

**SERVICES / APPEL D'OFFRES OUVERT  
À PRIX FORFAITAIRE**



[www.mayotte-tourisme.com](http://www.mayotte-tourisme.com)



---

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)**

**Objet de la consultation :** Enquête des flux touristiques 2025 et 2026  
à Mayotte

---

Date d'émission de la consultation : 04 Novembre 2024

Date et heure limites de remise des offres : 06 Décembre 2024 à 12H00 (heure locale)

## **ARTICLE 1 / Objet de la consultation**

### **1.1 - Objet de la consultation**

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :

La réalisation d'une **Enquête des flux touristiques 2025 et 2026 à Mayotte**.

### **1.2 - Contexte de la prestation**

Dans le cadre des missions de son pôle ingénierie, l'Agence d'Attractivité et Développement Touristiques de Mayotte (AaDTM) mène un travail d'observation pour mieux appréhender le secteur et anticiper les tendances au service du développement de la destination Mayotte.

L'enquête des flux touristiques est l'une des principales études permettant à l'AaDTM de mesurer l'évolution de la fréquentation touristique extérieure afin d'éclairer les prises de décision en matière de promotion et de développement de la destination.

Aussi la présente consultation doit permettre à l'AaDTM de disposer des données et des éclairages vis-à-vis des clientèles touristiques extérieures en se basant sur :

- Le volume de la clientèle touristique extérieure ;
- l'évolution des comportements de la clientèle extérieure ;
- le profil et les tendances de consommation de la clientèle extérieure.

## **ARTICLE 2 / Caractéristiques du marché**

### **2.1 - Objectifs de l'étude**

L'enquête de flux touristiques 2025 et 2026 à Mayotte a pour objectifs de :

- réaliser une enquête de fréquentation touristique de janvier à décembre à l'aéroport de Pamandzi (par année civile) ;
- mesurer les flux touristiques extérieurs et les mouvements de flux des résidents ;
- faire ressortir les principales caractéristiques des touristes extérieurs (typologie, origine, modes d'hébergement, durée de séjour, nombre de personnes par ménage, montant des dépenses, satisfaction du séjour, etc.) ;
- analyser les résultats dans le cadre de rapports trimestriels et annuels.

### **2.2 - Nature, forme et articulation du marché**

Il s'agit d'un achat non alloti (prestation ne pouvant faire l'objet d'allotissement) et forfaitaire.

Les prestations sont décomposées en parties techniques comme suit :

- Activité 1 : « Collecte des données »
- Activité 2 : « Restitution des données »

### **2.3 - Durée du marché**

Le marché sera conclu pour une durée de deux (2) ans à compter de sa notification et, renouvelable une (1) fois sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre (4) ans.

L'AaDTM se réserve toutefois la possibilité de pouvoir résilier annuellement le marché par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (postale ou électronique), dans un délai de trois (3) mois avant la date anniversaire du contrat et sans que le prestataire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

## **2.4 - Procédure de passation du marché**

Le montant prévisionnel maximum du marché pour toute sa durée est fixé à 50 000€ HT/ an soit 200 000€ sur la durée de 4 ans.

Il n'y a pas de minimum.

## **2.5 - Procédure de passation du marché**

La présente consultation est passée selon la procédure formalisée d'appel d'offres ouvert exécutée à prix forfaitaire, mono attributaire, conformément aux dispositions des articles L2124-2, R2112-6 du code de la Commande Publique.

## **2.6 - Pièces contractuelles**

Les pièces constitutives du marché sont, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement (AE) ;
- la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) ;
- l'attestation de conformité RGPD ;
- le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- le règlement de consultation (RC) ;
- l'annexe technique : exemple de questionnaire pour l'enquête à l'aéroport de Pamandzi ;
- l'offre technique du titulaire.

## **ARTICLE 3 / Description des prestations attendues**

Les prestations attendues se répartissant en 2 activités, pour chaque étape conformément au macro-planning, les 2 activités sont prévues.

### **3.1 - Activité 1 : « Collecte des données »**

Le prestataire pourra réaliser des enquêtes ou récolter des données conformément aux objectifs décrits à l'article 2.1 du présent document et permettant la production de données de la fréquentation touristique.

Les résultats issus de cette enquête sont considérés comme ayant une haute fiabilité avec un recensement à l'unité près, des passagers au départ, par strate fine de destinations/compagnies/jours et heures, permettant un échantillonnage rigoureux ainsi qu'une extrapolation au trafic total aisée et avec une distorsion minimale.

L'enquête des passagers se fera à l'aéroport de Pamandzi dans les lieux propices et à des moments favorisant une meilleure disponibilité et de la détente pour obtenir des informations claires et sensées.

Celle-ci se fera en face-à-face auprès des voyageurs, en fin de séjour pour recueillir des informations les plus sincères et tangibles. Les échantillons seront calculés de façon à produire des résultats globaux mensuels et des résultats détaillés trimestriels. L'enquête devra impérativement commencer au début de l'année civile 2025.

Les tâches confiées au titulaire incluent notamment :

- l'échantillonnage des vols selon les contraintes définies par l'AaDTM, tirage aléatoire des vols enquêtés à partir des fichiers fournis par l'aéroport de Pamandzi. Une proposition de base avec un minimum 200 vols enquêtes par année est requise ;
- la gestion du terrain : recrutement, formation, animation, suivi et contrôle des enquêteurs, autorisations administratives auprès de l'aéroport de Pamandzi ;
- la récupération des questionnaires en temps réel ;
- le volume cible des personnes à interroger se situe à minima dans une fourchette comprise entre 10 000 et 15 000 personnes interrogées annuellement (touristes et résidents) ;
- le respect du planning d'échantillonnage et la transmission des résultats.

### **3.2 - Activité 2 : « Restitution des données »**

Il est attendu du prestataire :

- la production de tableaux de résultats ;
- le rapport d'analyse des résultats issus de l'enquête.

La fréquence de communication des attendus est la suivante :

- une communication des tableaux de résultats par trimestre à l'AaDTM ;
- une communication des rapports d'analyse par trimestre et par année civile à l'AaDTM.

Les données trimestrielles sont à redresser en fonction du trafic réel par vol et par destination, et selon un mode de redressement permettant d'améliorer l'échantillon des bases de données.

### **3.3 - Planning des activités**

Les candidats sont tenus dans leur offre de proposer un calendrier détaillé permettant au pouvoir adjudicateur d'apprécier le planning prévisionnel d'exécution des activités souhaitées.

Ce planning prévisionnel d'exécution devra prendre en compte le temps nécessaire de préparation de l'enquête ainsi que les périodes/dates de collecte tout en précisant les périodes/dates de restitution des attendus.

### **3.4 - Livrables**

Les résultats trimestriels devront être transmis à l'AaDTM à l'issue de chaque trimestre au plus tard le 30 du premier mois du semestre suivant (sous format PDF, Word ou Excel).

L'AaDTM se réserve le droit de demander des compléments d'information avant acceptation définitive des livrables.

Les rapports détaillés semestriel et annuel seront transmis sous format PDF, Word ou Excel. Ces rapports seront produits dans un délai de 30 jours maximum après la fin de chaque échéance (30 jours après le 1<sup>er</sup> semestre ; 30 jours après la 1<sup>ère</sup> année).

## **ARTICLE 4 / Propriété intellectuelle**

### **4.1 - Dispositions générales**

Le titulaire cède au pouvoir adjudicateur, à titre exclusif, les droits patrimoniaux attachés aux résultats de la prestation, notamment de reproduction, de représentation et d'adaptation.

Le titulaire s'engage à faire le nécessaire, en son sein, pour garantir la confidentialité des résultats produits et ne pas pouvoir revendre tout ou partie des données collectées à des tiers sans un avis favorable du pouvoir adjudicateur. Aucune information ou communication à la presse relative à la présente mission (résultats,

échanges verbaux entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire, documents de travail, ou autre) ne pourra se faire pendant la durée du contrat.

Le pouvoir adjudicateur est habilité à accorder à des tiers, le cas échéant par voie de cession, toutes les autorisations de reproduire, de représenter et d'adapter l'ensemble des résultats dans la limite des droits qui lui sont conférés par le présent article.

Le prestataire garantit être titulaire de l'ensemble des droits afférents aux résultats nécessaires à leur utilisation telle que définie par le présent article.

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur une jouissance paisible des droits. Il garantit le pouvoir adjudicateur contre toute réclamation, revendication, recours ou action de toute personne, qu'il s'agisse ou non de personnes ayant collaboré ou participé à la conception des résultats objet du présent marché.

Le titulaire garantit qu'aucun des droits cédés n'a fait l'objet d'un apport à une société de perception et de répartition des droits et garantit le pouvoir adjudicateur contre toute revendication d'une telle société.

La cession de droits est accordée pour toute la durée de la propriété intellectuelle d'après les lois françaises et étrangères et les conventions internationales, actuelles et futures et pour le monde entier, sur tout support, connu et à venir.

## **ARTICLE 5 / Conditions d'exécution**

### **5.1 - Interlocuteurs à l'AaDTM**

La conduite de la mission est assurée directement par Monsieur Tyana MOUZDALIFA, Chargé de mission Observatoire touristique et SIT à l'AaDTM.

En cas de changement d'interlocuteur, l'AaDTM en avisera le titulaire par écrit.

Et la supervision de la mission sera assurée par Monsieur Côme DE FRAMOND, Manager des opérations à l'AaDTM.

### **5.2 - Intervenants du titulaire**

Le titulaire désignera un interlocuteur unique, responsable des relations avec l'AaDTM.

L'AaDTM accorde une importance majeure à ce que les consultants chargés de la réalisation des prestations soient présents sur toute la durée de la mission. Les curriculum-vitae de tous les intervenants du titulaire sont contractuels.

En cas de défaillance d'un des intervenants, le titulaire devra en aviser immédiatement la personne représentant le pouvoir adjudicateur et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne se trouve pas compromise.

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG, le titulaire devra proposer un remplaçant d'un niveau équivalent et d'en communiquer le nom et le curriculum-vitae dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'envoi de l'avis dont il est fait mention à l'alinéa précédent.

Le remplaçant est considéré comme accepté si l'AaDTM ne le récusé pas dans les conditions fixées à l'article 3.4.3 du CCAG.

### **5.3 - Constatation de l'exécution des prestations**

Pour chacune des phases, l'AaDTM étudiera la qualité des notes ou des rapports remis et vérifiera s'ils répondent aux stipulations prévues dans le présent marché.

Pour chacun des volets, après la vérification afférente à la prestation, l'AaDTM dispose d'un délai maximum de dix (10) jours pour en prononcer la réception. L'AaDTM prendra une décision de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet.

En cas d'ajournement ou de rejet, le titulaire dispose d'un nouveau délai indiqué dans la décision de l'AaDTM pour effectuer les corrections nécessaires. Ces corrections sont effectuées sans rémunération supplémentaire.

L'AaDTM dispose à nouveau d'un délai de dix (10) jours pour prononcer sa décision. Passé ce délai et dans le silence de l'AaDTM, les prestations sont réputées validées.

## **5.4 - Obligations liées à la protection des données**

### **5.4.1 - Pour le titulaire du marché**

#### Obligation de transparence et traçabilité

Le titulaire (sous-traitant au sens du RGPD) devra recenser toutes les instructions de l'AaDTM concernant le traitement des données personnelles, obtenir son autorisation écrite pour faire appel à un sous-traitant, lui fournir toutes informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et tenir un registre recensant ses clients et décrivant les traitements effectués pour leur compte.

#### **Principes de protection des données dès la conception de la prestation et de protection des données par défaut.**

Le titulaire doit s'assurer que ses outils, produits, applications et services offrent les garanties nécessaires et sont donc, conçus conformément aux principes de protection des données personnelles et paramétrés par défaut de façon à ce que seules soient traitées les données nécessaires à la finalité du traitement en termes de quantité de données collectées, d'étendue de leur traitement, de durée de conservation et du nombre de personnes susceptibles d'y avoir accès.

#### Obligation de garantir la sécurité du traitement

Le titulaire doit soumettre ses employés à une obligation de confidentialité, notifier l'AaDTM, dans les meilleurs délais, en cas de violation de données, garantir un niveau de sécurité adapté aux risques en prenant toute mesure nécessaire et détruire ou renvoyer à l'AaDTM les données et copies à la fin de la prestation.

#### Obligation d'assistance, d'alerte et de conseil du client

Le titulaire est tenu d'informer l'AaDTM lorsqu'il reçoit une instruction qui lui semble susceptible de constituer une violation des règles en matière de données personnelles. Il lui incombe également d'assister l'AaDTM lorsqu'une personne exerce ses droits d'accès, de modification, son droit à la portabilité ou à l'oubli, et plus généralement tous droits garantis aux personnes concernées par le traitement. Il doit enfin assister l'AaDTM en vue de s'assurer du respect des obligations en matière de sécurité, de notification de violation de données et d'analyse d'impact.

### **5.4.2 - Pour l'AaDTM**

#### Obligation de vérification du respect par le titulaire de la conformité aux principes de protection des données

L'AaDTM pourra éliminer les offres des candidats qui ne sont pas conformes aux principes de la protection des données tels que définis dans le RGPD.

En cours d'exécution du marché, l'AaDTM pourra procéder à toute vérification utile de la conformité aux principes de la protection des données auprès du titulaire du marché.

En cas de non-conformité à ces principes, l'AaDTM pourra procéder à la résiliation du marché pour faute.

## **ARTICLE 6 / Conditions financières**

### **6.1 - Répartition des paiements en cas de pluralité d'entreprises**

En cas de groupement d'entreprises (co-traitance) ou de sous-traitance de certaines prestations, l'acte d'engagement du titulaire indique la part de marché qui doit être réglé respectivement à chaque membre du groupement ou au titulaire du marché et au(x) sous-traitant(s).

### **6.2 - Principaux généraux**

La monnaie de référence de ce marché est l'euro (€).

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation. Ils tiennent compte de toutes les sujétions nécessaires à l'exécution des prestations, et en particulier :

- des frais d'assurance ;
- des marges pour risques et marges bénéficiaires ;
- des droits de propriété intellectuelle cédés ;
- de tous les frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations ;
- de toutes les dépenses nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations.

### **6.3 - Prix initial et prix de règlement**

Les prix sont indiqués à l'acte d'engagement et son annexe financière.

Le marché est traité à prix global et forfaitaire ferme et définitif.

### **6.4 - Rythme de paiement**

Le paiement se fera selon le rythme suivant, après attestation de service fait :

- 20% du prix total à l'issue de la réunion de lancement de la mission ;
- 40% du prix total à la réception des livrables du 1er semestre ;
- 40% à la validation des livrables annuels finaux.

### **6.5 - Présentation des demandes de paiement**

Le dépôt, la transmission et la réception des factures peuvent s'effectuer par voie électronique ou par courrier.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture.

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et admises au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ;
- 5° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 6° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 7° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 8° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 9° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 10° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

### **6.6 - Délai global de paiement**

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

### **6.7 - Paiement des cotraitants**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué

sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.  
Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

## **ARTICLE 7 / Assurances**

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-TIC, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

## **ARTICLE 8 / Résiliation du contrat**

### **8.1 - Conditions de résiliation du contrat**

Les conditions de résiliation du contrat sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de contrat pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

L'acheteur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

### **8.2 - Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement à l'acheteur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

L'acheteur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **ARTICLE 9 / Règlement des litiges et langues**

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Mayotte est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.



## **ARTICLE 10 / Équipe projet AaDTM**

Pour l'AaDTM, le projet tant sur ses aspects de coordination que techniques sera directement suivi par :

Monsieur Tyana MOUZDALIFA, Chargé de mission Observatoire touristique et SIT à l'AaDTM, 02 69 61 09 09, [t.mouzdalifa@mayotte-tourisme.com](mailto:t.mouzdalifa@mayotte-tourisme.com)

Monsieur Côme DE FRAMOND, Manager des opérations à l'AaDTM, 02 69 61 09 09, [c.deframond@mayotte-tourisme.com](mailto:c.deframond@mayotte-tourisme.com)

Etabli par l'AaDTM, le 04 Novembre 2024