanties d'une gestion équitable et transparente des incidents signalés par les opérateurs de transport

40. Lors de l'instruction, la RATP-GT a indiqué à l'Autorité que les informations renseignées dans VIGILENS sont conservées et que les OT disposent d'un droit d'accès à l'historique de leurs propres demandes (type de demande, localisation du bien concerné, description de l'anomalie, délai de traitement, etc.). L'Autorité relève que si le projet de DRGT mentionne cette traçabilité et cette possibilité d'accès, il ne précise pas les modalités d'accès, la durée de conservation des données ni le caractère exhaustif des informations consultables. L'Autorité recommande ainsi, à des fins de transparence, de préciser la durée de conservation des données et d'indiquer ce caractère exhaustif.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
7	Préciser la durée de conservation des données dans la plateforme VIGILENS ainsi que le caractère exhaustif de l'historique des données accessibles aux OT.	RATP-GT	DRGT 2025

41. Le projet de DRGT ne prévoit aucune disposition s'agissant de l'exploitation par la RATP-GT, à des fins de suivi de la qualité de service et d'audit du caractère transparent, équitable et non-discriminatoire du traitement des incidents, des informations collectées et conservées dans VIGILENS. L'Autorité recommande pour la prochaine mise à jour du DRGT d'introduire des indicateurs de qualité de service, dont les résultats seraient communiqués aux différents acteurs du RTPGP, permettant a minima de mesurer le délai de traitement des incidents (« *signalements* » et « *demandes de service* ») par type d'incident et pour chaque OT, ainsi que le pourcentage de refus des « *signalements* » et « *demandes de service* » au global et par OT.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
8	Mettre en place des indicateurs de qualité de service, portant <i>a minima</i> sur les délais de traitement et les refus des incidents par type d'incident et pour chaque OT, qui seront communiqués à l'ensemble des acteurs du RTPGP.	RATP-GT	DRGT 2026

42. Enfin, l'Autorité relève qu'un schéma synthétisant les modalités de traitement des « *signalements* » et des « *demandes de service* », depuis la saisine effectuée par l'OT jusqu'à la clôture de l'intervention (et, le cas échéant, la remise en exploitation du bien), pourrait être utilement annexé au DRGT afin de faciliter son appropriation par les OT.

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
9	Annexer au DRGT un schéma synthétisant les modalités de traitement des signalements et demandes de service.	RATP-GT	DRGT 2026

Conclusion

Le projet de DRGT présenté par la RATP-GT décrit des modalités d'intervention du gestionnaire technique de nature à assurer un traitement transparent, équitable et non-discriminatoire des exploitants du RTPGP, en l'état actuel du périmètre des biens repris en gestion technique. L'Autorité formule toutefois plusieurs recommandations, soit en vue de la publication du DRGT - dont l'entrée en vigueur est envisagée au 1^{er} février 2025 - soit de la prochaine mise à jour du document. Ces recommandations sont recensées en annexe 1.

Le présent avis sera notifié à la RATP et publié sur le site internet de l'Autorité.

L'Autorité a adopté le présent avis le 16 janvier 2025.

Présents :

Monsieur Thierry Guimbaud, président ;
Monsieur Patrick Vieu, vice-président ;
Madame Sophie Auconie, vice-présidente.

Le président

Thierry Guimbaud

ANNEXE 1 – RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE PRÉSENT AVIS

N°	Recommandation	Destinataire	Échéance
1	Améliorer la lisibilité du DRGT en veillant à l'exhaustivité du glossaire.	RATP-GT	DRGT 2025
2	Distinguer, dans le prochain DRGT, les mentions qui s'appliqueront à tous les biens repris à terme en gestion technique par la RATP, de celles spécifiques à certaines catégories d'ouvrages.	RATP-GT	DRGT 2026
3	Mettre en place un processus formalisé de consultation des OT et d'IdFM lors de l'élaboration des prochains DRGT.	RATP-GT	DRGT 2026
4	Lister distinctement les obligations du gestionnaire technique et les formuler en des termes à la fois plus explicites, plus précis et plus prescriptifs, afin d'apporter les garanties nécessaires aux opérateurs.	RATP-GT	DRGT 2026
5	Stabiliser la liste des interventions prioritaires puis, en tant que de besoin, modifier cette liste dans le cadre du processus annuel de révision du DRGT (incluant, notamment, un processus de consultation des OT, objet de la recommandation n° 3).	RATP-GT	DRGT 2026 et suivants
6	Mettre en place, après consultation des acteurs, des règles et/ou critères de priorisation des signalements entrant dans le périmètre de la liste des interventions prioritaires afin d'être en mesure de traiter plusieurs signalements concomitants entrant dans le périmètre de cette liste.	RATP-GT	DRGT 2026
7	Préciser la durée de conservation des données dans la plateforme VIGILENS ainsi que le caractère exhaustif de l'historique des données accessibles aux OT.	RATP-GT	DRGT 2025
8	Mettre en place des indicateurs de qualité de service, portant <i>a minima</i> sur les délais de traitement et les refus des incidents par type d'incident et pour chaque OT, qui seront communiqués à l'ensemble des acteurs du RTPGP.	RATP-GT	DRGT 2026
9	Annexer au DRGT un schéma synthétisant les modalités de traitement des signalements et demandes de service.	RATP-GT	DRGT 2026