

117979-2026 - Licitación

Francia – Servicios de auditoría – 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

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Comité Régional du Tourisme

Correo electrónico: appelsdoffres@reunion.fr

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Actividades recreativas, cultura y religión

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Identificador interno: 26DID0081

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79212000 Servicios de auditoría

Clasificación adicional (cpv): 79212000 Servicios de auditoría

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 89 900,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: 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

Identificador interno: S-PA-1780869

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79212000 Servicios de auditoría

Clasificación adicional (cpv): 79212000 Servicios de auditoría

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 20/04/2026

Duración: 48 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 89 900,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Autorización o pertenencia a una organización particular necesaria para contratos de servicios

Descripción del criterio de selección: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Procès-verbal de la réunion du Cse

Criterio: Herramientas, planta o equipo técnico

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

Criterio: Media anual de personal

Descripción del criterio de selección: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterio: Inscripción en un registro mercantil

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Volumen de negocios anual específico

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: 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

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: 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. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Valeur technique

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 55

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: AW Solutions

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Saint-Paul

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal administratif de Saint-Denis

Información sobre los plazos de revisión: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Avenue-Web Systèmes

Número de registro: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2

Localidad: Seyssinet-Pariset

Código postal: 38170

Subdivisión del país (NUTS): Isère (FRK24)

País: Francia

Correo electrónico: publications-joue@aws-france.com

Teléfono: +33480041260

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Comité Régional du Tourisme

Número de registro: 14430

Dirección postal: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel

Localidad: Saint-Paul

Código postal: 97864

Subdivisión del país (NUTS): La Réunion (FRY40)

País: Francia

Punto de contacto: LEBRETON Patrick

Correo electrónico: appelsdoffres@reunion.fr

Teléfono: 0810160000

Fax: 0262210021

Dirección de internet: <http://www.reunion.fr>

Perfil de comprador: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Tribunal administratif de Saint-Denis

Número de registro: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED

Dirección postal: 27 rue Félix Guyon

Localidad: Saint-Denis de la Réunion

Código postal: 97488

Subdivisión del país (NUTS): La Réunion (FRY40)

País: Francia

Correo electrónico: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Teléfono: 0262924361

Fax: 0262924362

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés

Número de publicación del anuncio: 117979-2026

Número de la edición del DO S: 35/2026

Fecha de publicación: 19/02/2026