

117979-2026 - Mededinging

Frankrijk – Auditdiensten – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Recreatie, cultuur en godsdienst

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Interne identificatiecode: 26DID0081

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79212000 Auditdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79212000 Auditdiensten

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 89 900,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION
Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: S-PA-1780869

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79212000 Auditdiensten
Aanvullende classificatie (cpv): 79212000 Auditdiensten

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 20/04/2026
Looptijd: 48 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3
Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 89 900,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Autorisatie of lidmaatschap van een bepaalde organisatie vereist voor dienstencontracten

Beschrijving van het selectiecriteria: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Criterium: Maatregelen om kwaliteit te waarborgen

Beschrijving van het selectiecriteria: Procès-verbal de la réunion du Cse

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting

Beschrijving van het selectiecriteria: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations notamment pour conduire des enquêtes quantitatives et qualitatives (matériel technique et outils de travail,)

Criterium: Gemiddeld jaarlijks personeelsbestand

Beschrijving van het selectiecriteria: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Criterium: Inschrijving in een handelsregister

Beschrijving van het selectiecriteria: 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

Criterium: Specifieke jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectiecriteria: 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

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectiecriteria: 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

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectiecriteria: 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. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Valeur technique

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 45

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prix

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 55

5.1.11. Aanbestedingsstukken

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

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: AW Solutions

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

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

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Plaats: Saint-Paul

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informatie over de termijnen voor beroep: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Avenue-Web Systèmes
Registratienummer: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2
Stad: Seyssinet-Pariset
Postcode: 38170
Onderverdeling land (NUTS): Isère (FRK24)
Land: Frankrijk
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefoon: +33480041260

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Comité Régional du Tourisme
Registratienummer: 14430
Postadres: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Stad: Saint-Paul
Postcode: 97864
Onderverdeling land (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankrijk
Contactpunt: LEBRETON Patrick
E-mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefoon: 0810160000
Fax: 0262210021
Internetadres: <http://www.reunion.fr>
Kopersprofiel: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Tribunal administratif de Saint-Denis
Registratienummer: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED
Postadres: 27 rue Félix Guyon
Stad: Saint-Denis de la Réunion
Postcode: 97488
Onderverdeling land (NUTS): La Réunion (FRY40)
Land: Frankrijk
E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefoon: 0262924361
Fax: 0262924362

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans
Publicatienummer aankondiging: 117979-2026
Nummer uitgave PB S: 35/2026
Datum van bekendmaking: 19/02/2026