



CAHIER DES CHARGES DESTINE AUX PRESTATAIRES

Prestation d'animation et d'exploitation des espaces démonstratifs de CEA-DRT Grenoble

CEAGRE/DDSP/DINOV

N° Réf : DRT-DDSP-DINOV-25-10-002220

Date : 17/10/2025

Protection des informations : *Cocher la case :*

- ☒ Le présent cahier des charges ne contient aucune information de niveau « Diffusion Restreinte » ou « classifiées » ou relevant de la protection du potentiel scientifique et technique de la nation, ce qui permet la mise en ligne de ce document sur la plate-forme dématérialisée du CEA,
- ☐ Le présent cahier des charges contient des informations Diffusion Restreinte (DR) ou relevant de la Protection du Potentiel Scientifique et Technique de la Nation de ce fait la mise en ligne sur la plateforme dématérialisée du CEA de ce document **est possible via un conteneur chiffré ZED !**,
- ☐ Le présent cahier des charges contient des informations classifiées, de ce fait **la mise en ligne** sur la plate-forme dématérialisée du CEA de ce document **est strictement interdite**.

Diffusion : Sur serveur à disposition de SMA – DDSP / DINOV

HISTORIQUE DES VERSIONS

Ind.	Date	Objet de la modification
O	17/10 /25	Edition Originale
A	04/11/2025	Suppression de 8.4.3 Gestion des approvisionnements des consommables, redondant avec 8.2.4
B		
C		
D		
H		



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS	
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte	Référence : Page 2 / 63

APPROBATION

	Nom	Fonction	Visa
Rédacteur	Gilles SIMON	Resp. Espaces Démonstratifs	
Vérificateur	Laurent FILHOL	Adjoint Directeur DINO	
Vérificateur	Jean-Yves CASTELLAN	Correspondant sécurité	
Vérificateur	Rémi CHAMBON	Ingénieur Sécurité	
Approbateur	Philippe CAILLOL	Directeur DINO	

SOMMAIRE

1. GLOSSAIRE	5
2. OBJET	7
3. CONTEXTE.....	8
3.1 PRESENTATION DU CEA.....	8
3.2 Le centre CEA de Grenoble	9
3.3 Le site du centre CEA de Grenoble.....	11
3.4 Présentation de la Direction Innovation et des Espaces Démonstratifs	12
3.4.1 La Direction Déléguée à la Stratégie Partenariale	12
3.4.2 Les Espaces Démonstratifs	12
3.4.3 les showrooms et surfaces affiliées	13
3.4.4 Les démonstrateurs technologiques.....	14
4. Domaine d'application	15
4.1 Intervenants et rôles respectifs.....	15
4.2 Relation avec le centre CEA de Grenoble	17
4.3 Périmètre d'intervention.....	17
4.4 Environnement technologique	17
5. Documents applicables	18
5.1. Documents généraux	18
5.2 Documents réglementaires.....	18
5.3 Documents qualité	18
5.4 Documents associés à la prestation.....	18
6. Présentation de la prestation.....	19
7. Quantification de la prestation	20
8. Missions principales de la prestation et missions affiliées	23
8.1 Mission n°1 : organisation et animation des visites et évènements	23
8.1.1 Cœur de mission.....	23
8.1.2 Fonctionnement et prestations du titulaire.....	24
8.1.3 Origine des demandes.....	24
8.1.4 Typologie des visiteurs	25
8.1.5 Présentation.....	26
8.1.6 Prestation de traitement des demandes de visites	26
8.1.7 Prestation de planification des visites.....	27
8.1.8 Préparation des visites.....	28
8.1.9 Visites utilisant le robot	28
8.1.10 Animation des visites	29
8.1.11 Circuit des visites.....	29
8.1.12 Typologie d'animations	30
8.1.13 La prise en charge des nouveaux démonstrateurs	31
8.1.14 Ouverture / fermeture du showroom CEA innovation.....	31

8.1.15 Accueil des visiteurs, visite et post visite	32
8.1.16 Gestion des demandes exceptionnelles et visites VIP	32
8.1.17 Gestion des visites hors enceinte CEA Grenoble	33
8.2 Mission n°2 : exploitation et maintenance	34
8.2.1 Cœur de mission, périmètre et volumétrie	34
8.2.2 Prestation de maintenance des Showrooms et des démonstrateurs	36
8.2.3 Prestation de planification et suivi des interventions dans les showrooms CEA innovation et dans les espaces démonstratifs	37
8.2.4 Gestion des approvisionnements des consommables nécessaires à la maintenance des Showrooms et des démonstrateurs	37
8.2.5 Gestion des nouveaux démonstrateurs, des contenus multimédias et de leurs mises à jour	38
8.2.6 Gestion des prêts de démonstrateurs du showroom CEA innovation et de l'Atrium	38
8.2.7 Réagencement des showrooms et espaces démonstratifs	39
8.3 Mission n°3 : gestion des contenus	39
<i>Ces contributions peuvent aussi comprendre des actions limitées de réalisations dans le FabLab de DINOv. Dans ce cas des formations sur équipements seront dispensées. Il s'agit d'actions simples ne nécessitant pas un cursus ni une formation spécialisée. Par exemple la réalisation de cartels apposés à côté des démonstrateurs, plaquettes logo entreprises, stickers logo ou d'information etc.</i>	40
8.3.1 Contenus	40
8.3.2 Vidéos, animations, modélisation	40
8.4 Missions complémentaires	40
8.4.1 Visites spécifiques et parcours personnalisés	40
8.4.2 Planification et suivi des interventions	41
9. Conditions d'exécution des prestations	41
9.1 Fonctionnement	41
<i>Organisation du prestataire</i>	41
9.2 Horaires	42
9.3 Conditions d'intervention sur le site	42
9.4 Plan de prévention	43
9.5 Moyens nécessaires à la réalisation des prestations	43
9.5.1 Moyens à la charge du Titulaire	43
<i>Locaux mis à disposition du Titulaire par le CEA</i>	43
9.5.2. Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA et limites de prestations	46
10 Organisation du Titulaire	48
11 Obligations liées à la prestation	49
11.2 Sécurité	49
11.3 Accès au site	49
11.4 Confidentialité	49
11.5 Données Personnelles	50
11.6 Exigences spécifiques pour les services hébergés dans le Cloud	50
11.7 Qualité	51
11.8 Politique Achats responsables et Développement Durable	52
11.9 Volet environnement	52
11.10 Volet social	53
11.11 Information – conseil	53
12 Pilotage de la prestation	53
12.1 Réunions de pilotage	53
12.2 Documents à fournir et livrables	56
12.3 Contrôles - Définition des indicateurs et de leur mode de calcul	56
12.4 Différentes phases du contrat	57
13. ANNEXE 1 : POLITIQUE EXTERNE ENERGIE	62

1. Glossaire

AQ	Assurance Qualité
CCM	Commission Consultative des Marchés
CCTP	Cahier des Clauses Techniques particulières
CEA	Commissariat à l'Energie Atomique et aux Energies Alternatives
CGA	Conditions Générales d'Achat du CEA
CLS	Commission Locale de Sécurité
CPRTT	Cellule PRTT
CQSE	Cellule Qualité Sécurité Environnement
CS	Correspondant Sécurité (protection du potentiel scientifique et technique)
CSE	Commission Sociale et Economique
CSPS	Coordonnateur Sécurité en matière de Protection de la Santé
CSSCT	Commission Santé, Sécurité et Condition de travail
CTReg	CEA Tech en régions
D2S	Département Santé Sécurité
DAASC	Demande d'Autorisation d'Accès au Site du CEA
DES	Direction des énergies
DIB	Déchet Industriel Banal
DRF	Direction de la recherche fondamentale
DRT	Direction de la recherche et de la technologique
ERP	Établissement Recevant du Public
ESI	Groupe Exploitation des Systèmes d'Information
FDS	Fiches de Données de Sécurité
FLS	Formation Locale de Sécurité
GAC	Groupe Archives Centre
GPEP	Groupe Pilotage Exploitation et Prévention
GPP	Groupe Pilotage Projets
HCT	Horaire Collectif de Travail (de 7h55 à 16h35)
HHCT	Hors Horaire Collectif de Travail
HNO	Heures Non Ouvrables (de 20h30 à 6h00 pour Grenoble et de 20h00 à 7h00 pour l'INES, les samedis, dimanches, les jours fériés et chômés et les jours de fermeture du CEA toute la journée)
HO	Heures Ouvrables (de 6h00 à 20h30 pour Grenoble et de 7h00 à 20h00 pour l'INES))
ICPE	Installation Classée pour la Protection de l'Environnement
INES	Institut National de l'Energie Solaire (où sont situées les installations du LITEN DTS, Bourget du Lac)
IQ	Ingénieur qualité
IRIG	Institut de Recherche Interdisciplinaire de Grenoble
ISE	Ingénieur de Sécurité d'Etablissement
ISI	Ingénieur de Sécurité d'Installation
CJ	Cellule Juridique du CEA Grenoble
LETI	Laboratoire d'Electronique et de Technologie de l'Information (institut DRT)
LIST	Laboratoire d'Intégration de Systèmes et des Technologies (institut DRT)
LITEN	Laboratoire d'Innovation pour les Technologies des Énergies Nouvelles et les nanomatériaux (institut CEA-DES)
LPE	Laisser Passer d'Entreprise
OSSI	Officier de Sécurité des Systèmes d'Information
OS	Officier de Sécurité
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
PCS	Plan Contractuel de Sécurité
PPME	Plan de Prévention Mono Entreprise
PQP	Plan Qualité Particulier
PPQSE	Plan Particulier Qualité Sécurité Environnement
PQSE	Plan Qualité Sécurité Environnement
PECC	Première ébauche cahier des charges (instance de relecture)
PGC	Plan Général de Coordination

PPE	Plan de Performance Énergétique
PP(S)	Plan de Prévention (Simplifié)
PRTT	Plates-formes Régionales de Transfert Technologique
PSE	Prestation(s) Supplémentaire(s) Eventuelle(s)
PSI	Groupe Projets et Solutions Informatiques
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
PUS	Pôle Utilités Services
RC	Règlement de Consultation
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RSE	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
RTT	Réduction du Temps de Travail
SLE	Service Logistique et Environnement
SMA	Service Marchés et Achats
SR	Showroom
SPPEP	Service Pilotage Projets, Exploitation et Prévention
SSTM	Service Supports Techniques et Métiers
STIC	Service des Technologies de l'Information et de la communication
VP	Vidéo Projecteur
TA	Groupe Télé-Alarme
ZRR	Zone à Régime Restrictif



Ce symbole annoté en marge du document, signifie qu'une attention particulière sera apportée lors de l'analyse des offres et tout au long de la prestation pour le ou les points concernés



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 7 / 63

2. Objet

Le présent cahier des charges a pour objet de détailler les prestations d'animation scientifique, de scénarisation et de maintenance pour les espaces démonstratifs de CEA-DRT, à Grenoble, opérés par DDSP-DINOV et situés dans les bâtiments Y-SPOT Labs

Les prestations s'articulent autour de 3 missions :

- **Mission 1 : organisation et animation des visites et évènements**

Organisation, planification et adaptation des visites selon les besoins des utilisateurs. Analyse et suivi post-visite. Appropriation des discours.

Accueil, encadrement de groupes de visiteurs, explications techniques et scientifiques en français-anglais, utilisation en direct des démonstrateurs scientifiques illustrant les innovations technologiques du CEA et de ses partenaires.

- **Mission 2 : Maintenance, évolutions et exploitation de démonstrateurs des showrooms/des espaces démonstratifs.**

Maintenance et évolution technique des showrooms et espaces démonstratifs associés. Entretien, maintenance, amélioration de mise en œuvre des démonstrateurs technologiques. Prise en compte de l'installation / scénarisation des nouveaux démonstrateurs dans les espaces démonstratifs (showrooms et lieux de communication établis ou temporaires). Mission étendue aux showrooms du CEA en régions : mise en fonctionnement, agencement et gestion des espaces démonstratifs. Maintenance de niveau 1 et niveau 2 des showrooms, espaces affiliés et démonstrateurs. Les niveaux de maintenance sont définis dans le paragraphe 8.2 Mission n°2 exploitation et maintenance.

- **Mission 3 : préparation des visites et gestions des contenus**

Participation à la captation et réalisation des contenus, et des supports de communication associés aux démonstrateurs et aux espaces démonstratifs.

Les prestations définies dans le présent cahier des charges sont soumises à une **obligation de résultat** de la part du prestataire.

La performance du prestataire en termes de résultat attendu est mesurée par la mise en œuvre d'indicateurs pertinents et indiscutables (Cf. § 12 Pilotage de la prestation) permettant d'apprécier la bonne exécution des missions prévues au titre du contrat.

Néanmoins, le prestataire doit rechercher de façon continue l'organisation optimale en matière de gestion de ses activités afin d'offrir la meilleure qualité des prestations.

3. Contexte

3.1 Présentation du CEA

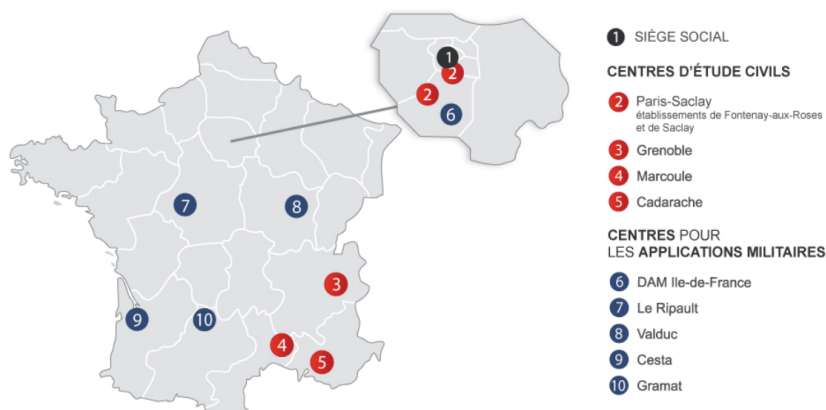
Le CEA, **Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives** est un établissement public à caractère industriel et commercial. Il répond aux commandes de l'Etat ainsi qu'aux besoins de la société et de l'industrie et s'engage au quotidien pour relever les défis liés à la transition énergétique, aux innovations numériques, au besoin de souveraineté, ou encore aux maladies émergentes.

Il est un organisme de référence et mène des travaux de recherche dans des disciplines scientifiques variées en s'appuyant sur des plates-formes technologiques regroupant des équipements de pointe.

À travers ses recherches qui adressent les grands enjeux sociétaux et les technologies qu'il développe, le CEA est un acteur majeur de la recherche et de l'innovation et contribue ainsi à la transformation de la société.

Pour mener à bien ses missions, le CEA s'appuie sur quatre directions dites opérationnelles, dont les activités sont implantées sur 9 centres en France, sous la responsabilité d'un directeur de centre. Des directions fonctionnelles implantées au siège du CEA sur le centre de Paris-Saclay, accompagnent également les activités dans les centres. Le CEA mène aussi des activités sur 7 plateformes régionales de transfert technologique (PRTT) qui sont rattachées administrativement au CEA Grenoble.

En savoir plus : www.cea.fr



Son organisation repose sur :

4 directions opérationnelles :

- la Direction des Applications Militaires (DAM)), dont dépendent les directions des 5 centres militaires,
- la Direction des Energies (DES),
- la **Direction de la Recherche Technologique (DRT)**,
- la direction de la Recherche Fondamentale (DRF)

Ces directions sont structurées en instituts ou directions de centre, en départements et services.

Les directions fonctionnelles :

- La Direction financière et des programmes (DFP)
- La Direction des achats et des partenaires stratégiques (DAPS)



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 9 / 63

- La Direction de la Sécurité et de la Sûreté Nucléaire (DSSN)
- La Direction juridique et du contentieux (DJC)
- La Direction des systèmes d'information (DSI)
- La Direction de la communication (DCom)
- La Direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS)
- La Direction des relations internationales (DRI)
- La Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne (DARCI)

Les directions des 4 centres civils (Paris-Saclay, Grenoble, Marcoule et Cadarache).

Pour de plus amples informations sur le CEA, visitez le site www.cea.fr

3.2 Le centre CEA de Grenoble

Installé au cœur d'un environnement urbain et scientifique, industriel et universitaire très riche, le centre CEA de Grenoble destiné à la recherche nucléaire dès 1956 consacre désormais l'essentiel de ses recherches au développement de solutions innovantes, dans les domaines de l'énergie, de la santé, de l'information et de la communication.

Le centre CEA de Grenoble réunissant plus de 4 500 collaborateurs (salariés CEA) sur près de 67 hectares, accueille les activités de trois des directions opérationnelles : la **DRT**, la DES et la DRF.

La Direction de centre :

Le Centre du CEA Grenoble est placé sous la responsabilité de son Directeur, qui est le représentant légal de l'employeur et assume le rôle de chef d'établissement au sens du Code du travail. Les unités de la Direction de centre ont 2 missions principales ; d'une part, le soutien-support aux programmes de recherche menés par les unités hébergées, et d'autre part les missions « régaliennes » ou « employeur », en particulier le fait de faire respecter les règles en vigueur (santé, sécurité, gestion, finances, achats, ventes, juridique, RH, ...) et de veiller à l'entretien et à l'évolution du patrimoine immobilier ainsi qu'à la bonne gestion des infrastructures et services communs (restauration, nettoyage, logistique, ...).

Les Directions opérationnelles :

Les directions opérationnelles sont en charge de réaliser les programmes de recherche dans leurs différents domaines d'expertise, pour répondre aux missions qui lui ont été fixées par l'Etat dans les 4 grands domaines des énergies, de la défense, des technologies pour le numérique et pour la santé, au service de la compétitivité industrielle du pays et en lien étroit avec les évolutions sociétales et les applications

A Grenoble, 3 directions opérationnelles sont présentes :

La Direction de la recherche technologique (DRT) du CEA aborde les grands enjeux sociétaux et industriels du XXI^e siècle en développant et en diffusant des technologies, pour tous les secteurs industriels et tous les types d'entreprises, qui contribuent à l'accompagnement de la transition numérique dans la société, à l'amélioration de la santé publique et au respect de la planète.

A Grenoble, la DRT se compose ainsi :

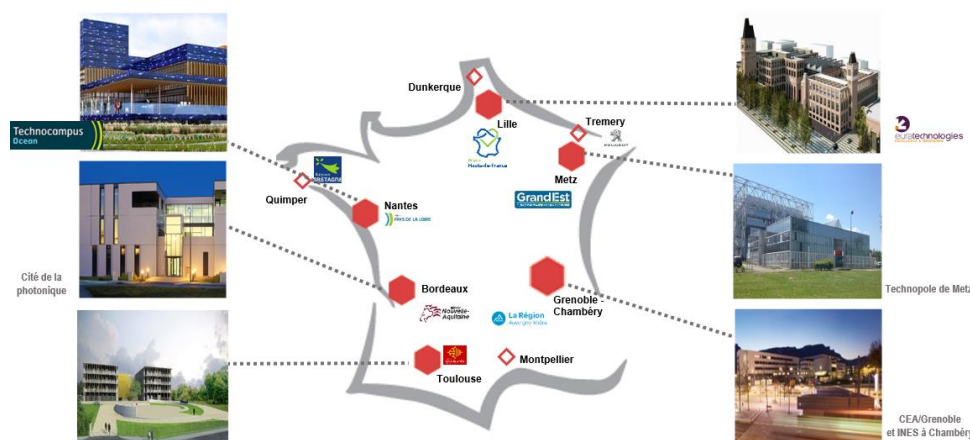
- Le CEA-Leti, en savoir plus : www.leti-cea.fr
- Le CEA-List, en savoir plus : www-list.cea.fr
- Les plates-formes régionales de transfert technologique (PRTT), au nombre de 7.

Les PRTT, plateformes régionales de transfert de technologie, sont un maillon essentiel de proximité, en local, au service de la compétitivité industrielle française. Elles dépendent du centre CEA de Grenoble.

Ces PRTT s'appuient sur les résultats de la recherche fondamentale, et ont pour mission de diffuser des technologies clés génériques dans de multiples champs industriels et de **développer localement des activités de recherche spécifiques aux tissus industriels régionaux**.

Elles sont au nombre de 7 dont 6 qui dépendent du centre du CEA Grenoble : Hauts-de-France (Lille), Grand Est (Metz), Occitanie Pyrénées-Méditerranée (Toulouse et Montpellier), Nouvelle-Aquitaine (Bordeaux) et Pays de la Loire (Nantes), et une antenne en **Bretagne** (Quimper).

Pour plus d'informations, consultez le site : <http://www.cea.fr/cea-tech>



La Direction des énergies (DES) du CEA apporte aux pouvoirs publics et aux industriels les éléments d'expertise et d'innovation pour la mise en œuvre d'un système énergétique bas carbone. Avec une approche intégrée du système énergétique, la DES s'intéresse à tous les modes de production d'énergie bas carbone (énergie nucléaire, nouvelles technologies de l'énergie), à leurs interactions au sein du réseau (stockage, pilotage, conversion), et à la problématique des ressources dans une logique d'économie circulaire des matières.

La DES se compose d'un institut à Grenoble :
le CEA-Liten – en savoir plus : www-liten.cea.fr



L'Institut Nationale de l'Energie Solaire (Ines), situé au Bourget-du-Lac, près de Chambéry (Savoie) est un centre dédié à la recherche, à l'innovation ainsi qu'à la formation sur l'énergie solaire. Il dépend du centre CEA de Grenoble et représente aujourd'hui plus de 400 personnes.

L'activité de recherche animée par le centre CEA de Grenoble réunit aussi des laboratoires de l'Université de Savoie et travaille en lien étroit avec les industriels sur ses domaines d'activités : les technologies solaires photovoltaïques, thermiques, solaire à concentration, le stockage de l'électricité, la mobilité solaire et les bâtiments à haute efficacité énergétique.

Pour plus d'informations, consultez le site : www.ines-solaire.com

La Direction de la recherche fondamentale (DRF) du CEA exerce ses activités dans les domaines des biotechnologies et de la santé, des sciences de la matière et de l'Univers, de la physique, du climat et des



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 11 / 63

nanosciences. Elle place au cœur de ses objectifs la production et la publication de connaissances et de savoir-faire au meilleur niveau mondial.

La DRF comprend un institut à Grenoble :

- Le CEA-Irig – en savoir plus : www.irig.cea.fr

3.3 Le site du centre CEA de Grenoble

Le site du centre CEA de Grenoble est une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE) regroupant toutes les activités du centre, qui fait l'objet d'un arrêté préfectoral d'exploitation.

Le centre CEA de Grenoble est une Zone Protégée au sens de l'article 73 de l'IGI 1300 et tout accédant doit faire l'objet d'un contrôle élémentaire qui est une enquête administrative.

Il compte 283 bâtiments représentant environ 342.000 m² sur le polygone scientifique, qui accueillent plus d'une centaine de laboratoires de recherche et divers services administratifs ou techniques (unités de supports), chargés du fonctionnement du centre au quotidien.

A noter la présence des éléments suivants sur le site de Grenoble :

- 7 ERP (Établissement Recevant du Public),
- Le BCC (Bâtiment Centre de Compétence) : Propriété de la SCI BCC Presqu'île avec comme locataire principal le CEA,
- Le BHT (Bâtiment de Haute Technologie) : Propriété de la SEM Minatec Entreprises, avec comme locataire principal le CEA,
- Le bâtiment des DFT (Dispositifs de Fonctionnement Technique), Propriété de la société PUS (Pôle Utilités Services),

Les bâtiments hors clôtures sont :

- L'Institut de biologie structurale (IBS) sur le campus EPN, dans lequel le CEA est co-tutelle de l'UMR avec le CNRS et l'UGA,
- Les bâtiments sis à HERBEY (Isère 38) en convention avec Grenoble-INP,
- Le fort des Quatre Seigneurs sis à HERBEYS,
- Y.SPOT Partners avec le CEA comme locataire principal

Caractéristiques générales additionnelles du site du CEA Grenoble :

- Espaces verts : ≈ 15 Ha,
- Routes sur le site de Grenoble : ≈ 35 km

Les **Espaces Démonstratifs de CEA-DRT** sont rassemblés dans 2 bâtiments en proximité :

- Y-SPOT Labs (périmètre centre CEA de Grenoble)
- Y-SPOT Partner (périmètre hors clôture centre CEA de Grenoble)



Bâtiment 70 Y-SPOT Labs



Bâtiment 71 T-SPOT Partners

3.4 Présentation de la Direction Innovation et des Espaces Démonstratifs

3.4.1 La Direction Déléguée à la Stratégie Partenariale

La Direction Déléguée à la Stratégie Partenariale (DDSP) dépend directement de la **Direction de la Recherche Technologique**, une des 4 entités structurantes du CEA (DAM, DES, DRT, DRF).

DDSP est composée elle-même de 5 entités.

- C2MA Cellule Méthodes et Marchés
- DINOV Direction Innovation
- DDevReg Direction en Charge des Conventions Régionales
- DPMA Direction des Partenariats pour les Marchés Applicatifs
- DPNE Direction des Partenariats pour le Numérique et les Energies

DINOV aborde l'innovation par l'angle des usages. Son plateau technique de 35 personnes gère des projets d'innovation avec les industriels start-up, PME-ETI et grands groupes.

A la croisée des enjeux sociétaux, de l'évolutions des usages, de l'adaptation nécessaire du tissu industriel, DINOV apporte son expertise en s'appuyant également sur l'excellence scientifique de CEA-DRT.

DINOV est complémentaire de la stratégie technologie push des instituts de CEA-DRT.

Au sein du département DINOV de CEA Grenoble, l'entité **Espaces Démonstratifs** gère les showrooms et les différents espaces de communication affiliés.

3.4.2 Les Espaces Démonstratifs

Au sein de DINOV, les missions de l'entité Espaces Démonstratifs sont les suivantes :

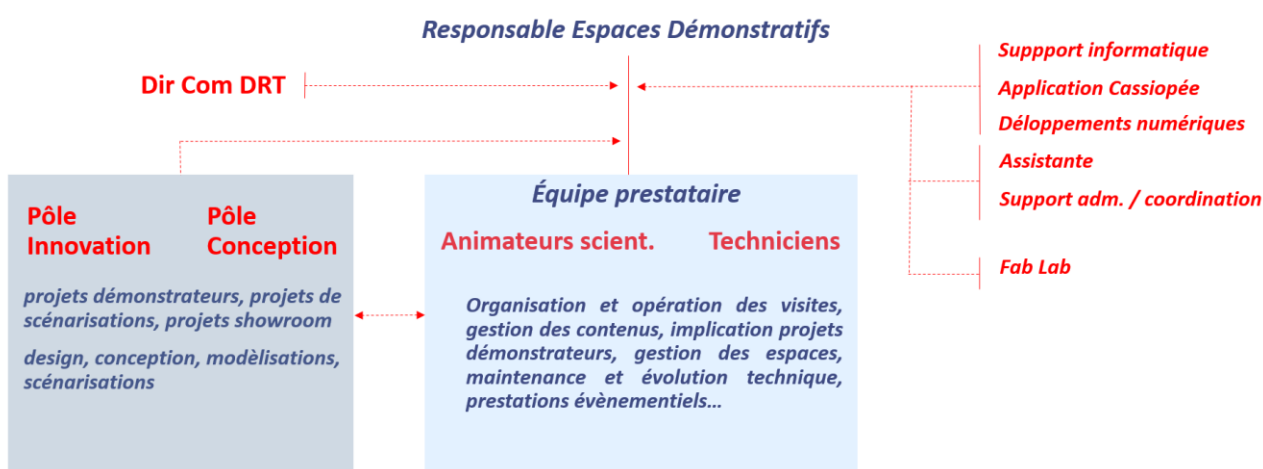
- Animation, exploitation et maintenance des espaces démonstratifs : showrooms et espaces de communication
- Développement de l'offre, évolution des surfaces de communication
- Réalisations de démonstrateurs technologiques présentés dans les espaces démonstratifs, les évènements, salons professionnels etc.

On détaillera plus loin ce qui fait partie des missions du prestataires, dans ce périmètre global.

L'équipe **Espaces démonstratifs** interagit avec un environnement multiple :

- Les clients internes que sont les instituts : DRT- Leti / transition numérique, List / software – IA, DES-Liten / transition énergétique. Ils sont demandeurs de démonstrateurs technologiques et utilisateurs des showrooms pour leurs clients et partenaires.
- Potentiellement d'autres entités CEA, qui peuvent être clients des espaces démonstratifs
- L'équipe communication de la DRT
- L'équipe communication du centre de Grenoble
- Les autres entités de DINOV qui fournissent un support sur les projets
- Les plateformes régionales de CEA-DRT : 7 x PRTTs

Equipe Espaces Démonstratifs



Organigramme de l'activité Espaces Démonstratifs

3.4.3 les showrooms et surfaces affiliées

Les Espaces Démonstratifs de CEA-DRT Grenoble sont situés dans le bâtiment 70 Y-SPOT Labs (lieu principal) et dans le bâtiment 71 Y-SPOT Partners.

Sont compris dans ces surfaces le parvis et la terrasse entre ces 2 bâtiments, et les surfaces de stockage 170 et 171.

Les visites sont opérées dans les showrooms CEA innovation, CEA-DRT, Wall of Fame, salles immersives 1 et 2.

Showroom CEA Innovation

C'est l'espace de communication principal de CEA-DRT qui présente une grande partie des innovations technologiques récemment développées ou en cours de développement, ainsi que technologies transférées vers les industriels.

D'une surface de 370m², il comprend une régie de commande, des cintres techniques permettant l'alimentation des surfaces et démonstrateurs, l'éclairage, la sonorisation.

Il est organisé en 4 grandes thématiques : la micro-électronique, la santé, l'énergie et les start-ups.

Une place centrale permet la projection de films ou la prise en charge de présentations dédiées.

Environ 130 démonstrateurs technologiques sont installés et sont mis à jour régulièrement en fonction de l'actualité technique de CEA-DRT et de la stratégie de communication.



Showroom CEA innovation

Ce showroom est régulièrement mis à jour. Les différents espaces sont réorganisés périodiquement pour être en phase avec l'actualité des instituts représentés. Une partie des démonstrateurs sont renouvelés chaque année (environ une dizaine), rescénarisés si besoin. Les anciens démonstrateurs sont retirés du showroom.

Salles immersives

2 espaces équipés de VP permettant une projection sur 270° plus le sol. Une ambiance immersive qui montre les plateformes technologiques emblématique de CEA-DRT : la plateforme micro-électronique 300mm, la plateforme photovoltaïque et la plateforme biologie santé.



Salle immersive 1, bâtiment 71 Y-SPOT Partners
Présentation de la plateforme technologique salle blanche 300mm

Les contenus proposés dans les salles immersives pourront évoluer, dans la forme et dans l'esprit. Le titulaire sera en charge cette évolution, par exemple en modifiant les films, ou en en créant de nouveaux.

Showrooms des 7 x PRTT en région

De moindre dimension que le showroom CEA innovation, ils présentent à la fois les technologies issues des développements faits à CEA-DRT (Grenoble + Saclay), ainsi que les innovations développées sur les plateformes technologiques en région.

3.4.4 Les démonstrateurs technologiques

Définition d'un démonstrateur technologique :

Un démonstrateur technologique est un dispositif physique et/ou numérique permettant de valoriser une technologie développée ou en cours de développement.

Les démonstrateurs technologiques

Eléments essentiels des showrooms, ils personnifient les technologies présentées. De tailles et complexités variables, fonctionnels ou non fonctionnels, ils sont l'outil essentiel de communication. Ils présentent les technologies développées, explicitent les performances et les différentiateurs, les procédés, proposent des exemples d'applications. Ils sont le contenu essentiel des showrooms.



WallPass, démonstrateur transmission acoustique de data&power
Démonstrateur fonctionnel. Secteur industriel



Organoïde sur puce, culture cellules organe pour expérimentation.
Démonstrateur non fonctionnel. Thématique santé



Ledger. Sécurisation des données par blockchain frugale.
Objet physique interactif et application numérique.



Wise integration. Convertisseur puissance en technologie GaN
Objets physiques et évocation de l'application.

4. Domaine d'application

4.1 Intervenants et rôles respectifs

Les entités concernées par cette prestation sont les suivantes :

- Le CEA : Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives : Le Demandeur,

CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS	
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte	Référence : Page 16 / 63

- Le DDSP/DINOV : le représentant du **Demandeur**,
 - Le chargé du suivi de ces prestations : le Correspondant Technique -> le responsable des Espaces Démonstratifs de CEA-DRT Grenoble
 - L'ingénieur qualité du DDSP/DINOV
 - L'ingénieur sécurité d'installation du DDSP/DINOV
 - L'adjoint au Directeur de DINOV : responsable opérations
 - le **Service Marchés et Achats** qui assure le suivi commercial des prestations effectuées par le Titulaire
 - les « **interlocuteurs sécurité CEA** » : ils ont délégation du chef d'établissement en matière de sécurité et d'environnement pour chaque périmètre délimité .A ce titre ils ont tout pouvoir sur les conditions d'exécution des prestations par le Titulaire dans ces domaines.
 - **l'Ingénieur Sécurité d'Etablissement** et les **Ingénieurs Sécurité d'Installations** sont respectivement les conseillers en matière de sécurité au travail, et de l'environnement du **Directeur de Centre** et des interlocuteurs sécurité. Ils peuvent être amenés à effectuer des visites de contrôles à tout moment. Ils coordonnent et animent les actions de prévention, prennent en compte les évolutions des réglementations et assurent l'interface auprès des différents acteurs concernés,
 - la **Formation Locale de Sécurité** est le service d'intervention du CEA Grenoble en cas d'incident ou d'accident, en charge de la sécurité des biens et des personnes au CEA Grenoble,
 - **Le Responsable de Sécurité des Systèmes d'Information** est l'interface pour tout ce qui touche à la sécurité informatique.
- La société assurant la prestation : **Le Titulaire**,
- Les sociétés tierces ou de services du CEA assurant des interventions pour le compte du Demandeur.

Au sein de la Division Innovation DINOV :

- Le **Responsable d'exploitation DINOV** est le correspondant technique du CEA en cas de problème technique dans le bâtiment 70
- Le **Responsable Offre de la Direction Technologique** : Il consolide et formalise l'offre des laboratoires. Il est le correspondant technique du CEA pour la réalisation des contenus de communication du Showroom
- Le **Chef d'Installation**. Une « installation » est un ensemble délimité géographiquement, cohérent par les moyens et les techniques qui y sont utilisés. Chaque installation du CEA est sous la responsabilité d'un Chef d'Installation en matière de sécurité et d'environnement, lequel, à cet effet, a tout pouvoir sur les conditions d'exécution des prestations par le Titulaire dans ces domaines.
- Les **salariés CEA** étroitement liés aux visites, aux démonstrateurs, aux contenus éditoriaux :
- Les **responsables de communication** des instituts, PRTTs et leurs équipes
- Les **responsables communication** de la Direction de la Recherche Technologiques et leurs équipes
- Le **Demandeur de la visite**, qui donne les informations de la visite au titulaire,
- L'**Accompagnateur de la visite** qui accompagne les visiteurs le jour de la visite,
- Les **chefs de projets** démonstrateurs,
- Les **Experts CEA** qui peuvent intervenir lors de l'animation d'une visite, ou lors des projets de nouveaux démonstrateurs
- Les **Responsables de plateformes** : référent pour la plateforme pour de la préparation et lors de la visite



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 17 / 63

- Les **Correspondants Showrooms** dans les PRTT : réfèrent de la préparation et lors de la visite dans les PRTT
- **Les sociétés tierces ou de services du CEA** assurant des interventions pour le compte du Demandeur :
 - Le « **33** » : service d'appel technique pour l'ensemble des unités utilisatrices.
 - Le contrat de nettoyage particulier des locaux, des espaces démonstratifs, du showroom
 - L'infogérance « **111** » : service en charge de l'installation et la maintenance des postes et comptes informatiques,
 - Les prestataires de services et fournisseurs désignés par le CEA selon les contrats qu'il a passé avec ces derniers (exemple : scénographe, fournisseurs de nouveaux contenus type mobilier, logiciels ou matériels en relation avec l'activité de DINOV...).

4.2 Relation avec le centre CEA de Grenoble

Le Titulaire désigne un correspondant privilégié sur site du centre CEA de Grenoble qui rend compte directement au **Correspondant technique du CEA** pour le suivi des prestations.

Le Titulaire s'engage à signaler immédiatement au **Correspondant Technique** toute anomalie, incident ou accident de toute nature survenu lors des prestations les concernant.

Le Titulaire désigne parmi son personnel un représentant, dénommé ci-après « **Interlocuteur Sécurité** ». Il est doté de l'autorité, de la compétence et des moyens nécessaires pour assurer le respect, la mise en œuvre et le suivi des exigences imposées par les réglementations applicables dans tous les domaines de la Sécurité, ainsi que les consignes particulières du CEA. Il participe à la rédaction du plan de prévention.

Le chargé d'affaires du Demandeur précisera au Titulaire quels sont les interlocuteurs sécurité concernés par la prestation.

Le Titulaire informera le Demandeur, dans les meilleurs délais, d'une éventuelle visite de son CSSCT (ou CSE). Environnement technologique

4.3 Périmètre d'intervention

Les missions sont effectuées principalement dans les Espaces Démonstratifs CEA-DRT sur le site de Grenoble : ils sont décrits dans le chapitre 3.4.3.

Des interventions sont possibles dans d'autres lieux du site CEA de Grenoble : par exemple dans les showrooms des PRTT

Les Espaces Démonstratifs apportent également un support technique aux showrooms des implants régionaux PRTT de CEA-DRT. Ces surfaces font donc partie du périmètre d'action.

Enfin des prestations peuvent être effectuées à l'extérieur des entités CEA : événements spécifiques, salons professionnels etc. Cela reste exceptionnel.

4.4 Environnement technologique

La Direction Innovation, principalement basée au bâtiment 70 (YSPOT) travaille en collaboration avec divers instituts (LIST, LITEN, LETI) et implants régionaux du CEA (PRTT régions). L'environnement technologique est donc pluriel et inclue des espaces bureaux, des laboratoires et des plateformes technologiques. Notamment le Département des Plates-Formes Technologiques (DPFT) du LETI qui dispose pour cela de salles propres de classes comprises entre ISO3 et ISO8 (suivant norme ISO 14644-1), les plateformes technologiques du LITEN, les plateformes technologiques des PRTT régions. Le prestataire pourra être amené à évoluer ponctuellement dans ces surfaces, dans le cadre de ses missions.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 18 / 63

5. Documents applicables

5.1. Documents généraux

Sur le site du CEA Grenoble, l'Arrêté Préfectoral du centre, les circulaires et instructions sécurité CEA s'appliquent, et notamment les textes suivants :

Une copie de ce référentiel est transmise au Titulaire et doit être restituée au CEA en fin de marché.

Référence	Libellé
GRE/CEA/SPRS/RI	Règlement intérieur du CEA
EQ/CS23-10 ind A	Règles applicables aux entreprises extérieures (Titulaires ou sous-traitants de marchés)
CS 58	Accès des personnes au centre CEA de Grenoble et dans les sites délocalisés
CS28	Prévention des risques électriques
	Charte d'utilisation de la messagerie électronique.
NIG 608	Charte d'utilisation des moyens informatiques et des services Internet au CEA.
RSSN-SSI-01-01 Indice 10	PSSI CEA
Charte RENATER	https://www.renater.fr/documentation/chartes/

5.2 Documents réglementaires

Le Titulaire doit se conformer aux textes et aux normes applicables aux prestations assurées.

Il informe le CEA de toute évolution réglementaire en cours de marché.

5.3 Documents qualité

Des documents qualité sont diffusés au prestataire dans la phase de prise en charge du contrat pour prise en compte et application. Le CEA Grenoble peut les faire évoluer autant que de besoin.

5.4 Documents associés à la prestation

Toute la documentation et les outils de suivi à utiliser par le Titulaire sont sur les serveurs du CEA. La liste des documents mis à disposition est la suivante :

✓ **Organisation des visites :**

- Guide Cassiopée
- Conditions d'utilisation du SR
- Autorisation de tournage et prises de vue
- Questionnaires de satisfaction - demandeur
- Questionnaires de satisfaction - visiteur

✓ **Animation des visites et contenus de communication des showrooms :**

- Fiches démonstrateur – externes (contenus diffusables aux clients)
- Fiches démonstrateur – internes (contenus techniques internes, détails techniques)
- Fiches plateforme
- Articles démonstrateurs - externe
- Brochures Showroom
- Scripts parcours (Microélectronique, Energie, ...)

✓ **Démonstrateurs et Showrooms :**

- Procédures d'allumage et d'extinction des showrooms et des démonstrateurs
- Fiches NIMES d'utilisation démonstrateur dans Cassiopée
- Fiche d'installation démonstrateur dans Cassiopée
- Liste des démonstrateurs prêtables dans Cassiopée
- Formulaire de demande de prêt dans Cassiopée
- Tableau de suivi des entrées / sorties des démonstrateurs
- Tableau de suivi des dysfonctionnements
- Liste des fournisseurs de consommables
- Tableau des commandes de consommables
- Les documents techniques concernant la maintenance (NIMES, ...)

✓ **Divers**

- La présentation de DINOV et de ses activités, de Y SPOT Partners et de ses activités
- Le descriptif des showrooms PRTT
- Présentation de la Recherche technologique et de ses activités

6. Présentation de la prestation

A travers les visites des espaces démonstratifs, particulièrement les showrooms, le CEA recherche 2 objectifs principaux :

1^{er} objectif : outil de marketing, de promotion, de communication

Les showrooms de CEA-DRT ont pour vocation de valoriser l'excellence scientifique de nos laboratoires de développement et de nos plateformes technologiques. **Ils sont un outil dans le processus de signature de collaboration avec des partenaires industriels.**

Les showrooms s'insèrent dans un dispositif plus global de promotion de l'offre technologique de la Direction de la Recherche Technologique, à destination des industriels, pour favoriser le transfert technologique notamment auprès des start-up, ETI, PME et grands groupes, pour développer de nouveaux partenariats industriels et leur donner de nouveaux avantages compétitifs.

2^{ème} objectif : outil d'innovation et de créativité

Les showrooms permettent aussi une émulation de la créativité et de l'innovation. Il permet à une multitude de technologies de se côtoyer, de fournir un support à des démarches d'innovation.

L'objectif des showrooms est ainsi de créer les meilleures conditions pour présenter et rendre partageables et appropriables, les résultats et les visions des différents services (unités) de la Direction de la Recherche



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 20 / 63

Technologique du CEA, afin de favoriser l'émulation, la créativité et l'envie de collaboration des industriels et des différentes unités entre elles.

L'objectif global des showrooms est ainsi de créer les meilleures conditions pour présenter et rendre partageables et appropriables, les résultats et les visions des différents services (unités) de la Direction de la Recherche Technologique du CEA, afin de favoriser l'émulation, la créativité et l'envie de collaboration des industriels et des différentes unités entre elles.

Les showrooms sont uniquement accessibles sur demande, via le système de réservation Cassiopée. Ils ne sont pas ouverts aux visites libres. A minima un agent CEA, le prescripteur de la visite, doit accompagner le visiteur. Il peut éventuellement prendre en charge une partie du discours, apporter des éléments supplémentaires.

Dans le cadre des différentes missions décrites ci-après, le Titulaire a, en tant que professionnel, un rôle de conseil. Il doit faire bénéficier le CEA de sa veille technologique et faire des propositions de choix d'évolution et d'amélioration continue des prestations.

Dans chaque implantation régionale du CEA, des showrooms « de type showroom CEA innovation » sont présents, mais de dimensions moindres. Ces showrooms locaux font partie du périmètre d'intervention pour les missions 1 (organisation et animation des visites et événements), 2 (*exploitation et maintenance*) et 3 (*préparation des visites et contenus*). Voir chapitre 7.

7. Quantification de la prestation

Les missions

La prestation est définie par 3 missions distinctes rappelées ci-après et qui peuvent être quantifiées par des unités d'œuvre.

- **Mission 1** : organisation et animation des visites et événements
L'unité d'œuvre est le nombre de visites et d'événements.
- **Mission 2** : *exploitation et maintenance*.
L'unité d'œuvre est le nombre de démonstrateurs maintenus et le nombre de showrooms suivis en région.
- **Mission 3** : *gestion des contenus*
L'unité d'œuvre est le nombre de nouveaux démonstrateurs par année

Définition d'une visite :

Il est considéré comme visite le fait qu'une personne au moins soit auditrice, et nécessite la présence d'au moins 1 personne du Titulaire, tout au long de la visite et/ou de la personne CEA prescriptrice de la visite : certaines visites peuvent en effet être effectuées en totale autonomie par du personnel CEA.

La durée d'une visite du showroom CEA innovation est d'environ [1h00], comprenant la partie introductive CEA-DRT puis Wall of Fame [10mn] avant la visite du showroom CEA Innovation [50mn]. La partie introductive peut être réduite à quelques minutes, dépendant du temps disponible et des besoins du groupe de visiteurs. La visite en salle immersive dure [20mn] + [10mn] de transfert et d'installation. La remise en configuration du showroom en post-visite demande [30mn] supplémentaires au maximum. Cette durée peut être réduite à



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 21 / 63

quelques minutes en fonction de la densité de l'agenda et de la configuration du showroom (aucune préparation particulière par ex.). En règle générale la remise en configuration demande uniquement quelques minutes.

Taille des groupes de visiteurs :

1. Espaces CEA-DRT, Wall of Fame et showroom CEA innovation. Un groupe de visiteurs comprend 15 personnes. Pour le showroom CEA innovation 2 groupes peuvent être gérés en parallèle. Une dérogation est possible pour accueillir quelques personnes de plus par groupe, de façon exceptionnelle.
2. Pour les 2 salles immersives, un groupe de visiteurs comprend 15 personnes au maximum. Pas de dérogation possible.

La taille des groupes est dépendante des conditions sanitaires.

Comptabilisation des visites :

Sont comptabilisés comme une visite :

- Une visite à laquelle participe au moins un auditeur
- Une répétition de visite importante (visite à blanc, entraînement au discours, repérage), avec la personne organisatrice
- Une visite réalisée à l'aide du robot
- Une visite effectuée de façon séparée (dissociée) dans au moins l'un des espaces affiliés au showroom principal (ex : CEA-DRT ou Wall of Fame ou salle immersive)
- Une visite d'un même groupe, mais non effectuée dans une continuité entre plusieurs espaces est considérée comme une seule visite.
- Une visite immersive demandée en même temps (dans la continuité) qu'une visite du showroom CEA-Innovation ou une visite de Wall of Fame ou de l'espace CEA-DRT n'est pas comptabilisée séparément.

Une visite est considérée comme effective lorsqu'elle est effectuée, ou décommandée après l'heure de début de la visite.

Cas spécifiques :

Dans le cas d'une réservation du showroom et ses surfaces affiliées pour un évènement tel séminaire ou workshop, il sera comptabilisé séparément des visites.

Variante de visite utilisant le robot :

Le robot permet d'effectuer des visites avec un auditoire présent en distanciel, moyennant une liaison de type Skype ou équivalent.

Dans ce cas, le Titulaire doit opérer un robot (ensemble caméra, micro, générateur de vidéos pré-enregistrées). La visite avec le robot nécessite la présence d'un animateur / trice et le support éventuel d'un technicien au lancement de la visite ou dans le cas de visites particulières (enjeux, circonstances techniques). Le contenu de la visite demeure identique sur le fond, avec les mêmes discours. Un retour vers l'animateur permet de gérer les questions-réponses.

- Une visite avec le robot est comptabilisée comme une visite
- La préparation / répétition d'une visite avec le robot n'est pas considérée comme une visite



Robot mobile pour présentation showroom en distanciel
caméra, écran, audio, streamdeck, liaison Wifi

Volumétrie et organisation des visites

Le volume de visites constaté par année est le suivant :

2019	531 visites/3334 visiteurs	2020	338 visites/2871 visiteurs	2021	373 visites/2715 visiteurs
2022	563 visites/3177 visiteurs	2023	571 visites/4197 visiteurs	2024	474 visites/3086 visiteurs (Réorganisation profonde DRT)

On donne également à titre d'information la volumétrie mensuelle des visites telles que définies plus haut.

- Moins de 20 visites par mois -> mois à très faible activité
- De 20 à 30 visites par mois -> mois à activité réduite
- De 30 à 50 visites par mois -> mois à activité nominale

Toutes ces données sont fournies à titre indicatif et n'engagent nullement le CEA.

➔ **Pour la prestation attendue on retiendra un volume de 50 visites par mois maximum**

➔ On considère que le prestataire ne devra gérer que **2 groupes de visiteurs en parallèle à la fois**. Le planning des visites sera organisé en conséquence.

La jauge maximale de visites journalières, pour le showroom CEA innovation, est environ de 7. Soit potentiellement 14 groupes à gérer.

Pour la **salle immersive** le nombre théorique maximal est de 10 visites par jour.

Pour les démonstrateurs et les showrooms PRTTs :

Le showroom CEA Innovation comprend environ 120 démonstrateurs avec la répartition suivante :

- 70 démonstrateurs objets inertes
- 50 démonstrateurs physiques fonctionnels ou en application logicielles



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 23 / 63

- 45 afficheurs (25 écrans connectés, 15 tablettes Android ou Windows et 5 projecteurs)

Environ 15 nouveaux démonstrateurs sont installés par an, remplaçant des démonstrateurs obsolètes qui sont retirés du showroom.

L'espace Atrium du bâtiment Y-SPOT Partner comprend 3 démonstrateurs fixes et un ensemble d'environ 10 démonstrateurs dupliqués du showroom CEA Innovation, dans 5 mobiliers.

Les 7 implantations du CEA (dits PRTTs) en régions comprennent tous un showroom réduit, de type CEA innovation, comprenant majoritairement des démonstrateurs dupliqués du showroom de Grenoble. Le nombre de démonstrateurs varie de 20 à 40 démonstrateurs selon les showrooms. On peut estimer aujourd'hui un montant total de démonstrateurs estimé à 200 au maximum pour les 7 PRTTs. 90% de ces démonstrateurs sont dit 'inertes' et ne comprennent pas de fonctionnalité active. Ils présentent les technologies avec des objets statiques et potentiellement le renfort de contenus digitaux.

Un effort important a été réalisé pour simplifier la maintenance et les interventions faites sur les showrooms des PRTTs.

➔ **98% des interventions sont faites en distanciel** via la hotline et la prise de contrôle à distance.
Voir le chapitre 8.2 Mission 2 : exploitation et maintenance / 8.2.1 périmètre et volumétrie

A titre indicatif et non contractuel, environ 5 missions (durée moyenne 2jours) par an sont faites pour visiter les showrooms en régions, leur apporter du support, gérer des projets de modification ou d'extension.

A titre indicatif et non contractuel, le CEA estime que les prestations relatives aux showrooms PRTTs et leurs démonstrateurs associés représentent environ 20% des prestations à réaliser (et donc 80% pour les prestations sur Grenoble).

8. Missions principales de la prestation et missions affiliées

8.1 Mission n°1 : organisation et animation des visites et événements

8.1.1 Cœur de mission

La fonction principale d'un médiateur scientifique est de délivrer un discours vers les visiteurs tout au long de leur visite de nos espaces démonstratifs.

Discours de contexte et d'introduction, puis ceux liés à chaque espace de communication et particulièrement à chaque démonstrateur présenté.

La mission 1 est le cœur de la prestation, en termes de priorité et de rendu qualitatif. C'est une fonction de service qui ne tolère pas de manquement ni d'approximation.

Langage

Les discours scientifiques sont à délivrer principalement en français. Ils le seront de façon assez récurrente en anglais : présentation de contenus scientifiques, **nombreuses interactions** avec les visiteurs internationaux.

Discours

Les discours sont disponibles sur l'application Cassiopée. Ils doivent être assimilés et restitués avec précision, fluidité, en connaissance du contexte. Le volume de discours à mémoriser et développer est important : contexte, organisation, démonstrateurs, films et vidéos etc. C'est une part importante de la prise de fonction.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

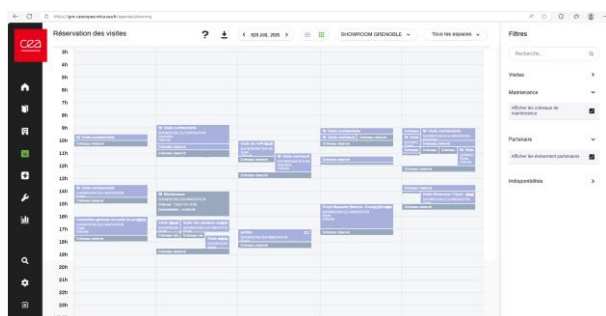
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

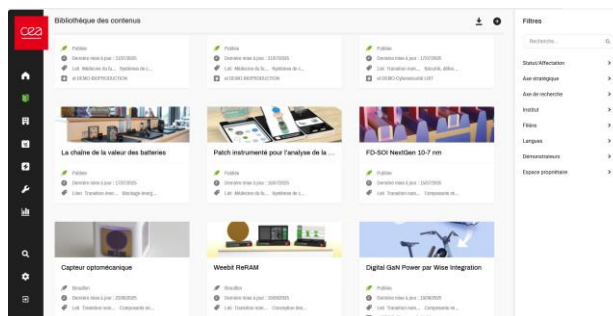
Page 24 / 63

Gestion des showrooms et des visites, l'application Cassiopée

L'application CASSIOPEE permet de gérer l'ensemble des showrooms de CEA-DRT (y compris ceux des PRTT), que ce soit dans leur configuration, leur équipement, leur évolution, les contenus et discours, leur maintenance, les anomalies, et enfin et surtout la gestion des visites dans son entièreté : préparation, calendrier-réservation, renseignements, indicateurs, statistiques etc.



Planning des visites du showroom



Contenus des démonstrateurs

CASSIOPEE est l'outil central des showrooms. Il évolue régulièrement pour suivre les évolutions des périmètres et missions et des fonctionnalités nécessaires. Le partenaire, utilisateur premier du logiciel, contribue activement à définir les axes d'améliorations et à valider les nouvelles versions.

Le Titulaire utilise également CASSIOPEE pour sortir les statistiques, qu'il exploite ensuite pour mettre les indicateurs à disposition du Demandeur.

Le Titulaire, étant principal utilisateur de CASSIOPEE, gère les demandes d'évolutions auprès du correspondant interne CEA, assure le suivi de ces transformations, et les valide avant mise en production de la nouvelle version.

8.1.2 Fonctionnement et prestations du titulaire

Le Titulaire assure l'organisation du planning des visites, et le déroulement des visites en fonction des besoins des utilisateurs et des objectifs fixés par le CEA.

Toute visite est à l'initiative du CEA. Le Titulaire ne peut organiser de visite de sa propre initiative. En cas de demande de visite par un tiers extérieur à CEA, le Titulaire réachemine la requête auprès du Chargé de contrat CEA.

Le Titulaire assure l'organisation du planning des visites, et le déroulement des visites en fonction des besoins des utilisateurs et des objectifs fixés par le CEA.

Toute visite est à l'initiative d'un personnel CEA. Le Titulaire ne peut organiser de visite de sa propre initiative. En cas de demande de visite par un tiers extérieur à CEA, le Titulaire réachemine la requête auprès du Chargé de contrat CEA.

Au stade de l'organisation des visites, l'interlocuteur du titulaire est le demandeur/prescripteur de la visite. Le chargé de contrat CEA doit être informé en cas de demande de priorisation de visite ou tout autre motif impactant l'organisation des visites.

8.1.3 Origine des demandes

Les demandes proviennent des salariés des entités CEA listées ci-dessous :



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 25 / 63

- Les instituts LETI, LIST, LITEN et CTReg de CEA, l'entité DDSP, et sont principalement relayées par les développeurs d'affaires et responsables de programmes du CEA, en charge du développement des partenariats industriels et institutionnels,
- Les directions de CEA et du centre CEA Grenoble, accueillant des groupes de visiteurs institutionnels ou VIP.
- Plus largement de tout salarié du CEA et du centre CEA Grenoble.

Cette liste n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer durant la prestation.

Les demandeurs pour des visites dans les showrooms sont tenus de renseigner un formulaire de demande de visite en ligne dans l'application CASSIOPEE, hors contexte exceptionnel. Dans ce dernier cas les demandes sont adressées par téléphone ou mail, le Titulaire initie un dossier de demande de visite dans l'application CASSIOPEE, et le demandeur de la visite le complète comme pour les autres demandes de visites.

Les demandes de visites pour les plateformes CEA se font essentiellement par mail en attendant leur connexion au réseau CASSIOPEE.

Au sein des showrooms, les directions CEA centre, CEA-DRT LETI, LITEN, LIST et CTReg drainent des visiteurs de type industriels (environ 45% des visites), de type institutionnels (25% des visites), des demandes internes CEA (25% des visites) et divers (quelques % des visites). Les Directions gèrent également des visiteurs institutionnels et VIP. Ces derniers représentent environ 50 visites par an.

8.1.4 Typologie des visiteurs

Les Showrooms s'adressent à plusieurs types de publics qui sont, **par ordre de priorité** :

- **Industriel** : il s'agit par exemple de dirigeants de petites, moyennes et grandes entreprises, d'experts R&D, d'équipes marketing, financières... Ces visites sont stratégiques. Elles sont principalement organisées à la demande des développeurs d'affaires du CEA, qui accompagnent systématiquement leurs invités.

- **Institutionnel** : il s'agit par exemple de membres, de commissions et d'agences gouvernementales, d'élus locaux, de parlementaires, de hauts-fonctionnaires, d'assemblées, de commissions consultatives, de délégations étrangères, de réseaux institutionnels de l'innovation (ARDI, Jessica, CCI, Pôles de compétitivité, etc.). Ces visites sont organisées à la demande de Responsables de CEA notamment au travers de programmes de rencontres, de visites officielles, d'événements scientifiques (congrès, séminaires...) pilotés par les organes de communication et de promotion du CEA Les visiteurs institutionnels type collectivités sont sensibles aux démonstrateurs applicatifs et aux enjeux économiques régionaux liés aux démonstrateurs.

- **Académique** : il s'agit par exemple des universités, des écoles, des instituts de recherche nationaux et internationaux, pour lesquels le discours nécessite une plus grande expertise détenue par les Business développer ou par des experts

- **Interne** : Il s'agit des salariés CEA. Les demandes de visites émanent alors du chef de laboratoire, du chef de service, ou du responsable de département. Pour les salariés seuls, un créneau de visite hebdomadaire est alloué pour une visite d'une heure sur une plage définie. Ce créneau a aussi vocation à accueillir les stagiaires de 3ème avec leur encadrant CEA. Ces créneaux de visites pourront éventuellement évoluer selon la stratégie et les directives internes.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 26 / 63

- **Autre** : Presse... Ces visites sont généralement prises en charge par des responsables CEA et placées sous leur responsabilité. Elles ne font pas partie de la prestation si ce n'est via l'agenda des visites.

8.1.5 Présentation

Le prestataire a une mission de représentation du CEA. Il est donc demandé aux médiateurs scientifiques d'avoir une présentation en rapport avec cette représentation.

Pour réaliser sa mission, le personnel du titulaire doit pouvoir adapter sa posture aux différentes typologies de visiteurs reçus, et adaptée avec la typologie des visiteurs.

Ce point est particulièrement sensible pour les visites à enjeux accueillant des personnalités importantes ou le niveau de présentation demandé peut être supérieur à la moyenne communément admise dans la mission 1.

8.1.6 Prestation de traitement des demandes de visites

Les demandes de visites des showrooms localisés à Grenoble sont gérées dans l'application de planification des visites dédiée CEA Tech : CASSIOPEE, que le Titulaire est tenu d'utiliser.

Cette application se présente sous la forme d'une plate-forme web présentant un formulaire de demandes de visites à compléter par les demandeurs CEA Tech et un back office dans lequel le gestionnaire de visite effectue le suivi des demandes de visites.

A travers l'application CASSIOPEE, tout agent CEA a la possibilité de consulter l'agenda des disponibilités et de poser jusqu'à trois options ou de réserver le créneau de visite de son choix.

Pour toute demande d'option ou de réservation, le demandeur CEA doit compléter un formulaire en ligne permettant de qualifier l'origine et la nature de la demande, de spécifier le circuit et le type d'animation à assurer pour la visite et de renseigner les coordonnées des visiteurs attendus.

Au travers de ce formulaire, le demandeur s'engage à respecter les « Conditions d'utilisation du Showroom ».

Le demandeur dispose d'un délai d'une semaine avant la date de visite pour compléter intégralement son dossier, notamment pour renseigner la liste complète des visiteurs. En revanche, les options courent jusqu'à 2 semaines avant la date de visite.

Toutes les demandes sont consignées dans le back office de l'application CASSIOPEE auquel le Titulaire aura accès.

Le Titulaire assure le suivi administratif des demandes de visites qui consiste à :

- Valider les demandes de visites, selon les directives du responsable technique CEA
- Relancer les dossiers incomplets,
- S'assurer que le prescripteur a effectivement géré les avis de rendez-vous
- Gérer les options posées (parcours adaptés, utilisation du robot) et mettre à jour l'agenda,
- Répondre aux demandes d'informations complémentaires,
- Planifier les visites et gérer les arbitrages en cas de conflits de visites, au niveau 1. Si un problème de priorité persiste, niveau 2, le chargé de contrat CEA sera impliqué.
- Clôturer les demandes post-visite et envoyer le questionnaire de satisfaction.

Cette prestation de suivi s'effectue pour le showroom CEA innovation, les espaces CEA-DRT et Wall of Fame, les 2 salles immersives, sur le back office de CASSIOPEE depuis lequel le Titulaire doit gérer les statuts



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 27 / 63

d'avancement des dossiers afin de disposer en permanence d'une information juste et fiable et de contrôler le respect des échéances établies pour l'organisation des visites.

L'étendue de l'utilisation de CASSIOPEE aux plateformes CEA peut être amenée à évoluer durant la prestation.

La validation d'une demande doit être apportée sous 48 heures au maximum à compter de la demande.

8.1.7 Prestation de planification des visites

Le Titulaire planifie les visites avec les demandeurs de visite.

L'outil de planification des visites pour les showrooms et espaces de communication est l'outil propriétaire CEA CASSIOPEE.

Nota : le CEA ne demandera pas d'organiser et d'effectuer des visites en dehors des horaires d'ouverture du centre : en soirée ou pendant les week-ends, horaires dit « HNO » : Voir le paragraphe 8.1.8 « traitement des demandes exceptionnelles et visites VIP ».

Cette prestation de planification doit être réalisée en tenant compte :

- ✓ Des créneaux de visites hebdomadaires disponibles selon les modalités de fonctionnement du showroom qui sont les suivantes :
 - **créneaux de visites quotidiens du lundi au vendredi sur les plages de 9h00 à 18h00.**
 - pour le showroom CEA Innovation, exceptionnellement 2 visites en parallèle peuvent être sur un même créneau.
 - en général, les temps de visites sont variables de 30 minutes à 2 heures maximum en fonction de la nature de visite et du type de circuit choisi. Un battement de 30 minutes est systématiquement prévu entre chaque visite.
- ✓ De l'effectif possible de la visite : pour des raisons de sécurité un maximum de 15 personnes par groupe est admis pour le showroom CEA innovation et 2 groupes peuvent être admis en même temps dans le showroom (Cf § 7. Quantification de la prestation).. Pour des raisons conjoncturelles (sanitaires par ex.) les effectifs par visite peuvent fluctuer.
- ✓ Des demandes enregistrées dans l'application CASSIOPEE mais aussi des demandes de visite de plateforme.
- ✓ De la nature des demandes de visites reçues et du type d'animation et de circuits choisis. Il tient informé le Responsable d'exploitation DINOV des interventions éventuellement nécessaires (notamment pour l'installation de contenus spécifiques...).

Le Titulaire met à jour les statuts des dossiers de visites dans l'application CASSIOPEE en précisant les dispositions prises pour chacune d'entre elles.

Dans le cas de visiteurs extérieurs, le Titulaire soumet au demandeur CEA de la visite au moins une semaine avant la visite, la liste des visiteurs ainsi que les informations nécessaires (nom, prénom, date et lieu de naissance, société) afin que ce dernier prenne en charge la réalisation des avis d'entrée sur le site.

Certaines demandes peuvent faire l'objet de conflit de planning sur un créneau déjà réservé.

Dans ce cas, l'ordre de priorité théorique établi est le suivant :

- D'abord les demandes du Directeur de CEA
- Ensuite l'ordre de priorité décroissant des demandes est à prendre en compte selon la hiérarchie suivante :
 - Les demandes émanant des Directeurs d'Instituts,



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 28 / 63

- Les demandes émanant des Chefs de Département,
- Les demandes émanant des Business développer,
- Les demandes émanant des Chefs de Services,
- Les demandes émanant des Chefs de laboratoires,
- Les demandes émanant des salariés CEA Tech.

En cas de conflit sur les créneaux alloués aux visites le Titulaire informe le demandeur de visite n'ayant pas la priorité et lui propose d'autres dates pour réorganiser la visite.

La qualité des visiteurs et l'enjeu de la visite sont des éléments de décision pour le niveau de priorité. Ils sont intégrés dans le processus de décision, qui pourra se faire au cas par cas dans certaines circonstances. Le chargé de contrat CEA pourra alors reprendre le sujet et donner in fine les instructions au Titulaire.

Chaque visite planifiée fait l'objet de l'envoi d'un mail (automatique dans le cas de CASSIOPEE) auprès du demandeur 48 heures avant la date de visite pour lui confirmer sa venue et lui rappeler les modalités d'accueil.

8.1.8 Préparation des visites

Préparation des visites

Avant toute visite, le Titulaire doit avoir repris connaissance du dossier de visites pour identifier le contexte de la visite, la nature des visiteurs et leur choix des circuits de visites et d'animation. Il vérifie la conformité de la visite aux consignes applicables au moment de la visite : nombre de visiteurs maximum par exemple. Ces consignes peuvent être évolutives, en fonction d'une crise sanitaire par exemple.

Un certain nombre de visites nécessitent l'installation de contenus multimédias spécifiques (présentations PowerPoint, films...). Ces besoins et leurs interlocuteurs sont communiqués au Titulaire par le demandeur de la visite. Préalablement à la visite, le Titulaire doit assurer la collecte des documents à diffuser auprès des experts et intervenants CEA qui les présenteront, et procéder à leur disponibilité sur les écrans du Showroom.

Pour les showrooms, cette installation de contenus multimédias s'effectue sur le serveur dans l'interface numérique d'information (Cassiopée et son Back Office). Il peut être nécessaire d'appliquer des traitements spécifiques aux documents transmis pour les mettre au format de diffusion. Le Titulaire a en charge la mise au format informatique de ces contenus pour intégration dans le back office du logiciel Cassiopée. Cette mise au format peut requérir l'utilisation d'outils multimédias et de traitement vidéo.

Dans certaines circonstances les contenus sont chargés sur des PC locaux, par exemple pour le projecteur de la place centrale.

L'affichage des noms et qualités des visiteurs, logos sur l'écran de bienvenue du showroom fait partie des missions du titulaire, avec une attention particulière sur le libellé : information doit être prise auprès du prescripteur de la visite, notamment pour les visites à enjeux ou VIP.

Une formation de 2 fois 3 heures est prévue pour l'utilisation de l'interface numérique d'information Cassiopée et son Back Office.

8.1.9 Visites utilisant le robot

Le robot permet d'effectuer des visites avec un auditoire présent en distanciel, moyennant une liaison de type Skype ou équivalent.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 29 / 63

Le Titulaire doit opérer un robot (ensemble caméra, micro, générateur de vidéos pré-enregistrées). La visite avec le robot nécessite la présence d'un animateur / trice et le support éventuel d'un technicien au lancement de la visite ou dans le cas de visites particulières (enjeux, circonstances techniques). Le contenu de la visite demeure identique sur le fond, avec les mêmes discours. Un retour vers l'animateur permet de gérer les questions-réponses.

Il peut y avoir 2 configurations possibles :

- L'animateur scientifique est présent avec le public. Un technicien opère alors le robot.
- L'animateur scientifique est dans le showroom. Il peut opérer le robot ou se faire aider par un technicien ou un autre animateur scientifique

8.1.10 Animation des visites

Le volume de visites a été donné dans l'introduction du paragraphe 7 'quantification de la prestation'

Le Titulaire assure les présentations en français et en anglais des démonstrateurs scientifiques illustrant les innovations technologiques du CEA sur site.

Le Titulaire devra s'assurer du bon niveau de présentation et de langage des animateurs-animateuses étant mis en avant lors de cette mission de représentation de l'entité CEA et de ses partenaires.

Au stade de la prestation, l'interlocuteur du Titulaire est l'Accompagnateur de la visite.

Le Titulaire coordonne l'ensemble des visites avant, pendant et après les visites selon les dispositions définies par CEA et présentées ci-après.

La qualité de l'animation des visites repose sur la capacité à intégrer les discours sur les domaines applicatifs présentés et leurs démonstrateurs respectifs, mais également à les transmettre. Des scripts de visites, des Fiches Démonstrateurs et des Fiches Plateforme sont mis à disposition. Le Titulaire doit enrichir ses connaissances à partir des informations communiquées lors des visites réalisées par d'autres personnes accompagnant la visite (Développeurs d'affaires, Directeurs de Laboratoires et de services...), comme indiqué dans le paragraphe «8.1.12 Typologie d'animations » ci-dessous, pour remonter les éventuelles propositions d'évolution des documents ci-dessus au Responsable Offre CEA lors des réunions de coordination.

Le Titulaire assure la création des fiches des nouveaux démonstrateurs comme indiqué dans la mission 3.

8.1.11 Circuit des visites

Visites dans le showroom CEA innovation :

Le showroom CEA innovation comporte 3 univers applicatifs (microélectronique, santé, énergie) et un corner start-up qui contiennent chacun des démonstrateurs.

Plusieurs types de parcours sont possibles et doivent être proposés en fonction des messages à transmettre aux visiteurs selon leur nature et leur intérêt.

Quelques visites types :

1. Message généraliste
2. Message centré sur la microélectronique
3. Message centré sur l'énergie
4. Message centré sur la santé



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 30 / 63

5. Message centré sur l'apport de CEA aux PME
6. Message centré sur la création de start-ups et d'emplois
7. Message centré sur une thématique particulière :
Ex1 Micro-systèmes complexes
Ex2 Cybersécurité
8. Etc.

Pour chacun de ces circuits, des démonstrateurs sont choisis par le Titulaire pour répondre aux besoins du demandeur.

Les « Fiches Démonstrateurs » permettent au Titulaire de s'approprier les discours sur chacun des démonstrateurs et ainsi orienter le discours en fonction du message.

Il s'agit là, pour le Titulaire d'une part de s'approprier le contenu des Fiches démonstrateurs, d'autre part de choisir judicieusement les démonstrateurs à montrer.

La durée moyenne des visites est de 1h30. Elle peut varier de 1h pour un circuit court, à plus d'1h30 pour une visite complète. La durée est étroitement liée aux démonstrations réalisées sur chaque univers.

8.1.12 Typologie d'animations

Chaque visite est préparée en définissant le parcours dans l'outil Cassiopée (défini par le demandeur ou discuté avec lui) : C'est une personnalisation permettant d'adapter le discours à l'auditoire à travers les différents showrooms. La visite peut requérir l'organisation de la présence de certains experts et de certains contenus (identifiés par le demandeur) sur des mobiliers spécifiques

Les visites peuvent s'effectuer selon différentes modalités en fonction des besoins des demandeurs, elles sont listées ci-après.

- **Des visites généralistes guidées et animées par le Titulaire :**

Les visiteurs souhaitent découvrir un large panorama des réalisations CEA Tech, une visite des différents univers des showrooms et/ou des plateformes technologiques associées est proposée.

- **Des visites plus techniques portant sur des thématiques spécifiées par le demandeur :**

Les demandeurs souhaitent présenter un domaine spécifique à travers des démonstrateurs présents dans les showrooms et des plateformes technologiques concernées. Le Titulaire reste disponible en soutien pour s'assurer du bon fonctionnement des démonstrateurs et réaliser les démonstrations le cas échéant.

- **Des visites en autonomie complète :**

Les demandeurs ont une bonne maîtrise du Showroom et des démonstrateurs, ils assurent l'intégralité de la visite. Le support du Titulaire consiste à mettre en route les démonstrateurs demandés, avant la visite, le cas échéant. Le titulaire ne participe pas à la visite.

- **Des visites en distanciel avec utilisation d'un robot (voir paragraphes 7 et 8.1.9) :**

Le titulaire procède à la visite avec des moyens audio-vidéo selon un parcours préparé, selon les mêmes modalités qu'une visite classique. Interaction avec l'auditoire par l'intermédiaire du liaison Skype ou équivalent. La préparation de la visite est encore plus nécessaire que pour une visite standard : validation du fonctionnement des démonstrateurs et des moyens vidéos.

Certaines visites peuvent requérir la présence d'experts internes : le Titulaire est informé de cette présence mais la mobilisation de l'expert incombe au demandeur CEA Tech. Le jour de la visite le Titulaire peut être amené à prévenir les experts d'éventuels retard.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 31 / 63

Les visites sont effectuées indifféremment en français ou en anglais.

8.1.13 La prise en charge des nouveaux démonstrateurs

Conséquemment à la prise en charge technique des nouveaux démonstrateurs par le Titulaire, il est attendu de ce dernier assure aussi une prise charge de la communication associée. Cette prestation comprend donc la prise en charge de l'environnement informationnel et scénaristique complet relatif à l'entrée des démonstrateurs dans une participation à la gestion de bout en bout comprenant les interactions avec les parties prenantes (recherche informations, rédaction des fiches démonstrateurs, entrée des éléments dans Cassiopée, validation systématique des informations à paraître par le service DINOV et les équipes projet...), Cela comprend également l'installation physique des démonstrateurs, leurs connectiques, le hardware, les logiciels et écrans et autres périphériques associés, enfin les aménagements nécessaires à leur scénarisation.

8.1.14 Ouverture / fermeture du showroom CEA innovation

Les horaires d'allumage / extinction automatique des showrooms sont programmables, actuellement réglés de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi.

A l'allumage et l'extinction du showroom, la mise en route et l'arrêt de la plupart des ordinateurs et des démonstrateurs est automatique.

Le Titulaire procède néanmoins aux dernières mises en route à 9h00 et arrêts à 17h30 (sauf visites prévues) :

- Eclairage d'ambiance
- Fond sonore (si besoin)
- Contrôle de la bonne marche de tous les démonstrateurs avant les 1ères visites, vérification visuelle des écrans de diffusion et test éventuels de démonstrateurs et des écrans tactiles. Mise en route des quelques démonstrateurs et équipements non automatisés.
- Contrôle de la climatisation, de l'état de propreté des espaces (demande d'intervention le cas échéant)

En cas de dysfonctionnement, il procède aux vérifications de premier niveau consignés dans le manuel d'utilisation et reporte les anomalies persistantes dans la base incident de Cassiopée et au Responsable d'exploitation DINOV pour actions correctives.

Ces travaux de mise en route du showroom durent environ 30 minutes. Il convient donc au Titulaire de prévoir son intervention au moins ½ heure avant toute première visite.

A l'issue de la dernière visite, le Titulaire veille à remettre en ordre les démonstrateurs et procède à l'extinction des démonstrateurs et des vidéos projecteurs le nécessitant, et de l'éclairage du showroom.

Les opérations de fermeture du showroom durent une dizaine de minutes.

Si la visite doit avoir lieu au-delà des horaires d'allumage / extinction automatique du showroom (8h00 / 18h00), le Titulaire doit procéder à l'allumage / extinction manuel du showroom et des démonstrateurs via le serveur dédié.

Toutes les procédures d'allumage et d'extinction du showroom et des démonstrateurs sont consignées dans un manuel d'utilisation.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 32 / 63

Une formation de 2 fois 3 heures aux procédures de lancement et d'utilisation des démonstrateurs est prévue. Le Titulaire doit maîtriser leur connaissance à l'issue du premier mois qui suit la date de démarrage du contrat.

L'ensemble de ces points est aussi valable pour l'espace Y-SPOT Partner ainsi que pour les salles immersives.

8.1.15 Accueil des visiteurs, visite et post visite

Le Titulaire doit être présent dans le Showroom à l'heure des visites convenue lors de la demande.

Il accueille l'Accompagnateur de la visite en charge du groupe et ses visiteurs.

- Discours de bienvenue
- Consignes générales pour la bonne visite du Showroom
- Il vérifie que le groupe a bien compris et applique les consignes liées à la visite : par exemple les mesures prises dans le cadre d'un contexte sanitaire particulier.
- Il vérifie que les éventuelles personnes souhaitant tourner ou prendre des photos dans le Showroom ont bien sur eux l'Autorisation de tournage validée (nécessité de pouvoir la présenter sur place à la FLS)
- L'Accompagnateur de la visite indique si le groupe est au complet avant le démarrage de la visite.
- En cas de retard du groupe, et en fonction du planning de visites de la journée, le Titulaire informe l'Accompagnateur de la visite et les éventuels différents intervenants, des contraintes occasionnées et des alternatives possibles (durée raccourcie de visite, circuit écourté).

Lors de la visite, le Titulaire apporte les réponses aux questions posées par les visiteurs dans la limite de ses connaissances. Il consigne les questions restées sans réponse et les transmet au Responsable Offre CEA. De la même manière, si un visiteur exprime le souhait d'approfondir un sujet spécifique en présence d'un expert, le Titulaire prend ses coordonnées et se chargera de la mise en relation avec un interlocuteur CEA Tech compétent que lui indique le Responsable Offre CEA Tech.

A la fin de la visite, le Titulaire invite les visiteurs à remplir l'enquête de satisfaction via le lien qui leur est proposé.

En cas de visites successives de plateformes, le Titulaire accompagne les visiteurs entre chaque plateforme.

Lors de certaines visites emblématiques, le Titulaire peut être amené à prendre des photos des visiteurs, destinées à alimenter le rapport d'activité interne. Il consigne au préalable l'accord des personnes photographiées pour que leur image soit reproduite, diffusée, exploitée sur tous supports.

Le Titulaire s'engage à céder à titre gratuit à CEA Tech le droit d'exploitation de ces photos.

Le Titulaire s'engage à respecter et faire respecter les « Conditions d'utilisation du Showroom ».

A l'issue de la visite, le Titulaire remet en ordre les Showrooms. Il fait reprendre par les laboratoires les éventuels démonstrateurs apportés pour la visite. Il consigne et traite les éventuels dysfonctionnements constatés et prépare la visite suivante.

En cas de dysfonctionnement avéré, il informe le Responsable d'exploitation pour intervention.

8.1.16 Gestion des demandes exceptionnelles et visites VIP



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 33 / 63

Certaines demandes exceptionnelles peuvent faire l'objet d'un traitement spécifique, notamment en cas de tenue de visites importantes « VIP » ou confidentielles. **Pour rappel la prestation ne comprend pas d'actions en horaires HNO** (en dehors des créneaux horaires définis en standard ou le WE). Cf § 8.1.7 Prestation de planification des visites

Ces demandes sont alors transmises au Titulaire directement par mail ou par téléphone. Le Titulaire enregistre la demande de visite (dans l'application CASSIOPEE).

Les visites VIP demandent une préparation approfondie. Il peut être demandé au Titulaire les actions suivantes lors de la préparation en amont des visites pour cette catégorie :

- Les soumettre à validation auprès des responsables du département du demandeur de la visite,
- Prévenir le Chargé de contrat CEA,
- Définir avec l'ingénieur sécurité d'installation de DINOV les éventuelles autorisations nécessaires à demander au demandeur de la visite.
- La prise en compte du protocole particulier si besoin.
- Participation aux visites préparatoires et répétitions
- Installation de démonstrateurs ou de matériels et mobiliers spécifiques à charge du titulaire lorsque cela est compatible en termes de volume, délai, manutention. Sinon cela est pris en compte par le prescripteur de la visite, possiblement avec le support du service manutention – logistique. Le Titulaire doit assurer la coordination de leur installation / désinstallation. En mobilisant le Responsable d'exploitation DINOV lorsque nécessaire.
- Certaines visites VIP requièrent un nettoyage du Showroom avant la visite. Le Titulaire prévient son correspondant prend en charge la demande d'intervention auprès du Titulaire en charge du nettoyage, selon la procédure qui lui est indiquée.
- Accueil des prestations buffet / pause-café.

Certaines visites sont organisées pour un photographe ou une équipe de tournage. Dans ce cas, le titulaire indique au demandeur de la visite de contacter le Responsable Offre CEA pour faire valider une Autorisation de tournage. Il attend l'accord du Responsable Offre CEA pour valider la visite.

Le nombre de visite VIP nécessitant une préparation particulière en amont est en moyenne de **2 à 3 par mois**.

8.1.17 Gestion des visites hors enceinte CEA Grenoble

Pour certaines présentations de démonstrateurs CEA, ou de plateformes, en dehors du centre CEA de Grenoble, la présence du Titulaire peut être requise par CEA. Il pourra lui être demandé de gérer l'évènement : par exemple la localisation peut-être les bâtiments Y-SPOT Partners et Maison Minatec et les lieux hors sites CEA. Le volume de ces évènements est d'environ 5 par an.

Sur le site extérieur, le Titulaire peut être amené à :

- Eventuellement coordonner la logistique de l'évènement
- Etre présent pour assurer la coordination de l'installation / désinstallation des démonstrateurs
- Assurer la mise en route l'extinction et le rangement quotidien des démonstrateurs.
- Accueillir les visiteurs et leur présenter les démonstrateurs exposés ou les plateformes sur place.

Chaque prestation de ce type fera l'objet d'une demande de devis spécifique auprès du Titulaire par l'unité demandeuse qui prendra le coût directement à sa charge.

Le Titulaire assure la traçabilité de ces prestations (devis, commandes) sur l'espace réseau CEA partagé avec DINOV

Ces visites peuvent représenter une dizaine de demandes par an.

8.2 Mission n°2 : exploitation et maintenance

8.2.1 Cœur de mission, périmètre et volumétrie

La mission 2 est relative aux parties techniques des espaces démonstratifs : infrastructures propres à ces espaces (non compris les infrastructures liées au bâtiment), démonstrateurs et leurs périphériques, réseaux locaux, ensemble du hardware lié à l'activité, stockages divers.

La gestion technique des espaces démonstratifs et des démonstrateurs s'applique aux surfaces précédemment citées : showroom CEA Innovation, espaces CEA-DRT et Wall of Fame, Hall Y-SPOT Partners, showroom activité DINOV, salles immersives, showrooms PRTTs.

La gestion des surfaces de stockages, pièces 150 et 170 (dédié showroom), 171 (surface partagée) est incluse dans la prestation.



Pièce 152 stockage de proximité



Pièce 170 stockage longue durée

Elle comprend aussi des interventions dans des espaces spécifiques : projections occasionnelles de parties du showroom dans d'autres bâtiments du CEA Grenoble. Projection de certains démonstrateurs sur des événements tels des salons professionnels locaux.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 35 / 63

La gestion technique des espaces démonstratifs et des démonstrateurs peut se définir par unités d'œuvres. Cette métrique permet d'évaluer le volume de travail relatif à la mission.

Le showroom CEA Innovation de Grenoble a une superficie d'environ 370m² comprenant approximativement 120 démonstrateurs inertes ou fonctionnels (voir paragraphe 7.2 Quantification), répartis-en 4 thématiques principales :

- Transition numérique
- Transition énergétique
- Biologie et santé
- Start-up
- Nota : la thématique défense est répartie dans les 3 premières thématiques

⇒ **L'unité d'œuvre pour les showrooms CEA-DRT Grenoble et les showrooms des PRTT est le démonstrateur.**

Les 7 showrooms des PRTTs possèdent environ une trentaine de démonstrateurs chacun, qui sont la duplication de démonstrateurs présents à Grenoble (nous ne gérons pas les démonstrateurs qui sont réalisés par les PRTT, sans contribution des équipes DINOV).

La maintenance est simplifiée du fait de contacts techniques locaux et des actions sur les mêmes démonstrateurs que sur le site de Grenoble.

Il est à noter que depuis 2 ans un effort important est effectué pour grandement simplifier la maintenance des showrooms de Grenoble et des PRTTs : ils ont été automatisés (allumage, extinction), les écarts par rapport à un fonctionnement nominal et les aléas techniques ont été adressés. **98% des interventions sont faites à distance par le titulaire**, en prenant la main à distance sur les équipements et éventuellement avec le support du correspondant technique CEA dans chaque PRTT.

La réorganisation ou l'agrandissement d'un showroom des PRTT peut amener un déplacement spécifique sur quelques jours. Cette occurrence est plutôt rare et concerne en moyenne 1 projet par an. Elle vient en addition des visites annuelles dans les showrooms PRTT : on considère que chaque showroom, hors projet spécifique, doit être visité au minimum tous les 2 ans pour avoir un statut technique clair.

Les espaces CEA-DRT et Wall of Fame sont des espaces de communications faiblement équipés, sans démonstrateurs : uniquement écran et éclairage.

Les 2 salles immersives comprennent chacune 4 projecteurs VP (projection 3 côtés et sol). Un PC gère les projections. L'unité d'œuvre pour ces 2 espaces est la salle elle-même.

Les 2 salles de stockage. Pièce 150 (interne) d'environ 30m², pièce (externe) 170 d'environ 150m²

Le département DINOV de CEA Grenoble gère l'exploitation technique et informatique ainsi que le renouvellement des démonstrateurs du showroom CEA innovation, pour le compte des instituts (LETI, DES-LITEN, LIST et CTReg).

Cette exploitation technique est assurée par une équipe d'exploitation représentée par le Responsable d'exploitation DINOV, un ensemble de sous-traitants, et le Titulaire du présent cahier des charges, dont les interfaces sont expliquées ci-après

Le Titulaire doit assurer les prestations suivantes :

1. La maintenance complète de l'infrastructure du showroom comprenant une cinquantaine de dispositifs informatiques, des vidéo-projecteurs, environ 25 écrans associés à des PCs ou surface



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 36 / 63

de projection, 2 routeurs, 2 bornes wifi, 130 démonstrateurs sur 50 pièces de mobiliers comprenant environ 15 tablettes Windows ou Android, 400m2 de sol.

Gestion des sauvegardes, gestion informatique : PCs sous Windows, appli Cassiopée, applications sur tablettes Windows ou Android.

2. La mise en place des mobiliers et dispositifs multimédia pour les parcours personnalisés du showroom CEA innovation dans Y SPOT Labs afin de répondre aux besoins des instituts, et autres prescripteurs CEA.
3. La gestion des surfaces de stockages, matériels des Espaces Démonstratifs y étant entreposés

Les prestations de maintenance sont détaillées ci-après.

8.2.2 Prestation de maintenance des Showrooms et des démonstrateurs

Pour l'ensemble des Espaces Démonstratifs du CEA Grenoble (cf § 7.2.1), le Titulaire veille au bon fonctionnement général des équipements et démonstrateurs et procède aux actions de maintenance et résolution des dysfonctionnements de niveau 1, niveau 2 telles que définies ci-dessous. Ces interventions doivent être effectuées dans la ½ journée pour les actions correctives.

A noter que le Titulaire a en charge la maintenance des différents showrooms de CEA Tech région. Ces maintenances peuvent être réalisées en distanciel, mais des missions sont possibles ponctuellement : typiquement 1 à 2 journées d'intervention. Voir le chapitre **conditions d'interventions / horaires**. Également dans le cadre de présentations d'éléments des showrooms hors des locaux du CEA, il pourra être demandé une intervention de maintenance sur place.

La maintenance de niveau 1 (curative et corrective documentée) regroupe les interventions suivantes :

- Redémarrage des ordinateurs en cas de non fonctionnement.
- Débranchement-re-branchement des câbles pour les démonstrateurs qui le nécessitent.
- Re-calibration des démonstrateurs qui le nécessitent.
- Calibration des VPs des 2 salles immersives
- Changement / ajout des fluides et consommables aux démonstrateurs qui le nécessitent.
- Changement des ampoules des vidéoprojecteurs et éclairage des étagères.
- Remplacement des piles et batteries.
- Commande interne des prestations d'entretien particulière ou récurrentes du showroom CEA innovation (~~traitement du sol, nettoyage des sièges, nettoyage spécifiques avant une visite VIP~~) ou d'un démonstrateur (remplacement régulier d'un consommable par l'unité qui l'a conçu), selon la procédure particulière ou sont précisées les interlocuteurs et la fréquence nécessaire de l'intervention (« Liste des fournisseurs de consommables », ci-dessus). Le Titulaire trace chacune des commandes et interventions demandées.

La maintenance de niveau 2 (corrective demandant investigation et préventive) (contrôle de paramètres et de réglages simples pour la maintenance préventive et de **changement de pièces** pour la [maintenance corrective](#)) voire maintenance de niveau 3 pour les matériels/logiciels informatique, réseau et multimédia (comprend la maintenance préventive sur des équipements complexes, en ce qui concerne la maintenance corrective, il s'agira davantage de diagnostic et de remplacement d'organes.)

La maintenance de niveau 2 comprend notamment :

- Maintenance Informatique générale intégrant la gestion de domaine ou Workgroups Windows
Diagnostic de panne (matériel et logiciel) et résolution

- Suivi et maintien d'une base d'information de bug
- Installation et déploiement d'OS, logiciels...
- Maintenance et mise à jour du système d'information
- Gestion des sauvegardes des infrastructures des Showrooms
- Aide aux tests et déploiements de nouveaux matériels et usages
- Câblage de mobilier selon démonstrateurs (sol, cloison...)
- Packaging d'application de démonstrateurs
- Maintenance réseau
- Prise de contact en cas de dépannage avec équipe design et labo
- Montage matériel informatique divers
- Demande de commande de matériel à l'équipe Showroom DINO
- Montage de matériel (informatique, électronique, mobilier) pour futurs Showroom
- Prise en charge des retours matériels (gestion de la garantie matériel, gestion des retours aux fabricants)

La maintenance de niveau 2 intègre aussi le support applicatif de CASSIOPEE auprès des utilisateurs :

- Assistance pour la création de fiche de contenu de démonstrateurs, de showrooms événementiels
- Déclaration des anomalies constatés dans l'outil de suivi de bugs dédié à la gestion de l'application
- Assistance des correspondants techniques en PRTTs sur Cassiopée (dans l'utilisation de l'application et l'installation de la version showroom sur les écrans.
- Il relève tous les dysfonctionnements ou actions préventives nécessaires dont la résolution n'est pas de son ressort, les notifie dans la base CASSIOPEE et les signale au Responsable d'exploitation DINO qui les prendra en charge.

Dans le cas des plateformes, le Titulaire veille à remonter les défauts éventuels des démonstrateurs présents et en assurer la traçabilité auprès du Responsable de la plateforme.

Chaque mois, le Titulaire réalise le bilan mensuel des dysfonctionnements des démonstrateurs, qu'il présente lors des réunions de coordination.

8.2.3 Prestation de planification et suivi des interventions dans les showrooms CEA innovation et dans les espaces démonstratifs

Le Titulaire a en charge la gestion de la planification dans Cassiopée des interventions techniques et travaux de maintenance devant être réalisées dans le showroom comme indiqué précédemment (paragraphe 8.2.2), ainsi que celles initiées par le Responsable d'exploitation DINO.

Il planifie l'intervention en fonction des créneaux disponibles et procède à la réservation de ces créneaux dans l'application Cassiopée. Le Responsable d'exploitation DINO peut aussi être amené à réserver un créneau d'intervention dans le showroom via cette l'application.

Dans le cas où une intervention doit impérativement avoir lieu sur un créneau déjà réservé par une visite, le Titulaire informe le demandeur de visite concerné et lui propose si besoin d'autres créneaux de visites.

8.2.4 Gestion des approvisionnements des consommables nécessaires à la maintenance des

Showrooms et des démonstrateurs

Le Titulaire assure le suivi des stocks et les approvisionnements des consommables des showrooms (ampoules de vidéoprojecteurs, batteries, etc...).



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 38 / 63

Il est demandé au Titulaire d'utiliser prioritairement les accords-cadres du CEA ou une ligne budgétaire 'frais complémentaires' a été définie : les commandes de consommables feront l'objet d'une refacturation trimestrielle par le titulaire dans les conditions et limites fixées au marché.

En cas de prévision de dépassement du plafond annuel et/ou dépendant de la nature des achats, des commandes ouvertes disponibles, le CEA pourra prendre en charge directement les commandes.

8.2.5 Gestion des nouveaux démonstrateurs, des contenus multimédias et de leurs mises à jour

DINOV transmet au Titulaire la liste des démonstrateurs à intégrer au showroom ainsi que les contacts CEA concernés afin que ce dernier assure le renouvellement et la mise à jour régulière des démonstrateurs des showrooms, de leurs discours et contenus multimédia.

Pour chaque nouveau démonstrateur, le Titulaire assure la rédaction des fiches correspondant à ce démonstrateur, qu'il soumet au CEA pour validation.

Le Titulaire assure la mise à jour de la base documentaire de ce nouveau démonstrateur :

- Dans l'intranet : mise en ligne des Fiches démonstrateurs, articles, etc.
- Dans l'interface numérique d'information Cassiopée des showrooms : Certains démonstrateurs sont accompagnés de contenus multimédias (films, présentation PowerPoint...) qui doivent être intégrés à l'interface numérique d'information Cassiopée pour diffusion sur les écrans tactiles du showroom. Le Titulaire a en charge la mise au format informatique de ces contenus pour intégration dans le back office de l'interface Cassiopée.
- Compléter et valider pour les nouveau démonstrateur les fiches techniques de démonstrateurs décrivant :
 - o Leurs dispositifs
 - o La procédure d'installation
 - o La procédure de mise en service
 - o La procédure à suivre lors d'un prêt
 - o Les informations de réglages du dispositif
 - o Les éléments nécessaires pour la maintenance du dispositif
- Dans l'espace dédié, s'assurer de la présence du dossier de duplication fourni par le concepteur-designer du démonstrateur.

Il les présente dans les circuits de visite dès qu'ils sont installés, validés, et fonctionnels dans ce showroom.

Les introductions représentent environ 15 nouveaux démonstrateurs par an.

DINOV peut être amené à réagencer la topologie du showroom CEA innovation : redéfinition des zones thématiques, réagencement des démonstrateurs et leur mobilier.

Les temps d'intervention dans les showrooms sont planifiés en commun accord entre le prestataire et le responsable technique du contrat.

DINOV informe le titulaire des évolutions éventuelles de script parcours, qui seront retravaillés avec le titulaire, les correspondants communications CEEA etc.

8.2.6 Gestion des prêts de démonstrateurs du showroom CEA innovation et de l'Atrium

Le Titulaire a en charge la gestion des demandes de prêt de démonstrateurs.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 39 / 63

Certains démonstrateurs des showrooms de Grenoble peuvent faire l'objet de prêt à des unités CEA qui le demanderaient, pour être présentés sur d'autres espaces d'exposition, CEA ou non, en France ou à l'étranger. Ces prêts peuvent être fait aussi au profit des business développeurs, des experts, des laboratoires pour être présentés aux clients

On liste donc :

- l'entrée/sortie physique de la cinquantaine de démonstrateurs et objets techniques annuels et d'une cinquantaine d'emprunts ou de dépôts temporaires de démonstrateurs pour des parcours personnalisés, en collaboration avec les laboratoires ou l'équipe projet détentrice des démonstrateurs ou emprunteurs

Ces sorties de démonstrateur font l'objet d'une demande directement auprès du Titulaire, via CASSIOPEE.

Le Titulaire vérifie que le démonstrateur demandé fait partie de la liste des démonstrateurs prêtables, et il s'assure dans CASSIOPEE de sa disponibilité à la date demandée. En cas de doute, il sollicite le Responsable d'exploitation DINO

Il pré-remplit le formulaire de demande de prêt qui consigne toutes les autorisations dont celle de l'unité responsable du démonstrateur.

Après obtention des validations du formulaire de demande de prêt par le demandeur CEA Tech, le Titulaire planifie avec le Responsable d'exploitation DINO les interventions dans le showroom pour la sortie et le retour du démonstrateur.

Il s'occupe de réserver les créneaux nécessaires dans l'application CASSIOPEE, et y mentionne la non-disponibilité du démonstrateur.

Le Titulaire s'occupe de la préparation, de l'enlèvement, de la réinstallation des démonstrateurs.

A l'issue de l'événement, le Titulaire vérifie le bon rapatriement du démonstrateur dans le showroom. Il vérifie la présence et le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel et des périphériques et rédige l'état des lieux dans le formulaire de demande de prêt.

L'ensemble des opérations est consigné dans le formulaire des demandes de prêt ainsi que dans CASSIOPEE

8.2.7 Réagencement des showrooms et espaces démonstratifs

Régulièrement les showrooms sont réagencés afin d'en optimiser l'efficacité, mettre les parcours en regards de la stratégie du CEA et des instituts, ou encore pour modifier l'utilisation des surfaces. Il pourra être demandé au Titulaire de réagencer les mobiliers, de les déplacer, ou d'en modifier la composition (modules). Il s'agira également de reconnecter les dispositifs sur les alimentations et prises réseaux en attente.

Les mobiliers, démonstrateurs et autres composants (NUC, écrans alimentations...) seront prélevés ou remis dans les espaces de stockages prévus à cet effet.

De même les 2 pièces de stockage sont régulièrement réorganisées. Il appartient au titulaire, en collaboration et selon les directives du responsable des Espaces Démonstratifs de gérer et d'optimiser ces espaces.

A noter que le CEA mobilisera le service logistique interne pour le déplacement des charges lourdes et/ou volumineuses, l'évacuation – recyclage d'éléments qui ne sont plus utilisés.

8.3 Mission n°3 : gestion des contenus



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 40 / 63

Le titulaire prend en charge des sujets directement en lien avec l'animation et l'exploitation des showrooms : création, modification et gestion des contenus liés aux démonstrateurs (discours par exemple), création de vidéos ou animations en relation avec les démonstrateurs, la présentation d'informations dans les showrooms (films de présentation, vidéos explicatives etc), propositions d'organisation et d'équipement des surfaces de communication.

Cela peut aussi concerner des projets tels les évolutions des showrooms et surfaces affiliées, , les diverses signalétiques, éléments de scénarisation.

Ces contributions peuvent aussi comprendre des actions limitées de réalisations dans le FabLab de DINOV. Dans ce cas des formations sur équipements seront dispensées. Il s'agit d'actions simples ne nécessitant pas un cursus ni une formation spécialisée. Par exemple la réalisation de cartels apposés à côté des démonstrateurs, plaquettes logo entreprises, stickers logo ou d'information etc.

8.3.1 Contenus

Les contenus représentent l'ensemble des informations, supports à la communication, aux discours liés aux démonstrateurs, aux showrooms et aux surfaces affiliées.

- Captation, collecte des informations démonstrateurs auprès des experts, labos, services marketing, développeurs d'affaires etc, soit par formulaire, demandes directes, soit par interviews à retranscrire ou autre moyen d'acquisition. Dans certains cas, par la connaissance du sujet via un autre démonstrateur, par l'expérience acquise dans la thématique traitée, proposition de contenu, à valider par le client interne
- Rédaction des fiches démonstrateurs (discours), gestion de la validation.
- Evolution des discours, captation d'information sur le contexte technologique, marché, permettant d'avoir un discours plus complet
- Pour les affichages showroom et hors showroom (dans le périmètre défini des Espaces Démonstratifs cf § 3.4.3), pour les projets associés, recherche de l'information, mise en forme, validation

8.3.2 Vidéos, animations, modélisation

- Réalisation de supports multimédias, vidéos, animations, tournages, montages, sonorisations liées directement au périmètre géré par les Espaces Démonstratifs.
- Créations de nouveaux supports pour de nouvelles propositions. Exemple : la nouvelle offre des films immersifs sur l'année 2024.
- Répondre sous contrôle du Correspondant Technique aux demandes des instituts pour la réalisation de tournages, montages de films, modélisations et animations.
- Animations digitales, modélisation 3D,

8.4 Missions complémentaires

8.4.1 Visites spécifiques et parcours personnalisés

Cette prestation comprend la préparation des éléments devant être prêtés / déplacés (mobiliers dédiés à ce type de prestation dans le stock Espaces Démonstratifs, démonstrateurs et leurs flightcase, écrans, PC NUC),



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 41 / 63

potentiellement une proposition d'agencement dans les locaux receveurs. Le contrôle de la mise en place, la connexion des démonstrateurs et écrans.

La désinstallation des éléments prêtés, le contrôle de ces éléments à leur retour dans les locaux de DINO V. Ceci à l'exclusion de la coordination des gestionnaires de DINO V et celles de potentiels prestataires (restauration, pause, fournisseurs services multimédia, déménageurs...)

Le volume de cette activité est évalué à environ une 3-5 évènements et ou de parcours personnalisés annuels.

Chaque prestation de ce type fera l'objet d'une demande de devis spécifique auprès du Titulaire selon les coûts définis au marché.

8.4.2 Planification et suivi des interventions

Le Titulaire a en charge la gestion de la planification dans Cassiopée des interventions techniques et travaux de maintenance devant être réalisées dans le showroom comme indiqué précédemment, ainsi que celles initiées par le Responsable d'exploitation DINO V.

Il planifie l'intervention en fonction des créneaux disponibles et procède à la réservation de ces créneaux dans l'application Cassiopée. Le Responsable d'exploitation DINO V peut aussi être amené à réserver un créneau d'intervention dans le showroom via cette l'application.

Dans le cas où une intervention doit impérativement avoir lieu sur un créneau déjà réservé par une visite, le Titulaire informe le demandeur de visite concerné et lui propose si besoin d'autres créneaux de visites.

9. Conditions d'exécution des prestations

9.1 Fonctionnement

Organisation du prestataire

Le prestataire est responsable de la structure et de l'organisation mises en place, de leur adaptation à la charge de travail, ainsi que de l'encadrement et de la logistique, afin d'assurer, dans leur intégralité et dans les délais impartis, l'ensemble des missions décrites dans le présent Cahier des Charges.

Il doit mettre en œuvre, en nombre et en qualification, une équipe structurée et aux compétences suffisantes de façon à remplir l'ensemble des missions décrites adaptée à la charge de travail à réaliser. **En particulier, il doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité des prestations et pallier les absences prévues et imprévues de son personnel.** Le caractère particulier des missions de représentation du CEA implique cette continuité de services.

Le prestataire détermine un représentant – encadrant des personnes mises à disposition dans le cadre du contrat, avec une personne remplaçante pour cette fonction, afin d'assurer une continuité d'encadrement.

Dans son offre, le prestataire précise, pour les différentes fonctions qu'il a identifiées, la qualification, l'expérience, et les formations des intervenants qu'il affecte à la réalisation des prestations. Le prestataire s'engage à présenter un organigramme des différents intervenants, et de le tenir à jour pendant toute la durée

du marché. Il doit notamment informer le responsable CEA du contrat, préalablement à la prise de fonction, de toute modification de la composition du personnel affecté sur le site.

En cas de changement de personnel, le prestataire est tenu de dispenser, à tout nouvel intervenant, la formation liée aux différentes missions décrites dans le présent cahier des charges.

Le bon dimensionnement de l'équipe et la justification que celui-ci réponde correctement aux exigences et aux besoins du CEA Grenoble, représentent un critère d'évaluation de l'offre du prestataire.



L'organisation envisagée, la mise en place des ressources nécessaires pour réaliser les prestations demandées, doivent être présentées par le prestataire dans son offre au présent dossier de consultation.

9.2 Horaires

Il est demandé au prestataire de s'organiser de façon à assurer la continuité des prestations avec les compétences demandées selon le calendrier d'ouverture du Centre du CEA Grenoble. Ce calendrier est fixé en début d'année et transmis par le CEA.

L'amplitude d'horaire d'ouverture des showrooms dans le bâtiment 70 est de 9h à 18h, du lundi au vendredi. Il est demandé aux visiteurs de s'inscrire dans ces plages horaires, sauf demandes particulières et ponctuelles liées à l'organisation, la préparation et l'animation de visites.

La mission 1, « gestion et animation des visites » pourra donner lieu à des déplacements ponctuels hors du centre, sur des événements couverts par le CEA, en dehors des heures habituelles.

La mission 2, « Maintenance et exploitation de démonstrateurs des showrooms/des vitrines », pourra donner lieu à des déplacements dans les centres CEA en régions sur plusieurs jours.

Il appartient au prestataire de s'assurer du respect légal du temps travaillé par ses employés en regard du Code du Travail.

Voir le document EQ CS 23-10 « *Règles applicables aux Entreprises Extérieures effectuant des travaux au CEA Grenoble* » joint au présent Cahier des Charges.

9.3 Conditions d'intervention sur le site

Un Plan de Prévention sera établi préalablement au début des activités et interventions (voir paragraphe suivant). Dans ce cadre, la désignation d'un « responsable sécurité » de l'EE est demandée, qui sera l'interlocuteur privilégié du CEA sur les aspects sécurité sur le terrain.

L'accès sur le site du CEA Grenoble est conditionné par l'attribution d'un badge. Les modalités de délivrance du badge sont décrites dans les « *Règles applicables aux Entreprises Extérieures effectuant des travaux au CEA Grenoble* » : EQ CS 23-10.

De par la nature de certaines informations qui pourront être échangées dans le cadre du marché, ce dernier est défini comme 'marché sensible'. Il sera donné dans le document définissant le marché, les détails relatifs à l'information des personnels du Titulaire et aux respects des codes et articles référents.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 43 / 63

9.4 Plan de prévention

Le CEA établira, en collaboration avec le Titulaire et ses sous-traitants, le plan de prévention global pour les prestations objet de ce document. À minima, le plan de prévention est révisé annuellement.

Des avenants au plan de prévention global peuvent être établis le cas échéant pour les travaux particuliers non couverts par le plan global.

Avant le début de la prestation, une visite d'inspection commune préalable sera organisée en vue de la rédaction du plan de prévention au cours de laquelle seront précisées les conditions et les dispositions de sécurité à prendre en compte par les intervenants concernant les risques inhérents à la coactivité. Cette réunion se déroulera au sein des locaux où se déroulera la prestation.

Pour la mission 2, pour le personnel titulaire en charge de la maintenance, il est nécessaire que les personnels en charge de cette mission ait une habilitation électrique type BE-Essai et ait suivi la formation « habilitation électrique NF C 18 510 Indice BE essai

Une liste de tout le personnel intervenant sera fournie. Cette liste devra être remise à jour autant de fois que besoin et transmise à l'Ingénieur Sécurité d'Installation.

NB : En cas d'intervention de nouveaux sous-traitants en cours de prestation, il conviendra de mettre à jour le plan de prévention ainsi qu'une nouvelle visite des lieux.

9.5 Moyens nécessaires à la réalisation des prestations

9.5.1 Moyens à la charge du Titulaire

Le Titulaire utilise ses propres matériels, outillages et équipements pour la réalisation des prestations notamment :

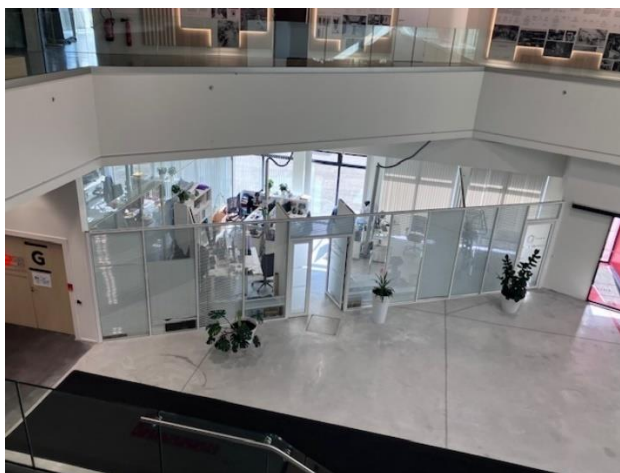
- *Téléphones mobiles,*

Equipements de protection individuelle nécessaires à la bonne réalisation des missions, selon sa propre analyse de risque et incluant les risques de coactivités identifiés dans le plan de prévention

Le Titulaire en assure l'entretien et la conformité à la réglementation en vigueur associée.

Locaux mis à disposition du Titulaire par le CEA

Le CEA met à disposition du Titulaire *des espaces bureaux situé au bâtiment 70 Y-SPOT* pour lui permettre d'assurer les prestations sur le site. Le Titulaire prend les locaux dans l'état où ils se trouvent le jour de l'entrée en jouissance sans pouvoir exiger du CEA aucune réparation ou remise en état.



Bureaux attribués aux Médiateurs scientifiques

Le Demandeur se réserve le droit de remplacer à tout moment et sans préavis les locaux par d'autres locaux qui pourraient éventuellement être de surface optimisée.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de ces modifications pour remettre en cause le marché ou ses obligations.

Par ailleurs, cette mise à disposition étant un accessoire au marché, elle sera résiliée de plein droit et sans qu'il soit besoin d'aucune formalité par l'effet de la résiliation, la résolution ou l'échéance du terme du marché, et ce pour quelque cause que ce soit.

Le Demandeur se réserve également le droit d'effectuer tous travaux qu'il jugerait nécessaires. Sous réserve de son droit à une jouissance normale des locaux mis à sa disposition, le Titulaire souffrira qu'il soit fait, dans l'immeuble dont dépendent ces locaux, ou dans ces locaux, pendant le cours du marché, tous travaux d'entretien, réparation, amélioration, reconstruction, surélévation, agrandissement et autres, nécessaires, notamment pour des raisons de sécurité, ou de mise en conformité, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité, quelle que soit l'importance ou la durée de ces travaux. Le CEA s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de minimiser la gêne occasionnée au Titulaire.

Le CEA informe suffisamment à l'avance le Titulaire des opérations de maintenance des bâtiments et infrastructures, coupures de réseaux, etc., et le Titulaire doit s'organiser en conséquence, étant entendu qu'il ne sera versé au Titulaire, aucune indemnité compensatrice de ce fait.

Le Titulaire doit se garder d'occasionner dans les locaux mis à sa disposition, aucun trouble qui serait de nature à porter préjudice au CEA ou à tous tiers. Le Titulaire ne peut exercer aucun recours en garantie contre le CEA dans le cas où lui-même serait troublé dans sa jouissance ou son activité par le fait de tiers pour n'importe quelle cause, étant précisé que le CEA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que le tiers, dès lors qu'il est contractuellement lié au CEA, mette fin au trouble dont il est à l'origine.

Les locaux mis à la disposition du Titulaire ne peuvent servir à ce dernier qu'à la prestation objet du présent marché, à l'exclusion de toute autre activité.

Les locaux sont mis à la disposition du Titulaire pour son usage exclusif, sous réserve de l'accès aux locaux communs (sanitaires, couloirs, escaliers ...) le cas échéant, situés dans les locaux mis à disposition, par les autres occupants du bâtiment et des accès suivants :



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 45 / 63

- Le Titulaire doit permettre aux personnels du CEA en charge de la sécurité des personnes, du site et des locaux d'y accéder à tout moment, si besoin. Pour ce faire, il est impératif qu'ils disposent des autorisations ou moyens d'accès aux Locaux requis le cas échéant (badges, clés, etc.)
- Le Titulaire s'engage en outre à ne pas faire obstacle aux compétences et diligences du Comité Social et Economique (CSE) du CEA ou de toute instance venant s'y substituer. De même le CEA s'engage à ne pas faire obstacle aux visites du CSE du Titulaire ou de toute instance venant s'y substituer.

Le Titulaire aura la possibilité d'accéder aux salles de réunions situées dans les bâtiments où sont situés les locaux mis à disposition du Titulaire. Il aura accès aux moyens de réservation.

Il est précisé que le Titulaire est autorisé à recevoir des visiteurs uniquement dans les locaux mis à sa disposition et dans les salles de réunion visées à l'alinéa ci-dessus, et après avoir effectué les formalités d'accès nécessaires à l'entrée sur le site desdits visiteurs conformément aux dispositions réglementaires applicables sur le site.

Le Titulaire ne peut ni modifier la disposition des locaux mis à sa disposition par le CEA, ni abattre les cloisons, ni percer les murs, ni entreprendre de manière générale de travaux quelconques dans ces locaux.

Le nettoyage des locaux et l'enlèvement des poubelles de déchets de bureaux dans les locaux sont effectués par le CEA.

Les locaux sont équipés du mobilier et matériel de bureau appartenant au CEA listé ci-après, par intervenant du prestataire : *meuble bureau, caisson, fauteuil, armoire, armoire de rangement supplémentaire (stockage pièces détachées, matériel technique)*

Le mobilier et les matériels de bureau mis à la disposition du Titulaire sont et resteront la propriété insaisissable du CEA. Ils ne peuvent être ni prêtés, ni loués, ni vendus, ni donnés en nantissement par le Titulaire.

Conformément à l'article 19 des CGA, un état des lieux et inventaire des locaux et équipements est réalisé contradictoirement lors de l'entrée dans les lieux et la libération de ceux-ci. Il est mis à jour contradictoirement en cas d'évolution des locaux et/ou de la liste des équipements, en cours de marché.

Tous les travaux de réparation d'entretien ou d'embellissement dans les locaux mis à disposition par le CEA doivent avoir fait l'objet d'une autorisation préalable du CEA.

Le Titulaire maintient les locaux mis à sa disposition en bon état de réparations locatives, pendant le cours du marché. Toutes réparations locatives (à l'exception des grosses réparations et notamment de celles prévues par l'article 606 du Code civil et de celles qui incombent normalement au propriétaire), qui deviennent nécessaires au cours du marché, sont à la charge exclusive du Titulaire.

Tous embellissements, améliorations et installations réalisés par le Titulaire pendant le cours du marché resteront la propriété du CEA à la fin du marché, sans aucune indemnité pour le Titulaire, à moins que le CEA ne préfère demander leur retrait et la remise des locaux dans leur état antérieur, et ce aux frais exclusifs du Titulaire.

Le Titulaire doit immédiatement prévenir le CEA des dégradations et détériorations qui seraient faites dans les locaux mis à sa disposition, et qui rendraient nécessaires des travaux incombant au CEA ou qui nécessiteraient son intervention, le Titulaire restant responsable des conséquences de son éventuelle négligence à ce sujet.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 46 / 63

Dans le cadre des économies d'énergie et des plans de sobriété hydrique, les consommations de fluides (eau et électricité) seront les plus réduites possibles et seront soumises à des potentiels contrôles de la part du CEA (voir paragraphes 0 et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Les contrôles, réglementaires ou non, des installations fixes du bâtiment dans lesquels sont situés les locaux mis à disposition du Titulaire, sont à la charge du CEA.

9.5.2. Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA et limites de prestations

9.5.2.1 Moyens informatiques : poste informatique, réseau, VPN

Dans le cadre de l'exécution du Marché, le Titulaire bénéficie de la mise à disposition de moyens informatiques de la part du CEA, pour les besoins de l'exécution de la prestation, dans les conditions précisées ci-après. L'utilisation des moyens du CEA Grenoble mis à la disposition du Titulaire doit se faire dans le respect des règles définies par la NIG 608 et la PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information) du CEA d'une part, et conformément aux chartes RENATER d'autre part. Le Titulaire reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et s'engage à les respecter.

Accès au réseau du CEA

Le Titulaire bénéficie d'un accès au réseau intranet du CEA (ci-après nommé : « réseau Intranet ») pour les besoins de la prestation.

En conformité avec la PSSI du CEA, tout matériel raccordé au réseau Intranet doit être maîtrisé et exploité par le STIC. À ce titre, les postes doivent être ajoutés au parc infogéré par l'intermédiaire du Correspondant Informatique de l'unité de rattachement, puis remis à l'infogérant du CEA qui les configure au master CEA, et les exploite au même titre que des postes du CEA.

Les moyens de communication, de bureautique et informatique seront fournis par le CEA.

Le Titulaire peut solliciter l'unité du CEA concernée pour qu'elle mette à sa disposition pendant la durée du marché objet de la prestation, le matériel informatique (postes informatiques, écrans...) destiné à être connecté au réseau Intranet.

Les autres matériels informatiques du Titulaire ne doivent en aucun cas être connectés au réseau Intranet, et ne doivent pas être utilisés pour traiter de l'information CEA sans une autorisation du RSSI (Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information).

Tout manquement à ces conditions est considéré comme une atteinte à la sécurité des données du CEA.

Comptes nominatifs

Les salariés du Titulaire qui se sont vus attribuer un badge CEA INCA peuvent faire la demande d'un compte nominatif et personnel pour pouvoir utiliser ce matériel connecté au réseau Intranet.

Dispositifs de connexion nomade via VPN et réseaux sans fil Wi-Fi

Pour des besoins justifiés et après autorisation du Demandeur, le Titulaire pourra être amené à disposer de moyens de connexion à distance. Les accès nomades sont accordés aux utilisateurs possédant un compte nominatif, et qui sont dûment habilités à accéder au réseau Intranet en situation de nomadisme.

Ces accès peuvent être ponctuels ou réguliers, restreints ou étendus, suivant le besoin. Les comptes informatiques liés à ces postes seront nominatifs. Chaque utilisateur devra en faire la demande avec justification du besoin. Le Demandeur se réserve le droit de refuser.

Sur le centre du CEA Grenoble, le réseau Wi-Fi maxwell permet aux titulaires d'un compte nominatif CEA de se connecter au réseau Intranet en utilisant l'accès VPN MOBI-étendu. L'accès à ce réseau Wi-Fi pour les



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 47 / 63

employés du Titulaire reste soumis à l'habilitation au réseau Intranet, à l'accord de l'unité du CEA concernée et à l'utilisation par le Titulaire de postes infogérés par le CEA.

La connexion de tout autre équipement permettant de fournir un accès sans fil (Wi-Fi ou tout autre protocole) est strictement interdite sur le réseau CEA.

Imprimante réseau

Par ailleurs, les titulaires d'un compte nominatif CEA ont accès à une imprimante partagée sécurisée.

Sécurité des systèmes d'information

Pour rappel, la Politique de Sécurité des Systèmes d'information (PSSI) du CEA réaffirme le principe d'interdiction de communications entre les réseaux. Le partage des locaux de type bureaux avec des entités extérieures doit faire l'objet de mesures de cloisonnement pour maintenir la protection des actifs et des prises réseau CEA.

Dans le cas où le Titulaire dispose à la fois d'un accès au réseau Intranet et d'une bulle entreprise, des postes de travail et des locaux différents devront être utilisés pour ces deux réseaux.

Dans le cas où une seule pièce peut être allouée, le Titulaire devra contacter l'OSSI, via le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'information) seul habilité à délivrer éventuellement une dérogation pour la cohabitation de réseaux différents dans une seule pièce.

Par ailleurs, le Titulaire pourra, sur demande et sous réserve de l'accord du CEA, disposer d'un accès à l'application nationale HORUS pour réaliser des avis d'entrée sur le site du CEA : Ces formalités seront réalisées différemment en fonction des moyens mis à disposition :

- Lorsque le Titulaire dispose d'un accès au réseau Intranet, il utilisera l'application HORUS INTRANET
- Lorsque le Titulaire dispose d'une bulle entreprise, il utilisera l'application HORUS PARTENAIRES.

Les réseaux informatiques et de téléphonie du CEA sont supervisés et leur usage fait l'objet d'une surveillance permanente de la part des instances de sécurité du CEA. En cas d'anomalie constatée dans l'usage des moyens mis à disposition, le centre du CEA Grenoble entrera en contact avec le Titulaire pour lui demander de mener des actions correctives immédiates. Faute d'une réaction rapide et efficace ou en cas de manquements répétés, le CEA se réserve le droit de supprimer tout ou partie des facilités accordées sans préavis.

Le Titulaire s'engage à signaler sans délai tout incident de sécurité informatique dont il a connaissance sur les réseaux entreprise ou Intranet mis à sa disposition dans ses locaux par mail à l'adresse « Liste Alerte SSI GRE Alerte-SSI-GRE@cea.fr ».

- **Fichiers, programmes informatiques, base de données, plans**

Le CEA peut être amené à mettre à disposition du Titulaire les fichiers informatiques de données / programmes informatiques indispensables à la réalisation des prestations, sous quelque forme que ce soit (codes sources, codes objets, codes exécutables) après validation par le RSSI.

Il est de convention expresse que le CEA est, et reste propriétaire, de l'ensemble des éléments mis à la disposition du Titulaire et de toute mise à jour qui en serait faite. Les données contenues dans ces fichiers ou programmes ne peuvent être exploitées par le Titulaire que pour les besoins des prestations qui lui sont confiées. Toute autre diffusion ou exploitation, sous quelque forme que ce soit, lui est interdite. De même, il lui est interdit d'effectuer des copies de ces fichiers ou programmes.

Les logiciels ou progiciels achetés par le Titulaire restent sa propriété, seule la base de données issue des activités du CEA reste propriété du CEA. Leur paramétrage est à la charge du Titulaire, ainsi que leur maintenance et leur mise à jour pendant la durée du marché.

CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS	
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte	Référence : Page 48 / 63

En conséquence, le Titulaire doit s'obliger à prendre toutes mesures tendant à assurer le secret le plus absolu sur les données communiquées. Il ne peut communiquer les éléments relatifs à celles-ci qu'aux membres de son personnel appelés à travailler pour exécuter les Prestations considérées. A l'issue des prestations, le Titulaire doit restituer sans délai les fichiers ou programmes au CEA et n'en conserver aucune trace. L'ensemble des nouvelles données relatives aux prestations réalisées doit être remis au CEA sous une forme informatique exploitable.

9.5.2.2 Moyens téléphoniques

Le CEA fournit l'accès à son réseau téléphonique

Le Titulaire pourra bénéficier de l'accès au réseau téléphonique fixe du CEA. En fonction de la situation des locaux attribués au Titulaire, cette téléphonie pourra être analogique, TOIP et/ou de type DECT (sous réserve de couverture DECT). La fourniture des postes téléphoniques fixes mis à disposition et les communications téléphoniques sortantes sont prises en charge.

Les téléphones portables professionnels sont à charge du Titulaire. Voir § 9.5.1

9.5.2.4. Accès aux restaurants d'entreprise du CEA

Le personnel du Titulaire a la possibilité de déjeuner dans les restaurants du centre CEA de Grenoble.

Dans le cas où le Titulaire souhaiterait que ses salariés puissent bénéficier de cet accès, il lui appartient d'en faire la demande au CEA auprès de la Cellule juridique du centre CEA de Grenoble (CJ) qui établira un contrat spécifique définissant les modalités d'exécution de cet accès. Le CEA ne participera pas financièrement à cet accès.

10 Organisation du Titulaire

Le prestataire est responsable de la structure et de l'organisation mises en place, de leur adaptation à la charge de travail, ainsi que de l'encadrement et de la logistique, afin d'assurer, dans leur intégralité et dans les délais impartis, l'ensemble des missions décrites dans le présent Cahier des Charges.

Il doit mettre en œuvre, en nombre et en qualification, une équipe structurée et aux compétences suffisantes de façon à remplir l'ensemble des missions décrites adaptées à la charge de travail à réaliser. En particulier, il doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité des prestations et pallier les absences prévues et imprévues de son personnel.

Dans sa réponse, le prestataire précise, pour les différentes fonctions qu'il a identifiées, la qualification, l'expérience, et les formations des intervenants qu'il affecte à la réalisation des prestations. Le prestataire s'engage à présenter un organigramme des différents intervenants, et de le tenir à jour pendant toute la durée du marché. Il doit notamment informer le responsable CEA du contrat, préalablement à la prise de fonction, de toute modification de la composition du personnel affecté sur le site.

En cas de changement de personnel, le prestataire est tenu de dispenser, à tout nouvel intervenant, la formation liée aux différentes missions décrites dans le présent cahier des charges.

Le bon dimensionnement de l'équipe et la justification que celui-ci répond correctement aux exigences et aux besoins du CEA Grenoble représentent un critère majeur d'évaluation de l'offre du prestataire.



L'organisation envisagée et la mise en place des ressources nécessaires pour réaliser les prestations demandées, doivent être présentées par le prestataire dans sa réponse au présent dossier de consultation.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 49 / 63

11 Obligations liées à la prestation

11.2 Sécurité

Le Titulaire se référera aux Règles Applicables aux Entreprises Extérieures.

Les règles rappellent les grandes dispositions à respecter sur le site en termes de sécurité :

- Organisation générale du CEA :
 - Circulation et Stationnement,
 - Organisation sécurité du CEA-Grenoble,
 - Conditions d'hygiène,
 - Accident et appels des secours,
 - Évacuation en cas d'urgence,
 - Surveillance médicale,
- Mesures de prévention préalables à l'exécution du marché :
 - Communication d'informations et de documents,
 - Inspections communes préalables,
 - Plan de prévention,
 - Sécurité des travailleurs affectés à la réalisation du marché,
- Mesures de prévention pendant l'exécution du marché :
 - Applications des consignes du PP,
- Dispositions particulières :
 - Accès aux terrasses,
 - Risques incendie et explosion,
 - Risque électrique,
 - Traitements des déchets,
 - etc.,
- Moyens fournis par le Titulaire (humains et matériels),
- Moyens mis à disposition par le Demandeur,
- Interruption du marché en cas de non-respects des règles de sécurité.

Des contrôles pourront être réalisés par les services compétents du Demandeur à tout moment du déroulement du marché. Le Titulaire ne pourra en aucun cas s'y soustraire.

11.3 Accès au site

Les prestations étant réalisées sur de Grenoble, Le Titulaire devra se soumettre aux procédures d'accès du personnel d'entreprises en vigueur sur le site (Circulaire 58) et établira notamment à ce titre, en temps et en heure, les demandes de laissez-passer et/ou les renouvellements nécessaires auprès de la cellule de l'officier de sécurité.

11.4 Confidentialité

Les obligations en matière de confidentialité sont régies par l'article 11 des Conditions Générales d'Achat du CEA qui prévoient notamment :

- Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA ou de toute tierce partie, auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la prestation réalisée pour le compte du CEA.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 50 / 63

- Le Titulaire se référera aux règles applicables définies dans le chapitre 4 des CGA (conditions générales d'achat) du CEA.

11.5 Données Personnelles

Dès lors que la prestation permet le traitement de données personnelles, le Titulaire déclare parfaitement connaître les obligations fixées par les lois et règlements applicables en matière de protection des données personnelles, notamment : la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

La solution proposée, soumise à autorisation par le CEA, devra respecter les principes de proportionnalité, de minimisation et de limitation des données personnelles, assurant que seules les données pertinentes, telles que définies par le CEA, sont traitées au sein de la solution pour les seules finalités convenues et sous le contrôle des seules personnes ayant à en connaître.

Elle devra intégrer les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données personnelles traitées contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

Si la prestation implique un traitement de données à caractère personnel, le Titulaire se conformera aux directives

Les informations recueillies par le CEA auprès du Titulaire en application du marché font l'objet d'un traitement de données à caractère personnel par le CEA à des fins de sécurisation et de contrôle de l'accès aux locaux, et d'une manière générale au site.

Conformément à ladite loi Informatique et Liberté modifiée et au RGPD, les personnes dont les données sont recueillies bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données les concernant ainsi que du droit de s'opposer au traitement de leurs données. Elles disposent également du droit de donner des directives sur le sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Elles peuvent exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la protection des données (DPD) du CEA (dpd@cea.fr) qui transmettra au Coordinateur de la protection des données (CPD) du CEA Grenoble l'analyse du besoin.

Le CEA informe le Titulaire de la présence dans certains bâtiments situés sur le site, conformément à l'article L223-1 du Code de la sécurité intérieure, d'un système de vidéoprotection afin de garantir la sûreté des biens et la sécurité des personnes, notamment contre les actes de terrorisme. Les caméras pourront être notamment installées au niveau des entrées et sorties des bâtiments, des issues de secours et des voies de circulation. Dans le cadre de ce système de vidéoprotection, le CEA sera amené à recueillir, enregistrer et traiter des données à caractère personnel. Les données collectées via ces systèmes de vidéoprotection seront conservées pendant une durée qui n'excède pas un (1) mois.

Le Titulaire s'engage à informer ses personnels et ses visiteurs de cette vidéoprotection sur le site par le CEA ainsi que de la durée de conservation des données collectées via ces systèmes de vidéoprotection, et des obligations légales et réglementaires attachées à la protection de leurs données personnelles.

11.6 Exigences spécifiques pour les services hébergés dans le Cloud

Tout prestataire ayant recours à des solutions cloud pour le traitement, le stockage ou la gestion des données liées au marché est tenu de fournir un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) spécifique aux environnements « cloud » utilisés. Ce PAS doit démontrer que toutes les mesures de sécurité nécessaires sont en place pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données hébergées.

Sur la base de la PSSI CEA, les exigences minimales pour ce PAS incluent :

- L'authentification via la fédération d'identité du CEA,



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 51 / 63

- Les modalités de réversibilité des données,
- Les exigences en matière d'hébergement,
- Les exigences en matière de visa de sécurité.

Une première version du PAS est à fournir au Demandeur au moment de l'offre. La version définitive du document est remise au Demandeur dans un délai de 2 mois à compter du démarrage du contrat. Il est soumis à l'accord du RSSI.

11.7 Qualité

Le Titulaire apportera la démonstration qu'il possède un système qualité ISO 9001 ou d'un niveau équivalent à la norme ISO 9001 permettant d'assurer la qualité de la prestation demandée et la traçabilité associée. Dans le cas où l'entreprise serait certifiée ISO 9001, une copie du certificat sera transmise.

Si le titulaire présente un certificat type ISO45001 ou MASE ou ILO-OSH 2001 dont la prestation considérée est incluse dans le périmètre de certification, la production d'un PPQSE n'est pas nécessaire.

Pour la réalisation d'un PPQSE, le Titulaire rédige dès la signature du contrat, un projet de Plan Particulier Qualité Sécurité Environnement.

Une première version du PPQSE est à fournir au Demandeur dans un délai de 3 mois à compter du démarrage du contrat pour validation. La version définitive du document est remise au Demandeur dans un délai de 6 mois à compter du démarrage du contrat. Il est soumis à l'accord du Demandeur aux Correspondants Techniques et à l'ingénieur Qualité.

Ce document décrit les dispositions prises pour satisfaire aux contraintes du présent Cahier des Charges et intègre la description détaillée du processus et de l'organisation du Titulaire.

Il peut se baser sur les prescriptions de la norme ISO 10 005.

Il comprend en particulier la description :

- De l'objet des prestations
- Des références documentaires
- De l'organisation mise en place par le prestataire
- Des dispositions de pilotage du contrat
- Des ressources affectées aux prestations
- De la réalisation des prestations
- De la surveillance, des mesures et de l'évaluation des prestations
- Du traitement des écarts, incidents, accidents et réclamations éventuelles
- Du pilotage des améliorations

La Fiche Reflexe ST-G-FX-2051 fournie par le CEA sur demande détaille ces différents éléments..

Ce document doit être mis à jour annuellement ou autant que de besoin.

Des indicateurs « qualité » de suivi de prestation sont établis par le Titulaire. Le Demandeur peut demander des compléments.

Le Demandeur se réserve la possibilité de faire auditer le Titulaire en cours de contrat. Le Titulaire devra alors garantir le libre accès de ses locaux et de ceux de ses sous-traitants éventuels aux personnes et aux contrôleurs mandatés par le Demandeur, et ce, pendant toute la durée du contrat.

Le Titulaire pourra, selon le cas et à la demande du Demandeur, assurer une assistance lors d'audits, inspections...



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS	
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte	Référence : Page 52 / 63

S'il apparaît que certaines dispositions du PPQSE et du cahier des charges ne sont pas appliquées (en cas d'écarts de la prestation), le Titulaire doit présenter au Demandeur un calendrier de modifications et d'actions correctives dans un délai de 2 mois.

Les écarts constatés sont notifiés au Titulaire pour une action corrective dans un délai imparti.

En cas d'écarts répétitifs ou d'actions correctives non réalisées, des pénalités sont appliquées au Titulaire en référence au marché.

Un plan de progrès est établi par le Titulaire pendant la durée d'exécution du contrat. Ce plan est issu des différentes remarques élaborées au travers de l'analyse des fiches d'anomalies et de sa propre expertise. La revue de ce plan est réalisée pendant les réunions de pilotage.

Le Titulaire pourra émettre des recommandations dans le cadre de son obligation de conseil, en vue d'améliorer les outils qualité.

11.8 Politique Achats responsables et Développement Durable

Avec un montant qui représente près de 2,7 milliards d'euros, les achats du CEA font partie intégrante des enjeux sociétaux et environnementaux.

Le CEA veille à la qualité et à la diversité des relations avec ses fournisseurs. Il mène une politique d'achat responsable fondée sur trois engagements prioritaires :

- Créer et maintenir des relations de confiance avec ses fournisseurs,
- Prendre en compte la dimension responsable de ses achats,
- Contribuer au développement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et de l'innovation.

Il est signataire depuis 2004 de la charte « relation fournisseur responsable » et adhère au Pacte PME, dispositif national de soutien aux PME innovantes.

Par ailleurs, dans le cadre de sa démarche développement durable entamée il y a déjà plusieurs années, et plus particulièrement dans le cadre de sa politique RSE mise en place au CEA Grenoble, le CEA poursuit ses actions dans les trois domaines fondamentaux : environnement, social et économique.

L'engagement de développement des achats responsables du CEA ne peut se faire sans prise en compte de cette dimension par ses fournisseurs.

Ainsi, le CEA souhaite impliquer ses fournisseurs dans cette démarche pour :

- Le volet environnement, y compris pour les économies d'énergie
- Le volet social (bien-être au travail, insertion, politique emploi, handicap, etc.).

Dans ce cadre, le Titulaire, au travers d'un rapport descriptif, démontrera dans la remise de son offre son engagement sur ces aspects.

11.9 Volet environnement

Le Demandeur a adopté depuis 2001 une stratégie ambitieuse de Responsabilité sociétale.

11.9.1 Déplacements

Le Demandeur a démarré un plan de déplacement d'entreprise dès 2001 et a aujourd'hui un des meilleurs plans de mobilité de France. Pour cela il incite l'ensemble des usagers du site (salariés usagers et prestataires) aux modes de déplacements doux tels que véhicules à motorisation alternative, vélos, navettes, zones piétonnes.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 53 / 63

11.9.2 Economie d'énergie

Le site grenoblois du CEA Grenoble est certifié ISO 50001 depuis août 2023. Son système de management de l'énergie (SMEn) vise à développer une méthode de gestion rigoureuse et vertueuse de l'énergie du site, nécessaire à ses activités. Cette démarche d'amélioration continue de la performance énergétique repose notamment sur la réduction de consommations énergétiques et les comportements des utilisateurs. Pour information, le Titulaire trouvera la politique externe en matière d'énergie du CEA en Annexe.

Dans le cadre de ces économies d'énergies et si le Titulaire est hébergé sur le centre du CEA Grenoble, ses locaux seront soumis aux règles de températures en usage sur le centre du CEA Grenoble (actuellement 19°C l'hiver et 26°C l'été) et des contrôles pourront être effectués dans ces locaux par une personne mandatée par le CEA.

Le site grenoblois du CEA souhaite être accompagné dans cette démarche par ses fournisseurs. Le prestataire pourra, dans l'exécution de ses missions, faire des propositions d'amélioration spécifiques aux prestations objet du présent CdC.

Dans le cas où l'entreprise serait certifiée ISO 14001 ou ISO 50001, une copie du ou des certificats sera transmise. Dans le cas contraire, le Titulaire devra spécifier le périmètre de sa démarche de Management de la Qualité et l'applicabilité en justifiant les exclusions.

L'organisation et les dispositions documentaires seront portées à la connaissance du CEA.

Dans tous les cas, la CEA se réserve le droit d'auditer l'entreprise pour vérifier la conformité à ses exigences.

Gestion des déchets (déchets non dangereux). Le Titulaire utilise le circuit d'évacuation du Demandeur en apportant ses déchets au point de collecte désigné. Les déchets issus de la prestation et ceux du Titulaire, s'il est hébergé sur le site, sont pris en charge par le CEA. Le Titulaire se doit néanmoins de trier ses déchets suivant les pratiques en usage sur le centre du CEA Grenoble.

11.10 Volet social

Le Titulaire se référera aux conditions du marché concernant cette thématique (projet de marché, règlement de consultation).

11.11 Information – conseil

De par sa compétence et son expertise, le Titulaire doit assurer l'obligation de conseil auprès du CEA Grenoble.

Tout élément ne permettant pas au Titulaire de réaliser correctement les prestations décrites dans ce cahier des charges doit faire l'objet d'une alerte auprès des correspondants techniques.

12 Pilotage de la prestation

12.1 Réunions de pilotage

12.1.1 Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage se tient dans les quinze jours suivant la notification du marché.

Lors de cette réunion, où sont présents les représentants des deux parties, sont établis et signés les différents documents contractuels et réglementaires (contrat, plan de prévention, état des lieux)

A cette occasion, le Titulaire remet au CEA :

- Le projet de plan d'organisation détaillé mentionnant la composition et les rôles du personnel affecté à la prestation, ainsi qu'un organigramme lié à l'affaire qu'il tient à jour sur la durée du contrat. Il désigne à DINOV un correspondant unique de son équipe pour les échanges relatifs aux prestations de ce cahier des charges.
- le projet des comptes rendus, indicateurs de suivi, contrôles
- De préciser l'organisation opérationnelle pour le suivi du contrat : les intervenants, les limites de responsabilité, le calendrier des réunions de travail...
- De rappeler les objectifs : planning, politique QSE...
- D'établir et signer les différents documents contractuels et réglementaires.

Les versions définitives de ces documents sont fournies au CEA dans le mois suivant le démarrage de la prestation.

Le Titulaire présente et fait valider lors de cette réunion, une maquette des documents qu'il juge nécessaires à la bonne appréciation de la prestation et à l'analyse des résultats.

12.2.2 Réunions de coordination / fonctionnement opérationnel des missions**Hebdomadaire – management**

Responsable opérationnel Titulaire / Correspondant technique du CEA

Conduite de la prestation, points missions, point projets, faits marquants, écarts constatés – solutions envisagées, prise en charge de tâches ou projets, points management, priorités, charges et ressources.

Mensuel opérationnel

Responsable opérationnel Titulaire / Correspondant technique du CEA

Equipe Titulaire, intervenants CEA projets Espaces Démonstratifs

Point détaillé des actions en cours (tableau excel exhaustif de toutes les actions en cours), actions projetées. Points saillants et bloquants, solutions, priorités -arbitrages, perspectives, missions – déplacements

Participation aux réunions concernant l'activité des Espaces Démonstratifs : pilotage de l'activité

Responsable opérationnel Titulaire / Correspondant technique du CEA / Instituts si nécessaire / responsable technique Titulaire

Passage en revue des projets communs, budget, planning, points techniques avec les PRTTs

12.2.3 Réunion mensuelle d'activité et de contrat

Le Titulaire doit transmettre un rapport d'activité mensuel pour rendre compte de son activité, servir de support aux réunions mensuelles et permettre la facturation. Ce document est transmis sous forme dématérialisée.

Le document relatif au mois est transmis par le Titulaire au correspondant technique du contrat CEA, au maximum le 5 du mois n+1 et au moins 2 jours avant la réunion de suivi, sous peine de pénalités.

Le rapport mensuel doit présenter :



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 55 / 63

- Les indicateurs de visites pour le mois échu et le cumul depuis le début d'année
- Le comparatif depuis les 5 dernières années
- Le suivi des contrôles de prestations,
- Les suivis fiches d'anomalies, les actions correctives, réclamations clients
- Un état de suivi de la documentation.
- Les actions principales en cours
- Les alertes relatives à la prestation, à la disponibilité des ressources
- L'état des facturations du mois et du cumul sur l'année écoulée
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants),
- Un état du périmètre,
- Le suivi des prestations complémentaires, La liste et le détail des interventions,
- Les actions à mener dans le mois suivant,
- Le suivi du plan de progrès
- Difficultés rencontrées,

12.2.4 Réunion annuelle de contrat

Chaque année, à la date anniversaire du contrat, le Titulaire doit transmettre un rapport d'activité annuel pour rendre compte de son activité, servir de support aux réunions annuelles.

La réunion de présentation de ce rapport d'activité annuel réunit :

- Le(s) responsable(s) de contrat du Demandeur de la prestation : le Chargé de contrat CEA,
- Le Responsable Offre CEA
- Les différents correspondants techniques,
- L'Ingénieur Qualité si besoin
- L'Ingénieur Sécurité d'Installation si besoin
- Le Service des Marchés et Achat,
- Les responsables contrat du Titulaire.

Le document est transmis sous forme dématérialisée au chargé de contrat CEA, **au moins une semaine avant la réunion annuelle**, sous peine de pénalités. Ce rapport reprend entre autres (liste non exhaustive) :

Le suivi des plans d'actions dans les domaines de Qualité, Sécurité et de l'Environnement

Le suivi des contrôles de prestations, le suivi des fiches d'anomalies, les actions correctives. On retrouve également les rubriques :

- Point organisationnel
- Bilan Qualité et sécurité,
- Suivi et analyse des indicateurs,
- Analyse des fiches d'anomalies,
- Retour d'expérience, problèmes particuliers rencontrés par le Titulaire
- Plans d'action pour la tenue des objectifs
- Aspects contractuels, (facturation des prestations, avenants, ...)

Le bilan technique et commercial :

Un état du volume d'activité par prestations :

- Nombre de demandes de visite, de créations de dossier CASSIOPEE par le Titulaire



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 56 / 63

- Nombre de visites réalisées dans les espaces démonstratifs in extenso : showrooms et salles immersives plateformes, HNO, VIP,
- Nombre d'événements avec discours, de visites spécifiques et de parcours personnalisés
- Nombre de prêts de démonstrateurs
- Le suivi des prestations complémentaires,
- La liste et le détail des interventions :
- Nombre de visite hors site CEA Grenoble
- Synthèse des approvisionnements
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants),
- Difficultés rencontrées,
- Etc

Pour chacune des réunions susmentionnées, un compte rendu est rédigé par le Titulaire et diffusé au Chargé de Contrat CEA dans les 72 heures ouvrées suivant la réunion pour approbation. Ce compte rendu est ensuite diffusé dans les 72 heures ouvrées après approbation des correspondants du contrat du CEA Grenoble.

Le Chargé de contrat CEA, les autres correspondants CEA ou le Titulaire peuvent demander des points complémentaires autant que de besoin. Ces points sont suivis d'un compte rendu rédigé par le Titulaire et diffusé au Chargé de Contrat CEA pour validation avant diffusion.

Les parties pourront convenir de se rencontrer autant que de besoin en dehors des réunions prévues ci-dessus.

Pour chacune des réunions susmentionnées, un compte rendu est rédigé par le Titulaire et diffusé au Correspondant technique du contrat dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion pour approbation. Ce compte rendu est ensuite diffusé dans les 2 jours ouvrés après approbation des correspondants du contrat du CEA Grenoble

12.2 Documents à fournir et livrables

Le Titulaire doit remettre au CEA l'ensemble des documents exigés par le cahier des charges ci-après dénommés "les Livrables".

La remise des Livrables est une condition de Réception des Prestations par le CEA.

Tous les documents, remis par le Titulaire, au CEA sont réalisés aux formats suivants (ou strictement compatibles) :

- o Microsoft WORD (.docx) pour les documents de type texte,
- o Microsoft EXCEL (.xlsx) pour les documents de type tableau de chiffres,
- o Microsoft POWERPOINT (.pptx),
- o Microsoft PROJECT sous WINDOWS (.mpp) pour les documents de type planning,
- o Illustrator, SolidWorks, Blender pour la CAD 3D, la modélisation, l'animation, les documents dessinés (.step, .dwg, .obj, fbx, 3DS, STL, .dwg) et PDF (.pdf) pour les documents dessinés.

Chacun d'eux sera remis au CEA sous la forme numérique.

12.3 Contrôles - Définition des indicateurs et de leur mode de calcul

CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS	
Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte	Référence : Page 57 / 63

Le CEA se réserve la possibilité après la période de mise en place, généralement à la fin de la 1^{ère} année de fonctionnement du contrat, de contrôler le fonctionnement effectif du système au moyen d'audits qualité qui pourront être réalisés dans les locaux du Titulaire et sur le site du CEA.

12.3.1 Contrôles d'exécution – Indicateurs

Le contrôle de la prestation repose sur les critères objectifs définis pour chaque mission

Les données nécessaires au calcul des indicateurs sont enregistrées par le prestataire, qui présente les résultats dans les rapports d'activité mensuels.

Missions	Indicateur	Critères	Méthode de calcul de l'indicateur
Maintenance niveau 1	Délai d'intervention pour la réalisation d'une maintenance de niveau 1	Temps écoulé entre le constat de non fonctionnement et l'intervention du Titulaire < 0,5 jour	A partir des dates des dysfonctionnements et de leur résolution dans CASSIOPEE
Maintenance niveau 2	Délai d'intervention pour la réalisation d'une maintenance de niveau 2	Temps écoulé entre le constat de non fonctionnement et l'intervention du Titulaire < 0,5 jour	A partir des dates des dysfonctionnements et de leur résolution dans CASSIOPEE
Organisation visite	Temps de traitement d'une demande de visite	Nombre de jours écoulés entre la date de réception de la demande de visite et la date de traitement < 2 jours maximum	A partir des dates de demandes de visite et de leurs réponses dans le BackOffice CASSIOPEE
Réalisation des visites	Ponctualité pour l'accueil des visiteurs	Nombre de minutes écoulées entre l'arrivée des visiteurs et l'arrivée de l'animateur < 5 minutes	Evaluation du temps par le demandeur de visite, transmis en cas de dépassement
Réalisation des visites	Retour des prescripteurs de visite et visiteurs, éventuellement aux enquêtes de satisfaction	> 98%	Retour clients internes et visiteurs auprès du responsable technique CEA
Amélioration continue	Nombre de propositions d'amélioration continue	Au moins 4 par an	Présentation des propositions par le Titulaire aux réunions annuelles de coordination
Fonctionnement showroom	Nombre d'évènements conçus et/ou réalisés	Satisfaction des demandeurs et participants	Bilan présenté par le Titulaire aux réunions annuelles de coordination
Support aux PRTT	Nombre et nature des interventions de soutien maintenance aux PRTT	Satisfaction des demandeurs et participants	Bilan présenté par le Titulaire aux réunions annuelles de coordination
Reporting sur les missions	Compte-rendus des réunions de fonctionnement	100% des réunions effectuées et compte-rendus réalisés < 2 jours ouvrés	Comptabilisation des réunions hors décision d'annulation par le responsable. technique CEA

Ces indicateurs sont revus en réunion annuelle de coordination.

12.4 Différentes phases du contrat

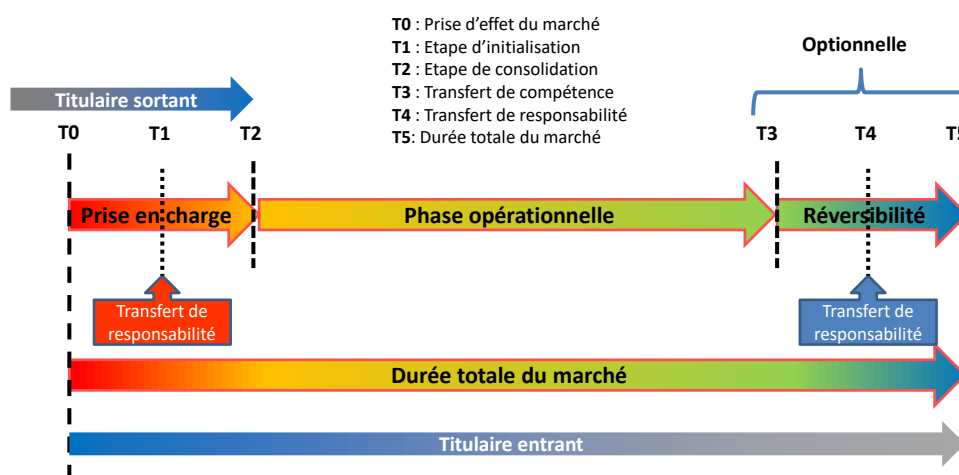
12.4.1 Durée et déroulement du marché

Les prestations objets du présent cahier des charges se décomposent en trois phases successives permettant d'appréhender l'ensemble des contraintes et également la continuité de service :

- La phase de prise en charge,
- La phase opérationnelle,
- La phase de réversibilité.

Les phases de prise en charge et/ou de réversibilité ne sont applicables que dans le cadre d'un changement de Titulaire.

Les différentes phases du contrat s'articulent de la façon suivante :



12.4.2 Phase de prise en charge

La période de prise en charge se scinde en deux phases :

- L'étape d'initialisation d'une durée de 1 mois,
- L'étape de consolidation d'une durée de 1 mois.

Les différentes missions à réaliser durant cette période ainsi que les livrables associés sont les suivants :

Tâche à réaliser	Livrable associé	Délai de remise
Planification de la phase de prise en charge	Planning détaillé	T0+1semaine
Installation dans les locaux du CEA	Etat des lieux	T0+1semaine
Mise en œuvre de l'organisation et des outils nécessaires à la réalisation de la prestation		T0+1mois
Réalisation d'un plan de prévention	Plan de prévention	T0
Rédaction du projet de PPQSE	Projet de PPQSE	T0+1mois
Finalisation du PPQSE	PPQSE définitif	T0+3mois
Réalisation d'inventaire des consommables showroom	Suivi d'inventaire	T0+1mois



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 59 / 63

Réalisation de formations obligatoires ou nécessaires, habilitations...	Certificats de formation	T0+2mois
Rédaction d'un rapport d'activité spécifique à la phase de prise en charge		T0+1mois

Le Titulaire réalise et remet aux correspondants techniques du contrat un rapport d'activité spécifique à cette période qui comprend :

- un bilan des opérations réalisées pendant la prise en charge avec un état d'avancement,
- l'ensemble des documents rédigés,
- un bilan des opérations futures à réaliser,

Ce rapport est validé par les deux parties.

12.4.3 Etape d'initialisation (1 mois)

Durant cette phase, d'une durée de 1 mois, **le Titulaire n'a pas en charge les prestations décrites au présent cahier des charges. Le Titulaire sortant en assume la pleine et entière responsabilité et produit les livrables de cette période.**

Cette phase consiste pour le Titulaire, à prendre connaissance et à collecter les informations, à appréhender les outils, à analyser toutes les informations nécessaires pour la préparation de l'organisation et des moyens spécifiques à mettre en œuvre pour le démarrage des prestations dès le démarrage de la phase opérationnelle.

Cette phase permet au Titulaire :

- de se former aux outils mis à disposition, notamment l'outil Cassiopée de gestion des showrooms (mission1)
- de mettre en œuvre les formalités diverses (habilitations, conditions d'accès...)
- d'être parfaitement informé sur le site, les locaux et les installations,
- de prendre en charge la documentation technique (mission 3), d'en identifier les éventuels manques, et de la compléter.
- de connaître les interfaces avec les différents interlocuteurs du CEA Grenoble
- d'acquérir les fondamentaux des contenus de présentation des démonstrateurs (mission 2) afin d'assurer en mois 2, des visites showroom de façon autonome.

Pendant cette étape, le CEA remet au Titulaire entrant les documents issus de la phase de réversibilité du marché précédent, établi par la société sortante ou par ses propres équipes.

L'objectif de cette période est de permettre au Titulaire d'être complètement autonome dès le premier jour de prise d'effet de la phase opérationnelle. Il dispose du support de l'équipe du Titulaire sortant.

Le passage de la phase d'initialisation à la phase de consolidation doit faire l'objet d'une procédure formelle et suppose la mise en place de l'organisation complète décrite par le Titulaire.

Il appartient au Titulaire de proposer le planning, de définir la montée en charge de son équipe, et de proposer l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

Le Titulaire produit un bilan de cette phase de prise en charge et s'engage à réaliser les prestations qui lui sont confiées sans réserve.

12.4.4 Etape de consolidation (1 mois)

L'étape de consolidation débute à la date de fin de l'étape d'initialisation.

A l'entrée de cette étape, le transfert de responsabilité du Titulaire sortant vers le Titulaire entrant est prononcé.



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 60 / 63

Pendant cette étape, le Titulaire a la charge de l'ensemble des missions composant la prestation, avec pour objectif l'atteinte des résultats spécifiés dans le présent cahier des charges.

Durant l'étape de consolidation, le Titulaire effectue l'ensemble des prestations dans l'objectif d'atteindre le niveau de qualité requis au plus tard à la fin de cette étape.

Pendant cette phase, les indicateurs sont produits et analysés, mais aucune pénalité n'est appliquée.

Toutefois, la non-fourniture des livrables de prise en charge définis au paragraphe 0 dans les délais impartis est susceptible de générer des pénalités.

Les outils mis en œuvre pour le suivi de la prestation doivent être opérationnels à la fin de cette étape.

En fin de phase, le Titulaire doit maîtriser les aspects fonctionnels et techniques pour débiter la deuxième phase de la prestation. L'ensemble des dispositions contractuelles est alors applicable.

Le prestataire entrant prend toutes ses dispositions pour préparer la prise en charge des prestations et réaliser les actions prévues par le cahier des charges, notamment les livrables.

Il dispose du support du prestataire sortant, qui réalise les prestations et en conserve la responsabilité et assure le transfert des prestations au titre de l'application de la phase de réversibilité de l'ancien marché.

Lors de la période de prise en charge, une entrevue quotidienne entre le correspondant technique et le responsable sur site du prestataire est prévue afin de se rendre compte de l'évolution de la prise en charge de la prestation. Des réunions hebdomadaires synthétisant les entrevues quotidiennes sont organisées durant cette période. Un compte rendu est réalisé par le prestataire et diffusé au correspondant technique dans un délai d'un jour ouvré.

Cette période d'une durée de **2 mois**, en recouvrement avec les prestations actuelles, a pour but de faire un point sur les éventuels problèmes et les solutions apportées.

Un Plan de Prévention Simplifié spécifique à cette période est rédigé au début de la prise en charge.

12.4.5 Phase opérationnelle

La phase opérationnelle débute dès la fin de la phase de prise en charge. Le début de cette phase est entériné par le CEA Grenoble qui approuve les dispositions prises dans la phase de prise en charge et la remise des livrables de la part du Titulaire.

Cette phase constitue la phase de réalisation des prestations et de fourniture des résultats avec engagement du Titulaire sur le niveau de qualité requis.

A partir du début de la phase opérationnelle, le suivi de la qualité de service avec application éventuelle de pénalités est effectué.

12.4.6 Gestion de fin de contrat- Réversibilité

Le CEA Grenoble ou tout tiers de son choix à l'échéance du marché ou en cas de résiliation anticipée, doit pouvoir reprendre sans difficulté les prestations objet du présent cahier des charges. *A ce titre, le Titulaire garantit au CEA que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation à cette échéance.*

La préparation de la phase de réversibilité est obligatoire et comprise dans le marché initial.

Le transfert de compétences, et de connaissances, indissociable de la réversibilité, sera à la charge du Titulaire.

Le transfert de compétences, et de connaissances, implique l'assistance du CEA ou du tiers mandaté par lui, et notamment la participation aux réunions spécifiques organisées à cet effet.

La période de réversibilité, transfert de compétences et de compétences, est fixée à 2 mois. Elle se décompose en trois étapes :

- Transfert de compétences : 1 mois
- Transfert de responsabilité au Titulaire entrant
- Support à l'exploitation : 1 mois

Le Titulaire s'engage à :

- mettre à disposition et présenter l'ensemble des livrables (documentation, sources, outils... et tout autre livrable) utilisés dans le cadre de cette prestation,
- assurer le transfert d'expertise et à répondre à toutes les questions.

Le Titulaire doit s'être préparé dès le début de la phase opérationnelle et tout au long de la période d'exécution du contrat au déroulement de cette phase de réversibilité et ce dans le respect des procédures et du plan qualité. Ceci comprend notamment le maintien des documentations et la mise à disposition de tous les programmes et outils permettant d'assurer la prestation.

Le Titulaire précisera dans sa réponse au CEA les moyens et méthodes qu'il mettra en œuvre pour assurer la réversibilité permanente de la prestation. Il prend soin de mettre à jour et d'enrichir en permanence l'ensemble des documents nécessaires et s'interdit de mettre en œuvre des solutions "non transférables" pendant toute la durée d'exécution du contrat sauf accord formel du CEA.

17.2.1.1 Transfert de compétences

Cette phase débute à échéance du marché actuel 2 mois avant la fin de la phase opérationnelle et prend fin au terme du contrat.

Durant la période de transfert de compétences d'une durée d'un mois, le Titulaire met en œuvre les prestations de transfert de connaissances (documentation mise à jour, formation aux techniques particulières du site, accompagnement du Titulaire entrant dans sa prise de connaissance du site, réunions de transfert de compétence ...)

Il est à noter qu'il continue à assurer, durant cette étape, la responsabilité pleine et entière de l'exploitation au titre du contrat. Pour ce faire, il doit assumer les prestations demandées au présent cahier des charges dans le respect de la qualité et du niveau de service requis. Il doit produire l'ensemble des tableaux de bord et synthèse de l'activité sous risque de se voir appliquer les pénalités prévues.

Toutes les actions planifiées, en cours ou en attente, doivent faire l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité par le CEA Grenoble ou son mandataire dans les meilleures conditions.

Lors de la mise en œuvre de la réversibilité, le Titulaire doit remettre au Demandeur l'ensemble des livrables à jour (format informatique et papier) et dans les délais énoncés.

Documents à fournir	Livrable associé	Délai de remise	de
Bilan annuel à la date de cessation d'activité, incluant tous les indicateurs du showroom et les analyses statistiques.	Rapport PowerPoint	T0+1mois	
Modes opératoires du showroom CEA innovation et des showroom PRTT. Explicatif de fonctionnement.	Rapport Power point renvoyant aux dossiers concernés	T0+1mois	
Tableau de suivi des actions de l'équipe Espaces Démonstratifs	Tableau Excel	T0+1mois	



CAHIER DES CHARGES DE PRESTATIONS

Dossier non confidentiel, diffusion non restreinte

Référence :

Page 62 / 63

Inventaires des écrans, tablettes, NUCs	Tableau Excel	T0+1 semaine
Inventaire des démonstrateurs installés au showroom	Tableau Excel	T0+1mois
Mode opératoire des sauvegardes et état des sauvegardes	Word ou PowerPoint	T0+3mois

Le Titulaire sortant assurera la formation aux procédures de lancement et d'utilisation du showroom et des démonstrateurs au prestataire entrant en charge des missions.

De même le Titulaire sortant assurera la formation aux discours et animation des visites des Showrooms permettant d'assurer la continuité de service.

Le contenu des bases de gestion est confié au CEA Grenoble ou à un tiers de son choix dans un format standard (Microsoft Office®).

Le prestataire s'engage à fournir au CEA Grenoble ou à un tiers de son choix, toute l'assistance nécessaire pour l'intégration de ces données dans le nouveau système informatique retenu.

Toutes les actions planifiées, en cours ou en attente doivent faire l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité par le CEA Grenoble ou son mandataire dans les meilleures conditions.

17.2.1.2 Transfert de responsabilité

La responsabilité pleine et entière de la prestation sera transférée au nouveau Titulaire à l'issue de l'étape de transfert de compétences, le Titulaire sortant accompagne le Titulaire entrant pendant encore 1 mois en maintenant le niveau d'expertise et de compétences suffisant pour répondre à tout besoin d'assistance de la part du nouvel entrant.

17.2.1.3 Support à l'exploitation

A l'issue de l'étape de transfert de compétences, la prestation est à la charge du nouveau Titulaire, une assistance est toutefois demandée au Titulaire sortant pendant une période de 1 mois.

Une assistance (téléphonique dans un premier temps, avec intervention sur site dans un deuxième temps si nécessaire) est toutefois demandée au Titulaire sortant pendant une période de 1 mois pour tous les domaines techniques de la prestation durant les Horaires Collectifs de Travail. Ceci pour les domaines suivants :

- Conduite des modes opératoires des showrooms
- Utilisation des infrastructures techniques du showroom
- Historiques et explicatifs des interventions techniques relatives aux showrooms
- Conduite des projets en cours

Le CEA souhaite pouvoir souscrire auprès du Titulaire, à partir de la date de fin de phase de réversibilité, une assistance technique d'une durée maximale de 1 mois sur la base d'un tarif journalier présenté par profils d'intervenants ayant les différentes compétences mises en œuvre lors de la dernière année de l'exécution de la prestation. Cet engagement sera explicitement écrit dans l'offre et accompagné de la grille de tarifs correspondants.

Lors de l'étape de support à l'exploitation, immédiatement consécutive à l'étape de transfert de compétences, il est attendu du Titulaire qu'il accompagne le CEA et son nouveau Titulaire avec les moyens et compétences nécessaires pour garantir une continuité de service transparente pour les unités clientes et les utilisateurs finaux.

13. Annexe 1 : Politique externe Energie

CENTRE CEA GRENOBLE

POLITIQUE EXTERNE ÉNERGIE

Installé au cœur d'un environnement scientifique, industriel et universitaire très riche, le centre CEA Grenoble est un des acteurs majeurs et reconnus tant au niveau national qu'au plan international pour ses activités de :

- **recherche technologique**, au travers du développement de solutions innovantes et de technologies, dans les domaines de l'information et de la communication, du numérique, de l'énergie, et de la santé ;
- **recherche fondamentale**, au travers du développement des connaissances scientifiques, dans les domaines de la biologie, de la santé, des nanosciences, des cryotechnologies et de l'énergie.

Ces activités de R&D sont soutenues par la Direction de centre qui est en charge d'apporter le support technique et le soutien administratif nécessaire à la dynamique des programmes de recherche. La Direction de centre assure aussi l'interface avec les autorités administratives et les collectivités territoriales.

Le centre CEA Grenoble s'inscrit dans une démarche volontariste à la fois économique, environnementale, sociale, citoyenne et écoresponsable. En particulier, le centre est engagé et se mobilise, depuis de nombreuses années, sur les sujets liés à l'optimisation de la gestion énergétique de ses bâtiments sachant que nos vecteurs principaux sont l'électricité, l'eau chaude pour le chauffage, le gaz naturel.

Afin d'améliorer la performance énergétique du centre sur le long terme, un **Système de management de l'énergie** (SMEn) est mis en œuvre selon la norme ISO 50001 et le centre s'engage dans un processus de certification.

Les actions du SMEn qui sont déployées s'articulent autour des cinq axes majeurs suivants :

**UNE ORGANISATION DÉDIÉE**

en matière de gouvernance de la démarche et en matière de maîtrise technique des usages, des consommations et de l'efficacité énergétiques

**UNE STRUCTURATION**

du fonctionnement et basée sur une programmation d'évolution du patrimoine et une planification énergétique

**LA MOBILISATION ET LA RESPONSABILISATION**

de l'ensemble des salariés et intervenants sur le centre

**UN ENGAGEMENT**

à mettre à disposition les ressources nécessaires

**LA MAÎTRISE ÉNERGIE**

telle que définie dans notre plan à 5 ans, nos activités de conception éco-énergétique (y compris les travaux) et nos procédures achats/approvisionnements qui tiennent compte des dispositifs de soutien à l'efficacité énergétique

« Nous veillerons et nous assurerons que la politique énergie ainsi définie soit communiquée et respectée et qu'elle contribue activement à la réussite de la mise en œuvre de la démarche engagée, en 2023 et au delà, dans le cadre de l'instauration et du maintien de notre système de management de l'énergie. »

Bruno Feignier
Directeur du CEA Grenoble