



## Dossier Technique

# Centre de SuperVIsion de Lyon Nouvelle Génération

## Visite et fonctionnement du CSV NG...

→ Installé depuis quelques années à l'arrivée de la LGV Méditerranée dans des locaux devenus trop exigus à Lyon-Perrache, le Centre de Supervision a été déménagé en Novembre 2014. Après des travaux de réhabilitation de l'ancien PRS de Lyon Part-dieu libéré grâce aux travaux de la CCR de LYON, l'équipe a pu s'installer dans ses nouveaux locaux et profiter d'une nouvelle salle où les postes d'opérateurs sont regroupés. Le dirigeant d'Unité et son DPx ont bien voulu nous recevoir pour une visite de ce nouveau CSV NG, pour donner des explications sur le fonctionnement ainsi que perspectives d'évolutions.

Prévu initialement en Février 2014, le Centre de Supervision s'est finalement installé dans ses nouveaux locaux à partir de Novembre 2014. Après quelques mois de fonctionnement, Olivier RAMET - Dirigeant d'Unité et son équipe, dont sa Dirigeante de Proximité (DPx), nous ont permis de visiter ce nouveau Centre de Supervision Nouvelle Génération (aussi dénommé CSV NG). Un petit groupe de membres ACTIF et quelques invités ont donc pu profiter des explications sur le fonctionnement, les perspectives de cette entité et partager leur expérience et les attentes vis-à-vis de leurs collègues de l'Infra, notamment lors des périodes de travaux.



Exterieurs du bâtiment PRS

## Généralités

Conçu initialement pour le périmètre restreint des Lignes à Grande Vitesse (LGV), le centre de supervision Sud-Est était le premier de France en 2001. Désormais situé dans le quartier de la Part-Dieu, dans l'ancien poste 14 (PRS) devenu disponible suite au déploiement de la Commande Centralisée du Réseau (CCR), le centre de supervision Sud-Est a pour principaux objectifs de **détecter et gérer les défaillances des installations ferroviaires**.

Le **centre de supervision Sud-Est** a quitté ses anciens locaux de Lyon Perrache (au sein de la Direction Régionale SNCF) pour emménager dans un **bâtiment plus moderne et plus fonctionnel** situé au 199 rue de Bonnel, dans le quartier de la Part-Dieu. Une grande salle vaste et lumineuse permet de regrouper les tables d'opérateurs superviseurs. L'accès aux agents en 3x8h est facilité par la présence d'un parking extérieur. En plus de ce déménagement, le centre de supervision fait désormais l'objet d'un **projet d'évolution fonctionnelle de ses missions de supervision et de télésurveillance**, lancé par le Territoire de Production Sud-Est (TP SE) en partenariat avec la Direction de la Maintenance du Réseau.

## Le CSV NG de LYON en chiffres

**250**

surface en m<sup>2</sup>  
du nouveau site  
situé au 3<sup>e</sup> étage  
de l'ancien PRS  
de Part Dieu

**8**

le nombre  
de postes à  
terme  
(contre 3 au  
départ)

**25**

le nombre total  
de collaborateurs :  
une DPx, un paramé-  
treur, un TO forma-  
teur/veilleur et l'équipe  
de superviseurs



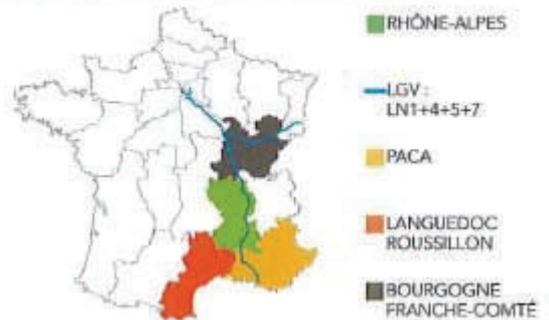
CSV en cours d'aménagement

Les nouvelles fonctionnalités du centre ont été présentées le lundi 17 mars 2015 à la Direction territoriale SNCF Réseau et aux représentants du TP SE.

## Les chiffres clés de 2014 du CSV SE

- 10 000 km de voies à superviser.
- 2 000 dérangements, dont 85 % issus des agents de circulation, et 15 % de la télésurveillance.
- 8 SIAM, Système Informatique d'Aide à la Maintenance.
- 45 000 informations de télésurveillance.
- 3 tables en 3 x 8, 24 h/24 et 7 jours/7.
- 36 251 alarmes reçues.
- 414 appels quotidiens, dont 194 appels reçus et 220 appels émis.
- 4 min de délai de traitement autorisé.

## SON PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE



## Ses missions

Il accueille **25 personnes**, superviseurs, paramétreurs, techniciens opérationnels et dirigeants de proximité. Son périmètre actuel s'étend de la **Bourgogne** (dont la Côte d'Or depuis le 1er décembre 2014) au **Languedoc-Roussillon**, en passant par la région **Provence-Alpes-Côte d'Azur** et une partie de **Rhône-Alpes**. Cette couverture géographique doit s'étendre progressivement avec l'arrivée notamment de la Franche-Comté au 2e trimestre 2015 et des Alpes en 2016.

Les principales missions du centre sont la **détection et la gestion des anomalies** ou défaillances des installations ayant une répercussion sur la régularité des circulations, afin d'avertir les mainteneurs des Infrapôles. Ces alarmes sont issues de la **télésurveillance** et des **signalements des exploitants** (agents de circulations, régulateurs, central sous-station, etc.). Sa réactivité est accrue dans le **processus de relève des dérangements** : appel de la maintenance, contribution aux priorités d'interventions, renseignements aux exploitants.

*L'ensemble des équipements nous a été présenté lors de la visite. Au cours de celle-ci, Olivier RAMET a pu revenir sur le fonctionnement du CSV, le rôle des superviseurs dans la détection et la gestion des anomalies mais également sur l'interdépendance avec les*

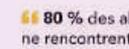


## PERCEPTION DE L'ENVIRONNEMENT 6 INDICATEURS MESURABLES SYNONYMES D'UN BON CSV

- 
 Respect du délai de traitement 4 minutes (ou Temps de traitement d'une alarme de bout en bout)
- 
 Temps d'attente des appels entrants
- 
 Nombre d'appels entrants et sortants pour un même incident
- 
 Nombre d'appels perdus (appel interrompu suite à attente)
- 
 Nombre d'appels polluants (fausse alarme, absence d'inhibition, recherche du bon interlocuteur d'astreinte, etc.)
- 
 Indicateur de satisfaction des différents interlocuteurs du CSV (EIC, agents de maintenance...) sur la réactivité et l'efficacité du centre

## LES PRINCIPALES ALARMES À GÉRER

PAR LES CENTRES DE SUPERVISION ET LEUR NIVEAU DE DIFFICULTÉ DANS LEUR TRAITEMENT



■ **80 %** des alarmes sont en lien avec le SE. Les centres de supervision ne rencontrent pas les mêmes difficultés quant aux types d'alarmes à traiter. Mais ils partagent des problèmes majeurs communs : **70%** des alarmes ne sont pas liées à des dysfonctionnements, mais essentiellement à des alarmes non désactivées pendant les travaux (manque d'inhibition). ■■

\*Information système SIAM STZ, commande non abouties, liaisons PSST, liaison RA, CcG...

*mainteneurs Infrastructure ou les agents effectuant des travaux sur les installations ferroviaires télésurveillées. Il a notamment rappelé ou fait découvrir à certains d'entre nous, l'importance de prévenir et de prévoir l'aspect supervision dans les contrats de travaux pour éviter les fausses alertes et alarmes. A ce titre, cette visite a été profitable pour tous et a permis de découvrir l'importance des 3 centres de supervision nouvelle génération installés pour surveiller le Réseau Ferré national dans l'anticipation et la prévention des incidents pour améliorer les capacités du réseau.*



Article réalisé par J-Michel FROMENT et Xavier LAURIAT-LEANDRI  
Crédits Photos : Com InfraLog Lyon et site SNCF Réseau.