

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



CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

Objet de la consultation : Étude auprès des résidents de Mayotte sur leurs pratiques en matière de tourisme et d'excursions

Date d'émission de la consultation : 29 Août 2025

Date et heure limites de remise des offres : 22 Septembre 2025 à 12H00 (heure locale)

ARTICLE 1 / Présentation de l'AaDT Mayotte

Association Loi 1901 créée en 1987 à l'initiative du Conseil Général, le Comité Départemental du Tourisme de Mayotte (CDTM) est devenu l'Agence d'Attractivité et Développement Touristique de Mayotte (AaDTM) en septembre 2021, et ce afin de faire face aux importantes évolutions du contexte législatif, organisationnel et stratégique du secteur touristique à Mayotte.

Fer de lance du Département, et ce, en lien avec le Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs de Mayotte validé en octobre 2020, l'AaDTM travaille à la promotion et au développement de nouvelles offres et exerce les compétences dévolues aux Comités régionaux et départementaux du tourisme, en application des dispositions relatives à Mayotte.

L'AaDTM exerce un travail permanent de :

- pilotage du schéma régional de développement du tourisme et des loisirs de Mayotte et de coordination de l'action publique ;
- observations et attractivité touristique ;
- marketing territorial, communication et promotion de la destination ;
- expertise et ingénierie touristique auprès des acteurs publics et des opérateurs privés.

Les implantations géographiques de l'AaDTM :

Dans une recherche d'efficience de ses actions de promotion, communication, presse et marketing, l'AaDTM dispose de plusieurs implantations géographiques :

- département de Mayotte : siège à Mamoudzou
- La Réunion : une antenne à Saint-Denis
- France métropolitaine : une antenne à Paris

ARTICLE 2 / Objet de la consultation

2.1 - Objet de la consultation

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

La réalisation d'une **Étude auprès des résidents de Mayotte sur leurs pratiques en matière de tourisme et d'excursions.**

2.2 - 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.

Suite à la crise Covid et aux différentes crises sociales vécues par le territoire mahorais, la destination souhaite développer une véritable stratégie à l'endroit des résidents. Appréhender leurs profils, connaître leurs pratiques et leurs attentes sont entre autres les éléments sur lesquels l'Observatoire du Tourisme et le service Marketing de l'AaDTM souhaitent disposer d'éclairage au service d'une stratégie visant à développer le tourisme intérieur.

Aussi la présente consultation doit permettre à l'AaDTM de disposer d'une étude avec une vision globale et détaillée sur les résidents de Mayotte et leurs pratiques touristiques.

ARTICLE 3 / Caractéristiques du marché

3.1 - Objectifs de l'étude

L'étude auprès des résidents de Mayotte et leurs pratiques en matière de tourisme et d'excursions a pour objectifs de disposer d'une vision globale et détaillée des mahorais envers leur île, avec une approche de séjours avec nuitée et/ou à la journée.

L'étude devra répondre aux questionnements suivants :

- Les destinations idéales/réalisées pour des vacances, séjours avec nuitées (en court ou long séjours) ? motifs ? Vision de Mayotte VS Concurrence
- Pour quelles raisons choisir un séjour hors Mayotte ?
- Plus spécifiquement, connaissance de l'offre Mahoraise : quels lieux emblématiques ? pour quoi faire (activités) ? les valeurs fortes et différenciantes vs la concurrence
- Descriptions des pratiques « touristiques » lors de temps libre et vacances sur l'île au cours des 12 derniers mois => lieux visités, activités, mode d'hébergement si nuitées, budget moyen alloué, composition familiale (solo, couple, famille, tribus, entre amis...)
- Diagnostic : points forts et faibles de Mayotte comme destination touristique en général et pour les résidents
- Quels facteurs incitatifs en faveur des résidents pour séjourner / visiter Mayotte ?
- Il serait intéressant aussi de savoir quelles pratiques ont les résidents lorsqu'ils reçoivent de la famille ou des amis en vacances : que leurs font ils faire, quels sont les lieux et activités incontournables ?

In fine les résultats de l'étude devront à minima de permettre aux commanditaires de disposer d'une vision précise :

- Des potentiels de développement d'une offre dédiée aux résidents ;
- Des types de produits à mettre en avant et des freins à lever ;
- Proposer des persona selon les segments de clientèles identifiés par l'étude.

3.2 - Nature, forme et articulation du marché

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

3.3 - Durée du marché

Le marché sera conclu pour une durée maximum de trois (3) mois à compter de sa notification et, sans renouvellement.

Il est attendu des candidats la proposition d'un calendrier d'exécution de la mission sous forme de rétro-planning.

3.4 - 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.

3.5 - Pièces contractuelles

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

- l'acte d'engagement (AE) ;
- l'attestation de conformité RGPD ;
- le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- le règlement de consultation (RC) ;
- l'offre technique du titulaire.

ARTICLE 4 / Description des prestations attendues

Dans le cadre de la présente consultation, le pouvoir adjudicateur attend des candidats une offre technique couvrant les aspects exposés ci-dessous.

4.1 - Les cibles : la population de Mayotte

Au-delà de variables socio démographiques représentatives (genre, âge, niveau de revenu, profession, lieu de résidence...), il conviendra d'avoir une lecture des pratiques selon la « diversité des habitants » : natifs, expatriés, diaspora îles voisines, nouveaux arrivants...

Nota : les professionnels du tourisme feront l'objet d'une exploration dans un second temps.

4.2 - Méthodologie envisagée¹

Pour répondre à nos questionnements nous envisageons une approche en 2 temps : une phase amont « qualitative » exploratoire suivie d'une phase quantitative de validation et d'estimation des potentialités par profils, segments et/ou produits identifiés.

4.2.1 - La phase amont qualitative

S'agissant d'une démarche inédite, il nous semble important de bien comprendre la vision et les usages des mahorais vis-à-vis de leur île en matière de pratiques « touristiques », comment « consomment-ils » leur îles (ou pas) et quels sont les leviers pour un développement de leurs pratiques et stimuler la consommation intérieure ?

Pour se faire nous envisageons lors d'une phase amont exploratoire la réalisation d'entretiens ou de tables rondes ou d'animations de communautés... sur place ou on line.

Les prestataires sont libres de proposer l'approche qualitative qu'ils souhaitent en explicitant les raisons de leur choix.

Selon les méthodologies proposées, il conviendra de permettre au pouvoir adjudicateur d'y assister et/ou de fournir les supports enregistrés.

Le prestataire aura à sa charge l'ensemble des coûts relatifs à l'organisation logistique de cette phase amont (le recrutement des panelistes, les éventuels incentive, les locations de salles...).

Les supports d'entretiens et d'animation seront proposés en amont au pouvoir adjudicateur et feront l'objet d'une validation lors d'une séance de travail commune (en visioconférence).

Livrables : les enregistrements, un rapport d'étude détaillé comprenant les orientations et préconisations d'actions/produits à proposer aux résidents.

¹ Les bureaux d'études seront libres de proposer une méthodologie alternative en la justifiant

4.2.2 - La phase quantitative

Les enseignements de la phase qualitative feront l'objet d'une « validation » quantitative afin de disposer d'une vision chiffrée des potentialités définies : par segments, par produits, persona...

Pour se faire les candidats proposeront une méthodologie permettant l'interrogation d'un échantillon représentatif de la population (face à face, téléphone, on line...). Ils devront également préciser la taille d'échantillon proposée, ainsi qu'une estimation de la durée du questionnaire envisagée.

En s'appuyant sur les résultats de la phase qualitative, le questionnaire sera rédigé par le B.E. sélectionné et validé par le pouvoir adjudicateur lors d'une réunion de travail (en visio conférence).

Un rapport d'étude quantitatif détaillé (TAP, Tris croisés, analyse factorielle) + une synthèse (enseignements majeurs)

4.3 - Planning de la mission

Les candidats sont tenus dans leur offre de proposer un calendrier détaillé sous forme de rétro planning permettant au pouvoir adjudicateur d'apprécier le planning opérationnel de la mission.

Ce planning prévisionnel d'exécution devra prendre en compte le temps nécessaire de préparation de l'étude ainsi que les détails des phases qualitatives et quantitatives tout en précisant les périodes/dates de restitution des attendus.

4.4 - Livrables

En plus des livrables de chaque phase, le pouvoir adjudicateur attend également une note globale de synthèse décrivant les pistes d'actions, les produits à proposer pour quels segments.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander des compléments d'information avant acceptation définitive des livrables.

ARTICLE 5 / Propriété intellectuelle

5.1 - 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, sans consentement du pouvoir adjudicateur.

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 6 / Conditions d'exécution

6.1 - 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.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de pouvoir se faire assister de partenaires consultants externes à l'AaDTM sur le plan technique et du suivi de la mission. Le pouvoir adjudicateur prendra le soin d'en aviser le titulaire sans que ce dernier ne puisse observer d'objection particulière.

6.2 - 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.

6.3 - Constatation de l'exécution des prestations

Pour chacune des phases, le pouvoir adjudicateur étudiera la qualité des livrables remis et vérifiera s'ils répondent aux stipulations prévues dans le présent marché.

Pour chacun des volets, après la vérification afférente à la prestation, le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai maximum de dix (10) jours pour en prononcer la réception. Le pouvoir adjudicateur 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.

Le pouvoir adjudicateur dispose à nouveau d'un délai de dix (10) jours pour prononcer sa décision. Passé ce délai et dans son silence, les prestations sont réputées validées.

6.4 - Obligations liées à la protection des données

6.4.1 - Pour le titulaire du marché

Obligation de transparence et traçabilité

Le titulaire (sous-traitant au sens du RGPD) devra recenser toutes les instructions du pouvoir adjudicateur 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 le pouvoir adjudicateur, 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 au pouvoir adjudicateur 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 le pouvoir adjudicateur 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 le pouvoir adjudicateur 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 le pouvoir adjudicateur en vue de s'assurer du respect des obligations en matière de sécurité, de notification de violation de données et d'analyse d'impact.

6.4.2 - Pour le pouvoir adjudicateur

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

Le pouvoir adjudicateur 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, le pouvoir adjudicateur 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, le pouvoir adjudicateur pourra procéder à la résiliation du marché pour faute.

ARTICLE 7 / Conditions financières

7.1 - 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).

7.2 - 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.

7.3 - 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.

7.4 - 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 ;
- 20% du prix total à la réception des livrables de la phase 1 ;
- 60% à la validation des livrables globaux et définitifs.

7.5 - 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.

7.6 - 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.

7.7 - 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 8 / 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 9 / Résiliation du contrat

9.1 - 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.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

9.2 - 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 10 / 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 11 / 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

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

Etabli par l'AaDTM, le 29 Août 2025