



CCTP

**MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES
ACTUALISATION DE LA CHARTE DE DESIGN
DE L'AÉROPORT RÉUNION ROLAND GARROS, CONCEPTION D'APPLICATIONS
ET ASSISTANCE A LA MAÎTRISE D'OUVRAGE (AMO) DE FUTURS CHANTIERS**

**S.A Aéroport de La Réunion Roland Garros
74 avenue Roland GARROS
97438 Sainte Marie
Tél. : 02 62 48 16 00
Fax : 02 62 48 80 46**

Document confidentiel, ne pas diffuser.

SOMMAIRE

Introduction

I. Présentation générale

1. L'aéroport Réunion Roland Garros (ARRG)
2. La Société Aéroportuaire (SA ARRG)
3. L'expérience client aéroport
4. Le programme de développement aéroportuaire
5. Le plan stratégique 2023-2028

II. Description du marché

1. Objet
2. Objectifs de la mission
3. Prestations attendues
4. Equipe dédiée et méthodologie d'intervention

ANNEXES

Contexte

La charte de Design de l'aéroport de La Réunion Roland Garros été conçue en 2017 par la société américaine ALLIANCE, experte en Design Aéroportuaire. En raison de changements d'orientation financière et de modification des projets de développement des infrastructures, des applications prévues sur le parcours des passagers n'ont pas pu être réalisées et nous pouvons constater que la charte n'a pas toujours été bien intégrée lors des différents chantiers.

Afin de garantir la cohérence entre les différents projets réalisés et à venir, prendre en compte l'évolution des comportements et attentes des clients de l'aéroport ainsi que sa nouvelle identité visuelle et graphique, la SA ARRG souhaite faire évoluer la charte de Design et bénéficier d'une expertise en phase de conception et de suivi d'exécution des chantiers.

Engagée dans une démarche d'optimisation de son expérience client, la SA ARRG souhaite profiter du nouveau programme de transformation du parcours départ, pour créer un fil conducteur tout au long du circuit départ, du parking à l'avion, et renforcer l'harmonie avec le nouveau parcours à l'arrivée.

I. Présentation générale

Les articles listés ci-dessous sont documentés en annexe sous forme de pièces jointes ou de liens.

1. Présentation de l'aéroport Réunion Roland Garros (ARRG)
2. La Société Aéroportuaire (SA ARRG)
3. Le plan stratégique 2023-2028
4. L'expérience client aéroport Schéma directeur de restructuration de l'aérogare passagers départ

II. Description du marché

1. Objet

L'objet de cette consultation est de sélectionner un prestataire pour actualiser la charte de **design identitaire de l'aéroport créée en 2017, concevoir des déclinaisons particulières sur le parcours des passagers et en garantir la prise en compte et la bonne interprétation dans les futurs projets impactant le parcours client.**

2. Objectif de la mission

Traduire le nouveau positionnement stratégique de la marque Aéroport Réunion Roland Garros au travers de sa charte de Design et de quelques applications permettant de mettre en cohérence visuelle les différents espaces du parcours client* contribuant à :

- Affirmer l'identité et exprimer les valeurs de la marque Aéroport La Réunion Roland Garros
- Optimiser l'expérience des passagers sur leur parcours
- Améliorer l'attractivité de l'offre commerciale en salle embarquement
- Renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise pour le personnel
- Proposer des solutions efficaces aux équipes techniques

() Le terme « client » est ici utilisé pour désigner **tous les usagers de l'ARRG d'une manière générale, qu'ils soient au contact des prestations commerciales et/ou non-commerciales de l'aéroport, passagers, accompagnants et autres visiteurs, sachant que la cible prioritaire reste le passager.***

3. Prestations attendues

3.1. Mise à jour de la charte de Design (prestations forfaitaires)

Il s'agit d'actualiser les planches d'ambiance et matériaux par lieu de la charte de 2017, incluant les concessions commerciales et proposer un fil conducteur permettant de créer une sensation d'harmonie et de fluidité pour le passager tout au long de son parcours départ et remettre de la cohérence avec le nouveau parcours arrivée.

Le candidat pourra s'inspirer des éléments suivants fournis en annexe :

- Charte de la nouvelle identité graphique
- Plan stratégique 2023 – 2028
- Démarche expérience client de l'aéroport
- Profil et comportement passager 2023
- Enquête IPSOS 2022 de perception de l'aéroport auprès des Réunionnais

NB : En plus des éléments fournis dans le présent CCTP et ses annexes, le titulaire du marché pourra demander toute information complémentaire qui lui semblerait utile à la réalisation de sa mission auprès de la SA **Calendrier** :

Cette prestation est à lancer dans les meilleurs délais dès notification du présent marché pour un rendu dans un délai à préciser dans l'offre du candidat..

Livrables :

Les formats, compositions, supports et présentations des livrables devront être proposés par le candidat dans son offre et constitueront un sous-critère de sélection (voir règlement de consultation).

- **La charte de design global** : Une synthèse détaillée et argumentée des éléments de la charte à actualiser au format pdf et en version imprimée fournie en 2 exemplaires originaux.
- **Le fil conducteur** du parcours départ : un descriptif précis et argumenté de la déclinaison de la charte, de l'ambiance créée sur le parcours et l'expérience passager générée.
- **Les esquisses et/ou simulation 2D et 3D** illustrant la charte et le fil conducteur du parcours passager conformément à la proposition du candidat dans son offre : tous les fichiers des éléments graphiques au formats utiles : dwg ou ifc jpg et version imprimée du livrable fournie en 2 exemplaires originaux. La liste des illustrations à fournir sera proposée dans l'offre du candidat avec précision du format et pourra faire l'objet d'un arbitrage à l'étape de négociation de la présente consultation.

3.2. Application du design au parcours embarquement (prestations à bons de commande)

Le titulaire proposera une application de la nouvelle charte de design pour la partie du circuit départ allant de la sortie des contrôles jusqu'à la passerelle avion, incluant les galeries, les sanitaires et les espaces d'attente sous la forme d'habillages, d'aménagement et réaménagement des différents espaces et assises apportant une amélioration de l'expérience passager et en prêtant une attention particulière à la valorisation de l'offre commerciale de la salle embarquement.

L'ensemble des solutions proposées dans le cadre de l'application du Design et l'amélioration de l'expérience passager/client intégrera et anticipera les **évolutions technologiques, sociétales et de consommation, et respectera les normes environnementales.**

Calendrier :

Le candidat précisera son délai dans son offre, sachant que la mise en œuvre est prévue en 2024.

Livrables :

La forme du livrable devra être précisée par le candidat dans son offre et constituera un sous-critère de sélection (voir règlement de consultation). En plus de la description du rendu visuel et des techniques utilisées, le titulaire devra détailler les matériaux, équipements et éventuels mobiliers avec leurs références et fournisseurs et fournir un chiffrage des coûts estimés et calendrier prévisionnel de réalisation.

Tous les fichiers des éléments graphiques seront fournis aux formats utiles : dwg ou ifc et jpg

3.3. Assistance à la maîtrise d'ouvrage en phase d'étude et d'exécution futurs projets (prestations à bon de commande)

Afin de garantir l'intégration des principes de la charte de Design dans les projets impactant les espaces du parcours client, le candidat fera une proposition de méthodologie d'intervention et d'honoraires pour une durée de validité de 4 ans.

Les futurs projets identifiés sur la période concernée sont notamment :

- La réorganisation et le réaménagement du circuit départ (zone des contrôles)
- L'extension de la salle d'embarquement
- L'aménagement du futur parvis en façade (à confirmer)
- Le projet de réaménagement du hall public (à confirmer)

4. Equipe dédiée et méthodologie d'intervention

Le titulaire présentera la composition de l'équipe dédiée au marché ARRG avec les références et profils composant son équipe ainsi qu'une description détaillée de sa méthodologie d'intervention pour la bonne réalisation des prestations attendues.

ANNEXES

Les documents et informations fournis par la SA ARRG dans le cadre de la présente procédure sont strictement confidentiels et ne doivent en aucun cas être diffusés, utilisés ou communiqués à des tiers en dehors de la présente procédure.

1. Présentation des valeurs de l'entreprise : <https://www.reunion.aeroport.fr/aeroport/vision>
2. Rapports d'activité 2022 : <https://www.reunion.aeroport.fr/espace-presse/publications/rapport-dactivite-2022>
3. Présentation du plan stratégique 2023-2028 : <https://www.reunion.aeroport.fr/node/719>
4. Guide Marque (2023)
5. Démarche Expérience client de l'aéroport
6. Profil passagers 2023
7. Etude image de l'aéroport 2022 (auprès des réunionnais)
8. Rapports de trafic 2023
9. Programme des vols hebdomadaire type
10. Charte de Design de 2017
11. Application –Exemple Hall Public
12. Schéma directeur de restructuration de l'aérogare passagers départ
13. 13a et 13b. Aérogare passagers niveaux 1 et 2 (PDF)
14. Plan Aérogare (ifc)