



Établissement français du sang Occitanie
Avenue de Grande-Bretagne – BP3210
31027 Toulouse cedex 3

PRESTATIONS DE DISTRIBUTION ET DE MISE EN PLACE DE SUPPORTS DE COMMUNICATION EN OCCITANIE POUR L'EFS

Appel d'offres ouvert

Article L.2124-2 du code de la commande publique
Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 et R.2161-4 du code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Référence de la consultation : EFSOCPM283

SOMMAIRE

1. OBJET DU MARCHÉ.....	3
1.1. ALLOTISSEMENT	3
1.2. GENERALITES.....	3
2. REGLEMENTATION.....	3
3. ORGANISATION DES PRESTATIONS	3
3.1. INTERVENANTS ET ROLES RESPECTIFS.....	3
3.2. ORGANISATION DE L'EFS OCCITANIE	4
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
4.1. LOT 1 : PRESTATIONS DE DIFFUSION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION OU ANIMATION D'EVENEMENTS.....	4
4.1.1. <i>Distribution de tracts dans les lieux publics</i>	4
4.1.2. <i>Pose d'affiches dans les commerces</i>	5
4.1.3. <i>Animation d'évènements et sensibilisation sur une manifestation</i>	5
4.1.4. <i>Volumétrie</i>	5
4.1.5. <i>Briefing téléphonique</i>	7
4.1.6. <i>Récupération des documents</i>	7
4.1.7. <i>Eléments fournis / non fournis</i>	7
4.1.8. <i>Formation</i>	8
4.1.9. <i>Bilan des prestations</i>	8
4.2. LOT 2 : PRESTATIONS DE PERSONNALISATION, POSE / DEPOSE DE SIGNALÉTIQUE	8
4.2.1. <i>Personnalisation / pose / dépose de Totems</i>	8
4.2.2. <i>Personnalisation / pose / dépose de Banderoles :</i>	9
4.2.3. <i>Volumétrie</i>	10
4.2.4. <i>Briefing téléphonique</i>	11
4.2.5. <i>Récupération des supports et restitution des supports</i>	12
4.2.6. <i>Eléments fournis / non fournis</i>	12
4.2.7. <i>Formation</i>	12
4.2.8. <i>Bilan des prestations</i>	13
5. MODALITE D'EXECUTION	13
5.1. LOT 1 : PRESTATIONS DE DIFFUSION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION OU ANIMATION D'EVENEMENTS.....	13
5.1.1. <i>Fonctionnement mensuel et hebdomadaire du marché et planifications des interventions</i>	14
5.2. LOT 2 : PRESTATION DE POSE DE SIGNALÉTIQUE	14
5.2.1. <i>Fonctionnement mensuel et hebdomadaire du marché et planifications des interventions</i>	14
6. SUIVI D'EXECUTION – MANAGEMENT DU MARCHÉ	15
6.1. REUNIONS DE MARCHÉ	15
6.2. AUDITS	16

1. OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet la mise en place de prestations de distributions et de mise en place de support de communication sur l'ensemble du territoire de la région Occitanie.

1.1. Allotissement

Le présent marché comporte deux lots :

Lot 1 : Prestations de diffusion de supports de communication ou animation d'évènements :

- Mise en place de prestations de distribution de tracts dans les lieux publics et de pose d'affiches dans les commerces
- Mise en place de prestations d'hôte ou d'hôtesse pour animer des évènements.

Lot 2 : Prestations de personnalisation, pose et dépose de signalétique :

- Personnalisation, pose et dépose de Totems et banderoles sur le mobilier urbain autorisé.

1.2. Généralités

La prestation attendue est en lien avec le premier maillon de la chaîne transfusionnelle à savoir le prélèvement.

Pour pouvoir assurer cette activité de prélèvement de produits sanguins, il est indispensable d'augmenter la visibilité des lieux de prélèvement (maisons du don et collectes mobiles), de sensibiliser le grand public au don de sang, de recruter de nouveaux donneurs et de les fidéliser.

Les prestations décrites dans le présent marché ont donc pour objectifs de :

- Faire connaître les Maisons du don et les collectes mobiles de l'EFS Occitanie,
- Créer du trafic sur les lieux de prélèvement de l'EFS Occitanie,
- Remplir les plannings de rendez-vous des lieux de prélèvement,
- Donner une image attractive et conviviale du don de sang pour attirer les jeunes,
- Recruter de nouveaux donneurs et les fidéliser.

2. REGLEMENTATION

Tout au long de l'exécution du marché, le Titulaire se conformera à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, directives, procédures, consignes et / ou dispositions relatives à l'ensemble des prestations attendues, en vigueur au jour de la prestation.

Il informera l'EFS de toute évolution réglementaire applicable sur le périmètre des prestations objet du présent marché.

Il se conformera également à toutes les directives internes de l'EFS le temps de ses interventions dans les locaux.

3. ORGANISATION DES PRESTATIONS

3.1. Intervenants et rôles respectifs

Pour l'EFS :

Les noms, coordonnées des différentes personnes en charge de l'exécution de ce marché seront communiqués au Titulaire lors de la réunion de démarrage du marché. Les rôles de chacun seront alors précisés.

Pour le Titulaire :

Le Titulaire désignera un interlocuteur unique capable d'engager la responsabilité de son entreprise. Les compétences et expériences seront communiquées dans l'offre technique.

Le Titulaire s'engage à fournir lors de la réunion de démarrage du marché les informations suivantes :

- Nom et qualification de l'interlocuteur technique unique responsable de l'ensemble du marché (y compris en cas de co-traitance ou sous-traitance). Il sera l'interlocuteur unique et privilégié des responsables EFS en charge du suivi de l'exécution technique et administratif du marché.
- Un suppléant, en cas d'indisponibilité, devra également être désigné.

Le Titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter sur les différents sites de l'EFS Occitanie.

Il décrira dans son offre les moyens humains mis en œuvre pour assurer le pilotage et l'exécution du marché.

3.2. Organisation de l'EFS Occitanie

- La Directrice Communication et Marketing, ou toute autre personne désignée par elle, est chargée du suivi de l'exécution des prestations.
- Le Responsable du Service Achats, ou toute autre personne désignée par lui, est chargé du suivi administratif de l'exécution du présent marché.
- Sur chacun des sites de l'EFS, les chargés de promotion du don seront les correspondants privilégiés des correspondants locaux du Titulaire pour la partie organisationnelle.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1. LOT 1 : Prestations de diffusion de supports de communication ou animation d'événements

La date prévisionnelle de début des prestations est le 01/03/2026. La date exacte sera précisée par ordre de service.

L'EFS Occitanie souhaite organiser différentes opérations :

4.1.1. Distribution de tracts dans les lieux publics

• **Objectifs de la mission** : Organisation de distributions de tracts (main à la main) dans des lieux publics, lors de manifestations ou événements... (liste non exhaustive) pour accroître la visibilité et créer du trafic sur les lieux de prélèvements sur une période donnée. Le but de cette prestation est de sensibiliser les passants au don de sang aux besoins quotidiens (10 000 dons de sang sont nécessaires chaque jour pour subvenir aux besoins des malades) et aux principales conditions permettant de donner son sang afin de les inviter à prendre rendez-vous ou à se rendre directement sur une collecte en cours ou à venir. Cette opération vise à recruter des nouveaux donneurs.

• **Application/fonctionnement de la mission** : Un stock suffisant de supports sera remis en amont de la prestation par l'EFS Occitanie à l'agent en charge d'exécuter la mission. Ce dernier devra gérer son stock de tracts en fonction de la durée de la prestation. Une attention particulière devra être portée sur la qualité de la prestation. L'EFS en tant qu'établissement public doté d'une mission de santé publique ne souhaite pas de distribution de tracts de manière « industrielle ». Chaque remise de tract devra être accompagnée d'un argumentaire. La qualité est à privilégier à la quantité. L'agent devra aller à la rencontre des passants pour engager la conversation, échanger et convaincre les donneurs de prendre rendez-vous ou de se rendre sur la collecte (pas de distribution statique).

La zone géographique d'intervention (liste des rues, espace à occuper, zone à couvrir...), le nombre d'agents ainsi que les jours et horaires de prestations seront définis en amont par l'EFS Occitanie et devront impérativement être respectés. En cas de difficultés pour l'agent à respecter la zone géographique d'intervention désignée (travaux, événements sur la voie publique), ce dernier devra avertir son contact EFS afin que la zone d'intervention puisse être réajustée au plus juste en fonction des besoins de l'EFS et de la collecte. Si l'agent en charge de la prestation n'arrive pas à joindre son référent EFS (dont les coordonnées auront été transmises au

Titulaire au moment de la commande mensuelle), le Titulaire du marché, devra faire parvenir un mail le plus rapidement possible au service communication de l'EFS Occitanie résumant la situation, la problématique rencontrée et les solutions mises en place. Ce mail sera communiqué en réunion de démarrage du marché.

- **Particularité** : En fonction des prestations, l'EFS Occitanie peut demander a minima le port d'un gilet et/ou casquette aux couleurs de l'EFS, voire d'une mascotte, d'un ballon harnais, d'un support « homme-sandwich » (liste non exhaustive). Ces tenues et accessoires fournis par l'EFS et précisés au moment de la commande mensuelle (cf. Annexe 1) seront sous l'entière responsabilité du Titulaire le temps de la prestation.

4.1.2. Pose d'affiches dans les commerces

- **Objectifs** : Pose d'affiches dans les commerces d'une zone stratégique identifiée par l'EFS Occitanie afin d'augmenter la visibilité d'une collecte de sang ou d'une Maison du don.

- **Format du support** : Affiches A4 ou A3.

- **Application/fonctionnement** : Les supports, matériel nécessaire (scotch) seront récupérés en amont de la prestation sur un site de l'EFS Occitanie. Après accord des commerçants / collectivités, l'agent devra positionner les affiches sur l'espace mis à disposition dans les boutiques (restaurants, boulangeries, snacks, bars, boutique de prêt à porter etc...) et les collectivités (mairies, centre culturels...) de la zone validée avec l'EFS-Occitanie. Ce dépôt devra faire l'objet d'une signature de la part du commerçant ou de la collectivité. La prestation devra être réalisée aux jours et heures indiqués par l'EFS. Il est précisé que le démarchage doit être fait par le titulaire (L'EFS ne fournit pas de liste de commerces ayant accepté les affiches).

4.1.3. Animation d'évènements et sensibilisation sur une manifestation

- **Objectifs** : Lors de collectes événementielles ou de manifestations plus institutionnelles (remise de diplômes, inauguration de site etc...), l'EFS Occitanie est susceptible d'avoir recours à un hôte ou une hôtesse pour :

- Tenir un stand d'animation (stand photo, etc.) ou un vestiaire ;
- Assurer la promotion des outils digitaux de l'EFS en réalisant des démonstrations de l'application mobile, du site Internet etc...
- Accueillir les participants ;
- (Liste non exhaustive).

- **Application/fonctionnement de la mission** : Le détail de chaque prestation sera précisé au moment de la commande et un brief au début de la prestation entre les agents en charge d'exécuter la mission et l'EFS Occitanie, permettra de bien caler les attendus et modalités d'intervention. Les agents seront présents sur le site ou la zone de prestation aux jours et heures indiqués par l'EFS.

- **Particularité** : En fonction des prestations, l'EFS Occitanie peut demander a minima le port d'un gilet et/ou T-shirt et/ou casquette aux couleurs de l'EFS, voire le port d'une mascotte, de maquillage... (liste non exhaustive) qui seront fournies par l'EFS ou demander à l'agent en charge de la prestation de venir avec une tenue grand public précise (tenue noire, blanche etc...), ce dernier élément sera précisé au moment de la commande.

4.1.4. Volumétrie

A titre d'exemple, sur l'année 2024 :

Concernant les tracts :

- Nombre de prestations (étant entendu qu'une prestation est sur une journée) commandées par mois et par départements :

Départements	Janv.	Fev.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Sept.	Oct.	Nov.	Total général
11										1	1
12						1					1
30		1		1							2
31	2	1	9					3	2		17
34	3	2	2	1	1		2				11
46								1			1
Total général	5	4	11	2	1	1	2	4	2	1	33

- Nombre de prestations commandées (étant entendu qu'une prestation est sur une journée), d'heures de prestation et durée moyenne d'une prestation par département :

Départements	Nbre de prestation commandée	Nombre d'heures de prestation (par agent)	Moyenne Nombre d'agent par prestation	Durée moyenne d'une prestation	<u>Nombre d'heures totales de prestation sur l'année</u>
11	1	10	1	10	10
12	1	3	2	3	6
30	2	8	2	4	16
31	17	79,5	2	4,68	159
34	11	42,75	2	3,89	81,61
46	1	3	2	3,00	6
Total général	33	146,25	2	4	284

Concernant les affiches :

- Nombre de prestations commandées :

Département	Févr.	Avril	Juin	Sept.	Déc.	Oct.	Total
66	2	1	2	1	1	1	8
Total	2	1	2	1	1	1	8

- Nombre d'affiches posées :

Département	Nbr d'affiches	Nbr d'affiches max par prestation	Nbr d'affiches minimum par prestation	Moyenne du nbr d'affiche par prestation
66	300	80	30	50
Total	300	80	30	50

Ces quantités sont données à titre indicatif et ne représentent aucunement un engagement de la part de l'EFS (cf Annexe 3)

4.1.5. Briefing téléphonique

A minima, un brief téléphonique devra avoir lieu au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés avant chaque prestation entre l'EFS Occitanie et les agents en charge d'exécuter la mission.

Pour ce faire :

- L'EFS Occitanie fournira au Titulaire du marché lors de la commande mensuelle, un référent pour chaque prestation (nom, prénom, numéro de téléphone) ;
- Le Titulaire du marché fournira à l'EFS Occitanie, au plus tard le mercredi de chaque semaine (pour les prestations de la semaine suivante) les coordonnées de chaque agent exécutant les prestations (nom, prénom, numéro de téléphone).

Il est précisé que ce sont aux agents en charge des missions de prendre contact avec l'EFS Occitanie et non l'inverse. Lorsque plusieurs agents sont commandés pour une même prestation, le Titulaire devra désigner un agent référent qui sera l'unique interlocuteur de l'EFS.

Ces briefs téléphoniques permettront :

- De rappeler l'objectif de la prestation ;
- De transmettre d'éventuelles consignes ;
- De valider le lieu et les horaires de récupération et de remises des documents.

En fonction des prestations, l'EFS Occitanie se réserve le droit de demander un briefing des agents en présentiel en début de prestation ou au moment de la récupération des documents. Cela sera mentionné dans le tableau de commande mensuelle.

4.1.6. Récupération des documents

Si l'opération a lieu en même temps qu'une collecte : l'ensemble des éléments fournis (cf. article 4.1.7) seront à récupérer directement sur la collecte.

Si l'opération a lieu en amont d'une collecte : l'ensemble des éléments fournis (cf. cf. article 4.1.7) seront à récupérer en amont de la prestation sur l'un des sites EFS (cf. Annexe 2).

Le lieu de récupération sera défini lors du briefing téléphonique au plus tard 5 jours ouvrés avant la prestation.

4.1.7. Eléments fournis / non fournis

Eléments fournis

- L'ensemble des supports (tracts, matériel spécifique...) à distribuer ou utiliser ainsi que les tenues à utiliser (T-shirts don du sang, gilets, casquette, mascotte, support homme sandwich, ballon harnais...) seront fournis par l'EFS Occitanie aux agents en charge d'exécuter les prestations.
- Les supports non utilisés et les tenues devront être retournés à l'EFS à l'endroit où ils ont été récupérés (soit en fin de prestation directement sur la collecte, soit dans un délai de cinq (5) jours ouvrés si les supports avaient été récupérés sur un site EFS en amont d'une collecte). La date et le lieu de retour auront été confirmés lors du briefing (cf. article 4.1.7).

Attention, en cas d'intervention sur plusieurs jours par les mêmes agents, le matériel (hors mascotte) pourra être conservé par les agents d'un jour sur l'autre avec l'accord écrit de l'EFS. Le Titulaire du marché est responsable du matériel prêté par l'EFS Occitanie : 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, 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.

4.1.8. Formation

Le Titulaire s'engage à déployer du personnel ayant le niveau de compétences, qualifications, formations, et expériences jugés nécessaires pour la réalisation des tâches et prestations relatives au présent marché, étant entendu que la maîtrise orale de la langue française est un prérequis).

Tous les agents intervenant sur des prestations EFS devront en amont de la prestation avoir été formés par le Titulaire :

- Aux techniques d'animation : technique de tractage, règles de sécurité...
- A l'environnement et aux problématiques de l'EFS a minima par un briefing téléphonique entre le Titulaire du marché et les agents exécutants la prestation
- Aux règles de sécurité à respecter.

Un book de formation sur les problématiques EFS sera remis au Titulaire en début de marché. Ce book servira à l'accompagnement des agents et leur sera obligatoirement transmis en amont des prestations.

Celui-ci permet d'expliquer notamment « Qu'est-ce que l'établissement français du sang », « pourquoi donner son sang », « comment l'EFS répond aux besoins toute l'année », « qui peut donner », « comment se déroule un don », « quels sont les objectifs des opérations de distribution de tract ou de pose de totems », « comment gérer les objections », « comment utiliser les outils digitaux de l'EFS ».

Le Titulaire du marché devra s'assurer de la bonne compréhension des enjeux décrits dans le book de formation par ses agents. Ce book de formation sera mis à jour par l'EFS autant que de besoin au cours de l'exécution du marché.

A chaque fois, l'EFS communiquera le book mis à jour au Titulaire du marché et une conférence Teams sera organisée pour expliquer les changements.

4.1.9. Bilan des prestations

A l'issue des prestations, le Titulaire devra fournir à l'EFS Occitanie, une (1) fois par mois (au plus tard dans les 5 jours ouvrés du mois suivant les prestations) un bilan de chaque opération, par le biais d'un extranet ou site dédié ou l'envoi d'un fichier par mail. Le bilan de chaque opération sera établi reprenant les éléments ci-dessous :

Pour la distribution de tract :

- o Quelques photos de l'opération,
- o Nombre de tracts distribués,
- o Problèmes éventuels rencontrés,
- o Principales questions ou remontées des personnes démarchées.

Pour la pose d'affiches :

- o Quelques exemples en photos avec environ 5m de recul pour visualiser l'élément dans son contexte.
- o La signature des commerces qui ont accepté de poser l'affiche et la signature de ceux qui ont refusés afin de pouvoir justifier du nombre d'établissements démarchés. Une trame de ce document sera fournie par l'EFS à la réunion de démarrage.

4.2. LOT 2 : Prestations de personnalisation, pose / dépose de signalétique

La date prévisionnelle de début des prestations est le 01/11/2025. La date exacte sera précisée par ordre de service.

L'EFS Occitanie souhaite organiser différents types d'opérations.

4.2.1. Personnalisation / pose / dépose de Totems

• **Objectifs de la mission** : Pose de totems dans des endroits stratégiques identifiés par l'EFS Occitanie afin de faire la promotion et d'augmenter la visibilité d'une collecte de sang ou d'une Maison du don.

- **Format du support** : Totem en aquilux (60*150 cm ou 100*60 cm) : Cf. Annexe 5.

- **Application/fonctionnement** : Certains supports peuvent nécessiter une personnalisation préalable (collage de feuilles A3) avant la pose. Celle-ci sera réalisée par le Titulaire soit sur le site local de l'EFS Occitanie (cf. Annexe 2), soit dans ses propres locaux professionnels. Le lieu d'exécution sera défini au cas par cas entre les deux parties.

A noter qu'au moment de la personnalisation des supports, ces derniers pourront encore être personnalisés avec les éléments d'une ancienne prestation. Il faudra alors les enlever avant de remettre les nouveaux supports de personnalisation. La durée moyenne estimée pour la personnalisation de chaque totem est entre 3 et 5 mn environ. Selon les totems, la personnalisation se fera avec une, deux ou trois feuilles A3. Les supports seront récupérés en amont de la prestation sur un site de l'EFS Occitanie selon les jours et horaires définis par l'EFS. Ils seront ensuite attachés sur du mobilier urbain avec des colliers rilsan selon le plan d'implantation fourni par l'EFS (cf. Annexe 6).

Les supports devront être posés et déposés aux dates exactes indiquées par l'EFS dans le tableau de commande (cf. Annexe 4).

En cas de difficultés rencontrées lors de la prestation, les agents devront rentrer en contact immédiatement avec leur référent EFS identifié pour cette prestation afin de les informer des problématiques survenues et des solutions mises en place. Si l'agent en charge de la prestation n'arrive pas à joindre son référent EFS (dont les coordonnées auront été communiquées au Titulaire dans la commande mensuelle), le Titulaire du marché, devra faire parvenir un mail le plus rapidement possible au service communication de l'EFS Occitanie résumant la situation, la problématique rencontrée et les solutions mises en place. Ce mail sera communiqué en réunion de démarrage.

- **Particularités :**

Les supports ne devront pas être fixés sur les panneaux de signalisation routière, ne jamais gêner la visibilité des véhicules et respecter les normes de sécurité.

Il est indispensable de prévoir un véhicule approprié pour transporter les éléments sans les abimer ou les plier. Le Titulaire du marché devra s'en assurer.

Un totem peut être composé d'une plaque ou de 2 plaques. Pour chaque prestation, sera précisé au moment de la commande :

- Le nombre de totem 1 face,
- Le nombre de totem 2 faces,
- Le nombre de points de pose.

En fonction de ses besoins, l'EFS Occitanie pourra commander :

- Une pose simple,
- Une personnalisation et une pose,
- Une personnalisation, une pose et une dépose,
- Une pose et une dépose,
- Une dépose simple.

4.2.2. Personnalisation / pose / dépose de Banderoles :

- **Objectifs** : Pose de banderoles dans des endroits stratégiques identifiés par l'EFS Occitanie afin de faire la promotion et d'augmenter la visibilité d'une collecte de sang ou d'un site fixe de prélèvement.
- **Format du support** : Banderole en toile tissée : 80*300 cm (cf. annexe 7: exemple de banderoles).
- **Application/fonctionnement** : Certains supports peuvent nécessiter une personnalisation (insertion d'une à trois feuilles A3 dans des pochettes plastifiées fermées par du velcro). Celle-ci se fera sur le site local de l'EFS Occitanie (cf. annexe 2) ou dans les locaux professionnels du Titulaire du marché. Ils seront ensuite attachés sur le mobilier urbain selon le plan d'implantation fourni par l'EFS. Les supports devront être posés et déposés aux dates indiquées par l'EFS dans le tableau de commande (cf. Annexe 4). Pour la récupération et la restitution des supports, voir paragraphe 4.2.5.
- **Particularités** : les supports ne devront pas être fixés sur les panneaux de signalisation, ne jamais gêner la visibilité des véhicules et respecter les normes de sécurité.

Une banderole peut être composée d'un recto ou d'un recto / verso. Pour chaque prestation, sera précisé au moment de la commande :

- Le nombre de banderole recto,
- Le nombre de banderole recto / verso,
- Le nombre de points de pose.

En fonction de ses besoins, l'EFS Occitanie pourra commander :

- Une pose simple
- Une personnalisation et une pose
- Une personnalisation, une pose et une dépose
- Une pose et une dépose
- Une dépose simple

4.2.3. Volumétrie

A titre d'exemple, sur l'année 2024

Concernant les totems :

- Nombre de prestations commandées par type de prestation et par mois :

Type de prestation	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Juin	Mai	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total général
Personnalisation + Pose + Dépose totem	66	67	74	88	86	66	107	86	72	90	52	96	950
Personnalisation + Pose totem	1				1		1				1		4
Pose + Dépose totem	3	5	3	4	2	5	76	59	4	4	4	7	176
Total général	70	72	77	92	89	71	184	145	76	94	57	103	1130

- Nombre de prestations commandées par département et par mois :

Départements	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Juin	Mai	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total général
9	1	1	1	5	3		2	6	1	3	1	4	28
11	4	4	8	6	7	4	10	9	5	6	4	4	71
12	3	4	2	4	2	3	5	6	2	4	4	2	41
30	9	9	12	7	7	5	8	8	11	10	8	11	105
31	6	8	11	13	7	14	20	26	7	15	6	11	144
32	3	3	3	7	4	2	9	2		5	2	6	46
34	26	27	21	31	38	30	82	56	27	30	21	34	423
46		1	2			2	2	1	1	1		2	12
65	1	3	1	6	4		7	7	5	3	1	6	44
66	11	8	13	11	13	7	26	19	13	12	10	18	161
81	6	1	2	1	4	1	10	4	2	2		2	35
82		3	1	1		3	3	1	2	3		3	20
Total général	70	72	77	92	89	71	184	145	76	94	57	103	1130

- Nombre de totems posés :

Type de prestation	Nbre de totems 1 face	Nbre de totems 2 faces	TOTAL
Personnalisation + Pose + Dépose totem	2162	6442	8604
Personnalisation + Pose totem	10	13	23
Pose + Dépose totem	374	839	1213
Total général	2546	7294	9840

- Moyenne du nombre de totem par prestation :

Types de prestation	Moyenne nbr totem 1 face / prestation	Moyenne nbr totem 2 faces / prestation	Moyenne nbr total totem / prestation
Personnalisation + Pose + Dépose totem	2	7	9
Personnalisation + Pose totem	3	3	6
Pose + Dépose totem	2	5	7
Total général	2	6	9

- Maximum du nombre de totem par prestation :

Types de prestation	Max. de Nombre de Totems 1 face	Max. de Nombre de Totems 2 faces	Max. de Nombre total de Totem
Personnalisation + Pose + Dépose totem	31	30	37
Personnalisation + Pose totem	10	5	10
Pose + Dépose totem	38	12	40
Total général	38	30	40

- Minimum du nombre de totem par prestation :

Types de prestation	Min. de Nombre de Totems 1 face	Min. de Nombre de Totems 2 faces	Min. de Nombre total de Totem
Personnalisation + Pose + Dépose totem	0	0	2
Personnalisation + Pose totem	0	0	4
Pose + Dépose totem	0	0	1
Total général	0	0	1

Concernant les banderoles, aucun historique de commande à fournir.

(Cf. Annexe 8)

Ces quantités sont données à titre indicatif et ne représentent aucunement un engagement de la part de l'EFS.

4.2.4. Briefing téléphonique

A minima, un brief téléphonique devra avoir lieu au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés avant chaque prestation entre l'EFS Occitanie et les agents en charge d'exécuter la mission.

Pour ce faire :

- L'EFS Occitanie fournira au Titulaire du marché, lors de la commande mensuelle un référent pour chaque prestation (nom, prénom, numéro de téléphone) ;
- Le Titulaire du marché fournira à l'EFS Occitanie, au plus tard le lundi matin de chaque semaine (pour les prestations de la semaine suivante) les coordonnées de chaque agent exécutant les prestations (nom, prénom, numéro de téléphone).

Il est précisé que ce sont aux agents en charge des missions de prendre contact avec l'EFS Occitanie et non l'inverse.

Ces briefs téléphoniques permettront :

- De rappeler l'objectif de la prestation ;
- De transmettre d'éventuelles consignes ;
- De valider le lieu et les horaires de récupération et de remises des supports (totems et banderoles).

4.2.5. Récupération des supports et restitution des supports

L'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution de la prestation sera fourni par l'EFS (supports, matériel pour la personnalisation et la fixation, etc.).

Par défaut, les supports devront être récupérés sur l'un des sites de l'EFS aux dates exactes indiquées dans le tableau de commande (cf. Annexe 4). Après chaque dépose, ils devront être rapportés sur le site de l'EFS Occitanie où ils ont été initialement récupérés. Les totems et banderoles devront être restitués au plus tard deux (2) jours ouvrés après la dépose. Si un agent effectue plusieurs prestations de dépose de totems ou de banderoles au cours d'une même période allant d'une semaine à un mois selon les cas, et uniquement après accord écrit de l'EFS, l'ensemble des supports concernés pourra être rapporté en une seule fois en fin de semaine, étant entendu que le matériel sera stocké entre les prestations dans les locaux professionnels du Titulaire.

Une alternative pourra être mise en place : les supports pourront être stockés directement dans les locaux professionnels du titulaire, qui en assurera la gestion. Dans ce cas, seules les affiches de personnalisation devront être récupérées auprès de l'EFS, sans envoi par colis. Le titulaire devra alors assurer un suivi rigoureux du stock et transmettre un reporting détaillé précisant leur état, leur quantité et les éventuels besoins de renouvellement.

4.2.6. Eléments fournis / non fournis

Eléments fournis

- L'ensemble des supports (totems, banderoles) à poser ainsi que le matériel nécessaire pour la personnalisation (affiches A3, colle, scotch...) et pour la pose (colliers rilsan, scotch...) seront fournis par l'EFS Occitanie aux agents en charge d'exécuter les prestations.
- En fonction des cas, l'EFS Occitanie pourra également fournir une tenue (gilet) aux agents en charge de la prestation. Ces tenues devront être retournées à l'EFS à l'endroit où elles ont été récupérées.

Attention, en cas d'intervention sur plusieurs jours par les mêmes agents, le matériel pourra être conservé par les agents d'un jour sur l'autre. 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, 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.

Eléments non fournis

- Les véhicules permettant aux agents en charge d'effectuer la prestation, de réaliser leur plan de tournée pour poser ou déposer des totems ou banderoles.
- La pince coupante permettant aux agents de couper les colliers rilsan et donc de déposer les totems.

4.2.7. Formation

Le Titulaire s'engage à déployer du personnel ayant le niveau de compétences, qualifications, formations, et expériences jugés nécessaires pour la réalisation des tâches et prestations relatives au présent marché.

Tous les agents intervenant sur des prestations EFS devront en amont de la prestation avoir été formés par le Titulaire aux règles de sécurité à respecter.

Un book de formation sur les problématiques EFS sera remis au Titulaire en début de marché. Ce book servira à l'accompagnement des agents et leur sera obligatoirement transmis en amont des prestations. Celui-ci permet d'expliquer notamment « Qu'est-ce que l'établissement français du sang », « pourquoi donner son sang », « comment l'EFS répond aux besoins toute l'année », « qui peut donner », « comment se déroule un don », « quels sont les objectifs des opérations de distribution de tract ou de pose de totems », « comment gérer les objections », « comment utiliser les outils digitaux de l'EFS ».

Le Titulaire du marché devra s'assurer de la bonne compréhension des enjeux décrits dans le book de formation par ses agents. Ce book de formation sera mis à jour par l'EFS autant que de besoin au cours de l'exécution du marché.

A chaque fois, l'EFS communiquera le book mis à jour au Titulaire du marché et une conférence Teams sera organisée pour expliquer les changements.

4.2.8. Bilan des prestations

A l'issue des prestations, le Titulaire devra fournir à l'EFS Occitanie, une (1) fois par mois (au plus tard dans les 5 jours ouvrés du mois suivant les prestations) un bilan de chaque opération, par le biais d'un extranet, d'un serveur ftp ou d'un fichier envoyé par mail. Le titulaire devra prouver que la prestation a bien eu lieu en temps en heure.

Le bilan de chaque opération sera établi en reprenant les éléments ci-dessous :

Pour la pose de totems et de banderoles :

- Une analyse de l'adéquation du plan d'implantation avec la réalité,
- Une analyse des problèmes rencontrés lors des poses et déposes avec éventuellement les solutions mises en place.

5. MODALITE D'EXECUTION

Les prestations devront être réalisées en continu, il appartient au Titulaire de dimensionner son organisation afin d'assurer la présence constante d'un de ses agents sur toute la durée de la prestation.

Le Titulaire présentera à l'appui de son offre les modalités de gestion des absences prévues de ses agents et précisera les modalités et délais de remplacement de ses agents en cas d'absence non prévue.

Le fonctionnement décrit ci-dessous est l'organisation actuelle de l'EFS Occitanie. Le titulaire pourra être force de proposition en cours de marché pour une autre organisation dans la mesure où elle permet de répondre aux objectifs de l'EFS, qu'elle est adaptable aux outils de l'EFS sans générer ni surcoût ni surcharge de travail.

5.1. LOT 1 : Prestations de diffusion de supports de communication ou animation d'évènements.

5.1.1. Fonctionnement mensuel et hebdomadaire du marché et planifications des interventions

Etape	Qui	Quoi	A qui	Quand
Etape 1	EFS Occitanie	Communication du tableau de commande au format Excel listant toutes les prestations du mois à venir. Pour chaque intervention sera précisé : les informations complètes de la collecte ou de l'évènement (jour, horaire, lieu), la date, les horaires et le lieu de la prestation souhaitée, le type de prestation souhaité, le nombre d'agents souhaité, la date et le lieu pour la récupération des documents, le contact EFS (cf. Annexe 1).	Titulaire du marché	Avant le 15 de chaque mois
Etape 2	Titulaire du marché	Accusé de réception du tableau de commande et confirmation de la bonne prise en charge des prestations demandées. Toutes difficultés rencontrées par le Titulaire pouvant nécessiter un ajustement devra être remonté à ce moment-là.	EFS Occitanie	5 jours ouvrés maximum après « Etape 1 »
Etape 3	Titulaire du marché	Communication des coordonnées (nom, prénom et téléphone) des agents qui effectueront la mission.	EFS Occitanie	Tous les lundis de S-1
Etape 4	Titulaire du marché	Chaque agent planifié sur une mission de l'EFS Occitanie devra impérativement prendre contact au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés avant le début de l'exécution de la prestation avec le référent EFS indiqué afin de caler le rendez-vous précis de récupération des documents et balayer les objectifs de la mission et la zone d'intervention. Dans le cadre de prestations faisant intervenir plusieurs agents du Titulaire, un agent devra être désigné et sera l'interlocuteur unique entre l'EFS et le reste de l'équipe.	EFS Occitanie	Si possible 5 jours ouvrés avant la prestation et au plus tard dans les 4 jours ouvrés

Compte-tenu des activités de l'EFS Occitanie et des périodes de tensions de stocks de PSL (Produits Sanguins Labiles) non maîtrisables (appel au don), l'EFS Occitanie peut demander des commandes « urgentes » ne respectant pas les délais ci-dessus. Charge ensuite au Titulaire du marché d'indiquer à l'EFS Occitanie la faisabilité (ou non) de la mise en place de ces prestations supplémentaires.

5.2. LOT 2 : Prestation de pose de signalétique

5.2.1. Fonctionnement mensuel et hebdomadaire du marché et planifications des interventions

Etape	Qui	Quoi	A qui	Quand
Etape 1	EFS Occitanie	Communication du tableau de commande au format Excel listant toutes les prestations du mois à venir. Pour chaque intervention sera précisé : les informations complètes de la collecte ou de l'évènement (jour, horaire, lieu), la date et le lieu de la prestation souhaitée, le type de prestation souhaité (personnalisation et/ou pose et/ou dépose de totems), le nombre de totems et banderoles à poser, la date et le lieu pour la récupération des totems, le contact EFS (cf. Annexe 4).	Titulaire du marché	Avant le 15 de chaque mois

Etape 2	Titulaire du marché	Accusé de réception du tableau de commande et confirmation de la bonne prise en charge des prestations demandées. Toutes difficultés rencontrées par le Titulaire pouvant nécessiter un ajustement devra être remontée à ce moment-là.	EFS Occitanie	5 jours ouvrés maximum après « Etape 1 »
Etape 3	Titulaire du marché	Communication des coordonnées (nom, prénom et téléphone) des agents qui effectueront la mission.	EFS Occitanie	Tous les lundis de S-1
Etape 4	Titulaire du marché	Chaque agent planifié sur une mission de l'EFS Occitanie devra impérativement prendre contact au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés avant le début de l'exécution de la prestation avec le référent EFS indiqué afin de caler le rendez-vous précis de récupération des totems ou banderoles, le cas échéant.	EFS Occitanie	Si possible 5 jours ouvrés avant la prestation et au plus tard dans les 4 jours ouvrés

Compte-tenu des activités de l'EFS Occitanie et des périodes de tensions de stocks de PSL (Produits Sanguins Labiles) non maîtrisables (appel au don), l'EFS Occitanie peut demander des commandes « urgentes » ne respectant pas les délais ci-dessus. Charge ensuite au Titulaire du marché d'indiquer à l'EFS Occitanie la faisabilité (ou non) de la mise en place de ces prestations supplémentaires.

6. SUIVI D'EXECUTION – MANAGEMENT DU MARCHÉ

Commun à tous les lots.

6.1. Réunions de marché

Une réunion de démarrage aura lieu avec le Titulaire avant le début d'exécution des prestations objet du marché. Elle réunira au minimum :

- Un représentant du Titulaire,
- Un représentant du service de Communication et Marketing
- Le responsable achats de l'EFS Occitanie ou toute personne désignée par lui à cet effet.

Au cours de cette réunion les points suivants seront abordés :

- Lecture en commun des différents documents du marché,
- Désignation de l'interlocuteur privilégié de l'EFS OCPM et du titulaire pour le suivi de l'exécution technique de la prestation.

A compter de la notification du marché, une réunion de suivi d'exécution sera organisée au minimum une fois par an dans les locaux de l'EFS-OCPM. L'objet de ces réunions portera sur le suivi du marché et plus particulièrement :

- De formaliser le suivi d'exécution et plus particulièrement de faire un récapitulatif des interventions du titulaire et des éventuelles difficultés rencontrées ;
- D'identifier les éventuels défauts d'exécution et les solutions mises en place pour y remédier ;
- D'évaluer l'efficacité des correctifs mis en place lors des réunions précédentes ;
- De détailler les possibles évolutions des outils et les actions de progrès ;
- D'étudier tous les éléments nécessaires au bon déroulement de la prestation ;
- De faire un bilan des audits menés par le service Qualité de l'EFS OCPM ;
- De faire un point sur la facturation.

Pour chaque réunion entre le Titulaire et l'EFS, le représentant de l'EFS établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions ou des mesures à prendre.

6.2. Audits

Pendant la durée du présent marché, le titulaire accepte d'être audité par l'EFS. Cet audit est mandaté par l'EFS, auprès d'experts (personnel ou sous-traitant de l'EFS). Il porte potentiellement sur tout sujet permettant à l'EFS d'apprécier les conditions d'exécution du marché. Les audits pourront notamment porter sur les points suivants :

- Formation du Personnel,
- Facturation,
- Gestion des anomalies et non conformités,
- Modes de communication avec la personne publique,
- Respect des modes opératoires,
- Gestion des changements humains,
- Intervenants au cours de la prestation