

**Contrat de prestation de services pour les réparations effectuées par RLA dans le cadre des garanties générales et levées de réserve sur les matériels roulant tramway du type CITADIS.**

Entre

ALSTOM TRANSPORT SA, société anonyme de droit français au capital social de 2 292 040 800 euros, inscrite au registre du commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 389 191 982, dont le siège social est situé 48 rue Albert Dhalenne, 93400 Saint Ouen, représentée par Sébastien Fournier, Directeur Grand Compte Collectivités Locales, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « ATSA »,

ET

REGIE LIGNE D'AZUR, établissement public local à caractère industriel et commercial, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nice sous le numéro 794 030 213, dont le siège est sis 2 boulevard Henri Sappia – 06100 Nice, représentée par Monsieur KAMINSKI Christophe en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité par les délibérations n°1 et 2 du conseil d'administration de la Régie Ligne d'Azur du 22 août 2023,

Ci-après dénommée « RLA »,

ATSA et RLA sont désignées ci-après individuellement par « Partie » et collectivement par les « Parties ».

**Il est préalablement exposé ce qui suit :**

1. MNCA et ATSA ont conclu le 04 août 2023 un marché 22No533-00 portant sur la conception, la livraison, les essais, la mise en service et les prestations afférentes de 2 modules supplémentaires de 12 m au total pour convertir 13 rames Citadis 302 en rames Citadis 402 pour la ligne 1 du tramway de MNCA (ci-après le « Marché »)

Les rames du tramway de la TF 13 rames (ci-après le « Matériel Roulant » ou les « Rames ») seront livrées, réceptionnées et mises en service commercial au plus tard fin Mars 2026.

MNCA et RLA ont conclu le 06 août 2013 un contrat de service public pour l'exploitation du réseau métropolitain, ledit contrat a été renouvelé le 01 janvier 2019. Dans le cadre ce contrat les Rames sont mises à disposition de RLA, mais restent la propriété de MNCA.

2. Afin d'optimiser les temps de traitement et de réparation des dommages liés à des pannes entrant dans le cadre des garanties techniques générales et de minimiser ainsi les temps d'immobilisation du Matériel Roulant, il a été convenu entre ATSA et MNCA la transmission des opérations de garantie générales et de levées des réserves à RLA.
3. Dans ce contexte, les Parties se sont rapprochées pour prévoir les conditions de réalisation de la garantie et de la levée des réserves par RLA et ainsi conclure le présent contrat de prestations de services (le « Contrat »).

**Ceci exposé, les Parties sont convenues de ce qui suit :**

**Article 1. Objet**

La présente convention a pour objet l'exécution par RLA :

- Des prestations, en lieu et place d'Alstom, dans le cadre de défaillances couvertes par les garanties générales associées à certaines pièces et partie constitutives du Matériel Roulant du marché selon les levées de réserve ;
- Des travaux de modification ou de remplacement de certaines pièces sur l'ensemble du parc de matériel Roulant.

Le détail technique de ces missions est précisé à l'article 3 ci-après.

**Article 2. Principes**

Les missions ainsi confiées à RLA reposent sur les principes suivants :

- Les durées des garanties générales sur le Matériel Roulant, assurées par ALSTOM dans le cadre du Marché qui le lie à LA METROPOLE NICE COTE D'AZUR, est de 12 mois à la réception de la dernière rame de la TF 13 rames (prévue le 30 mars 2026).
- Les prestations assurées par ALSTOM dans le cadre des garanties générales et levées de réserves couvrent les frais de remise en état ou de remplacement des pièces défectueuses. Elles comprennent les démontages, remplacement, remontages et les frais consécutifs à la logistique (dont transport de matériel notamment) ;
- Ne sont pas couverts par les garanties générales et levées de réserves dues par ALSTOM au titre du Marché : les matériels et installations situés hors limites de prestations et de fourniture, les dommages résultant d'une utilisation anormale des équipements, les dommages résultant d'un défaut d'entretien, de l'usure normale et d'actes de vandalisme.

**Article 3. Prestations exécutées par RLA**

**Article 3.1 : Au titre des garanties générales et levées de réserves**

Dans le but d'optimiser les temps de traitement et de réparation des dommages liés à des pannes entrant dans le cadre des garanties techniques générales et de minimiser ainsi les temps d'immobilisation du Matériel Roulant, les prestations de garantie et de levées des réserves applicables à ATSA au titre du Marché sont confiées à RLA.

Les obligations de garantie générale du Marché sont rappelées au titre du présent Contrat.

RLA s'engage ainsi à assurer les prestations définies au présent Contrat conformément aux règles de l'art et aux modes opératoires qui lui sont transmis par ATSA pour l'exécution des prestations.

Les détails de ces obligations est précisé aux article 3.1.1 à 3.1.6 ci-dessous.

**Article 3.1.1 : Détection et qualification de la panne**

En cas de panne détectée sur un véhicule, RLA réalisera un diagnostic de cette panne à l'aide des outils livrés par ALSTOM dans le cadre du Marché et le cas échéant mis à jour par ATSA conformément à ses obligations contractuelles au titre du Marché.

Une Fiche d'Intervention (voir exemple en Annexe 6) sera établie par RLA pour chaque panne relevant de la garantie générale. Cette fiche d'intervention comportera au minimum les informations suivantes :

- Référence client ;
- N° de la rame et N° de véhicule considéré ;
- Libellé du signalement ;
- Date et heure du signalement ;
- Localisation ;
- Conséquence opération ;
- Kilométrage parcouru et nombre d'heures de fonctionnement ;
- Détail du constat ;
- Type de défaut (permanent, fugitif, RAS) ;
- Description de la pièce ou de l'organe déposé ;
- W de série et indice de la pièce ou de l'organe déposé ;
- Détail de l'intervention.

Dans le but d'éviter aux fournisseurs des interventions liées à des RAS, ALSTOM et RLA conviendront d'une procédure à mettre en place visant à améliorer les procédures de dépannage dans le cas où des RAS répétitifs seraient constatés au cours des garanties générales.

#### **Article 3.1.2 : Pose et dépose de l'organe défaillant**

RLA procédera à la dépose de la pièce ou de l'organe défaillant(e) et à la repose d'une pièce ou d'un organe de rechange (prélevée dans le parc de pièces de rechange ou de consignation).

Par le présent Contrat, RLA s'engage à réaliser pour chaque équipement diagnostiqué défaillant :

- Les opérations de poses/déposes,
- Les opérations d'emballage et colisage

RLA prendra toutes les précautions nécessaires à la réalisation du colisage pour garantir l'intégrité de la pièce ou de l'organe au cours de son transport.

#### **Article 3.1.3 : Gestion des Fiches d'Intervention et envoi des pièces à ATSA**

RLA transmettra au fur et à mesure les fiches de signalement et fera une demande pour la prise en charge de la pièce avec le numéro de RMA, auprès d'ALSTOM. Dès réception de ce numéro, la pièce sera envoyée à ATSA aux frais de cette dernière.

#### **Article 3.1.4 : Gestion administrative**

RLA assurera les opérations de gestion administrative suivantes :

- Emission des bordereaux d'expédition ;
- Gestion des expéditions et réceptions (flux physiques) ;
- Administration d'une base d'en cours réparation (vue RLA).

### **Article 3.1.5 : Expédition de la pièce défailante aux fournisseurs**

RLA procédera à la préparation pour l'expédition de la pièce ou de l'organe défailant aux sociétés fournisseurs suivant les modalités décrites dans l'Annexe 2 du présent Contrat.

Le transport de la pièce (ou organe) sera effectué au travers d'un transporteur diligenté par ATSA à la suite de la réception d'une notification écrite de RLA. Le transporteur :

- Se rendra au COT Henri Sappia pour prélèvement de la pièce (ou organe),
- Expédiera la pièce (ou organe) à l'adresse indiquée sur le colisage préparé par RLA (voir Article 3.1.2) : ALSTOM Transport – XX :
- Facturera les coûts de transport directement à ATSA.

RLA transmettra le bon d'enlèvement à ALSTOM.

### **Article 3.1.6 : Réception des pièces fournisseurs**

A réception par RLA de la pièce ou de l'organe réparé(e) ou remplacé(e) au titre de la garantie par la société fournisseur, une copie du bordereau de réception (qui devra faire référence à la Fiche d'Intervention concernée) émargée par RLA sera transmise par RLA à ALSTOM – Etablissement d'Aytré aux coordonnées indiquées au point 3.1.5 du présent Contrat.

### **Article 3.2 : Au titre de travaux de modification sur l'ensemble du parc**

Des modifications techniques peuvent être recommandées par ATSA sur certaines pièces (ou organes) à tout moment.

Ces modifications peuvent être de deux types :

1. Correction d'un problème technique (qualité ou autre) devant être résolu au titre des Garanties générales,
2. Modification déployée sur l'ensemble des CITADIS dans le cadre de l'amélioration continue (effet gamme).

Le déploiement des modifications suivant ce processus va permettre en outre :

- A RLA dé récupérer et de mettre en œuvre les méthodes (définies par ATSA) pour le déploiement de modification sur le parc de Matériel Roulant (processus, etc...). Cette méthodologie pourra alors être réutilisé par la Régie pour ses propres besoins.
- De fluidifier le rythme de déploiement des modifications, aligné avec la disponibilité effective des Rames à l'atelier de maintenance.

La liste exhaustive des modifications n'étant pas connue à date de signature du présent Contrat, les Parties s'accordent pour couvrir les prestations assurées par RLA (dans le cadre du déploiement de ces modifications), au travers de commandes émises par ATSA sous forme itérative – regroupant chacune une ou plusieurs modifications.

Ces commandes seront établies sur la base de l'estimation validée lors de la réunion de lancement de chacune des modifications.

Lesdites commandes devront être validées par les deux Parties et prendront en compte les disponibilités, ainsi que la capacité de RLA à mobiliser les ressources et techniques suffisantes.

**Article 4. La rémunération de RLA**

Les prestations de main d'œuvre réalisées par RLA seront facturées en application des prix unitaires détaillés en Annexe 3 suivant la délibération n°5 du conseil d'administration du 9 avril 2024 tout en sachant que les tarifs pourront évoluer.

Les tarifs applicables seront ceux de la délibération en vigueur le jour de la commande, sous réserve que ces tarifs aient été préalablement communiqués par écrit par ATSA.

Dans l'hypothèse où il était par la suite démontré que les interventions réalisées sous couvert de garantie relevaient en fait des cas d'exclusions de garantie repris en Annexe 4 ou que le défaut était imputable à RLA, alors ces prestations ne pourront être facturées par RLA à ATSA.

RLA se devra de justifier et d'apporter l'ensemble des éléments nécessaires à la démonstration que l'intervention était justifiée au titre de la garantie.

Les parties ont convenu que le paiement d'ATSA prendra la forme d'une fourniture de pièces par ATSA à RLA, pour le montant des pièces fournies.

Afin de déterminer la quantité et le type de pièces qui feront l'objet d'une livraison au titre de la rémunération des interventions réalisées, les Parties se rencontreront deux fois par an.

La tarification des pièces ou équipement sera arrêtée à partir du BPU du marché en cours d'exécution entre RLA et ALSTOM. Seules les pièces ou équipements faisant l'objet d'une exclusivité (tel que définies dans le cadre du marché susvisé) pourront être fournies par ATSA à titre de rémunération, afin de ne pas contrevenir aux règles de la commande publique.

**Article 5. Modalités d'exécution**

Sur la base d'un tableau récapitulatif, voir exemple dans l'Annexe 4, les Parties établiront le suivi et la validation des prestations réalisées par RLA et des pièces et équipement livrés par ATSA à titre de rémunération.

Seront annexés à ce tableau :

- La commande de prestation faite par ALSTOM ;
- Les devis d'intervention de RLA ;
- Les fiches d'intervention ;
- Les bordereaux de livraison des pièces et équipements.

Le tableau de suivi accompagné des annexes susvisées sera validé et signé par le Directeur Général de la Régie ou son représentant. Ce tableau sera transmis au service finances de RLA.

**Article 6. Suivi de l'état des garanties générales sur le parc**

Sur la base des kilométrages réellement effectués par le Matériel Roulant, qui seront transmis mensuellement par RLA à ATSA, le service garantie d'ATSA – Etablissement d'Aytré tiendra à jour un état des garanties générales sur le parc de Matériel Roulant et en transmettra une copie tous les mois à RLA.

**Article 7. Responsabilité**

ALSTOM en tant que titulaire du marché 22No533-00 reste pleinement responsable à l'égard de la METROPOLOE NICE COTE D'AZUR, de l'exécution de l'ensemble des prestations dues au titre des garanties générales et des travaux de modification sur l'ensemble du Matériel Roulant.

RLA s'engage à apporter, dans la limite de ses connaissances et capacités techniques toute l'assistance et tous les éléments nécessaires et requis par ATS pour protéger ses intérêts vis-à-vis de MNCA, notamment l'ensemble des informations relatives aux conditions d'exploitation, de maintenance et de survenance des défauts.

**Article 8. Durée du contrat**

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée. Il entrera en vigueur selon les stipulations de l'article « Entrée en vigueur » et expirera à l'issue pour la période de fin de garantie générale de la tranche ferme du Marché. En tout état de cause, le Contrat ne pourra expirer qu'à l'issue de l'établissement du solde de tout compte entre les Parties.

**Article 9. Documents contractuels et avenant**

Le contrat est uniquement constitué du présent document et de ses Annexes. En cas de contradiction entre le présent document et ses Annexes, le présent document prévaudra. En cas de contradiction entre les Annexes, les Annexes auront préséance par ordre d'apparition et d'énumération.

Les parties conviennent que le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties, annule et remplace toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptation et accords préalables existant antérieurement entre les Parties, en lien avec son objet. Toute modification du présent Contrat ne pourra avoir lieu que par le biais d'un avenant écrit et signé par les deux représentants autorisés des Parties.

**Article 10. Résiliation**

En cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations principales, à savoir le paiement des prestations par ATSA et la réalisation des prestations de garantie et de levée des réserves par RLA, le Contrat pourra être résilié par l'autre Partie, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un mois.

**Article 11. Règlements des litiges**

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui naîtraient entre elles concernant la validité, l'interprétation et/ou l'exécution du contrat. A défaut de parvenir à une solution amiable dans un délai de 30 jours suivant l'apparition du litige, la partie la plus diligente pourra soumettre ce litige au Tribunal compétent de Nice.

**Article 12. Entrée en vigueur**

Le présent Contrat entrera en vigueur lorsque les conditions suivantes auront toutes été remplies :

- (i) La signature par l'ensemble des Parties ;
- (ii) Transmission du présent Contrat au contrôle de légalité ;
- (iii) Notification du présent Contrat par RLA à ATSA.

**AR Prefecture**

006-794030213-20241218-2024\_DELIB10-DE  
Reçu le 18/12/2024

RLA reconnait qu'à la date de signature du présent Contrat par ses soins la décision autorisant son Directeur Général à signer a été transmise au contrôle de légalité.

RLA s'engage à effectuer les démarches qui lui incombent pour l'entrée en vigueur du Contrat dans un délai de 30 jours à compter de sa signature par les Parties.

**Article 13. Intuitu personae**

Les Parties déclarent que le présent Contrat est conclu intuitu personae.

Aucune Partie ne pourra céder et/ou transférer de quelque manière que ce soit à un tiers, en tout ou partie, ses droits et obligations au titre du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Fait à Nice, en deux (2) exemplaire originaux, un pour chaque Partie.

**ALSTOM Transport SA**

Nom :  
Fonction :  
Date :  
Signature :

**Régie Ligne Azur**

Nom :  
Fonction :  
Date :  
Signature :

Annexes :

- 1 – Obligations de garantie générale applicable – Extraits du marché
- 2 – Process logistique – Repair Loop
- 3 – Délibération n°5 du conseil d'administration de RLA du 25 février 2022 fixant les tarifs des prestations accessoires de la RLA
- 4 – Liste des interventions – Tableau de suivi des prestations et des pièces et équipements livrés
- 5 – Fiche d'intervention

**ANNEXE 1****Obligations de garantie générale applicables – Extraits du Marché**

## Extrait du CCAP

**15 - Garanties**

Il sera fait application de l'article 36 du CCAG MI, sous réserve de l'article 5 du CCTP.

Le périmètre de la garantie offerte par Alstom est limité :

- Pour les modules NM&CC ajoutés, à l'ensemble des équipements neufs ;
- Pour les opérations d'allongement, à l'installation ;
- Pour les interfaces avec les rames 302 d'origine, au maintien du fonctionnel existant (selon le procès-verbal de test et essais des rames avant montage des nouveaux modules).

En complément à l'article 36.7 du CCAG-MI, il est précisé que de manière générale, la garantie offerte par le Titulaire ne couvre pas les défauts qui ne lui sont pas imputables.

## Extrait du CCTP

**5.1 Garantie générale :**

La garantie générale est conclue pour une durée d'1 an à compter de la admission de la dernière rame rallongée de la série.

**5.3 Délai d'intervention dans le cadre de la garantie :**

Durant toute la durée de la garantie générale, sur demande de l'exploitant RLA, le titulaire s'engage à intervenir sous 24h (hors dimanche et jours fériés) pour toute panne nécessitant l'immobilisation d'une rame allongée.

Le maître d'ouvrage est disposé à accepter que le titulaire et RLA conviennent que la mise en œuvre de ces obligations au titre des garanties contractuelles soient effectuées par RLA aux frais du titulaire. Dans ce cas, le titulaire en informera le maître d'ouvrage.

permettre la sortie de garantie générale. Dans le cas contraire, la garantie générale est prolongée jusqu'à ce que cette condition soit vérifiée. Cette prolongation de garantie sera toutefois limitée à une période maximum de 12 mois supplémentaires par rapport à la durée de garantie générale initiale. Si, à l'issue de cette période, les objectifs de fiabilité et/ou de disponibilité ne sont toujours pas atteints, les Parties pourront décider d'un commun accord de mettre en œuvre l'une des alternatives suivantes :

- Application d'une pénalité forfaitaire et libératoire sur la base des modalités prévues à l'article "Pénalités pour non-respect des performances contractuelles en matière de disponibilité" du CCAP en considérant la disponibilité mesurée pendant les 12 mois de la période de prolongation ;

ou

- Décision de prolongation de la garantie générale, pour les seuls systèmes à l'origine des problèmes de performance ;

ou

- Toute autre alternative décidée d'un commun accord.



## ANNEXE 2

## Process Logistique – Repair Loop

France Services LRH	<del>CITADIS</del> NICE EXTENSION Process Logistique – Garanties Générale et Particulières	ALSTOM
------------------------	--	--------

**PROCESS LOGISTIQUE – REPAIR LOOP****CITADIS NICE EXTENSION  
GARANTIES GENERALE ET PARTICULIERES**

 Lorsqu'un équipement (LRU) déposé a été ouvert, celui-ci n'est pas pris en garantie

 Une pièce RAS est facturée pour frais d'expertise

 **Avertissement :** Toute dégradation de matériel constatée à la réception de marchandise doit être annotée sur les Bordereaux de réception des transporteurs (réserves),  
Fournir autant que possible : photos et tout renseignement permettant d'instruire et constituer un dossier de litige pour les assureurs.  
Le délai maximum étant 48h par courrier recommandé avec accusé de réception, Alerter immédiatement Support\_Service\_Center\_LRH@alstomgroup.com qui se chargera d'instruire le dossier.

1/7

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Carole CHIASSON

France Services  
LRH~~Guards~~ NICE EXTENSION  
Process Logistique - Garanties Générale  
et Particulières

ALSTOM

**SOMMAIRE**

1	LOGIGRAMME	3
2	INTERVENANTS	3
2.1	RLA	3
2.1.1	Interlocuteurs	3
2.1.2	Adresse magasin	4
2.2	ALSTOM	4
2.2.1	Interlocuteurs	4
2.2.2	Adresse	4
3	DOCUMENTS	4
4	INSTRUCTIONS AVANT EXPEDITION	5
5	EXPEDITION	6
6	RECEPTION	6
7	DEMANDE DE PIECES	6
8	SUIVI ET GESTION DES ENCOURS REPARATION	7

2/7

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Carole CHIASSON

France Services LRH	Citadis NICE EXTENSION Process Logistique – Garanties Générale et Particulières	ALSTOM
------------------------	---	--------

**1 LOGIGRAMME**



**2 INTERVENANTS**

**2.1 RLA**

**2.1.1 Interlocuteurs**

Fonction	Nom	Téléphone	E-Mail
Responsable maintenance Matériel Roulant	Karim AZIZI	06 21 21 52 92	karim.azizi@nicedeur.fr
Magasin	A compléter	A compléter	A compléter

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Corélie CHIASSON

France Services LRH	<del>Civadis</del> NICE EXTENSION Process Logistique – Garanties Générale et Particulières	
------------------------	--	--

**2.1.2 Adresse magasin**

RLA  
Dépôt de maintenance tramway  
Combe de FALICON  
2 Bd Henri Sappia,  
06100 Nice

**2.2 ALSTOM****2.2.1 Interlocuteurs**

Fonction	Nom	Téléphone	E-Mail
Chef de projet	Philippe THOREL	06 90 91 22 99	philippe.thorel@alstomgroup.com
<del>PRIM</del>	Olivier JOUVENAUD	07 62 00 90 02	olivier.jouvenaud@alstomgroup.com
Responsable modifications	Olivier BARANGER	07 62 72 74 14	olivier.baranger@alstomgroup.com
Consignation	Anthony RAUD	02 17 06 92 79	anthony.raud@alstomgroup.com
Suivi Réparation & Demandes de pièces			Support_Service_Center_LRH@alstomgroup.com

**2.2.2 Adresse**

ALSTOM  
France Services  
Avenue du Commandant ~~Lysjack~~  
17440 AYTRE

**3 DOCUMENTS**

Tout équipement défaillant sous garantie doit être retourné chez le fournisseur accompagné des documents suivants :

**→ Une fiche de signalement (OT, Fichier de suivi équipement)**

Cette fiche doit comporter les renseignements permettant le dépannage de l'équipement concerné.

Un exemplaire doit être joint au bon de livraison et un autre avec l'équipement.

Elle doit comporter les informations suivantes :

- > Le libellé du signalement
- > La date du signalement et de l'intervention
- > Le N° de la rame et du véhicule
- > La localisation du signalement
- > Le kilométrage de la rame

4/7

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Carole CHIASSON

France Services LRH	Carelle NICE EXTENSION Process Logistique – Garanties Générale et Particulière	ALSTOM
------------------------	--	--------

- L'identifiant de l'équipement (Type TRA/DTR etc...)
- La désignation de l'équipement
- Le N° de série et indice de l'équipement
- Le code date de l'équipement (oraguc disponible)
- L'historique et le suivi du plan de maintenance
- L'objet de la panne et son contexte (y compris conséquence)
- L'intervention effectuée sur la rame
- Les fichiers de défauts

#### → Une étiquette accrochée à l'équipement hors service

Cette étiquette identifie visuellement l'état HS de l'équipement et indique :

- Le numéro de la rame
- Le numéro de série de l'équipement
- La date de l'intervention
- Le défaut constaté

#### → Un bon de livraison suivant modèle transmis

- La description de l'équipement
- L'identifiant ALSTOM
- La quantité
- Le numéro de série de l'équipement
- Le numéro de la fiche de signalement OT
- Le numéro de RMA (autorisation de retour de matériel) si applicable
- Le numéro de rame inspectée
- Le motif de l'expédition

## 4 INSTRUCTIONS AVANT EXPEDITION

### → Emballage/Conditionnement

La pièce défectueuse doit être dûment emballée afin de se prémunir contre toute dégradation pendant le transport.  
Pour certains pièces, une procédure de maintenance et de conditionnement doit être appliquée.

### → Formalités administratives

Un [changement](#) dédié au suivi de la garantie sera mis en place en début de projet, vous y trouverez tous les documents utiles de la boucle de réparation : répertoire et annexe fournisseurs, formulaires RMA, bon de livraison, tableau d'échange, etc...

Merci de vous y référer aussi souvent que nécessaire afin d'utiliser la dernière version en vigueur.

Le lien vers ce [changement](#) vous sera envoyé par email.

Si toutefois vous ne trouvez pas l'information que vous recherchez, n'hésitez pas à demander à l'équipe support LRH.

Pour certains équipements, un process spécifique de retour/d'intervention doit être appliqué :

Avant expédition, à partir du REPERTOIRE FOURNISSEUR du [changement](#), contrôler s'il existe une annexe fournisseur :

- S'il est noté « Non », vous pouvez expédier l'équipement directement à l'adresse indiquée.
- S'il est noté « Oui », se référer aux instructions de l'annexe en question.

L/T

Ind.	Objet	Date	Mom
A	Création du document	07/02/2024	Carelle CHIASSON

France Services LRH	<del>Centre</del> NICE EXTENSION Process Logistique – Garanties Générale et Particulières	
------------------------	---	---

Un tableau d'échange sera également mis à votre disposition afin de suivre les départs de matériels et permettre à l'équipe support LRH de faire le suivi auprès du fournisseur. Vous devrez y renseigner les départs (expédition) et les retours de matériels (réception).

## 5 EXPEDITION

Pour chaque expédition comportant un ou plusieurs équipements vers un même fournisseur ou établissement ALSTOM, compléter le BON DE LIVRAISON puis le transmettre par mail à l'équipe support LRH qui se chargera de réserver le transporteur et vous transmettre les documents de transport associés.

Destinataire : [support\\_service\\_center\\_lrh@alstomgroup.com](mailto:support_service_center_lrh@alstomgroup.com)

## 6 RECEPTION

À réception d'un équipement, soit réparé, soit remplacé, ou issu d'une demande de pièce, vous transmettez par mail à l'équipe support LRH :

- Le bordereau de retour du fournisseur
- Le compte rendu de réparation

Destinataire : [support\\_service\\_center\\_lrh@alstomgroup.com](mailto:support_service_center_lrh@alstomgroup.com)

- ⚠ En cas de constat de dégradation de matériel à la réception de marchandises, merci de noter des « réserves » sur les bordereaux de réception des transporteurs, avec autant que possible : photos et tous renseignements permettant d'instruire et de constituer un dossier de litige pour les assureurs. Le délai maximum étant 48h par courrier recommandé avec accusé de réception, alerter immédiatement FS LRH qui se chargera d'instruire le dossier.

## 7 DEMANDE DE PIECES

Pendant la période de garantie, lorsqu'un équipement est considéré non réparable ou si besoin de matériel supplémentaire, faire une demande pièce par mail à :

Destinataire : ~~SRM~~  
Copie : [support\\_service\\_center\\_lrh@alstomgroup.com](mailto:support_service_center_lrh@alstomgroup.com)

6/7

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Coralie CHIASSON

France Services  
LRH

~~Carole~~ NICE EXTENSION  
Process Logistique - Garanties Générale  
et Particulières

ALSTOM

## 8 SUIVI ET GESTION DES ENCOURS REPARATION

Un tableau de suivi partagé sera mis à disposition sur le ~~site~~ ~~site~~.

A partir des informations que vous nous avez, l'équipe support LRH assurera le suivi des encours de réparation et demandera de pièces auprès des fournisseurs. Elle y indiquera les délais prévisionnels de livraison.

Des réunions téléphoniques régulières seront organisées entre nos services pour un suivi.

### Lexique :

~~WPM~~ : ~~Project Warranty Manager~~ - Responsable garantie

~~OT~~ : ~~Ordre de travail~~

~~RMR~~ : ~~Return Material Request~~ - Demande d'autorisation de retour de matériel

~~RMA~~ : ~~Return Material Authorization~~ - Accord de retour de matériel

7/7

Ind.	Objet	Date	Nom
A	Création du document	07/02/2024	Carole CHIASSON

**AR Prefecture**

006-794030213-20241218-2024\_DELIB10-DE  
Reçu le 18/12/2024

**ANNEXE 3**

**Délibération n°5 du conseil d'administration de RLA du 9 avril 2024 fixant les tarifs  
des prestations accessoires de la RLA**



**AR Prefecture**

006-794030213-20241218-2024\_DELIB10-DE  
Reçu le 18/12/2024

**ANNEXE 4**

Liste des interventions – Tableau de suivi des prestations et des pièces et équipements livrés

**AR Prefecture**

006-794030213-20241218-2024\_DELIB10-DE  
Reçu le 18/12/2024

**ANNEXE 5**

**Lettre d'intention RLA**

## ANNEXE 5

## Exemple de Fiche d'intervention "Feuille de signalement"

Feuille de signalement		78-R62	Camos	
RLA	Date	Km		Rame
	#####			62
Adresse fournisseur	Alstom Transport - Services 19 rue Alfred de Musset 69100 Villeurbanne France			
Fournisseur	AT Villeurbanne (LES)			
Annexe	Oui	5		
Infos	0			
Lieu et Heure	Signalements des anomalies constatées			
En Ligne	Girouette latérale n'affiche rien et le défaut persiste malgré une dépréparation de la rame  <b>Page 1</b>			
Equipement	Pacis			
	Réparations effectuées			
	Remplacement			
Informations supplémentaires				
Effets sur exploitations :	FJ			
Catégorie de la défaillance	Mineur			
DTR / TRA ...	DTR0000418632			
Date code	20_44			
N° déposé	59520/0002			
N° posé				