

117979-2026 - Competition

France – Auditing services – 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

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Comité Régional du Tourisme

Email: appelsdoffres@reunion.fr

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Recreation, culture and religion

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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

Procedure identifier: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Internal identifier: 26DID0081

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79212000 Auditing services

Additional classification (cpv): 79212000 Auditing services

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 89 900,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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
Internal identifier: S-PA-1780869

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79212000 Auditing services

Additional classification (cpv): 79212000 Auditing services

5.1.3. Estimated duration

Start date: 20/04/2026

Duration: 48 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 89 900,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Authorisation or membership of a particular organisation needed for service contracts
Description of selection criterion: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Procès-verbal de la réunion du Cse

Criterion: Tools, plant, or technical equipment

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

Criterion: Average yearly manpower

Description of selection criterion: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: 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

Criterion: Specific yearly turnover

Description of selection criterion: 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

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: 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

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: 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. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Valeur technique
Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)
Award criterion number: 45
Criterion:
Type: Price
Description: Prix
Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)
Award criterion number: 55

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Ad hoc communication channel:

Name: AW Solutions

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: French

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

Information about public opening:

Opening date: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Place: Saint-Paul

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Tribunal administratif de Saint-Denis

Information about review deadlines: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Avenue-Web Systèmes
Registration number: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2
Town: Seyssinet-Pariset
Postcode: 38170
Country subdivision (NUTS): Isère (FRK24)
Country: France
Email: publications-joue@aws-france.com
Telephone: +33480041260

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Official name: Comité Régional du Tourisme
Registration number: 14430
Postal address: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Town: Saint-Paul
Postcode: 97864
Country subdivision (NUTS): La Réunion (FRY40)
Country: France
Contact point: LEBRETON Patrick
Email: appelsdoffres@reunion.fr
Telephone: 0810160000
Fax: 0262210021
Internet address: <http://www.reunion.fr>
Buyer profile: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Tribunal administratif de Saint-Denis
Registration number: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED
Postal address: 27 rue Félix Guyon
Town: Saint-Denis de la Réunion
Postcode: 97488
Country subdivision (NUTS): La Réunion (FRY40)
Country: France
Email: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telephone: 0262924361
Fax: 0262924362

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: French
Notice publication number: 117979-2026
OJ S issue number: 35/2026
Publication date: 19/02/2026