



OFFRE DE REFERENCE DE MAINTENANCE DE SNCF VOYAGEURS POUR L'HORAIRE DE SERVICE 2023

**DESTINÉE AUX CANDIDATS POUR L'ACCES AUX INSTALLATIONS DE SERVICE DES
CENTRES D'ENTRETIEN ET AUX SERVICES OFFERTS DANS CES INSTALLATIONS**

Table des matières

GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS UTILISEES DANS LE PRESENT DOCUMENT ET SES ANNEXES 6

1	INFORMATIONS GENERALES.....	11
1.1	INTRODUCTION.....	11
1.2	EXPLOITANT D'INSTALLATIONS DE SERVICES.....	11
1.3	PERIODE DE VALIDITE ET PROCEDURE DE MISE A JOUR.....	12
2	PRESTATIONS	12
2.1	LE SERVICE DE BASE.....	12
2.1.1	L'accès du Candidat aux Installations en vue de réaliser pour compte propre (hors TI) des opérations de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) sur toutes les IS qui ne sont pas réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques.....	13
2.1.1.1	L'accès aux installations extérieures.....	13
2.1.1.2	L'accès aux installations intérieures pour les opérations de maintenance légère.....	14
2.1.1.3	L'accès aux installations intérieures pour les opérations de maintenance lourde	15
2.1.2	Le service de prise en charge et mouvement des matériels roulants	16
2.1.3	Les services de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) réalisés par SNCF Voyageurs sur toutes les IS sauf les services de maintenance lourde réalisés sur les IS réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques	17
2.1.3.1	Les services de maintenance légère.....	17
2.1.3.2	Les services de maintenance lourde	19
2.1.4	La Prestation de reprofilage d'essieux	20
2.1.5	L'examen de toiture du matériel roulant depuis la passerelle de visite de toiture.....	22
2.1.6	Les prestations liées aux Produits consommables et aux Pièces de rechange	22
2.1.6.1	La fourniture des Produits consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (visserie, huile, graisse, liquides, chiffons, ...)	23
2.1.6.2	La fourniture des Pièces consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance réalisée par SNCF Voyageurs	23
2.1.6.3	La maintenance des Pièces réparables du Matériel dites révisables ou réparables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance réalisée par SNCF Voyageurs (remise au potentiel ou réparation de la pièce)	24
2.1.6.4	L'entreposage de pièces sur site, pour les pièces et matériels du Candidat ou des prestataires agissant pour le compte du Candidat.....	24
2.1.6.5	Le déplacement sur site de pièces nécessaires aux Opérations réalisées par le Candidat	25
2.1.7	Les prestations logistiques.....	25
2.1.7.1	La fourniture d'un complément de sable.....	25
2.1.7.2	La fourniture d'un complément de liquide lave-vitre	25
2.1.7.3	La fourniture d'un complément de liquide de refroidissement	26

2.1.7.4	La fourniture d'un complément d'huile moteur	26
2.1.8	Les prestations de nettoyage.....	27
2.1.8.1	Les opérations de nettoyage extérieur	28
2.1.8.2	Les opérations de nettoyage accidentel	29
2.1.8.3	Les opérations de nettoyage intérieur.....	29
2.1.8.4	Les opérations de nettoyage technique.....	30
2.1.8.5	La désinfection - désinsectisation.....	31
2.1.8.6	La Vidange WC.....	31
2.1.8.7	Le Détagage.....	31
2.1.8.8	Les opérations de nettoyage sur Matériels Roulants ne figurant pas dans la liste proposée par SNCF Voyageurs.....	31
2.1.9	Le stationnement dans les centres d'entretien (hors technicentres industriels).....	32
2.2	LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	32
2.2.1	Le pré-conditionnement des voitures	32
2.3	LES PRESTATIONS CONNEXES	33
2.3.1	Le contrôle technique du Matériel Roulant	33
2.3.2	Les services de maintenance lourde fournis dans des Installations réservées par leurs exploitants à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques.....	33
2.4	LES MODALITES D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET DE REALISATION DES PRESTATIONS	33
3	DESCRIPTION DES INSTALLATIONS DE SERVICE	34
3.1	LISTE DES INSTALLATIONS	34
3.1.1	Les Installations en extérieur (maintenance légère)	34
3.1.2	Les Installations situées dans des ateliers couverts permettant des Opérations de maintenance légère	35
3.1.3	Les Installations situées dans des ateliers couverts permettant des Opérations de maintenance lourde.....	35
3.1.4	Les Installations permettant la réalisation des opérations logistiques	36
4	TARIFICATION	37
4.1	INFORMATION SUR LA TARIFICATION	37
4.1.1	Tarifification des prestations du service de base	37
4.1.1.1	Le tarif de l'accès du Candidat aux installations en vue de réaliser pour compte propre des opérations de maintenance légère (niveaux 1 à 3).....	37
4.1.1.2	Le tarif de l'accès du Candidat aux installations en vue de réaliser des opérations de maintenance lourde (niveaux 4 et 5) sur toutes les IS qui ne sont pas réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitants des IS spécifiques.....	38

4.1.1.3	Le tarif du service de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants	38
4.1.1.4	Le tarif des services de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) réalisés par SNCF Voyageurs sur toutes les IS sauf les services de maintenance lourde réalisés sur les IS réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques.....	40
4.1.1.5	Le tarif du reprofilage d'essieux	42
4.1.1.6	Le tarif de l'examen de toiture du matériel roulant depuis la passerelle de visite de toiture	42
4.1.1.7	Le tarif des Produits consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (boulons, huile, graisse, liquides, chiffons, ...).....	42
4.1.1.8	Le tarif des Pièces consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (échanges de pièces standards).....	42
4.1.1.9	Le tarif de maintenance des Pièces réparables du Matériel nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (remise au potentiel ou réparation de la pièce)	43
4.1.1.10	Le tarif d'entreposage de pièces sur site, pour les pièces et matériels du Candidat ou des prestataires agissant pour le compte du Candidat.....	44
4.1.1.11	Le tarif du déplacement sur site de pièces nécessaires aux Opérations réalisées par le Candidat	44
4.1.1.12	Le tarif de l'approvisionnement en sable	44
4.1.1.13	Le tarif d'un complément de liquide lave-vitre.....	44
4.1.1.14	Le tarif d'un complément de liquide de refroidissement.....	44
4.1.1.15	Le tarif d'un complément d'huile moteur	44
4.1.1.16	Le tarif des opérations de nettoyage.....	44
4.1.1.17	Le tarif du stationnement.....	46
4.1.1.18	Le tarif des autres prestations du service de base	46
4.1.2	Tarification des prestations complémentaires	46
4.1.2.1	Le tarif de pré-conditionnement des voitures	46
4.1.3	Tarification des prestations connexes.....	46
4.1.3.1	Le contrôle technique du Matériel Roulant	46
4.1.3.2	Les services de maintenance lourde fournis dans des Installations réservées par leurs exploitants à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques.....	46
4.2	INFORMATION SUR LES REDUCTIONS	47
5	CONDITIONS D'ACCES	47
5.1	EXIGENCES LEGALES	47
5.1.1	Les Candidats	47
5.1.2	La contractualisation	47
5.1.2.1	La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance courante et de nettoyage sur les matériels roulants ainsi que pour le stationnement	47

5.1.2.2	La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance lourde sur les Matériels Roulants	49
5.1.2.3	La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance sur les PRM	50
5.1.3	La prise en charge et le mouvement du Matériel Roulant du Candidat.....	50
5.1.4	Les règles de sûreté	50
5.2	CONDITIONS TECHNIQUES.....	50
5.2.1	Les Matériels Roulants autorisés.....	50
5.2.2	La compatibilité des Matériels Roulants des Candidats avec les infrastructures ferroviaires et les Installations destinées à réaliser des Opérations de maintenance légère et lourde.....	51
5.3	FOURNITURE DE SERVICES POUR COMPTE PROPRE.....	53
5.4	SYSTEMES D'INFORMATIONS	54
6	ATTRIBUTION DE LA CAPACITE D'ACCES ET DE SERVICES	54
6.1	DEMANDES ET REPONSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE COURANTE, DE NETTOYAGE ET DE STATIONNEMENT	55
6.1.1	Calendriers et délais de réponses.....	55
6.1.2	Demandes ad hoc unitaires.....	56
6.1.3	Demandes programmables	58
6.1.4	Demandes relatives aux installations de service gérées par plusieurs exploitants	61
6.2	DEMANDES ET REPONSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE LOURDE SUR LE MATERIEL ROULANT.....	61
6.3	DEMANDES ET REPONSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE DE PIECES REPARABLES DU MATERIEL	62
6.3.1	Calendriers et délais de réponses.....	62
6.3.2	Demandes ad hoc unitaires.....	63
6.3.3	Demandes programmables	64
6.4	TRAITEMENT DE DEMANDES CONCURRENTES	66
6.5	INFORMATION SUR LA CAPACITE DISPONIBLE ET LES RESTRICTIONS TEMPORAIRES DE CAPACITE	69
	LISTE DES ANNEXES	70

GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS UTILISEES DANS LE PRESENT DOCUMENT ET SES ANNEXES

- **Alternative viable** : Désigne l'accès à une autre installation de service économiquement acceptable pour l'entreprise ferroviaire et lui permettant d'exploiter le service de fret ou de transport de voyageurs concerné
- **ART** : Autorité de Régulation des Transports.
- **Bon de Commande** : Désigne le document contractuel matérialisant l'accord de SNCF Voyageurs et du Candidat sur la fourniture d'accès ou de services à la suite de la demande d'un Candidat. Le Bon de Commande, pour les prestations de maintenance courante et de nettoyage, ne peut être émis qu'après signature du contrat national. Pour les prestations de maintenance lourde, le contrat tient lieu de bon de commande.
- **Candidat** : Désigne, aux termes de l'article L. 2122-11 du code des transports, une Entreprise Ferroviaire, un regroupement international d'Entreprises Ferroviaires ou toute autre personne ayant des raisons commerciales ou de service public d'acquiescer des capacités de l'infrastructure, telle qu'un opérateur de transport combiné, un port, un chargeur, un transitaire ou une autorité organisatrice de transport ferroviaire.
- **Catalogue de SNCF Voyageurs** : Désigne la liste des biens ou des services utilisés par le transporteur SNCF Voyageurs tels que l'ensemble des produits consommables et des pièces de rechange du matériel, l'ensemble des opérations de nettoyage ou encore l'ensemble des opérations de maintenance.
- **Centre d'Entretien ou Site** : Désigne l'emprise ferroviaire et/ou les établissements de SNCF Voyageurs dans lesquels sont localisées les Installations permettant la réalisation d'Opérations de maintenance sur les Véhicules.
- **Coordination** : Désigne la procédure par laquelle l'exploitant d'une installation de service et des candidats tentent de résoudre des situations dans lesquelles des demandes d'accès à une installation de service ou de fourniture de services associés au transport ferroviaire portent sur la même capacité de l'installation de service et sont donc concurrentes.
- **Conditions Particulières** : Désigne, dans le cadre des demandes programmables, le document permettant la mise en œuvre des prestations commandées par un Candidat au sein d'un centre d'entretien. Il décrit les modalités d'accès à ce site (ex : les interlocuteurs du site, l'organisation du site sur le plan de la sécurité, de la prévention des risques, des livraisons, de la manœuvre des équipements (...), les procédures métier telles que les prises de protection ...).
- **Contrat ORM ou Contrat National** : Désigne le contrat relatif à l'accès aux installations de service des centres d'entretien et aux services de maintenance courante et de nettoyage sur les matériels roulants offerts dans ces installations. Il ne couvre pas l'accès aux installations de maintenance lourde.
- **Demande soumise dans le calendrier** : Désigne une demande programmable, introduite avant l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs.
- **Demande tardive** : Désigne une demande programmable, introduite après l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs.
- **Demande ad hoc unitaire** : Désigne une demande unitaire introduite après l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs.

- **Document Local d'Exploitation et de Sécurité (DLES)** : Document local définissant les règles et les conditions d'exploitation en sécurité des Installations d'un Centre d'Entretien mises à disposition du Candidat ainsi que les particularités locales.
- **Entité Chargée de l'Entretien(ECE)** : Désigne, au sens du règlement d'exécution (UE) 2019/779 de la Commission du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil (**Règlement 2019/779**), une entité chargée de la maintenance d'un Véhicule, et inscrite en tant que telle dans le Registre National des Véhicules (RNV) géré par l'Autorité Nationale de Sécurité du pays d'immatriculation du Véhicule.

Le système d'entretien, mis en place par l'ECE, recouvre 4 fonctions :

- Fonction **A** : fonction de gestion consistant à superviser et à coordonner les fonctions d'entretien B à D et à garantir que le véhicule est dans un état assurant la sécurité dans le système ferroviaire ;
 - Fonction **B** : fonction de développement de l'entretien consistant à gérer la documentation d'entretien, y compris la gestion de la configuration, à partir des données de conception et d'exploitation ainsi que des performances et des retours d'expérience ;
 - Fonction **C** : fonction de gestion de l'entretien de la flotte consistant à gérer le retrait du véhicule pour entretien et sa remise en exploitation après entretien ;
 - Fonction **D** : fonction d'exécution de l'entretien consistant à assurer l'entretien technique requis d'un véhicule ou de pièces de celui-ci, y compris la délivrance des documents de remise en service.
- **Entreprise Ferroviaire (EF)** : Désigne, aux termes de l'article préliminaire du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire (**Décret n° 2012-70**), toute entreprise à statut privé ou public et titulaire de la licence mentionnée à l'article L. 2122-10 du code des transports, fournissant des prestations de transport de marchandises ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise, ainsi que les entreprises assurant uniquement la traction.
 - **Exploitant d'Installations de Service (EIS)** : Désigne, aux termes de l'article préliminaire du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux gares de voyageurs et aux autres infrastructures de services du réseau ferroviaire (Décret n° 2012-70), toute entité publique ou privée chargée d'exploiter une ou plusieurs installations de service qu'elle en soit ou non propriétaire ou de fournir à des entreprises ferroviaires un ou plusieurs des services mentionnés à l'article 2 (du décret n°2012-70), quelle que soit son activité principale. Les fonctions d'exploitant d'installation de service peuvent être, pour une même installation de service, exercées par plusieurs entités ou entreprises.
 - **Fourniture de services pour compte propre** : une situation où une entreprise ferroviaire exécute elle-même un service associé au transport ferroviaire dans les locaux de l'exploitant d'une installation de service, à condition que l'accès à l'installation et son utilisation par cette entreprise ferroviaire pour la fourniture de services pour compte propre soient légalement et techniquement possibles, ne compromettent pas la sécurité des opérations et que l'exploitant de l'installation de service concernée offre cette possibilité (**Règlement d'exécution 2017/2177**).
 - **Horaire de Service (HDS)** : Les données définissant tous les mouvements programmés des trains et du Matériel Roulant, sur l'infrastructure concernée, pendant la période de validité de cet horaire. Conformément aux dispositions de l'annexe VII de la directive n° 2012/34/UE, les modifications de l'Horaire de Service interviennent à minuit le deuxième samedi de décembre. L'Horaire de Service correspond à la période de validité de l'Offre de Référence de Maintenance.
 - **Inspection Commune Préalable (ICP)** : Visite obligatoire dans le cadre du code du travail pour identifier et analyser les risques éventuels liés à la co-activité sur un Site.

- **Installations de Service (IS) :** Désigne quel qu'en soit le propriétaire, l'installation mentionnée à l'article 1^{er} du décret n°2012-70, y compris les terrains, bâtiments et équipements, qui a été spécialement aménagée, en totalité ou en partie, pour permettre la fourniture d'un ou plusieurs des services mentionnés à l'article 2 du décret 2012-70. Dans la présente Offre, elles désignent l'ensemble des Installations de service situées dans les Centres d'Entretien et autres Installations techniques reprises en Annexes 2, 3 et 4 de la présente Offre de Référence de Maintenance.
- **Jour ouvrable :** Désigne les journées de lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi à l'exception des jours de fête légale.
- **Jour ouvré :** Désigne les journées de lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à l'exception des jours de fête légale.
- **Mandataire du Candidat :** Désigne l'entité qui agit au nom et pour le compte d'un Candidat, en vertu d'un mandat, et qui a ce titre peut prétendre à la présente Offre.
- **Maintenance Courante :** Désigne les opérations de maintenance légère et les opérations logistiques fournies dans les installations de maintenance légère.
- **Maintenance légère :** Désigne les Opérations de maintenance qui sont effectuées de manière régulière dans le cadre d'activités quotidiennes, sans que le véhicule soit retiré du service.
- **Maintenance lourde (Services de) :** Désigne les « travaux qui ne sont pas effectués de manière régulière et dans le cadre des activités quotidiennes, et qui impliquent que le véhicule soit retiré du service . Ne relèvent pas de la maintenance lourde, les opérations programmées pour une série de véhicules ferroviaires et qui ont trait à leur reconstruction en fin de potentiel, leur modernisation ou leur transformation » (4° de l'article 1, décret 2012-70)
- **Offre de Référence de Maintenance (ORM ou « Offre ») :** Définit pour chaque Horaire de Service les conditions d'accès aux Installations et aux services qui y sont offerts, proposés aux Candidats par SNCF Voyageurs en application des textes en vigueur.
- **Opérations :** Désigne les opérations de maintenance pouvant être réalisées au moyen des Installations mises à disposition.
- **Opérations de maintenance corrective :** Désigne les opérations de maintenance effectuées après une défaillance totale ou partielle, consistant à rétablir les conditions de bon fonctionnement des équipements ou des organes. Elles comprennent le diagnostic et les réparations. Le choix des méthodes de maintenance pour un matériel, un équipement ou un organe dépend notamment de sa conception, de sa fiabilité, des fonctions qu'il assure (principalement au plan de la sécurité), de ses modes de défaillance, de son mode d'exploitation et de son aptitude à être maintenu.
- **Opérations de maintenance préventive :** Désigne les opérations de maintenance consistant à intervenir sur un équipement avant que celui-ci ne soit défaillant. La maintenance préventive peut être systématique ou conditionnelle.
- **Pièces de rechange :** Désigne les pièces consommables et les pièces réparables du matériel.
 - **Pièces consommables :** Désigne l'ensemble des pièces de maintenance :
 - De faible coût, essentiellement des pièces d'usure (archets de pantographe, garnitures de frein, ...)
 - Ou bien d'un coût plus élevé, mais qui ne peuvent pas être réparées par les ateliers SNCF Voyageurs (soit par impossibilité – pas de documentation technique ou d'outillages

spécifiques – soit par manque de pertinence – prix de réparation très supérieur au prix d’achat neuf) ;

- **Pièces réparables du Matériel (PRM)** : Désigne l’ensemble des pièces de maintenance que SNCF Voyageurs répare dans ses ateliers ; le choix de réparer est techniquement faisable et économiquement plus intéressant que d’acheter une pièce neuve chez le fabricant. Deux cas se présentent :
 - La révision de la pièce, selon un pas kilométrique déterminé : il est alors possible d’anticiper la révision, avec une gamme d’opérations identifiées, industrialisées, en utilisant une nomenclature « sans surprise ». Une fois la révision effectuée, la PRM est remise à son potentiel initial ;
 - La réparation de la pièce, à la suite d’un accident aléatoire : la pièce est remise en état de fonctionnement nominal après une défaillance de l’un de ses composants, la pièce doit être expertisée pour définir le type d’intervention à réaliser par les ateliers SNCF Voyageurs, sa durée et son prix.
- **Pilotage** : Désigne le guidage, réalisé exclusivement par du personnel autorisé de SNCF Voyageurs, du conducteur du Candidat dans la manœuvre de son Véhicule depuis l’entrée du Site jusqu’à sa sortie, dès lors que celui-ci se déplace sur l’emprise du Centre d’Entretien. Le point de prise en charge pour le Pilotage est l’entrée du Site, telle que précisée dans le DLES du Centre d’Entretien.
- **Prescripteur de la maintenance** : Désigne une entité qui exerce la fonction d'ECE-A et en partie B avec :
 - Partie A : fonction d’encadrement qui consiste à superviser et coordonner les fonctions d’entretien visées aux parties B à D¹ et à garantir que le matériel roulant est dans un état assurant la sécurité dans le système ferroviaire ;
 - Partie B : fonction de développement de l’entretien qui consiste à prendre en charge la gestion de la documentation d’entretien, y compris la gestion de la configuration, à partir des données de conception et de fonctionnement ainsi que des performances et des retours d’expérience.
- **Prestations** : Désigne les prestations offertes au titre de la présente Offre, en l’occurrence l’accès aux Installations de maintenance et les services qui y sont offerts.
- **Produits consommables** : Désigne les produits de faible coût nécessaires à la réalisation des prestations de maintenance (huiles, liquides, graisse, visserie, filtres, chiffons de nettoyage, lave-vitre,...). Ils se distinguent des pièces consommables définies ci-dessus.
- **Plateforme de Services aux Entreprises Ferroviaires (PSEF)** : Interlocutrice des Candidats autres que SNCF Voyageurs pour toute demande d’accès et de services dans les Installations de Services exploitées par SNCF Voyageurs.
- **Réseau Ferré National (RFN)** : La consistance du RFN est fixée par le décret n° 2002-1359 du 13 novembre 2002 fixant la consistance du réseau ferré national (**Décret n° 2002-1359**).
- **Remise en service** : Désigne, au sens du Règlement 2019/779, la garantie justifiée et consignée, accompagnée d’une documentation si nécessaire, donnée au gestionnaire de l’entretien de la flotte par l’entité assurant l’entretien, que l’entretien a été exécuté conformément aux commandes de travaux d’entretien.
- **Service Librement Organisé (SLO)** : Service de transport ferroviaire organisé librement et volontairement par une entreprise de transport ferroviaire de voyageurs, et exploité à compter du 12 décembre 2020 (anciennement « open access »).

¹ Parties C (fonction de gestion de l’entretien de la flotte qui consiste à gérer le retrait des matériels roulants pour entretien et leur remise en exploitation après entretien) et D (fonction d’exécution de l’entretien qui consiste à assurer l’entretien technique requis d’un matériel roulant ou de pièces de celui-ci, y compris à établir les documents de remise en service).

- **Site** : voir Centre d'entretien
- **SNCF Réseau** : Désigne la société qui, en vertu de l'article L.2111-9 du code des transports, a notamment pour mission d'assurer, de façon transparente et non discriminatoire, l'accès à l'infrastructure ferroviaire du réseau ferré national, comprenant la répartition des capacités et la tarification de cette infrastructure.
- **Technicentre de Maintenance** : Centre d'entretien ou ensemble de Centres d'entretien exclusivement dédié à la réalisation d'opérations de maintenance courante et de nettoyage.
- **Technicentre Industriel** : Centre d'entretien exclusivement dédié à la réalisation d'opérations de maintenance lourde.
- **Véhicule ou Matériel Roulant (MR)** : Désigne le Matériel Roulant ferroviaire utilisé par le Candidat, et pour lequel il formule une demande d'accès ou de services.

1 INFORMATIONS GENERALES

1.1 INTRODUCTION

SNCF Voyageurs est une Société Anonyme (SA) du Groupe Public Unifié (GPU) constitué au 1^{er} janvier 2020 en application de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire (**Loi n° 2018-515**).

Son siège social est situé 9 rue Jean Philippe Rameau – 93200 Saint Denis.

SNCF Voyageurs a une double mission :

- Il est opérateur de transport ferroviaire et routier de voyageurs,
- Il est EIS dans les centres d'entretien du Matériel Roulant, et les infrastructures de ravitaillement en combustible ; à ce titre, il est fournisseur des Prestations régulées qui y sont dues, conformément aux dispositions de la directive 2012/34, du Règlement 2017/2177, du code des transports et du Décret n° 2012-70.

Dans la suite du document, « SNCF Voyageurs » désigne SNCF Voyageurs en tant qu'EIS.

L'Offre de Référence de Maintenance a pour objet de définir les conditions d'accès des Candidats aux Installations d'entretien et aux Installations de nettoyage et de lavage ainsi qu'aux services offerts dans ces Installations, par SNCF Voyageurs, conformément aux dispositions de la Directive 2012/34/UE, du Règlement 2017/2177, du code des transports et du Décret n° 2012-70.

L'Offre est publiée, en français, sur le site internet de la PSEF et, le cas échéant, à la suite de chaque mise à jour, à l'adresse suivante : <https://www.psef.sncf-reseau.fr/>.

Les Candidats ont la possibilité de s'abonner aux actualités sur le site internet de la PSEF, en saisissant leur adresse courriel dans l'encart « Inscription Alert'infos ».

Cette Offre s'adresse uniquement aux Candidats. L'accès aux Installations de service et aux services qui y sont offerts est subordonné à la conclusion préalable d'un contrat entre le Candidat et SNCF Voyageurs. Les différents contrats sont présentés au point 5.1.2 de la présente Offre.

1.2 EXPLOITANT D'INSTALLATIONS DE SERVICES

SNCF Voyageurs, dont le siège est situé 9 rue Jean Philippe Rameau – 93200 Saint Denis, est l'exploitant d'Installations de services de maintenance.

SNCF Voyageurs a confié à la PSEF un rôle de guichet et de commercialisation de son Offre auprès des Candidats autres que SNCF Voyageurs.

La PSEF est chargée :

- D'enregistrer et pré-instruire les demandes d'accès et de services des Candidats,
- D'animer le processus de traitement des demandes concurrentes,
- De préparer et de faire signer les contrats et les commandes par les parties,
- D'en assurer le suivi,
- De préparer les facturations et d'assurer le suivi du recouvrement,
- De répondre aux demandes d'informations et aux réclamations.

Les Candidats doivent prendre contact **par écrit** (lettre ou courriel) auprès de la PSEF pour toute demande de renseignement concernant lesdites Prestations, ainsi que pour toute commande de Prestations, aux coordonnées suivantes :

Plateforme de Services aux Entreprises Ferroviaires

12 rue Jean-Philippe Rameau
CS 80001 – 93212 La Plaine st Denis cedex
Téléphone : (+33) (0) 9 80 98 03 29
Courriel : services.psef@sncf.fr
Site internet : <https://www.psef.sncf-reseau.fr/>

SNCF Voyageurs, via la PSEF, et les Candidats échangent la liste de leurs interlocuteurs respectifs (interlocuteur national pour le contrat, responsable opérationnel pour chaque commande, coordinateur des opérations, interlocuteur pour la facturation, ...). Le Candidat renseigne l'Annexe 3 du Contrat National qu'il adresse à la PSEF.

Les interlocuteurs désignés doivent pouvoir être joints pendant toute la durée de la relation contractuelle et être capables de travailler en langue française (par écrit et oralement).

Le Candidat doit aviser SNCF Voyageurs, via la PSEF, et réciproquement en cas de changement d'interlocuteur conformément aux conditions définies au Contrat National passé entre lui et SNCF Voyageurs figurant en Annexe 1 de cette Offre.

En cas de commande conjointe avec l'Offre de Référence Combustible de SNCF Voyageurs, le Candidat est invité à formuler des demandes séparées. Seule la demande conjointe de combustible d'une part et d'accès aux passerelles de visite de toiture et/ou d'approvisionnement en sable et/ou de fourniture d'un complément de liquide lave-vitre d'autre part, pour un accès ponctuel, fait l'objet d'un Bon de Commande commun présenté en Annexe 1g du Contrat National.

1.3 PERIODE DE VALIDITE ET PROCEDURE DE MISE A JOUR

L'Offre de Référence de Maintenance est valable pour l'Horaire de Service 2023, soit du 11 décembre 2022 à 00:00 au 9 décembre 2023 à 24:00. La tarification devient exécutoire après avis conforme de l'Autorité de régulation des transports (**ART**).

Elle pourra être révisée en tant que de besoin, après son entrée en vigueur, en cas de modifications législatives, réglementaires ou de décisions de l'ART.

Les annexes de l'Offre, afférentes aux caractéristiques techniques des Installations, peuvent faire l'objet de mises à jour trimestrielles en cours de service, si nécessaire, pour tout complément ou correction éventuels.

Les Candidats sont informés des mises à jour selon les modalités décrites dans la partie 6.5 de cette Offre.

2 PRESTATIONS

2.1. LE SERVICE DE BASE

Le service de base est constitué de l'ensemble des prestations offertes sur les Installations de service de maintenance, à l'exception de celles qui sont listées aux points 3 et 4 de l'annexe II de la Directive 2012/34/UE.

SNCF Voyageurs décrit ci-dessous les prestations qu'il réalise pour ses activités de transporteurs dans ses Centres d'Entretien et qu'il fournit aux Candidats.

Pour toute autre demande, le Candidat doit s'adresser à la PSEF.

2.1.1 L'accès du Candidat aux Installations en vue de réaliser pour compte propre (hors TI) des opérations de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) sur toutes les IS qui ne sont pas réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques

2.1.1.1 L'accès aux installations extérieures

Ces Installations sont destinées à réaliser des Opérations d'entretien et de maintenance légère nécessaires au maintien des Matériels Roulants dans leur service (nettoyage externe des trains, vidange des toilettes, vérification, diagnostic, échange rapide des organes remplaçables, interventions légères et de courte durée, fourniture d'un complément de sable, visite de toiture, etc.).

Le Candidat (ou les prestataires agissant pour son compte) dispose de :

- L'accès et la mise à disposition des voies de circulation et des Installations lui permettant d'effectuer une ou plusieurs de ces Opération(s) ;
- La mise en œuvre de la réglementation relative à la prévention des risques en situation de co-activité, notamment l'établissement et la remise de la documentation de sécurité applicable ;
- La mise à disposition de voies de mise en attente du Matériel Roulant du Candidat, soit en vue de l'accès à une Installation de maintenance, soit en vue d'une remise en circulation du Matériel Roulant du Candidat sur le RFN selon les modalités stipulées au point 2.4 de l'Offre ;
- La possibilité de commander des Produits consommables (huiles, liquides, graisse, visserie, filtres, chiffons de nettoyage, lave-vitre, ... soit environ 500 références) conformément au point 2.1.6.1 de la présente Offre.

Cas particulier de l'accès aux voies et Installations en vue de réaliser des Opérations de nettoyage

Le Candidat utilise des moyens de nettoyage dans les conditions et le périmètre préalablement définis avec SNCF Voyageurs lors de l'instruction de la demande.

Le nettoyage extérieur peut être effectué par lavage au défilé ou par un autre moyen :

- Le lavage au défilé est un procédé technique possible de nettoyage des trains, destiné uniquement à nettoyer les faces extérieures du Matériel Roulant (à l'exception des vitres frontales, sauf Installations spécifiquement équipées).

La plupart des machines à laver fonctionnent automatiquement. Il faut néanmoins les mettre en marche manuellement :

- Soit par appui sur un bouton,
- Soit en rentrant un code identifiant le Véhicule afin d'activer les brosses adaptées au gabarit dudit Véhicule.

La circulation dans les machines à laver au défilé est assurée par le conducteur du Véhicule piloté par un agent SNCF Voyageurs du Centre d'Entretien, afin que ce dernier mette en marche la machine à laver et s'assure d'une vitesse de nettoyage comprise entre trois (3) et cinq (5) km/h.

La durée programmée d'accès aux Installations pour cette Opération de lavage au défilé est limitée à un créneau d'une demie (1/2) heure à partir de l'entrée sur ces Installations

- Le nettoyage externe des faces latérales et/ou le nettoyage externe des vitres frontales peut être réalisé par un moyen autre que le lavage au défilé, sur des voies prévues à cet effet, dans le respect des contraintes en matière de sécurité et d'environnement, et conformément aux conditions prévues au Contrat National. SNCF Voyageurs fournit les voies permettant de réaliser ces Opérations de nettoyage extérieur.

Cas particulier de l'accès aux voies et Installations de vidange WC

La vidange WC consiste à :

- Vidanger le réservoir de rétention,
- Rincer ce réservoir,
- Remplir ce réservoir :
 - Avec de l'eau et du liquide de précharge pour les WC chimiques,
 - Avec de l'eau pour les WC à eau claire.

A cette occasion, un plein des réservoirs d'eau est réalisé systématiquement.

Les Opérations de vidange WC et de remplissage en eau peuvent être réalisées séparément lorsque les Installations sont distinctes.

Ces Opérations sont réalisées de manière automatique par des Installations adaptées aux Matériels Roulants de SNCF Voyageurs.

Le Candidat s'assure, avec le concours de SNCF Voyageurs, de la compatibilité :

- Des raccords entre ses Matériels Roulants et les Installations fixes de SNCF Voyageurs,
- Du programme de l'Installation de vidange des WC (cycle de vidange, rinçage et remplissage),
- Des produits présents dans ses Matériels Roulants avec ceux utilisés dans les Installations SNCF Voyageurs.

Cette vérification s'opère lors de l'instruction de toute demande d'accès à une Installation de vidange WC d'un nouveau Matériel Roulant.

Le Candidat dont le Matériel Roulant ne serait pas compatible avec les Installations de SNCF Voyageurs peut venir avec ses propres systèmes de vidange/remplissage, sous réserve qu'il respecte la législation et les réglementations en vigueur concernant notamment celles relatives à la protection de l'environnement.

Le Candidat dont le Matériel Roulant serait compatible avec les Installations de SNCF Voyageurs, se voit fournir par SNCF Voyageurs l'accès aux voies équipées des Installations de vidange WC.

La liste des sites équipés de système de vidange WC et de système figure en Annexe 2a de la présente Offre.

2.1.1.2 L'accès aux installations intérieures pour les opérations de maintenance légère

Ces Installations sont destinées à réaliser des Opérations d'entretien et de maintenance légère nécessaires au maintien des Matériels Roulants dans leur service (vérification, diagnostic, échange rapide des organes remplaçables, interventions légères et de courte durée, visite de toiture, etc.).

Les modalités de réalisation des Opérations seront détaillées au fur et à mesure des échanges avec le Candidat, depuis l'expression de besoins jusqu'à la signature de la commande.

Le Candidat (ou les prestataires agissant pour son compte) dispose de :

- L'accès et la mise à disposition des voies de circulation et des Installations lui permettant d'effectuer une ou plusieurs Opération(s) ;
- La mise en œuvre de la réglementation relative à la prévention des risques en situation de co-activité, notamment l'établissement et la remise de la documentation de sécurité applicable ;
- La Manœuvre des Installations (vérin, pont roulant, élingue), effectuée par du personnel de SNCF Voyageurs ;
- La mise à disposition de voies de mise en attente du Matériel Roulant du Candidat, soit en vue de l'accès à une Installation de maintenance, soit en vue d'une remise en circulation du Matériel Roulant du Candidat sur le RFN selon les modalités stipulées au point 2.4 de l'Offre ;
- La possibilité de commander des Produits consommables (huiles, liquides, graisse, visserie, filtres, chiffons de nettoyage, lave-vitre, ... soit environ 500 références) conformément au point 2.1.6.1 de la présente Offre.

Pour des raisons de sécurité, les personnels du Candidat ou de son sous-traitant ne sont pas habilités à manœuvrer les Installations, qui sont manœuvrées exclusivement par du personnel de SNCF Voyageurs. Le Candidat s'assure de fournir les moyens d'interface nécessaires entre le Matériel Roulant et les Installations.

2.1.1.3 L'accès aux installations intérieures pour les opérations de maintenance lourde

Ces Installations sont destinées à réaliser des travaux de maintenance lourde autres que les prestations connexes.

L'accès à ces installations fait l'objet d'un traitement spécifique dans la présente Offre compte tenu de la complexité desdites Installations, du caractère spécifique de chaque demande et de la variété des Opérations pouvant être réalisées. Cette demande d'accès donnera lieu à une étude au cas par cas pour fixer, en toute transparence, les conditions opérationnelles.

Le service de base est fourni dans des Installations non spécifiques, c'est-à-dire en dehors des Installations qui sont réservées par leurs exploitants aux trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques.

Le Candidat (ou les prestataires agissant pour son compte) dispose de :

- L'accès et la mise à disposition des voies de circulation et des Installations lui permettant d'effectuer une ou plusieurs Opération(s) ;
- La mise en œuvre de la réglementation relative à la prévention des risques en situation de co-activité, notamment l'établissement et la remise de la documentation de sécurité applicable ;
- La Manœuvre des Installations (vérin, pont roulant, élingue), effectuée par du personnel de SNCF Voyageurs ;
- La mise à disposition de voies de mise en attente du Matériel Roulant du Candidat, soit en vue de l'accès à une Installation de maintenance, soit en vue d'une remise en circulation du Matériel Roulant du Candidat sur le RFN ;

- La possibilité de commander des Produits consommables (huiles, liquides, graisse, visserie, filtres, chiffons de nettoyage, lave-vitre, ... soit environ 500 références) conformément au point 2.1.6.1 de la présente Offre.

Pour des raisons de sécurité, les personnels du Candidat ou de son sous-traitant ne sont pas habilités à manœuvrer les Installations, qui sont manœuvrées exclusivement par du personnel de SNCF Voyageurs. Le Candidat s'assure de fournir les moyens d'interface nécessaires entre le Matériel Roulant et les Installations.

2.1.2 Le service de prise en charge et mouvement des matériels roulants

Cette Prestation correspond à la prise en charge du Matériel Roulant du Candidat dans l'enceinte du Centre d'Entretien pour l'acheminer jusqu'à une Installation de maintenance ou jusqu'à la sortie du Centre d'Entretien.

Pour permettre les mouvements des matériels sur le Centre d'Entretien, les agents de SNCF Voyageurs réalisent plusieurs opérations étroitement liées, qui sont comprises dans la Prestation, telles que :

- La programmation des mouvements pour organiser les déplacements des engins sur le site et préparer leur placement sur les voies ;
- La gestion des circulations pour tracer les itinéraires et manœuvrer les aiguilles ;
- La manœuvre des Installations de sécurité nécessaires à l'accès aux Installations de service que la réglementation réserve à leur exploitant ;
- La prise et la levée des éléments de protection mis en place sur les voies contre les risques ferroviaires pour le personnel et le(s) Matériel(s) Roulant(s) du Candidat ;
- La manœuvre additionnelle pour le dégagement d'une ou plusieurs voitures au sein d'une rame, incluant la décomposition puis la recomposition de la rame, sous réserve de la capacité du Site à stationner les voitures dégagées ;
- L'ordonnancement des rames pour la sortie pour classer les rames sur le faisceau de sortie du Centre d'Entretien en fonction de l'heure de sortie prévue au plan de transport ;
- L'autorisation de départ au conducteur lors de sa sortie du Site vers les voies du RFN.

Selon les Sites, la prise en charge des matériels roulants peut se dérouler de trois manières différentes :

- Conduite par le Candidat de son Matériel Roulant, sous le pilotage d'un chef de la manœuvre de SNCF Voyageurs ;
- Déplacement avec un engin de manœuvre par un agent du service mouvement de SNCF Voyageurs du Matériel Roulant du Candidat mis préalablement en véhicule ;
- Conduite de l'engin du Candidat par un agent du service mouvement de SNCF Voyageurs, dûment habilité.

SNCF Voyageurs présente en Annexe 10 de l'ORM la liste des habilitations à la conduite des engins par Site. Pour les matériels ne figurant pas sur cette liste, SNCF Voyageurs peut étudier la possibilité que ses agents soient formés par le Candidat à ses nouveaux matériels. Le Candidat doit dans ce cas définir dans un cahier des charges, le niveau de formation / compétence attendu pour la conduite de ses engins. SNCF Voyageurs peut ainsi s'assurer de la cohérence de la formation avec ses propres standards et les exigences de sécurité sur ces Sites. Le Candidat prend en charge l'intégralité des coûts de cette nouvelle formation initiale.

Le dispositif de veille et de suivi des compétences des agents sera assuré par SNCF Voyageurs. Il reviendra cependant au Candidat titulaire du Matériel Roulant de signaler à SNCF Voyageurs toutes évolutions techniques de ses engins nécessitant une mise à niveau des compétences engins du personnel de SNCF Voyageurs.

2.1.3. Les services de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) réalisés par SNCF Voyageurs sur toutes les IS sauf les services de maintenance lourde réalisés sur les IS réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques

Les travaux d'entretien et de maintenance réalisés par SNCF Voyageurs dans ses Installations de Service comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence notamment la sécurité et la continuité du service, et pour éviter un vieillissement anormal du Matériel Roulant. SNCF Voyageurs réalise ces travaux d'entretien et de maintenance sur les séries de matériel roulant pour lesquelles les agents de SNCF Voyageurs sont formés.

2.1.3.1 Les services de maintenance légère

SNCF Voyageurs assure la maintenance légère des matériels roulants visant à atteindre la meilleure efficacité entre les actions de maintenance préventive et de maintenance corrective.

La maintenance préventive consiste à intervenir sur un équipement avant que celui-ci ne soit défaillant. La maintenance préventive peut être systématique ou conditionnelle.

La maintenance corrective, effectuée après une défaillance totale ou partielle, consiste à rétablir les conditions de bon fonctionnement des équipements ou des organes. Elle comprend le diagnostic et les réparations. Le choix des méthodes de maintenance pour un matériel, un équipement ou un organe dépend notamment de sa conception, de sa fiabilité, des fonctions qu'il assure (principalement au plan de la sécurité), de ses modes de défaillance, de son mode d'exploitation et de son aptitude à être maintenu.

SNCF Voyageurs propose les services de **maintenance préventive** en exploitation relevant des niveaux 1 à 3² :

- Le **premier niveau** comprend les opérations de surveillance en service réalisées avant le départ, au cours ou à l'arrivée d'une circulation (tests, essais...). Les EF les réalisent en général pour elles-mêmes.

Pour les Matériels Roulants autres que les wagons³, les opérations de premier niveau correspondent par exemple à la préparation courante et l'examen journalier réalisés par les agents de conduite (tour de rame, contrôle des agrès de bord, des équipements et dispositifs situés en cabine de conduite, essais des équipements de sécurité (KVB, enregistreur statique...), vérification de l'attelage et des fanaux, essais de frein réalisés par un agent seul ou avec l'assistance d'un personnel au sol...).

- Le **deuxième niveau** comprend des examens, des vérifications, des tests, des échanges rapides d'équipements remplaçables en rame et des interventions de durée limitée pouvant être généralement réalisées sur chantier spécialisé, dans des intervalles convenus entre deux circulations, afin de limiter les perturbations du programme d'exploitation.

Pour les Matériels Roulants autres que les wagons, les opérations de deuxième niveau consistent par exemple à réaliser :

² En application de la norme FDX 60-000.

³ Les opérations de premier niveau pour les wagons ne sont pas réalisées dans les Centres d'Entretien, s'agissant d'opérations de surveillance en ligne.

- L'examen des signalements conducteur et AsCT⁴ / des agrès de bord / de la cabine de conduite ;
- Le contrôle des cotes des pièces d'usure (archet du pantographe, semelles/garnitures de frein...) ;
- Le contrôle de la tenue mécanique des organes sous-caisse ; échanges filtres à air (...) ;
- L'examen rapide des essieux ; des bogies ; des équipements en cabine et des aménagements intérieurs ; auscultation du moteur diesel – niveau d'huile/liquide de refroidissement (...) ;
- Les tests de l'éclairage, de la climatisation-chauffage, de la rétrovision et vidéosurveillance ; de la sonorisation et du système d'information voyageurs ; du fonctionnel des portes (...).

Pour les wagons, la consistance des opérations de deuxième niveau dépend de la maintenance de premier niveau. L'opération la plus courante est l'examen technique du wagon, qui est déclenché selon le suivi du potentiel technique du wagon défini par le prescripteur de la maintenance (butée temps / kilométrique).

- Le **troisième** niveau correspond aux opérations effectuées généralement dans les ateliers équipés des Centres d'Entretien. Il comporte notamment des interventions de visites périodiques préventives et des déposes d'organes déclenchées selon des critères ou un nombre d'unités d'usage et les interventions de maintenance correctives importantes. Selon la nature de l'opération et la configuration du roulement, le retrait du véhicule du service commercial peut être nécessaire.

Pour les Matériels Roulants autres que les wagons, les opérations de troisième niveau consistent par exemple à réaliser :

- Le contrôle des performances des organes (rendement du compresseur d'air ; réglage des portes et comble-lacunes ; convertisseurs statiques de puissance et auxiliaires ; disjoncteurs ; réglage des pantographes ; vidange moteurs diesel / échanges filtres & turbos...) ;
- Le test de la commande et de la puissance du freinage ; des équipements de sécurité ;
- Des opérations saisonnières (rendement des climatisations /chauffage, dispositifs assurant l'adhérence...) ;
- Le relevé dimensionnel des essieux ;
- L'échange de PRM au potentiel (...).

Pour les wagons, les opérations de troisième niveau consistent généralement à vérifier que l'état des organes du wagon permettra d'exploiter la totalité du potentiel fixé lors de l'opération de révision précédente (cf. niveau 4). A défaut, certains organes peuvent faire l'objet d'interventions afin de leur donner un potentiel suffisant pour atteindre une nouvelle échéance. Il s'agit de par exemple de Travaux Périodiques Modification de Cartouche ou Report de date⁵.

⁴ AsCT : Agent du Service Commercial Train.

⁵ Les travaux périodiques modification de cartouche sont des opérations de maintenance légère de niveau 3 (vérification de la superstructure du wagon et des organes à potentiel tels que les essieux, distributeurs, régleurs, réservoirs) permettant la prolongation du potentiel d'un wagon dont SNCF Voyageurs est le prescripteur de la maintenance

Le report de date désigne l'opération de maintenance légère de niveau 3 (vérification de la superstructure du wagon et des organes à potentiel tels que les essieux, distributeurs, régleurs, réservoirs) permettant la prolongation du potentiel d'un wagon dont SNCF Voyageurs est le prescripteur de la maintenance.

SNCF Voyageurs propose également les services **de maintenance corrective**.

Pour les Matériels Roulants autres que les wagons, les opérations de maintenance corrective peuvent consister en :

- Des travaux de maintenance corrective à la suite de déprédation intérieure et extérieure causée par des tiers (usagers, végétation, gibier, suicide...);
- Des dépannages légers comme des échanges de pièces (échange capteurs, relais-contacteurs...) et des dépannages lourds comme des échanges d'organes (essieux / bogies / climatisation / transformateur / pantographe / powerpack-moteur diesel...);
- Des reprofilages des essieux.

Pour les wagons, il s'agit du traitement d'opérations de Réparation Accidentelle qui peuvent être réalisées en atelier ou hors atelier. Ces opérations consistent, conformément au Contrat Uniforme d'Utilisation⁶, à ne traiter que le motif de réforme du wagon.

Lorsque SNCF Voyageurs propose les Prestations de maintenance légère sous forme d'opérations, ces dernières sont construites selon les spécificités définies par le Prescripteur de maintenance SNCF Voyageurs. Il appartient au Prescripteur de la maintenance du Candidat de s'assurer que la consistance de ces opérations est conforme à ses propres standards. Dans le cas contraire, le Candidat transmet son cahier des charges décrivant la consistance des travaux à réaliser ainsi que toute la documentation qui s'y rapporte.

Pour les Opérations de maintenance légère, la Prestation comprend, outre la main d'œuvre et l'utilisation des installations, la fourniture des produits et des pièces consommables, dans les conditions exposées au point 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre. SNCF Voyageurs se chargera du déplacement des pièces à l'intérieur du Site.

Les Annexe 2a et 2b de la présente Offre listent les Sites où ces Prestations peuvent être fournies.

2.1.3.2 Les services de maintenance lourde

SNCF Voyageurs propose les services de maintenance lourde des matériels roulants relevant des niveaux 4 et 5⁷, qui sont réalisés sur toutes les IS qui ne sont pas réservées à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de matériel roulant nécessitant des installations spécifiques :

- Le **quatrième niveau** comprend les prestations de maintenance sur les PRM. Elles sont traitées au point 2.1.6.3 de la présente Offre.
- Le **cinquième niveau**⁸ comprend les travaux de réparation très importants. C'est le cas par exemple des réparations lourdes suite à un accident important, qui peuvent impliquer la reconstruction partielle du matériel.

⁶ Le Contrat Uniforme d'Utilisation définit les conditions de remise en service des wagons pour l'utilisation en tant que moyen de transport par les Entreprises Ferroviaires en trafic national et international. Les dispositions de ce contrat s'appliquent aux détenteurs de wagons et Entreprises Ferroviaires en tant qu'utilisateurs de wagons. La liste des adhérents est disponible sur le site www.gcubureau.org.

⁷ En application de la norme FDX 60-000.

⁸ Les prestations de transformation et d'amélioration, qui appartiennent au niveau 5 de maintenance, ne constituent pas des prestations régulières.

La Prestation de maintenance lourde est fonction de l'expression de besoins du Candidat formalisée dans un cahier des charges. Sa réalisation est conditionnée par :

- Les Installations et équipements disponibles sur le Site souhaité par le Candidat,
- Les compétences techniques des personnels de SNCF Voyageurs affectés au Site.

Pour les Opérations de maintenance lourde, la Prestation comprend, outre la main d'œuvre et l'utilisation des installations, la fourniture des produits et des pièces consommables dans les conditions exposées au point 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre. SNCF Voyageurs se chargera du déplacement des pièces à l'intérieur du Site.

Les modalités de réalisation de ces Opérations de maintenance sont déterminées lors de la phase d'échange entre SNCF Voyageurs et le Candidat dans le cadre de l'instruction de la demande et formalisés dans le Bon de Commande.

L'Annexe 2c de la présente Offre liste les Sites où ces Prestations peuvent être fournies.

2.1.4 La Prestation de reprofilage d'essieux

La Prestation de reprofilage d'essieux sur installation fixe recouvre :

- L'accès à l'Installation de reprofilage ;
- La mise à disposition de voies de mise en attente du Matériel Roulant du Candidat, soit en vue de l'accès au tour en fosse, soit en vue d'une remise en circulation du Matériel Roulant du Candidat sur le RFN ;
- Le reprofilage de l'essieu à proprement parler, ainsi que, le cas échéant, les Opérations de montage, démontage et réglage d'organes mécaniques de l'essieu ou des essieux liés.

L'Opération de reprofilage des essieux en tour en fosse consiste à reprofiler sur un tour en fosse les essieux du Matériel Roulant d'un Candidat présentant un défaut tel qu'il interdit sa circulation en service commercial.

Les essieux reprofilés par SNCF Voyageurs sont usinés en suivant les modes opératoires habituellement mis en œuvre par SNCF Voyageurs et en accord avec les règles de concordance appliquées par l'Entité en Charge de l'Entretien et fournies préalablement à SNCF Voyageurs par le Candidat.

Le reprofilage de plusieurs essieux d'un même Matériel Roulant peut être rendu nécessaire du fait des règles de concordance à respecter sur ce Matériel Roulant et indiquées par le Candidat. Ces règles prescrivent les concordances à respecter entre les diamètres de roue d'un même essieu, d'un même bogie ou des différents bogies du Matériel Roulant et sont fournies par le Candidat à SNCF Voyageurs, préalablement à toute Opération de reprofilage. Ces règles sont disponibles gratuitement et en français.

S'il s'avère que le(s) défaut(s) indiqué(s) par le Candidat dans le Bon de Commande ont été sous-évalué(s) par celui-ci, les représentants de SNCF Voyageurs contacteront par tout moyen les représentants du Candidat pour obtenir un accord avant tout enlèvement de matière plus important que prévu par rapport à la demande initiale du Candidat. SNCF Voyageurs se réserve le droit de ne pas donner suite au Bon de Commande en cas de défaut trop important pouvant endommager l'outillage et les Installations du tour en fosse. SNCF Voyageurs n'est pas responsable de la remise en service des Véhicules.

L'accès aux Installations dépendra du nombre maximal d'essieux liés d'un Matériel Roulant pouvant être traité par chaque tour en fosse et de la longueur de dégagement maximal. Pour des raisons techniques, certains tours

en fosse sont spécialisés pour un type de Matériel Roulant. Le reprofilage des Matériels Roulants disposant de quatre (4) essieux liés et plus ne peut être réalisé que par certain(s) tour(s) en fosse.

Le Matériel Roulant est obligatoirement « mis en véhicule » par le personnel du Candidat pour permettre à SNCF Voyageurs de l'acheminer de la voie d'accès au tour en fosse et à son dispositif de halage. Il en est de même après l'Opération de reprofilage afin que le Matériel Roulant soit acheminé du tour en fosse jusqu'à une voie d'immobilisation. SNCF Voyageurs n'est pas responsable de la remise en service des Véhicules.

Le créneau de mise en attente précédant le créneau de passage sur le tour en fosse est de quatre (4) heures minimum et de six (6) heures maximum. A l'issue de l'Opération de reprofilage, le Véhicule doit avoir quitté le Site au maximum six (6) heures après la fin du créneau de passage réservé (sauf dans le cas où un créneau supplémentaire pour le stationnement aura été préalablement accordé dans les conditions décrites au point 2.1.9 de la présente Offre), sous peine de faire l'objet d'une Opération de dégagement, conformément au point 2.4 de la présente Offre.

Il appartient au Candidat de contrôler l'aptitude à circuler de son Matériel Roulant à la suite de la réalisation de l'Opération de reprofilage et d'obtenir l'autorisation de circulation sur le RFN. Dans le cadre de la prestation de reprofilage, SNCF Voyageurs n'effectue pas les visites, tests et contrôles postérieurs au reprofilage visant à vérifier l'aptitude du Matériel Roulant sur le RFN et en particulier sur les équipements de sécurité (KVB, ERTMS, enregistreurs, etc...). A cet effet, le Candidat réserve l'accès à une voie de maintenance (ex : voie sur fosse) pour réaliser ces Opérations en compte propre ou bien fait une demande de service de maintenance à SNCF Voyageurs, au moment de sa demande de reprofilage.

SNCF Voyageurs procède, si nécessaire pour des raisons de compatibilité avec le tour en fosse, au démontage et au remontage avec réglage des divers organes mécaniques touchés par l'Opération de reprofilage. Il s'agit en particulier, sans que cette liste soit exhaustive : des chasse-pierres, des graisseurs de boudin, des sablières, des brosses et de la timonerie de freins. En revanche, les matériels présentant des constructions mécaniques spécifiques qui ne se trouvent pas sur les matériels roulants de SNCF Voyageurs (comme par exemple des roues indépendantes à écartement variable) ne sont pas traités dans le cadre du périmètre de ces opérations préalables,

Lorsque le Candidat demande à SNCF Voyageurs de réaliser le démontage, remontage et réglage des organes mécaniques, celui-ci doit obligatoirement fournir la documentation correspondante lors de la signature du Bon de Commande, gratuitement et en français à SNCF Voyageurs, notamment au travers :

- Des procédures et modes opératoires en vigueur au moment de la commande (préalablement à la réalisation de l'Opération de reprofilage),
- Ainsi que d'une feuille de traçabilité à remplir par SNCF Voyageurs et co-signée par le Candidat pour valider les démontages, remontages, réglages à effectuer.

Le Candidat devra si nécessaire former ou faire former le personnel de SNCF Voyageurs à ces procédures de démontage, remontage et réglage des organes mécaniques.

Les informations à fournir impérativement par le Candidat au moment de la commande, pour permettre aux agents SNCF Voyageurs du Centre d'Entretien de procéder à l'Opération de reprofilage et ses suites, sont :

- Les caractéristiques techniques du Véhicule,
- La fiche technique de mise en Véhicule qui se trouve dans les documents de bord du Véhicule,
- Les préconisations spécifiques à respecter par rapport au Véhicule, telles que les procédures de calage d'essieu, de vidange du frein, de démontage, de remontage et de réglage des divers organes mécaniques (des couples de serrage, des hauteurs de réglages), etc.,

- Toutes autres informations utiles pour le Centre d'Entretien à renseigner sur la feuille de données d'entrée jointe au Bon de Commande.

Sans la documentation fournie dans les délais nécessaires à son appropriation et, le cas échéant, la formation nécessaire du personnel de SNCF Voyageurs, l'Opération de reprofilage ne pourra pas être réalisée par SNCF Voyageurs, qui décline toute responsabilité sur la remise en service des Véhicules concernés du Candidat.

L'archivage et la conservation des relevés de travaux réalisés par SNCF Voyageurs restent à la charge et sous l'entière responsabilité du Candidat, conformément aux indications relatives au dossier technique tel que défini dans la directive 2008/57/CE du 17 juin 2008 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne (**Directive 2008/57**).

Les Sites offrant la Prestation de reprofilage d'essieux sur installation fixe sont listés en Annexe 3. Y figurent également d'une part la liste des séries admissibles et fréquentes et d'autre part la liste des séries non admissibles.

2.1.5 L'examen de toiture du matériel roulant depuis la passerelle de visite de toiture

La visite de toiture du Matériel Roulant du Candidat par le personnel de SNCF Voyageurs permet un examen visuel de la toiture. Il appartient au Candidat de définir la liste et la consistance des examens visuels à mener par le personnel SNCF Voyageurs puis de fournir les éléments de documentation / formation.

L'Annexe 2a de la présente Offre liste les Sites disposant de passerelles de visite de toiture.

2.1.6 Les prestations liées aux Produits consommables⁹ et aux Pièces de rechange¹⁰

Dans le cadre des services de maintenance que SNCF Voyageurs fournit dans ses installations d'entretien, SNCF Voyageurs propose, au titre du service de base, et en fonction des cas exposés ci-dessous, la fourniture des Produits consommables ainsi que, dans certains cas, des Pièces de rechange dites consommables nécessaires à la réalisation de ces opérations de maintenance. SNCF Voyageurs fournit également les prestations de révision et de réparation des Pièces réparables du Matériel nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance.

Le traitement de la demande du Candidat est différent selon que la Pièce réparable du Matériel en question est inscrite au Catalogue de SNCF Voyageurs ou non.

Concernant la dotation des Candidats en pièces de maintenance, SNCF Voyageurs rappelle que :

- Pour le **matériel roulant conventionné**, le Candidat est doté d'une certaine quantité de pièces dans le cadre de l'appel d'offre auquel il a répondu :
 - **L'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 portant diverses dispositions relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs (Ordonnance n° 2018-1135)** précise à son article 3,4°, III que : « *Lorsqu'elle n'a pas été financée en totalité par l'autorité organisatrice dans le cadre de la convention de financement de l'acquisition du matériel ou de la convention d'exploitation, cette dotation se fait en contrepartie du versement d'une somme égale à la valeur de marché des pièces transférées, le cas échéant réduite en proportion de la part qui a été financée. SNCF Mobilités transmet à l'autorité organisatrice, dans les trois mois suivant la demande de transfert, les références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces consommables et réparables correspondant à cette série de matériel.* »

⁹ Voir la définition dans le glossaire.

¹⁰ Voir les définitions dans le glossaire.

- Pour le **matériel roulant SLO**, le Candidat achète ses rames et ses locomotives avec leurs stocks de pièces selon deux possibilités :
 - **LAI** : liste d'approvisionnement initial ;
 - **LAE** : liste d'approvisionnement étendu.

Le cadre de la réalisation de la prestation de maintenance étant ainsi posé, SNCF Voyageurs fournit les Produits consommables et les Pièces consommables dans les conditions exposées ci-dessous (un tableau récapitulatif est également disponible en Annexe 9 de la présente Offre).

2.1.6.1 La fourniture des Produits consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (visserie, huile, graisse, liquides, chiffons, ...)

SNCF Voyageurs fournit les Produits consommables référencés au catalogue de SNCF Voyageurs, aux conditions contractuelles du Catalogue de SNCF Voyageurs.

Lorsque le Candidat demande seulement l'accès à l'installation, SNCF Voyageurs peut fournir des Produits consommables référencés au Catalogue de SNCF Voyageurs et selon le conditionnement prévu au contrat. (Ex : une boîte de 100 boulons). La liste des Produits consommables du Catalogue de SNCF Voyageurs figure dans l'Annexe 6. Le Candidat anticipe ses besoins en renseignant l'additif intitulé « Bordereau de commande de produits consommable » présent dans les formulaires de demande d'accès figurant en Annexes 1a, 1b et 2b du contrat ORM, qu'il fait parvenir au Centre d'Entretien 48 h avant la date de mise à disposition souhaitée.

2.1.6.2 La fourniture des Pièces consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance réalisée par SNCF Voyageurs

Lorsque SNCF Voyageurs est le réalisateur de la maintenance du Candidat dans ses Installations de Service, il peut fournir les Pièces consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance, référencées à son Catalogue, aux conditions contractuelles de ce dernier.

Le Candidat s'assure, avec le concours de SNCF Voyageurs, de la compatibilité entre les Pièces consommables proposées par SNCF Voyageurs, ses Matériels Roulants et les règles de maintenance que le Candidat a défini pour ces derniers.

A cet effet, le Candidat pourra solliciter la PSEF pour connaître les caractéristiques techniques des pièces demandées. Pour toute demande allant au-delà des caractéristiques techniques, une étude complémentaire pourra être réalisée par SNCF Voyageurs sur demande du Candidat, avec un devis associé.

Lorsque les Pièces consommables sont référencées au Catalogue de SNCF Voyageurs mais que SNCF Voyageurs n'est pas prescripteur de la maintenance, le Candidat peut également faire le choix d'apporter les pièces à travers son propre contrat avec son fournisseur (SNCF Voyageurs fournit le déplacement au sein du Centre d'entretien). Le Candidat doit livrer la pièce au plus tard 48h avant le début de la prestation (programmée).

Lorsque les Pièces consommables ne sont pas au Catalogue de SNCF Voyageurs, le Candidat fournit la pièce et la livre au Centre d'Entretien concerné afin que SNCF Voyageurs puisse réaliser le service de maintenance (SNCF Voyageurs fournit le déplacement au sein du Centre d'entretien). Le Candidat doit livrer la pièce au plus tard 48 h avant le début de la prestation (programmée).

Lorsque le Candidat fournit les pièces, ce dernier est en charge d'organiser le transport vers le Centre d'entretien. Les modalités pratiques pour réceptionner la livraison sur site sont arrêtées au moment de l'instruction de la demande de services (ex : désignation du représentant du Candidat pour assurer la réception des pièces dans le cas où elles proviennent directement de ses fournisseurs, lieu précis et date de livraison).

2.1.6.3 La maintenance des Pièces réparables du Matériel dites révisables ou réparables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance réalisée par SNCF Voyageurs (remise au potentiel ou réparation de la pièce)

La réalisation de la prestation de révision et de réparation des Pièces réparables du Matériel n'est proposée que si SNCF Voyageurs est le mainteneur du matériel roulant. Deux cas sont alors possibles :

- **SNCF Voyageurs est le Prescripteur de la maintenance du Candidat** : la réalisation de la prestation est réalisée selon les prescriptions de SNCF Voyageurs ;
- **SNCF Voyageurs n'est pas le Prescripteur de la maintenance du Candidat** : la réalisation de la prestation est réalisée selon les prescriptions du Candidat.

Les Sites faisant la réparation et / ou la révision de PRM sont spécialisés par type de pièces (ex : bogies, freins et accessoires, amortisseurs, ...) mais sans distinction du type de Matériel Roulant auxquelles elles sont destinées.

La révision des pièces réparables du matériel

SNCF Voyageurs révisé et livre dans les Centres d'Entretien les PRM référencées au Catalogue de SNCF Voyageurs lorsque SNCF Voyageurs est le Prescripteur de la maintenance du Candidat.

Dans le cas où SNCF Voyageurs n'est pas le Prescripteur de la maintenance du Candidat, SNCF Voyageurs révisé la pièce selon les prescriptions du Candidat et livre la pièce révisée dans les Centres d'Entretien.

Lorsque les PRM ne sont pas au Catalogue de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs ne révisé pas la pièce.

La réparation des pièces réparables du matériel

SNCF Voyageurs répare et livre dans les Centres d'Entretien les PRM référencées au Catalogue de SNCF Voyageurs lorsque SNCF Voyageurs est le Prescripteur de la maintenance du Candidat.

Dans le cas où SNCF Voyageurs n'est pas le Prescripteur de la maintenance du Candidat, SNCF Voyageurs répare la pièce selon les prescriptions du Candidat et livre la pièce réparée dans les Centres d'Entretien.

Lorsque les PRM ne sont pas au Catalogue de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs ne répare pas la pièce.

Dans le cas où un Candidat tiers ne disposerait pas de la PRM de substitution et que cela immobiliserait son Matériel Roulant au-delà d'une immobilisation équivalente à celle d'un Matériel Roulant de SNCF Voyageurs pour le même cas, SNCF Voyageurs pourrait fournir exceptionnellement la PRM en question, sous réserve de stock suffisant. Cette fourniture de la pièce de substitution ne saurait cependant pas remplacer la gestion par le Candidat de ses propres PRM ni de son volant de pièces.

2.1.6.4 L'entreposage de pièces sur site, pour les pièces et matériels du Candidat ou des prestataires agissant pour le compte du Candidat

Dans les cas où les Opérations réalisées par le Candidat nécessitent l'entreposage temporaire de pièces (bogies...) ou de matériels du Candidat, une aire d'entreposage spécifique proche de l'installation mise à disposition pourra être allouée au Candidat, dans la limite des possibilités du Site. Cette mise à disposition d'une aire d'entreposage temporaire est une prestation accessoire à la prestation d'accès aux Installations de Service pour compte propre : l'aire d'entreposage temporaire sera mise à disposition à l'entrée sur les voies de travail et libérée par le Candidat au moment de la restitution des voies de travail.

La superficie de cette aire d'entreposage et la durée de son utilisation sont fixées, en toute transparence et d'un commun accord entre les Parties, en rapport avec l'Opération envisagée. Le Candidat est tenu de restituer l'aire d'entreposage dans le même état que lorsqu'il la prend et d'enlever les déchets qu'il a produits.

Les modalités d'organisation de cet entreposage sont déterminées lors de la phase d'échange entre le Candidat et SNCF Voyageurs dans le cadre de l'instruction de la demande et formalisées dans le Bon de Commande. Le Candidat peut être amené à partager l'emplacement mis à disposition pour l'entreposage avec d'autres Candidats.

Le Candidat reste à tout moment responsable de ses pièces et matériels, la responsabilité de SNCF Voyageurs ne pouvant en aucun cas être recherchée en cas de pertes, vols ou dégradations.

2.1.6.5 Le déplacement sur site de pièces nécessaires aux Opérations réalisées par le Candidat

Pour des raisons de sécurité, le déplacement, au sein du Centre d'Entretien, des produits et pièces nécessaires aux Opérations réalisées par le Candidat, dès lors que celui-ci implique des moyens de manutention spécifiques (de type chariot élévateur), est pris en charge par le personnel de SNCF Voyageurs.

Les modalités d'organisation de ces déplacements sont déterminées lors de la phase d'échange entre le Candidat et SNCF Voyageurs dans le cadre de l'instruction de la demande et formalisées dans le Bon de Commande.

2.1.7 Les prestations logistiques

2.1.7.1 La fourniture d'un complément de sable

La manœuvre des installations et équipements fixes permettant de procéder à l'approvisionnement en sable sont assurés exclusivement par le personnel de SNCF Voyageurs.

Le sable fourni est un sable naturel roulé (sable naturel de carrières ou cours d'eau) ou sable de concassage de pierre naturelle composé à 80% minimum de son poids en silice (SiO₂)¹¹.

Le Candidat passe commande de la fourniture d'un complément de sable, pour mise à niveau des réservoirs, auprès de l'entité gestionnaire du Site, simultanément à sa demande d'accès aux Installations.

En cas d'insuffisance de stock, la quantité fournie pourra être limitée à l'initiative de l'entité gestionnaire du Site en fonction des stocks restants, *au prorata* des quantités initialement prévues pour les différents Candidats programmés, y compris SNCF Voyageurs.

2.1.7.2 La fourniture d'un complément de liquide lave-vitre

SNCF Voyageurs propose de fournir un complément de liquide lave-vitre aux Candidats qui en font la demande. Le liquide lave-vitre est fourni selon la norme d'approvisionnement en vigueur pour SNCF Voyageurs à la date de la fourniture du complément de liquide lave-vitre. Au 1er juin 2021, le liquide lave-vitre disponible dans les Centres d'Entretien est un produit « lave glace 2 en 1 » utilisable en toutes saisons, fourni par la société NAGA sous la référence 10804-2.

Il appartient au Candidat de vérifier la compatibilité du produit proposé avec son matériel. A cet effet, il pourra solliciter la PSEF pour connaître la référence du (des) produit(s) proposé(s). La responsabilité de SNCF

¹¹ Conformément aux caractéristiques du sable définies en annexe 1 de la recommandation SAM S 901 de l'EPSF sur le dispositif de sablage.

Voyageurs ne saurait en revanche être engagée du fait d'éventuelles dégradations résultant de l'approvisionnement avec le liquide lave-vitre distribué par SNCF Voyageurs.

Le Candidat passe commande auprès de l'entité gestionnaire du Site, simultanément à sa demande d'accès aux Installations.

2.1.7.3 La fourniture d'un complément de liquide de refroidissement

SNCF Voyageurs propose de fournir un complément de liquide de refroidissement, pour les matériels diesel, aux Candidats qui en font la demande. Le liquide de refroidissement est fourni selon la norme d'approvisionnement en vigueur pour SNCF Voyageurs à la date de la fourniture du complément de liquide de refroidissement. Au 1^{er} juin 2021, le produit disponible dans les Centres d'Entretien est le liquide refroidissement TOTAL COOL ELF SUPRA.

Le Candidat s'assure, avec le concours de SNCF Voyageurs, de la compatibilité :

- Des dispositifs d'accès aux réservoirs de liquide de refroidissement de ses Matériels Roulants avec les Installations fixes de SNCF Voyageurs ;
- Des prescriptions d'utilisation des installations fixes de SNCF Voyageurs (comme celles figurant sur la notice d'utilisation de la station et en particulier du dispositif d'alimentation en fluide) avec les impositions techniques définissant le volume maximal de liquide de refroidissement admissible du moteur thermique ;
- Des caractéristiques techniques du liquide de refroidissement utilisé pour le fonctionnement des moteurs thermiques de ses Matériels Roulants avec celles du liquide de refroidissement distribué dans les Installations SNCF Voyageurs.

A cet effet, le Candidat pourra solliciter la PSEF pour connaître la référence du (des) produit(s) proposé(s). La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait en revanche être engagée du fait d'éventuelles dégradations résultant de l'approvisionnement avec le liquide de refroidissement distribué par SNCF Voyageurs.

Le Candidat passe commande auprès de l'entité gestionnaire du Site, simultanément à sa demande d'accès aux Installations.

2.1.7.4 La fourniture d'un complément d'huile moteur

SNCF Voyageurs propose de fournir un complément d'huile moteur, pour les matériels diesel, aux Candidats qui en font la demande. L'huile moteur est fournie selon la norme d'approvisionnement en vigueur pour SNCF Voyageurs à la date de la fourniture du complément d'huile moteur. Au 1^{er} juin 2021, le produit disponible dans les Centres d'Entretien est l'huile moteur TOTAL RUBIA WORKS 1000 15W40.

Le Candidat s'assure, avec le concours de SNCF Voyageurs, de la compatibilité :

- Des dispositifs d'accès aux réservoirs d'huile moteur de ses Matériels Roulants avec les Installations fixes de SNCF Voyageurs ;
- Des prescriptions d'utilisation des installations fixes de SNCF Voyageurs (comme celles figurant sur la notice d'utilisation de la station et en particulier du dispositif d'alimentation en fluide) avec les impositions techniques définissant le volume maximal d'huile admissible du moteur thermique ;
- Des caractéristiques techniques de l'huile utilisée pour le fonctionnement des moteurs thermiques de ses Matériels Roulants avec celles de l'huile distribuée dans les Installations SNCF Voyageurs.

A cet effet, le Candidat pourra solliciter la PSEF pour connaître la référence du (des) produit(s) proposé(s). La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait en revanche être engagée du fait d'éventuelles dégradations résultant de l'approvisionnement avec l'huile moteur distribué par SNCF Voyageurs.

Le Candidat passe commande auprès de l'entité gestionnaire du Site, simultanément à sa demande d'accès aux Installations.

2.1.8 Les prestations de nettoyage

SNCF Voyageurs propose dans ses Centres d'entretien les prestations de nettoyage des Matériels Roulants décrites ci-dessous. Ces prestations sont réalisées selon des normes et des prescriptions spécifiques à SNCF Voyageurs. Les Candidats souhaitant appliquer leurs propres standards devront se rapprocher d'un prestataire externe de leur choix.

SNCF Voyageurs sous-traite ses prestations de nettoyage à des prestataires externes. Le Catalogue des opérations de nettoyage proposées peut évoluer en cours d'Horaire de Service, à la faveur des renouvellements de contrats conclus par SNCF Voyageurs avec ses fournisseurs. Dans le cas où SNCF Voyageurs ne serait plus en mesure de fournir des opérations déjà commandées par un Candidat, elle se rapprocherait de ce dernier pour étudier ensemble une solution alternative. De la même manière, si un Candidat souhaite une opération qui n'est pas reprise dans le nouveau contrat de SNCF Voyageurs avec son fournisseur, elle étudiera avec le Candidat une solution alternative.

Le nettoyage des matériels roulants a pour but :

- D'offrir à la clientèle, ainsi qu'au personnel d'accompagnement et de conduite, des trains en bon état de propreté et d'hygiène, d'éviter l'encrassement et de sauvegarder l'intégrité des revêtements :
 - Le nettoyage extérieur des trains porte sur la carrosserie et les vitres (faces et bouts) ;
 - Le nettoyage intérieur des trains porte sur toutes les parties accessibles aux voyageurs, à l'agent de conduite et aux agents d'accompagnement (plateformes, espaces voyageurs, sanitaires, cabine de conduite, espace restauration) ;
- D'éviter les amas de matière inflammable afin de prévenir les incendies de matériels, de prolonger la durée de vie des organes ou composants (risque d'altération de leur fonctionnalité), de faciliter la détection de fuites ou de défauts éventuels et de maintenir de bonnes conditions de travail pour les agents de maintenance (nettoyage technique).

Le nettoyage des matériels roulants concerne :

- Le matériel remorqué, les éléments automoteurs, les automotrices et les TGV ;
- Les locomotives, les locotracteurs et les engins de manœuvre.

Le maintien du matériel roulant à un niveau de propreté satisfaisant repose sur l'exécution de diverses opérations de nettoyage périodique. Certaines opérations de maintenance peuvent être mises à profit pour effectuer simultanément des opérations de nettoyage approfondi.

Par ailleurs, des interventions non périodiques – dites accidentelles – peuvent être nécessaires pour remédier à des dégradations exceptionnelles, pour lesquelles les opérations de nettoyage périodique se révèlent ponctuellement insuffisantes.

Les différentes opérations proposées sont décrites ci-après, avec leur codification¹². Elles s'inscrivent dans le niveau d'engagement et de savoir-faire définis pour les matériels de SNCF Voyageurs.

Cas particulier des produits de nettoyage et de désinfection

La réalisation des opérations de nettoyage nécessite l'emploi de produits de nettoyage et de désinfection qui doivent être au préalable qualifiés techniquement. Dans le cas du produit bleu des WC chimiques et du produit lave-vitre, SNCF Voyageurs procède à une homologation, en complément de la qualification technique.

La qualification technique a pour objectif de s'assurer que le produit de nettoyage ou de désinfection répond aux exigences légales et réglementaires dans les domaines Hygiène et Environnement, ainsi qu'aux exigences spécifiques de SNCF Voyageurs en termes de performance et de non dégradation des surfaces. La direction de l'ingénierie de la propreté de SNCF Voyageurs est en charge de mettre en œuvre ces processus de validation.

L'homologation permet d'établir un constat d'aptitude pour un produit, à une utilisation donnée, fabriqué suivant un processus défini, dans une unité de production identifiée d'un fournisseur préalablement qualifié.

Les opérations proposées par SNCF Voyageurs incluent la fourniture des produits de nettoyage et de désinfection préalablement validés et figurant au Catalogue de SNCF Voyageurs. Dans les cas particuliers où le Candidat souhaite que des produits de nettoyage et de désinfection ne figurant pas au Catalogue de SNCF Voyageurs soient utilisés, alors SNCF Voyageurs doit s'assurer au préalable que ces produits répondent aux exigences légales et réglementaires dans les domaines Hygiène et Environnement.

A cette fin, le Candidat transmet la formulation chimique (100 % des composants) des produits qu'il souhaite utiliser, lors de sa demande de service. Il joint la formulation chimique au document « Annexe 1f : Demande de fourniture d'une Prestation de Nettoyage de Matériel Roulant » dans le cas d'une demande ad hoc unitaire ou dans son expression de besoin dans le cas d'une demande programmable (Annexe 2a du contrat). SNCF Voyageurs procède à l'analyse dans des conditions non-discriminatoires et transparentes. A l'issue du processus, SNCF Voyageurs délivre un avis sous deux (2) semaines maximums à compter de la réception des informations complètes.

En cas d'avis favorable, le produit est présumé répondre aux exigences légales et réglementaires dans les domaines Hygiène et Environnement. La responsabilité de SNCF Voyageurs ne saurait en revanche être engagée du fait d'éventuelles dégradations des surfaces résultant de l'utilisation du produit.

En cas d'avis défavorable dûment justifié de SNCF Voyageurs, ce dernier propose au Candidat, dans un délai de cinq (5) jours, un produit de substitution de son propre catalogue. SNCF Voyageurs offre la possibilité au Candidat de réaliser un test du produit ou de fournir un échantillon. Le Candidat dispose d'un délai de cinq (5) jours pour transmettre sa réponse. En cas d'acceptation, la demande de service est instruite par SNCF Voyageurs selon les modalités exposées au chapitre « 6 – Attribution de la capacité d'accès et de services » de la présente Offre. Le Candidat demeure responsable de l'utilisation du produit de substitution sur son matériel roulant. En cas de refus, la demande de prestation de nettoyage est considérée comme non valide et rejetée.

2.1.8.1 Les opérations de nettoyage extérieur

Le passage en machine à laver au défilé est directement opéré par le Candidat, sous pilotage de SNCF Voyageurs, dans le cadre de sa demande d'accès à cette installation spécifique.

Les opérations de nettoyage extérieur, autres que le passage en machine à laver au défilé, comprennent :

- Le Nettoyage manuel de l'Extérieur des Faces latérales (NEF) ;

¹² La codification des opérations correspond à une abréviation de leur libellé.

- Le Nettoyage Extérieur d'un Bout (NEB). Cette opération est effectuée sur le véhicule de tête et/ou de queue des trains et sur les engins moteurs ;
- Le Nettoyage Extérieur des Vitres d'une cabine de conduite (NV) ;
- Le Nettoyage Localisé (NL). C'est une opération définie localement ; elle peut être effectuée sur les parties fortement encrassées (coulures grasses, fumées...) des toitures, des faces extérieures, des vitres.

2.1.8.2 Les opérations de nettoyage accidentel

Le nettoyage accidentel est un complément éventuel au nettoyage périodique en cas d'insuffisances ponctuelles et exceptionnelles de ce dernier. Il comprend :

- Le Décrassage Normal des faces (DN) ;
- Le Décrassage extérieur d'un Bout (DB) ;
- Le Décrassage extérieur des Vitres (DV) ;
- Le nettoyage suite à un choc (DD_CHOC) ;
- Le Décrassage de l'Extérieur (DE).

2.1.8.3 Les opérations de nettoyage intérieur

Les opérations de nettoyage intérieur recouvrent le nettoyage sommaire, le nettoyage de base, le nettoyage approfondi et les autres opérations de nettoyage intérieur.

Le nettoyage sommaire

SNCF Voyageurs entend le nettoyage sommaire comme le nettoyage effectué en cours d'exploitation du matériel. Il a pour vocation d'éliminer les déchets et les souillures occasionnés par l'utilisation et de redonner aux installations un état correct. Il comprend :

- Les Nettoyages de Service (NS0 à NS5) ;
- Le Nettoyage de Cabine Sommaire (NCS) pour les locomotives, les locotracteurs et les TGV ;
- Le Nettoyage de Cabine Réduit (NCR) pour les locomotives, les locotracteurs et les TGV ;
- Le Nettoyage de Service Sommaire seul (NSS) ou avec complément en eau des Réservoirs (NSSCRR), ou avec remplissage à refus des réservoirs d'eau (NSSRR).

Le nettoyage de base

Le nettoyage de base assure l'entretien courant des véhicules et se décline de plusieurs opérations dont :

- Le Nettoyage Normal (NNO) ;
- Le Nettoyage de Service Normal (NSN). Moins conséquent que le nettoyage normal, il assure un niveau aspect propre des principaux organes. Il existe deux variantes :
 - Le Nettoyage de Service Normal + complément Sols (NSNS) ;

- Le Nettoyage de Service Normal + complément Sols + complément vitres (NSNSV).

Le nettoyage approfondi

Le nettoyage approfondi se décline en plusieurs opérations dont :

- L'opération Majeure (M t0) garantit périodiquement la remise au meilleur niveau des organes à encrassement progressif : cloisons, sièges, boîtes à déchets, coques, grilles, sols, tuyau de chute. Il existe trois variantes :
 - L'opération Majeure limitée aux Sols (MS t0) ;
 - L'opération Majeure limitée aux Sièges (ou Fauteuils) (MF t0) ;
 - L'opération Majeure limitée aux Sols et Sièges (ou Fauteuils) (MSF t0) ;
- Le Nettoyage Cabine Approfondi (NCA t0) pour les locomotives, locotracteurs et les TGV.

Les autres opérations de nettoyage intérieur

Les autres opérations de nettoyage intérieur recouvrent :

- Le Nettoyage avant Immobilisation (NI). Cette opération est effectuée sur un véhicule ou sur une rame, avant une opération de maintenance, une mise en réserve ou un stationnement prolongé ;
- Le Remplissage des Réservoirs d'eau (RR) ;
- Le Complément d'eau des Réservoirs (CRR) ;
- L'opération Majeure des Bars (MBAR) ;
- Le Nettoyage Normal des Bars (NNOBAR) ;
- Le Nettoyage Sommaire des Bars (NSBAR).

2.1.8.4 Les opérations de nettoyage technique

Le nettoyage technique du matériel roulant concerne le nettoyage des organes autres que ceux accessibles aux voyageurs, au personnel d'accompagnement et aux agents de conduite. Il est généralement associé aux opérations de maintenance. Il se définit comme toute action de nettoyage visant à prolonger la durée de vie d'un organe ou composant qui, si elle n'est pas effectuée, risque d'altérer sa fonctionnalité.

Il comprend :

- Le Nettoyage du Bogie sous caisse ou déposé (NB) ;
- Le Nettoyage Courant de l'engin (Diverses opérations) ;
- Le Nettoyage de Dessous de caisse (ND) ;
- Le Nettoyage de la Cabine de Conduite (NCC) ;
- Le Nettoyage du ou des Compartiments Moteurs (NCM) ;

- Le Nettoyage du ou des Moteurs Diesel (NMO).

2.1.8.5 La désinfection - désinsectisation

La désinfection du Matériel Roulant (DESINF) est effectuée en cas de contamination avérée confirmée par une autorité sanitaire. En outre, SNCF Voyageurs propose, pendant la crise sanitaire, des opérations de désinfection COVID (COVID-19, NEBUL...).

La désinsectisation peut être préventive ou curative. Elle est réalisée par un traitement chimique ou par "chauffage" des véhicules. Plusieurs opérations sont concernées :

- La Désinsectisation préventive (DPPREV) ;
- La Désinsectisation curative (DCURA) ;
- La Désinsectisation thermique (DOTHER).

2.1.8.6 La Vidange WC

La vidange des WC chimiques ou à eau claire est réalisée à l'aide d'installations fixes ou mobiles selon l'équipement des sites :

- La Vidange du réservoir de rétention et Remplissage sur installation Fixe (WCF VR) ;
- La Vidange du réservoir de rétention, Rinçage et Remplissage sur installation Fixe (WCF VRR) ;
- La Vidange du réservoir de rétention et Remplissage sur installation Mobile (WCM VR) ;
- La Vidange du réservoir de rétention, Rinçage et Remplissage sur installation Mobile (WCM VRR).

2.1.8.7 Le Détagage

Le nettoyage des tags ou fresques intérieurs DETAG_INT ou extérieurs DETAG_EXT est réalisé sur les Sites équipés de systèmes de récupération des effluents.

2.1.8.8 Les opérations de nettoyage sur Matériels Roullants ne figurant pas dans la liste proposée par SNCF Voyageurs

Dans le cas où un Candidat souhaiterait faire nettoyer un Matériel Roulant ne figurant pas dans la liste proposée par SNCF Voyageurs, alors le Candidat devra adresser une expression de besoins au prestataire de nettoyage de SNCF Voyageurs. Cette expression de besoin décrira le matériel roulant concerné (par exemple, rame à 1 ou 2 niveaux, type de revêtement, nombre de WC dont WC pour les PMR) mais également les méthodes différentes (par exemple la méthode du client, les produits souhaités, le matériel à utiliser ...). Le prestataire pourra alors établir un devis pour les opérations spécifiques à ce nouveau Matériel Roulant.

2.1.9 Le stationnement dans les centres d'entretien (hors technicentres industriels)

En préambule, SNCF Voyageurs rappelle que la finalité première de ces Centres d'Entretien est la réalisation d'opérations de Maintenance Courante et/ou de nettoyage (qu'elles soient réalisées en compte propre ou par SNCF Voyageurs).

SNCF Voyageurs propose la prestation de stationnement des Matériels Roulants dans le cadre d'une entrée sur Site pour réaliser des opérations de Maintenance Courante et/ou de nettoyage, ou d'une entrée sans autre prestation sur Site.

Cette prestation de stationnement est à distinguer de la mise en attente du Matériel Roulant, qui peut être nécessaire avant / après l'accès aux installations de Maintenance Courante et/ou de nettoyage, pour des raisons opérationnelles, tel que décrit au point 2.4 de la présente Offre.

La durée de ce stationnement est fonction des capacités propres du Site : elle est limitée à six heures, sauf autorisation exceptionnelle du Site.

La prestation doit impérativement être réservée et accordée au Candidat préalablement à son entrée sur Site. Dans le cas contraire, le stationnement n'est pas autorisé.

Dans le cas d'une demande de stationnement conjointe à une demande d'accès aux installations et/ou aux services : la demande est à formuler dans le même bon de commande en précisant le créneau de stationnement souhaité (sur la base d'une programmation type dans le cas des demandes programmables). Dans le cas contraire, la demande de stationnement sans autre demande d'accès aux installations et/ou aux services est à formuler dans le bon de commande spécifique, figurant en Annexe 1h du Contrat ORM.

Pendant les périodes de stationnement, le Candidat n'est pas autorisé à accéder à son Matériel Roulant pour effectuer des Opérations, qui doivent se faire sur les voies de travail. Il demeure néanmoins autorisé pour les mesures strictement nécessaires à la sécurité des Véhicules (gardiennage, prise en charge et/ou mouvement des Véhicules etc.) et en cas d'intervention urgente identifiée une fois le matériel stationné (ex : panne). Dans ces hypothèses, le Candidat prendra contact avec le responsable local du mouvement, qui définira les conditions d'intervention (mise en place de mesures spécifiques de protection du personnel sur la voie de stationnement, retour sur une voie de travail).

2.2 LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les Prestations complémentaires, telles que définies dans l'annexe II point 3 de la directive 2012/34/UE et proposées par SNCF Voyageurs, sont les suivantes :

2.2.1 Le pré-conditionnement des voitures

SNCF Voyageurs fournit le pré-conditionnement des voitures dans ses Centres d'Entretien dans la mesure où les voies sont équipées de prises 1500v (par exemple sur les chantiers de préparation voitures pour les matériels remorqués) ou de prises 380v pour le pré-conditionnement dans certains ateliers. La prestation est réalisée par un agent possédant une habilitation électrique.

En complément, SNCF Voyageurs propose la prestation de maintien sous tension des rames voyageurs dans ses Centres d'Entretien, par exemple pour les trains de nuit avitaillés en denrées alimentaires. La fourniture de la prestation sur un Centre d'Entretien donné nécessite au préalable une étude de faisabilité par ce dernier. Elle nécessite, en outre, la mise en place d'une surveillance spécifique (alerte en cas de rupture de l'alimentation).

2.3 LES PRESTATIONS CONNEXES

Les Prestations connexes, telles que définies dans l'annexe II point 4 de la directive 2012/34/UE et proposées par SNCF Voyageurs, sont les suivantes :

2.3.1 Le contrôle technique du Matériel Roulant

Différents types d'Opérations peuvent relever du contrôle technique : examens visuels, inspections mécaniques, inspections électriques, inspections pneumatiques, mesures.

Les agents de SNCF Voyageurs chargés de réaliser ce contrôle technique ne le réalisent que sur les séries de Matériel Roulant utilisées par SNCF Voyageurs et sur lesquelles ils ont été formés, et sous réserve de la fourniture par le Candidat d'un ensemble d'éléments (dont la description détaillée de l'Opération à réaliser, la documentation technique nécessaire, l'identité de l'ECE du Matériel Roulant, etc.).

2.3.2 Les services de maintenance lourde fournis dans des Installations réservées par leurs exploitants à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques

Pour l'Horaire de Service 2023, SNCF Voyageurs ne dispose pas d'installations réservées par leurs exploitants à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques.

2.4 LES MODALITES D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET DE REALISATION DES PRESTATIONS

Le processus de contractualisation et planification ainsi que les délais associés sont précisés dans les parties 5 « Conditions d'accès » et 6 « Attribution de la capacité d'accès et de services » de cette ORM.

Dans tous les cas, le Bon de Commande précise le créneau horaire dans lequel est prévue l'entrée des Matériels Roullants concernés. En cas de décalage dans le temps du créneau horaire du fait d'un retard du Candidat à l'entrée du Site, les conséquences dommageables qui en résultent pour le Candidat resteront à sa charge.

Les autres modalités d'entrée et de sortie du Centre d'Entretien (voies, point de prise en charge...) sont également spécifiées dans le DLES.

L'accès à l'Installation ne pourra avoir lieu que lorsque l'ensemble du processus de contractualisation présenté au point 5 aura été effectué, notamment la mise en œuvre du cadre légal et réglementaire relatif à la prévention des risques en situation de co-activité.

La fiche technique de mise en Véhicule, rédigée en français, devra être fournie par le Candidat au Centre d'Entretien concerné lors de la signature du contrat national.

Une mise en attente du Matériel Roulant du Candidat peut être nécessaire avant et/ou après l'accès aux Installations. Cette mise en attente sur une voie de terre-plein, estimée à deux (2) heures maximums entre l'entrée et la sortie du Site pour l'accès aux Installations autres que celles pour reprofilage d'essieux, en sus des créneaux horaires réservés, apporte au Centre d'Entretien la souplesse opérationnelle nécessaire à la bonne exploitation du Site. L'heure d'entrée et de sortie doivent être précisés dans la demande.

En dehors du cas de cette mise en attente et du cas des stationnements accordés par SNCF Voyageurs et visés au point 2.1.9 de la présente Offre, aucun stationnement du Matériel Roulant des Candidats au sein des Centres d'Entretien n'est autorisé. A défaut, le Candidat sera redevable envers SNCF Voyageurs des frais supplémentaires générés par la présence du Matériel Roulant au-delà de l'horaire accordé dans le Bon de Commande, au tarif de l'installation occupée voire d'interdiction temporaire d'accès en cas de récurrence.

Cas spécifique du dégagement :

SNCF Voyageurs est autorisé par le Candidat à dégager le Matériel Roulant de l'Installation utilisée par ce dernier, dans les cas suivants :

- Le Matériel Roulant du Candidat ne peut plus se déplacer de manière autonome ou être dégagé par le Candidat (par exemple : indisponibilité du conducteur, pannes diverses remettant en cause la capacité du Matériel Roulant à circuler en toute sécurité et nécessitant l'intervention d'un intervenant externe, ...);
- Les circonstances le nécessitent (par exemple : engin moteur bloquant l'exploitation des voies du Centre d'Entretien, dépassement du créneau horaire accordé pour l'utilisation des voies d'atelier retardant la production des autres Candidats...).

La Prestation de dégagement de SNCF Voyageurs consiste à mettre en véhicule le matériel concerné et à le tracter jusqu'à une voie autre.

En cas d'incident causé par la défaillance du personnel ou du matériel de SNCF Voyageurs, toute heure de présence supplémentaire sur le Site, nécessaire au dégagement du Matériel Roulant du Candidat, ne sera pas facturée au Candidat et restera à la charge de SNCF Voyageurs.

3 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS DE SERVICE

3.1 LISTE DES INSTALLATIONS

Les Candidats sont invités à consulter le site de la PSEF (<https://www.psef.sncf-reseau.fr/>) où sont publiées les listes à jour des Installations de service. Les Sites et les caractéristiques techniques des Installations offertes dans la présente Offre sont repris dans ses Annexes 2a, 2b, 2c et 3.

SNCF Voyageurs met également à disposition des Candidats une base de données reprenant la description détaillée des Installations de Service et permettant de faire des recherches par localisation géographique ou par type d'installation. L'accès à la base nécessite une habilitation : le Candidat intéressé est invité à transmettre sa demande d'habilitation à la PSEF (Nom, Prénom, adresse mail, société).

L'accès aux Installations par les Candidats ou leurs prestataires tiers agissant pour leur compte est fonction des Matériels Roulants, comme indiqué au point 5.2.1 « Les matériels autorisés ».

3.1.1 Les Installations en extérieur (maintenance légère)

Type d'Installations accessibles à tout Matériel Roulant compatible :

- Voies de terre-plein avec ou sans passerelle de visite ou d'accès à la toiture du Matériel Roulant,
- Voies sur fosse simple (une fosse centrale) avec ou sans passerelle de visite ou d'accès à la toiture du Matériel Roulant,
- Voies sur fosse triple (une fosse centrale et deux fosses latérales) avec ou sans passerelles de visite ou d'accès à la toiture du Matériel Roulant.

Type d'Installations accessibles aux seuls matériels Voyageurs :

- Voies équipées d'Installations fixes de vidange des WC,
- Voies équipées de machine à laver au défilé,
- Voies permettant le nettoyage extérieur manuel.

3.1.2 Les Installations situées dans des ateliers couverts permettant des Opérations de maintenance légère

- **Voies d'atelier** : Voies situées dans des ateliers couverts pouvant être de terre-plein, sur fosse simple ou sur fosse triple. Ces voies peuvent comporter des Installations permettant la réalisation d'Opérations de maintenance légère, telles que listées ci-dessous,
- **Moyens de levage par chevalet** : Colonnes de levage, également appelées "chevalets de levage", permettant la mise à niveau d'un Matériel Roulant pour accéder aux bas de caisse ou sous caisse. Un outillage, à la charge du Candidat, est à prévoir pour assurer le lien entre le bec de levage et le Matériel Roulant suivant les caractéristiques de levage de ce Matériel Roulant,
- **Monte-charges** : Appareils de levage qui permettent de monter ou de descendre des objets pesants. Des limitations de charge et de dimension sont propres à chaque Installation,
- **Elévateurs de bogies** : Monte-charges équipés de rails pour la manutention de bogies,
- **Passerelles d'accès toiture, passerelles d'accès mi-hauteur** : Installations fixes permettant la mise à niveau d'opérateurs le long des Matériels Roullants,
- **Plates-formes Elévatrices Mobiles de Personnes (PEMP)** : Installations mobiles permettant la mise à niveau d'opérateurs le long des Matériels Roullants,
- **Ponts** : Appareils de manutention permettant le levage et le transfert de charges lourdes. Ils sont installés en hauteur et peuvent, selon les configurations, se déplacer sur des rails fixés sur des poutres de roulement. Des limitations de charge et de dimension sont propres à chaque Installation,
- **Vérins en fosse** : Installations permettant l'échange de bogies ou d'essieux sous un Matériel Roulant,
- **Caténaires escamotables** : Caténaires permettant de faire entrer et sortir les Matériels Roullants dans les ateliers de maintenance et de procéder à des opérations nécessitant du courant de traction (ex : essais de moteur traction, essais de pantographes). Une fois rétractées, elles libèrent l'espace pour permettre la réalisation d'opérations de maintenance en toiture, l'utilisation d'installations aériennes telles que les ponts roullants, le levage des rames pour des interventions sous caisse...
- **Hottes aspirantes** : Installations permettant d'absorber les échappements émis par les moteurs Matériels Roullants ferroviaires thermiques lors des opérations de maintenance.
- **Zones d'essai boucle inductive** : Installations permettant de tester le bon fonctionnement d'une BIAS (Boucle Inductive d'Aide au Shuntage).

3.1.3 Les Installations situées dans des ateliers couverts permettant des Opérations de maintenance lourde

- **Emplacements rames et emplacements caisses** : emplacements situés en atelier couvert pouvant être de terre-plein, sur fosse simple ou sur fosse triple. Ces emplacements peuvent comporter des

Installations et équipements permettant la réalisation des opérations de maintenance lourde sur les Matériels Roulants, tels que listés ci-dessous,

- **Equipements de levage et manutention** tels que des chevalets de levage caisse ou rame, ou des ponts roulant, des portiques de levage, des tables élévatrices pour la pose et la dépose de gros organes ;
- **Installations d'aspiration et d'aération** telles que des groupes d'extraction, des hottes d'aspiration, des épurateurs d'air ;
- **Equipements de chaudronnerie ;**
- **Installations diverses** telles que des passerelles fixes, des plateformes de travail ;
- **Blocs d'alimentation en énergie et air comprimé** pour l'outillage ;
- **Installations de lavage** telles que des machines à laver par aspersion, des tunnels de lavage ;
- **Installations de ponçage et de grenailage** telles que des cabines de meulage peinture, des chantiers de grenailage, des chantiers de ponçage d'engins, des matériels de nettoyage et décapage ;
- **Cabines et tunnels de peinture ;**
- **Des bancs d'essais, de tests et de mesures ;**

L'Annexe 4 illustre, à titre indicatif, chacune des Installations mentionnées aux points 3.1.1, 3.1.2 et 3.1.3.

3.1.4 Les Installations permettant la réalisation des opérations logistiques

- Installations d'approvisionnement en sable pour la remise à niveau des réservoirs de sable du Matériel Roulant ;
- Installations de distribution de fluides : lave-vitres, huile moteur et liquide de refroidissement.

4 TARIFICATION

4.1 INFORMATION SUR LA TARIFICATION

Les tarifs applicables sont repris en Annexe 5 de la présente Offre de Référence Maintenance. Ils sont établis par Technicentre de Maintenance (recouvrant 1 ou plusieurs Sites) pour la maintenance courante et le nettoyage et par Technicentre Industriel (recouvrant 1 Site ou plusieurs Sites) pour la maintenance lourde. Le rattachement de chaque Site à un Technicentre est précisé dans les Annexes 2a, 2b et 2c de l'Offre.

4.1.1 Tarification des prestations du service de base

4.1.1.1 Le tarif de l'accès du Candidat aux installations en vue de réaliser pour compte propre des opérations de maintenance légère (niveaux 1 à 3)

Les tarifs d'accès sont facturés selon le temps de mise à disposition pour utilisation (hors temps de mise en attente, telle que définie au point 2.4). Ils n'incluent pas la manœuvre des installations (ex : pont roulant, vérin en fosse...), qui est réalisée nécessairement par le personnel de SNCF Voyageurs conformément aux conditions de fourniture de services pour compte propre au point 5.3 de la présente Offre. Cette Prestation de manœuvre des Installations est valorisée à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre, sur la base des créneaux horaires réservés par le Candidat.

Tout dépassement de la capacité allouée sera facturé en sus. La mise à disposition au candidat d'une installation de catégorie supérieure le jour de la prestation sera facturée selon le montant prévu le jour de la commande, sans donner lieu à un complément de facturation.

L'accès aux installations extérieures

Le tarif d'accès correspond à la mise à disposition des installations en extérieur pendant une heure.

Les tarifs d'accès aux installations en extérieur sont divisés en trois catégories :

- Emplacement en extérieur équipé d'une installation de vidange des toilettes ;
- Emplacement en extérieur équipé d'une fosse (et sans installation de vidange des toilettes) ;
- Autre emplacement en extérieur.

La catégorie « Emplacement en extérieur équipé d'une fosse » est subdivisée en quatre sous-catégories en fonction de la longueur de la fosse. Les autres catégories sont subdivisées en plusieurs sous-catégories en fonction de la longueur de l'emplacement.

Le passage à la machine à laver au défilé fait l'objet d'un tarif forfaitaire par unité simple, en fonction de la longueur de la voie.

L'accès aux installations intérieures

Le tarif d'accès correspond à la mise à disposition des installations en intérieur pendant une heure.

Les tarifs d'accès aux installations en intérieur sont divisés en quatre catégories :

- Emplacement en atelier équipé d'un tour en fosse ;
- Emplacement en atelier équipé d'un vérin en fosse ;

- Emplacement en atelier équipé d'une fosse ;
- Autre emplacement en intérieur.

La catégorie « Autre emplacement en intérieur » est subdivisée en quatre sous-catégories en fonction de la longueur totale de l'emplacement. La catégorie « Emplacement en atelier équipé d'une fosse » est subdivisée en quatre sous-catégories en fonction de la longueur de la fosse.

4.1.1.2 Le tarif de l'accès du Candidat aux installations en vue de réaliser des opérations de maintenance lourde (niveaux 4 et 5) sur toutes les IS qui ne sont pas réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques

Pour les Matériels Roulants, le tarif d'accès aux installations correspond à la mise à disposition des installations pendant une journée pour une caisse, quel que soit le type d'installation utilisé (emplacement caisse, installation de ponçage, cabine de peinture ...).

Le tarif d'accès aux installations de maintenance lourde n'inclut pas la manœuvre des installations (ex : pont roulant). Cette Prestation de manœuvre des Installations est valorisée à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre.

4.1.1.3 Le tarif du service de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants

Dans les sites de maintenance courante et de nettoyage

Le tarif de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants correspond à la réalisation de tous les mouvements depuis l'entrée jusqu'à la sortie du Site. Dans certaines formules, il comprend également la fourniture de prestations logistiques et d'approvisionnement en combustible.

Il est facturé au Candidat selon les principes suivants :

- Il est exigible à chaque entrée du Matériel Roulant du Candidat, et quelles que soient les Installations utilisées au cours de sa présence sur le Site ;
- Il est identique quelle que soit la manière selon laquelle la prise en charge est réalisée (Conduite par le Candidat sous pilotage de SNCF Voyageurs, Déplacement par SNCF Voyageurs avec un engin de manœuvre, Conduite par SNCF Voyageurs) ;
- Il est fonction de la longueur du train ou des éléments désaccouplés d'un train avec 2 catégories de tarifs : < à 27 mètres ou \geq à 27 mètres ;
- Il s'applique à chaque unité dans le cas de l'entrée d'une rame en Unités Multiples (UM) ;
- Il est proposé selon 5 formules¹³ :

¹³ Une autre formule de prise en charge est proposée dans le cadre de l'Offre de Référence SNCF Combustible : Prise en charge de l'engin uniquement pour l'approvisionnement en combustible.

Formule de prise en charge	Distinction selon la longueur du train ou des éléments désaccouplés	
	< à 27 mètres	≥ à 27 mètres
Formule 1 : Prise en charge de l'engin pour les déplacements sur le site vers les installations de maintenance légère et/ou de nettoyage et/ou d'approvisionnement en combustible <u>sans</u> les opérations logistiques de vérification des niveaux/alimentation en consommables (sable, lave-glace) ni de fourniture d'un complément en fluide (huile, liquide de refroidissement)	X (applicable sur les voitures et les wagons)	X
Formule 2 : Prise en charge de l'engin pour les déplacements sur le site vers les installations de maintenance légère et/ou de nettoyage et/ou d'approvisionnement en combustible <u>avec</u> les opérations logistiques de vérification des niveaux/alimentation en consommables (sable, lave-glace) et/ou de fourniture d'un complément en fluide (huile, liquide de refroidissement)	X (non applicable sur les voitures et les wagons)	X
Formule 3 : Prise en charge de l'engin pour l'approvisionnement en combustible et la vérification des niveaux/alimentation en consommables (sable, lave-glace) et/ou fourniture d'un complément en fluide (huile, liquide de refroidissement)	X (non applicable sur les locs élec., les voitures et les wagons)	X (non applicable sur automoteur électrique et TGV)
Formule 4 : Prise en charge de l'engin <u>uniquement</u> pour vérification des niveaux/alimentation en consommables (sable, lave-glace) et/ou fourniture d'un complément en fluide (huile, liquide de refroidissement)	X (non applicable sur les voitures et les wagons)	X
Formule 5 : Prise en charge de l'engin pour un accès à une unique voie extérieure pour compte propre <u>sans</u> service supplémentaire	X (non applicable sur les voitures et les wagons seuls)	X (dont train de voitures et de wagons non désaccouplés)

Dans le cas particulier de la prise en charge d'un train (composé d'une locomotive + des voitures ou d'une locomotive + des wagons), avec opérations de logistique, la formule 2 sera appliquée à la locomotive et la formule 1 pour chaque voiture / wagon.

Sauf mention contraire dans la description des tarifs des services décrits ci-dessous, le tarif de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants n'est jamais inclus dans les tarifs des services auxquels il vient s'ajouter.

Dans le cas où le Candidat aurait commandé conjointement des Prestations relevant de l'Offre de Référence SNCF Combustible nécessitant également la mise en œuvre d'une Prestation de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants, alors la Prestation de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants est facturée une seule fois, aux tarifs et conditions de la présente Offre.

Dans les sites de maintenance lourde

Le tarif de prise en charge et de mouvement des Matériels Roulants correspond à la réalisation de tous les mouvements depuis l'entrée jusqu'à la sortie du Site. Il fait l'objet d'un devis valorisé à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre pour la maintenance des Matériels Roulants.

4.1.1.4 Le tarif des services de maintenance légère ou lourde (niveaux 1 à 5) réalisés par SNCF Voyageurs sur toutes les IS sauf les services de maintenance lourde réalisés sur les IS réservées à des TGV ou à d'autres types de MR nécessitant des IS spécifiques

Les services de maintenance légère en préventif

Les services de maintenance légère en préventif sont facturés selon l'une ou l'autre des modalités suivantes :

- Lorsque les opérations figurent dans le Catalogue des opérations de SNCF Voyageurs¹⁴, elles sont facturées à un tarif unitaire par opération et par série / sous-série / variante de Matériel Roulant ;
- Lorsque les opérations ne figurent pas dans le Catalogue des opérations de SNCF Voyageurs (série non exploitée par SNCF Voyageurs ou série nouvelle, opération différente souhaitée par le Candidat), et sous réserve que le Candidat fournisse ses documents descriptifs des tâches de maintenance à réaliser, les services de maintenance légère en préventif font l'objet d'un devis par opération ou pour un ensemble d'opérations selon les formulations du Candidat.

Pour les services de maintenance préventive facturés à l'opération (figurant au catalogue), le tarif unitaire de chaque opération comprend la main d'œuvre ainsi que l'utilisation des installations nécessaires à la réalisation des services de maintenance.

Les Produits et les Pièces consommables, dès lors qu'ils sont fournis par SNCF Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre, sont facturés en sus.

La facturation est réalisée sur le volume réel des Pièces consommables effectivement utilisées. Le montant est majoré d'une quote-part pour la facturation des Produits consommables, comme exposé aux points 4.1.1.7 et 4.1.1.8 de la présente Offre.

La Prestation est facturée pour chaque Opération réalisée, quelle que soit la durée effective de l'Opération.

Pour les opérations ne figurant pas au Catalogue des opérations de SNCF Voyageurs, un devis est établi :

- Lorsque SNCF Voyageurs est le prescripteur de la maintenance, c'est cette dernière qui définit les opérations à réaliser, selon ses propres standards ;
- Lorsque SNCF Voyageurs n'est pas le prescripteur de la maintenance, il appartient au prescripteur de la maintenance du Candidat de transmettre les éléments nécessaires pour permettre à SNCF Voyageurs de construire la proposition technique et financière (ex : description des opérations de maintenance, modalités de réalisation souhaitées en lien avec la disponibilité des matériels roulants ...)

Dans chacun des 2 cas, si l'opération (ou l'ensemble d'opérations) de maintenance demandée peut être rapprochée d'une opération figurant au catalogue (consistance et/ou série analogues), alors SNCF Voyageurs s'appuiera sur des volumes d'unités d'œuvre similaires à ceux de l'opération figurant au catalogue pour construire son estimation.

Le devis est valorisé à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre, des tarifs élémentaires d'utilisation des installations et des tarifs des Produits et des Pièces consommables dès lors qu'ils sont fournis par SNCF

¹⁴ Pour rappel, comme indiqué au §2.1.3.1, les opérations du catalogue de SNCF Voyageurs correspondent à des opérations construites selon les spécificités définies par le prescripteur de la maintenance SNCF Voyageurs.

Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre. Un modèle de devis est fourni en Annexe 7 de la présente Offre.

La Prestation est facturée pour chaque Opération réalisée selon le tarif établi lors du devis.

Les services de maintenance légère en correctif

Les services de maintenance légère en correctif sont facturés selon l'une ou l'autre des modalités suivantes :

- Lorsque les opérations figurent dans le Catalogue des opérations de SNCF Voyageurs (ex : échange d'organes), elles sont facturées à un tarif unitaire par opération et par série / sous-série de matériel roulant ;
- Lorsque les opérations ne figurent pas dans le Catalogue des opérations de SNCF Voyageurs, les services de maintenance légère en correctif font l'objet d'un devis global correspondant au dispositif d'intervention mis en place sur une période donnée.

Pour les services de maintenance corrective facturés à l'opération, le tarif unitaire de chaque opération comprend la main d'œuvre, ainsi que l'utilisation des installations nécessaires à la réalisation des services de maintenance.

Les Produits et les Pièces consommables, dès lors qu'ils sont fournis par SNCF Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre, sont facturés en sus.

La facturation est réalisée sur le volume réel des Pièces consommables effectivement utilisées. Le montant est majoré d'une quote-part pour la facturation des Produits consommables, comme exposé aux points 4.1.1.7 et 4.1.1.8 de la présente Offre.

La Prestation est facturée pour chaque Opération réalisée, quelle que soit la durée effective de l'Opération.

Pour les services de maintenance corrective conclus pour une période donnée et facturés au devis, 2 cas de figure sont à distinguer :

- Pour les engins connus de SNCF Voyageurs en termes de série de Matériel Roulant et de conditions d'exploitation dans le Site concerné (lignes parcourues, tonnage, matériel sous garantie constructeur), un forfait correctif à l'engin est construit par série/sous-série, pour les opérations ne figurant pas au Catalogue de SNCF Voyageurs, en s'appuyant sur l'historique (a minima 3 années) d'exploitation de la flotte maintenue par SNCF Voyageurs et sur les échanges avec le prescripteur de la maintenance du Candidat.

Il est valorisé à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre, des tarifs élémentaires d'utilisation des installations et des tarifs des Produits et des Pièces consommables dès lors qu'ils sont fournis par SNCF Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre. Un modèle de devis est fourni en Annexe 7 de la présente Offre.

La Prestation est facturée sur la base du devis global, quelle que soit le niveau effectif des heures consommées.

- Pour les engins non connus de SNCF Voyageurs en termes de série de Matériel Roulant et de conditions d'exploitation (lignes parcourues, tonnage, matériel sous garantie constructeur), un forfait correctif à l'engin est construit par série/sous-série, pour les opérations ne figurant pas au Catalogue de SNCF Voyageurs, en s'appuyant sur les échanges avec le prescripteur de la maintenance du Candidat.

Il est valorisé à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre, des tarifs élémentaires d'utilisation des installations et des tarifs des Produits et des Pièces consommables dès lors qu'ils sont fournis par SNCF Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre. Un modèle de devis est fourni en Annexe 7 de la présente Offre.

La Prestation est facturée sur la base du devis global. En cas d'écart significatif (+ ou - 10%) par rapport aux hypothèses de construction du devis (nombre d'heures), le devis pourra être ajusté. SNCF Voyageurs réalisera un point d'avancement à la fin de chaque trimestre, qui sera transmis au Candidat.

Les services de maintenance lourde sur le Matériel Roulant

Pour les services de maintenance lourde, un devis est établi sur la base de l'expression de besoins du Candidat. Il est valorisé à partir des tarifs horaires de main d'œuvre, des tarifs d'utilisation des installations et des tarifs des Produits et des Pièces consommables dès lors qu'ils sont fournis par SNCF Voyageurs comme mentionné aux paragraphes 2.1.6.1 et 2.1.6.2 de la présente Offre.

Un modèle de devis est fourni en Annexe 8 de la présente Offre.

La facturation prend en compte les heures prévisionnelles pour produire le service, valorisées aux tarifs élémentaires du devis.

4.1.1.5 Le tarif du reprofilage d'essieux

Le reprofilage d'essieux fait l'objet d'un tarif unitaire correspondant au reprofilage d'un essieu.

Le tarif comprend la main d'œuvre ainsi que l'utilisation des installations de reprofilage. Il s'applique à toutes les séries de Matériel Roulant. La mise à disposition d'une installation (ex : voie sur fosse) pour permettre au Candidat de réaliser les réglages, tests et examens à sa charge, est facturée en sus.

4.1.1.6 Le tarif de l'examen de toiture du matériel roulant depuis la passerelle de visite de toiture

Le tarif de l'examen de toiture du matériel roulant depuis la passerelle de visite de toiture est calé sur une intervention de 15 minutes d'un agent de maintenance. Il comprend la main d'œuvre et l'utilisation de la passerelle de visite de toiture.

4.1.1.7 Le tarif des Produits consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (boulons, huile, graisse, liquides, chiffons, ...)

Lorsque le Candidat accède en compte propre aux installations de SNCF Voyageurs, il peut commander des Produits consommables du Catalogue de SNCF Voyageurs, selon le conditionnement prévu au contrat.

Le tarif de chaque référence de Produit consommable est constitué du prix contractuel d'achat du produit auquel est ajouté un taux de frais global correspondant aux frais de distribution (gestion des contrats, approvisionnements, transports), aux frais logistiques nationaux mutualisés (stockage, management de la *supply chain*), aux frais logistiques locaux (du Centre d'entretien) et aux frais de structure de SNCF Voyageurs. Le taux de frais global dépend du Centre d'Entretien dans lequel la pièce est livrée.

Lorsque SNCF Voyageurs fournit les services de maintenance, avec les Pièces et les Produits consommables, les Produits consommables sont facturés par application d'un taux appliqué sur les pièces consommées (hors échange d'organe majeur) comme exposé au point 4.1.1.8 de la présente Offre.

4.1.1.8 Le tarif des Pièces consommables nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (échanges de pièces standards)

Lorsque SNCF Voyageurs fournit les Pièces consommables référencées au catalogue de SNCF Voyageurs, aux conditions contractuelles du catalogue de SNCF Voyageurs, deux cas de figure sont possibles :

- La Pièce consommable relève des Echanges d'Organes Majeurs : le tarif de la pièce est constitué du prix contractuel d'achat de la pièce auquel est ajouté un taux de frais global correspondant aux frais de distribution (gestion des contrats, approvisionnements, transports), aux frais logistiques nationaux mutualisés (stockage, management de la *supply chain*), aux frais logistiques locaux (du Centre d'entretien) et aux frais de structure de SNCF Voyageurs. Le taux de frais global dépend du Centre d'Entretien dans lequel la pièce est livrée.
- La Pièce consommable ne relève pas des Echanges d'Organes Majeurs : le tarif de la pièce est constitué du prix contractuel d'achat de la pièce auquel est ajouté un taux de frais majoré correspondant aux frais de distribution (gestion des contrats, approvisionnements, transports), aux frais logistiques nationaux mutualisés (stockage, management de la *supply chain*), aux frais logistiques locaux (du Centre d'entretien), aux frais de structure de SNCF Voyageurs et à une quote-part des Produits consommables. Le taux de frais avec Produits consommables dépend du Centre d'Entretien dans lequel la pièce est livrée.

4.1.1.9 Le tarif de maintenance des Pièces réparables du Matériel nécessaires à la réalisation d'une prestation de maintenance (remise au potentiel ou réparation de la pièce)

Lorsque SNCF Voyageurs est Prescripteur de la maintenance, le tarif de révision ou réparation de la PRM est forfaitaire¹⁵. Le tarif brut comprend :

- La main d'œuvre ;
- L'utilisation des installations ;
- Les Produits et les Pièces consommables ;

A ce tarif brut s'ajoute un taux de frais global correspondant aux frais de distribution (gestion des contrats, approvisionnements, transports), aux frais logistiques nationaux mutualisés (stockage, management de la *supply chain*), aux frais logistiques locaux (du Centre d'entretien) et aux frais de structure de SNCF Voyageurs. Le taux de frais global dépend du Centre d'Entretien dans lequel la pièce est livrée.

Lorsque SNCF Voyageurs n'est pas Prescripteur de la maintenance¹⁶, un devis est établi sur la base de l'expression de besoins du Candidat. Il est valorisé à partir des tarifs horaires de main d'œuvre déjà chargés, des Produits et des Pièces consommables et du taux de frais global. Le taux de frais global correspond aux frais de distribution (gestion des contrats, approvisionnements, transports), aux frais logistiques nationaux mutualisés (stockage, management de la *supply chain*), aux frais logistiques locaux (du Centre d'entretien) et aux frais de structure de SNCF Voyageurs. Il dépend du Centre d'Entretien dans lequel la pièce est livrée.

Un modèle de devis est fourni en Annexe 8 de la présente Offre.

Les tarifs horaires de main d'œuvre déjà chargés comprennent l'utilisation des installations du centre réparateur.

Si SNCF Voyageurs est amené à fournir la PRM dans les conditions exceptionnelles présentées au point 2.1.6.3 de la présente offre, alors SNCF Voyageurs établira un devis correspondant aux conditions spécifiques de mise à disposition de la pièce (mise à disposition temporaire, vente ...).

¹⁵ Sauf cas particulier des pièces du catalogue SNCF Voyageurs (40 environ) qui ont eu une mention « Sur devis pour les RA » en lieu et place du prix et pour lesquelles un devis pour la Réparation Accidentelle est réalisé.

¹⁶ Et pour les pièces du catalogue SNCF Voyageurs avec la mention « Sur devis pour les RA »

4.1.1.10 Le tarif d'entreposage de pièces sur site, pour les pièces et matériels du Candidat ou des prestataires agissant pour le compte du Candidat

La mise à disposition d'une aire d'entreposage temporaire pour les pièces et matériels du Candidat ne fait pas l'objet d'une facturation séparée dans cette ORM.

A date, SNCF Voyageurs n'est pas en mesure de construire le tarif d'entreposage des pièces qui sont fournies par le Candidat.

4.1.1.11 Le tarif du déplacement sur site de pièces nécessaires aux Opérations réalisées par le Candidat

Le déplacement des pièces ne fait pas l'objet d'une facturation séparée dans cette ORM.

En effet, lorsque SNCF Voyageurs fournit la pièce, les charges de déplacement sont portées dans le tarif des pièces fournies.

A date, SNCF Voyageurs n'est pas en mesure de construire le tarif du déplacement des pièces qui sont fournies par le Candidat.

4.1.1.12 Le tarif de l'approvisionnement en sable

Le tarif d'approvisionnement en sable est compris dans le tarif de prise en charge et de mouvement du Matériel Roulant dans les cas exposés au point 4.1.1.3 de la présente Offre.

4.1.1.13 Le tarif d'un complément de liquide lave-vitre

Le tarif de fourniture d'un complément de liquide lave-vitre est compris dans le tarif de prise en charge et de mouvement du Matériel Roulant dans les cas exposés au point 4.1.1.3 de la présente Offre.

4.1.1.14 Le tarif d'un complément de liquide de refroidissement

Le tarif de fourniture d'un complément de liquide de refroidissement est compris dans le tarif de prise en charge et de mouvement du Matériel Roulant dans les cas exposés au point 4.1.1.3 de la présente Offre.

4.1.1.15 Le tarif d'un complément d'huile moteur

Le tarif de fourniture d'un complément d'huile moteur est compris dans le tarif de prise en charge et de mouvement du Matériel Roulant dans les cas exposés au point 4.1.1.3 de la présente Offre.

4.1.1.16 Le tarif des opérations de nettoyage

Pour les opérations figurant au catalogue, les services de nettoyage, à l'exception du détagage, font l'objet d'un tarif unitaire par opération, à la caisse et par série / sous-série de matériel roulant. Pour les opérations de détagage, le tarif est fonction de la surface traitée (en m²).

Le tarif comprend la main d'œuvre, l'utilisation des installations, les produits de nettoyage et les frais de contrôle des prestations de nettoyage sous-traitées à des prestataires externes.

Seul le tarif de la prestation de nettoyage extérieur réalisée au moyen d'une machine à laver au défilé ne comprend que l'utilisation des installations (cf. partie 4.1.1.1 de la présente Offre).

Pour les opérations ne figurant pas au catalogue (cas où l'opération existe dans le contrat de SNCF Voyageurs avec son fournisseur mais il n'y a pas de tarif pour le triplet opération / série / technicentre dans l'Annexe 5), SNCF Voyageurs établira un devis à partir des tarifs élémentaires d'utilisation des installations, de la proposition du prestataire externe et du taux de frais de nettoyage. Ce taux permet de couvrir les frais relatifs

au contrôle du nettoyage et aux produits de nettoyage. Un modèle de devis est fourni en Annexe 7 de la présente Offre.

4.1.1.17 Le tarif du stationnement

Le stationnement est facturé selon le temps de mise à disposition et la longueur des voies accordées au moment de la commande, et sur la base du tarif « Autre emplacement en extérieur » comme exposé au point 4.1.1.1 de la présente Offre. La mise à disposition au candidat d'une autre installation le jour de la prestation sera facturée selon le montant prévu à la commande sans donner lieu à un complément de facturation.

Dans le cas des demandes programmables, un abonnement mensuel sera calculé à partir des heures commandées de stationnement des Matériels Roulants du Candidat sur le Site, sur la période de la commande ; la facturation sera réalisée sur la base de cet abonnement.

4.1.1.18 Le tarif des autres prestations du service de base

Le tarif du dégagement du Matériel Roulant, de la manœuvre additionnelle sur la rame et de la mise en attente

La Prestation de dégagement d'un Matériel Roulant de même que la Prestation de manœuvre additionnelle est comprise dans le tarif de prise en charge et de mouvement du Matériel Roulant exposé au point 4.1.1.3 de la présente Offre.

Les temps supplémentaires de présence sur le Site, suite au dégagement sont facturées conformément au tarif d'accès aux Installations exposé au point 4.1.1.1 de la présente Offre.

Le tarif de l'étude de compatibilité d'un matériel roulant pour accéder à un site de maintenance

Il n'y a pas de tarif spécifique pour l'étude de compatibilité.

4.1.2 Tarification des prestations complémentaires

4.1.2.1 Le tarif de pré-conditionnement des voitures

Les opérations de branchement et débranchement pour le pré-conditionnement des voitures, tout comme celles pour le maintien sous tension des rames voyageurs sont réalisées par un agent SNCF Voyageurs disposant de l'habilitation « électrique ». Ces prestations donnent lieu à l'établissement d'un devis valorisé à partir des tarifs élémentaires de main d'œuvre et des tarifs élémentaires d'utilisation des installations.

4.1.3 Tarification des prestations connexes

4.1.3.1 Le contrôle technique du Matériel Roulant

Un devis est établi sur la base de l'expression de besoins du Candidat. Il est valorisé à partir du tarif horaire de l'heure de main d'œuvre de maintenance et des installations mobilisées. Un modèle de devis est fourni en Annexes 7 et 8 (suivant le Centre d'Entretien en charge du service) de la présente Offre.

4.1.3.2 Les services de maintenance lourde fournis dans des Installations réservées par leurs exploitants à des trains à grande vitesse ou à d'autres types de Matériel Roulant nécessitant des Installations spécifiques

Sans objet dans l'ORM 2023.

4.2 INFORMATION SUR LES REDUCTIONS

SNCF Voyageurs ne propose pas de système de réduction dans la présente Offre.

5 CONDITIONS D'ACCES

5.1 EXIGENCES LEGALES

5.1.1 Les Candidats

En application du code des transports (articles L. 2123-2 et L. 2122-11), SNCF Voyageurs répond aux demandes d'accès (via son guichet de commercialisation de la PSEF) des Candidats :

- Entreprise Ferroviaire, sous réserve de présentation d'une copie de la licence ferroviaire, d'une copie du certificat de sécurité et de la justification d'un contrat d'utilisation de l'infrastructure avec SNCF Réseau pour l'HDS requis (ex : une lettre d'intention de mise en place dudit contrat),
- Candidat non Entreprise Ferroviaire, sous réserve de justifier d'un contrat d'attribution de sillons avec SNCF Réseau pour l'HDS requis, ou de produire une lettre d'intention de mise en place dudit contrat, ou de produire une lettre d'intention démontrant l'existence de raisons commerciales ou de service public de réserver des capacités de l'infrastructure, ou d'agir en qualité de Mandataire d'un Candidat.

Dans le cas où le Mandataire d'un Candidat souhaite accéder aux Installations de SNCF Voyageurs pour le compte de son client Candidat, il remplit avec ce dernier le modèle de mandat qui figure en Annexe 12 de la présente Offre et précise le périmètre du mandat.

L'accès d'un Candidat aux Installations de service de maintenance de SNCF Voyageurs ne crée aucune obligation, pour SNCF Voyageurs, de porter les missions d'ECE du Matériel Roulant concerné.

5.1.2 La contractualisation

5.1.2.1 La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance courante et de nettoyage sur les matériels roulants ainsi que pour le stationnement

Toute demande d'accès aux Installations de SNCF Voyageurs ou à tout ou partie des services décrits dans la présente offre qui y sont proposés, nécessite la signature préalable d'un Contrat National entre SNCF Voyageurs et le Candidat.

Le contrat national entre le Candidat et SNCF Voyageurs est conclu pour un seul Horaire de Service, en application de l'Offre en vigueur. Le modèle de contrat figure en Annexe 1 de la présente Offre.

En l'absence de contrat préalablement signé, aucune entrée sur un Site ne sera autorisée. En outre, l'accès à chaque Site est conditionné à la mise en œuvre du cadre légal et réglementaire relatif à la prévention des risques en situation de co-activité.

Le processus d'élaboration du contrat national comprend trois étapes :



La demande de Contrat National pour les opérations programmables

Les opérations de maintenance préventive et de nettoyage du matériel roulant, de même que les stationnements récurrents, sont **programmables à l'avance et annuellement** pour un HDS.

La **demande de Contrat National** doit être effectuée par le Candidat auprès de la PSEF au plus tard deux (2) mois avant la date à laquelle le Candidat souhaite envoyer sa demande d'accès et de services, et postérieurement à la demande de sillons, en précisant le(s) type(s) d'Opération(s) et les Sites souhaités ainsi que le Matériel Roulant concerné.

Une fois la demande de contrat national enregistrée, la **PSEF répond sous un délai d'un (1) mois** au Candidat et lui adresse une proposition de Contrat National correspondant aux Opérations demandées.

A compter de la date de transmission, par la PSEF, du projet de Contrat National, le Candidat dispose d'un délai **d'un (1) mois pour étudier et signer** ce contrat, puis le retourner à la PSEF.

En l'absence de Contrat National signé par les deux parties, les demandes d'accès et de services formulées par le Candidat ne seront pas recevables.

La demande de Contrat National pour des opérations non programmables

Sont considérées comme non programmables et non prévisibles, les opérations de maintenance corrective et de réparation accidentelle.

Le contrat signé pour les demandes programmables permet au Candidat de présenter également des demandes non programmables.

Dans le cas où le Candidat n'a pas signé de Contrat National pour des opérations programmables, il est indispensable de conclure ce contrat, dans les meilleurs délais, pour lui permettre d'émettre ses demandes non programmables.

La demande de Contrat National doit être effectuée par le Candidat auprès de la PSEF le plus tôt possible, et postérieurement à la demande de sillons, en précisant le(s) type(s) d'Opération(s) et les Sites souhaités ainsi que le Matériel Roulant concerné.

Une fois la demande de Contrat National enregistrée, la PSEF répond sous un délai d'une (1) semaine au Candidat et lui adresse une proposition de Contrat National correspondant aux Opérations demandées.

A compter de la date de transmission, par la PSEF, du projet de Contrat National, le Candidat dispose d'un délai d'une (1) semaine pour étudier et signer ce contrat, puis le retourner à la PSEF.

En l'absence de contrat national signé par les 2 parties, les demandes d'accès et de services formulées par le Candidat ne seront pas recevables.

5.1.2.2 La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance lourde sur les Matériels Roulants

Les opérations de maintenance lourde sur les matériels roulants sont effectuées en dehors du circuit de maintenance périodique avec une consistance spécifiquement définie en fonction de l'état du Matériel Roulant (Panne, choc, incendie...). Ces projets nécessitent d'être traités individuellement au travers d'un contrat tenant compte de toutes les spécificités.

Il n'y a pas de contrat à signer en amont de la demande de services. Le contrat conclu avec le Candidat à l'issue de l'instruction de la demande tient lieu de Bon de Commande.

5.1.2.3 La contractualisation entre le Candidat et SNCF Voyageurs pour les opérations de maintenance sur les PRM

Les opérations de maintenance sur les PRM sont des opérations qui s'insèrent dans la chaîne logistique de SNCF Voyageurs, impliquant sa réorganisation. Ces opérations nécessitent d'être traitées individuellement, eu égard notamment au volume de prestations commandé par le Candidat, au travers d'un contrat tenant compte de toutes les spécificités de sa commande.

Il n'y a pas de contrat à signer en amont de la demande de services. Le contrat conclu avec le Candidat à l'issue de l'instruction de la demande tient lieu de Bon de Commande.

5.1.3 La prise en charge et le mouvement du Matériel Roulant du Candidat

Dans l'enceinte du Centre d'Entretien de SNCF Voyageurs et pour toute Opération, le Véhicule du Candidat autre que SNCF Voyageurs est, pour des raisons de sécurité, obligatoirement piloté localement par un agent Mouvement de SNCF Voyageurs lorsque le Véhicule est conduit par le Candidat.

Le représentant du Candidat doit se présenter à l'interlocuteur désigné du Centre d'Entretien (précisé par la commande) et doit rester joignable par ce dernier à tout moment pendant toute la durée de la présence du Matériel Roulant sur le Site.

Lorsque la conduite du Matériel Roulant est assurée par le Candidat, le conducteur du Candidat est présent sur le Site pendant la durée du créneau d'utilisation des Installations afin d'intervenir dans les délais nécessaires pour dégager le Matériel Roulant une fois la (les) Opération(s) terminée(s).

Durant toute la durée de sa présence sur le Site, le personnel du Candidat et des prestataires tiers agissant pour le compte du Candidat est tenu d'appliquer les dispositions réglementaires en vigueur sur le Site et de se conformer à toute consigne donnée par l'interlocuteur du Centre d'Entretien ou ses remplaçants désignés.

5.1.4 Les règles de sûreté

L'accès offert au Candidat aux termes de la présente Offre est limité aux Installations et aux horaires indiqués dans la Commande.

Le personnel du Candidat ou les prestataires tiers agissant pour le compte du Candidat ne sont pas autorisés à se déplacer librement dans l'enceinte du Site, en dehors du périmètre prévu.

L'entrée sur le Site est généralement contrôlée, notamment par un système de badge. Le Candidat déclare l'identité et la fonction de ses personnels, et des prestataires tiers agissant pour son compte, habilités à pénétrer dans l'enceinte du Site.

Les badges doivent être rendus à la direction du centre d'entretien à la fin du contrat, sauf s'il est renouvelé.

5.2 CONDITIONS TECHNIQUES

Pour accéder aux Installations, le Matériel Roulant doit remplir les conditions d'admission exposées ci-après :

5.2.1 Les Matériels Roulants autorisés

L'entrée dans un Site et l'accès aux Installations sont autorisés pour la maintenance des Matériels Roulants correspondant aux caractéristiques suivantes :

Matériel Roulant de type « voyageurs » :

- Matériels à grande vitesse (≥ 250 km/h),
- Matériels automotrices et automoteurs,
- Matériels tractés (réversibles ou non, sécables ou non).

Matériel Roulant de transport de marchandises :

- Matériels tractés de type wagon.

Matériel Roulant « moteur » :

- Locomotives et locotracteurs.

Engins spéciaux :

- Engins de travaux,
- Engins de mesure.

5.2.2 La compatibilité des Matériels Roullants des Candidats avec les infrastructures ferroviaires et les Installations destinées à réaliser des Opérations de maintenance légère et lourde

SNCF Voyageurs peut être amené à réaliser une étude afin de s'assurer de la compatibilité du Matériel Roulant du Candidat avec les infrastructures ferroviaires et les installations de service de SNCF Voyageurs auxquelles le Candidat souhaite accéder. Cette étude de compatibilité couvre aussi bien le cheminement vers l'installation de service que l'adéquation entre le Matériel Roulant et l'installation de service. L'étude de compatibilité est effectuée de manière transparente et équitable.

L'étude de cette compatibilité est nécessaire pour prévenir les dommages au Matériel Roulant du Candidat et à l'installation de service exploitée par SNCF Voyageurs, susceptibles d'être générés par une incompatibilité entre le Matériel Roulant et l'installation de service.

Les conclusions de l'étude permettent de déterminer si SNCF Voyageurs peut accorder l'accès au Candidat.

L'étude de compatibilité doit être effectuée dans les cas suivants :

- Lorsqu'un Matériel Roulant accède pour la première fois à une installation de maintenance ;
- Lorsque des modifications substantielles ont été apportées aux caractéristiques techniques d'un Matériel Roulant, par rapport aux caractéristiques techniques dont dispose le Centre d'Entretien et qui ont été fournies antérieurement dans l'additif de demande d'étude de compatibilité figurant dans la demande d'accès ou de services. La modification substantielle des caractéristiques techniques s'entend pour une demande similaire (mêmes installations, même Site) et doit avoir un effet sur l'accessibilité à l'installation demandée. Il s'agit par exemple de la modification de la longueur du Matériel Roulant avec l'ajout d'une caisse intermédiaire ou encore des modifications de la suspension secondaire d'une locomotive entraînant une modification de la hauteur de caisses.

Pour avoir une assurance raisonnable de la compatibilité de son Matériel Roulant avec les installations extérieures d'un Centre d'Entretien, auxquelles il envisage d'accéder, le Candidat a la possibilité de réaliser

une pré-analyse en consultant les caractéristiques techniques de ces installations qui sont mises à disposition dans l'Annexe à l'ORM « 2a – Installations de maintenance extérieures ». Toutefois, cette pré-analyse n'est pas envisageable pour les installations situées en atelier en raison des nombreux facteurs d'analyse à prendre en compte.

L'étude de compatibilité peut prendre la forme :

- D'études approfondies du dossier technique du Matériel Roulant ;
- De visites du Matériel Roulant ;
- D'essais du Matériel Roulant sur les Installations.

L'étude de compatibilité est étroitement liée à la demande d'accès et de services qu'elle accompagne. Elle s'applique uniquement aux installations spécifiquement étudiées. Si une demande ultérieure d'accès et de services concerne d'autres installations, SNCF Voyageurs aura à mener une étude complémentaire.

Pour permettre à SNCF Voyageurs de mener cette étude de compatibilité, le Candidat décrit les caractéristiques techniques de son Matériel Roulant. Il renseigne, à cet effet, l'additif pour la réalisation d'une étude de compatibilité figurant dans le formulaire de demande d'accès ou de service en Annexes 1a, 1b, 1d, 1e ou 1f ou 2a (selon le type de demande) du contrat de la présente Offre et y joint, si nécessaire, un schéma coté indiquant les dimensions et emplacement des équipements. Cet additif peut être transmis spontanément par le Candidat en même temps que sa demande d'accès aux installations d'un Centre d'Entretien ou sur sollicitation de la PSEF.

Lorsque la PSEF reçoit la demande d'accès et de service d'un Candidat, elle dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour établir la nécessité de mener une étude de compatibilité et demander, le cas échéant, au Candidat de renseigner l'additif de demande d'étude de compatibilité figurant en Annexes 1a, 1b, 1d, 1e ou 1f ou 2a (selon le type de demande) du contrat de la présente Offre.

Le Candidat dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour retourner le formulaire renseigné à la PSEF. Sur demande écrite du Candidat, le délai de réponse du Candidat peut être porté à 5 jours ouvrés.

A réception du formulaire, la PSEF dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour vérifier que le Candidat a renseigné les différentes informations demandées dans le formulaire. Le cas échéant, la PSEF formule les demandes pour les informations manquantes. Le Candidat dispose alors d'un délai de 2 jours ouvrés pour apporter les réponses demandées. Passé ce délai, la demande d'accès et de services pourra être considérée comme non valide et rejetée.

SNCF Voyageurs réalise l'étude de compatibilité dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la complétude du dossier, c'est-à-dire de la mise à disposition de l'ensemble des données nécessaires telles que détaillées dans l'additif de demande d'étude de compatibilité. Des échanges entre les experts des deux parties sont à prévoir pendant cette période d'étude. La compatibilité du matériel avec les installations pourra n'être définitivement confirmée qu'après le premier accès physique du matériel aux différentes installations.

Une fois que la compatibilité technique du Matériel Roulant avec les installations et équipements du Centre d'Entretien a été validée, SNCF Voyageurs étudie la demande d'accès et de services du Candidat. Dans le cas où l'étude de compatibilité du Matériel Roulant serait menée en parallèle de l'instruction de la demande d'accès et de services, et qu'une réponse favorable serait possible, cette réponse resterait subordonnée au résultat définitif de l'étude de compatibilité.

L'étude de compatibilité réalisée par SNCF Voyageurs est établie selon les caractéristiques techniques du Matériel Roulant fournies par le Candidat.

Si les caractéristiques techniques d'un Matériel Roulant évoluent substantiellement entre deux demandes d'accès à une même catégorie d'Installations de Service, le Candidat est tenu de déclarer, lorsqu'il adresse sa demande d'accès à la PSEF, ces modifications à SNCF Voyageurs, qui appréciera si une nouvelle étude de compatibilité est nécessaire, dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

Si le Candidat présente, sur une Installation de Service de SNCF Voyageurs, un Matériel Roulant dont les caractéristiques techniques ont été substantiellement modifiées, sans en avvertir au préalable SNCF Voyageurs lors de sa demande d'accès et de services et que ce matériel provoque des dommages à cette Installation de Service, le Candidat sera tenu d'indemniser SNCF Voyageurs de tout préjudice en lien avec ce défaut d'information.

5.3 FOURNITURE DE SERVICES POUR COMPTE PROPRE

Le Candidat peut choisir de réaliser par lui-même les Opérations de maintenance courante et de nettoyage ou de faire appel à des prestataires tiers agissant pour son compte, dans les conditions précisées au Contrat National joint en Annexe 1.

Cette possibilité est offerte dans les Installations de maintenance légère, dont la prestation d'accès est présentée aux points 2.1.1.1 et 2.1.1.2 de la présente Offre et listées dans les Annexes 2a et 2b.

Toutefois, l'accès en compte propre aux installations de maintenance lourde pour les Matériels Roullants comme pour les Pièces réparables du Matériel des technicentres industriels, n'est pas autorisé pour des raisons techniques et de sécurité.

L'utilisation de certaines Installations de SNCF Voyageurs, nécessite des habilitations et formations spécifiques. L'accès ne leur sera accordé qu'après que le Candidat ait démontré être en possession de toutes les habilitations et formations nécessaires au maniement de ces Installations. Le cas échéant, SNCF Voyageurs indique au Candidat les habilitations et formations nécessaires.

Par ailleurs, comme indiqué dans les points 2.1.1.2 et 2.1.1.3, le Candidat doit nécessairement faire appel à SNCF Voyageurs pour manœuvrer les Installations. Ses besoins de manœuvres seront à préciser dans sa demande d'accès aux Installations.

Si la configuration des Installations, les contraintes d'exploitation et de coordination au sein du Centre d'Entretien et les conditions d'exercice de la co-activité ne permettent pas d'accepter tous les prestataires ou Candidats exploitants en même temps dans le respect des règles de sécurité en vigueur, SNCF Voyageurs pourra limiter le nombre maximum de sociétés sous-traitantes ou Candidats exploitants au sein du Centre d'Entretien, auquel cas le Candidat en sera informé dans les meilleurs délais. SNCF Voyageurs justifie sa décision en toute transparence au Candidat en lui expliquant les contraintes de la situation.

Le Candidat utilise ses propres moyens de maintenance (personnel, outillages légers tels que dispositifs de charge de batterie et appareils d'essais de frein ...) autres que les Installations dans les limites du périmètre d'intervention défini avec SNCF Voyageurs lors de l'instruction de la demande. Néanmoins, le Candidat pourra utiliser les interfaces permettant l'accès aux fluides disponibles dans le Centre d'Entretien tels que prises de courant électrique, prises d'air comprimé... si les Installations en sont équipées et sont fonctionnelles, afin d'alimenter ses propres outils nécessaires pour la réalisation des Opérations prévues sur le Véhicule. Les conditions d'utilisation de ces interfaces sont indiquées dans le DLES.

SNCF Voyageurs peut fournir les Produits consommables (liquides, graisses, chiffons, visserie, ...). En revanche, le Candidat assure son propre approvisionnement en Pièces réparables du Matériel, en autres pièces (semelles de frein, ...) nécessaires à la maintenance de ses Matériels Roullants. Il est responsable de leur conformité à la réglementation en vigueur.

Les Opérations sont réalisées par le Candidat, ou les prestataires agissant pour son compte, sous son entière et seule responsabilité.

Le retrait de produits chimiques tels que définis par la réglementation relative à la Prévention des Risques Chimiques, en ce compris, les fibres d'amiante ou les fibres de céramique réfractaire, est expressément interdit.

Il revient au Candidat d'assurer, par ses propres moyens, la gestion des déchets qu'il produit dans le cadre de son activité de maintenance. Par exception, et dans le cas défini au point 2.1.6.1 de la présente Offre, SNCF Voyageurs assure la gestion des déchets produits par le Candidat. Lorsque SNCF Voyageurs fournit la prestation de maintenance, il assure la gestion des déchets qu'il produit.

5.4 SYSTEMES D'INFORMATIONS

SNCF Voyageurs ne demande pas au Candidat autre que SNCF Voyageurs de saisir dans un Système d'Informations des informations relatives à sa demande d'accès ou de services.

Si un changement devait intervenir, les Candidats en seraient avisés 2 mois en avance.

6 ATTRIBUTION DE LA CAPACITE D'ACCES ET DE SERVICES

Types de demandes

Les demandes d'accès à une installation de service ou les demandes de prestations de service sont à distinguer comme suit :

- **Demandes soumises dans le calendrier, programmables**, introduites avant l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs ;
- **Demandes tardives, programmables**, introduites après l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs ;
- **Demande ad hoc unitaire** : introduite après l'expiration du délai du calendrier pour la soumission des demandes fixé par SNCF Voyageurs.

La distinction s'applique aussi bien pour la maintenance courante et le nettoyage, la maintenance lourde sur le Matériel Roulant, et la maintenance des Pièces réparables du Matériel.

Délais de réponse

Les délais de réponse, précisés ci-après pour chaque type de demande, s'appliquent à des demandes simples (non concurrentes avec d'autres demandes) et commencent à courir dès que :

- Le Contrat National est signé ;
- La demande est complète ;
- La compatibilité technique du matériel roulant avec les installations et équipements du Centre d'Entretien a été validée.

Tous les délais de réponse indiqués peuvent être prolongés avec l'accord du Candidat.

6.1 DEMANDES ET REPONSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE COURANTE, DE NETTOYAGE ET DE STATIONNEMENT

6.1.1 Calendriers et délais de réponses

Demandes soumises dans le calendrier

SNCF Voyageurs présente ci-après le calendrier de présentation des demandes en fonction de leur typologie. Toutefois, lorsqu'un Candidat soumet pour la première fois une demande d'accès ou de service pour un Centre d'Entretien et pour un Matériel Roulant donné, il est invité à transmettre sa demande au plus tôt, *a fortiori* lorsque le Matériel Roulant n'est pas connu de SNCF Voyageurs.

Cette anticipation vise à permettre :

- Le cas échéant, la réalisation d'une étude de compatibilité du matériel roulant du Candidat, dans les conditions décrites au point 5.2.2. de la présente Offre ;
- La clarification de la demande du Candidat, et son information sur les caractéristiques techniques et organisationnelle du Centre d'Entretien.

Pour l'Horaire De Service 2023, SNCF Voyageurs définit dans la présente Offre, **la date limite annuelle de soumission des demandes dans le calendrier au 10 juin 2022.**

Pour les demandes soumises dans le calendrier, c'est-à-dire avant le 10 juin 2022, SNCF Voyageurs répondra sous 30 jours calendaires, c'est-à-dire au plus tard le 10 juillet 2022.

Demandes tardives

Pour l'Horaire De Service 2023, pour les demandes tardives programmables, reçues avant le 5 septembre 2022, SNCF Voyageurs traitera ces demandes à partir du 6 septembre 2022, dans leur ordre d'arrivée.

A partir de cette date, elle répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours calendaires, soit au plus tard le 5 octobre 2022.

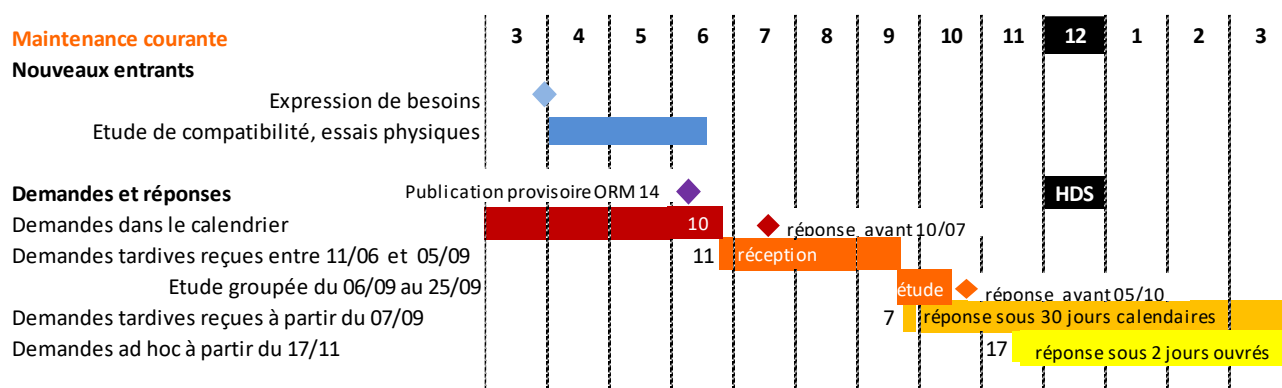
Les demandes soumises à partir du 6 septembre 2022, seront traitées au fur et à mesure de leur réception. SNCF Voyageurs répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours calendaires.

Demandes *ad hoc* unitaires

Pour l'Horaire De Service 2023, pour les demandes ad hoc unitaires, SNCF Voyageurs traitera les réponses à partir du 17 novembre 2022, dans leur ordre d'arrivée.

A partir de cette date, elle répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous deux (2) jours ouvrés.

Les différents types de demandes pour l'HDS 2023 sont traités selon les calendriers résumés ci-après.



6.1.2 Demandes ad hoc unitaires

Demande d'accès et / ou de services

Une fois le Contrat National signé, le Candidat transmet sa demande d'accès ou de services à la PSEF. Chaque demande ne concerne qu'un seul Centre d'Entretien.

Suivant la nature de la Prestation demandée, le Candidat utilise l'un ou l'autre des documents en annexe du Contrat National pour formaliser sa demande et décrire son besoin :

- Demande d'accès aux Installations en extérieur d'un Centre d'Entretien de SNCF Voyageurs pour la réalisation d'Opérations de maintenance légère ou de nettoyage par un Candidat ou ses sous-traitants, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1a ;
- Demande d'accès aux Installations en intérieur d'un Centre d'Entretien de SNCF Voyageurs pour la réalisation d'Opérations de maintenance légère par un Candidat ou ses sous-traitants, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1b ;
- Demande de fourniture d'une Prestation de reprofilage d'essieux, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1c ;
- Demande de fourniture d'une Prestation de maintenance légère, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1d ;
- Demande de fourniture d'une Prestation de contrôle technique, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1e ;
- Demande de fourniture d'une Prestation de Nettoyage du Matériel Roulant, avec ou sans prestation de stationnement : Annexe 1f
- Demande d'accès aux Installations permettant l'approvisionnement en sable et aux passerelles de visite de toiture ainsi que la fourniture de liquide lave-vitre : Annexe 1g.
- Demande d'accès aux Installations en extérieur en vue de stationner (sans aucune autre mise à disposition ni aucun service) : Annexe 1h

Lorsqu'un Candidat souhaite stationner après une opération de maintenance courante ou de nettoyage, il indique son souhait directement dans le formulaire de la demande d'accès et/ou de services concernée.

Les formulaires de demandes sont à adresser à la PSEF, à l'exception du formulaire de demande d'accès aux Installations permettant l'approvisionnement en sable et l'accès aux passerelles de visite de toiture ainsi que la fourniture de liquide lave-vitre, huile moteur et liquide de refroidissement, qui est à transmettre directement au Centre d'Entretien concerné. Le Candidat n'est autorisé à adresser une telle demande, directement au Centre d'Entretien, que s'il a préalablement signé son Contrat ORM, si la compatibilité de son Matériel Roulant avec le Centre d'Entretien demandé est avérée et si son plan de prévention est à jour.

Le Candidat renseigne dans l'expression de besoins toutes les informations techniques relatives au(x) Véhicule(s) et aux produits ou consommables nécessaires pour la réalisation des Opérations.

Pré-instruction de la demande

Dès réception d'une demande d'accès ou de services, par la PSEF, SNCF Voyageurs réalise une pré-instruction du dossier visant d'une part à vérifier la complétude de cette demande et d'autre part à s'assurer, le cas échéant, de la compatibilité du Matériel Roulant avec les installations visées.

En cas de dossier incomplet, SNCF Voyageurs transmet au Candidat, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, une demande d'informations complémentaires.

Le Candidat dispose également d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour répondre à la demande d'informations complémentaires. Passé ce délai, la demande sera considérée comme non valide et rejetée.

Après complétude du dossier SNCF Voyageurs réalise, le cas échéant, une étude de compatibilité du Matériel Roulant dans les conditions décrites au point 5.2.2. de la présente Offre.

Traitement et réponse à la demande

Dans le souci d'assurer un traitement non discriminatoire des demandes d'accès aux installations et aux services qui y sont offerts, SNCF Voyageurs traite les demandes comme indiqué au point 6.1.1.

Si des demandes sont concurrentes, SNCF Voyageurs les traite comme indiqué dans la partie 6.4.

Commande

Quand SNCF Voyageurs et le Candidat ont convenu de l'accès à l'installation et aux services, SNCF Voyageurs complète le Bon de Commande, en indiquant notamment, les créneaux proposés, et une estimation financière.

Le Candidat dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés pour accepter la proposition, en signant le Bon de Commande et en le retournant à la PSEF. Passé ce délai, la demande d'accès ou de services est annulée.

Le Bon de Commande signé par le Candidat constitue une réservation ferme.

Modification et annulation du bon de commande

Aucune modification ne sera examinée en deçà d'un (1) mois avant la date de la Prestation.

En cas d'annulation ou de modification en deçà d'un (1) mois, le Candidat est redevable de la totalité des Prestations commandées (Accès et services).

Exception : si un Candidat a accepté de modifier ou d'annuler une demande dans le cadre du processus de coordination (cf chapitre 6.4), y compris si c'est en deçà d'un mois, il n'est pas redevable de la Prestation.

Réalisation de la Prestation

Avant toute première Prestation sur un Site donné, le Centre d'Entretien organise une Inspection Commune Préalable avec mise à jour et remise du Plan de Prévention aux futurs intervenants du Candidat sur le Site, dans le respect du cadre légal et réglementaire applicable relatif à la prévention des risques en situation de co-activité.

A l'issue de la Prestation, les personnes habilitées du Candidat et de SNCF Voyageurs signent le bordereau attestant de la réalisation de la Prestation, dans le formulaire figurant dans le Bon de Commande.

6.1.3 Demandes programmables

Une demande globale précisée au fil du temps

Les demandes programmables, qu'elles aient été soumises dans le calendrier ou qu'elles soient tardives, se caractérisent par un volume (nature et nombre d'accès / prestations) et une occurrence (échelonnement dans le temps) d'accès et de services, pour un Centre d'Entretien donné.

Elles peuvent être pour l'ensemble de l'horaire de service ou pour une période donnée de l'horaire de service 2023.

Certaines prestations font l'objet d'une prévision globale au moment de la commande et nécessitent d'être précisées au fur et à mesure. Il s'agit notamment des opérations de maintenance légère, afin d'ajuster au mieux capacité du Centre d'Entretien et besoin du Candidat.

Lors de la commande, le Candidat s'engage sur des volumes mensuels pour une période et un type de Matériel Roulant donnés.

Ensuite, chaque mois, le Candidat précise sa demande avec une projection pour les six (6) prochains mois, et s'engage sur un volume d'accès et ou de prestation, semaine par semaine.

Enfin, toutes les semaines, le Candidat précise sa demande sur quatre (4) semaines, en indiquant un volume jour par jour, ainsi que le créneau horaire souhaité.

Demande d'accès et / ou de services

Une fois le Contrat National signé, le Candidat transmet sa demande d'accès ou de services, couvrant la totalité de ses besoins (accès aux installations, prestations de maintenance, de nettoyage et logistiques) à la PSEF. Chaque demande ne concerne qu'un seul Centre d'Entretien pour une période donnée.

Le Candidat utilise le modèle de trame figurant en Annexe 2a du contrat de l'ORM pour formaliser sa demande et décrire son besoin. Il peut joindre un fichier Excel pour des demandes récurrentes.

Cas particulier des demandes dans le calendrier pour les nouveaux entrants

Les Candidats n'ayant jamais accédé aux centres d'entretien de SNCF Voyageurs sont invités à transmettre dès mars 2022, une première expression de besoins, afin d'engager le plus amont possible l'(les) étude(s) de compatibilité (y compris essais de compatibilité sur site) et ajuster en conséquence leurs demandes programmables pour le 10 juin 2022.

Pré-instruction de la demande

Dès réception d'une demande d'accès ou de services, par la PSEF, SNCF Voyageurs réalise une pré-instruction du dossier visant d'une part à vérifier la complétude de cette demande et d'autre part à s'assurer, le cas échéant, de la compatibilité du Matériel Roulant avec les installations visées.

En cas de dossier incomplet, SNCF Voyageurs transmet au Candidat, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, une demande d'informations complémentaires.

Le Candidat dispose également d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour répondre à la demande d'informations complémentaires. Passé ce délai, la demande sera considérée comme non valide et rejetée.

Après complétude du dossier SNCF Voyageurs réalise, le cas échéant, une étude de compatibilité du Matériel Roulant dans les conditions décrites au point 5.2.2. de la présente Offre.

Traitement et réponse à la demande

Dans le souci d'assurer un traitement non discriminatoire des demandes d'accès aux installations et aux services qui y sont offerts, SNCF Voyageurs traite les demandes comme indiqué au point 6.1.1.

Si des demandes sont concurrentes, SNCF Voyageurs les traite comme indiqué dans la partie 6.4.

Commande

Quand SNCF Voyageurs et le Candidat ont convenu des prestations à réaliser pour une Centre d'Entretien donné, SNCF Voyageurs complète le Bon de Commande, en indiquant les volumes mensuels prévus pour la période donnée, le cas échéant les créneaux horaires réservés, ainsi qu'une estimation financière. Un modèle de Bon de Commande pour les demandes programmables figure en Annexe 2b du contrat ORM.

Le Candidat dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés pour accepter la proposition, en signant le Bon de Commande et en le retournant à la PSEF. Passé ce délai, la demande d'accès ou de services est annulée.

Le Bon de Commande signé par le Candidat constitue une réservation ferme.

Toute demande complémentaire (ex : opérations supplémentaires, nouvelle série de Matériel Roulant ...) fait l'objet d'une nouvelle demande de la part du Candidat et d'un Bon de Commande distinct.

Modification et annulation du bon de commande

Le Candidat est tenu de prévenir SNCF Voyageurs, le plus en amont possible et au minimum trois (3) mois à l'avance, de toute circonstance particulière pouvant réduire ou augmenter le niveau de sa commande globale de 10% et plus.

En cas d'annulation ou de modification en deçà de trois (3) mois, SNCF Voyageurs fera son meilleur possible pour s'adapter et réallouer les ressources décommandées. Dans le cas où ce ne serait pas possible, le Candidat est redevable de la totalité des Prestations commandées (Accès et services).

Exception : si un Candidat a accepté de modifier ou d'annuler une demande dans le cadre du processus de coordination, y compris si c'est en deçà de trois mois, il n'est pas redevable de la Prestation.

Traitement des aléas

Un Candidat accédant déjà de manière programmée et récurrente sur un Site, peut avoir un besoin urgent d'accéder exceptionnellement à d'autres installations du Site que celles visées dans sa commande initiale (ex : accès à une voie sur fosse en atelier pour un Matériel Roulant en panne).

Dans ce cas particulier, le Candidat est autorisé à contacter directement le Site, le plus amont possible, pour solliciter un accès. Sa demande d'accès doit comporter les informations suivantes :

- Motif de la demande d'accès urgent (description de l'avarie par exemple) ;
- Besoins : accès toiture & zone concernée (motrice / pantographe etc.), accès sous caisse, branchement alimentation pneumatique, tension et voltage concernés, pont roulant etc.
- Créneau(x) souhaité(s) (durée prévisionnelle, jour souhaité, heure de début & heure de fin) ;
- Modalités de réalisation des opérations prévues (prestataires éventuellement présents notamment) ;
- Point de contact téléphonique du responsable de l'intervention (présent sur Site lors de celle-ci) ;
- Créneaux horaires souhaités éventuellement pour la manœuvre des équipements par le personnel de SNCF Voyageurs

Le Centre d'Entretien apporte une réponse à la demande sous 24 heures ouvrées. Après échange entre les parties, le Candidat transmet son accord par mail au Site, avec copie à la PSEF.

Réalisation de la Prestation

Pour accompagner la mise en œuvre des prestations commandées, SNCF Voyageurs complète le Bon de Commande par un document local appelé « Conditions Particulières » décrivant les modalités particulières d'accès au Centre d'Entretien (ex : les interlocuteurs du site, l'organisation du site sur le plan de la sécurité, de la prévention des risques, des livraisons, de la manœuvre des équipements (...), les procédures métier telles que les prises de protection ...).

Le Candidat accuse réception des Conditions Particulières et participe aux visites organisées par le Centre d'Entretien avant toute première Prestation sur le Site. Il s'agit notamment de l'Inspection Commune Préalable avec mise à jour et remise du Plan de Prévention aux futurs intervenants du Candidat sur le Site, dans le respect du cadre légal et réglementaire applicable relatif à la prévention des risques en situation de co-activité.

A l'issue de la prestation, SNCF Voyageurs fournit un ou des documents attestant de sa réalisation :

- Opérations de maintenance : à l'issue de la Prestation, SNCF Voyageurs remet au Candidat les documents et données formalisant la remise en service du Matériel Roulant. A cet effet, SNCF Voyageurs propose au Candidat les documents et données usuels du Centre d'Entretien pour matérialiser la remise en service. Toute autre modalité (format de données différent, contrôles supplémentaires ...) fait l'objet d'un échange entre les parties ;
- Opérations de reprofilage des essieux : SNCF Voyageurs remet au Candidat les éléments de traçabilité des essieux (Relevé Dimensionnel des Essieux ...) ;
- Opérations de nettoyage : la liste des opérations effectuées est transmise avec la facture.

Pour les commandes récurrentes, SNCF Voyageurs peut organiser des échanges périodiques avec le Candidat sur le suivi de la production (ex : suivi de la ponctualité à l'arrivée et au départ du site, suivi de la consommation du forfait de maintenance corrective).

6.1.4 Demandes relatives aux installations de service gérées par plusieurs exploitants

Dans le cas où SNCF Voyageurs fournit des services sur une installation dont l'accès est géré par un autre exploitant, alors le Candidat est invité à adresser une unique demande d'accès et de service à SNCF Voyageurs.

A l'inverse, lorsqu'un exploitant autre que SNCF Voyageurs fournit des services sur une installation dont l'accès est géré par SNCF Voyageurs, alors le Candidat est invité à adresser une unique demande d'accès et de service à cet exploitant.

6.2 DEMANDES ET REPOSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE LOURDE SUR LE MATERIEL ROULANT

Demandes soumises dans le calendrier

La date limite pour la présentation des demandes programmables annuelles d'accès et de services est fixée à dix-huit (18) mois avant la date souhaitée pour le démarrage des opérations, afin de s'inscrire dans la programmation stratégique de la maintenance lourde.

SNCF Voyageurs effectue une programmation stratégique pluriannuelle (A à A+10 ans) de son plan de charge, qu'elle actualise au travers des revues semestrielles d'activité avec ses clients, permettant d'établir le degré de fermeté des demandes, leur planification et leur affectation à un centre de maintenance réalisateur.

Le Candidat formalise sa demande au travers d'une expression fonctionnelle de besoin précisant par exemple le nombre total de rames à traiter, la consistance des opérations, l'état réel des rames, l'approvisionnement des pièces, les dates de réalisation souhaitées

SNCF Voyageurs effectue une analyse préalable de la demande du Candidat pour déterminer la faisabilité de la prestation, sous un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception d'une expression fonctionnelle de besoin. Ce délai peut être prolongé avec l'accord du Candidat.

En cas de réponse positive, SNCF Voyageurs fait une proposition de planning et de pré-études (ingénierie, industrialisation, achats) à mener pour permettre la réalisation des opérations.

Le Candidat dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour se prononcer sur le lancement des études, qui seront à sa charge.

Le contrat est rédigé après acceptation du Candidat de l'analyse de faisabilité avec :

- Une première phase comportant les pré-études nécessaires (ingénierie, achat, Industrielles) dont le livrable sera un devis engageant ;
- Une deuxième phase comprenant l'industrialisation et la réalisation.

Demandes tardives

Sont considérées comme tardives, les demandes introduites moins de 18 mois avant la date souhaitée pour le démarrage de réalisation des prestations.

Pour l'Horaires De Service 2023, SNCF Voyageurs répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours calendaires. Ce délai peut être prolongé avec l'accord du Candidat.

La formalisation des demandes et le traitement de la réponse pour les demandes tardives sont identiques à ceux des demandes dans le calendrier.

Demande ad hoc unitaire

Pour une demande ponctuelle de maintenance lourde pour l'Horaire De Service 2023, SNCF Voyageurs répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 5 jours ouvrables. Ce délai peut être prolongé avec l'accord du Candidat.

Si des demandes sont concurrentes, SNCF Voyageurs les traite comme indiqué dans la partie 6.4.

6.3 DEMANDES ET REPONSES AUX DEMANDES DE MAINTENANCE DE PIECES REPARABLES DU MATERIEL

Comme indiqué au point 2.1.6 de la présente Offre, les prestations de maintenance sur les Pièces réparables du Matériel (révision et réparation) sont proposées aux Candidats qui ont confié la maintenance de leur Matériel Roulant à SNCF Voyageurs.

6.3.1 Calendriers et délais de réponses

Demandes soumises dans le calendrier

SNCF Voyageurs présente ci-après le calendrier de présentation des demandes en fonction de leur typologie. Toutefois, lorsqu'un Candidat soumet pour la première fois une demande de maintenance de PRM pour un Matériel Roulant donné, il est invité à transmettre sa demande au plus tôt.

Cette anticipation vise à permettre :

- La clarification de la demande du Candidat ;
- Le cas échéant, la vérification de l'adéquation entre les pièces du Catalogue de SNCF Voyageurs et les prestations de maintenance demandées par le Candidat pour son matériel roulant ;
- La sécurisation des approvisionnements nécessaires à la réalisation des Prestations

Pour l'Horaire De Service 2023, SNCF Voyageurs définit dans la présente Offre, **la date limite annuelle de soumission des demandes dans le calendrier au 10 juin 2022.**

Pour les demandes soumises dans le calendrier, c'est-à-dire avant le 10 juin 2022, SNCF Voyageurs répondra sous 30 jours calendaires, c'est-à-dire au plus tard le 10 juillet 2022.

Demandes tardives

Pour l'Horaire De Service 2023, pour les demandes tardives programmables, reçues avant le 5 septembre 2022, SNCF Voyageurs traitera ces demandes à partir du 6 septembre 2026, dans leur ordre d'arrivée.

A partir de cette date, elle répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours calendaires, soit au plus tard le 5 octobre 2022.

Les demandes soumises à partir du 6 septembre 2022, seront traitées au fur et à mesure de leur réception. SNCF Voyageurs répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 30 jours calendaires.

Demandes ad hoc unitaires

Pour l'Horaire De Service 2023, pour les demandes ad hoc unitaires, SNCF Voyageurs traitera les réponses à partir du 17 novembre 2022, dans leur ordre d'arrivée.

A partir de cette date, elle répondra dans les meilleurs délais et au plus tard sous 5 jours ouvrables.

Les différents types de demande imposent d'anticiper le délai de maintenance des pièces. SNCF Voyageurs précise, dans son Catalogue, et dans le cas où il est prescripteur de la maintenance, la durée prévisionnelle de maintenance de chaque pièce. Dans le cas où SNCF Voyageurs n'est pas prescripteur de la maintenance, le délai pour la maintenance des pièces sera précisé à chaque demande.

6.3.2 Demandes ad hoc unitaires

Demande

Le Candidat transmet sa demande de maintenance de Pièces réparables du Matériel à la PSEF en utilisant le document en Annexe 11a de la présente Offre pour formaliser sa demande et décrire son besoin.

Pré-instruction de la demande

Dès réception d'une demande par la PSEF, SNCF Voyageurs réalise une pré-instruction du dossier visant d'une part à vérifier la complétude de cette demande et d'autre part à s'assurer de l'adéquation entre les besoins exprimés par le Candidat et les références choisies dans le Catalogue de pièces SNCF Voyageurs.

En cas de dossier incomplet ou si des informations complémentaires sont nécessaires pour traiter la demande, SNCF Voyageurs transmet au Candidat, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, une demande d'informations complémentaires.

Le Candidat dispose également d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour répondre à la demande d'informations complémentaires. Passé ce délai, la demande sera considérée comme non valide et rejetée.

Traitement et réponse à la demande

Dans le souci d'assurer un traitement non discriminatoire des demandes, SNCF Voyageurs traite les demandes comme indiqué au point 6.3.1.

Si des demandes sont concurrentes, SNCF Voyageurs les traite comme indiqué dans la partie 6.4.

Commande

Quand SNCF Voyageurs et le Candidat ont convenu des modalités de réalisation de la prestation de maintenance des pièces, SNCF Voyageurs complète le contrat, en indiquant notamment, les délais, les dates, les clauses contractuelles et une estimation financière.

Le Candidat dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés pour accepter la proposition, en signant le contrat et en le retournant à la PSEF. Passé ce délai, la demande de services est annulée.

Le contrat signé par le Candidat vaut commande et constitue une réservation ferme.

Modification et annulation du bon de commande

Les conditions de modification et d'annulation sont définies spécifiquement dans le contrat.

Réalisation de la Prestation

A l'issue de la prestation, SNCF Voyageurs fournit la pièce réparée du Candidat avec une étiquette précisant a minima la date de sortie de production et le nom du centre réparateur ayant effectué la Prestation. La pièce réparée est livrée dans le Centre d'Entretien désigné par le Candidat dans son expression de besoin.

Les restitutions de pièce se font le dernier jour du mois au plus tard.

6.3.3 Demandes programmables

Une demande globale précisée au fil du temps

Les demandes programmables, qu'elles aient été soumises dans le calendrier ou qu'elles soient tardives, se caractérisent par un volume de pièces (nature et nombre) et une occurrence (échelonnement dans le temps).

Elles peuvent être pour l'ensemble de l'horaire de service ou pour une période donnée de l'horaire de service 2023.

Lors de la commande, le Candidat s'engage sur des volumes mensuels pour une période et un type de pièces réparables donné.

Ensuite, chaque mois, le Candidat actualise sa projection mensuelle, et s'engage, avant le 15 du mois, sur un volume ferme de prestation, en tenant compte des délais de maintenance.

Par exemple : le 15 octobre de A-1, le candidat doit faire sa commande ferme à SNCF Voyageurs (prescripteur de la maintenance) pour :

- Une livraison le 31 janvier de l'année A pour les pièces ayant un délai de réparation inférieur à 3 mois ;
- Une livraison le 30 avril de l'année A pour les pièces ayant un délai de réparation entre 3 mois et 6 mois ;
- Une livraison le 31 juillet de l'année A pour les pièces ayant un délai de réparation entre 6 et 9 mois ;

- Une livraison le 31 octobre de l'année A pour les pièces ayant un délai de réparation entre 9 mois et 1 an

Demande

Le Candidat transmet sa demande de maintenance de Pièces réparables du Matériel à la PSEF en utilisant le document en Annexe 11b de la présente Offre pour formaliser sa demande et décrire son besoin.

Pré-instruction de la demande

Dès réception d'une demande par la PSEF, SNCF Voyageurs réalise une pré-instruction du dossier visant d'une part à vérifier la complétude de cette demande et d'autre part à s'assurer de l'adéquation entre les besoins exprimés par le Candidat et les références choisies dans le Catalogue de pièces SNCF Voyageurs.

En cas de dossier incomplet ou si des informations complémentaires sont nécessaires pour traiter la demande, SNCF Voyageurs transmet au Candidat, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, une demande d'informations complémentaires.

Le Candidat dispose également d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour répondre à la demande d'informations complémentaires. Passé ce délai, la demande sera considérée comme non valide et rejetée.

Traitement et réponse à la demande

Dans le souci d'assurer un traitement non discriminatoire des demandes d'accès aux installations et aux services qui y sont offerts, SNCF Voyageurs traite les demandes comme indiqué au point 6.3.1.

Si des demandes sont concurrentes, SNCF Voyageurs les traite comme indiqué dans la partie 6.4.

Commande

Quand SNCF Voyageurs et le Candidat ont convenu des modalités de réalisation de la prestation de maintenance des PRM, SNCF Voyageurs complète le contrat, en indiquant notamment, les délais, les dates, les clauses contractuelles et une estimation financière.

Le Candidat dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés pour accepter la proposition, en signant le contrat et en le retournant à la PSEF. Passé ce délai, la demande de services est annulée.

Le contrat signé par le Candidat vaut commande et constitue une réservation ferme.

Toute demande complémentaire fait l'objet d'une nouvelle demande de la part du Candidat et d'un contrat distinct.

Modification et annulation du bon de commande

Les conditions de modification et d'annulation sont définies spécifiquement dans le contrat.

Réalisation de la Prestation

A l'issue de la prestation, SNCF Voyageurs fournit la pièce réparée du Candidat avec une étiquette précisant a minima la date de sortie de production et le nom du centre réparateur ayant effectué la prestation. La pièce réparée est livrée dans le Centre d'Entretien désigné par le Candidat dans son expression de besoin.

Les restitutions de pièce se font le dernier jour du mois au plus tard.

Pour les commandes récurrentes, SNCF Voyageurs peut organiser des échanges périodiques avec le Candidat sur le suivi de la production.

6.4 TRAITEMENT DE DEMANDES CONCURRENTES

Si le traitement des demandes met en évidence que certaines sont en conflit, SNCF Voyageurs met en œuvre, en lien avec les Candidats concernés, au besoin :

- Coordination avec les Candidats ;
- Application de critères de priorité ;
- Indication d'Alternatives viables.

Coordination avec les Candidats

En cas de demande d'accès à une installation de service ou à la fourniture de service en conflit avec une autre demande ou qui concerne une capacité déjà attribuée, SNCF Voyageurs fait de son mieux pour répondre aux demandes, grâce au dialogue avec les Candidats.

Sous réserve que cela ne nécessite pas d'investissements supplémentaires en ressources ou en installations, SNCF Voyageurs recherchera différentes solutions permettant de satisfaire des demandes concurrentes, dont les mesures suivantes :

- Proposer un autre calendrier ;
- Changer les horaires d'ouverture ou l'organisation du travail par équipes, lorsque cela est possible ;
- Permettre l'accès à l'installation pour la fourniture de services pour compte propre, dans les conditions prévues à l'article 5.3 de la présente Offre.

La Coordination prend en compte l'ensemble des demandes présentées.

Toutefois si des droits d'accès ont déjà été accordés à un Candidat, et que ce dernier ne donne pas son accord pour une modification, ces droits d'accès ne peuvent être intégrés dans le périmètre de la Coordination.

Le processus s'appuie sur la communication écrite, y compris par voie électronique, entre SNCF Voyageurs et les Candidats concernés, des informations nécessaires à la Coordination :

- Les demandes d'accès et ou de services soumises ;
- Les latitudes horaires et géographiques acceptables par les Candidats ;

- Le cas échéant, les réponses faites à ces demandes, dans le cas où un droit d'accès a déjà été accordé.

Ces informations sont anonymes à moins que les demandeurs concernés n'acceptent que leur identité soit communiquée.

Le cas échéant, afin d'examiner collégialement les solutions possibles, SNCF Voyageurs, peut proposer une réunion de Coordination, et inviter les Candidats concernés à y prendre part. L'absence d'un des Candidats à la réunion de Coordination vaut acceptation de sa part des conclusions de la réunion.

Les candidats s'engagent à considérer comme confidentielle toute information obtenue dans le cadre de la Coordination et à ne transmettre les informations qu'aux seules personnes ayant à les connaître pour le bon déroulé de la planification.

SNCF Voyageurs, via la PSEF, assure la traçabilité des échanges et des décisions prises, et les communique aux Candidats concernés.

Dans le cas où la Coordination, une fois menée à son terme, ne permettrait pas de répondre positivement à toutes les demandes, SNCF Voyageurs informe sans retard le Candidat et peut selon les situations :

- Répartir la capacité demandée en appliquant des critères de priorité ;
- Proposer des Alternatives viables.

Application de critères de priorité

En cas d'échec de la procédure de coordination et de conflit persistant entre au moins deux demandes d'accès ou de service, SNCF Voyageurs applique les critères de priorité mentionnés ci-après, pour répartir la capacité dans ses Centres d'Entretien entre les différents Candidats, et cela pour les différents types de demandes :

- Pour les demandes soumises dans le calendrier, en vue de garantir une utilisation efficace et non discriminatoire des installations ;
- Pour les demandes soumises hors calendrier, c'est-à-dire les demandes tardives et les demandes ad hoc unitaires ; les critères sont appliqués pour allouer la capacité restant disponible à l'issue des droits déjà accordés.

Les droits accordés par SNCF Voyageurs à un Candidat ne peuvent être remis en cause qu'avec l'accord écrit du bénéficiaire.

SNCF Voyageurs appliquera les critères de priorité suivant :

- La finalité de l'installation ;
- L'objet et la nature des services de transport ferroviaires concernés ;
- Les caractéristiques techniques de l'installation ;
- Les contrats existants ;
- L'intention et la faculté d'utiliser la capacité demandée, y compris, le cas échéant, le défaut d'utilisation antérieur ;
- Les sillons déjà attribués en liaison avec la fourniture des services demandés ;

- La présentation des demandes en temps voulu ;
- La robustesse de la planification.

SNCF Voyageurs informe les Candidats concernés des capacités qu'elle peut leur attribuer.

Indication d'Alternatives viables

Sauf avis contraire du Candidat, lorsqu'une demande d'accès ou de services pour un Centre d'Entretien donné ne peut pas être satisfaite à l'issue de la Coordination, SNCF Voyageurs et le Candidat déterminent ensemble s'il existe des Alternatives viables, dans d'autres Centres d'Entretien (ou sites de garage dans le cas de la prestation de stationnement), permettant de réaliser le service de transport dans des conditions économiquement acceptables.

Le processus de recherche d'Alternative viable s'appuie sur une communication écrite, y compris par voie électronique, entre SNCF Voyageurs et le Candidat. Cela vaut pour les différentes phases mentionnées ci-après.

SNCF Voyageurs indique les Alternatives viables dont elle a connaissance, dans ses installations et celles d'autres exploitants, y compris le cas échéant hors de France. Pour évaluer les Alternatives viables, SNCF Voyageurs s'appuie sur les descriptions publiées par leur exploitant et sur toute information fournie par le Candidat.

Dans la mesure où SNCF Voyageurs peut les évaluer, elle prend en considération les critères suivants :

- Le caractère remplaçable des caractéristiques opérationnelles de l'Installation de Service de substitution ;
- Le caractère remplaçable des caractéristiques physiques et techniques de l'Installation de Service de substitution ;
- L'impact évident du caractère attractif et compétitif du service de transport ferroviaire envisagé par le Candidat, à la condition que le Candidat communique ces éléments ;
- Le coût supplémentaire estimé pour le Candidat.

SNCF Voyageurs et le Candidat conviennent d'un délai pendant lequel, le Candidat :

- Vérifie les conditions de l'installation de substitution identifiée : capacité disponible, caractéristiques opérationnelles et techniques ;
- Évalue si l'installation Alternative lui permettrait d'exploiter son service dans des conditions économiquement acceptables.

Le candidat informe SNCF Voyageurs de son choix d'utiliser ou non l'installation de substitution.

Si le candidat choisit d'utiliser une Alternative viable, SNCF Voyageurs peut rejeter sa demande.

Si SNCF Voyageurs et le Candidat conviennent qu'il n'existe pas d'Alternative viable, et qu'il n'est pas possible de satisfaire la demande soumise pour le Centre d'Entretien demandé, SNCF Voyageurs peut rejeter la demande.

6.5 INFORMATION SUR LA CAPACITE DISPONIBLE ET LES RESTRICTIONS TEMPORAIRES DE CAPACITE

Les informations de type conjoncturel (exemple : travaux générant une indisponibilité temporaire d'une Installation) font l'objet d'une information dans les actualités du site internet de la PSEF. Il est possible de s'abonner aux alertes conjoncturelles (travaux, indisponibilités) en s'inscrivant sur le site en bas du menu à gauche dans l'encart « Inscription Alert'infos » en saisissant son adresse courriel. Toute mise à jour d'alertes sur le site générera un courriel.

Les indisponibilités programmées des Installations de maintenance sensibles (ex : Tour en Fosse) sont accessibles sur le site de la PSEF dans la rubrique « Indisponibilités ».

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Contrat national pour l'accès aux Installations de Service des Centres d'Entretien et aux services de maintenance courante et de nettoyage sur les Matériels Roulants offerts dans ces Installations

Annexes 2 : Liste des Centres d'Entretien et de leurs caractéristiques techniques

- Annexe 2a : Liste des Centres d'Entretien disposant d'Installations destinées à la réalisation d'Opérations de maintenance légère, de nettoyage et logistiques en extérieur ainsi qu'au stationnement,
- Annexe 2b : Liste des Centres d'Entretien disposant d'Installations destinées à la réalisation d'Opérations de maintenance légère en intérieur,
- Annexe 2c : Liste des Centres d'Entretien disposant d'Installations destinées à la réalisation d'Opérations de maintenance lourde.

Annexe 3 : Liste des Centres d'Entretien disposant d'Installations fixes de reprofilage d'essieux

Annexe 4 : Illustration des Installations mises à disposition des Candidats

Annexe 5 : Tarifs des Prestations régulées fournies dans les centres d'entretien

Annexe 6 : Catalogue des produits consommables

Annexe 7 : Modèle de devis pour une demande d'accès et de service de maintenance légère ou de nettoyage

Annexe 8 : Modèle de devis pour une demande d'accès et de service de maintenance lourde, y compris maintenance de pièces révisables et réparables

Annexe 9 : Tableau sur la fourniture des pièces par SNCF Voyageurs aux Candidats

Annexe 10 : Liste des habilitations à la conduite des engins moteur par Site

Annexes 11 : Modèles de demande de fourniture d'une prestation de maintenance de pièces révisable ou réparable

- Annexe 11a : Demande ad hoc unitaire de fourniture d'une prestation de maintenance de pièces révisable ou réparable,
- Annexe 11b : Demande programmable de fourniture d'une prestation de maintenance de pièces révisable ou réparable.

Annexe 12 : Modèle de mandat