

MARCHE DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P)

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

2025EXP016_MARCHÉ PRESTATIONS D'ACCUEIL DES PERSONNES ET DES PASSAGERS A L'AÉROPORT DE LA REUNION ROLAND GARROS

Entité Adjudicatrice

**LOT 1 : PRESTATION D'ACCUEIL DES PASSAGERS, DE LEURS ACCOMPAGNANTS
OU ATTENDANTS, DES PERSONNES ET USAGERS DE L'AÉROPORT**

*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.....	6
4- ACTEURS / REFERENTS	7
5- DESCRIPTION GENERALE DE LA MISSION.....	7
5.1- Agent d’accueil « fixe »	8
5.2- Agent d’accueil « volant »	9
5.2.1- Hall public.....	9
5.2.2- e-gates.....	10
5.2.3- aubettes PAF	10
5.2.4- « Bornes Libre-Service » ou « BLS »	11
5.2.5- au niveau du PIF	11
5.2.6- en piste (aire de trafic)	12
5.3- Agent d’accueil « VIP ».....	12
5.4- Agent d’accueil « évènementiels »	13
5.5- Agent d’accueil « badges sûreté »	Erreur ! Signet non défini.
5.6- Interlocuteur privilégié / Référent opérationnel	13
6- ORGANISATION DE LA MISSION	14
6.1- Gestion des programmes de vols et ajustements.....	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	18

7.2.2- Compétences / Profils	18
7.2.3- Formation initiale / Intégration des agents	19
7.2.4- Formation continue.....	19
7.2.5- Uniforme	20
7.2.6- Comportement des agents / Image	21
7.3- Dimensionnement des équipes.....	21
7.3.1- Programmation d'une équipe minimale fixe / Forfaitisation de la prestation	22
7.3.2- Prestation additionnelle hors-forfait	23
7.3.3- Ajustement du dimensionnement des équipes	24
7.4- Astreinte.....	24
7.5- Continuité de service.....	24
7.6- Hygiène, sûreté et Sécurité du travail.....	25
7.7- Moyens mis à disposition par l'entité adjudicatrice	25
7.7.1- Locaux.....	25
7.7.2- Stationnement des véhicules / Stockage des matériels.....	26
7.8- Matériels mis à disposition par le Titulaire	26
8- CONTRÔLE ET EVALUATION DE LA PRESTATION.....	27
8.1- Contrôle de la prestation	27
8.1.1- Revues Trimestrielles d'Activité / Revue annuelle Fournisseur	27
8.1.2- Audits Qualité.....	28
8.1.3- Contrôles Qualité	29
8.1.4- Visites mystères	29
8.1.5- Enquêtes de satisfaction & Traitement des réclamations	29
8.1.6- Dispositifs de mesure de la satisfaction.....	29
8.2-Evaluation de la prestation	29
9- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SURETE.....	30
10- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE.....	35
11- OBLIGATIONS ET RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNEES INFORMATIQUES ET RGPD	35

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 le Protection des Données

RMA	Revue Mensuelle d'Activité
RTA	Revue Trimestrielle d'Activité
SA ARRG	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 ARRГ, en tant que concessionnaire, doit assumer la mission d'information et d'accueil des passagers et du public.

Cette mission est externalisée et consiste en la réalisation de prestations d'accueil physique et téléphonique pour le compte de la SA ARRГ, afin de garantir, à l'ensemble de ses clients, l'accès à une information aéroportuaire et touristique fiabilisée, et à un service de qualité.

La qualité des prestations fournies par le Titulaire du marché, quel qu'en soit l'objet, participe, pour la SA ARRГ, 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 ARRГ souhaite s'entourer de compétences pour garantir à ses clients, un service d'accueil et d'information de qualité, conforme aux exigences qu'elle s'est fixée.

Le Titulaire, par son expertise dans le domaine de spécialité et l'implantation locale qu'il s'engage à déployer dès la notification du contrat, met en œuvre un savoir-faire en matière d'accueil aéroportuaire, qui se traduit par la réalisation de missions en parfaite autonomie.

La réalisation de la prestation exclut toute immixtion de la SA ARRГ dans la gestion de ladite prestation par le Titulaire, mais elle suppose l'adhésion du Titulaire à toutes les procédures de la SA ARRГ dans les mêmes conditions que celles qui sont imposées à tous ses autres partenaires.

La prestation attendue comprend principalement :

- L'accueil physique des clients et usagers,
- L'accueil téléphonique des clients et usagers,
- L'information des clients et usagers par le biais des outils informatiques mis à disposition,
- Le guidage et l'accompagnement éventuels des clients et usagers,
- La remise de documents.

3- LIEUX D'INTERVENTION - DESCRIPTIF DU SITE

Les prestations décrites au marché s'effectuent, de manière générale, sur la plateforme aéroportuaire de la Réunion Roland Garros, et plus précisément :

- Au sein de l'aérogare Passagers (Arrivées et Départs), aussi bien en zone côté ville (ZCV) qu'en zone côté piste (ZCP), et à sa proximité immédiate (linéaire et parkings véhicules, parking avion, voie de service),
- Au sein du bâtiment administratif de l'aérogare Fret,
- Au sein du futur hall d'accueil touristique (ex-Bâtiment Loueurs),
- Au sein du siège social de la SA ARRГ situé, dans le bâtiment « Le Kerval ».

☞ *Annexe 1*

Néanmoins, lors d'événementiels organisés par la SA ARRG, les prestations décrites au marché pourront être effectuées en dehors de la plateforme aéroportuaire, en des lieux qui auront été désignés par l'Entité Adjudicatrice, sur l'île de la Réunion.

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) et directeur(trice) adjoint(e) d'exploitation, pour les prestations liées à l'activité opérationnelle,
- Le (La) directeur(trice) des achats ou l'acheteur en charge du marché, pour les termes contractuels.

L'Entité adjudicatrice désigne comme personnes référentes pour assurer le suivi d'exécution de la prestation :

- Les chefs d'escale de permanence,
- La (Le) chargé(e) de mission Exploitation,
- Le (La) directeur(trice) et directeur(trice) adjoint(e) d'exploitation,
- La (Le) directrice(eur) Marketing & Communication, ou son représentant, pour les prestations liées à des événements organisés par cette direction,
- La (Le) Responsable Sûreté, ou son représentant, pour les prestations liées à la gestion des badges Sûreté.

Ces personnels de la SA ARRG sont les interlocuteurs principaux du Prestataire et sont habilités 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 des prestations.

Il fournit par ailleurs un numéro de téléphone d'astreinte, joignable 24/7.

5- DESCRIPTION GENERALE DE LA MISSION

Avant de débiter la mission décrite dans le présent CCTP, le Titulaire s'informe auprès de la SA ARRG des moyens mis à disposition et des procédures en vigueur (nominales et dégradées) pour accueillir les clients de l'aéroport.

Ces moyens et procédures peuvent évoluer ; par exemple, en raison de changement des textes réglementaires. Le Titulaire s'adapte à ces modifications sans pouvoir demander un supplément de prix.

La prestation doit 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- Agent d'accueil « fixe »

L'agent d'accueil « fixe » a pour mission principale d'apporter aux clients et usagers, tous types de renseignements, dont ceux relatifs aux rotations des aéronefs, leur permettant ainsi de s'orienter et de se diriger dans et autour du terminal.

Ces prestations sont réalisées, en statique, derrière un comptoir situé dans l'aérogare passagers.

La présence de l'agent d'accueil « fixe » est nécessaire sur toute la plage d'ouverture de l'aérogare.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des clients et usagers au niveau du comptoir Accueil :
 - les informer sur des sujets liés à l'exploitation aéroportuaire, et notamment les horaires des vols,
 - les aiguiller dans et autour de l'aérogare,
 - les orienter vers le bon interlocuteur ;
- D'assurer le standard téléphonique ;
- D'effectuer les annonces sonores diffusées dans le terminal ;
- De répondre aux mails et autres messages informatisés provenant des clients et usagers, via une plateforme dédiée fournie par la SA ARRG ou via tout autre moyen disponible ;
- De réaliser des prestations administratives de type mise en forme et diffusion des informations pratiques, mise à jour des annuaires, mise en forme et impression des affiches provisoires de travaux, demandes d'intervention, etc, dans le respect de la charte graphique de la SA ARRG ;
- De contacter les taxis et VTC pour les transferts de passagers, notamment en cas de retard avion ;
- D'assurer la récupération des badges sûreté temporaires (badges verts) aux horaires préalablement définis et selon la procédure communiquée par la SA ARRG.
- D'assurer une surveillance de la zone pour y détecter toute anomalie avant intervention.
- D'assurer l'accueil des visiteurs ayant rendez-vous avec le personnel de la S.A. ARRG. Les agent accueil doivent également s'assurer que le registre des visiteurs est complété.

L'agent d'accueil « fixe », de par les caractéristiques de son poste (positionnement en permanence au comptoir d'accueil et présence sur toute la plage d'ouverture de l'aérogare), est le premier interlocuteur des passagers à mobilité réduite (PMR) au départ.

Il/Elle a donc également pour missions :

- D'accueillir les PSH qui se présentent au comptoir et de les aiguiller vers la zone d'attente qui leur est dédiée, dans l'attente de l'arrivée des agents PMR ;
- De répondre aux appels des PSH qui nécessitent une assistance sur un des parkings de l'aéroport ;
- De renseigner les PSH sur le déroulement de leur prise en charge ;
- D'avertir sans délai le Titulaire du marché PMR de toute demande d'assistance.

5.2- Agent d'accueil « volant »

L'agent d'accueil « volant » a pour mission principale d'apporter aux clients et usagers, tous types de renseignements, dont ceux relatifs aux rotations des aéronefs, leur permettant ainsi de s'orienter et de se diriger dans et autour du terminal.

L'agent d'accueil « volant » n'a pas de poste statique attribué ; il est amené à se déplacer dans toute l'aérogare ou à proximité. Il/Elle peut renforcer les équipes en place si nécessaire voire occuper un poste momentanément vacant, dont le périmètre est décrit ci-dessous. L'agent d'accueil « volant » peut occuper différents postes selon son lieu d'affectation.

La présence d'un agent d'accueil « volant » est nécessaire sur la majeure partie de la plage d'ouverture de l'aérogare. Sur certaines périodes de pointe, la SA ARRГ peut avoir recours à un ou plusieurs agents « volants » supplémentaires en simultané.

5.2.1- Hall public

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des clients et usagers, y compris les PSH, dans l'aérogare et à sa proximité immédiate :
 - les informer sur des sujets liés à l'exploitation aéroportuaire, et notamment les horaires des vols,
 - les aiguiller dans et autour de l'aérogare,
 - les orienter vers le bon interlocuteur (et notamment vers le prestataire PHMR) ;
- D'assurer la gestion des flux dans la zone où il se trouve :
 - dans la zone publique de l'aérogare, au niveau des comptoirs d'enregistrement et des bornes libre-service, en amont de la zone Kiss&Fly et des formalités,
 - sur le linéaire,
 - en salle d'embarquement et dans les circuits d'embarquement/débarquement,
 - dans la salle Arrivée bagages ;
- D'accompagner les agents « Sourire Tranche Papaye » lors de leurs interventions ;
- D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie, intervenir si nécessaire et prévenir la SA ARRГ.

5.2.2- e-gates

L'agent affecté aux « e-gates » a pour mission principale de gérer les flux de passagers au niveau des e-gates situées dans la salle Kiss&Fly de l'aérogare, avec pour objectifs principaux :

- De permettre dans toute la mesure du possible les départs des vols à l'heure ;
- De prioriser l'accès aux passagers haute contribution, aux familles avec enfants en bas âge, aux PSH, aux UMNR et aux équipages et personnels en service ;
- De garantir, par sa proactivité, une expérience passagers agréable et satisfaisante.

L'agent « e-gates » est positionné en amont des portillons e-gates situées dans la salle Kiss&Fly, en zone publique.

La présence d'un agent « e-gates » est nécessaire sur la majeure partie de la plage d'ouverture de l'aérogare. Sur certaines périodes de pointe, la SA ARRG peut avoir recours à un ou plusieurs agents « e-gates » supplémentaires en simultané.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des clients et usagers, y compris les PSH et UMNR, au niveau du Kiss&Fly ;
- D'assurer la mise en place et la gestion des dispositifs de queuing et de signalétique jusqu'aux aubettes de PAF ;
- D'assurer la gestion des flux selon les procédures en vigueur et les instructions de la SA ARRG ;
- D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie, intervenir si nécessaire et prévenir la SA ARRG.

5.2.3- aubettes PAF

L'agent volant affecté aux « aubettes PAF » a pour mission principale de gérer les flux de passagers en amont des aubettes, en priorisant ceux empruntant la file prioritaire, en séparant les flux de passagers UE / Pays Tiers, en sensibilisant les passagers sur la préparation de leurs documents à présenter au contrôle Immigration.

L'agent « aubettes PAF » est positionné en amont des aubettes PAF au départ ou à l'arrivée. Une fois le dispositif PARAFE installé, l'agent « aubettes PAF » aura également pour mission de gérer les flux au niveau de ces bornes automatisées.

La présence d'un agent « aubettes PAF » est nécessaire sur les heures de pointe, notamment en haute saison. La présence d'un agent « aubettes PAF » est décidée par la SA ARRG, sur commande auprès du Titulaire.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des clients et usagers, y compris les PSH, en amont des aubettes PAF ou des bornes PARAFE ;
- De sensibiliser les passagers sur la préparation des documents à présenter au contrôle d'immigration ;
- D'assurer la mise en place des dispositifs de queuing et de signalétique ;

- D'assurer la gestion des flux selon les procédures en vigueur et les instructions de la SA ARRГ ;
- D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie, intervenir si nécessaire et prévenir la SA ARRГ.

5.2.4- « Bornes Libre-Service » ou « BLS »

L'agent volant affecté aux « BLS » a pour mission principale d'assister les passagers lors de leur enregistrement automatisé aux bornes libre-service mutualisées de la SA ARRГ.

L'agent « BLS » est positionné au niveau de la zone BLS à l'enregistrement.

La présence d'un agent d'accueil « BLS » est décidée par la SA ARRГ, sur commande auprès du Titulaire.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des clients et usagers, y compris les PMR, au niveau des BLS ;
- D'assister les passagers lors de leur process d'enregistrement, sans toutefois intervenir en lieu et place des compagnies aériennes ; leur mission étant de faciliter le process d'enregistrement en accompagnant le passager à chaque étape ;
- D'assurer la gestion des flux selon les procédures en vigueur et les instructions de la SA ARRГ ;
- D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie et intervenir si nécessaire.

5.2.5- au niveau du PIF

L'agent d'accueil volant affecté au « PIF » a pour mission principale d'assister les passagers en amont et en aval du PIFBC, avec pour objectif d'accélérer leur traitement et d'accroître la fluidité au niveau de la zone.

L'agent volant « PIF » peut être positionné :

- En amont de la ligne de PIF, au niveau de la zone de préparation de l'inspection-filtrage ;
- En aval de la ligne de PIF, au niveau de la récupération des bacs et de la zone de rhabillage.

La présence d'un agent volant « PIF » est décidée par la SA ARRГ, sur commande auprès du Titulaire.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- En amont de l'inspection-filtrage :
 - D'assurer l'accueil physique des clients et usagers, au niveau de la zone de préparation ;
 - D'informer les passagers de la réglementation en matière de sûreté au PIFBC (articles prohibés, liquides, appareils de grande taille, etc.) ;
 - D'assister les passagers lors de cette préparation avant leur inspection-filtrage ;
 - D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie et intervenir si nécessaire ;

- En aval de l'inspection-filtrage :
 - D'assister les passagers lors de la récupération des bannettes ;
 - De les inviter à se diriger vers les tables de rhabillage prévues à cet effet pour libérer la zone du PIF et améliorer la fluidité.
 - D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie et intervenir si nécessaire.

5.2.6- en piste (aire de trafic)

L'agent affecté en piste a pour mission principale de gérer les flux de passagers, en piste, au niveau des postes de traitement à pied :

- D'assurer la gestion des flux aux points névralgiques qui lui auront été indiqués par la SA ARRG ;
- De garantir la sécurité des embarquements et débarquements, notamment lors de la traversée de la voie de service ;
- De garantir, par sa proactivité, une expérience passagers agréable et satisfaisante.

L'agent « en piste » est positionné au niveau de la voie de service, à proximité des tunnels d'embarquement/de débarquement, en zone côté piste.

La présence d'un agent volant « en piste » est décidée par la SA ARRG, sur commande auprès du Titulaire.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer la mise en place des dispositifs de queuing et de signalétique suivants :
 - Potelets entre l'Aviramp accostée à l'escalier Est et l'entrée du tunnel fixe,
 - Potelets dans le tunnel jusque la sortie du parking 7 ;
- D'assurer la gestion des flux selon les procédures en vigueur et les instructions de la SA ARRG :
 - Entre le bas de l'escalier et l'entrée du tunnel fixe,
 - Lors de la traversée de la voie de service.
- D'assurer une surveillance continue de la zone où il/elle se trouve pour y détecter toute anomalie, intervenir si nécessaire et prévenir la SA ARRG.

5.3- Agent d'accueil « VIP »

L'agent d'accueil « VIP/personnalisé » a pour mission principale d'assurer une prestation d'accueil individualisée de personnalités, à l'ARRG.

Ces prestations peuvent être réalisées :

- Dans l'aérogare ;
- Au pied de l'avion.

Ces prestations s'effectuent sur commande de la Direction Marketing et Communication, auprès du Titulaire.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des personnalités à l'endroit qui lui aura été indiqué sur la plateforme ;
- De les assister lors des opérations d'enregistrement, d'immigration et d'embarquement ;
- De les accompagner tout au long de leur parcours ;
- D'assurer éventuellement, sur commande, un transfert en véhicule privé entre l'aéronef et l'aérogare Passagers.

5.4- Agent d'accueil « évènementiels »

L'agent d'accueil « évènementiels » a pour mission principale d'accueillir les personnalités et invités lors d'évènements organisés par la SA ARRГ (cocktails, présentations, inaugurations, stands lors de salons professionnels, visites guidées, etc).

Ces prestations peuvent être réalisées :

- sur la plateforme aéroportuaire, ou
- à l'extérieur de la plateforme, sur le territoire de l'île de la Réunion.

Ces prestations s'effectuent, sur demande de la Direction Marketing et Communication.

Il(Elle) est plus précisément chargé(e) :

- D'assurer l'accueil physique des invités et personnalités ;
- D'assurer la gestion des listes d'invités et d'effectuer l'émargement à l'entrée ;
- D'assurer le support de la régie son, notamment lors de conférences avec passage de micros entre intervenants ;
- D'assurer une présence sur le stand SA ARRГ lors de salons ;
- D'accompagner les groupes lors de visites guidées de la plateforme ;
- D'effectuer la distribution éventuelle de cadeaux.

5.5- Interlocuteur privilégié / Référent opérationnel

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

Pour toutes les missions liées à l'exploitation aéroportuaire, 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 durant chaque vacation, 7/7.

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.

Selon la situation, cet interlocuteur peut être un agent d'accueil « fixe » ou « volant » en fonction, ou une personne désignée à temps complet en tant que superviseur. Il incombe au Titulaire de faire des propositions sur son organisation.

Il est demandé au candidat de décrire l'organisation qu'il envisage dans son offre.

6- ORGANISATION DE LA MISSION

6.1- Gestion des programmes de vols et ajustements

L'exploitant d'aérodrome met à la disposition du Titulaire les prévisions de programme de vols en sa possession :

- Programme de vols de la saison IATA en cours une fois cette dernière définitivement validée, ce programme n'est pas contractuel car amené à être modifié par les compagnies aériennes tout au long de la saison en fonction des aléas d'exploitation.
- Bulletin d'information hebdomadaire (BI) de la semaine S+2 transmis au plus tard à J-10.

A compter de la date de distribution du BI, toute modification de vols sur la semaine concernée est notifiée par le biais d'une interface extranet, à l'adresse fournie par le Titulaire.

En temps réel, toute modification du programme de vols se fait par appel téléphonique au référant opérationnel de permanence.

Au quotidien, la régulation des équipes en fonction du trafic 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 journaliers,
- les aléas du transport aériens (retards, mauvaises conditions climatiques, grèves...),
- les événements de nature exceptionnelle.

Pour tout évènement imprévu et exceptionnel, le Titulaire s'engage à fournir des agents dans un délai de 2h maximum.

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.).

La prestation doit pouvoir être rendue aux heures d'ouverture commerciale de l'aérogare, à savoir :

- depuis l'ouverture de l'aérogare qui a lieu :
 - 15 minutes avant le début du premier enregistrement, ou, selon le cas,
 - 15 minutes avant l'arrivée programmée du premier vol ;
- jusqu'à la fermeture de l'aéroport le soir qui a lieu :
 - 30 minutes après le départ du dernier vol, ou, selon le cas,
 - 45 minutes après l'arrivée d'un moyen porteur, 60 minutes pour un gros porteur.

Au 01^{er} juillet 2024, 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.

Au début de chaque saison aéronautique (dernier dimanche de Mars et dernier dimanche d'Octobre), la SA ARRG transmet un programme de vols prévisionnels qui permet d'évaluer le volume d'activités sur 5 à 6 mois.

A J-12, le programme des vols ou bulletin d'informations (BI), de la semaine « S+2 » est transmis au Titulaire du marché.

Ce programme détaillé comprend des informations qui permettent de dimensionner l'activité, à savoir :

- Les heures d'enregistrement et d'embarquement,
- Les remplissages des vols, ou a minima, le niveau d'activité attendu sur les plages horaires du matin, de l'après-midi et du soir.

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, et ce, quelles que soient les heures d'arrivée ou de départ prévues et quelles que soient les heures réelles de ces arrivées et départs.

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 quotidiennes, de type briefings, sont programmées avec l'exploitant d'aérodrome.

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 prestations sont facturées comme suit :

- Un forfait pour la gestion administrative du marché,
- Un forfait pour l'armement d'une équipe opérationnelle minimale (basse saison / haute saison), pour un volume minimum annuel garanti de 17.500 heures ;
☞ § 7.3.1
- Les heures réalisées hors forfait, liées à des commandes additionnelles de l'exploitant d'aérodrome.
☞ § 7.3.2

Le forfait annuel court du 01^{er} janvier au 31 décembre de chaque année.

Les heures réalisées au-delà du minimum garanti annuellement, sont rémunérées sur la base du coût horaire du DPGF.

☞ § 7.3.1

Les heures liées à des commandes additionnelles (en dehors du forfait minimum garanti), sont considérées comme hors forfait. Elles sont rémunérées sur la base du BPU.

Le process de facturation est le suivant :

- **Forfait Minimum garanti**

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.

Ce relevé d'heures fait apparaître les mentions suivantes :

- Date,
- Agent concerné et mission,
- Heures éventuelles effectuées au-delà du forfait.

Il indique sur son document, le nombre d'heures du forfait minimum garanti consommée, et restant.

Ce relevé est traité sous 5 jours ouvrés par l'exploitant d'aérodrome qui appose un certificat de « service fait ».

Le Titulaire adresse mensuellement une facture liée au forfait minimum garanti.

Une fois le volume minimum garanti consommé, la rémunération des heures additionnelles du forfait se fera sur la base du coût horaire HT du DPGF (basse saison / haute saison).

Dans le cas où le volume minimum garanti annuel n'est pas consommé, le report du volume non consommé sera reporté sur l'année suivante sans dépassement de la durée du contrat.

- Prestations hors-forfait

Chaque semaine, le Titulaire adresse un relevé d'heures réalisées, détaillé comme suit :

- Heures hors forfait liées à l'activité aéronautique,
- Heures hors forfait liées à des prestations d'accueil VIP,
- Heures hors forfait liées à des prestations de type évènementiel.

L'exploitant d'aérodrome effectue un contrôle de ce relevé hebdomadaire, avant validation.

Chaque mois, sur la base des bons de commande mensuels, le Titulaire adresse les factures pour paiement des prestations réalisées hors forfait, le mois précédent, comme suit :

- 01 facture pour les prestations hors forfait, liées à l'activité aéronautique ;
- 01 facture pour les prestations hors forfait, liées à des prestations de type accueil VIP ;
- 01 facture pour les prestations hors forfait, liées à des prestations de type évènementiel.

☞ § 7.3.2

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,
- D'avoir signé avec l'exploitant d'aéroport une convention d'assistance en escale.

7.2- Gestion du personnel

Le travail en Zone Côté Piste nécessite l'obtention d'un Titre de Circulation Aéroportuaire (TCA) délivré conformément à l'arrêté préfectoral de police en vigueur. Le Titulaire s'assure que l'ensemble de son personnel est titulaire d'une autorisation d'accès en zone côté Piste.

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.

☞ § 10 et 11

7.2.1- Reprise du personnel

Compte tenu de la spécificité du marché (fabrication d'uniformes, reprise de personnel, ...), le début de la prestation ne peut être programmé que 3 mois après la notification du Titulaire.

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 du shimaore ;
- Maîtrise de la langue des signes ;
- Maîtrise d'autres langues telles que l'allemand, l'espagnol, le malgache, le chinois, ...

Qualités requises

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

- Très bonnes 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 ARRГ une équipe d'agents en nombre suffisant, et correctement formée, pour assurer la prestation commandée.

Les agents d'accueil 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 ARRГ.

Ce programme doit obligatoirement comprendre :

- Un module sur l'accueil spécifique des personnes porteuses de handicap, à décrire par le Titulaire ;
- Un module sur la prise en charge des familles et autres personnels prioritaires ;
- Un module de sensibilisation sur le langage des signes ;
- Un module de formation TRA permettant de réaliser des missions en côté Piste.

Les documents mis en œuvre pour rendre effectif ce parcours sont communiqués à la SA ARRГ.

Un rapport est remis régulièrement (début Juin / début Décembre) à la SA ARRГ pour démontrer l'effectivité de ce parcours d'intégration des agents nouvellement recrutés et/ou affectés au service.

Il est demandé au candidat de décrire les modules de formation initiale envisagés dans son offre.

7.2.4- Formation continue

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

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

Le cas échéant, les personnels ayant fait l'objet de la reprise de personnel, réalisée en vertu des dispositions du code du travail, devront être familiarisés sans délai aux procédures propres au

reprenneur de l'activité. Leur mise à niveau éventuelle pour les formations linguistiques devra être effective sous 6 mois au maximum.

Il est demandé au candidat de décrire les modules de formation continue envisagés dans son offre.

7.2.5- Uniforme

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

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.

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 ARRГ 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 ARRГ, sans utilisation de son logo ;
- Robe possible pour les hôtesse ;
- 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,
- Le port d'un badge mettant en évidence sa qualité de salarié et indiquant les langues parlées par son porteur.

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.

Le polo est accepté pour les agents occupant des postes mobiles, à l'exception des événementiels.

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

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

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

Lors d'événements particuliers ou événementiels (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 ARRГ, et qui respecte l'image de marque de la société.

Le candidat propose un uniforme (croquis, fiches techniques détaillées, explications détaillées) dans son dossier de candidature.

7.2.6- Comportement des agents / Image

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

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

Au 01^{er} décembre 2024, 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.

Sur une année civile, une distinction est faite entre les périodes de basse et de haute saison, comme suit :

- Haute saison (correspond aux périodes de vacances scolaires), sur 20,143 semaines :
 - 3 semaines en janvier
 - 2 semaines en mars
 - 2 semaines en mai
 - 9 semaines en juillet / août
 - 2 semaines en octobre
 - 2,143 semaines en décembre
- Basse saison : les 32 autres semaines de l'année.

Un calendrier de la haute saison est communiqué chaque année au Titulaire.

7.3.1- Programmation d'une équipe minimale fixe / Forfaitisation de la prestation

La SA ARRГ définit un armement minimal hebdomadaire qui donne lieu à un volume horaire annuel forfaitisé garanti.

Le forfait prévoit un dimensionnement qui correspond au minimum de programmation.

Le dimensionnement forfaitaire varie en fonction des semaines dites de basse saison et de haute saison.

Le forfait de basse saison comprend :

- [01 agent d'accueil « fixe »](#)

Horaires

Présence tous les jours sur toute la durée d'ouverture commerciale de l'aérogare, soit dans la majorité des cas de 05h00 à 23h30 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la basse saison = 4.100 heures

- [01 agent d'accueil volant « e-gates »](#)

Horaires

Présence tous les jours aux heures d'activation des aubettes PAF Départ, soit dans la majorité des cas de 05h15 à 22h15 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la basse saison = 3.700 heures

Le forfait de haute saison comprend :

- [01 agent d'accueil « fixe »](#)

Horaires

Présence tous les jours sur toute la durée d'ouverture commerciale de l'aérogare, soit dans la majorité des cas de 05h00 à 23h30 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la haute saison = 2.600 heures

- [01 agent d'accueil volant « e-gates »](#)

Horaires

Présence tous les jours aux heures d'activation des aubettes PAF Départ, soit dans la majorité des cas de 05h15 à 22h15 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la haute saison = 2.400 heures

- [01 agent d'accueil volant « aérogare »](#)

Horaires

Présence tous les jours aux heures d'enregistrement, soit dans la majorité des cas de 05h15 à 22h15 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la haute saison = 2.400 heures

- 01 agent d'accueil volant « arrivées »

Horaires

Présence tous les jours en amont des aubettes PAF Arrivées, dans la majorité des cas de 05h30 à 22h00 (horaires non contractuels)

Volume horaire garanti sur la haute saison = 2.300 heures

Toute heure réalisée au-delà de ce forfait donne lieu à une facturation supplémentaire, transmise chaque trimestre par le Titulaire (dernier jour des mois de Mars, Juin, Septembre et Décembre).

☞ *annexe 5*

7.3.2- Prestation additionnelle hors-forfait

En sus de cette programmation minimale forfaitisée, des prestations additionnelles sont commandées par la SA ARRG, en fonction de l'activité. Les prestations additionnelles sur demande, donnent lieu, une fois validées par la SA ARRG, à une facturation en lien avec le bon de commande édité par la SA. ARRG.

A titre d'information, sans que cette donnée soit considérée comme contractuelle, le nombre d'heures commandées en dehors du forfait en 2024 s'est élevé à environ 5.000 heures.

Pour toute commande au-delà du forfait, la procédure suivante s'applique :

- Chaque semaine, idéalement à J-10, le CEP adresse par mail une commande détaillée de prestation faisant mention :
 - de la date considérée,
 - des heures de prestation,
 - du poste envisagé (agent fixe / agent volant).

Ce mail vaut commande.

En fonction des aléas d'activité, cette commande pourra être modifiée à tout moment.

En cas d'aléa d'exploitation, une commande peut être effectuée avec un préavis très court. Il incombe au candidat de préciser les délais d'intervention en cas de commande de dernière minute.

- A la fin de chaque mois, un récapitulatif des prestations supplémentaires est établi par le Titulaire. Ce récapitulatif fait référence à toutes les commandes qui auront été envoyées et qui auront été exécutées.
- Le récapitulatif validé donne lieu à l'établissement d'un bon de commande mensuel.
- Sur la base de ce bon de commande mensuel, le Titulaire adresse une facture pour paiement à la SA ARRG.

Le process est identique pour toute commande de prestation d'agent d'accueil « VIP/personnalisé » ou d'agent pour « évènementiels », à l'exception du fait que la commande émane de la Direction Marketing/Communication et est gérée entièrement par cette dernière.

Le process est identique pour toute commande de prestation d'agent d'accueil « badges », à l'exception du fait que la commande émane du service Sûreté et est gérée entièrement par ce dernier.

☞ *annexe 5*

7.3.3- Ajustement du dimensionnement des équipes

Le dimensionnement et la programmation des équipes d'agents d'accueil est de la responsabilité du Titulaire. Toutefois, le programme d'armement de ces équipes est constitué dès réception du BI et de la commande additionnelle, et transmis pour validation au plus tard 4 jours avant le démarrage de la semaine considérée.

Pour les besoins ponctuels (opérations évènementielles, prestations d'accueil personnalisé aux salons privés, etc.), le nombre d'agents nécessaires sera déterminé lors de la survenance du besoin et par émission d'un bon de commande (mail d'un référant si situation urgente).

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).

Il est demandé au candidat de le décrire dans son offre.

Un plan de continuité en cas de grève du personnel du Titulaire doit être détaillé dans l'offre de l'entreprise.

Compte tenu de la spécificité du marché (fabrication d'uniformes, reprise de personnel, ...), le début de la prestation ne pourra être programmé que 3 mois après la notification du Titulaire.

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 comptoir d'accueil situé dans le hall public de l'aérogare passagers, avec les équipements suivants :
 - 2 fauteuils de bureau,
 - Un système d'annonces vocales avec microphone,
 - 2 ordinateurs connectés au réseau informatique de la SA ARRG,
 - 2 téléphones fixes et 1 téléphone portable,

- La salle de repli située derrière ce comptoir, avec les équipements suivants :
 - 1 Evier,
 - 1 plan de travail ;
- Les chaises assis-debout déployées au poste de travail du Kiss&Fly ou aux autres lieux d'exécution de la prestation.

Il incombe au Titulaire d'aménager la salle de repli mise à sa disposition.

S'il le souhaite, et sous réserve d'espaces disponibles, le Titulaire a la possibilité de louer auprès de la SA ARRG, d'autres locaux que ceux mentionnés ci-dessus, au sein de la plateforme aéroportuaire à l'attention des personnels dédiés à l'exécution du présent marché, à titre onéreux, au tarif en vigueur. Les prestations informatiques font l'objet d'un bon de commande sur devis émis par la SA ARRG.

La SA ARRG a pour projet de déplacer le comptoir Accueil/Informations actuel, tout en le maintenant dans le hall public.

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 Sécurité de la SA ARRG.

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'aménager la salle de repli mise à sa disposition.

Le Titulaire fournit un bouquet de fleurs fraîches (fleurs synthétiques proscrites) positionné en permanence au niveau du comptoir Accueil, à changer a minima toutes les 2 (deux) semaines. Les essences retenues représentent la flore locale.

8- CONTRÔLE ET EVALUATION DE LA PRESTATION

La S.A ARRG 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 ARRG en matière d'accueil, est à la disposition du Titulaire. Ce document sert de base de travail pour le contrôle et l'évaluation régulière de la prestation.

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 ;
- 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 / Revue annuelle Fournisseur

La RTA est l'occasion pour les co-contractants :

- 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 ;
- 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. ARRГ ;
- Le (La) Responsable Expérience Client ;
- Le Directeur d'exploitation de la S.A. ARRГ, 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. ARRГ 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 ARRГ ;
- Qualité globale de la prestation 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.

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 de rangement ;
- les réclamations 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)	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 ARRГ 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 détentrice 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 agents du titulaire qui utiliseront les postes informatiques mis à disposition par la S.A. ARRG.

Le titulaire devra se conformer aux politiques de sécurité informatiques mises en place par la SA ARRG sur les deux postes informatiques mis à disposition.

Ces postes sont intégrés au parc informatique de la S.A. ARRG et soumis aux paramètres et politiques de sécurité de la S.A. ARRG (anti-malware, mise à jour automatique Windows, ...). Les agents ne doivent en aucun contourner les mesures de sécurité informatiques mises en place, ni désactiver ou supprimer les outils ou logiciels de sécurité.

Les agents qui utiliseront ces postes informatiques devront s'authentifier avec un compte nominatif. Le titulaire devra donc fournir la liste des agents concernés pour que la S.A. ARRG puisse configurer au préalable les comptes informatiques des agents.

Le titulaire doit également communiquer la charte d'utilisation des SI de la S.A. ARRG et s'assurer que les agents qui utiliseront ces postes informatiques la respecte. Cette charte est annexée au contrat et sera communiquée au titulaire dès mise à jour de celle-ci pour prise en compte.

Les agents qui utiliseront les postes informatiques devront suivre les séances de sensibilisation à la cybersécurité demandées par la S.A. ARRG. Il peut s'agir de séance de sensibilisation en ligne ou en présentiel. L'objectif est de sensibiliser ces agents aux risques cybersécurité et notamment les risques liés à l'hameçonnage étant donné que ces agents auront un accès à la messagerie et au réseau informatique de la S.A. ARRG.

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 divulgation est nécessaire en raison d'obligations légales, comptables ou règlementaires 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 décrit dans le clausier RGPD alors la SA ARRG doit être tenu 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.

