

117979-2026 - Mise en concurrence

France – Services d'audit – 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Comité Régional du Tourisme

Adresse électronique: appelsdoffres@reunion.fr

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Loisirs, culture et culte

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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

Identifiant de la procédure: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Identifiant interne: 26DID0081

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79212000 Services d'audit

Nomenclature complémentaire (cpv): 79212000 Services d'audit

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 89 900,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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
Identifiant interne: S-PA-1780869

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79212000 Services d'audit

Nomenclature complémentaire (cpv): 79212000 Services d'audit

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 20/04/2026

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 89 900,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Autorisation ou adhésion à une organisation particulière nécessaire pour les contrats de services

Description du critère de sélection: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Critère: Mesures pour garantir la qualité

Description du critère de sélection: Procès-verbal de la réunion du Cse

Critère: Outils, usines ou équipements techniques

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

Critère: Effectif moyen annuel

Description du critère de sélection: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Critère: Inscription à un registre du commerce

Description du critère de sélection: 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

Critère: Chiffre d'affaires annuel spécifique

Description du critère de sélection: 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

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: 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

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: 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. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Valeur technique

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 45

Critère:

Type: Prix

Description: Prix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 55

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Canal de communication ad hoc:

Nom: AW Solutions

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Lieu: Saint-Paul

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal administratif de Saint-Denis

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Cf. le Greffe du Tribunal

Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Avenue-Web Systèmes

Numéro d'enregistrement: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2

Ville: Seyssinet-Pariset

Code postal: 38170

Subdivision pays (NUTS): Isère (FRK24)

Pays: France

Adresse électronique: publications-joue@aws-france.com

Téléphone: +33480041260

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Comité Régional du Tourisme

Numéro d'enregistrement: 14430

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

Ville: Saint-Paul

Code postal: 97864

Subdivision pays (NUTS): La Réunion (FRY40)

Pays: France

Point de contact: LEBRETON Patrick

Adresse électronique: appelsdoffres@reunion.fr

Téléphone: 0810160000

Télécopieur: 0262210021

Adresse internet: <http://www.reunion.fr>

Profil de l'acheteur: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal administratif de Saint-Denis

Numéro d'enregistrement: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED

Adresse postale: 27 rue Félix Guyon

Ville: Saint-Denis de la Réunion

Code postal: 97488

Subdivision pays (NUTS): La Réunion (FRY40)

Pays: France

Adresse électronique: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Téléphone: 0262924361

Télécopieur: 0262924362

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français

Numéro de publication de l'avis: 117979-2026

Numéro de publication au JO S: 35/2026

Date de publication: 19/02/2026