

Réalisation d'une enquête en ligne pour l'étude des clientèles touristiques de Bourgogne-Franche-Comté

MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE (MAPA)

CAHIER DES CHARGES

-

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

-

ACTE D'ENGAGEMENT

DATE LIMITE DE RECEPTION

LE MARDI 25 JANVIER 2021 à 12:00

Table des matières

CAHIER DES CHARGES	3
1 – LE CONTEXTE GÉNÉRAL (DEPUIS 2016).....	3
2 – LES OBJECTIFS DE L’ETUDE	4
2.1 Contexte de la mission.....	4
2.2 Contenu de la mission :	4
2.3 Les livrables.....	7
2.4 Options	7
3 - DOSSIER DE CANDIDATURE ET CALENDRIER.....	8
4 - L’ANALYSE DES OFFRES ET LA SELECTION DU PRESTATAIRE TIENDRA COMPTE DES ELEMENTS SUIVANTS :	8
5 - PLANNING GENERAL DE LA CONSULTATION :	8
6 - MODALITES DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	9
7 - MODALITES DE REGLEMENT	9
7.1 - Acomptes ou factures.....	9
7.2 - Mode de règlement	9
8 – RESILIATION DU MARCHE	10
9 - ASSURANCES.....	10
10 - CONFIDENTIALITE	10
10.1 Obligation de confidentialité	10
10.2 – Protection des données à caractère personnel.....	11
11 – CONTROLE ET GARANTIE DE LA PRESTATION.....	11
12 – REGLEMENT DES LITIGES.....	11
13 – PIECES JOINTES EN ANNEXE	12
REGLEMENT DE LA CONSULTATION.....	13
1. OBJET DU MARCHE	13
2. CONDITIONS DU MARCHE	13
2.1 - Procédure de passation	13
2.2 - Variantes	13
2.3 – Lots	13
2.4 – Type de marché.....	13
2.5 – Délai de validité des offres.....	13
2.6 – Modification de détail du dossier de consultation.....	13
2.7 – Durée du marché	13
2.8. Reconduction	14
2.9. Mode de réalisation.....	14
2.10 – Mode de règlement	14
2.11 – Groupements d’entreprises	14
2.12 – Langue de rédaction des propositions	14
2.13 Composition du dossier de consultation.....	14
2.14 – Pénalités de retard.....	14
3. OFFRES.....	15
3.1 – Choix des modalités d’envoi.....	15
3.2 – Documents à produire (réponse voix électronique).....	15
3.3 – Modalité de remise des candidatures et des offres	17
3.4 - Renseignements d’ordre administratif – délais d’obtention des documents et de remise des plis	17
4. CHOIX DES CANDIDATS ET DES OFFRES.....	17
4.1 - Etude des offres	17
4.2 - Etude de la/les candidature(s).....	18
4.3 – Attribution des marchés	18
5. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS FISCAUX ET SOCIAUX	18
6. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	20
ACTE D’ENGAGEMENT.....	21

CAHIER DES CHARGES

PREAMBULE :

Le présent cahier des charges est destiné à sélectionner un prestataire pour un dispositif d'enquête en ligne pour l'étude des clientèles touristiques de Bourgogne-Franche-Comté

1 – LE CONTEXTE GÉNÉRAL (depuis 2016)

La région Bourgogne-Franche-Comté a vu le jour le 1^{er} janvier 2016 dans le cadre de la fusion des régions opérée au niveau national. Le nombre de régions françaises est ainsi passé de 22 à 13.

A la suite de la création de la nouvelle région Bourgogne-Franche-Comté, un nouveau Comité Régional du Tourisme a vu le jour. Né de la fusion des deux CRT de Bourgogne et de Franche-Comté, le CRT Bourgogne-Franche-Comté – ou **Bourgogne-Franche-Comté Tourisme (BFCT)** – est une association loi de 1901 créée le 17 juin 2016 par le Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté, conformément aux articles L131-4 et suivants du Code du tourisme.

Les missions actuelles du CRT s'articulent autour de **3 types d'actions** :

- Des **actions transversales d'intérêt général** (toutes destinations, toutes filières, toutes cibles), conduites « statutairement » au bénéfice de la communauté touristique tout entière et financées uniquement par le CRT ;
- Des **actions collectives d'intérêt marketing** en faveur des destinations (Bourgogne, Montagnes du Jura, Massif des Vosges) et des filières (patrimoine, itinérance, œnotourisme, tourisme d'affaires), cofinancées par nos partenaires ;
- Des **actions à la carte** (BtoB essentiellement), co-financées par le CRT et des prestataires volontaires.

La stratégie actuelle de BFCT s'appuie donc à la fois sur un marketing de destinations et un marketing de filières.

Chacune des destinations et des filières fait l'objet d'actions de marketing et de communication mises en œuvre par le CRT mais coconstruites et co-financées par les membres de collectifs dédiés.

Chacune de ces destinations dispose d'un **Plan marketing** dédié.

2 – LES OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1 Contexte de la mission

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme mène depuis plusieurs années un dispositif d'enquête qualitative en ligne sur la région ainsi que sur les différentes destinations (Bourgogne – Massif des Vosges – Montagnes du Jura) et filières (itinérance, œnotourisme, patrimoine) qui la composent. Ce dispositif vient compléter les outils plus traditionnels de mesure des fréquentations et a pour finalité la connaissance du phénomène touristique en Région Bourgogne-Franche-Comté par l'étude des clientèles et de leurs comportements ainsi que l'évaluation des retombées économiques et sociales.

Bourgogne-Franche-Comté tourisme souhaite pérenniser ce dispositif sur les 3 prochaines années.

2.2 Contenu de la mission :

Observatoire des profils et comportements des clientèles touristiques de la Bourgogne-Franche-Comté

Objectifs

L'objectif de cet observatoire en ligne est de permettre une meilleure connaissance des clientèles touristiques de la région : leurs origines, leurs motivations, leurs comportements, leurs dépenses, leurs attentes et leur satisfaction.

Cet observatoire doit permettre de récolter suffisamment de données à l'échelle régionale pour pouvoir les analyser de manière globale et segmentée (par destinations, par filières) les comparer entre elles et suivre leur évolution dans le temps.

Par ailleurs, les informations récoltées doivent également être suffisantes pour pouvoir analyser les données à l'échelle des territoires participant activement à ce dispositif. Ces échelles territoriales sont diverses : commune (par exemple une station de ski ou une station thermale), EPCI (Communauté de communes, Communauté urbaine, Métropole...), agglomération, PETR, département, marque de destination etc...

Les cibles de l'observatoire

Cet observatoire en ligne des clientèles est basé sur l'interrogation de touristes ayant effectué un séjour en Bourgogne-Franche-Comté, ou de prospects ayant indiqué leur intention d'en réaliser un à court terme.

Afin d'assurer une bonne représentativité géographique des touristes, il sera nécessaire de toucher aussi bien les clientèles françaises que les clientèles étrangères fréquentant la région, ou envisageant de le faire.

La nature des prestations à fournir

Les prestations à fournir sont de plusieurs niveaux :

- Mise en place du dispositif d'observation
- Administration du terrain d'enquêtes
- Traitement informatique des résultats
- Rédaction de rapports d'analyse
- Présentation des résultats.

La mise en place du dispositif d'observation

Cette mise en place consistera, pour le cabinet sélectionné, à :

- Créer un questionnaire à administrer auprès des touristes et des prospects identifiés, ainsi que des touristes potentiels. Ce questionnaire devra être administré en 4 langues (français, anglais, allemand, néerlandais), la traduction étant à la charge du cabinet d'étude sélectionné.
- Créer une plateforme d'interrogation online qui hébergera le questionnaire clientèles
- Aider le CRT à mobiliser différentes sources de contacts permettant l'interrogation des touristes. Les principales sources utilisées actuellement sont les suivantes :
 - o le panel des contacts de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme et des partenaires ayant accepté d'être réinterrogés sur d'autres enquêtes et ayant déclaré une intention de séjour.
 - o les prospects d'institutionnels du tourisme (personnes ayant demandé de la documentation, s'étant inscrites à une newsletter...)
 - o les fichiers clients des opérateurs partenaires tels que les centrales de réservation, les stations de ski...
 - o les internautes recrutés via les différents réseaux sociaux de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme et de ces partenaires

Il sera nécessaire de proposer d'autres sources de contacts afin de pouvoir continuer à étoffer le panel des répondants.

L'administration du terrain d'enquêtes

Cette phase consistera à :

- Proposer un modèle de mail d'invitation (ces mails seront déclinés aux couleurs de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme et des partenaires contribuant au dispositif)
- Lancer les enquêtes en ligne (au minimum quatre vagues d'interrogation par an : juin, septembre, novembre et mars N+1)
- Relancer les non-répondants

NOTE : Par ailleurs, le questionnaire en ligne devra pouvoir être accessible à l'ensemble des internautes qui auront visité les sites internet du CRT et des prestataires touristiques de la région via un lien direct vers la plateforme d'enquête.

Le traitement informatique des résultats

Plusieurs éléments seront à prendre en compte :

- Le prestataire proposera un système de consultation des résultats en temps réel par Internet. Ce système devra permettre de gérer des droits d'accès aux données par les utilisateurs autorisés et de sortir des résultats complémentaires (tris croisés). Les résultats bruts des retours devront être accessibles en temps réel.
- Le prestataire devra proposer une méthode permettant de créer des zonages à façon afin de pouvoir traiter l'ensemble des demandes.
- Afin de se rapprocher de la réalité de la fréquentation touristique, le prestataire devra proposer et appliquer une méthode de redressement des résultats obtenus via l'enquête, à mettre en œuvre chaque fin d'année, avant la publication et la présentation des résultats. A cet effet, les données statistiques disponibles seront fournies par l'observatoire régional.

Par ailleurs, l'hébergement du dispositif d'enquête en ligne, les bases de données des répondants seront hébergées chez le fournisseur, avec des garanties strictes sur la sécurisation et la confidentialité des données recueillies, en stricte conformité avec les directives européennes et plus précisément la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

La présentation des résultats

Chaque année, le prestataire devra produire un rapport et effectuer une présentation orale des résultats de l'observatoire devant l'ensemble des partenaires participant au dispositif.

Les thèmes à traiter dans l'enquête

Les questionnaires aborderont les thèmes suivants :

- Venue en Bourgogne-Franche-Comté ou intention de séjour
- Date de séjour réelle ou envisagée
- Acceptation de recevoir une enquête à l'issue de ce séjour
- Description du séjour :
 - séjour effectivement réalisé
 - dates et durée de séjour
 - mode de réservation
 - nombre de personnes dont nombre d'enfants
 - mode d'hébergement
 - type de séjour: fixe ou itinérant
 - lieu(x) de séjour
 - raisons de venue (dont principale)
 - activités pratiquées (dont principale)
- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration
- Dépenses
- Intention de revenir et recommandation à des proches
- Autres destinations envisagées.

Le questionnaire devra être adaptable en fonction des spécificités des destinations de la Région à savoir Bourgogne, Montagnes du Jura et Massif des Vosges pour aborder certaines thématiques spécifiques, telles que l'œnotourisme, le culturel, les sports d'hiver, l'itinérance, etc....

La longueur et l'ergonomie du questionnaire devront être optimisées afin que les taux de réponses permettent d'atteindre les effectifs nécessaires aux besoins de l'enquête.

2.3 Les livrables

Il s'agira de produire un document annuel de présentation des résultats complets et d'en assurer une présentation orale. Ce rapport contiendra une analyse des résultats relatifs aux données du questionnaire. Des commentaires et recommandations opérationnelles écrites et basées sur les principaux enseignements de l'enquête devront permettre de donner des pistes afin d'améliorer la stratégie de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme en termes de développement et de promotion.

Le prestataire devra par ailleurs produire une note illustrée et synthétique pour communiquer les conclusions et chiffres clés aux élus et grand public.

2.4 Options

Des rapports de synthèse, sur une période donnée, sur un thème particulier et/ou sur une zone infra régionale, pourront être commandés. Il s'agira de produire un document ad hoc et d'en assurer une présentation orale si nécessaire.

La rédaction de ces rapports et leur présentation devant des publics spécifiques (professionnels partenaires de la démarche) feront l'objet d'un chiffrage à part en option, et pourront être commandés de manière ponctuelle.

3 - Dossier de candidature et calendrier

Le cabinet formulera une proposition faisant clairement apparaître le coût de la démarche pour chaque phase, poste par poste.

La proposition précisera les modalités de l'étude, les conditions et délais d'exécution, la rémunération, les modalités de paiement et la propriété de l'étude.

Le dossier de candidature comprendra en complément des éléments demandés ci-dessus :

- Un planning détaillé,
- Une présentation claire des métiers intégrés par la société et ceux qui ne le sont pas (sous-traitance) par rapport au marché
- Une présentation de l'équipe pluridisciplinaire, si la société n'intègre pas tous les métiers nécessaires à la réalisation de ce marché
- Une présentation du référent ou de l'équipe en charge de l'étude
- Les références de la société en matière d'études de même type

La présente consultation ne fera l'objet d'aucun dédommagement et n'oblige pas Bourgogne-Franche-Comté Tourisme à attribuer le marché.

Afin d'être opérationnel début avril 2021, le choix du prestataire se fera en janvier 2021 et la réunion de lancement se tiendra en février 2021.

Le planning sera affiné avec le cabinet lors de la réunion de lancement.

4 - L'analyse des offres et la sélection du prestataire tiendra compte des éléments suivants :

- Le prix : 40%
- La qualité générale de la proposition : précision des éléments méthodologiques, outils, références : 30%
- Les délais de réalisation des prestations : 30%

5 - Planning général de la consultation :

- 15 décembre 2020 : consultation
- 25 janvier 2021 - 12 heures : date limite de réception des offres
- Semaine du 25 au 29 janvier 2021 : choix du prestataire par un comité de sélection (sur dossier).
- Semaine du 15 au 19 février 2021 : réunion de lancement de l'étude avec le prestataire sélectionné (dans les locaux du CRT).
- 1^{er} avril 2021 : lancement effectif de l'observatoire
- Avril 2022 : remise des résultats de la période avril 2021-mars 2022 et présentation orale.

6 - Modalités de remise des candidatures et des offres

La remise des plis (pièces de candidature et d'offres) s'effectuera **PAR VOIE ELECTRONIQUE** à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr

Les plis dématérialisés des sociétés intéressées qui parviendraient après la date limite et l'heure fixées ci-dessus (la seule heure faisant foi étant celle mentionnée par le système d'horodatage du site e-bourgogne.fr) ne seront pas pris en compte.

Ces plis devront parvenir selon la modalité décrite précédemment avant la date limite de remise des offres.

Renseignements d'ordre administratif – Délais d'obtention des documents et de remise des plis

Documents contractuels et documents additionnels – conditions d'obtention :

Le dossier de consultation est téléchargeable sur la plateforme de Territoires Numériques www.marches.ternum-bfc.fr jusqu'à l'heure limite de remise des plis.

Limite de réception des offres : Lundi 25 janvier 2021 à 12h00

Propriété des données et communications des analyses

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme est seul propriétaire des résultats et méthodes. La communication des analyses sera aussi possible auprès des partenaires qui en feraient la demande au CRT et sous réserve de son accord.

Toute communication orale ou écrite, exploitation des informations et données de l'étude devront mentionner les financeurs de l'étude. Les productions reprenant tout ou partie de l'étude devront faire figurer les logos ainsi que les informations d'usage.

7 - MODALITES DE REGLEMENT

7.1 - Acomptes ou factures

Aucun acompte ne pourra être exigé par le titulaire, qui devra fournir préalablement à toute commande une facture Pro-forma indiquant les prix fermes pratiqués.

7.2 - Mode de règlement

Les factures, objet du présent marché, seront payées dans les conditions fixées par les règles de comptabilité privée.

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

Le taux des intérêts moratoires sera celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires auront commencé à courir, augmenté de deux points.

8 – RESILIATION DU MARCHE

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 31 du CCAG-FCS, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 32 CCAG-FCS, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 30 du CCAG - FCS.

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 33 du CCAG-FCS.

La décision de résiliation du marché est notifiée au titulaire. La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

Conformément à l'article 36 du CCAG-FCS, Bourgogne-Franche-Comté Tourisme se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations prévues au marché, aux frais et risques du Titulaire, soit en cas d'inexécution d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du Titulaire.

9 - ASSURANCES

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil ainsi qu'au titre des responsabilités découlant des principes dont s'inspirent les articles 1792 et suivants du Code civil.

Il devra donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de l'opération.

10 - CONFIDENTIALITE

10.1 Obligation de confidentialité

Le titulaire et Bourgogne-Franche-Comté Tourisme qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

En cas de sous-traitance, le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties du marché.

10.2 – Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au marché est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

11 – CONTROLE ET GARANTIE DE LA PRESTATION

Dans le cadre de notre certification ISO 9001 et dans un souci d'amélioration continue de la qualité de nos missions, vous ferez l'objet d'une évaluation annuelle afin de déterminer si votre prestation a satisfait la majorité des exigences fixées dans le cahier des charges afin de répondre à nos attentes.

12 – REGLEMENT DES LITIGES

Délai d'introduction des recours :

Le présent marché pourra faire l'objet :

- À tout moment, d'une procédure de conciliation par le président du Tribunal Administratif de DIJON (article L. 211-4 du Code de Justice Administrative).
- D'un recours gracieux adressé au Pouvoir Adjudicateur dans le délai de deux mois à compter de la publication ou de la notification de la décision attaquée.
- D'un référé précontractuel depuis le début de la procédure de passation jusqu'à la signature du contrat, conformément à l'article L.551-1 du Code de Justice Administrative.
- D'un référé suspension avant la signature du marché contre les actes détachables du contrat (article L.521-1 du Code de Justice Administrative).
- Toute décision individuelle défavorable dans le cadre du présent marché pourra faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir auprès du Tribunal Administratif de DIJON dans un délai de deux mois à compter de sa date de notification, conformément à l'article R. 421-1 et 3 du Code de Justice Administrative. En application de l'article L. 521-1 du Code de Justice Administrative, le juge des référés pourra être saisi d'une demande de suspension de la décision objet de la requête en annulation.
- Par ailleurs, tout concurrent évincé de la conduction du marché est recevable à former devant le juge administratif un recours de pleine juridiction contestant la validité du contrat - ou de

certaines de ses clauses qui en sont divisibles - assorti, le cas échéant, de demandes indemnitaires. Ce recours du Candidat évincé devra être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication de l'avis d'attribution du marché ou de la réception du courrier l'informant du rejet de son offre. Ce recours peut être également accompagné de conclusions afin de suspension de l'exécution du contrat par requête distincte en vertu de l'article L. 521-1 du Code de Justice Administrative.

Cependant, à compter de la conclusion du marché, et dès lors qu'il dispose du recours de pleine juridiction, le concurrent évincé ne sera plus recevable à former un recours pour excès de pouvoir. Enfin, d'une manière générale, toutes les difficultés, litiges ou contestations qui pourraient naître à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du marché seront de la compétence exclusive du Tribunal administratif de DIJON 22 Rue d'Assas, 21000 Dijon, si les parties n'ont pu trouver un règlement amiable.

Conformément à l'article R.551-7 du Code de Justice Administrative, l'auteur du recours est tenu de notifier son recours au pouvoir adjudicateur.

Cette notification doit être faite en même temps que le dépôt du recours et selon les mêmes modalités. Elle est réputée accomplie à la date de sa réception par le Pouvoir Adjudicateur.

13 – PIECES JOINTES EN ANNEXE

- Questionnaire 2016 étude Bourgogne
- Questionnaire 2016 étude Montagnes du Jura
- Synthèse plan marketing Bourgogne
- Synthèse plan marketing Montagnes du Jura

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché porte sur le dispositif d'enquête en ligne pour l'étude des clientèles touristiques de Bourgogne-Franche-Comté 2021/2022/2023.

Type de contrat : marché de services

Nomenclature pertinente (CPV) : 79310000 - 0

2. CONDITIONS DU MARCHE

2.1 - Procédure de passation

La présente consultation est un marché à procédure adaptée tel défini par l'article L2123-1 et suivants du Code de la Commande Publique.

2.2 - Variantes

Conformément à l'article R2151-8 et suivants du code de la commande publique, il est précisé que les variantes sont autorisées.

2.3 – Lots

Le marché se décompose en un lot unique.

2.4 – Type de marché

La présente consultation est un marché à procédure adaptée défini par l'article L2123-1 et suivants du Code de la Commande Publique.

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme lance ce MAPA pour retenir un prestataire pour une période donnée, pour cette consultation, la période est fixée à 3 ans.

2.5 – Délai de validité des offres

La date limite de validité des offres est fixée à **90 jours** à compter de la date limite de réception des offres.

2.6 – Modification de détail du dossier de consultation

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme se réserve le droit d'apporter, au plus tard *8 jours* avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les concurrents devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les concurrents, la date limite ci-dessus est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

2.7 – Durée du marché

Le marché sera conclu pour une durée de 3 ans à compter de la date de début d'exécution prévue par le marché.

2.8. Reconduction

Sans objet.

2.9. Mode de réalisation

Les modalités de réalisation sont décrites au sein du cahier des charges particulières (CCP) ci-dessus décrit.

2.10 – Mode de règlement

Le règlement sera effectué par virement selon les modalités précisées au CCP et dans les conditions fixées par le décret 2013-269 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

2.11 – Groupements d'entreprises

Les groupements momentanés d'entreprises sont autorisés et devront prendre la forme de groupements solidaires après l'attribution du marché.

2.12 – Langue de rédaction des propositions

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

2.13 Composition du dossier de consultation

Le Dossier de Consultation des Entreprises est composé des éléments suivants réunis au sein du présent document :

- ✓ Le Cahier des charges particulières
- ✓ Le Règlement de la Consultation
- ✓ L'Acte d'Engagement

2.14 – Pénalités de retard

Le départ du délai d'exécution est la date à laquelle se tient la réunion de lancement de l'étude avec le bureau d'études sélectionné.

La date de fin des délais pour réaliser et exécuter la commande est précisée au sein du cahier des charges visé ci-dessus dans le présent document,

- 15 décembre 2020 : consultation
- 25 janvier 2021 - 12 heures : date limite de réception des offres
- Semaine du 25 au 29 janvier 2021 : choix du prestataire par un comité de sélection (sur dossier).
- Semaine du 15 au 19 février 2021 : réunion de lancement de l'étude avec le prestataire sélectionné (dans les locaux du CRT).
- 1^{er} avril 2021 : lancement effectif de l'observatoire
- Avril 2022 : remise des résultats de la période avril 2021-mars 2022 et présentation orale.

Les pénalités sont applicables sans mise en demeure du titulaire.

Il est rappelé que les pénalités ne peuvent pas constituer un critère ou un sous-critère de jugement des offres.

Par dérogation à l'article 14 du cahier des clauses administratives générales, en cas de non-respect du délai de réalisation de la part du traducteur, une pénalité de retard sera déterminée de la façon suivante sans que cette dernière ne puisse dépasser 10 % de la valeur de la commande concernée :

Cette pénalité est calculée par application de la formule suivante :

$$P = V * R / 300 ;$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ;

R = le nombre de jours de retard.

3. OFFRES

3.1 – Choix des modalités d'envoi

Conformément aux dispositions des articles R2342-1 du code de la commande publique, les candidats appliquent le même mode de transmission à l'ensemble des documents.

3.2 – Documents à produire (réponse voix électronique)

Les candidats auront à produire les pièces suivantes :

3.2.1 - Candidature

- ✓ **Copie** du ou des **jugements prononcés**, si le candidat est en redressement judiciaire.
- ✓ **Déclaration sur l'honneur du candidat** justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles 51 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 et 45, 47, 48, 49, 50 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015, concernant les interdictions de soumissionner.
- ✓ **Déclaration sur l'honneur du candidat** attestant qu'il est en règle, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L. 5212-1, L. 5212-2, L. 5212 5 et L. 5212-9 du code du travail, concernant l'emploi des travailleurs handicapés.
- ✓ Si le candidat est établi en France, une **déclaration sur l'honneur du candidat** justifiant que le travail est effectué par des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 1221-10, L. 3243-2 et R. 3243-1 du code du travail (dans le cas où le candidat emploie des salariés, conformément à l'article D. 8222-5-3° du code du travail).
- ✓ Si le candidat est établi ou domicilié à l'étranger, une **déclaration sur l'honneur du candidat** attestant qu'il fournit à ses salariés des bulletins de paie comportant les mentions prévues à l'article R. 3243-1 du code du travail, ou des documents équivalents.

- ✓ **Références**, pour des prestations similaires,
- ✓ **Présentation des capacités techniques, financières et professionnelles** de la société à assurer la prestation (*moyens humains, moyens matériels, chiffres d'affaires pour les 3 derniers exercices*).

Conformément aux articles L 2141-2 et suivants du code de la commande publique, Bourgogne-Franche-Comté Tourisme demandera au candidat retenu la production des documents suivants :

Sur les capacité économique et financière :

- **Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffres d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public**, portant sur les trois derniers exercices disponibles (en fonction de la création de l'entreprise ou de début d'activité de l'opérateur économique), dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles ; ou tout autre document prouvant la capacité du candidat à réaliser les prestations.
- **Déclarations appropriées de banques ou, le cas échéant, preuve d'une assurance des risques professionnels** pertinents au vu de l'objet du présent marché public.

Si, pour une raison justifiée, l'opérateur économique n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen.

Sur les capacités technique et professionnelle :

- **Une liste des prestations exécutées au cours des trois dernières années.**

Ces attestations indiquent le montant, la date et le lieu d'exécution des prestations et précisent si elles ont été menées régulièrement à bonne fin ; ou tout autre document prouvant la capacité du candidat à réaliser les prestations.
- **Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement** pendant les trois dernières années.
- **Une description du matériel et de l'équipement technique** dont le candidat dispose.

Afin de faciliter la production des informations et renseignements demandés ci-dessus, les formulaires DC1 et DC2 sont téléchargeables à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

3.2.2 - Offre

- **L'acte d'engagement** : à compléter et signer portant obligatoirement acceptation des termes du contrat
- **L'offre technique**

- **Tout document** que le candidat jugera nécessaire pour argumenter son offre.

Pour justifier de ses capacités professionnelles et techniques, le candidat peut fournir les capacités professionnelles et techniques d'un ou de plusieurs sous-traitants. Dans ce cas, il doit justifier des capacités de ce ou ces sous-traitants et du fait qu'il en dispose pour l'exécution du marché.

3.3 – Modalité de remise des candidatures et des offres

*3.3.1 La remise des plis (pièces de candidature et d'offres) s'effectuera **PAR VOIE ELECTRONIQUE** à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr*

Le candidat devra vérifier l'intitulé de l'opération auquel il soumissionne et envoyer son pli dématérialisé avant les date et heure limites mentionnées ci-dessus. Ce pli comprendra tous les justificatifs listés au paragraphe 3.3 ci-dessus.

Ces plis devront parvenir selon les modalités décrites précédemment avant la date limite de remise des offres.

3.4 - Renseignements d'ordre administratif – délais d'obtention des documents et de remise des plis

3.4.1 Documents contractuels et documents additionnels – conditions d'obtention :

Le dossier de consultation est téléchargeable sur la plateforme de Territoires Numériques Bourgogne-Franche-Comté à l'adresse suivante : www.marches.ternum-bfc.fr jusqu'à l'heure limite de remise des plis.

3.4.2 Limite de réception des offres :

Le lundi 25 janvier 2021 à 12h00

4. CHOIX DES CANDIDATS ET DES OFFRES

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme ouvrira les plis. Il sera alors établi :

- ✓ Une étude technique et financière des offres reçues (cf. 4.1)
- ✓ Une analyse de la candidature de l'entreprise/du groupement arrivant en première place de l'étude technique et financière (cf. 4.2)

4.1 - Etude des offres

Le jugement des offres sera effectué dans le respect des principes fondamentaux de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

Les offres seront classées au regard de l'application des critères énoncés ci-dessous :

Critères	Pondération
Critère n° 1 : l'offre financière	40 %
Critère n°2 : la qualité générale de la proposition : précision des éléments méthodologiques, outils, références etc...	30 %
Critère n°3 : les délais de réalisation de la prestation	30 %

4.2 - Etude de la/les candidature(s)

La vérification de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financières et des capacités techniques et professionnelles (étude de la candidature) sera effectuée uniquement sur le candidat arrivant en tête de l'étude des offres.

Dans l'hypothèse où ce dernier ne répondrait pas aux exigences demandées au sein du présent Règlement de la Consultation, le candidat ayant obtenu la seconde meilleure note de l'étude technique et financière sera alors analysé, et ainsi de suite.

Conformément aux dispositions de l'article R 2144-2 de la commande publique, en cas de pièces ou informations manquantes (dont la présentation était réclamée au titre de la candidature), Bourgogne-Franche-Comté Tourisme pourra demander au candidat analysé de compléter son dossier de candidature dans un délai approprié.

Le marché sera attribué par le représentant légal du pouvoir adjudicateur, à qui sera présenté le rapport d'analyse.

4.3 – Attribution des marchés

Après examen des offres, le pouvoir adjudicateur se laisse la possibilité d'engager des négociations.

La présente consultation pourra faire l'objet d'une négociation respectant le principe d'égalité de traitement entre les candidats avec les trois meilleurs candidats à l'issue de l'analyse des offres. Un nouveau classement sera opéré après négociation.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'effectuer des éliminations successives et d'organiser une audition des candidats de son choix.

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations requis par code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

5. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS FISCAUX ET SOCIAUX

Conformément aux articles L 2141-2 et suivants du code de la commande publique, Bourgogne-Franche-Comté Tourisme demandera au candidat retenu la production des documents suivants :

- Une attestation de régularité fiscale attestant la souscription des déclarations et du paiement des impôts (directement en ligne à partir du compte fiscal pour les entreprises soumises à l'IS ou auprès du service des impôts gestionnaire).
- Une attestation sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois (auprès des services sociaux ou en ligne : www.urssaf.fr).
- Dans le cas où une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au Répertoire des Métiers (RM) est obligatoire ou lorsque la profession est réglementée, l'un des documents suivants (article D8222-5 du code du travail) :
 - un extrait de l'inscription au RCS (K ou K-bis), délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et datant de moins de 3 mois ;
 - une carte d'identification justifiant de l'inscription au RM ;
 - un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au RCS ou au RM ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
 - un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.
- dans le cas où il n'est pas tenu de s'immatriculer au RCS ou au RM et n'est pas en mesure de produire un extrait K ou K-bis ou une carte d'identification justifiant de son inscription au RM, le candidat individuel ou le membre du groupement doit produire le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises (article D8222-5 du code du travail).

Le candidat désigné disposera d'un délai maximum de 7 jours francs à compter de la réception de la demande par Bourgogne-Franche-Comté Tourisme pour produire ses attestations officielles garantissant sa moralité fiscale et sociale ainsi que l'attestation d'assurance responsabilité civile de sa société.

Les certificats attestant de la moralité fiscale et sociale sont à demander aux administrations concernées.

Ces administrations peuvent mettre plusieurs semaines pour produire ces attestations. Il est donc fortement recommandé aux candidats de demander ces attestations bien avant la date de remise des offres afin d'être prêts à pouvoir produire ces pièces dans le délai imparti par Bourgogne-Franche-Comté Tourisme.

A défaut de production de ces pièces dans les délais impartis, son offre sera exclue, Bourgogne-Franche-Comté Tourisme contactera alors le candidat arrivé dans la position suivante lors de l'étude technique.

6. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Pour tout renseignement complémentaire qui leur serait nécessaire pour l'établissement de leur dossier de candidature, les soumissionnaires pourront faire parvenir leur demande sur la plateforme de dématérialisation de Territoires Numériques Bourgogne-Franche-Comté : www.marches.ternum-bfc.fr pour être destinataire de l'ensemble des questions/réponses, il est indispensable d'avoir téléchargé l'intégralité du DCE à l'adresse mentionnée ci-dessus. La demande et la réponse seront consultables sur le site, par l'ensemble des candidats ayant téléchargé le DCE.

Dans tous les cas les candidats devront faire parvenir leur demande au moins 6 jours avant la date limite de remise des offres.

ACTE D'ENGAGEMENT

A - Objet de l'acte d'engagement.

Objet du marché :

(Reprendre le contenu de la mention figurant dans l'avis d'appel à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)

Dispositif d'enquête en ligne pour l'étude des clientèles touristiques de Bourgogne-Franche-Comté – 2021/2022/2023

Cet acte d'engagement correspond :

(Cocher les cases correspondantes.)

- à l'ensemble du marché ;
- au lot n°..... ou aux lots n°..... du marché ou de l'accord-cadre *(en cas d'allotissement) ;*
(Indiquer l'intitulé du ou des lots tel qu'il figure dans l'avis d'appel à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)
- correspondant, pour les lots n°....., à l'offre variable *(en cas d'allotissement) ;*
(l'acheteur duplique cette mention tant que de besoin.)
- à l'offre de base.
- à la variante suivante :

B - Engagement du titulaire ou du groupement titulaire.

B1 - Identification et engagement du titulaire ou du groupement titulaire :

(Cocher les cases correspondantes.)

Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché suivantes,

- CCP (notre cahier des charges)
 CCAG fourniture et services
 Autres :

et conformément à leurs clauses,

Le signataire

s'engage, sur la base de son offre et pour son propre compte ;

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

engage la société sur la base de son offre ;
[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du candidat, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

L'ensemble des membres du groupement s'engagent, sur la base de l'offre du groupement ;
[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale de chaque membre du groupement, les adresses de son établissement et de son siège social (si elle est différente de celle de l'établissement), son adresse électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie et son numéro SIRET.]

à exécuter les prestations demandées :

aux prix indiqués ci-dessous :

Taux de la TVA :

Montant hors taxes :

Montant hors taxes arrêté en chiffres à :

Montant hors taxes arrêté en lettres à :

Montant TTC :

Montant TTC arrêté en chiffres à :

Montant TTC arrêté en lettres à :

Ou

aux prix indiqués dans l'annexe financière jointe au présent document.

B2 - Durée d'exécution du marché :

La durée d'exécution du marché est de 3 ans à compter de la date de notification du marché ;

Le marché peut être reconductible : NON OUI

C - SIGNATURE DU MARCHE OU DE L'ACCORD-CADRE PAR LE TITULAIRE INDIVIDUEL OU, EN CAS GROUPEMENT, LE MANDATAIRE DUMENT HABILITE OU CHAQUE MEMBRE DU GROUPEMENT.

C1 – Signature du marché par le titulaire individuel :

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature

(*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

C2 – Signature du marché ou de l'accord-cadre en cas de groupement :

Les membres du groupement d'opérateurs économiques désignent le mandataire suivant (*article 45 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016*) :

[Indiquer le nom commercial et la dénomination sociale du mandataire]

En cas de groupement conjoint, le mandataire du groupement est :

(Cocher la case correspondante.)

conjoint OU solidaire

Les membres du groupement ont donné mandat au mandataire, qui signe le présent acte d'engagement :

(Cocher la ou les cases correspondantes.)

pour signer le présent acte d'engagement en leur nom et pour leur compte, pour les représenter vis-à-vis de l'acheteur et pour coordonner l'ensemble des prestations ;
(joindre les pouvoirs en annexe du présent document.)

pour signer, en leur nom et pour leur compte, les modifications ultérieures du marché public ou de l'accord-cadre ;
(joindre les pouvoirs en annexe du présent document.)

ont donné mandat au mandataire dans les conditions définies par les pouvoirs joints en annexe.

Les membres du groupement, qui signent le présent acte d'engagement :

(Cocher la case correspondante.)

donnent mandat au mandataire, qui l'accepte, pour les représenter vis-à-vis de l'acheteur et pour coordonner l'ensemble des prestations ;

donnent mandat au mandataire, qui l'accepte, pour signer, en leur nom et pour leur compte, les modifications ultérieures du marché ou de l'accord-cadre ;

donnent mandat au mandataire dans les conditions définies ci-dessous :
(Donner des précisions sur l'étendue du mandat.)

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature

(*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

D - Identification et signature de l'acheteur.

Désignation de l'acheteur :

(Reprendre le contenu de la mention figurant dans l'avis d'appel public à la concurrence ou l'invitation à confirmer l'intérêt.)

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Nom, prénom, qualité du signataire du marché :

(Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.)

Monsieur Loïc NIEPCERON, Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article 130 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 (nantissements ou cessions de créances) :

(Indiquer l'identité de la personne, ses adresses postale et électronique, ses numéros de téléphone et de télécopie.)

Monsieur Loïc NIEPCERON, Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Désignation, adresse, numéro de téléphone du comptable assignataire :

Monsieur Loïc NIEPCERON, Président de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

5 avenue Garibaldi

21000 DIJON

A : , le

Signature

(Représentant de l'acheteur habilité à signer le marché)