

117979-2026 - Gara

Francia – Servizi di verifica contabile – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi ricreativi, cultura e religione

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Identificativo interno: 26DID0081

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79212000 Servizi di verifica contabile

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79212000 Servizi di verifica contabile

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 89 900,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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

Identificativo interno: S-PA-1780869

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79212000 Servizi di verifica contabile

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79212000 Servizi di verifica contabile

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 20/04/2026

Durata: 48 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 89 900,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Autorizzazione o appartenenza a una particolare organizzazione necessaria per contratti di servizio

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

Criterio: Misure per garantire la qualità

Descrizione del criterio di selezione: Procès-verbal de la réunion du Cse

Criterio: Strumenti, impianti o attrezzature tecniche

Descrizione del criterio di selezione: 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 annuale della forza lavoro

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

Criterio: Iscrizione in un registro di commercio

Descrizione del criterio di selezione: 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: Fatturato annuo specifico

Descrizione del criterio di selezione: 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: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: 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: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Valeur technique

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 45

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Prix

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 55

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1780869>

Canale di comunicazione ad hoc:

Nome: AW Solutions

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Luogo: Saint-Paul

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informazioni sui termini per il riesame: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Avenue-Web Systèmes

Numero di registrazione: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2

Località: Seyssinet-Pariset

Codice postale: 38170

Suddivisione del paese (NUTS): Isère (FRK24)

Paese: Francia

E-mail: publications-joue@aws-france.com

Telefono: +33480041260

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Comité Régional du Tourisme

Numero di registrazione: 14430

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

Località: Saint-Paul

Codice postale: 97864

Suddivisione del paese (NUTS): La Réunion (FRY40)

Paese: Francia

Referente: LEBRETON Patrick

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Telefono: 0810160000

Fax: 0262210021

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

Profilo del committente: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Tribunal administratif de Saint-Denis

Numero di registrazione: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED

Indirizzo postale: 27 rue Félix Guyon

Località: Saint-Denis de la Réunion

Codice postale: 97488

Suddivisione del paese (NUTS): La Réunion (FRY40)

Paese: Francia

E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr

Telefono: 0262924361

Fax: 0262924362

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 117979-2026
Numero dell'edizione della GU S: 35/2026
Data di pubblicazione: 19/02/2026