



INSTITUT
DE LA
STATISTIQUE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

Novembre 2020

CAHIER DES CHARGES

PRESTATION DE SERVICES RELATIVE A LA COLLECTE DES FICHES TOURISTIQUES

Personne responsable du marché : Directeur de l'ISPF

Valeur maximale du marché : 30 millions de F.CFP HT

Durée du marché : trois ans

Date limite de dépôt des offres : 04 décembre 2020 à midi

PLAN

1. CONTEXTE	p 3
1.1 Présentation de L'ISPF	p 3
1.2 Objet de la consultation	p 3
2. PRESENTATION DE L'OFFRE	p 4
2.1 Dépôt de l'offre	p 4
2.2 Evaluation de l'offre	p 4
3. ANALYSE DES MOYENS TECHNIQUES	p 5
3.1 Lieu de collecte de la fiche touristique	p 5
3.2 Approvisionnement des fiches aux compagnies aériennes	p 5
3.3 Livraison des fiches à l'ISPF	p 5
4. DEFINITION DE LA PRESTATION	p 5
4.1 Prestation	p 5, 6
4.2 <i>Les obligations de l'ISPF</i>	p 6
4.3 <i>Qualité de la collecte</i>	p 6
5. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	p 6
5.1. Personnels	p 6
5.2. <i>Statut juridique du personnel</i>	p 6
5.3. Compétences	p 6
5.4. Formation professionnelle	p 6,7
5.5. Tenue vestimentaire	p 7
6. RELATIONS AVEC L'ISPF	p 7
6.1. Réunion semestrielle avec l'ISPF	p 7
6.2. Continuité du service	p 7
6.3. Clause de négociation	p 7

1. CONTEXTE

1.1 Présentation de l'ISPF

En 1976, une délibération de l'assemblée territoriale de la Polynésie française créait l'Institut Territorial de la Statistique (ITS) mais ce n'est seulement qu'en 1980, après le transfert de la compétence statistique au Territoire concrétisé par la définition de ses missions et la loi statutaire de 1977, sauf en ce qui concerne les recensements de la population, que l'Institut débute ses activités. Établissement public territorial à caractère administratif doté d'une personnalité morale et financière, l'Institut territorial de la statistique (ITSTAT), devenu en 1999 l'Institut de la Statistique de la Polynésie française (ISPF), est placé sous la tutelle du Ministre de l'Economie du gouvernement de la Polynésie française.

L'ISPF est administré par un conseil d'administration présidé par le Ministre de l'Économie et composé de huit membres : trois ministres représentant le gouvernement local, un représentant de l'assemblée de la Polynésie française, un représentant du Conseil Économique Social et Culturel, un représentant de la Chambre de Commerce, de l'Industrie des Services et des Métiers, le Directeur de l'Institut d'Emission d'Outre Mer (IEOM) et l'agent comptable de la Caisse de prévoyance sociale.

Depuis 1999, le conseil d'administration de l'ISPF s'est vu attribuer des compétences supplémentaires en matière de coordination du système statistique. A l'instar du Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) français, il arrête chaque année le programme d'enquêtes statistiques des services publics et émet un avis sur les caractères obligatoire et d'utilité publique des enquêtes prévues.

L'ISPF est en charge du suivi de l'activité touristique en Polynésie française. La brique de base de ce système d'information touristique est le dénombrement des passagers à leur arrivée à l'aéroport de Tahiti Faa'a et leur distinction entre touristes et résidents.

1.2. Objet de la consultation

La présente consultation a pour but de désigner le prestataire de services de la « collecte des fiches touristiques » auprès des passagers à l'arrivée de la totalité des vols internationaux qui atterrissent à l'aéroport de Tahiti Faa'a. Dans toute la suite du document, le prestataire de services de « la collecte des fiches touristiques » est désigné comme le « prestataire ».

Cette prestation porte sur un total de 4 050 vols à enquêter à l'arrivée entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2023, répartis comme suit : 1 100 vols en 2021, 1 350 vols en 2022 et 1 600 vols en 2023. Tout dépassement de ce nombre de vols fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

La collecte des fiches touristiques s'articule autour de quatre axes principaux :

- Fournir aux compagnies aériennes les fiches statistiques produites par l'ISPF et nécessaires aux dénombrements, en tenant à jour un bilan des stocks.
- Collecter d'une manière exhaustive les fiches à l'arrivée de chaque vol en zone d'arrivée internationale à l'aéroport de Tahiti Faa'a. Un comptoir est mis à disposition du prestataire. L'organisation de la collecte est définie en partenariat avec le gestionnaire de l'aéroport.
- Dénombrer les populations enquêtées entre touristes et résidents pour chaque vol.
- Livrer les fiches collectées au rythme de 3 fois par semaine dans les locaux de l'ISPF.

2. PRESENTATION DE L'OFFRE

2.1 Dépôt de l'offre

L'offre devra être déposée au plus tard le 04 décembre 2020 à midi à l'ISPF et devra comprendre :

- La description du prestataire : organisation, personnels, prestations, compétences et références sur ce type de prestations, etc.
- Une proposition tarifaire faisant apparaître les montants hors taxe et toutes taxes comprises.
- L'attestation du numéro Tahiti du prestataire afin de garantir que son activité référencée permet bien d'assurer la prestation proposée.
- Une attestation de la Direction des Contributions de la Polynésie française garantissant que le prestataire est en règle sur le plan fiscal.
- Si le prestataire dispose de salariés, une attestation de la Caisse de Prévoyance Sociale garantissant que le prestataire est en règle sur le plan social.
- Les autorisations d'accès en zone d'arrivée internationale (délivrée par le service d'Etat de l'aviation civile) pour les salariés du prestataire.
- Un modèle de reporting adapté à la présente prestation de services.
- La déclaration sur l'honneur en application des articles LP 233-1 et A 233-5 du Code polynésien des marchés publics, renseignée et signée.
- Le présent cahier des charges dûment paraphé et approuvé par la mention « Lu et Approuvé » et signature en dernière page.

2.2 Evaluation de l'offre

Les offres réceptionnées dans les délais impartis seront notées selon les critères suivants :

Critères	Poids
Prix de la prestation	25%
Garantie de l'aptitude à réaliser la mission et respecter les délais	50%
Conformité de la réponse au cahier des charges	25%
TOTAL	100%

Après classement et négociations le cas échéant, l'offre économiquement la plus avantageuse sera sélectionnée.

3. ANALYSE DES MOYENS TECHNIQUES

3.1. Lieu de collecte de la fiche touristique

La collecte de la fiche touristique se déroule en zone d'arrivée internationale de l'aéroport de FAAA pour chaque vol à l'arrivée. Ce lieu de collecte est une zone de sureté pour l'aéroport et nécessite pour y travailler une accréditation « sureté » fourni par le service d'Etat de l'aviation civile (SEAC) et l'aéroport de Tahiti (ADT). Cette accréditation nécessite une formation sureté délivrée par ADT.

L'ISPF fournit un comptoir pour faciliter le filtrage et le stockage des fiches collectées. Le prestataire devra être présent avant l'arrivée du premier passager débarqué et s'adapter aux aléas du transport aérien. La méthode de collecte est discutée avec ADT qui assure la coordination des activités présentes sur le site au moment de l'arrivée.

3.2. Approvisionnement des fiches aux compagnies aériennes

L'ISPF produit les fiches qui doivent être collectées, avec un imprimeur. Ces fiches, qui sont stockées chez l'imprimeur, doivent être régulièrement livrées aux compagnies aériennes afin que ces dernières puissent les mettre à bord de leurs avions.

Le prestataire assure le suivi des stocks de fiches (qui sont en plusieurs langues), appelle régulièrement les correspondants des compagnies aériennes afin de connaître leurs besoins, et livre les fiches aux compagnies aériennes, dans les 2 jours, sur demande de ces dernières ou de l'ISPF.

3.3. Livraison des fiches a l'ISPF

L'ISPF recevra les fiches dans ses locaux, au minimum 3 fois par semaine, les lundis, mercredis et vendredis de chaque semaine.

4. Définition de la prestation

4.1. Prestation

Le prestataire assure la totalité de la prestation collecte qui s'articule autour de plusieurs tâches détaillées ci- après.

- Le prestataire devra assurer la distribution des fiches auprès des compagnies aériennes et s'assurer hebdomadairement que ces dernières ont les stocks nécessaires.
- Le prestataire s'engage à collecter auprès de chaque arrivant la fiche à usage statistique, selon les consignes fournies par l'ISPF au cours des séances de formation (questionnement sur le transit, etc.).
- Le prestataire devra s'assurer que la fiche est bien remplie au sens défini par l'ISPF (numéro de vol, pays d'origine, etc.).
- Le prestataire devra être en mesure de fournir une fiche vierge à tout arrivant dépourvu de fiche.
- Le prestataire devra à la fin de chaque vol, regrouper les fiches par nature (résidents, touristes), les comptabiliser (double compte) et les transmettre à l'ISPF au rythme de 3 fois par semaine. Il sera remis, après vérification du comptage, un accusé de réception.
- Le prestataire s'engage à tenir à jour un cahier des incidents, dans lequel seront notés les problèmes survenus pendant la collecte ainsi que le dénombrement des fiches non récoltées (refus du passager, problèmes de fiches...) en précisant la nature du passager.
- Le prestataire s'engage à assurer le service décrit à l'occasion de chaque vol (régulier et non régulier) et y affecter un minimum de deux personnes.
- Le prestataire s'engage à fournir, à ses équipes, ainsi qu'à l'ISPF, les plannings des agents.

4.2 Les obligations de l'ISPF

L'ISPF s'engage à fournir au prestataire, les documents et les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation.

L'ISPF assure la formation des nouveaux agents, lorsque nécessaire, avec un rythme maximal qui sera mensuel.

L'ISPF communique mensuellement un commentaire sur la qualité de la prestation au regard de l'exploitation statistique réalisée et des informations collectées par ailleurs.

4.3 Qualité de la collecte

Le prestataire doit faire la preuve de la qualité de la collecte en prévenant le correspondant de l'ISPF de tous les problèmes rencontrés à l'aéroport. Il doit s'assurer de la présence pour chaque vol de deux personnes au minimum. Il doit être en mesure de faire remonter à l'ISPF les informations sur les vols « partiellement enquêtés », où les fiches n'étaient pas présentes par exemple et être en capacité de connaître le nombre de fiches manquantes.

Le prestataire met en place au moment de la présentation de son offre un cahier détaillant les procédures mises en place sur l'ensemble de la prestation.

5. Obligations du prestataire

5.1. Personnels

Les moyens en personnel proposés par le prestataire doivent à tout moment être en adéquation avec le niveau de qualité des prestations attendu par l'ISPF. Le personnel doit parler un peu anglais, avoir une bonne présentation et résider en Polynésie française.

Il doit être en règle au regard de la législation locale. Sa rémunération et sa couverture sociale doivent répondre à la réglementation locale en vigueur. Un responsable « sureté » doit être désigné. Tout changement de personnel doit obligatoirement être signalé à l'ISPF.

5.2. Statut juridique du personnel

Le prestataire est seul responsable du recrutement et de la gestion du personnel. Il s'efforce de respecter le principe de la continuité des contrats de travail et du maintien de l'emploi. Tout le personnel est employé régulièrement au regard de la législation locale, et bénéficie obligatoirement d'une couverture sociale.

5.3. Compétences

La qualification professionnelle est impérative à tout niveau de responsabilité, que celle-ci soit obtenue par un diplôme professionnel, une expérience équivalente ou une formation professionnelle continue. L'ISPF est en droit d'exiger à tout moment la présentation de preuves des capacités de chaque agent employé sur le site.

5.4. Formation professionnelle

Pendant toute la durée du contrat de restauration, la responsabilité de la formation du personnel et la charge du coût de cette formation incombent au prestataire. Le recours à l'ISPF pour des formations plus spécifiques est possible et gratuit. Lors des réunions annuelles avec l'ISPF, le prestataire fait un compte-rendu des formations dispensées à son personnel en cours d'année, et présente son éventuel plan de formation pour l'année à venir.

5.5. Tenue vestimentaire

La tenue de travail doit être confortable, esthétique et d'entretien facile. Au début de chaque vol enquêté, elle doit être propre, et renouvelée régulièrement. Le choix de la tenue de travail est le fait du prestataire en discussion avec ADT.

La fourniture des vêtements, s'il y a, sont à la charge du prestataire.

6. Relations avec l'ISPF

6.1. Réunion semestrielle avec l'ISPF

Le prestataire assiste, au moins deux fois par an et sur convocation de l'ISPF, à une réunion dont le but est de faire le bilan des 6 derniers mois écoulés.

L'ISPF comme le prestataire est libre de faire figurer à l'ordre du jour de cette réunion n'importe quel autre sujet.

6.2. Continuité du service

Le prestataire s'engage, tout au long de la durée de son contrat, à ne pas interrompre ni diminuer, pour quelque raison et quelque durée que ce soit, la fourniture du service de collecte des fiches touristiques.

Cette règle ne s'applique pas en cas de force majeure indépendante de l'entreprise (incendie, cyclone, ...) rendant l'accès à l'aéroport impossible.

6.3 Clause de négociations

Le maître d'ouvrage se réserve la possibilité de procéder à une phase de négociations avec les candidats. Cette dernière est facultative.

Dans le cas où elle a lieu, les candidats ayant répondu à l'offre seront invités à une audition de négociation bilatérale avec le chef du projet et le directeur de l'ISPF. La négociation pourra porter sur les éléments de calendrier, les moyens alloués à la réalisation de la mission ou encore les prix.