

117979-2026 - Procedura konkurencyjna

Francja – Usługi audytu – 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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Comité Régional du Tourisme

E-mail: appelsdoffres@reunion.fr

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Organizacja wypoczynku, kultura i religia

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Opis: 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

Identyfikator procedury: 27a2ae6d-e65b-49b3-8e89-b5f736849660

Wewnętrzny identyfikator: 26DID0081

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79212000 Usługi audytu

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79212000 Usługi audytu

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 89 900,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: MISSIONS D'EXECUTION D'AUDITS ENQUETES "QUALITE" CLIENTS MYSTERES CHEZ LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE L'ILE DE LA REUNION
Opis: 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
Wewnętrzny identyfikator: S-PA-1780869

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79212000 Usługi audytu

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79212000 Usługi audytu

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 20/04/2026

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3

Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 89 900,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wymagane jest zezwolenie lub członkostwo w konkretnej organizacji dla umów o świadczenie usług

Opis kryterium selekcji: Habilitation délivrée par Atout France obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence »

Kryterium: Środki zapewniające jakość

Opis kryterium selekcji: Procès-verbal de la réunion du Cse

Kryterium: Narzędzia, zakłady lub sprzęt techniczny

Opis kryterium selekcji: Moyens dont dispose le candidat pour accomplir ses prestations notamment pour conduire des enquêtes quantitatives et qualitatives (matériel technique et outils de travail,)

Kryterium: Średnia roczna liczba pracowników

Opis kryterium selekcji: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Specyficzny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: 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

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Valeur technique

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 45

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Prix

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 55

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

Kanał komunikacji ad hoc:

Nazwa: AW Solutions

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1780869>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: francuski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 12/03/2026 13:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 4 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 13/03/2026 07:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Miejsce: Saint-Paul

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Tribunal administratif de Saint-Denis

Informacje o terminach odwołania: Cf. le Greffe du Tribunal Administratif à l'adresse ci-dessus

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Avenue-Web Systèmes

Numer rejestracyjny: 66B5A2FB-ADD4-BABC-CDA460D2AC7F12E2
Miejscowość: Seyssinet-Pariset
Kod pocztowy: 38170
Podział krajowy (NUTS): Isère (FRK24)
Kraj: Francja
E-mail: publications-joue@aws-france.com
Telefon: +33480041260

Role tej organizacji:

TED eSender

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Comité Régional du Tourisme
Numer rejestracyjny: 14430
Adres pocztowy: Ile de La Réunion Tourisme Immeuble la Balance - Bâtiment B, 4 rue Jules Thirel
Miejscowość: Saint-Paul
Kod pocztowy: 97864
Podział krajowy (NUTS): La Réunion (FRY40)
Kraj: Francja
Punkt kontaktowy: LEBRETON Patrick
E-mail: appelsdoffres@reunion.fr
Telefon: 0810160000
Faks: 0262210021
Adres strony internetowej: <http://www.reunion.fr>
Profil nabywcy: <https://pro.reunion.fr/irt/marches-publics>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Tribunal administratif de Saint-Denis
Numer rejestracyjny: 66B5A31C-ED78-95D1-E76042ED3F4503ED
Adres pocztowy: 27 rue Félix Guyon
Miejscowość: Saint-Denis de la Réunion
Kod pocztowy: 97488
Podział krajowy (NUTS): La Réunion (FRY40)
Kraj: Francja
E-mail: greffe.ta-saint-denis@juradm.fr
Telefon: 0262924361
Faks: 0262924362

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: d284ac9a-f87f-4c23-8bd4-1fc3fbd9cec9 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 18/02/2026 13:13:50 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: francuski

Numer publikacji ogłoszenia: 117979-2026

Numer wydania Dz.U. S: 35/2026

Data publikacji: 19/02/2026