

117979-2026 - Hange

Prantsusmaa – Auditeerimisteenused – 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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Comité Régional du Tourisme

E-posti aadress: appelsdoffres@reunion.fr

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Vaba aeg, kultuur ja religioon

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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

Menetluse tunnus: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Sisemine tunnus: 26DID0081

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79212000 Auditeerimisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79212000 Auditeerimisteenused

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 89 900,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: 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
Sisemine tunnus: S-PA-1780869

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79212000 Auditeerimisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79212000 Auditeerimisteenused

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 20/04/2026

Kestus: 48 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 89 900,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Teenuselepingute jaoks on vaja luba või kuulumist teatud organisatsiooni
Valikukriteeriumi kirjeldus: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed
Valikukriteeriumi kirjeldus: Procès-verbal de la réunion du Cse

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed
Valikukriteeriumi kirjeldus: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations notamment pour conduire des enquêtes quantitatives et qualitatives (matériel technique et outils de travail,)

Kriteerium: Keskmise aastane tööjõud
Valikukriteeriumi kirjeldus: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Kriteerium: Registreerimine äriregistris
Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Spetsiifiline aastane käive
Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsekvalifikatsioonid
Valikukriteeriumi kirjeldus: 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

Kriteerium: Viited määratud teenustele
Valikukriteeriumi kirjeldus: 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. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Valeur technique

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 45

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Prix

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 55

5.1.11. Hankedokumendid

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

Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:

Nimi: AW Solutions

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.terms&IDM=1780869>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Koht: Saint-Paul

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal administratif de Saint-Denis

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Avenue-Web Systèmes

Registreerimisnumber: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2

Linn: Seyssinet-Pariset

Sihtnumber: 38170

Riik – jaotus (NUTS): Isère (FRK24)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: publications-joue@aws-france.com

Telefon: +33480041260

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Comité Régional du Tourisme

Registreerimisnumber: 14430

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

Linn: Saint-Paul

Sihtnumber: 97864

Riik – jaotus (NUTS): La Réunion (FRY40)

Riik: Prantsusmaa

Kontaktpunkt: LEBRETON Patrick

E-posti aadress: appelsdoffres@reunion.fr

Telefon: 0810160000

Faks: 0262210021

Internetiaadress: <http://www.reunion.fr>

Hankija profiil: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Tribunal administratif de Saint-Denis

Registreerimisnumber: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED

Postiaadress: 27 rue Félix Guyon

Linn: Saint-Denis de la Réunion

Sihtnumber: 97488

Riik – jaotus (NUTS): La Réunion (FRY40)

Riik: Prantsusmaa

E-posti aadress: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Telefon: 0262924361

Faks: 0262924362

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 117979-2026

ELT S väljaande number: 35/2026

Avaldamise kuupäev: 19/02/2026