



# PRESTATIONS DE RECRUTEMENT EN FACE-A-FACE ET DE MOBILISATION DE DONNEURS DE SANG DANS L'ESPACE PUBLIC

## Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG  
Hauts de France Normandie

Parc Eurasanté  
20 avenue Pierre Mauroy  
CS 40121  
59373 LOOS CEDEX

---

**Auteur du document :** Département  
communication & Service  
Achats

**Date de diffusion :** 24/02/2025

<b>1. Objet du marché</b>	<b>3</b>
<b>2. Périmètre du marché</b>	<b>3</b>
<b>3. Description générale des prestations</b>	<b>3</b>
<b>4. Description détaillée des prestations</b>	<b>4</b>
<b>5. Obligations générales et contraintes d'organisation</b>	<b>7</b>
5.1. Obligations du Titulaire	7
5.2. Informations réciproques	8
5.3. Garantie de bonne exécution des prestations	9
<b>6. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises</b>	<b>9</b>
<b>7. Suivi du marché</b>	<b>10</b>
7.1. Réunion de lancement des prestations	10
7.2. Réunion de suivi	10

## 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations de recrutement en face-à-face et de mobilisation de donneurs de sang dans l'espace public pour le compte de l'Établissement français du sang Hauts-de-France - Normandie.

## 2. Périmètre du marché

Le marché public n'est pas alloti, compte tenu de la nature du marché, conformément à l'article L. 2113-10 du Code de la commande publique.

Les prestations seront réalisées sur l'ensemble du territoire des régions Hauts-de-France et Normandie.




## 3. Description générale des prestations

Les prestations décrites dans ce document sont destinées à recruter en face-à-face de donneurs de sang et de plasma à proximité des maisons du don de l'EFS situées en régions Hauts-de-France et Normandie.

Les prestations attendues sont en lien avec le premier maillon de la chaîne transfusionnelle à savoir le prélèvement de produits sanguins. Pour pouvoir assurer cette activité de prélèvement, il est indispensable d'augmenter la visibilité des lieux de dons, de sensibiliser le grand public au don de sang et de plasma, de recruter de nouveaux donneurs et de les fidéliser.

Chaque rencontre en face-à-face doit être appréhendée de manière qualitative, comme une occasion précieuse d'information, de motivation, et d'envie de passer à l'action en favorisant notamment la prise de rendez-vous en ligne (avec remise de flyers aux personnes intéressées en 2ème intention). Les opérations doivent être assurées par des mobilisateurs dûment formés et rôdés à la mobilisation citoyenne de rue orientée « causes d'intérêt général » et tout particulièrement dans le domaine de la santé/social. Il est indispensable que le Titulaire du marché bénéficie d'une expertise et d'une expérience éprouvée dans ce type de mobilisation active en face-à-face. Il dispose idéalement d'une reconnaissance officielle en tant qu'organisme de formation.

Les opérations concourent à plusieurs objectifs :

-  Augmenter de manière significative le nombre de donneurs accueillis.
-  Assurer une bonne fréquentation des maisons du don.
-  Accroître la notoriété du don de sang et du don de plasma.

## 4. Description détaillée des prestations

### En amont de chaque opération, le Titulaire du marché devra procéder :

1. au recrutement et à la formation initiale des mobilisateurs ;
2. aux formalités administratives dont les demandes d'autorisation (ex. déclaration en Mairie, zones commerciales, etc.) pour les déambulations à un emplacement le nécessitant ;
3. à la planification et la coordination de l'opération.

### Le jour de l'opération :

Le jour de l'opération, les mobilisateurs réaliseront les prestations selon les lieux et horaires convenus avec l'EFS.

Les mobilisateurs prévus sur une opération donnée devront être équipés d'un smartphone ou d'une tablette avec connexion 4G minimum pour la prise de rendez-vous en ligne sur le site [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr).

Ils devront également disposer des flyers qui auront été préalablement imprimés par le Titulaire du marché et qui seront distribués en 2ème intention seulement si le badaud est intéressé. Le recrutement en face-à-face pourra se dérouler en centre-ville, sur un marché, dans les quartiers ou tout autre lieu défini d'un commun accord entre le Titulaire du marché et l'EFS. Les mobilisateurs devront se présenter et/ou répondre aux questions en se référant à l'EFS. En cas de problème ou d'interrogations sur le lieu de l'opération (peu de fréquentation, etc.), le mobilisateur en avertit aussitôt le chef de projet qui, avant de prendre une quelconque décision, en avertit aussitôt l'EFS. De même, en cas de problèmes d'horaires (problème de transport, etc...) le mobilisateur en avertit aussitôt le chef de projet qui, avant de prendre une quelconque décision, en avertit aussitôt l'EFS.

Les mobilisateurs pourront moduler leurs horaires d'intervention lors de chaque opération pour s'adapter à la réalité du terrain. Toute modulation des horaires devra se faire de manière transparente et sera définie d'un commun accord entre le Titulaire du marché et l'EFS.

### Les éléments pris en charge par le Titulaire du marché :

Dans le cadre des opérations, le Titulaire du marché devra assurer :

- la formation initiale des mobilisateurs ;
- la mise à disposition d'un smartphone ou tablette avec connexion 4G minimum pour la prise de rendez-vous en ligne sur le site [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr). Les mobilisateurs peuvent également être équipés de stylets pour faciliter la saisie du mobilisateur. De plus, les appareils sont paramétrés avec les outils nécessaires à la prise de rendez-vous (raccourcis via le site Internet précité, applicatif web, etc.). Enfin, l'ensemble des équipements doivent bénéficier d'une charge adéquate permettant de réaliser la mission dans sa totalité sans perturbation ou arrêt quelconque ;
- l'impression des flyers quadri A5 recto verso selon maquette transmise par l'EFS.

### Les outils mis à disposition par l'EFS Hauts-de-France – Normandie :

- des tenues en lien avec les opérations menées : tee-shirts, etc.
- la création graphique pour réaliser l'impression des flyers
- suite à la formation initiale assurée par le Titulaire du marché, une demi-journée d'échanges, si possible à l'EFS, consacrée au rappel des objectifs de la mission, des fondamentaux du don sang/plasma, des modalités de rendez-vous en ligne.

Le Titulaire du marché est responsable du matériel prêté par l'EFS : il n'appartient pas au Titulaire du marché de juger de l'état du matériel prêté. Celui-ci doit être restitué dans son intégralité quel que soit son état. En revanche, s'il est manifeste que le matériel rendu est détérioré suite à un manque de précaution de la part des agents du Titulaire du marché, l'EFS se laisse la possibilité de demander des indemnités. Ces indemnités seront calculées à hauteur de 50% du montant du matériel à l'achat.

### **Lieux de la prestation et volumes d'opérations estimés par an (cf. annexe 1)**

Les opérations auront lieu à proximité des maisons du don de l'EFS situées en régions Hauts-de-France et Normandie. (cf. localisation en « Annexe\_1\_prévision d'interventions\_mobilisation-face-a-face »).

#### Descriptif d'une opération :

Une opération est réalisée par deux (2) mobilisateurs chargés de recruter de manière effective les donneurs de sang et de plasma de sorte à assurer des prises de rendez-vous en ligne dans des endroits adaptés à ce type d'opération. Les opérations pourront se dérouler entre 10h et 18h du lundi au samedi, également les jours fériés et dans certains cas le dimanche à la demande de l'EFS HFNO.

La durée prévue pour chaque opération est de six (6) heures. Toutefois, il est possible que des débordements se produisent en fonction des circonstances spécifiques de chaque intervention. Le Titulaire est tenu de prendre en compte ces éventuels débordements dans son offre forfaitaire. Aucune demande de rémunération supplémentaire ne sera acceptée pour les heures supplémentaires effectués au-delà des six (6) heures initialement prévues.

#### Personnel mis à disposition :

Le Titulaire du marché met à disposition une hotline les jours d'opération en cas d'éventuels problèmes rencontrés.

Une équipe projet experte en stratégie et déploiement de campagnes de mobilisation est dédiée pour concevoir et piloter l'opération de recrutement en face-à-face. Elle s'appuie sur des équipes de mobilisateurs sélectionnés qui bénéficient des moyens matériels mis à disposition par le Titulaire du marché.

Sur le terrain, les prestations seront réalisées par 2 mobilisateurs lors de chaque opération. Une solution de back-up avec présence de suppléants doit être envisagée par le Titulaire du marché, notamment en cas d'absence de l'un ou l'autre des mobilisateurs. Ces personnes doivent également être expérimentées et avoir été recrutées et formées en amont afin d'être mobilisables à tout moment.

Le Titulaire du marché aura la charge de recruter les mobilisateurs et se porte garant du choix de ses mobilisateurs qui auront préalablement été formés et sélectionnés pour leurs compétences acquises en mobilisation de rue, leur dynamisme et leur sens de l'accueil et des enjeux de santé publique et d'intérêt général.

Chaque rencontre avec le public doit être faite avec énergie, respect, transparence et non-jugement. L'approche, le message et l'attitude des mobilisateurs seront conformes aux valeurs, aux principes éthiques et aux éléments de langage transmis par l'EFS Hauts-de-France - Normandie.

Les mobilisateurs sélectionnés devront impérativement porter les vêtements qui seront fournis par l'EFS. Ils devront les conserver pour chaque mission et les restituer à l'EFS, une fois l'opération achevée.

Durant la mobilisation en face-à-face, la prise de rendez-vous en ligne devra être privilégiée. La distribution de flyers ne doit intervenir qu'en deuxième intention. Le ramassage des éventuels flyers distribués sur la voie publique concernée par la distribution fait partie de la prestation.

#### La formation :

Le Titulaire du marché élaborera la formation initiale des mobilisateurs grâce aux éléments de contexte transmis par l'EFS. Les supports de formation seront coconstruits avec les équipes de l'EFS, ils seront validés par l'EFS avant toute utilisation. Durant la formation initiale, les mobilisateurs auront notamment connaissance de la cible, du périmètre défini, des fondamentaux et des enjeux du don de sang et du don de plasma, des horaires de la prestation, des éventuelles personnes à contacter ou particularités de la prestation, de la tenue vestimentaire requise.

Dans un second temps, une demi-journée d'échanges à l'EFS sera consacrée au rappel des objectifs de la mission, des fondamentaux du don de sang/plasma, des modalités de rendez-vous en ligne.

A l'issue de la formation, les mobilisateurs devront être en mesure de réaliser et maîtriser à minima les tâches suivantes :

- Recrutement en face-à-face dans l'espace public ;
- Sensibilisation et validation de la motivation de la personne, et engagement jusqu'à la prise de rendez-vous ;
- Levée des principales contre-indications et rappels des règles du don.

## Le bilan de chaque opération réalisée

**Lors de la remise de son offre, le Titulaire du marché aura pris soin de s'engager sur un nombre moyen de rendez-vous pour chaque session de 6h par mobilisateur.** Le reporting devra permettre de mesurer si cet engagement a été respecté et si les objectifs fixés ont été atteints. Le Titulaire du marché devra impérativement recenser le nombre de prises de rendez-vous effectuées à l'issue de chaque opération en détaillant selon les besoins (à préciser) de l'EFS : taux d'engagement, taux de primo-donneurs sang total, plasma, etc.

Selon une fréquence déterminée d'un commun accord entre l'EFS et le Titulaire du marché, le reporting devra documenter les éléments suivants :

### 1) Accueil de l'opération

- Comment l'opération a-t-elle été accueillie ?
- La cible était-elle présente ?  
Si non, à votre avis pour quelles raisons ? (intempéries, travaux, lieu ou horaires inadaptés à la cible...)  
Si non, indiquez le ou les créneaux (x) horaire (s) où la fréquentation était la meilleure et la moins bonne.
- Avez-vous rencontré des problèmes (techniques, humains...) ?

### 2) Nombre de rendez-vous pris / nombre de rendez-vous plasma / nombre de personnes déclarées nouveaux donneurs

### 3) Perception de l'opération par la cible

- Les personnes étaient-elles globalement "intéressées" par l'information ?
- Quelles questions reviennent-elles le plus souvent ?
- Combien de personnes ont pris rendez-vous ? Combien de personnes ont exprimé de l'intérêt ?

### 4) Nombre de flyers remis

### 5) Reportage photo

## 5. Obligations générales et contraintes d'organisation

L'EFS Hauts-de-France - Normandie et le Titulaire du marché s'engagent à privilégier une relation de dialogue concerté et transparent.

Le Titulaire est responsable de la parfaite exécution de la mission définie dans le présent marché. Dans le cadre de la réalisation des prestations, pèse sur le Titulaire, une obligation de résultat.

### 5.1. Obligations du Titulaire

#### 5.1.1. Obligations générales

Dans le cadre général de la réalisation des prestations, le Titulaire devra :

- Se soumettre avec rigueur aux consignes et obligations en termes d'hygiène et de sécurité de respect de l'environnement ;
- Respecter les obligations définies dans le présent cahier des charges;
- A prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer sans interruption la prestation conformément au présent article et ce, en toutes circonstances ;
- Le Titulaire s'engage en outre à communiquer la liste des mobilisateurs, avant la réalisation de la prestation. Tout changement de personnel devra faire l'objet d'une information préalable auprès du représentant du pouvoir adjudicateur (hfno.communication@efs.sante.fr). Le délai de prévenance minimum est de 48 heures.

### 5.1.2. Obligation de résultat

Dans le cadre du marché public, pèse sur le titulaire, dans le cadre de la réalisation des prestations une obligation de résultats. Le Titulaire, s'engage tout mettre en œuvre pour remplir son obligation de résultats.

Cette obligation repose sur :

- La fourniture des éléments pris en charge par le Titulaire du marché ;
- La formation et la mise à disposition des mobilisateurs ;
- Le respect du planning et des horaires d'opérations ;
- Le respect d'un nombre moyen de rendez-vous pour chaque opération par mobilisateur conformément à l'engagement pris par le Titulaire lors de la remise de son offre.

### 5.1.3. Délais d'exécution des prestations :

Les prestations devront être réalisées dans les délais précisés par l'EFS si la commande/la demande est adressée au minimum 15 jours calendaires avant la date de démarrage de l'opération.

## 5.2. Informations réciproques

L'EFS et le Titulaire s'engagent à s'informer mutuellement de toute modification occasionnelle ou permanente concernant la réalisation de la prestation, et notamment :

- La modification d'une date de session pouvant avoir un effet notoire dans l'organisation du travail de chacune des parties ;
- Les difficultés techniques (panne de smartphone ou tablette, problèmes de connexion à internet ...).



### 5.3. Garantie de bonne exécution des prestations

Le Titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mener à bien sa prestation (garantie de bonne exécution des prestations).

Quelques soient les circonstances, le Titulaire du marché s'engage à respecter la mission pour laquelle il a été retenu, en fonction des règles qui lui sont imposées dans le présent C.C.T.P. et de la réponse qu'il aura formulée dans son offre.

Dans sa réponse, le Titulaire précisera notamment son organisation en cas :

- De grèves de son personnel, ou des personnels des entreprises auxquelles il fait éventuellement appel
- En cas de congés maladie, absence imprévue

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage dans tout retard de prestation à informer directement par téléphone dans un premier temps et par écrit (courrier ou mail) dans un second temps, les référents qui auront été désignés par l'EFS HFNO au moment de la notification du marché.

L'offre du Titulaire précisera ces délais d'information, la procédure et les moyens mis en place.

En cas de manquement de la part du Titulaire du marché, l'EFS HFNO se réserve le droit de faire appel pour exécution aux frais et risques, à un prestataire extérieur au présent marché pour apporter une solution viable durant la période où la prestation ne peut être convenablement réalisée. Les frais inhérents seront alors intégralement répercutés et pris en charge par le Titulaire du marché.

## 6. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises

Conformément à la législation en vigueur, l'Établissement français du sang, en tant qu'établissement public de l'État, se doit d'être exemplaire au regard du développement durable. A ce titre, il est demandé au Titulaire de proposer exclusivement des supports imprimés éco-responsables. Si les prescriptions techniques demandées ne permettent pas de satisfaire cette exigence, le Titulaire doit en informer l'EFS.

Par « papier éco-responsable », il faut comprendre : « papier recyclé ou répondant aux exigences de l'écolabel européen ou disposant d'un label de gestion durable des forêts issu d'un système de certification reconnu au niveau international (PEFC - Programm for the Endorsement of Forest Certification schemes) ou de systèmes de certification nationaux reconnus par le PEFC (FSC - Forest Stewardship Council).

Dans le cadre de la réalisation des prestations, le Titulaire s'engage à :

- + à favoriser l'inclusion sociale en offrant des opportunités d'emploi aux personnes en difficulté d'insertion, telles que les étudiants, les chômeurs de longue durée, et les jeunes sans qualification.
- + à collaborer avec des organisations et associations locales spécialisées dans l'aide à l'insertion professionnelle afin d'identifier et de recruter des personnes en difficulté d'insertion. Il s'engage à leur fournir un environnement de travail inclusif et à les soutenir tout au long de leur parcours professionnel.

## 7. Suivi du marché

### 7.1. Réunion de lancement des prestations

Dès la notification du marché, une réunion présentielle dans les locaux de l'EFS ou distancielle aura lieu entre le Titulaire et l'EFS. Les éventuels frais de transport (et d'hébergement le cas échéant) des personnels du Titulaire seront à la charge de ce dernier.

Au cours de cette réunion, les points suivants seront abordés :

- La revue de contrat (rappel de tous les points du marché, techniques et administratifs)
- La désignation d'un représentant unique du Titulaire pour la gestion administrative du marché
- La désignation d'un représentant unique du Titulaire pour l'exécution technique quotidienne du marché
- La désignation d'un représentant de l'EFS et de son remplaçant pour la gestion administrative du marché
- La désignation d'un représentant de l'EFS et de son remplaçant pour l'exécution technique quotidienne du marché
- Les outils mis à disposition de l'EFS
- Les coordonnées des contacts (mail) pour assurer le suivi des prestations.

### 7.2. Réunion de suivi

#### + Suivi d'exécution :

En cours d'exécution, des points téléphoniques réguliers pourront avoir lieu avec le Titulaire.

#### + Réunion de suivi de contrat :

La réunion de suivi de contrat, a lieu annuellement. L'objectif de cette réunion visera à faire le bilan de l'année écoulée et de déterminer les axes d'amélioration pour l'année à venir. Cette réunion sera organisée à l'EFS en présence du Titulaire du marché (ou en distanciel), des services communication et achats de l'EFS, des agents qui interviennent régulièrement. Les éventuels frais de déplacement (et le cas échéant d'hébergement) seront à la charge du Titulaire.