

Avis n° 2026-007 du 5 février 2026

relatif au Document de référence de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris (DRGT) pour l'année 2026

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), 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.

Par conséquent, la RATP exerce une double activité relative au RTPGP. D'une part, elle exerce une activité monopolistique de gestionnaire technique du RTPGP. D'autre part, en tant qu'opérateur de transport, elle exploite ou est susceptible d'exploiter, directement ou par le biais de filiales, certaines lignes du RTPGP, dont l'exploitation est attribuée à l'issue de procédures de mise en concurrence conduites par Île-de-France Mobilités (ci-après, « IdFM »).

Dans ce contexte, l'article L. 2142-19 du code des transports prévoit qu'au titre de son activité de gestionnaire 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 »*, et sur lequel l'Autorité rend un avis motivé.

Le projet de DRGT pour l'année 2026 couvre, comme pour l'année 2025, les trois gares actuellement reprises en gestion technique par la RATP. Il s'inscrit toutefois à la veille d'un changement d'échelle majeur, marqué par la reprise en gestion technique et la mise en service progressive de premiers tronçons de lignes du RTPGP, prévues à compter de la fin 2026. Dans ce contexte, l'Autorité a examiné le projet de DRGT 2026 tant au regard de sa conformité au cadre juridique applicable que de sa capacité à s'inscrire dans la trajectoire de montée en charge du réseau.

L'Autorité considère que le projet de DRGT 2026 continue de garantir, à périmètre constant, un cadre de gestion technique transparent, équitable et non discriminatoire. Les obligations respectives du gestionnaire technique et des opérateurs de transport sont clairement définies, et les modalités de traitement des signalements et des demandes de service continuent à reposer sur des règles objectives.

L'Autorité relève également que le projet de DRGT 2026 présente une architecture et des principes suffisamment robustes pour accompagner l'extension future du RTPGP. La structuration du document et la formulation des principes applicables, notamment de transparence et de non-discrimination, indépendamment du périmètre actuel de gestion technique, apparaissent de nature à permettre l'intégration progressive d'un périmètre élargi.

L'Autorité émet plusieurs recommandations visant à préparer les prochaines versions du DRGT, portant notamment sur la stabilisation et l'encadrement des évolutions de la liste des interventions prioritaires, le renforcement des règles de priorisation en cas de signalements concomitants, et la mise en place d'indicateurs de qualité de service adaptés à une exploitation à l'échelle du réseau.

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, la « RATP »), par courriel reçu en date du 12 décembre 2025, 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 l'avis de l'Autorité 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 ;

Le collège en ayant délibéré le 5 février 2026 ;

Considérant les éléments qui suivent :

Table des matières

1. Contexte et cadre juridique applicable.....	5
1.1. La RATP établit au titre de sa mission de gestion technique du RTPGP un document de référence sur lequel l'Autorité rend un avis motivé.....	5
1.2. Le projet de DRGT 2026 s'inscrit dans un périmètre de gestion technique inchangé, à la veille d'un changement d'échelle important.....	6
1.3. L'Autorité inscrit l'examen du projet de DRGT 2026 dans la continuité de son avis sur la première version du DRGT et des recommandations qui y sont formulées.....	7
2. Analyse	8
2.1. Le projet de DRGT 2026 garantit un cadre de gestion technique transparent, équitable et non discriminatoire	8
2.1.1. Les modalités d'élaboration du DRGT garantissent un niveau satisfaisant de transparence.....	8
2.1.2. Les obligations du gestionnaire technique et celles des opérateurs sont désormais formulées sans ambiguïté.	9
2.1.3. Le traitement des signalements et des demandes de service est encadré par des règles objectives.....	9
2.2. Le projet de DRGT 2026 constitue un document de transition apte à accompagner l'extension du périmètre de gestion technique	11
2.2.1. Le projet de DRGT 2026 présente une architecture et des principes de nature à accompagner l'extension du RTPGP	11
2.2.2. L'Autorité identifie les priorités qui devront guider la gouvernance et l'évolution de l'activité de gestion technique dans les prochains DRGT	12

1. Contexte et cadre juridique applicable

1.1. La RATP établit au titre de sa mission de gestion technique du RTPGP 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 cette loi 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 (ci-après, le « RTPGP ») sont, après leur réception par la Société des grands projets (ci-après, la « SGP ») en tant que maître d'ouvrage¹, confiés à la Régie autonome des transports parisiens – établissement public à caractère industriel et commercial – (ci-après, « RATP »), qui en assure la gestion technique. Il en est de même des réseaux mentionnés à l'article 20-2 de cette loi². Ces différents éléments restent néanmoins propriété de la SGP.
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.
4. L'activité de gestion technique exercée par la RATP 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 (...)* ».
5. Les éléments confiés en gestion technique à la RATP, détaillés dans l'arrêté du 8 février 2019 susvisé, 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 (dénommée auparavant 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 centralisée.

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.

6. Le département « RATP Infrastructures » de la RATP assure l'activité de gestionnaire technique (ci-après « RATP-GT ») du RTPGP, ainsi que celle de gestionnaire d'infrastructure du réseau dit « historique », à savoir, les lignes du réseau métropolitain historique et certains tronçons des lignes A et B du réseau express régional. 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 séparée, en application de l'article L. 2142-16 du code des transports.
7. 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 concurrence⁵.
8. Ainsi, la RATP exerce à la fois une activité monopolistique de gestion technique du RTPGP, et une activité concurrentielle d'OT, en vertu de laquelle elle exploite ou est susceptible d'exploiter, directement ou par le biais de filiales, certaines lignes de ce réseau.
9. Dans ce contexte, l'article L. 2142-19 du code des transports prévoit qu'au titre de son 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* ». Celui-ci porte exclusivement sur les conditions non tarifaires de cette gestion technique, la RATP étant rémunérée, pour l'exercice de cette mission, par IdFM, dans le cadre d'une convention pluriannuelle qui fait l'objet d'un avis séparé, et dont la version en vigueur couvre la période 2024-2029⁶.
10. En vertu de ce même article, l'Autorité émet un avis motivé sur ce document avant qu'il ne soit publié par la RATP. La durée de validité du DRGT étant fixée à un an à compter de sa publication, il appartient à la RATP d'élaborer chaque année une nouvelle version du document. L'article L. 2131-4 du code des transports précise, notamment, que l'Autorité s'assure que ce document ne contient pas « *de dispositions discriminatoires et n'octroie pas [...] au gestionnaire technique [...] des pouvoirs discrétionnaires pouvant être utilisés à des fins de discrimination à l'égard des candidats* ».

1.2. Le projet de DRGT 2026 s'inscrit dans un périmètre de gestion technique inchangé, à la veille d'un changement d'échelle important

11. Le DRGT 2025 portait sur les trois gares reprises en gestion technique par la RATP en 2024, situées sur les prolongements de la ligne 14 du réseau métropolitain historique mais rattachées aux autres lignes du RTPGP :
 - la gare « Saint-Denis Pleyel », rattachée aux lignes 16 et 17, et exploitée par Keolis, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de ces deux lignes ;

⁵ Voir, notamment, l'application combinée de l'article 20 de la loi du 3 juin 2010 et de l'article 1^{er} de l'ordonnance du 7 janvier 1959 susvisée, 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). À la date de délibération du présent avis, plusieurs exploitants de lignes du RTPGP ont été désignés par IdFM : (i) le consortium ORA, composé d'Alstom, de RATP Dev et de ComfortDelGro, pour la ligne 15 Sud et (ii) Keolis, pour les lignes 16, 17 et 18.

⁶ En application du II de l'article L. 2142-17 du code des transports, l'Autorité a rendu un avis conforme sur cette rémunération (avis n° 2024-063 du 3 octobre 2024 relatif à la fixation de la rémunération versée par Île-de-France Mobilités à la Régie autonome des transports parisiens (RATP) au titre de son activité de gestion technique du réseau de transport public du Grand Paris pour la période 2024-2029).

- la gare « Villejuif - Institut Gustave Roussy », rattachée à la ligne 15 Sud, et exploitée par le consortium ORA, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de cette ligne ; et
- la gare « Aéroport d'Orly »⁷, rattachée à la ligne 18, et exploitée provisoirement par RATP Dev avant qu'elle ne le soit par Keolis, en sa qualité d'opérateur désigné pour l'exploitation de cette ligne⁸.

12. 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, dont la gestion des systèmes de billetterie, de contrôles d'accès, d'information aux voyageurs, d'éclairage, de détection et de sécurité incendie.

13. Le projet de DRGT pour l'année 2026 couvre un périmètre identique à celui du DRGT 2025. À terme, le DRGT a toutefois vocation à couvrir l'ensemble du RTPGP, soit 165 km de réseau, correspondant aux lignes 15 à 18 ainsi qu'aux 68 nouvelles gares associées. Dans cette perspective, l'année 2026 devrait marquer une première étape, avec la reprise en gestion technique par la RATP du premier tronçon de la ligne 18 entre Massy – Palaiseau et Christ-de-Saclay, suivie de sa mise en service⁹. La reprise en gestion technique et la mise en service de la ligne 15 Sud devrait ensuite intervenir début 2027.

1.3. L'Autorité inscrit l'examen du projet de DRGT 2026 dans la continuité de son avis sur la première version du DRGT et des recommandations qui y sont formulées

14. Dans son avis n° 2025-001 du 16 janvier 2025 susvisé, rendu sur la première version du DRGT, l'Autorité a considéré que le document répondait pour l'essentiel aux exigences prévues par le code des transports, tout en soulignant la nécessité de l'adapter à la montée en charge progressive du RTPGP.

15. À cette fin, l'Autorité a formulé neuf recommandations, portant notamment sur la consultation préalable des OT et d'IdFM, les règles de priorisation des signalements¹⁰ et des demandes de service¹¹ traités par la RATP-GT, la traçabilité de ses interventions et le pilotage de la qualité de service de ses interventions.

16. Ces recommandations ont été conçues en tenant compte à la fois de l'extension progressive du périmètre de gestion technique et de la multiplication subséquente des interfaces entre RATP-GT et les OT.

17. Dans ce contexte, et compte tenu du périmètre constant couvert par le projet de DRGT 2026, l'Autorité s'est attachée à vérifier (i) sa conformité au cadre juridique applicable, et notamment l'absence de pouvoir discrétionnaire, au sens de l'article L. 2131-4 du code des transports, dévolu à la RATP-GT, (ii) sa cohérence avec les

⁷ 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.

⁸ Compte tenu des calendriers respectifs de mise en service de la gare d'Orly (juin 2024, dans le cadre du prolongement de la ligne 14) 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.

⁹ Au cours de l'instruction, la RATP a indiqué que la rédaction des protocoles opérationnels relatifs à l'exploitation des lignes du RTPGP demeurant en discussion avec les OT et IdFM, il serait prématuré d'intégrer dès à présent la reprise en gestion technique de la ligne 18 dans le DRGT 2026, notamment dans la mesure où sa mise en service est prévue pour la fin de l'année 2026. Celui-ci ne pourrait être modifié pour intégrer les nouveaux biens repris en gestion technique qu'au plus près de cette mise en service, soit en parallèle de la saisine de l'Autorité relative au projet de DRGT pour l'année 2027.

¹⁰ D'après le glossaire du DRGT, un signalement est la « [f]ormalisation 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 ».

¹¹ Une demande de service est définie comme une « [d]emande 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 » (voir DRGT). Il peut par exemple s'agir d'une demande de branchement au poste éclairage-force d'un nouvel équipement ou d'ancrage d'un nouvel équipement sur les murs de la gare.

principes posés dans la première version du document et (iii) son inscription dans une trajectoire de montée en charge.

2. Analyse

2.1. Le projet de DRGT 2026 garantit un cadre de gestion technique transparent, équitable et non discriminatoire

18. À titre liminaire, l'Autorité relève que la RATP l'a saisie pour avis du projet de DRGT 2026 le 12 décembre 2025, alors même que le DRGT 2025 — dont la durée de validité est d'un an — a été publié le 1^{er} février 2025, ne lui permettant ainsi pas d'adopter son avis avant l'échéance de la durée de validité du DRGT¹². Dans la perspective de l'élargissement attendu du périmètre du RTPGP, notamment à l'occasion de la prochaine mise à jour du DRGT, l'Autorité invite la RATP à la saisir dans un calendrier compatible avec l'adoption de son avis avant l'échéance de la durée de validité du DRGT, afin de sécuriser les règles encadrant la gestion technique du RTPGP.

2.1.1. Les modalités d'élaboration du DRGT garantissent un niveau satisfaisant de transparence

19. Le cadre juridique applicable au DRGT n'impose pas de procédure formalisée de consultation préalable, notamment des OT et d'IdFM. Dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé, l'Autorité avait toutefois recommandé à la RATP-GT de mettre en place une telle procédure lors de l'élaboration des prochaines versions du document¹³.

20. À cet égard, il ressort du projet de DRGT 2026 que les interfaces opérationnelles entre la RATP-GT et les OT, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun dans le RTPGP, sont définis dans des « protocoles opérationnels » élaborés conjointement par l'ensemble des acteurs, sous le pilotage d'IdFM et en présence de la SGP. Le projet de DRGT 2026 indique, à son point 1.4, que tant la RATP-GT que les OT sont tenus de respecter strictement les procédures prévues par ces protocoles, toute évolution de ceux-ci faisant l'objet d'une concertation entre les acteurs concernés. Il précise également que les dispositions du projet de DRGT reprennent celles des protocoles et doivent permettre à la RATP-GT d'assurer un traitement transparent, équitable et non discriminatoire des OT.

21. Au cours de l'instruction, la RATP-GT a indiqué avoir transmis, début décembre, le projet de DRGT 2026 aux OT et à IdFM, sans que ces derniers n'aient, à ce stade, formulé d'observations sur celui-ci. Elle a également précisé que les protocoles opérationnels applicables aux lignes du RTPGP étaient en cours de discussion avec les OT, avec une finalisation attendue au cours du deuxième trimestre 2026, notamment en vue des mises en service des lignes 15 Sud et 18.

22. L'Autorité relève que, bien qu'aucun processus de consultation pleinement formalisé n'ait été mis en place, les modalités d'élaboration du DRGT, à travers les consultations menées dans le cadre de la conclusion des protocoles opérationnels, contribuent à assurer un niveau satisfaisant de transparence et de partage d'information entre les acteurs du RTPGP. Elle estime donc que l'objectif visé par sa recommandation a été atteint, et invite la RATP-GT à poursuivre cette démarche lors des prochaines mises à jour du DRGT,

¹² En l'absence de disposition réglementaire précisant le délai dans lequel l'Autorité est tenue de se prononcer, celle-ci rend, conformément à l'article 18 de son règlement intérieur, un avis dans un délai de deux mois à compter de la saisine.

¹³ Recommandation n° 3.

notamment en ce qui concerne la transmission, en amont de sa saisine, du projet de DRGT aux OT et à IdFM.

2.1.2. Les obligations du gestionnaire technique et celles des opérateurs sont désormais formulées sans ambiguïté.

23. Le projet de DRGT 2026 décrit les obligations respectives de RATP-GT et des OT, y compris en cas de situations urgentes.
24. Il précise, dès lors, les principes de programmation, de réalisation et de suivi des interventions menées par le gestionnaire technique, dont les modalités selon lesquelles la RATP-GT assure la maintenance préventive et curative des biens, tant à son initiative que sur demande des opérateurs, *via* le centre de traitement des signalements (ci-après, « CTS »).
25. Les OT demeurent quant à eux responsables de la gestion technique des biens qui leur sont confiés dans le cadre de leurs contrats d'exploitation. En gare, leurs obligations couvrent les prestations indiquées au point 12, à savoir notamment la billettique, les contrôles d'accès, l'éclairage, les systèmes de détection et de sécurité incendie, ainsi que l'ensemble des obligations relatives à la santé et à la sécurité du public et des personnels au titre de la réglementation applicable aux établissements recevant du public.
26. Dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé, l'Autorité s'est attachée à vérifier (i) que les obligations réciproques de la RATP-GT et des OT étaient correctement décrites dans le projet de DRGT et (ii) qu'elles offraient des garanties suffisantes quant au caractère transparent, équitable et non discriminatoire des modalités d'intervention du gestionnaire technique. Elle avait relevé, sur ce point, que certaines obligations pourraient être formulées de manière plus explicite ou prescriptive afin de renforcer ces garanties, et émis une recommandation en ce sens¹⁴.
27. L'Autorité relève que les obligations de la RATP-GT sont désormais formulées en des termes plus explicites, précis et prescriptifs, conformément à sa recommandation. À cet égard, le rôle du CTS, composé d'agents du gestionnaire technique, est précisé au niveau du glossaire, et le projet de DRGT 2026 indique notamment, à son point 3.1.2.2, que le CTS « *doit traiter de manière équitable, transparente et non discriminatoire les demandes de tous les OT* ».

2.1.3. Le traitement des signalements et des demandes de service est encadré par des règles objectives

28. Le projet de DRGT 2026 décrit un dispositif structuré de qualification, de traitement et de suivi des signalements et des demandes de service formulés par les OT, reposant sur des règles communes et objectives. Ce cadre vise à garantir un traitement transparent, équitable et non discriminatoire des demandes, indépendamment de l'opérateur qui en est à l'origine, tout en assurant une traçabilité complète des échanges et des décisions prises par le gestionnaire technique.
29. S'agissant de la maintenance corrective, la RATP-GT met à disposition des OT un système d'information nommé VIGILENS, accessible 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

¹⁴ Recommandation n° 4.

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.

30. Conformément à la recommandation formulée par l'Autorité dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé¹⁵, le document précise désormais que l'ensemble des informations saisies dans la plateforme VIGILENS est conservé pour une durée de dix ans, et que chaque opérateur dispose d'un accès exhaustif à l'historique du traitement de ses demandes, renforçant ainsi la transparence du dispositif.
31. Les signalements, à l'exception de ceux relatifs aux incidents prioritaires¹⁶, et les demandes de services renseignées dans VIGILENS sont traités par le CTS selon leur ordre d'arrivée, indépendamment de l'identité de l'opérateur qui en est à l'origine. Ce principe, explicitement formulé dans le projet de DRGT, constitue une garantie de non-discrimination et contribue à prévenir tout pouvoir discrétionnaire susceptible d'entraîner un traitement différencié entre opérateurs.
32. Lorsque les ressources du gestionnaire technique ne permettent pas de traiter simultanément plusieurs signalements concomitants, le DRGT prévoit un mécanisme de priorisation fondé sur la criticité des incidents. Une « Liste des incidents prioritaires »¹⁷, annexée au document et communiquée en amont aux opérateurs, recense ces incidents et encadre la priorisation opérée par la RATP-GT. Cette liste peut être actualisée, sur proposition des exploitants ou du gestionnaire technique, à la lumière des retours d'expérience examinés lors de la « Commission technique de gestion des signalements », qui se réunit mensuellement pour chaque OT, indépendamment de la mise à jour annuelle du document.
33. Dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé, l'Autorité a recommandé à la RATP-GT de stabiliser la liste des interventions prioritaires puis, en tant que de besoin, de 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 précitée)¹⁸.
34. Le projet de DRGT 2026 intègre, à cet égard, l'ajout d'un quatrième incident prioritaire, relatif à la perte du réseau télécom en gare, à la suite d'échanges intervenus entre la commission technique et l'un des OT. La RATP-GT a soumis cette évolution aux autres opérateurs, qui ont donné leur accord à la modification de la liste, après examen par leurs commissions respectives. À l'issue de cette concertation, le gestionnaire technique a transmis à chaque OT la liste mise à jour. Si cette évolution apparaît adaptée au contexte de lancement de l'activité de gestion technique du RTPGP, il apparaît souhaitable qu'à terme, une fois la phase de lancement achevée, cette liste soit stabilisée et ne puisse être modifiée qu'à l'occasion du processus annuel de mise à jour du DRGT prévu par le code des transports. L'Autorité réitère, en conséquence, sa recommandation visant à stabiliser cette liste et à en circonscrire les évolutions au processus annuel de révision du DRGT.

N°	Recommandation	Échéance
1	Stabiliser, à terme, la liste des incidents prioritaires et encadrer les évolutions dans le cadre du processus annuel de révision du DRGT.	DRGT 2027 et suivants

35. Enfin, le projet de DRGT 2026 encadre explicitement les hypothèses dans lesquelles une demande de service émise par un opérateur peut être refusée par le gestionnaire

¹⁵ Recommandation n° 7.

¹⁶ Un « incident prioritaire » est défini dans le glossaire du DRGT comme un « [i]ncident qui revêt un niveau de criticité accru par rapport aux autres types d'incidents et qui est susceptible, en l'absence d'intervention prioritaire de la RATP-GI, de revêtir un impact majeur pour l'exploitation de la Gare concernée. »

¹⁷ Dans le DRGT 2025, cette liste était intitulée « Liste des interventions prioritaires ».

¹⁸ Recommandation n° 5.

technique, en précisant que ces refus demeurent exceptionnels, dûment motivés et notifiés *via* la plateforme VIGILENS¹⁹. Symétriquement, le document prévoit que les opérateurs ne peuvent refuser une demande d'intervention du gestionnaire technique qu'au titre de « raisons de service ».

36. Au cours de l'instruction, les précisions apportées par la RATP-GT ont permis d'illustrer les situations dans lesquelles un opérateur refuse une demande d'intervention formulée par le gestionnaire technique, au titre de « raisons de service », qui renvoient à des hypothèses d'affluence exceptionnelle attendue en gare, ou d'incompatibilité des interventions envisagées avec les contraintes d'exploitation pesant sur l'OT. Dans la mesure où de telles hypothèses peuvent conduire les OT à refuser une demande d'intervention, l'Autorité estime que l'étendue de ces « raisons de service » gagnerait à être explicitée dans le DRGT.

N°	Recommandation	Échéance
2	Expliciter, dans le DRGT, les « raisons de service » susceptibles de conduire les opérateurs de transport à refuser une demande d'intervention émise par le gestionnaire technique.	DRGT 2026

2.2. Le projet de DRGT 2026 constitue un document de transition apte à accompagner l'extension du périmètre de gestion technique

2.2.1. Le projet de DRGT 2026 présente une architecture et des principes de nature à accompagner l'extension du RTPGP

37. Bien que le projet de DRGT 2026 conserve un périmètre identique au DRGT 2025, l'Autorité relève que, en l'état, le document présente une architecture et des principes suffisamment robustes pour accompagner l'extension attendue du RTPGP. Cette appréciation porte, à périmètre constant, sur la capacité du DRGT à demeurer un cadre de référence clair et non ambigu dans un contexte marqué, à court terme, par l'intégration de lignes exploitées et, potentiellement, par une augmentation significative des volumes d'intervention.
38. À ce stade, l'Autorité considère que la structuration du document constitue une base pertinente pour absorber des volumes d'intervention accrus, sous réserve des adaptations qui devront préparer et accompagner le changement d'échelle que connaîtra l'activité de gestion technique. Cette structuration est, à cet égard, fondée sur des processus et des rôles clairement identifiés, qui devraient s'appliquer indépendamment du nombre de biens concernés.
39. Les principes structurants rappelés dans le projet de DRGT 2026²⁰ sont formulés de manière générique et indépendante du périmètre actuel. À l'instar de ce qui a été constaté pour le traitement des demandes émises par les opérateurs, ces principes apparaissent transposables à un périmètre élargi, et sont susceptibles de constituer un cadre de référence stable pour les évolutions futures du dispositif.

¹⁹ Le projet de DRGT 2026 prévoit qu'« 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 ».

²⁰ En particulier, ceux relatifs à la non-discrimination entre opérateurs, au traitement des demandes selon l'ordre d'arrivée, à la priorisation fondée sur la criticité des incidents et à la traçabilité des échanges.

2.2.2. L'Autorité identifie les priorités qui devront guider la gouvernance et l'évolution de l'activité de gestion technique dans les prochains DRGT

40. À l'approche de la mise en service des premiers tronçons de lignes du RTPGP, l'Autorité identifie deux enjeux de gouvernance opérationnelle qui devront être traités dans les prochaines versions du DRGT.
41. En premier lieu, dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé, l'Autorité a relevé que le risque d'un éventuel traitement simultané de deux signalements entrant dans le périmètre de la liste des incidents prioritaires, bien que faible au regard du périmètre des biens repris en gestion technique, ne pouvait être exclu par principe²¹. En conséquence, elle a recommandé à la RATP-GT de mettre en place, après consultation des acteurs, des règles et/ou critères de priorisation applicables à de tels signalements²². En effet, l'extension imminente du périmètre de la gestion technique renforcera la probabilité de situations d'incidents prioritaires concomitants requérant l'intervention de la RATP-GT.
42. Dans ce contexte, l'Autorité réitère sa recommandation visant à préciser et à renforcer, notamment à l'occasion de la prochaine mise à jour du DRGT, les règles de priorisation applicables au traitement des incidents prioritaires, afin de garantir la transparence, l'objectivité et l'impartialité des arbitrages susceptibles d'être effectués par le gestionnaire technique en cas de signalements concomitants.

N°	Recommandation	Échéance
3	Mettre en place, après consultation des parties prenantes du RTPGP, des règles et/ou critères de priorisation des signalements entrant dans le périmètre de la liste des incidents prioritaires afin d'être en mesure de traiter plusieurs signalements concomitants relevant de cette liste.	DRGT 2027 et suivants

43. En second lieu, la montée en charge du RTPGP appelle à la mise en place d'outils de pilotage de la qualité de service adaptés à une exploitation à l'échelle du réseau. Lors de l'instruction, la RATP-GT a indiqué que des discussions avec IdFM étaient en cours afin d'introduire dans un prochain avenant à la convention pluriannuelle 2024-2029, mentionnée au point 9, un indicateur de qualité de service concernant les délais de traitement des incidents, déclinés par type d'incident.
44. La définition d'indicateurs de qualité de service, déjà recommandée par l'Autorité dans son avis du 16 janvier 2025 susvisé²³, continue à être encouragée par l'Autorité dans la mesure où elle apparaît nécessaire pour objectiver la performance du gestionnaire technique, assurer un suivi homogène des conditions de ses interventions et garantir, dans la durée, et compte tenu de l'échéance des mises en service des lignes du RTPGP, un traitement équitable des OT. Par conséquent, l'Autorité réitère la recommandation formulée dans son précédent avis.

N°	Recommandation	Échéance
4	Mettre en place des indicateurs de qualité de service, portant <i>a minima</i> sur les délais de traitement des incidents ainsi que sur les demandes refusées par type d'incident et pour chaque OT, qui seront communiqués à l'ensemble des parties prenantes du RTPGP.	DRGT 2027 et suivants

²¹ Point 37.

²² Recommandation n° 6.

²³ Recommandation n° 8 : « Mettre en place des indicateurs de qualité de service, portant *a minima* 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 ».

Adopte l'avis suivant :

Le projet de DRGT pour l'année 2026 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 invite toutefois la RATP-GT à mettre à profit les prochaines mises à jour du DRGT pour préparer et accompagner l'extension progressive du périmètre des biens repris en gestion technique, notamment en mettant en œuvre les recommandations rappelées en annexe du présent avis.

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 5 février 2026.

Présents :

Monsieur Thierry Guimbaud, président ;
Madame Florence Rousse, vice-présidente ;
Monsieur Patrick Vieu, vice-président ;
Madame Sophie Auconie, vice-présidente ;
Monsieur Charles Guené, vice-président.

Le Président

Thierry Guimbaud

ANNEXE – RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE PRÉSENT AVIS

N°	Recommandation	Echéance
1	Stabiliser, à terme, la liste des incidents prioritaires et encadrer les évolutions dans le cadre du processus annuel de révision du DRGT.	DRGT 2027 et suivants
2	Expliciter, dans le DRGT, les « raisons de service » susceptibles de conduire les opérateurs de transport à refuser une demande d'intervention émise par le gestionnaire technique.	DRGT 2026
3	Mettre en place, après consultation des parties prenantes du RTPGP, des règles et/ou critères de priorisation des signalements entrant dans le périmètre de la liste des incidents prioritaires afin d'être en mesure de traiter plusieurs signalements concomitants relevant de cette liste.	DRGT 2027 et suivants
4	Mettre en place des indicateurs de qualité de service, portant <i>a minima</i> sur les délais de traitement des incidents ainsi que sur les demandes refusées par type d'incident et pour chaque OT, qui seront communiqués à l'ensemble des parties prenantes du RTPGP.	DRGT 2027 et suivants