

MARCHE DE SERVICES

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

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

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

Entité Adjudicatrice

**LOT 2 : PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES PASSAGERS EN SITUATION DE
HANDICAP ET DES PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE**

*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- CHAMP D'APPLICATION	7
5.1- Définition.....	8
5.2- Identification PHMR	8
6- DESCRIPTION GENERALE DE LA MISSION.....	8
6.1- Traitement au départ	9
6.2- Traitement à l'arrivée.....	10
6.3- Traitement en correspondance ou en transit	10
Identique au traitement à l'arrivée avec fin de prestation en salle d'embarquement.....	10
6.4- Cas particulier : Traitement d'une PHMR avec sa propre chaise	10
6.5- Incident ou accident.....	10
6.6- Priorisation	11
6.7- Digitalisation / Suivi de la prestation PHMR	11
7- ORGANISATION DE LA MISSION	12
7.1- Gestion des programmes de vols et ajustements.....	12
7.2- Horaires	12
7.3- Notification des besoins d'assistance	13
7.4- Réunions quotidiennes avec l'exploitant d'aérodrome	15
7.5- Facturation des prestations	16
7.6- Volume des prestations	17
8- CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DE LA PRESTATION	21
8.1- Agrément et autorisation d'activité.....	21
8.2- Gestion du personnel	21
8.2.1- Reprise du personnel	21
8.2.2- Compétences / Profils	21
8.2.3- Formation initiale / Intégration des agents	22
8.2.4- Formation continue.....	23

8.2.5- Uniforme	24
8.2.6- Comportement des agents / Image	25
8.3- Caractéristiques de la prise en charge	25
8.4- Participation à la réduction du taux d'assistance	26
8.5- Dimensionnement des équipes.....	27
8.5.1- Programmation d'une équipe minimale fixe	27
8.5.2- Ajustement du dimensionnement des équipes	28
8.6- Astreinte.....	29
8.7- Continuité de service.....	30
8.8- Hygiène, sûreté et Sécurité du travail.....	30
8.9- Moyens mis à disposition par l'entité adjudicatrice	30
8.9.1- Locaux.....	30
8.9.2- Stationnement des véhicules / Stockage des matériels.....	31
8.9.3- Moyens de débarquement et d'embarquement	31
8.10- Matériels mis à disposition par le Titulaire	31
9- CONTRÔLE ET EVALUATION DE LA PRESTATION.....	32
9.1- Contrôle de la prestation	33
9.1.1- Revues Trimestrielles d'Activité / Revue annuelle Fournisseur	33
9.1.2- Audits Qualité.....	33
9.1.3- Contrôles Qualité	34
9.1.4- Visites mystères	34
9.1.5- Enquêtes de satisfaction & Traitement des réclamations	34
9.1.6- Dispositifs de mesure de la satisfaction.....	35
9.2-Evaluation de la prestation	35
10- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SURETE.....	37
11- OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE.....	40
12- OBLIGATIONS ET RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNEES INFORMATIQUES ET RGPD	41

GLOSSAIRE

Terme	Signification
accompagné	est considéré comme accompagné, un PSH qui voyage avec un autre passager valide
agent Sourire Tranche Papaye	Stagiaire de BTS Tourisme chargé 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 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

Le Règlement Européen n° 1107/2006, concernant les droits des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, a été publié le 05 juillet 2006.

L'exploitant d'aérodrome externalise la prestation décrite par ce règlement européen sur l'aéroport Réunion Roland Garros, et recherche un prestataire, qui assurera une assistance de qualité, spécifique et adaptée aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, dénommées PHMR dans le présent document.

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 de prise en charge de qualité, conforme aux exigences fixées par la réglementation en vigueur.

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 et d'assistance aux PHMR, qui se traduit par la réalisation de missions en parfaite autonomie.

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

La prestation attendue comprend principalement :

- l'accueil physique et téléphonique des PHMR,
- leur prise en charge et leur assistance durant tout leur parcours au sein de l'aéroport.

3- LIEUX D'INTERVENTION - DESCRIPTIF DU SITE

Le périmètre d'intervention comprend l'ensemble du parcours passagers aérien au départ, à l'arrivée, en transit et en correspondance.

Il intègre donc :

- les parkings véhicules situés sur le domaine aéroportuaire, y compris ceux des loueurs de voitures,
- les arrêts de bus situés sur le domaine aéroportuaire,
- les aérogares Arrivées et Départs,
- les parkings avions et voies de service.

La prestation est effectuée exclusivement sur le domaine aéroportuaire de la SA ARRG, aussi bien en zone Côté Ville qu'en zone Côté Piste.

Les plans suivants, fournis en annexe, décrivent le périmètre d'intervention du marché. :

- annexe 1a plans de l'aérodrome
- annexe 1b plans des aérogaes,
- annexe 1c plans des parkings avions commerciaux,
- annexe 1d plans des points de prise en charge et des zones d'attente dédiées,
- annexe 1e plans d'implantation des ascenseurs,
- annexe 1f plans de l'aéroport avec distinction Zone Côté Ville / Zone Côté Piste.

4- ACTEURS / REFERENTS

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

L'entité adjudicatrice désigne comme personnes référentes habilitées à administrer les échanges avec le Titulaire :

- 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(-se) en charge du marché, pour les termes administratifs et 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.

Ces personnels de la SA ARRG sont les interlocuteurs principaux du Titulaire 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.

5- CHAMP D'APPLICATION

Le présent marché s'applique à l'assistance des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite devant voyager par voie aérienne :

- au départ, ou
- à l'arrivée, ou
- en transit, ou
- en correspondance,

à l'Aéroport de la Réunion Roland Garros.

5.1- Définition

Selon le Règlement Européen en vigueur, on entend par « personne handicapée » ou « personne à mobilité réduite » (dénommée PHMR dans le présent document), toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuel, ou de toute autre cause de handicap ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.

5.2- Identification PHMR

Selon le Airport Handling Manual édité et diffusé par IATA, les catégories de PHMR sont les suivantes :

- **WCHR** = code IATA pour « *wheelchair RAMP* »
= passager ayant des difficultés à marcher.
Le passager peut marcher sur une courte distance et monter/descendre les escaliers.
- **WCHS** = code IATA pour « *wheelchair STEP* »
= passager qui ne peut pas monter les escaliers
Le passager peut marcher sur une courte distance mais ne peut monter/descendre les escaliers.
- **WCHC** = code IATA pour « *wheelchair CABIN* »
= passager ne pouvant en aucun cas se déplacer seul
Le passager ne peut pas marcher et doit être conduit de/vers son siège en cabine.
- **BLND** = code IATA pour « *blind* »
= passager aveugle ou mal voyant
- **DEAF** = code IATA pour « *deaf* »
= passager sourd ou mal entendant
- **DPNA** = code IATA pour « *disabled person* »
= passager déficient intellectuel

6- 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 embarquer/débarquer les passagers.

La prestation doit pouvoir être rendue tous les jours de l'année et s'adapter pleinement aux horaires d'ouverture de l'aérogare, soit, dans la majorité des cas au 01^{er} décembre 2024, de 05h00 à 23h30 (horaires non contractuels) tous les jours.

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.

Les délais nécessaires au fonctionnement des matériels (ascenseurs, plate-forme élévatrice, ...) doivent être pris en compte par le Titulaire. Ceux-ci ne devront pas diminuer la qualité de service demandée, ni perturber le fonctionnement des opérations aéronautiques.

Pour les vols accostés, les embarquements et débarquements par passerelle sont privilégiés.

Pour les vols traités en faux contact, les embarquements et débarquements par rampes 'AVIRAMP' sont privilégiés.

Pour les autres vols positionnés en parking éloigné, l'utilisation d'un matériel adapté, de type HELP, est obligatoire ; ce(s) matériel(s) devant être adaptable(s) à tous les types aéronefs de l'ATR-42 à l'A380 (1^{er} pont).

Les embarquements et débarquements des WCHC pourront se faire au moyen d'un véhicule adapté de type HELP, quel que soit le parking avion, au choix du Titulaire.

Le Titulaire doit donc être en mesure d'exploiter en toutes circonstances un véhicule HELP, opérationnel sur toutes les vacances. Il organise donc sa flotte en conséquence.

6.1- Traitement au départ

Le Titulaire fournit une assistance au PHMR (selon les conditions définies dans le présent CCTP) de telle sorte que ce dernier soit en mesure de prendre le vol pour lequel il possède une réservation, à condition :

- que ces informations prévisionnelles soient communiquées par la compagnie aérienne à l'exploitant d'aérodrome et au Titulaire au moins **36 (trente-six) heures** avant l'heure de départ publiée du vol de l'aéroport de la Réunion Roland Garros.

ET

- que le PHMR se présente :
 - à l'enregistrement :
 - à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyage ;
 - en l'absence d'heure spécifiée, au plus tard 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement (HLE) du vol ;
 - ou
 - aux points identifiés de l'aéroport :
 - à l'heure spécifiée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyage ;
 - si aucune heure n'a été spécifiée, au plus tard 1 heure avant l'heure limite d'enregistrement (HLE) du vol.

Si une des conditions décrites ci-dessus n'est pas remplie, le Titulaire fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée ci-dessous, de telle sorte que le PHMR soit en mesure de prendre le vol pour lequel il possède une réservation.

☞ Pour chacune des catégories de PHMR identifiée au paragraphe 5.2, les missions assurées par le Titulaire afin de permettre à le PHMR de prendre son vol sont décrites en annexe 4.

6.2- Traitement à l'arrivée

Le Titulaire fournit une assistance au PHMR (selon les conditions définies dans le présent CCTP) à condition :

- que ces informations prévisionnelles soient communiquées par la compagnie aérienne à l'exploitant d'aéroport et au Titulaire au moins **36 (trente-six) heures** avant l'heure de départ publiée du vol de son escale de provenance.

ET

- que la confirmation des besoins d'assistance soient bien notifiés à la SA ARRG et au Titulaire dès le décollage du vol de son aéroport de provenance.

Si une des conditions décrites ci-dessus n'est pas remplie, le Titulaire fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée ci-dessous.

☞ Pour chacune des catégories de PHMR identifiée au paragraphe 5.2, les missions assurées par le Titulaire afin de permettre à le PHMR de prendre son vol sont décrites en annexe 4.

6.3- Traitement en correspondance ou en transit

Identique au traitement à l'arrivée avec fin de prestation en salle d'embarquement.

☞ Pour chacune des catégories de PHMR identifiée au paragraphe 5.2, les missions assurées par le Titulaire afin de permettre à le PHMR de prendre son vol sont décrites en annexe 4.

6.4- Cas particulier : Traitement d'une PHMR avec sa propre chaise

Conformément à l'arrêté Interministériel du 12 novembre 2003, la procédure en vigueur est la suivante : dans le cas où le PHMR a une chaise roulante personnelle pliante ou électrique, le Titulaire, tout en respectant les obligations de « sûreté » pour le transport des passagers, doit transférer le PHMR sur une chaise « inerte » conforme aux mesures de sûreté (pour le passage au Poste d'Inspection Filtrage) et emmener la chaise du PHMR au point de dépose des bagages de soute Hors Format du hall d'enregistrement concerné.

Dans le cas où le PHMR reste sur sa chaise personnelle jusqu'à l'embarquement, l'agent du Titulaire, une fois le passager embarqué, descend la chaise personnelle au pied de l'avion à proximité de la soute.

Cette procédure peut évoluer (par exemple en raison de changement des textes réglementaires), le Titulaire devra alors s'adapter à ces modifications sans pouvoir demander un supplément de prix.

6.5- Incident ou accident

Tout incident ou accident survenu pendant le traitement d'un PHMR doit immédiatement faire l'objet d'un compte-rendu oral puis écrit à l'exploitant d'aérodrome.

6.6- Priorisation

Un passager dont l'assistance a été demandée en temps et en heure bénéficie d'un traitement prioritaire.

Les passagers voyageant en classes Premium ne bénéficient d'aucun traitement prioritaire.

Un traitement prioritaire pourrait à terme être envisagé à la demande des compagnies aériennes. Dans ce cas, un agent serait dédié au seul traitement du PHMR pour qui cette commande supplémentaire a été demandée. Un supplément de prix sera alors appliqué, dû par la compagnie aérienne. Cette prestation particulière ne pourra cependant en aucun cas dégrader le service rendu pour le traitement des autres PHMR. Il est demandé au candidat de fournir le supplément de prix pour ce type de traitement.

6.7- Digitalisation / Suivi de la prestation PHMR

Le Titulaire propose une solution informatique permettant :

- De recueillir les demandes d'assistance fournies par l'exploitant d'aérodrome,
- De différencier les demandes d'assistance répondant au règlement européen et celles hors délai,
- D'optimiser la planification du personnel,
- De suivre en temps réel la prise en charge du passager tout au long de son parcours,
- D'établir, sur la base des historiques de vols, un nombre prévisionnel de prise en charge de passagers et d'adapter au plus juste le personnel requis,
- D'éditer des statistiques de prise en charge et des indicateurs qualité.

Le logiciel devra être conforme aux exigences cybersécurité et RGPD de la SA ARRГ :

- Le document "Lot2- PHMR- Exigences cybersécurité et RGPD" doit être complété et signé par le titulaire de ce marché et le fournisseur de la solution informatique
- Un plan assurance sécurité (Lot2- PHMR_ logiciel__Plan-assurance-securite_PAS) doit être complété et signé. Ce document décrit les mesures de sécurité mises en place sur la solution informatique (Document à compléter avec/par le fournisseur de la solution informatique)
- Un clausier RGPD (Lot 2- PHMR - logiciel - clausier RGPD) spécifique pour cette solution informatique doit être complété (descriptif des traitements de données personnelles opérées sur la solution informatique) et signé par le titulaire de ce marché et le fournisseur de la solution informatique
- Un clausier Sécurité (Lot 2- PHMR - logiciel - Clausier SSI) SI devra être signé par le titulaire et son fournisseur de la solution informatique

Le Titulaire exploite le logiciel dans le souci permanent d'optimiser la prise en charge des PHMR.

Le Titulaire met à disposition de l'exploitant d'aéroport l'ensemble des données récoltées au cours de la mission.

Le Titulaire fournit à l'exploitant d'aéroport un accès à toutes les fonctionnalités de l'accès, y compris l'édition de tableaux récapitulatifs et d'indicateurs de performance.

Au terme du marché, le Titulaire garantit le transfert de l'ensemble des données récoltées tout au long du marché. Une option d'achat du logiciel pourra être formulée par l'exploitant d'aérodrome.

7- ORGANISATION DE LA MISSION

7.1- 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 chef d'équipe 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,
- Les notifications de besoins d'assistance parvenues 36 heures avant l'heure de départ publiée du vol.

7.2- Horaires

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,
 - Après le traitement du dernier vol à l'arrivée.

Ces horaires figurent sur le bulletin d'informations (BI) diffusé par l'exploitant d'aéroport au plus tard à J-10 pour chaque journée considérée. Ces horaires peuvent être modifiés en fonction des aléas d'exploitation ; toute modification faisant l'objet d'une notification par l'exploitant d'aérodrome.

Les horaires de prestation sont organisés en fonction :

- Des demandes prévisionnelles de traitement de PHMR, communiquées à l'exploitant d'aérodrome et au Titulaire, par les compagnies aériennes, 36h avant l'heure de départ publiée du vol,

- D'une estimation du volume attendu de PHMR, qui prend en compte l'historique de prise en charge.

Sous réserve du respect des conditions de notification et de présentation du passager décrites ci-dessus, 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.

Dans ce cas, le Titulaire a une obligation de résultat.

Les retards éventuels sont considérés 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 et financièrement. Il ne pourra demander à ce titre aucun supplément de prix.

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 et financièrement. Il ne pourra demander, à ce titre, aucun supplément de prix.

En l'absence de notification, ou si cette dernière intervient après le délai de 36h qui précède l'heure de départ publiée du vol, le Titulaire fournit tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée ci-dessus de telle sorte que le PHMR concerné soit en mesure de prendre le vol pour lequel il possède une réservation ou soit en mesure d'être débarqué dans des délais raisonnables de son vol à l'arrivée.

Dans ce cas, le Titulaire a une obligation de moyen.

Le formulaire de prise en charge doit impérativement comporter une mention sur le respect ou non du préavis de la notification et sur l'horaire de présentation du passager.

7.3- Notification des besoins d'assistance

Notification officielle par message PAL/CAL

Conformément au Règlement Européen n° 1107/2006 du 05 juillet 2006, le transporteur aérien est tenu de notifier les demandes d'assistance PHMR à l'exploitant d'aérodrome, au plus tard 36 heures avant l'heure programmée de départ du vol concerné (au départ comme à l'arrivée).

La notification des besoins d'assistance se fait obligatoirement par écrit au travers d'un message de type TELEX au format IATA :

- Passenger Assistance List (PAL) demande initiale,
- Change Assistance List (CAL) modification.

Cette notification par message PAL/CAL est considérée comme le mode de notification officiel de base.

Les notifications des besoins d'assistance de PHMR envoyées par les compagnies aériennes ou leurs assistants mentionnent :

- La date de départ programmée du vol,
- Le numéro de vol,

LE VOYAGE COMMENCE ICI

- La destination pour les vols au départ, la provenance pour les vols à l'arrivée, la provenance et la destination pour les passagers en correspondance,
- Le nom du passager,
- Le type de handicap (WCHR, WCHS, WCHC, BLND, DEAF, DPNA),
- La présence éventuelle de chien d'accompagnement,
- Toute particularité ou précision complémentaire (chaise à batterie, prothèse, chien, ...).

L'exploitant d'aéroport transmet ces notifications au Titulaire par le biais d'une solution logicielle qui lui est propre. Les informations transmises comporteront les éléments cités ci-dessus.

Le Titulaire se réfère aux données fournies par cet outil pour organiser son activité. Le Titulaire met à profit son expérience et l'historique des prises en charge pour estimer le nombre de PHMR non notifiés et affiner ainsi l'organisation de son activité.

Autres notifications écrites

Une notification peut être envoyée directement à l'exploitant d'aéroport et/ou au Titulaire par la compagnie aérienne par mail ou par tout autre moyen, sans qu'elle ne soit considérée comme officielle.

Toute notification doit néanmoins faire l'objet d'une saisie dans le logiciel de suivi.

Les notifications officielles demeurent la transmission de message PAL/CAL, MVT et PSM.

Autres notifications

a) Vols au départ

La notification peut se faire par un appel téléphonique de la compagnie aérienne ou du service Accueil au Titulaire lors de la présentation du passager dans l'aérogare. Dans pareil cas, et conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire fournit tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée ci-dessus de telle sorte que le PHMR concerné soit en mesure de prendre le vol pour lequel il possède une réservation.

b) Vols à l'arrivée

Qu'il y ait ou non notification par un message PAL/CAL, la présence éventuelle d'un PHMR sera toujours confirmée par les messages formatés IATA qui sont envoyés aux opérateurs au décollage effectif de l'aéronef de son escale de provenance.

Ces messages PSM (passenger specification manifest) sont transmis par les compagnies aériennes à l'exploitant d'aérodrome et au Titulaire.

En cas de non-respect du préavis de 36h, le Titulaire fournira tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour fournir l'assistance spécifiée ci-dessus de telle sorte que le PHMR concerné soit en mesure d'être débarqué dans des délais raisonnables de son vol à l'arrivée.

Notifications en temps réel

Une notification peut être envoyée directement à l'exploitant d'aéroport et au Titulaire par les compagnies aériennes par SMS ou par tout autre moyen sans que ces derniers soient considérés comme une notification officielle. Les notifications officielles demeurent la transmission de message PAL/CAL, MVT et PSM.

Toute notification doit néanmoins faire l'objet d'une saisie dans le logiciel de suivi.

7.4- 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.

Une 1^{ère} réunion est organisée tous les jours, au plus tard à 06h30, au Poste de Coordination de l'Exploitation entre le Titulaire et l'exploitant d'aérodrome afin :

- De faire un point sur la vacation en cours (gestion de la pointe du matin),
- D'affiner la programmation jusqu'à H+36 (jusqu'à 18h30 le lendemain).
- D'échanger sur les aléas d'exploitation de la journée,
- D'échanger sur les éventuels dysfonctionnements rencontrés la journée précédente...

Une 2ème réunion quotidienne est organisée tous les jours entre 14h30 et 16h30 au Poste de Coordination de l'Exploitation entre le Titulaire et l'exploitant d'aérodrome afin notamment :

- De faire un point sur la vacation en cours (gestion de la pointe du soir),
- D'affiner la programmation jusqu'à H+36 (jusqu'à 03h30 le surlendemain),
- D'échanger sur les aléas d'exploitation de la journée...

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

7.5- Facturation des prestations

Les prestations sont facturées mensuellement comme suit :

- Un forfait pour l'armement d'une équipe opérationnelle minimale,
☞ § 8.5.2
- Un forfait pour l'exploitation des équipements et matériels,
☞ § 8.10
- Un forfait pour la gestion administrative du marché,
- En fonction des constats d'intervention émis et validés.

Le suivi des interventions se fait au travers du logiciel de suivi fourni par le Titulaire.

Le processus de facturation est le suivant :

- Chaque semaine, le Titulaire édite un document qui récapitule les prestations réalisées et le soumet à l'exploitant d'aérodrome.

Ce relevé de prestation fait apparaître les mentions suivantes :

- Date,
- N° de vol,
- Nombre de PHMR par typologie,
- Nombre de PHMR respectant la notification réglementaire.

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

- Sur la base de ce certificat, le Titulaire adresse mensuellement une facture faisant apparaître :
 - Les forfaits mensuels qui auront été convenus,
 - Le surplus lié au traitement par type de PHMR.

Aucun supplément ne pourra être demandé au titre d'éventuelles modifications des horaires ou retards.

7.6- Volume des prestations

Les tableaux ci-dessous sont fournis à titre indicatif et sont non-contractuels.

Tableau 1 : Récapitulatif des PHMR traitées à l'ARRG sur la période 2019-2024

Année	Nombre de passagers			évol° n-1 %	nombre de PHMR			évol° n-1 %	Taux d'assistance ‰	Taux de notification %
	locaux	transit	total		notifiées	non notifiées	total			
2019	2 451 666	36 348	2 488 014	--	16 683	4 273	20 956	--	8,42‰	79,61%
2020	1 035 573	4 566	1 040 139	-58,19%	7 484	1 917	9 401	-55,14%	9,04‰	79,61%
2021	1 162 165	18 095	1 180 260	13,47%	9 321	1 594	10 915	16,10%	9,25‰	85,40%
2022	2 298 225	46 936	2 345 161	98,70%	19 509	3 587	23 096	111,60%	9,85‰	84,47%
2023	2 638 267	51 687	2 689 954	14,70%	24 948	3 778	28 726	24,38%	10,68‰	86,85%
2024	2 658 648	53 447	2 712 095	0,82%	29 582	3 382	32 964	14,75%	12,15‰	89,74%

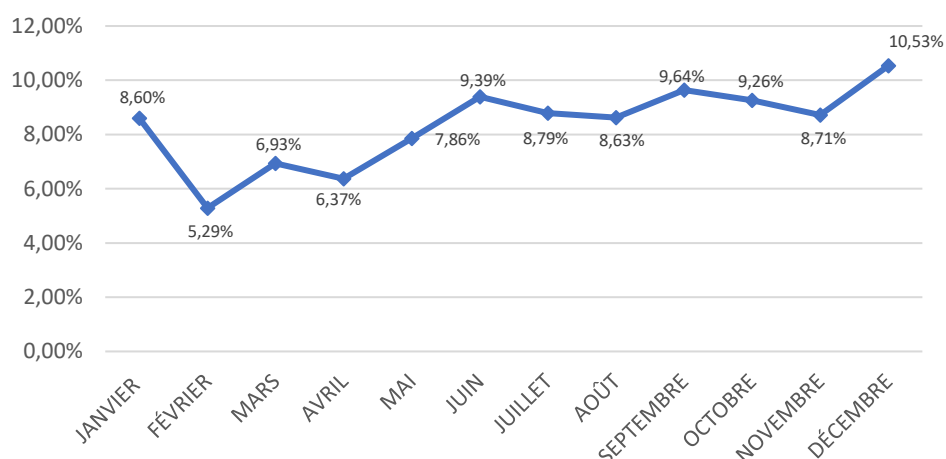
Tableau 2 : Récapitulatif des PHMR traitées à l'ARRG en 2023 par mois et par catégorie

2023	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL
WCHC	152	80	83	94	89	112	136	137	112	156	110	145	1 406
WCHR	1 012	605	768	687	910	1 013	914	905	1 119	972	980	1 169	11 054
WCHS	1 206	749	1 044	976	1 185	1 500	1 372	1 324	1 414	1 445	1 268	1 582	15 065
AUTRES	99	85	96	72	74	73	103	112	125	87	145	130	1 201
TOTAL	2 469	1 519	1 991	1 829	2 258	2 698	2 525	2 478	2 770	2 660	2 503	3 026	28 726
%age	8,60%	5,29%	6,93%	6,37%	7,86%	9,39%	8,79%	8,63%	9,64%	9,26%	8,71%	10,53%	

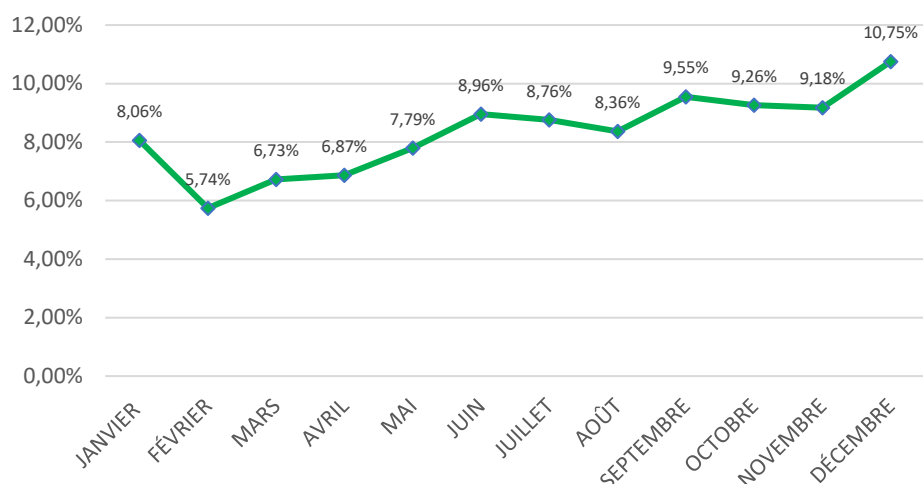
Tableau 3 : Récapitulatif des PHMR traitées à l'ARRG en 2024 par mois et par catégorie

2024	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	
WCHC	122	73	93	90	94	130	122	127	116	129	126	133	1 355
WCHR	1001	776	834	892	980	1093	1048	1045	1190	1094	1099	1229	12 281
WCHS	1451	979	1220	1203	1398	1626	1530	1455	1683	1700	1656	2033	17 934
AUTRES	84	65	70	78	97	103	187	129	159	130	144	148	1 394
*dont DPNA	15	8	8	1	10	19	25	20	23	22	37	22	210
TOTAL	2 658	1 893	2 217	2 263	2 569	2 952	2 887	2 756	3 148	3 053	3 025	3 543	32 964
%age	8,06%	5,74%	6,73%	6,87%	7,79%	8,96%	8,76%	8,36%	9,55%	9,26%	9,18%	10,75%	

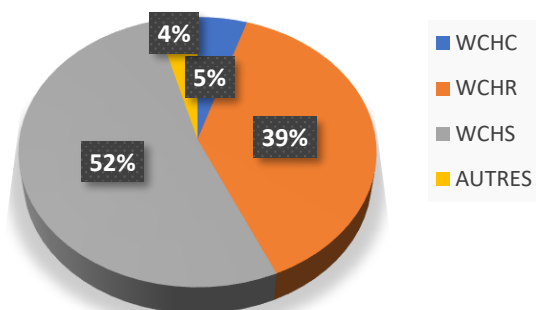
Année 2023 _ Répartition du nombre de PHMR par mois



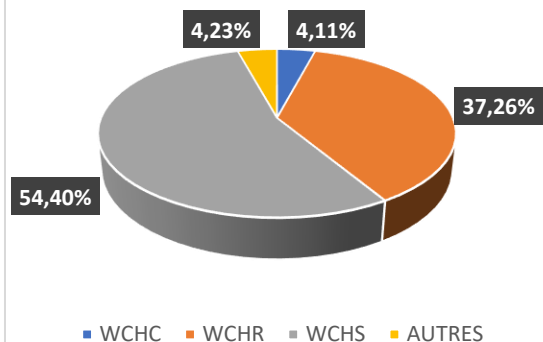
Année 2024 _ Répartition du nombre de PHMR par mois



Année 2023 _ Répartition du nombre de PHMR par typologie



Année 2024 _ Répartition du nombre de PHMR par typologie



Les statistiques de trafic générales de l'ARRG figurent en annexes 2A (données de trafic générales) et 2B (nombre de mouvements par type de porteurs).

Tableau 4 : Récapitulatif des PHMR notifiées à l'ARRG par créneau horaire
(Journée-type de basse saison en 2024 – non contractuel)

Créneau horaire	A	D	Total
07 :00	1	1	2
08 :00	1	0	1
09 :00	9	0	9
10 :00	10	6	16
11 :00	4	0	4
12 :00	0	1	1
13 :00	3	0	3
14 :00	1	0	1
15 :00	3	5	8
16 :00	0	3	3
17 :00	0	2	2
18 :00	0	0	0
19 :00	0	0	0
20 :00	0	8	8
21 :00	0	11	11
22 :00	1	0	1
23 :00	0	2	2
Total	33	39	72

* Correspond au nombre de PHMR notifiées

*Tableau 5 : Récapitulatif des PHMR notifiées à l'ARRG par sens et par créneau horaire
(semaine-type de haute saison en 2024 – non contractuel)*

DEPARTS							
Créneau horaire	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
06	0	0	0	0		0	0
07	1	0	1	0	1	1	1
08		2	4	3	2	4	1
09	0	4	1	1	0	1	2
10	10	6	6	10	8	8	0
11	3	0	1	3	3	4	2
12	0	7	4	2	5	8	7
13	5	7	2	2	1	3	8
14	10		0	3	5	2	0
15	0	8	1	0		6	0
16	1	3	3	2	2	5	6
17	6	2	3	0	1	3	0
20	4	5	9	3	5	13	2
21	8	8	7	8	7	7	8
22		2				1	0
23	1		3	2	3		
Total Départs	49	54	45	39	43	66	37
ARRIVEES							
Créneau horaire	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
05	1	1	3	4	2	3	1
06		0		0	2	1	3
07	2			0		3	
08	3	4	4	6	7	5	6
09	0	3	4	2	2	6	6
10	4	8	2	4	9	0	7
11	3	2	3	2	2	5	0
12	4	7	2	0	3	5	2
13	2		0		1	1	1
14		0	2	0		1	4
15	3	0	2	3	3	0	2
16	2	0	1	3	1	0	0
17	0		0	1			0
18	2	2	2	3	0	5	0
19	1	1	0		7		1
20	0	1	0	1	0	4	1
21	3	0	0	0			
22	0	0	0	2	0	0	2
Total Arrivées	30	29	25	31	39	39	36

* Correspond au nombre de PHMR notifiées

8- CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

8.1- 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.

8.2- 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 de résultat 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

8.2.1- 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, sauf accord entre toutes les parties prenantes pour raccourcir ce délai.

8.2.2- Compétences / Profils

Compétences

Les compétences minimales requises sont les suivantes pour tous les agents PHMR :

- Maîtrise du français oral ;
- Bonnes notions en anglais oral ;
- Maîtrise des techniques d'accueil et d'expression orale ;
- Capacité à gérer une multitude d'interlocuteurs ;
- Capacité à apporter des réponses fiables ;
- Capacité à gérer des situations de stress ;
- Capacité à travailler de manière coordonnée au sein d'une équipe, aptitudes relationnelles ;

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

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

Qualités requises

Les qualités requises pour tout agent PHMR sont les suivantes :

- Bonnes présentation et élocution ;
- Aptitude naturelle à l'entraide ;
- Diplomatie ;
- Courtoisie ;
- Sens de l'écoute et du service ;
- Goût du contact ;
- Discrétion ;
- 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 ARRG est formellement proscrit.

De par leurs missions et le lieu d'exécution de leurs fonctions, le personnel PHMR 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.

8.2.3- Formation initiale / Intégration des agents

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

Les agents PHMR sont réputés avoir suivi un parcours d'intégration qui leur permet d'avoir une connaissance fine du site aéroportuaire, aussi bien en zone Côté Ville qu'en zone Côté Piste, aussi bien dans l'aérogare qu'au niveau de l'aire de trafic.

Tout nouvel agent est tenu de posséder les connaissances de base avant d'effectuer la première prestation en autonomie, ainsi que d'avoir suivi l'ensemble du parcours de formation initiale cité ci-dessous.

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, a minima :

- Un module sur l'accueil et la manipulation des PHMR, cette formation ne pouvant être dispensée que par un organisme spécialisé et dûment agréé ;
- Un module de sensibilisation aux handicaps, tenant compte des recommandations du document n°30 de la Conférence européenne de l'aviation civile – CEAC – partie 1 – section 5 et ses annexes ;
- Un module de sensibilisation sur le langage des signes ;
- Un module sur la conduite de véhicules sur l'aire de trafic et sur l'approche des aéronefs, pour les personnels qui sont habilités à la conduite des véhicules en piste ;
- Un module sur la circulation sur l'aire de trafic en tant que Piéton ;
- Un module sur la gestion de crise, notamment en cas d'accident d'aéronef ;
- Un module sur la gestion des conflits ;
- Une sensibilisation sur la sécurité en piste, conforme à la réglementation en vigueur ;
- Une formation sûreté 11.2.6.2, indispensable à la délivrance d'un titre de circulation en zone Côté Piste ;

- Une formation 'Articles Prohibés – Stérilité', pour pouvoir être autonomes dans les circuits passagers et croiser les différents flux au sein de la ZCP ;
- Une formation terrain 'Visite de l'aéroport'.

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

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

8.2.4- Formation continue

Les agents d'accueil PHMR 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 d'accueil PHMR aux évolutions de la clientèle et de ses habitudes.

Chaque agent suit, durant toute la durée du marché, une formation continue spécifique, de type recyclage, portant sur la sensibilisation aux handicaps ainsi que sur l'accueil et la manipulation des PHMR, cette formation ne pouvant être dispensée que par un organisme spécialisé et dûment agréé pour ce type de formations (tous les 02 ans).

Le Titulaire doit être en mesure, à tout moment, de pouvoir présenter pour chacun des membres de son personnel, les différents documents et attestations requis pour l'exécution du marché.

L'exploitant d'aérodrome peut demander à tout moment qu'un récapitulatif de la formation du personnel lui soit communiqué.

Le personnel du Titulaire est tenu d'avoir une connaissance approfondie des lieux et des modes de fonctionnement de l'aéroport.

Le personnel en service à l'aéroport est tenu de connaître et de se conformer aux mesures particulières d'application de l'arrêté préfectoral fixant les mesures de police applicables à l'aéroport

En règle générale, le Titulaire doit se conformer strictement à la législation en vigueur ainsi qu'aux règlements, instructions, consignes d'exploitation émanant des autorités publiques, notamment de l'Etat autorité concédante et de l'exploitant d'aérodrome ainsi que des autorités suivantes dont la liste n'est pas exhaustive :

- Direction de l'Aviation Civile Océan Indien,
- Gendarmerie des Transports Aériens,
- Service de la Police Aux Frontières,
- Douanes...

Les personnels ayant fait l'objet de la reprise de personnel, réalisée en vertu des dispositions du code du travail, doivent être familiarisés sans délai aux procédures propres au repreneur de l'activité. Leur mise à niveau éventuelle pour les formations linguistiques devra être effective sous 6 mois au maximum à compter de la date de début de la prestation.

Le personnel d'encadrement opérationnel est joignable à tout moment durant les plages d'activité de l'aéroport.

8.2.5- Uniforme

Le Titulaire équipe l'ensemble de son personnel d'un uniforme qui doit être porté systématiquement dans son intégralité. Un logo doit identifier le Titulaire.

Le Titulaire doit fournir des uniformes de qualité.

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 ;
- Ceinture pour tous les pantalons et jupes ;
- Chaussures de sécurité obligatoires ;
- Adapter les tenues en fonction de la saison fraîche / chaude.

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.

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 ou badge spécifique, etc.

Le polo est accepté.

Le Titulaire équipe son personnel de chaussures de sécurité inertes, constituées de matériaux composites qui ne sonnent pas lors du passage aux postes d'inspection-filtrage. Les chaussures de type « tennis de ville » peuvent être envisagées sous réserve qu'elles soient de sécurité et inertes.

Le Titulaire fournit à chacun de ses salariés une carte professionnelle comportant les informations suivantes :

- Logo de l'entreprise,
- Nom & prénom,
- Photo d'identité,
- Fonction.

Cette carte professionnelle est portée avec le titre de circulation sûreté.

Le port du badge sûreté de façon visible est obligatoire pour l'ensemble du personnel.

Représentant l'image de l'Aéroport, l'uniforme doit obligatoirement être soumis à l'approbation préalable et écrite de l'exploitant d'aérodrome.

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

8.2.6- Comportement des agents / Image

Les agents PHMR, 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. 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.

L'agent PHMR peut être amené à manipuler les objets personnels des passagers. Il est formellement interdit d'ouvrir les sacs et autres bagages sans accord préalable du passager qu'il accompagne. Durant toute la durée de la manipulation, et pour éviter tout litige, il fait en sorte de rester sous la supervision permanente du passager qu'il accompagne.

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.

8.3- Caractéristiques de la prise en charge

Au départ, la prise en charge des PHMR peut s'effectuer :

- Au niveau des parkings publics de la plateforme : P1 / P4 / dépose-minute et autres parkings commerciaux futurs,
- Au niveau du comptoir des locations de voitures,
- À la station de bus située entre les parkings P1 et P4,
- Au niveau du linéaire de l'aérogare,
- Dans l'aérogare, devant le comptoir Accueil ou à tout autre point défini par le passager.

A l'arrivée, la prise en charge des PHMR se termine :

- Au niveau des parkings publics de la plateforme : P1 / P4 / dépose-minute et autres parkings commerciaux futurs,
- Au niveau du comptoir des locations de voitures,
- À la station de bus située entre les parkings P1 et P4,
- Au niveau du linéaire de l'aérogare,
- Dans l'aérogare, devant le comptoir Accueil ou à tout autre point défini par le passager.

Pour les passagers en transit ou en correspondance, la prise en charge cumule un traitement Arrivée partiel et un traitement Départ partiel.

La prise en charge des PHMR se fait de la manière suivante :

- WCHR / DEAF :
 - 1 agent d'accueil PHMR
 - Prise en charge :
 - Au départ : jusque-là porte de l'aéronef,
 - A l'arrivée : depuis la porte de l'aéronef ;

- WCHS :
 - 1 agent d'accueil PHMR
 - Prise en charge :
 - Au départ : jusqu'à son siège dans l'aéronef,
 - A l'arrivée : depuis son siège dans l'aéronef ;
- WCHC :
 - 2 agents d'accueil PHMR
 - Prise en charge :
 - Au départ : jusqu'à son siège dans l'aéronef,
 - A l'arrivée : depuis son siège dans l'aéronef ;
- BLND :
 - 1 agent d'accueil PHMR
 - Prise en charge :
 - Au départ : jusqu'à son siège dans l'aéronef,
 - A l'arrivée : depuis son siège dans l'aéronef ;
- DPNA :
 - 1 agent d'accueil PHMR exclusivement dédié à ce passager
 - Prise en charge :
 - Au départ : jusqu'à son siège dans l'aéronef,
 - A l'arrivée : depuis son siège dans l'aéronef ;

Cet agent est exclusivement dédié au traitement de ce DPNA et est dans l'obligation de demeurer durant toute la durée de la prestation à ses côtés. Au départ, une fois l'enregistrement terminé, il est demandé à l'agent PHMR de conduire sans délai le DPNA non accompagné en salle d'embarquement.

Le PHMR a la possibilité, tout au long de son parcours, de profiter des services mis à disposition par l'exploitant d'aéroport ou la compagnie aérienne. A sa demande, l'agent PHMR a donc l'obligation de le conduire au salon premium, à la terrasse fumeurs ou dans les magasins et restaurants de l'aérogare, ou aux toilettes.

Une zone d'attente est située dans l'aérogare, à proximité du comptoir Accueil. Cet espace dédié regroupe tous les PHMR en attente de transfert vers la salle d'embarquement ou vers le parking véhicules. D'autres zones peuvent éventuellement être envisagées.

8.4- Participation à la réduction du taux d'assistance

La prise en charge de PHMR étant une obligation réglementaire, il est exigé du Titulaire qu'il assume cette prise en charge sans porter préjudice à la SA ARRG, tant du point de vue de l'obligation formelle que du point de vue de l'image de la société.

Toutefois, certaines catégories de PHMR (WCHR seul ou accompagné / DEAF seul ou accompagné / WCHS accompagné / BLIND accompagné / DPNA accompagné) peuvent connaître des niveaux d'incapacité variables qui pourraient être assortis d'un niveau de prise en charge allégé et adapté à leurs contraintes de déplacement jusqu'à leur installation à bord des appareils. Il est attendu du Titulaire qu'il entreprenne les efforts nécessaires pour, d'une part, identifier les cas susvisés, et d'autre part, leur proposer une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Cette démarche ne peut être réalisée sans consentement écrit du PHMR qui aura été préalablement informé du parcours qui l'attend par le Titulaire.

En conséquence, le Titulaire met à disposition des chaises amagnétiques en libre-service qui pourront être utilisées par les PHMR cités ci-dessus.

Par ailleurs, un suivi de ces PHMR autonomes doit être possible.

8.5- 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.

La SA ARRG définit un armement minimal qui s'illustre par un volume horaire annuel forfaitisé. Toute heure réalisée au-delà de ce forfait donne lieu à une facturation supplémentaire, au tarif horaire du DPGF.

8.5.1- Profils des équipes

Superviseur / Chef d'équipe

Il/Elle a pour mission principale de superviser et de coordonner l'activité sur l'ensemble de la vacation.

Ses missions sont plus précisément les suivantes :

- Suivi prévisionnel des demandes,
- Planification des interventions,
- Dimensionnement prévisionnel des équipes,
- Gestion des moyens (chaises, ...),
- Gestion du prévisionnel et du temps réel en lien avec l'exploitant d'aéroport et les compagnies aériennes,
- Saisie des éléments sur le logiciel de suivi d'activité,
- Rédaction/Diffusion des comptes-rendus d'activité et des statistiques,
- Participation aux réunions opérationnelles quotidiennes avec la SA ARRG,
- Traitement des PHMR au titre de la polyvalence.

Il/Elle est l'interlocuteur privilégié des chefs d'escale de permanence. Il/Elle est joignable à tout instant pendant la période de service des agents.

Horaires

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

Agent d'accueil PHMR

Il/Elle a pour mission principale d'assurer une prise en charge de qualité des PHMR.

Ses missions sont plus précisément les suivantes :

- Accueil et assistance des PHMR :
 - Au départ :
 - Prise en charge des PHMR au niveau des différents points identifiés,
 - Assistance lors des formalités d'enregistrement, d'immigration, de sûreté,
 - Accompagnement dans la salle d'embarquement,
 - Assistance lors des formalités d'embarquement ;
 - A l'arrivée :
 - Assistance lors des formalités de débarquement ;
 - Assistance lors des formalités d'immigration et de contrôle douanier,
 - Assistance lors de la récupération des bagages de soute,
 - Accompagnement jusqu'au point de dépose ;

- En correspondance ou en transit :
 - Assistance lors des formalités de débarquement ;
 - Assistance lors des formalités de sûreté,
 - Accompagnement dans la salle d'embarquement,
 - Assistance lors des formalités d'embarquement ;
- Recyclage et Nettoyage des fauteuils mis à disposition des passagers,

Horaires

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

8.5.2- Ajustement du dimensionnement des équipes

Le Titulaire programme, tous les jours et sur toute la vacation, un superviseur/chef d'équipe non œuvrant, ou œuvrant à titre exceptionnel et sur justification.

Compte tenu des horaires habituels d'ouverture de l'aéroport, le volume horaire en année pleine est estimé à un total de **6.750 heures**.

D'une manière générale, le Titulaire s'engage à mettre les moyens humains et matériels nécessaires afin de répondre aux besoins définis au marché.

Grâce au logiciel dont il dispose, et à l'aide des historiques de traitement, il estime, sur une vacation donnée, le nombre attendu de PHMR et il adapte son effectif en conséquence, suffisant pour assurer l'ensemble de la prestation, dans les conditions décrites dans le présent CCTP.

Le Titulaire doit considérer qu'un pourcentage des PHMR qu'il a à traiter n'a pas anticipé sa demande. Il adapte donc l'armement de ses équipes en prenant en compte différents éléments tels que les statistiques de trafic, le taux de notification par compagnie, par escale, ..., ou encore l'historique de traitement. Il s'appuie sur le logiciel qu'il exploite pour anticiper ce taux de non-prévenance et dimensionner ainsi au mieux l'armement de ses équipes.

Il ne peut invoquer une absence de notification pour dégrader sa prestation sur un temps prolongé.

Le Titulaire veille également à adapter en permanence ses effectifs aux différentes variations de charge, telles que :

- Les pointes quotidiennes,
- Les variations saisonnières,
- La simultanéité des vols.

L'effectif mis en place doit couvrir l'intégralité de la prestation, en comprenant toutes les opérations liées aux programmes aéronautiques, les opérations ponctuelles suite à des manifestations sportives, artistiques, commerciales, religieuses...

Le traitement d'une civière, qui n'entre pas dans le cadre de ce marché, ne peut en aucun cas se faire au détriment de la prestation PHMR.

La SA ARRG définit des délais de prise en charge qui doivent être respectés, comme suit :

Préavis de 36 heures respecté			
Départ	Délai de prise en charge une fois appel passé au Titulaire	inférieur ou égal à 10 minutes	90%
		inférieur ou égal à 20 minutes	100%
Arrivée	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef accosté	présent avant la fin du débarquement	90%
		présent à la fin du débarquement	100%
	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef non accosté ou en faux contact	présent à l'heure block Arrivée	90%
		présent à la fin du débarquement	100%

Préavis de 36 heures non respecté			
Départ	Délai de prise en charge une fois appel passé au Titulaire	inférieur ou égal à 30 minutes	90%
		inférieur ou égal à 60 minutes	100%
Arrivée vols moyens et long courriers (durée ≥ 1h30)	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef	présent avant la fin du débarquement	70%
		présent à la fin du débarquement	90%
		présent fin du débarquement + 10mn	100%
Arrivée vols court courriers (durée < 1h30)	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef	présent avant la fin du débarquement	70%
		présent à la fin du débarquement	90%
		présent fin du débarquement + 10mn	100%

De plus, le Titulaire a l'obligation de résultat suivante pour les passagers au départ :

Préavis de 36 heures respecté ET Présentation à l'enregistrement au plus tard 30mn avant l'HLE		
Départ	Présentation en porte d'embarquement 10mn avant le début de l'embarquement	100%

Préavis de 36 heures non respecté ET Présentation à l'enregistrement au plus tard 30mn avant l'HLE		
Départ	Présentation en porte d'embarquement 10mn avant le début de l'embarquement	75%

Présentation à l'enregistrement moins de 30mn avant l'HLE		
Départ	Présentation en porte d'embarquement avant la fin de l'embarquement	100%

Tout candidat présente son organisation générale en explicitant les moyens qu'il prévoit, en s'appuyant sur le programme de vols et les caractéristiques du trafic de l'aéroport de la Réunion Roland Garros, fournis en annexe.

8.6- Astreinte

Le chef d'équipe est l'interlocuteur opérationnel aux heures d'activité de l'aéroport.
Il doit être joignable à un numéro unique.

Afin de permettre à la SA 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.

8.7- Continuité de service

Le Titulaire adapte ses effectifs à la plage horaire durant toute la durée de l'ouverture de l'aérogare au trafic commercial. Il s'organise de telle sorte que la continuité du service soit respectée, et pour se 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 doit 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 SA 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.

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.

8.8- 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.

8.9- Moyens mis à disposition par l'entité adjudicatrice

8.9.1- Locaux

La SA ARRG met à disposition du Titulaire, au titre du marché, les locaux suivants :

- un bureau « chef d'équipe » dans le hall public,
- une salle de repli.

Ces locaux ne sont pas exonérés de redevance domaniale.

Le Titulaire s'acquitte en outre des charges y afférentes.

Il incombe au Titulaire d'aménager les locaux mis 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 au sein de la plateforme aéroportuaire à l'attention des personnels dédiés à l'exécution du présent marché.

Les prestations informatiques font l'objet d'un bon de commande sur devis émis par la SA ARRG.

8.9.2- 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, en identifiant ceux qui sont captifs en ZCP. Cette liste devra être tenue en permanence à jour.

Des places de stationnement sont attribuées à titre gratuit en ZCP, pour les véhicules professionnels captifs.

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 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.

Des lieux de stockage des matériels (fauteuils) sont attribués à titre gratuit en ZCP et en ZCV.

8.9.3- Moyens de débarquement et d'embarquement

La SA ARRG met à disposition du Titulaire, à titre gratuit, des équipements d'accostage qui facilitent l'embarquement/le débarquement des PHMR.

Sauf indication contraire, ces équipements doivent être utilisés de manière prioritaire lors d'une touchée avion :

- Passerelles télescopiques au PK3/4/5/6,
- Rampes AVIRAMP aux PK 7/8.

8.10- Matériels mis à disposition par le Titulaire

Le Titulaire doit se doter des équipements et matériels nécessaires et adaptés aux prestations concernant le traitement des PHMR.

Tous ces matériels comportent le logo du Titulaire.

Représentant l'image de l'aéroport, ces matériels doivent être toujours rangés, propres et en bon état de fonctionnement.

Le Titulaire veille tout particulièrement à ne pas utiliser de matériel qui ne présenterait pas toutes les garanties de parfait état de fonctionnement.

L'entretien du matériel est à la charge exclusive du Titulaire.

L'exploitant d'aérodrome se réserve le droit d'effectuer des contrôles concernant l'état des équipements à tout moment et de demander le retrait du matériel qui ne serait pas en parfait état.

Le Titulaire propose à l'exploitant d'aérodrome tout matériel permettant d'améliorer la fluidité et la qualité de la mission, dans le respect de la législation en vigueur.

Le matériel doit être agréé et répondre aux normes en vigueur concernant le transport des PHMR. La maintenance de ce matériel est à la charge du Titulaire.

Les matériels requis a minima par l'exploitant d'aéroport sont les suivants :

- Des chaises roulantes en nombre suffisant, de tailles différentes, d'une haute qualité de confort et en parfait état.
Le Titulaire dispose d'un certain nombre de chaises « inertes » pour le passage des PHMR aux postes d'inspection-filtrage.
Le Titulaire dispose d'un certain nombre de fauteuils motorisés, équipés de frein pour les embarquements et débarquements aux postes en faux contact, avec des équipements de type AVIRAMP.
Tous les fauteuils doivent être équipés de ceintures / sangles pour retenir le passager lors des déplacements.
- Des chaises de déplacement à l'intérieur des avions.
- Des matériels et équipements permettant l'embarquement et le débarquement des PHMR de tous les types d'avions fréquentant la plateforme, tous susceptibles d'être stationnés en aire éloignée. L'entreprise propose dans son offre les matériel(s) retenu(s) qui peuvent être des véhicules élévateurs de type HELP, des fauteuils « monte-marche motorisés », des escabeaux équipés de plateformes PHMR...

Le Titulaire doit prendre en compte le transfert des passagers entre l'aérogare et les aéronefs.

Le candidat précise dans son offre pour chacun des items ci-dessus, les détails des matériels retenus (type, quantité, taille, ...). Il a la possibilité de proposer des matériels additionnels s'il les estime utiles pour améliorer la prestation.

☞ Le candidat peut s'appuyer sur les indicateurs fournis en annexe 2B pour adapter au mieux son offre.

9- 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.

Le Titulaire est donc informé que pendant la durée du contrat, la qualité des prestations dont il a la charge, fait l'objet de séquences d'évaluation régulières qui ont 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 SA ARRG.

9.1- Contrôle de la prestation

9.1.1- 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 ;
- 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 SA ARRG ;
- Le Directeur d'exploitation de la SA ARRG, ou son représentant, a minima une fois par an ;
- Les référents administratifs du Titulaire, a minima une fois par an ;
- Tout représentant à même de contribuer à l'amélioration de la prestation.

Une fois par an, autour de la date anniversaire du marché, la revue annuelle Fournisseur remplace la RTA. Cette revue annuelle permet de faire un bilan de la prestation en présence de tous les référents 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 et revues annuelles font l'objet d'un compte-rendu écrit.

9.1.2- Audits Qualité

Ces audits sont l'occasion pour la SA 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 réalisation ;
- Qualité de la prestation ;
- Relations ;
- Formation du personnel ;
- Respect de la réglementation en vigueur ;
- Qualité administrative et commerciale.

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 présentée ci-dessous.

9.1.3- Contrôles Qualité

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

Ces contrôles sont effectués par du personnel de la SA ARRG. 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.

9.1.4- Visites mystères

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

Pour ce faire, la SA ARRG 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.

9.1.5- 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.

9.1.6- Dispositifs de mesure de la satisfaction.

La SA ARRG 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.

9.2-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 avec le PHMR (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, le respect des zones de rangement ;
- Les réclamations des clients PHMR et clients compagnies aériennes ;
- Les objectifs de prise en charge et les obligations de résultat pour la prise en charge des PHMR.

Mensuellement, la prestation est notée comme suit :

Critère de notation	Nombre de manquements / critère					
	0	<5	<10	<15	<20	≥20
- professionnalisme & relation avec le PHMR	5 points	4 points	3 points	1 point	0 point	0 point
- matériel (disponibilité et état)	3 points	3 points	1 point	0 point	0 point	0 point
- réclamations PHMR	3 points	2 points	1 point	0 point	0 point	0 point
- réclamations Compagnies (pour des situations différentes)	3 points	4 points	3 points	2 points	0 point	0 point
% de chaises traitées sur le mois	> 99,00%	> 98,00%	> 96,00%	> 94,00%	> 90,00%	< 90,00%
- obligation de résultat sur la présentation en porte d'embarquement	6 points	5 points	4 points	2 points	1 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 total de 3%
- Entre 12 et 14 inclus réfaction sur le prix total mensuel 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.

Par ailleurs, la SA ARRG définit des délais de prise en charge qui doivent être respectés, comme suit :

Préavis de 36 heures respecté			
Départ	Délai de prise en charge une fois appel passé au Titulaire	Inférieur ou égal à 10 minutes	90%
		Inférieur ou égal à 20 minutes	100%
Arrivée	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef accosté	Présent avant la fin du débarquement	90%
		Présent à la fin du débarquement	100%
	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef non accosté ou en faux contact	Présent à l'heure block Arrivée	90%
		Présent à la fin du débarquement	100%

Préavis de 36 heures non respecté			
Départ	Délai de prise en charge une fois appel passé au Titulaire	Inférieur ou égal à 30 minutes	90%
		Inférieur ou égal à 60 minutes	100%
Arrivée vols moyens et long courriers (durée ≥ 1h30)	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef	Présent avant la fin du débarquement	70%
		Présent à la fin du débarquement	90%
		Présente fin du débarquement + 10mn	100%
Arrivée vols court courriers (durée < 1h30)	Délai de mise en place du Titulaire à la porte de l'aéronef	Présent avant la fin du débarquement	70%
		Présent à la fin du débarquement	90%
		Présent fin du débarquement + 10mn	100%

Un suivi des délais de prise en charge donne lieu à une deuxième notation comme suit :

Critère de notation	Nombre de manquements / critère					
	0	<5	<10	<15	<20	≥20
- respect des délais de prise en charge	5 points	4 points	3 points	2 points	1 point	0 point

En fonction de la note obtenue mensuellement, des pénalités pourront être appliquées comme suit :

- entre 0 et 1 inclus pénalité de 2.000eur pour le mois considéré ;
- 2 points pénalité de 1.000eur pour le mois considéré ;
- entre 3 et 5 absence de pénalité.

10- 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 ARRG, 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'ARRG 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 deux 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 ZCV 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 ARRG.

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 détentrices 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 ARRG.
- **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 ARRG : 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 ;
- Accompanyer, en permanence en ZCP la personne détentricice 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.

En complément de la formation 11.2.6.2, indispensable à la délivrance du badge rouge, les agents PSH ont l'obligation d'effectuer une formation 'Articles Prohibés – Stérilité' pour pouvoir être autonomes dans les circuits passagers et croiser les différents flux.

11- 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.

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 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.

