

117979-2026 - Wettbewerb

Frankreich – Betriebsprüfung – MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES " QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION

OJ S 35/2026 19/02/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Comité Régional du Tourisme

E-Mail: appelsdoffres@reunion.fr

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Freizeit, Sport, Kultur und Religion

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES " QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION

Beschreibung: Le présent marché a pour objet la réalisation des audits externes en clients mystères, dans le cadre de la démarche : - Qualité Tourisme Ile de La Réunion (QTIR) - Destination d'excellence (DEX) - Contrôle des prestations touristiques suite à la réception des plaintes de clients. Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande passé selon une procédure adaptée conformément aux articles R.2123-1 ; R.2123-4 ; R.2123-5, R.2162-1, R 2162-2, R2162-4, R2162-5, R.2162-6 et R.2162-13 ; R.2162-14 du code de la commande publique. Le marché est conclu sans minimum et avec un maximum estimé pour toute sa durée à 89 900 euro(s) HT. Le marché ne fait pas l'objet d'un allotissement car il ne comporte pas de prestations distinctes. En tout état de cause, la dévolution du marché en plusieurs lots risquerait de rendre techniquement difficile et certainement plus coûteuse l'exécution des prestations. En effet, les audits doivent être réalisés par un seul prestataire, pour des raisons d'homogénéité

Kennung des Verfahrens: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Interne Kennung: 26DID0081

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79212000 Betriebsprüfung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79212000 Betriebsprüfung

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 89 900,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION
Beschreibung: Le présent marché a pour objet la réalisation des audits externes en clients mystères, dans le cadre de la démarche : - Qualité Tourisme Ile de La Réunion (QTIR) - Destination d'excellence (DEX) - Contrôle des prestations touristiques suite à la réception des plaintes de clients. Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande passé selon une procédure adaptée conformément aux articles R.2123-1 ; R.2123-4 ; R.2123-5, R.2162-1, R.2162-2, R.2162-4, R.2162-5, R.2162-6 et R.2162-13 ; R.2162-14 du code de la commande publique. Le marché est conclu sans minimum et avec un maximum estimé pour toute sa durée à 89 900 euro(s) HT. Le marché ne fait pas l'objet d'un allotissement car il ne comporte pas de prestations distinctes. En tout état de cause, la dévolution du marché en plusieurs lots risquerait de rendre techniquement difficile et certainement plus coûteuse l'exécution des prestations. En effet, les audits doivent être réalisés par un seul prestataire, pour des raisons d'homogénéité
Interne Kennung: S-PA-1780869

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79212000 Betriebsprüfung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79212000 Betriebsprüfung

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 20/04/2026

Laufzeit: 48 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: Le marché sera conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa notification. Il pourra être renouvelé trois (3) fois par période d'un (1) an par tacite reconduction, soit une durée maximale de quatre (4) ans. L'Irt se réserve la possibilité de résilier le marché par l'envoi d'un courrier de résiliation en Lre avec un délai de préavis de deux mois, sans que le prestataire ne puisse prétendre à une quelconque indemnité

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 89 900,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Genehmigung oder Mitgliedschaft in einer bestimmten Organisation erforderlich für Dienstleistungsverträge

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Kriterium: Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Procès-verbal de la réunion du Cse

Kriterium: Werkzeuge, Anlagen oder technische Ausrüstung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations notamment pour conduire des enquêtes quantitatives et qualitatives (matériel technique et outils de travail,)

Kriterium: Durchschnittliche jährliche Belegschaft

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Auswahlkriteriums: L'identification du candidat ; Si l'entreprise est en redressement judiciaire ou non. En cas de redressement judiciaire, joindre la copie certifiée conforme du jugement prononcé à cet effet ; lettre de candidature, faisant également office de déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5, L.2341-1, L.2141-7 à L.2141-11 et L.2341-5 du code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés (Dc1 ou équivalent). En cas de candidature groupée, ce document est commun à l'ensemble des membres du groupement et comprend une habilitation du mandataire par ses cotraitants à présenter la candidature

Kriterium: Spezifischer Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et en particulier de l'interlocuteur unique, responsable des relations avec l'Irt

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Liste des principales prestations effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant notamment le montant, la date et le destinataire public ou privé. Cette liste doit faire apparaître l'expérience du cabinet dans les prestations d'audits qualité client mystère (nombre de missions réalisées, diversité des typologies d'établissements audités) et être contrôlables

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Valeur technique

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 45

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Prix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 55

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: AW Solutions

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Saint-Paul

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informationen über die Überprüfungsfristen: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Avenue-Web Systèmes
Registrierungsnummer: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2
Stadt: Seyssinet-Pariset
Postleitzahl: 38170
Land, Gliederung (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankreich
E-Mail: publications-joue@aws-france.com
Telefon: +33480041260

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Comité Régional du Tourisme
Registrierungsnummer: 14430
Postanschrift: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Stadt: Saint-Paul
Postleitzahl: 97864
Land, Gliederung (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankreich
Kontaktperson: LEBRETON Patrick
E-Mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefon: 0810160000
Fax: 0262210021
Internetadresse: <http://www.reunion.fr>
Profil des Erwerbers: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Tribunal administratif de Saint-Denis
Registrierungsnummer: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED
Postanschrift: 27 rue Félix Guyon
Stadt: Saint-Denis de la Réunion
Postleitzahl: 97488
Land, Gliederung (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankreich
E-Mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefon: 0262924361
Fax: 0262924362

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00)

Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 117979-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 35/2026

Datum der Veröffentlichung: 19/02/2026