

## **MARCHE DE SERVICES**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P) CCAG 2021**

**AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS  
97438 SAINTE MARIE**

### **2026DEV029\_MARCHÉ PRESTATIONS D'ACCUEIL, NETTOYAGE ET CATERING DANS LE SALON HAUTE CONTRIBUTION MULTICOMPAGNIES DE L'AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS**

#### **Entité Adjudicatrice**

**PRESTATIONS D'ACCUEIL, NETTOYAGE ET CATERING DANS LE SALON HAUTE  
CONTRIBUTION MULTICOMPAGNIES DE L'AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND  
GARROS**

*La procédure de consultation utilisée est la suivante :  
Marché passé selon la procédure avec négociation en application de l'article R2124-4 du  
code de la commande publique*

# TABLE DES MATIERES

GLOSSAIRE.....	4
1- OBJET.....	6
2- DEFINITION DU SERVICE.....	6
3- LIEUX D’INTERVENTION - DESCRIPTIF DU SITE .....	7
4- ACTEURS / REFERENTS .....	8
5- DESCRIPTION GENERALE DE LA MISSION .....	8
5.1- Service d’Accueil.....	8
5.2- Service Nettoyage .....	9
5.3- Service Restauration.....	9
5.3.1 - Qualité générale de l’offre alimentaire .....	10
5.3.1-1 Entretien du matériel : .....	12
5.3.1-2 Fourniture de la vaisselle : .....	13
5.3.1-3 Fournir les produits d'entretien et consommables .....	13
5.4- Interlocuteur privilégié / Référent opérationnel .....	13
6- ORGANISATION DE LA MISSION.....	14
6.1- Gestion des programmes de remplissage.....	14
6.2- Horaires.....	14
6.3- Réunions quotidiennes avec l’exploitant d’aérodrome .....	15
6.4- Facturation des prestations .....	16
7- CONDITIONS GENERALES D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	17
7.1- Agrément et autorisation d’activité .....	17
7.2- Gestion du personnel .....	17
7.2.1- Reprise du personnel.....	17
7.2.2- Compétences / Profils.....	17
7.2.3- Formation initiale / Intégration des agents.....	19
7.2.5- Uniforme .....	19

7.2.6- Comportement des agents / Image.....	20
7.3- Dimensionnement des équipes.....	21
7.4- Astreinte.....	21
7.5- Continuité de service .....	21
7.6- Hygiène, sûreté et Sécurité du travail .....	22
7.7- Moyens mis à disposition par l'entité adjudicatrice .....	22
7.7.1- Locaux.....	22
7.7.2- Stationnement des véhicules / Stockage des matériels .....	22
7.8- Matériels mis à disposition par le Titulaire .....	23
8- CONTRÔLE ET EVALUATION DE LA PRESTATION .....	23
8.1- Contrôle de la prestation.....	24
8.1.1- Revues Trimestrielles d'Activité .....	24
8.1.2- Audits Qualité.....	24
8.1.3- Contrôles Qualité.....	26
8.1.4- Visites mystères .....	26
8.1.5- Enquêtes de satisfaction & Traitement des réclamations .....	26
8.1.6- Dispositifs de mesure de la satisfaction. ....	26
8.2-Evaluation de la prestation .....	26
9- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SURETE .....	27
10- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE .....	33
11- OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SECURITE INFORMATIQUE.....	33
12- ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE.....	33
13- OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNEES (RGPD) .....	34

## GLOSSAIRE

Terme	Signification
Accompagné	Est considéré comme accompagné, un PSH qui voyage avec un autre passager valide
Agent Sourire Tranche Papaye	Stagiaire chargé(e) de guider les passagers dans l'aérogare durant les périodes de pointe de trafic
ARRG	Aéroport de la Réunion Roland Garros
BI	Bulletin d'Informations = programme de vols hebdomadaire
BLND	(Code IATA) = 'Blind' = Passager aveugle ou mal-voyant
BLS	Borne Libre-Service
CAL (message)	(Code IATA) = 'Change Assistance List' = message de modification, au format IATA, récapitulant la liste des PSH sur un vol donné. (Modification du message PAL)
CEP	Chef d'Escale de Permanence
Client	- Passager, - Accompagnant, Attendant, - Usager, - Compagnie aérienne et ses sous-traitants, - Partenaire de la plateforme, - Partenaire extérieur.
DEAF	(code IATA) = « Deaf » = Passager sourd ou malentendant
DPNA	(code IATA) = « Disabled person needing assistance » = Passager déficient intellectuel
Entité adjudicatrice	SA ARRG
Faux contact	Poste de stationnement où les embarquements et débarquements se font par l'utilisation de rampes mobiles AVIRAMP.
HELP	Véhicule de piste de type Camion élévateur, utilisé pour l'embarquement et le débarquement des PHMR
HLE	Heure Limite d'Enregistrement
IATA	International Air Transport Association
LPV	Laisser-Passer Véhicule
MVT (message)	(Code IATA) = « Mouvement » Un mouvement est soit un atterrissage, soit un décollage.
PAF	Police Aux Frontières
PAL (message)	(Code IATA) = « Passenger Assistance List » = message de modification, au format IATA, récapitulant la liste des PMR sur un vol donné.
PIF	Poste d'inspection Filtrage
PIFPBC	Poste d'Inspection Filtrage Passagers et Bagages de Cabine
PARAFE	Borne de Passage Rapide aux Frontières Extérieures
Prestataire	Titulaire du marché
PHMR	Passager à Mobilité Réduite

PSH	Passager en Situation de Handicap
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RMA	Revue Mensuelle d'Activité
RTA	Revue Trimestrielle d'Activité
SA ARR	Société Anonyme AÉROPORT DE LA REUNION ROLAND GARROS
Sécurité	Ensemble des mesures mises en œuvre pour empêcher un accident d'aéronef
Sûreté	Ensemble des mesures mises en œuvre pour empêcher un acte illicite à l'encontre d'un aéronef
TCA	Titre de Circulation Aéroportuaire ou Badge Sûreté
Titulaire	Prestataire du marché
Transit	Est considéré en transit, un passager qui, entre l'aéroport de départ A et l'aéroport d'arrivée C, fait un arrêt intermédiaire sur l'aéroport B. Il emprunte de A à C le même aéronef et voyage avec un numéro de vol unique. Il peut être amené à débarquer durant l'escale de transit.
UMNR	(Code IATA) = 'Unaccompanied Minor' = Enfant de moins de 12 ans voyageant non-accompagnés
Usager	Personne étant amenée à fréquenter l'aéroport
WCHC	(Code IATA) = « wheelchair CABIN » Passager ne pouvant en aucun cas se déplacer seul.
WCHR	(Code IATA) = « Wheelchair Ramp » Passager ayant des difficultés à marcher. Le passager peut marcher sur une courte distance et monter/descendre les escaliers.
WCHS	(Code IATA) = « wheelchair STEP » Le passager peut marcher sur une courte distance mais ne peut monter/descendre les escaliers.
ZCP	Zone Côté Piste : zone aéroportuaire dont l'accès est restreint et sujet à un contrôle d'accès et/ou à une inspection filtrage de sûreté.
ZCV	Zone Côté Ville : zone aéroportuaire dont l'accès est libre.

## **1- OBJET**

La SA ARRG, en tant que concessionnaire, commercialisera en propre un Salon Haute Contribution Multi compagnies.

Les salons sont aujourd'hui stratégiques pour les Aéroports, car ils sont un lieu d'image, dans lequel les passagers, souvent *frequent flyer*, comparent et jugent l'aéroport avec les autres aéroports qu'ils fréquentent. Les espaces salons sont également une source de recette extra-aéronautiques.

A un prestataire reconnu dans ce secteur sur la plateforme aéroportuaire Roland Garros, disposant d'un agrément d'assistance en escale l'habilitant à assurer les prestations prévues dans le cadre du présent marché.

Le Titulaire est autorisé à recourir à la sous-traitance, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, sous réserve d'obtenir l'accord préalable et exprès de l'entité adjudicatrice. En tout état de cause, le Titulaire demeure seul et entièrement responsable, vis-à-vis de l'entité adjudicatrice, de la bonne exécution, de la conformité et de la qualité des prestations réalisées par ses sous-traitants, lesquels n'acquièrent aucune relation contractuelle directe avec le l'entité adjudicatrice

La qualité des prestations fournies par le Titulaire du marché, quel qu'en soit l'objet, participe, pour la SA ARRG, à un enjeu majeur de réussite au regard non seulement de son image mais aussi de l'engagement pris dans la réalisation de son plan stratégique.

## **2- DEFINITION DU SERVICE**

La SA ARRG souhaite s'entourer de compétences pour garantir à ses clients, un service d'accueil et d'information de qualité, d'une prestation de catering, conforme aux exigences « de haut standard de qualité » qu'elle s'est fixée.

Le Titulaire met en œuvre, grâce à son expertise dans son domaine de spécialité qu'il s'engage à déployer dès la notification du contrat, l'ensemble de son savoir-faire en matière d'Accueil aéroportuaire et de Prestation Catering. Cette compétence lui permet d'assurer les missions qui lui sont confiées en totale autonomie.

Le Titulaire demeure tenu de se conformer à l'ensemble des procédures internes de la SA ARRG, lesquelles lui sont applicables dans les mêmes conditions que celles imposées à l'ensemble des autres partenaires contractuels de la société.

Les prestations attendues comprennent principalement :

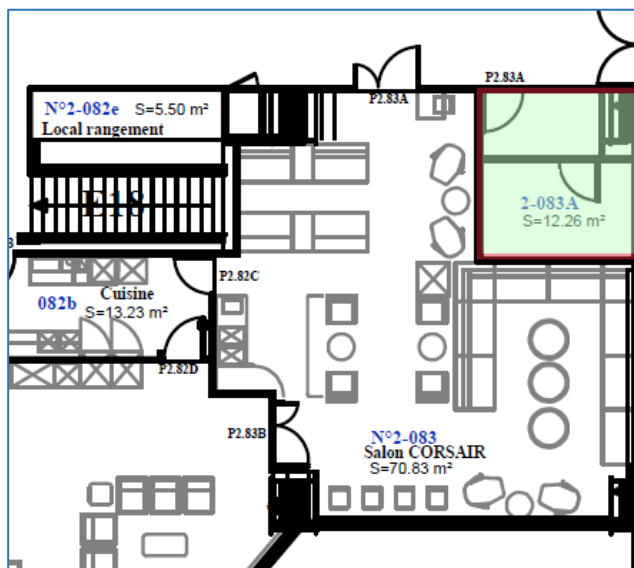
- L'accueil physique des clients Salon,
- L'accueil téléphonique des clients Salon,
- L'information des clients et usagers,

- La fourniture d'une offre alimentaire (Catering) conforme aux plages horaires d'exploitation,
- Le nettoyage de l'espace salon.

### **3- LIEUX D'INTERVENTION - DESCRIPTIF DU SITE**

Le présent marché porte sur l'exploitation du salon existant d'une superficie de 70 m<sup>2</sup> (n°2-083), avec un espace back office de 12 m<sup>2</sup> (n°2-083 A) (Phase 1).

L'aménagement de l'espace Salon n°2-083 offre une capacité d'accueil de 26 passagers, dans la configuration actuelle.



L'entité adjudicatrice se réserve toutefois la faculté de procéder ultérieurement, à une date qui n'est pas préalablement déterminée, à la mise en œuvre d'une Phase 2 relative à un nouveau salon dont la localisation, la configuration et les modalités d'exploitation seront définies par ses soins.

La prise en charge de cette Phase 2 par le Titulaire pourra être intégrée au marché par voie d'avenant, sans que cette éventualité ne crée un quelconque droit acquis ou une obligation quant à son échéance ou à sa réalisation effective.

La Phase 2 sera intégrée par avenant au marché, avec un délai de préavis minimum pour permettre au titulaire de s'organiser.

## **4- ACTEURS / REFERENTS**

Le marché est conclu entre la SA ARRG dénommée « Entité adjudicatrice » et le Titulaire du marché désigné sous les termes « Prestataire » ou « Titulaire ».

L'Entité adjudicatrice désigne comme personnes référentes habilitées à administrer les échanges avec le Prestataire, le (La) directeur(trice) des achats ou l'acheteur en charge du marché, pour les termes contractuels.

L'Entité adjudicatrice désignera par la suite une personne référente pour assurer le suivi d'exécution de la prestation.

Il / elle sera l'interlocuteur/trice principal/e du Prestataire et est habilité/e à donner toute consigne d'exécution en fonction des besoins d'exploitation.

Le Titulaire veille à désigner dès la notification du marché, la(les) personne(s) référente(s) qui interviendront auprès du personnel de la SA ARRG pour assurer :

- Le suivi administratif et financier des prestations,
- La supervision opérationnelle des prestations.

Il fournit par ailleurs un numéro de téléphone d'astreinte, joignable 24/7 pour la personne en charge de la supervision opérationnelle.

## **5- DESCRIPTION GENERALE DE LA MISSION**

Les prestations doivent pouvoir être rendue tous les jours et s'adapter pleinement aux horaires d'ouverture de l'aérogare, soit, dans la majorité des cas, de 05h00 à 23h30 (horaires non contractuels) tous les jours.

### **5.1- Service d'Accueil**

En fonction du taux de remplissage du salon, ce service sera effectué par un effectif affecté au salon.

Il revient au Titulaire de dimensionner son effectif pour exécuter la prestation.

Le matériel informatique est fourni par le Titulaire, ainsi que les frais d'accès à l'internet.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) d'assurer l'accueil physique des clients Salon, notamment :

- Les informer sur les horaires des vols,
- Les aiguiller vers leur porte d'embarquement,

- La coordination avec l'agent en poste à l'Egate sur le traitement de la clientèle du Salon Haute Contribution.
- Le site e-commerce permettra, via son back office, de suivre le nombre de réservation par jour et par tranche horaire. C'est via cet outil que le prestataire pourra connaître le taux de remplissage et les réservations du jour.
- Le maintien dans un état impeccable de l'espace salon (buffet, tables : nettoyage d'appoint et débarrassage des tables).

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.2- Service Nettoyage**

Le Titulaire assurera les opérations de nettoyage de l'espace Salon et du back office, en assurant l'entretien du sol, le nettoyage du mobilier. Le lavage et la désinfection du sol.

Il incombe au Titulaire de faire des propositions sur son organisation.

Sur une fréquence de 4 fois par an, il engagera une action de nettoyage profond : mur, sol faux plafond, mobilier, luminaire.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.3- Service Restauration**

L'opérateur proposera, sans limitation de consommation, une offre de boissons et de produits alimentaires adaptée aux différents moments de la journée.

Cette offre standard est renouvelée à une fréquence de 4 fois par an en concertation avec la SA ARRG, avec un préavis minimum de 15 jours. Elle évolue selon les retours des Clients du Salon.

L'offre en libre-service varie selon les plages horaires suivantes :

- Petit déjeuner : 05h00 - 10h30
- Offre déjeuner : 10h30 – 14h00
- Offre Après-midi : 14h00 – 18h00
- Offre Soirée : 18h00 – 23h

Les produits doivent être de qualité, adaptés à une clientèle premium salon.

Le Titulaire doit en permanence proposer, à minima, dans son offre un concept mettant en valeur les produits réunionnais.

L'offre devra exclure les plats chauds de type plats structurés (riz, grains, carry ou assimilés), au profit de formats adaptés à une dégustation rapide et à une consommation en mobilité.

Chaque gamme de produit solide (sandwich, plats, etc.) devra systématiquement et en permanence comporter une offre sans porc et sans bœuf.

Le Titulaire fournira un catalogue visuel des produits, et une fiche technique associé, et proposera des séances de présentation et de dégustation aux services de la SA ARRG pour avis et validation.

Il incombe au Titulaire de faire des propositions sur son organisation.

Le Titulaire devra assurer, si nécessaire, un réapprovisionnement en journée en cas de rupture exceptionnelle ou dans le cadre de vente d'accès de dernière minute.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.3.1 - Qualité générale de l'offre alimentaire**

Le Titulaire devra fournir une offre alimentaire variée, équilibrée et adaptée à l'ensemble des plages horaires définies au présent cahier des charges. Les produits proposés devront être frais, de qualité constante, attractifs et conformes aux normes sanitaires en vigueur, notamment celles relatives à l'hygiène alimentaire (HACCP), à la chaîne du froid et à la traçabilité.

Le Titulaire respecte la réglementation en vigueur en matière d'hygiène alimentaire (HACCP). Il met en œuvre un Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS), assure le suivi des températures, les contrôles à réception, la traçabilité des denrées et dispose d'une procédure de retrait/rappel.

Il tient à disposition de l'Acheteur l'ensemble des justificatifs. Des contrôles, y compris inopinés, peuvent être réalisés à tout moment. En cas de manquement : mise en demeure, application de pénalités, suspension des prestations ou résiliation du marché aux torts du Titulaire en cas de défaillance grave ou de risque sanitaire.

L'offre devra être régulièrement renouvelée trimestriellement, tant sur les recettes que sur les assortiments, afin d'éviter toute monotonie et de garantir un niveau de prestation conforme aux attentes du Pouvoir adjudicateur et de la clientèle du Salon.

Le renouvellement des menus se fera en concertation avec le Gestionnaire. Le Titulaire organisera la présentation des menus renouvelés.

Le Titulaire s'engage à proposer, de manière quotidienne et systématique, une offre alimentaire adaptée aux régimes alimentaires particuliers des usagers.

Le Titulaire demeure responsable en toutes circonstances du respect des normes sanitaires applicables, de la traçabilité, et des obligations légales relatives à l'information des consommateurs. Il devra adapter son offre en tant que de besoin afin de garantir une réponse adéquate aux besoins spécifiques des usagers

Dans le cadre de la consultation relative à la prestation de restauration du salon aéroportuaire, une séance de dégustation sera organisée afin d'évaluer de manière objective la qualité des offres proposées.

Cette dégustation permettra d'analyser les qualités organoleptiques des produits (aspect visuel, texture, goût, odeur), mais également leur adéquation aux contraintes du service en salon (fraîcheur, présentation, praticité, régularité).

Les candidats seront invités à présenter un échantillon représentatif de leur offre dans des conditions reproduisant l'expérience passager.

L'objectif est de sélectionner une offre alliant qualité gustative, constance, efficacité opérationnelle et cohérence avec le positionnement premium du salon.

Chaque candidat devra prévoir un nombre suffisant d'échantillons afin de permettre une dégustation par l'ensemble du jury, composé de 5 personnes, et d'assurer la fiabilité de l'évaluation.

### Structure du menu dégustation :

Chaque menu présenté lors de la séance de dégustation devra comporter, *a minima*, les éléments suivants, définis de manière précise afin de garantir une évaluation homogène des offres :

Type de menu	Composante principale (*)	Pièce(s) complémentaire(s)	Compléments	Boissons
<b>Offre Petit-déjeuner</b>	Sélection Viennoiseries, pains proposés, céréales (etc.)	Fruit frais, yaourt, produit laitier (...) Beurre, confiture, Fromage,	Au choix selon offre proposée	A minima 1 Boisson Chaude et échantillons de jus de fruits
<b>Offre Déjeuner</b>	Plat : salade composée, wraps, sandwich, etc. : Pièces phares du menu proposé	Assortiment Snacking Créole (chaud)	Offre sucrée dominante (pâtisserie, biscuit, mignardises)	Au choix selon offre proposée
<b>Offre Après-midi</b>	Pièces phares du menu proposé : salade, charcuteries, etc.	Evolution Assortiment salé (bouchées, verrines, finger food...)	Evolution Offre sucrée dominante (pâtisserie, biscuit, mignardises)	Au choix selon offre proposée

<p><b>Offre Soirée</b></p>	<p>Pièces phares du menu proposé</p>	<p>Evolution Assortiment salé (bouchées, verrines, finger food...)</p>	<p>Evolution Offre sucrée dominante (pâtisserie, biscuit, mignardises)</p>	<p>Au choix selon offre proposée</p>
--------------------------------	--------------------------------------	--	--	--------------------------------------

(\*) Au choix selon offre proposée

Lieu : Salle 1 – Ex. HEMISPHERE SUD

La date et l’heure de passage seront communiquées ultérieurement.

Le candidat a la possibilité, s’il le souhaite, d’installer ses propres équipements nécessaires à la préparation des menues dégustations, ceci afin que les plats soient servis dans des conditions conformes à l’usage attendu en salon aéroportuaire.

Lors de la dégustation le candidat devra se présenter avec une équipe répartie comme suit :

- 2 représentants Direction / Management :
  - o Présentation du concept, du positionnement et de l’offre.
  - o Interaction avec le jury sur la vision globale.
- Deux collaborateurs seront affectés au service, revêtus de la tenue prévue au présent marché ou d’une tenue équivalente.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.3.1-1 Entretien du matériel :**

Le Titulaire fournira le matériel nécessaire à l’exécution de la prestation accueil, de restauration, ainsi que la vaisselle et les consommables.

Exemples de matériels : poste informatique, machine à café, système de maintien en température, frigo, congélateur, distributeur de glaçon, etc, ...

En cas de dysfonctionnement ou de panne constatée sur les matériels, le Titulaire s’engage sur une GTI (Garantie Temps d’Intervention) de 24h et une GTR (Garantie Temps de Rétablissement) de 48h à compter de l’horaire de signalement de la panne par mail de la part de l’agent d’accueil.

L’horaire d’envoi du mail faisant foi, avec en copie mail au représentant du Gestionnaire.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.3.1-2 Fourniture de la vaisselle :**

Le Titulaire est chargé de la fourniture de toute la vaisselle du salon : plats, verres à eau, verre à vin, fourchettes, couteaux, etc.

La quantité de vaisselle doit être en adéquation avec la fréquentation journalière des salons et dimensionnée de manière à optimiser l'utilisation du lave-vaisselle.

Le Titulaire a la charge du réapprovisionnement de la vaisselle, verres, couverts, et des contenants en cas d'augmentation de la fréquentation clients ou de casse accidentelle. La quantité de vaisselle est donc amenée à évoluer.

Le Titulaire s'engage également à fournir les serviettes en papier.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.3.1-3 Fournir les produits d'entretien et consommables**

Le Titulaire a la charge de la fourniture des produits d'entretien et consommables pour le nettoyage quotidien des appareils effectué par le personnel de l'accueil : produits pour le lave-vaisselle, pour nettoyer la machine à café.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

### **5.4- Interlocuteur privilégié / Référent opérationnel**

Le Titulaire désigne un interlocuteur opérationnel unique, auprès de la SA ARRГ.

Pour toutes les missions liées à l'exploitation du salon, cet interlocuteur assure la garantie du bon fonctionnement quotidien du service selon les règles définies dans le présent CCTP, le contrôle régulier des prestations sur le terrain, la coordination des équipes, tout en assurant une présence sur site.

Cet interlocuteur aura notamment pour missions de pallier tout dysfonctionnement du service, de manière spontanée ou à la demande de la SA ARRГ. Il devra être joignable à tout instant pendant la période de service des agents.

En cas d'absence de cet interlocuteur, un remplaçant devra systématiquement être nommé. La SA ARRГ devra être informée de l'identité du remplaçant.

Il incombe au Titulaire de faire des propositions sur son organisation.

Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.

## **6- ORGANISATION DE LA MISSION**

### **6.1- Gestion des programmes de remplissage**

La SA ARRG permettra au Titulaire l'accès au back office de son site e-commerce pour la consultation des réservations.

Le Titulaire aura ainsi les prévisions de remplissage (jour et tranche horaire) en temps réel.

Toute modification du programme de vols se fera via les bulletins d'information des vols accessibles via l'extranet de la plateforme aéroportuaire et/ou par un appel téléphonique au référant opérationnel de permanence.

Une formation au back office du site e-commerce est à prévoir au titulaire par la SA ARRG. Le titulaire n'aura qu'un droit consultatif sur l'outil. Toutes nouvelles réservations, modifications ou annulations devra se faire directement sur le site e-commerce de la SA, dans le respect des CGU/CGV de ce dernier.

Au quotidien, la régulation des équipes en fonction de la fréquentation est de la responsabilité du Titulaire qui pourra être amené à ajuster ses moyens pour répondre aux besoins rendus nécessaires par :

- les évolutions des prévisions de vols (programme saisonnier été et hiver),
- les évolutions et modifications dans le déroulement des programmes de réservation journaliers,
- les aléas du transport aériens (retards, mauvaises conditions climatiques, grèves...),
- les événements de nature exceptionnelle.

Pour tout évènement imprévu et exceptionnel (notamment retard de vol), le Titulaire s'engage à fournir un agent dans un délai maximal d'une heure.

### **6.2- Horaires**

La prestation doit pouvoir être rendue tous les jours de l'année et s'adapter pleinement aux horaires d'ouverture habituels de l'aérogare ainsi qu'aux aléas d'exploitation (vols retardés, reprise après interruption de l'activité suite à un cyclone, etc.).

Le Gestionnaire a pour objectif de commercialiser le salon sur des plages horaires liées au programme des vols, en mode nominal.

En phase de démarrage commercial (estimé à 6 mois), une ouverture sur la plage horaire de 18h à 23h, est prévu, en haute ou basse saison (avec des ajustements possibles en fonction des horaires des vols).

Dans un second temps, ou en parallèle, l'ouverture du salon peut programmer en fonction de la commercialisation des places. Selon l'état des réservations et le succès de l'offre sur ce créneau horaires, l'ouverture sur cette plage pourra être programmé par la suite.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction des aléas d'exploitation ; toute modification faisant l'objet d'une notification par l'exploitant d'aérodrome.

Ce qui implique de la part du Titulaire une grande réactivité pour répondre aux besoins et attentes de la SA ARRG.

Le Titulaire est tenu d'assurer les prestations avec le niveau d'engagement requis par le cahier des charges pour tous les vols.

Les périodes exceptionnelles, telles que les reprises d'activité après un phénomène météorologique de type cyclone, peuvent engendrer une extension de l'ouverture de l'aérogare sans préavis ; elles sont considérées comme faisant partie intégrante des aléas du transport aérien et le Titulaire a la charge de les assumer en tant que tel en termes d'organisation.

### **6.3- Réunions quotidiennes avec l'exploitant d'aérodrome**

Pour permettre au Titulaire de s'organiser au mieux et d'offrir une prestation de qualité, des réunions de type briefings sont organisées avec l'exploitant d'aérodrome et la personne désignée par le Gestionnaire, selon une fréquence à définir.

Ces briefings sont organisés afin :

- De faire un point sur la vacation en cours (gestion des pointes et des particularités),
- D'affiner la programmation,
- D'échanger sur les aléas d'exploitation de la journée,
- D'échanger sur les éventuels dysfonctionnements rencontrés la journée précédente...

Les fréquences et horaires de ces réunions pourront être adaptés si nécessaire.

#### **6.4- Facturation des prestations**

Les prix à retenir seront mentionnés sur les BPU qui récapitulera sur la facture mensuelle :

- La prestation d'accueil : détaillant la date, le nombre de passagers par vols, identification du vol et numéros, le nombre d'heure réalisé et le nombre d'agent.
- La prestation catering : le nombre de menus par type de menus (option 1 ou option 2)

Le process de facturation est le suivant :

Chaque semaine, le Titulaire édite un document qui récapitule son activité, et le soumet à l'exploitant d'aérodrome, en faisant apparaître les heures réalisées au titre de la prestation Accueil, et la prestation catering.

Ce relevé d'heures fait apparaître les mentions suivantes :

- Date,
- Identification du vol : heure et numéro de vol
- Nombre de passager par vol
- Prestations détaillées catering (avec l'option menu retenue)
- Nombre d'heure et effectif consacré à la prestation Accueil (détaillé par typologie d'heure : jour, nuit, dimanche, jours fériés, etc.)

Chaque mois, sur la base d'un récapitulatif des prestations validées, le Titulaire adresse la facture détaillée pour paiement des prestations réalisées.

Ces dispositions sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'usage de l'interface informatique.

#### Validation des relevés et délais

Le relevé hebdomadaire est transmis à la SA ARRG pour validation. Celui-ci dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de sa réception pour formuler ses observations ou valider le document. À défaut de retour dans ce délai, le relevé est réputé tacitement validé.

En cas de refus ou de demande de modification, le Titulaire adresse un relevé corrigé dans les meilleurs délais. Le délai de validation court à nouveau à compter de cette nouvelle transmission.

## **7- CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **7.1- Agrément et autorisation d'activité**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire est tenu :

- D'être en possession d'un agrément d'assistance en escale délivré par l'autorité compétente.

### **7.2- Gestion du personnel**

Le Titulaire dispose en permanence d'un effectif qualifié tant en personnel d'encadrement qu'en personnel d'exécution afin de répondre aux obligations lui incombant.

Le Titulaire veille à ce que l'ensemble de son personnel possède les habilitations et permis nécessaires, et à jour, pour réaliser les prestations demandées.

Le Titulaire doit tenir compte des délais incompressible pour l'obtention des agréments (exemple : délivrance du Titre de Circulation) et la réalisation des formations obligatoires.

#### 7.2.1- Reprise du personnel

Sans objet ici

#### 7.2.2- Compétences / Profils

Idéalement, il est demandé aux agents d'accueil d'être Titulaires, a minima, d'un diplôme Bac+2 ou équivalent, si possible dans les domaines de l'accueil, du tourisme ou des langues.

#### Compétences

Quel que soit le diplôme, les compétences minimales requises sont les suivantes pour tous les agents d'accueil :

- Maîtrise du français oral ;
- Maîtrise du français écrit (grammaire, orthographe, qualité rédactionnelle), notamment pour les missions administratives, telles que les réponses écrites aux questions et réclamations des usagers ;
- Maîtrise de l'anglais oral et écrit ;
- Maîtrise des techniques d'accueil (physique et téléphonique) et d'expression orale ;
- Capacité à gérer une multitude d'interlocuteurs ;
- Capacité à apporter des réponses fiables ;
- Capacité à gérer des situations de stress, et notamment être en mesure de garder son calme et ses moyens face à des situations ou à des personnes difficiles ;
- Capacité à travailler de manière coordonnée au sein d'une équipe, aptitudes relationnelles ;

- Connaissances dans le domaine du tourisme de la Réunion et de la zone océan Indien ;
- Maîtrise des logiciels bureautiques courants (Word/Excel/Powerpoint/Outlook/...) .

Il est recommandé au Titulaire de compter parmi son personnel, une partie d'agents d'accueil avec les compétences suivantes :

- Maîtrise d'autres langues telles que l'allemand, l'espagnol, le malgache, le chinois, ...

Pour le personnel dédié à la manipulation des denrées alimentaires dans l'enceinte du salon :

- Maîtrise des règles HACCP (Hygiène, Analyse des risques, maîtrise des points critiques).
- Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène (BPH) :
  - Lavage des mains
  - Port de tenues adaptées
  - Gestes barrières contre la contamination
- Maîtrise de la chaîne du froid (stockage, contrôle, enregistrement).
- Connaissance des températures de conservation et de remise en température.
- Savoir éviter la contamination croisée.
- Respect des protocoles de traçabilité et d'étiquetage.
- Gestion des dates : DLC.
- Application des règles d'entretien des espaces :
  - Nettoyage
  - Désinfection
  - Plan de lutte contre les nuisibles

### Qualités requises

Les qualités requises pour tout agent d'accueil sont les suivantes :

- Très bonne présentation et élocution ;
- Diplomatie ;
- Courtoisie ;
- Sens de l'écoute et du service ;
- Goût du contact ;
- Discrétion ;
- Aptitude naturelle à l'entraide ;
- Bonne gestion du stress.

Le personnel engagé doit faire preuve d'une excellente présentation.

Tout comportement préjudiciable à l'égard des clients et de l'image de marque de la SA ARRГ est formellement proscrit.

De par leurs missions et le lieu d'exécution de leurs fonctions, le personnel d'accueil est susceptible, en cas de crash aérien, d'intervenir au plus près des familles de victimes. Une sensibilisation spécifique à la gestion de crise est requise tout au long de leur carrière.

### 7.2.3- Formation initiale / Intégration des agents

Le Titulaire présente à la SA ARRG une équipe d'agents en nombre suffisant, et correctement formée, pour assurer les prestations commandées.

Les agents sont réputés avoir suivi un parcours d'intégration qui leur permet d'avoir une connaissance fine du site aéroportuaire et de son exploitation aussi bien en conditions nominales qu'en cas de forte affluence.

Un programme détaillé de formation initiale et d'intégration, comprenant un volume horaire par module envisagé, est communiqué à la SA ARRG.

Ce programme doit obligatoirement comprendre :

- Un module sur l'accueil spécifique des personnes porteuses de handicap, à décrire par le Titulaire ;
- Un module sur les mesures HACCP ;

### 7.2.4- Formation continue

Les agents sont formés régulièrement suivant un programme de formation continue dont une version actualisée est communiquée chaque année, au mois de juin, à la SA ARRG, qui est habilitée à émettre un avis et à demander des ajustements éventuels.

Les formations dispensées doivent permettre l'adaptation des compétences des agents aux évolutions de la clientèle et de ses habitudes.

**Le candidat explicitera ces éléments dans le cadre de réponse.**

### 7.2.5- Uniforme

Les agents, de par leurs fonctions, représentent l'image de l'aéroport et de la S.A ARRG.

La présentation des personnels, ainsi que leur comportement se doivent d'être irréprochables en toutes circonstances.

Le Titulaire doit fournir des uniformes de qualité, à son personnel présent dans l'enceinte du salon.

Par ailleurs, chaque personnel doit disposer d'une dotation suffisante pour assurer une présentation irréprochable. Cette dotation doit être renouvelée régulièrement.

Considérant que les exigences de la SA ARRG se limitent au caractère irréprochable des tenues (propreté, usure, ...), il est néanmoins conseillé au Titulaire d'observer les précautions suivantes :

- Choix des tissus : infroissable pour rester parfait toute la journée, faible tendance au boulochage pour un aspect impeccable, confortable ;

- Qualité : Forte résistance à l'usure, lavable en machine ;
- Coloris : Rappel de la charte graphique de la SA ARRG, sans utilisation de son logo ;
- Robe possible pour les hôtes ;
- Ceinture pour tous les pantalons et jupes, possible pour la robe ;
- Chaussures d'hôte(esse) de qualité et en cuir.
- Adapter les tenues en fonction de la saison fraîche / chaude, en prenant en compte le réchauffement climatique.

L'ensemble du personnel à la charge du Titulaire doit être immédiatement identifiable par :

- Le port d'une tenue commune à l'ensemble des agents du salon,
- Le port d'un badge mettant en évidence sa qualité de salarié

La bonne présentation vestimentaire du personnel est de rigueur, les tenues non conformes ne sont pas acceptées.

Une différenciation est demandée pour identifier les agents occupant un poste de supervision : foulard ou tenue de couleur différente, badge spécifique, etc.

Pour les personnels masculins, le port d'une cravate n'est pas obligatoire, à l'exception des évènements.

Pour les personnels féminins, un foulard reprenant les couleurs de la SA ARRG est requis.

Les tenues, qui doivent être conformes aux spécifications techniques requises, font l'objet d'une validation préalable de la SA ARRG.

Lors d'évènements particuliers ou évènementiels (tels que Nouvel An chinois, Dipavali, Fêtes de Noël, etc.), il pourra être demandé au Titulaire de fournir un uniforme occasionnel, validé préalablement par la SA ARRG, et qui respecte l'image de marque de la société.

#### 7.2.6- Comportement des agents / Image

Les agents en poste dans l'enceinte du Salon, par leurs fonctions, représentent l'image de l'aéroport et de la S.A ARRG.

La présentation des personnels, ainsi que leur comportement se doivent d'être irréprochables en toutes circonstances. Les agents ne peuvent interrompre leur vacation pour toute activité personnelle ou professionnelle autre que celle décrite dans le présent CCTP.

Selon la législation en vigueur, il est interdit de fumer à l'intérieur des terminaux.

La perception de pourboires par le personnel du Titulaire est formellement interdite.

Le personnel du Titulaire est par ailleurs tenu à la plus grande discrétion. Il lui est formellement interdit de divulguer des informations dont il aurait eu connaissance du fait de son travail. Le Titulaire serait tenu pour responsable des préjudices qui pourraient être causés par le manque de discrétion de son personnel.

### **7.3- Dimensionnement des équipes**

L'amplitude horaire indicative d'activité est de 5h00 à 23h30, mais, en fonction des besoins et des aléas, cette plage peut être modifiée, augmentée ou réduite. Le Titulaire fait son affaire de la continuité de service en toutes circonstances, et du dimensionnement de son effectif.

L'ouverture du salon ARRG sera conditionnée par le programme des vols ainsi que par le niveau de commercialisation.

### **7.4- Astreinte**

Le Titulaire désigne un interlocuteur opérationnel durant toute la durée de la prestation. Il doit être joignable à un numéro unique.

Afin de permettre à la S.A. ARRG d'assurer la continuité de mission de service public, le Titulaire s'engage à ce qu'à toute heure, 7/7 et 24/24, un responsable d'astreinte, à même de prendre des décisions managériales, puisse être joignable à un numéro unique.

### **7.5- Continuité de service**

Le Titulaire s'organise de telle sorte que la continuité du service soit respectée, et pour ce faire, il dispose en permanence d'un effectif qualifié.

Le Titulaire doit par ailleurs être capable d'assurer la mission de service public et doit respecter la loi Diard en vigueur. Il devra pour cela prendre des dispositions et des organisations afin de ne pas avoir d'interruption de service public.

La loi n° 2012-375 du 19 mars 2012 dite « loi Diard » a créé une obligation analogue pour les travailleurs du secteur aérien. Elle s'applique au personnel navigant (personnel navigant commercial et pilotes de ligne) et au personnel d'assistance au sol. La déclaration individuelle doit être transmise à l'employeur 48 heures avant la participation au mouvement de grève. Les salariés ont jusqu'à 24 heures avant le mouvement pour renoncer à participer à la grève.

Afin de permettre à la S.A. ARRG d'assurer la continuité de mission de service public, le Titulaire s'engage à proposer de son propre chef, des solutions de remplacement, en cas d'absence de son personnel programmé.

En l'absence d'agents qualifiés du Titulaire disponibles, l'exploitant d'aérodrome se réserve le droit de faire effectuer aux frais du Titulaire les prestations décrites au marché par une société de son choix. Les prestations non réalisées par le Titulaire ne sont pas rémunérées.

Le Titulaire s'engage à ce qu'à toute heure, un responsable puisse être joignable afin de prendre les mesures permettant la mise à disposition d'un agent d'accueil dans un délai n'excédant pas 1 (une) heure à compter de la demande (appel téléphonique, courriel).

## **7.6- Hygiène, sûreté et Sécurité du travail**

Les prestations du marché sont soumises aux prescriptions du décret de loi 92-158 du 20fev92 relatives aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Un plan de prévention est établi entre le Titulaire et l'exploitant d'aéroport avant le début des prestations.

Le Titulaire s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté en vigueur sur l'aéroport de la Réunion Roland Garros et notamment les mesures particulières d'application de l'arrêté préfectoral fixant les mesures de police applicables sur l'aéroport.

Il est rappelé par ailleurs que le personnel est tenu de respecter strictement les interdictions de fumer dans les lieux publics, sur les aires côté piste et d'une façon générale en présence des passagers.

## **7.7- Moyens mis à disposition par l'entité adjudicatrice**

### 7.7.1- Locaux

La SA ARRG fournit, à sa charge :

- Le mobiliser du salon
- Une zone pour l'agent d'accueil (équipement à la charge du Titulaire)
- Les écrans digitaux d'information
- Un poste téléphonique (hors téléphone portable)
- Une interface via le site e-commerce pour suivre le nombre de réservations par jour et par tranche horaire. Cet outil permettra au prestataire d'accéder en temps réel au taux de remplissage ainsi qu'aux réservations du jour (une formation sera mise en place à cet effet).
- Une interface via le site extranet de l'aéroport pour le dépôt des rapports d'activité

### 7.7.2- Stationnement des véhicules / Stockage des matériels

#### Véhicules professionnels / Matériels

Au début du marché, le Titulaire fournit au service Parcs et Accès, la liste à jour de son parc de véhicules. Cette liste devra être tenue en permanence à jour.

Le stationnement des véhicules professionnels non captifs du Titulaire se fait dans le parking P1, moyennant une redevance de stationnement selon les tarifs en vigueur. La perte des cartes d'accès est soumise à la perception de frais de renouvellement.

Les véhicules circulant en ZCP doivent être équipés d'un laissez-passer véhicules obtenu auprès du service Sûreté de la SA ARRГ.

Le stationnement des véhicules du personnel du Titulaire se fait dans les parcs et accès désignés par l'exploitant d'aéroport. Au début du marché, le Titulaire fournit au service Parcs et Accès, la liste à jour de son personnel afin que les cartes d'accès lui soient délivrées. Cette liste devra être tenue en permanence à jour.

Une redevance de stationnement est due par le Titulaire selon les tarifs en vigueur. La perte des cartes d'accès est soumise à la perception de frais de renouvellement.

### **7.8- Matériels mis à disposition par le Titulaire**

Il incombe au Titulaire d'équiper le salon en fonction de ces besoins : ex. : vitrines réfrigérée, appareil à café, etc.

## **8- CONTRÔLE ET EVALUATION DE LA PRESTATION**

La S.A ARRГ souhaite s'assurer, au quotidien, que la qualité des prestations rendues par ses sous-traitants, est conforme à ses attentes.

Un cahier d'engagements de service, qui récapitule les attentes de la SA ARRГ en matière d'accueil, sera rédigé par le Titulaire, et soumis à la validation du Gestionnaire.

Ce document sert de base de travail pour le contrôle et l'évaluation régulière de la prestation.

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) seront élaborées en concertation avec le Titulaire.

Le Titulaire est donc informé que pendant la durée du contrat, la qualité des prestations dont il a la charge, fera l'objet de séquences d'évaluation régulières qui auront pour but de mesurer la qualité globale de ses interventions.

Les différentes mesures mises en œuvre tout au long du marché pour garantir une prestation performante sont les suivantes, à savoir :

- Revues Trimestrielles d'Activité (RTA) ;
- Audits Qualité ;
- Contrôles Qualité ;
- Visites mystère ;
- Enquêtes de satisfaction ;
- Traitement des réclamations dans un délai inférieur à 14 J ;
- Dispositifs de mesure de la satisfaction.

Le Titulaire a également la possibilité de mettre en œuvre un programme d'audits internes qui pourra être partagé avec la S.A. ARRG.

## **8.1- Contrôle de la prestation**

### 8.1.1- Revues Trimestrielles d'Activité

La RTA est l'occasion :

- De faire un bilan concerté sur l'activité, sur la base d'indicateurs de performance préalablement définis ;
- De faire un bilan sur les questions et réclamations Clients
- D'évaluer la performance du Titulaire ;
- D'échanger sur les aspects positifs et négatifs de la prestation et de définir les axes de progrès ;
- De débriefer au sujet des réclamations éventuelles / commentaires négatifs sur les réseaux sociaux ;
- De partager les actualités de la plateforme ;
- De faire un bilan complet de la haute saison ;
- D'établir un scénario d'armement pour la période future.

Sont présents aux RTA :

- Les référents opérationnels de chaque entité ;
- L'animateur Qualité de la S.A. ARRG ;
- Le (La) Responsable Expérience Client ;
- Le Directeur des Opérations Commerciale et Immobilières de la S.A. ARRG, ou son représentant, a minima une fois par an ;
- Les référents administratif et opérationnel du Titulaire, a minima une fois par an ;
- Tout représentant à même de contribuer à l'amélioration de la prestation.

A chaque date anniversaire du marché, en fonction de l'évolution de l'activité du terminal, un point des moyens prévus par le Titulaire est réalisé conjointement avec l'exploitant d'aérodrome, en se basant uniquement sur les conséquences de l'évolution du trafic ou des installations.

Les RTA font l'objet d'un compte-rendu écrit.

### 8.1.2- Audits Qualité

Ces audits sont l'occasion pour la S.A. ARRG de contrôler le respect du cahier des charges et la qualité de la prestation.

Programmés a minima 1 fois par an, ces audits font l'objet d'un préavis minimum de 2 semaines, avec indication claire du domaine qui sera évalué.

Ces audits sont réalisés par du personnel de l'entité adjudicatrice, préalablement formé.

Les audits-qualité font l'objet d'un compte-rendu écrit.

A l'occasion de chacune de ces séquences d'évaluation, qui peuvent se dérouler en sa présence, le Titulaire sera invité à prendre connaissance des conclusions y afférentes et à formuler des observations sur le contenu précis des conclusions en la matière.

Le Titulaire dispose alors d'un délai de 8 jours à compter de la transmission de la fiche de notation qui le concerne pour formuler lesdites observations et faire valoir ses propositions d'amélioration et/ou objections.

L'évaluation est réalisée sur les items suivants :

- Respect du délai de réponse et de traitement en cas de demande de la SA ARRG ;
- Qualité globale des prestations et comportement du personnel ;
- Formation du personnel ;
- Respect de la réglementation en vigueur ;

L'évaluation donne lieu à la formulation d'une note sur 20 points qualifiant la prestation de très satisfaisante à insuffisante, selon une grille d'évaluation transmise préalablement.

Les conclusions des audits seront transmises au Titulaire sous forme de compte-rendu écrit dans un délai de 15 jours après leur réalisation.

### 8.1.3- Contrôles Qualité

Des contrôles Qualité peuvent être organisés par la S.A ARRГ, sans préavis, ni notification préalable au Titulaire du marché.

Ces contrôles sont effectués par du personnel de la S.A. ARRГ. Ils peuvent concerner un ou plusieurs domaines d'évaluation.

Tous ces contrôles Qualité donnent lieu à un compte-rendu remis au Titulaire lors des RTA.

### 8.1.4- Visites mystères

Des visites mystères peuvent être organisées par la S.A ARRГ, sans préavis, ni notification préalable au Titulaire du marché.

Pour ce faire, la S.A. ARRГ peut avoir recours à des clients mystères ou utiliser la vidéosurveillance.

Toutes les visites mystère donnent lieu à un compte-rendu remis au Titulaire lors des RTA.

### 8.1.5- Enquêtes de satisfaction & Traitement des réclamations

Des enquêtes peuvent être réalisées pour mesurer la satisfaction des clients et usagers.

Par ailleurs, les réclamations des clients et usagers sont prises en compte pour évaluer la performance de la prestation.

### 8.1.6- Dispositifs de mesure de la satisfaction.

La S.A. ARRГ se réserve le droit d'installer des dispositifs de mesure de la satisfaction client (de type « smiley box ») tout au long du parcours du passager. Le Titulaire est informé qu'il ne pourra pas refuser de se soumettre à de tels dispositifs et que les résultats de ces dispositifs seront utilisés dans le cadre de l'évaluation des prestations.

## **8.2-Evaluation de la prestation**

Des objectifs Qualité sont fixés par l'exploitant d'aéroport pour la réalisation des prestations décrites au présent cahier des charges.

L'atteinte de ces objectifs est jugée lors des contrôles programmés et aléatoires sur :

- la relation-client (questionnaire de satisfaction, client mystère, ...);
- le professionnalisme du personnel du Titulaire (tenue, port de l'uniforme, « bonjour », « bon voyage », prévenance, attitude globale,...);
- l'aspect et l'état du matériel mis à disposition, le respect des zones ;

- les réclamations et commentaires sur les réseaux sociaux des clients et clients compagnies aériennes
- la capacité du Titulaire à traiter les réclamations, à remonter les incidents, à répondre aux dysfonctionnements... avec célérité.

Mensuellement, la prestation est notée comme suit :

Critère de notation	Nombre de manquements / critère					
	0	<5	<10	<15	<20	≥20
- non-conformité aux engagements de service (qualité de service ACCUEIL et CATERING)	6 points	5 points	3 points	1 point	0 point	0 point
- nombre d'absences et non-respect du délai de remplacement	3 points	2 points	2 points	0 point	0 point	0 point
- nombre de réclamations Clients et Compagnies	4 points	3 points	2 points	0 point	0 point	0 point
- aspect et état du matériel mis à disposition / Uniformes	4 points	2 points	1 point	2 points	1 point	0 point
- traitement des incidents et réclamations	3 points	2 points	0 point	0 point	0 point	0 point

La somme des notes pour les 05 critères de notation donne une note totale sur 20 points.

En fonction de la note obtenue mensuellement, le montant total des prestations facturées sera minoré de la façon suivante :

- entre 0 et 12 inclus réfaction sur le prix de 3%
- entre 12 et 14 inclus réfaction sur le prix de 2%
- entre 15 et 20 +/- 0%

Les supports permettant de mesurer en toute objectivité la performance du Titulaire lui sont transmis à la mise en œuvre du marché.

En cas de manquements répétés, mineurs ou graves, la SA ARRG se réserve le droit d'exiger de son Titulaire qu'il ne mette plus en contact avec les clients, les agents faisant montre d'un comportement incompatible avec les exigences de qualité en matière d'accueil.

## **9- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SURETE**

La sûreté aéroportuaire intègre l'ensemble des mesures mises en œuvre pour éviter un acte malveillant.

L'application des textes réglementaires en vigueur concernant les mesures de sûreté, ainsi que des procédures établies par l'Exploitant d'aéroport, s'imposent aux Titulaires attributaires d'un marché ou d'un contrat.

Dès lors que les missions définies dans le marché amènent le Titulaire à intervenir dans la zone côté piste (ZCP), des contraintes de sûreté s'appliquent :

- En matière de respect des procédures de sûreté ;
- En matière de titre de circulation aéroportuaire :
  - Titre de Circulation Véhicule (TCA) ou badge sûreté, pour les personnes,
  - Laisser-passer Véhicules (LPV) pour les véhicules.

### **Obtention des TCA/LPV**

Afin de pouvoir accéder à la ZCP, toute personne ou véhicule doit disposer d'une autorisation d'accès valide.

Le Titulaire, agissant en son nom, ayant activité sur l'aéroport ARRГ, devra disposer d'un Programme de Sûreté et d'Assurance Qualité, qui contiendra :

- L'organisation sûreté de son entité, avec :
  - Le nom du Responsable Sûreté,
  - Le nom des Correspondants Sûreté, susceptibles de signer les demandes de badge ou de laisser passer,
- Le périmètre de mission du Titulaire et de ses employés,
- La gestion des autorisations d'accès,
- La gestion des formations.

Le Titulaire devra accomplir les formalités nécessaires à l'obtention des autorisations d'accès.

Le délai d'obtention des badges sur l'aéroport est de deux mois en moyenne pour une première demande ou un renouvellement.

Le Titulaire devra, dans un délai de cinq jours calendaires à compter de la notification du marché, se rapprocher du service des badges de l'ARRГ pour la marche à suivre afin de lancer la procédure de délivrance des badges permanents.

Le type de badge dépend des missions du Titulaire et de l'autonomie nécessaire à la réalisation de ses tâches.

Il existe trois types de badges/laissez-passer :

- **Badge permanent :**
  - Rouge : pouvant donner accès à des secteurs fonctionnels et des secteurs sûreté,
  - saumon : pouvant donner accès uniquement à des secteurs fonctionnels,
  - bleu : pouvant donner accès à la zone publique non librement accessible.
  - Il permet un accès sans accompagnement.
  - Il est délivré par l'Exploitant d'aéroport, après l'obtention de l'habilitation par les Services de l'Etat (PAF & DGAC), sur présentation d'une attestation de suivi de la formation 11.2.6.2 (voir ci-après).

- Ces demandes sont réalisées auprès des agents badge de l'Exploitant d'aéroport.
  - Le coût d'un badge à l'unité est défini dans la grille tarifaire de la SA ARRГ.
  - Ces badges sont valides pour la durée de l'activité sur la plateforme, et jusqu'à 3 ans maximum.
- Badge accompagné (vert) : Il permet un accès accompagné à la ZCP. L'accompagnant, détenteur d'un badge permanent, doit garder sous sa surveillance constante la personne accompagnée. Il est responsable de la personne disposant d'un badge vert durant tout le séjour en ZCP. Une personne détentrice d'un badge permanent peut accompagner jusqu'à 5 personnes.  
Ces demandes sont réalisées auprès des services compétents de l'Etat (PAF ou GTA) avec un délai de prévenance de 48H minimum.  
Ce badge vert est valable pendant 24h, et peut être renouvelé au maximum pendant 5 jours consécutifs sur une période de 30 jours calendaire.
- Laissez-passer véhicules (LPV) : Il permet l'accès d'un véhicule à la ZCP. Ce laissez-passer, d'une validité maximale de 3 ans, doit être affiché de façon permanente en haut à droite du pare-brise. Cette demande est réalisée auprès du service des badges de l'Exploitant d'aéroport. Le coût de ce LPV est défini dans la grille tarifaire de la SA ARRГ.
- Laissez-passer véhicules (LPV) temporaire : Il permet l'accès d'un véhicule à la ZCP pour une durée de 24H maximum. Ce laissez-passer doit être affiché sur le tableau de bord durant tout le temps de présence du véhicule en ZCP. Cette demande est réalisée auprès de la GTA avec un délai de prévenance de 48H minimum.

### **Formation à la sûreté**

Le Titulaire devra se rapprocher des organismes de formation certifiés afin d'inscrire ses agents à une session de formation à la sûreté aéroportuaire.

Plusieurs organismes existent autour de la plateforme ARRГ : CAMAS FORMATION, DGF FORMATION, REUNION AIR SURETE, OSR SURETE, etc.

### ***Responsable/correspondant sûreté***

Tout responsable sûreté/correspondant sûreté du Titulaire doit, au préalable, suivre les formations sûreté 11.2.2 et 11.2.5 (Règlement UE 2015/1998) pour pouvoir exercer ses fonctions.

Ces formations équivalent à 7h + 14h environ.

Elles permettent d'acquérir les connaissances nécessaires au suivi des obligations sûreté qui incombent au Titulaire et à ses employés intervenant sur la plateforme.

Cette formation, étant plus approfondie que la sensibilisation sûreté, permet de se substituer à la formation badge 11.2.6.2 pour l'obtention du badge.

Cette formation est valable pour 5 ans, hors cas de période d'inactivité de 6 mois ou plus.

### ***Détenteur d'un badge rouge***

Toute personne effectuant une demande de badge permanent doit suivre la formation 11.2.6.2 (Règlement UE 2015/1998) au préalable pour pouvoir se faire délivrer son badge et donc pouvoir accéder à la ZCP de l'aéroport.

Cette formation est d'une durée de 3h30. Elle permet d'acquérir les connaissances de base au travail en ZCP, et les obligations incombant aux détenteurs de badges permanents.

Cette formation est valable pour 3 ans, hors cas de période d'inactivité de 6 mois ou plus.

### **Obligations des entreprises faisant les demandes de badges**

Le Titulaire s'assure que ses employés détenteurs d'un badge sont à jour de leur formation à la sûreté.

Le Titulaire faisant la demande de badge/laissez-passer :

- Déclare sans délai au service badge de l'Exploitant d'aéroport les évolutions intervenues dans les activités des personnes agissant pour son compte lorsque ces évolutions impliquent la fin de validité d'un badge ou la modification des domaines accessibles ;
- Informe, sans délai et par écrit, le Titulaire du badge qui ne justifie plus d'une activité en ZCP, ou dont le titre est arrivé en fin de validité, de son obligation de restituer son badge ;
- Organise un service de collecte des badges/laissez-passer périmés et les restitue sans délai au service badge de l'Exploitant d'aéroport ;
- Appose de façon apparente sur le véhicule le nom de l'entreprise et, le cas échéant, son logo ;
- Tient à jour la liste des véhicules disposant d'un laissez-passer.

Le Titulaire doit de même établir une liste des articles soumis à autorisation aux vues de l'Appendice 1A et effectuer une demande d'autorisation d'entrée d'outils métier, si cela s'avère nécessaire (EN-07-293 V3, document sera fourni par l'Exploitant d'aéroport).

### **Obligations des détenteurs de badge/laissez-passer**

Les personnes, détentrices d'un badge rouge, qui accèdent à la ZCP, ont pour obligation de respecter les réglementations et procédures sûreté, sous peine de manquements et d'amendes.

### ***Obligations liées à l'utilisation de leur badge/laissez-passer***

Toutes les personnes détentrices d'un badge rouge doivent :

- Être en possession d'une pièce d'identité lors de leur entrée en ZCP et durant tout leur séjour en ZCP ;
- Accéder à la ZCP uniquement par les accès autorisés (PIF et PARIF) ;
- Accéder uniquement aux secteurs sûreté et/ou fonctionnels qui leur ont été autorisés
- ET uniquement pour les besoins de leur activité professionnelle ;
- Porter leur badge/laissez-passer en permanence et de façon apparente ;
- S'assurer que le laissez-passer est apposé sur le véhicule pendant toute la durée de leur séjour
- en ZCP ;

- En aucun cas ne prêter leur badge à un tiers pour quelque motif que ce soit ;
- Accompagner, en permanence en ZCP la personne détentricrice d'un badge vert : le Titulaire d'un badge vert ne se déplace en ZCP qu'avec l'accompagnant désigné par le Titulaire à l'origine de la demande de badge, et en possession du document d'accompagnement remis par les Services Compétents de l'Etat (PAF ou GTA) ;
- Signaler sans délai toute perte ou vol de badge/laissez-passer à leur supérieur hiérarchique ou au Service Badge de l'Exploitant d'aéroport ;
- Retourner les badges/laissez-passer immédiatement après la fin de leur mission sur la plateforme à leur supérieur hiérarchique, au Service des badges de l'Exploitant d'aéroport ou aux Services Compétents de l'Etat.

### ***Obligations liées au respect des procédures de sûreté :***

Toutes les personnes accédant en ZCP doivent :

- Se soumettre aux procédures de contrôle d'accès, de surveillance, et d'inspection filtrage des personnes, des objets transportés, et des véhicules ;
- Il est important d'anticiper le fait qu'en fonction des matériels/marchandises/véhicules entrants, la durée nécessaire au contrôle peut être plus ou moins longue.
- Ne pas entraver ni neutraliser le fonctionnement normal des dispositifs de contrôle d'accès à la ZCP ;
- Ne pas faciliter l'entrée de personnes dépourvues des autorisations nécessaires en ZCP ;
- Protéger leurs outils métier, qu'ils soient soumis à autorisation ou non. Ces outils doivent être sous leur constante surveillance OU être placés dans un local sécurisé où seules les personnes autorisées pourraient y avoir accès. Cette vigilance doit être accrue dans les secteurs où des passagers pourraient être présents.

### **Les manquements et amendes**

#### ***Personne Physique***

Amende d'un montant maximal de 750 € ou suspension du badge pour une durée maximale de 30 jours pour la personne physique (ces plafonds doublés en cas de récidive) pour :

- Non-respect des textes réglementaires applicables,
- Refus de se soumettre au contrôle d'accès à la ZCP et/ou à l'inspection filtrage ;
- Non-respect du port du badge/laissez-passer (absence de badge/laissez-passer...) ;
- Non-respect de l'utilisation et de restitution du badge/laissez-passer (prêter son badge à un tiers, ne pas rendre son badge dans les délais impartis...) ;
- Absence de protection des outils métiers après leur introduction en ZCP.

Amende d'un montant maximal de 150 € et suspension du badge rouge pour une durée de six jours (ces plafonds doublés en cas de récidive) pour :

- Défaut de port apparent du badge/laissez-passer ;
- Utilisation en dehors de leur zone de validité du badge ou du laissez-passer.

#### ***Personne Morale***

- Amende administrative d'un montant maximal de 7 500 €, en fonction de la nature et de la gravité des manquements et éventuellement des avantages qui en sont tirés ;

- Amende d'un montant maximal de 1500 € en cas de défaut de présentation des documents exigibles par la réglementation.

Ces plafonds sont doublés en cas de récidive.

## **10- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE**

La sécurité aéroportuaire intègre l'ensemble des mesures mises en œuvre pour éviter un accident d'aéronef.

Un plan de prévention faisant figurer les consignes de sécurité et d'organisation à respecter est émis par les services de l'exploitant d'aérodrome et est adressé au Titulaire pour diffusion auprès de chaque agent. Chaque document dûment signé par chaque salarié est conservé dans le dossier de ce dernier ; il est consultable à tout moment par l'exploitant d'aérodrome.

Par ailleurs le Titulaire doit impérativement exposer aux agents l'analyse des risques et la mise en place des règles de prévention qui s'y rattachent telle que :

- Port permanent des équipements de protection individuels,
- Interdiction de fumer pendant le service,
- Interdiction de consommer des boissons alcoolisées pendant le service,
- Non exhaustif.

Chaque agent est destinataire d'un règlement général de sécurité qui se doit d'être respecté. L'exploitant d'aérodrome peut, à tout moment, demander le remplacement d'un agent ne respectant pas ce règlement. Ni le Titulaire, ni l'agent, ne pourront se prévaloir d'une quelconque indemnisation.

Toutes les clés et passes fournis au Titulaire pour exercer sa mission sont sous sa responsabilité et doivent être remplacés en cas de perte ou si le matériel est endommagé ; ils devront être restitués à l'exploitant d'aérodrome à la fin du présent contrat.

D'une façon générale, le Titulaire doit se conformer aux règles en vigueur sur la plate-forme.

## **11- OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SECURITE INFORMATIQUE**

Ce chapitre concerne les agents du Titulaire qui se connecteront sur les sites E-commerce et extranet de la SA ARRG. Ces utilisateurs devront respecter les conditions générales d'utilisation de ces sites web. Des comptes nominatifs seront créés pour chaque agent.

Un profil spécifique sera attribué aux agents du Titulaire pour qu'ils puissent réaliser les tâches nécessaires à la prestation (identification des passagers ayant réservé le salon, fourniture des rapports d'activité...).

## **12- ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE**

L'ensemble des informations qui seront communiquées au cours des prestations restent confidentielles, elles ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers ou à des membres du personnel du Titulaire non appelés à participer à l'exécution des prestations, sauf si la

divulgarion est nécessaire en raison d'obligations légales, comptables ou réglementaires échappant au contrôle du Titulaire retenu.

Un engagement de confidentialité doit être complété et signé par le Titulaire avant toute mise en œuvre des prestations.

### **13- OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNEES (RGPD)**

L'ensemble des prestations assurées par le Titulaire devra être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - n°2016/679) du 27 avril 2016 et qui est en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Un clausier RGPD doit être signé par le Titulaire. Ce clausier décrit les traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des prestations réalisées. Il décrit également les obligations à respecter en matière de conformité au RGPD.

Le Titulaire doit notamment s'engager à prévenir la SA ARRG de toute violation de données à caractère personnel dès qu'il en aura connaissance.

Si le Titulaire met en œuvre des traitements de données à caractère personnel qui ne sont pas décrits dans le clausier RGPD alors la SA ARRG doit être tenue informée de la nature et de la raison de ce traitement. Il peut s'agir de: collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction, ... de données à caractère personnel.