

---

**Etablissement Français du Sang  
Etablissement de Transfusion Sanguine Auvergne-Rhône-Alpes  
111 rue Elisée Reclus – CS20617  
69153 DECINES-CHARPIEU Cedex**

# **Prestations de recrutement en face-à-face et de mobilisation de donneurs dans l'espace public pour l'EFS Auvergne Rhône Alpes**

## **Lot n°1 : Donneurs de sang**

### **Appel d'offres ouvert**

Article L.2124-2 du code de la commande publique  
Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

# SOMMAIRE

---

<b>1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Les missions principales de l'EFS</b>	<b>3</b>
1.1.1 Le prélèvement	4
1.1.2 La préparation	4
1.1.3 Le contrôle qualité	4
1.1.4 La qualification des dons	4
1.1.5 La distribution et la délivrance	5
<b>1.2 Les autres missions de l'EFS</b>	<b>5</b>
<b>1.3 L'organisation de l'EFS</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Le rôle de la promotion du don</b>	<b>6</b>
<b>1.5 L'enjeu du recrutement et du renouvellement des générations dans la promotion du don</b>	<b>7</b>
<b>2. DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Objet du marché</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Lieux d'exécution</b>	<b>8</b>
<b>3 REGLEMENTATION</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Référentiels et normes en vigueur au jour de la prestation</b>	<b>8</b>
<b>4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE RECRUTEMENT EN FACE A FACE DE DONNEURS DE SANG</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Recrutement en face à face sur la voie publique :</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Mise en place des prestations</b>	<b>10</b>
<b>5 SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE</b>	<b>16</b>
<b>5.1 Réunion de démarrage</b>	<b>16</b>
<b>5.2 Réunions périodiques</b>	<b>16</b>
<b>6 CONFIDENTIALITE</b>	<b>16</b>
<b>7 DOCUMENTATION A FOURNIR</b>	<b>17</b>
<b>8 ANNEXES CCTP</b>	<b>17</b>

# 1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

Sous tutelle du Ministère de la santé, l'Etablissement français du sang (EFS) est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

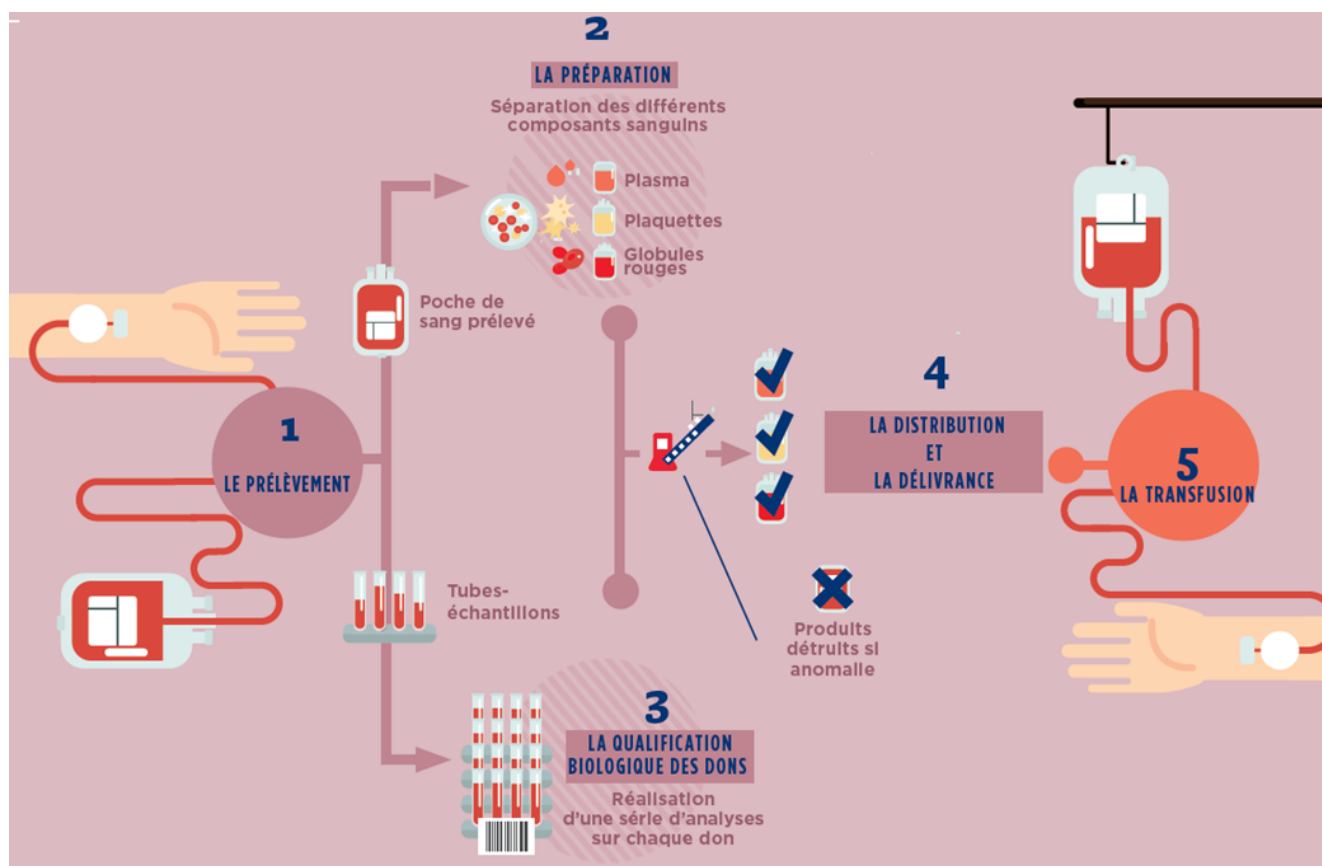
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

## 1.1 Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

### 1.1.1 LE PRELEVEMENT

Le prélèvement est assuré dans 107 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 30 816 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte 3 types de don de sang :

- Le don de sang total,
- Le don de plasma,
- Le don de plaquettes.

### 1.1.2 LA PREPARATION

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

### 1.1.3 LE CONTROLE QUALITE

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

### 1.1.4 LA QUALIFICATION DES DON

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

### **1.1.5 LA DISTRIBUTION ET LA DELIVRANCE**

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et délivrés au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

## **1.2 Les autres missions de l'EFS**

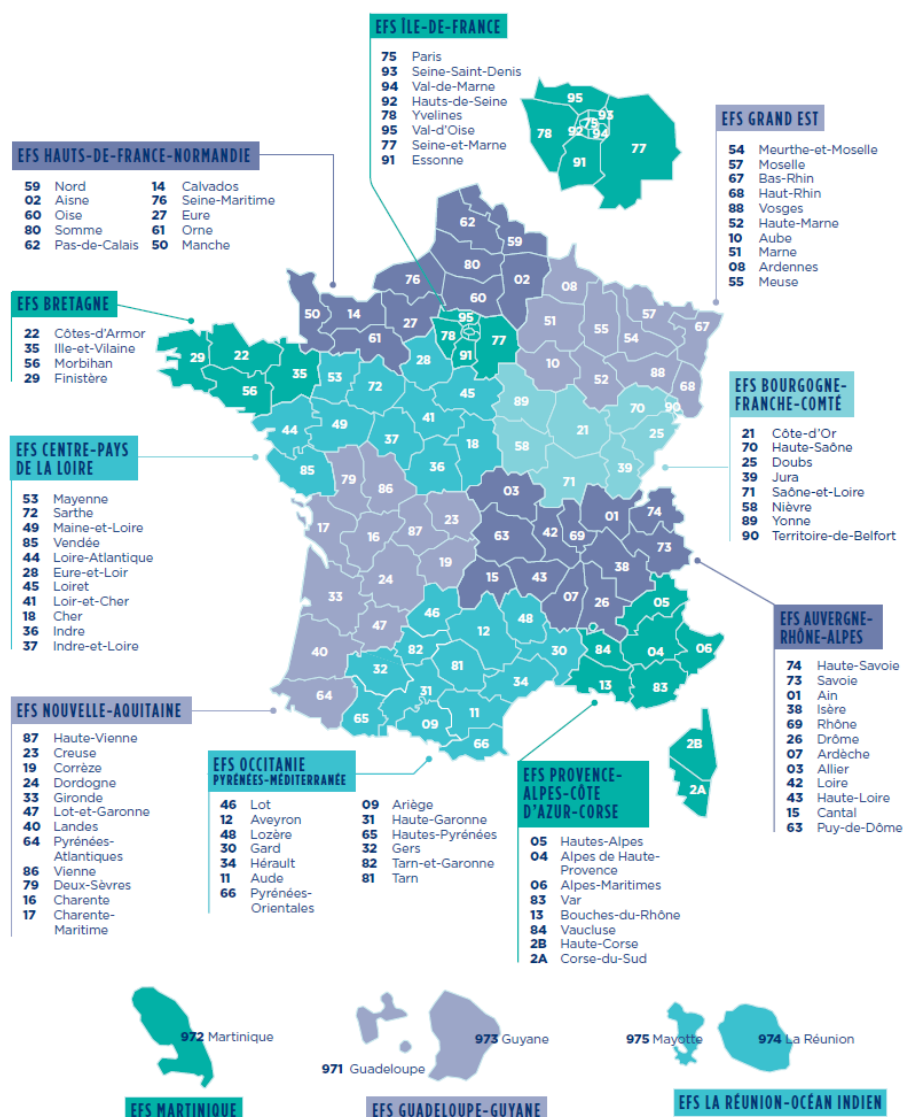
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Etablissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie " receveur " afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

## **1.3 L'organisation de l'EFS**

L'EFS est composé de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français.



## 1.4 Le rôle de la promotion du don

La prestation attendue est en lien avec la première activité de la chaîne transfusionnelle :

Le prélèvement (= la collecte) des produits sanguins auprès de donneurs de sang bénévoles.

La promotion du don locale, gérée par le service communication régional constitue un élément clé pour sensibiliser le grand public et les donneurs au don de sang, pour les informer sur les collectes de proximité (mobiles, d'entreprises, événements, etc.), dans une logique de recrutement et de fidélisation.

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.

Pour de nombreux lieux de collecte, ce déploiement est assuré par des partenaires faisant partie d'Association de Donneurs de Sang Bénévoles (ADSB), ou des correspondants locaux de collectes. Néanmoins, certains lieux de collecte ne disposent pas de relais réguliers et la fréquentation des collectes n'est pas optimisée.

## 1.5 L'enjeu du recrutement et du renouvellement des générations dans la promotion du don

Le profil d'âge des donneurs actuels de l'EFS est en moyenne assez élevé. La pyramide des âges des donneurs montre qu'après un recrutement actif de jeunes de 18 à 20 ans lors des collectes spécifiques étudiantes, ceux-ci sont en retrait jusqu'à 45 ans environ. La majorité des donneurs de l'EFS se situe donc dans les tranches d'âge au-delà de 50 ans et correspond à la population dite du « Babyboom », donc en volumétrie potentielle importante.

L'EFS doit faire face à un risque à venir de baisse conséquente potentielle de donneurs liés à plusieurs facteurs :

- ✓ La baisse de la dynamique démographique liée à la génération post « Babyboom »,
- ✓ La dynamique actuelle de recrutement risque d'être insuffisante pour faire face à la sortie des donneurs lié à l'âge limite du don (70 ans pour le sang, 65 ans pour le plasma) et à l'évolution des comportements des plus jeunes,
- ✓ La mobilisation au don en zones urbaines ainsi que la fréquentation des collectes sont plus difficiles que dans les zones rurales. Toutefois, les actions de street-marketing ont un impact plus important sur les zones urbaines.

D'autre part, le recrutement au don de sang nécessite de prendre en compte quelques spécificités :

- ✓ 96% de la population en âge de donner est d'accord pour donner mais seulement 4% effectue un don dans l'année, donc **la difficulté majeure réside dans la capacité à faire concrétiser le don malgré les freins motivationnels et personnels de chacun**,
- ✓ Les donneurs sont en attente de plus d'information sur les besoins et l'usage de leur don,
- ✓ L'échange oral est un facteur clé pour concrétiser le don,
- ✓ Les études ont montré que ce qui caractérise les donneurs n'est pas lié à des critères sociaux démographiques, ni à une disponibilité mais à un rapport positif et de confiance à la vie en général. Nos donneurs sont des personnes qui se déclarent significativement plus heureuses que la moyenne des français,
- ✓ La cible des jeunes de 18 ans à 30 ans est très spontanée et mobilisable instantanément.

L'ensemble de ces enjeux et données ainsi que notre expérience, montrent que les opérations de recrutement en face-à-face permettent un contact, un échange sur le don de sang, et représentent une occasion clé pour amener au don des personnes qui sont d'accord pour donner, à casser les idées reçues et lever les freins possibles pour concrétiser leur don. 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 2<sup>ème</sup> intention). L'échange doit rester positif et capitaliser également sur les outils digitaux de l'EFS qui existent aujourd'hui.

## 2. DISPOSITIONS GENERALES

### 2.1 Objet du marché

Le marché a pour objet la mise en place de prestations de recrutement en face-à-face et de mobilisation de donneurs de sang dans l'espace public sur l'ensemble du territoire de la région Auvergne Rhône-Alpes, par la prise de rendez-vous pour le don de sang via les outils digitaux EFS et distribution de flyers en deuxième intention.

Les prestations objet du marché doivent être assurées par des personnels du Titulaire (ci-après nommés « mobilisateurs ») dûment formés et rôlés 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 prestations décrites dans le présent marché ont pour objectif :

- d'augmenter de manière significative le nombre de donneurs accueillis.
- d'assurer une bonne fréquentation des maisons du don et des collectes mobiles ciblées.
- d'accroître la notoriété du don de sang.

### 2.2 Lieux d'exécution

Le Titulaire du marché pourra être amené à exécuter les prestations définies ci-dessous dans l'ensemble des villes des départements cités ci-après :

Ain (01), Allier (03), Ardèche (07), Cantal (15), Drome (26), Isère (38), Loire (42), Haute-Loire (43), Puy-de-Dôme (63), Rhône (69), Savoie (73) et Haute-Savoie (74).

## 3 REGLEMENTATION

### 3.1 Référentiels et normes en vigueur au jour de la prestation

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 objets du présent marché.

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



## 4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE RECRUTEMENT EN FACE A FACE DE DONNEURS DE SANG

L'EFS AURA souhaite organiser différentes opérations de sensibilisation au don de sang :

### 4.1 Recrutement en face à face sur la voie publique :

- **Objectifs** : Recrutement de donneurs de sang sur la voie publique, dans la rue, avec proposition de prise de rendez-vous sur le lieu de collecte ciblé.
- **Application/fonctionnement** :

En amont de la prestation, le Titulaire devra fournir au mobilisateur en charge d'exécuter la prestation, une tablette numérique fonctionnelle, connectée (4G obligatoire), éventuellement accompagnée d'un stylet pour faciliter la saisie, avec une charge et les accessoires adéquats permettant de réaliser ladite prestation dans sa totalité : la tablette doit être paramétrée avec les outils nécessaires à la prise de rendez-vous (raccourcis via le site Internet de prise de rendez-vous de l'EFS, applicatif 100 % web). Le Titulaire fournira toutes les caractéristiques techniques des tablettes utilisées dans son offre.

Il est précisé que l'utilisation de la tablette est sous l'entière responsabilité du Titulaire.

L'EFS s'engage à transmettre par voie postale au Titulaire un stock trimestriel de flyers ou cartes d'horaires informatifs (A6) pour les maisons du don et des flyers spécifiques aux opérations de collectes de sang mobiles, qui seront distribués en deuxième intention si le prospect<sup>1</sup> ne souhaite pas prendre rendez-vous.

Le mobilisateur devra aller à la rencontre du public cible pour engager la conversation, échanger et inciter les prospects à prendre rendez-vous :

- Si le prospect accepte de prendre rendez-vous, le mobilisateur devra enregistrer le rendez-vous via l'interface présente sur sa tablette. Il devra faire preuve de vigilance quant à la qualité des informations recueillies pour la prise de rendez-vous, et à l'engagement réel de la personne sollicitée : ce n'est pas le nombre qui compte mais la qualité – tant sur la forme que sur le fond, les rendez-vous doivent être honorés.
- Lors de la prise de rendez-vous le mobilisateur devra obligatoirement saisir un code spécifique défini entre l'EFS et le Titulaire permettant la mise en place d'un indicateur de suivi des opérations.
- 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.

Particularités : en fonction des opérations de promotion pour le don de sang, l'EFS demandera systématiquement le port d'une tenue vestimentaire aux couleurs de l'EFS. Ces éléments se

---

<sup>1</sup> Personne interpellée dans le lieu public que le mobilisateur est en train de recruter.

composent de gilets sans manche à porter sur les vêtements et d'un trek-flag (sac à dos et oriflamme).

A partir des éléments graphiques et fichiers fournis par l'EFS, le Titulaire procédera à la réalisation et la fourniture du matériel (gilets et trek flags), sous réserve d'une validation BAT (bon à tirer) préalable par l'EFS. Ce matériel sera facturé à l'EFS aux conditions indiquées dans le bordereau de prix.

Ces derniers, gilets et trek flag seront utilisés sous l'entière responsabilité du Titulaire, le temps de la prestation. Ils seront remplacés, à ses frais, en cas de dommages, de pertes, ou de détériorations...

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.

Pour les opérations réalisées sur la voie publique, la zone géographique d'intervention (liste des rues, espace à occuper, zone à couvrir...) sera définie en amont par l'EFS AURA et devra impérativement être respectée. En cas de difficultés pour le mobilisateur 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 le mobilisateur n'arrive pas à joindre son référent EFS, le Titulaire du marché, devra faire parvenir un mail le plus rapidement possible au service communication de l'EFS AURA. L'adresse mail sera communiquée lors de la réunion de démarrage de marché, résumant la situation, la problématique rencontrée et les solutions mises en place.

## **4.2 Mise en place des prestations**

Le Titulaire du marché devra exécuter les prestations suivantes :

- Sélectionner les mobilisateurs qualifiés et les former sur l'opération et sur la mission de santé publique de l'EFS afin qu'ils soient en mesure de susciter l'engagement des prospects, non donneurs et donneurs,
- Organiser la préparation du matériel et des tenues définies et des supports nécessaires à la conduite de l'opération et le remettre aux mobilisateurs lors du briefing,
- Réaliser un bilan des opérations de recrutement en face en face (cf. point 6) du présent article 4.2)

La mise en place des prestations se fait selon les étapes suivantes qui sont détaillées ci-après :

- 1) Emission du besoin par l'EFS AURA,
- 2) Prise en compte de la demande par le Titulaire, préconisation du Titulaire et devis associé (Cf. point 6) du présent article 4.2),
- 3) Accord de l'EFS AURA,
- 4) Recrutement des mobilisateurs et chef d'équipe par le Titulaire,
- 5) Mise en place opérationnelle par le Titulaire et l'EFS AURA,
- 6) Bilan des prestations de campagne de recrutement en face en face (Cf. exemple annexe 3 du présent CCTP)

### 1) Emission du besoin de l'EFS AURA

L'EFS AURA peut émettre soit un besoin pour une opération ponctuelle en un lieu, soit pour une campagne d'opérations sur une période donnée en plusieurs lieux (exemple : campagne pour collectes étudiants de septembre à décembre). Pour préciser la demande et valider le besoin, un fichier Excel sera complété, (cf. Annexe 1 du présent CCTP).

Les demandes de l'EFS AURA interviendront dans des délais raisonnables et propices à la bonne mise en œuvre des prestations : à minima 15 jours avant l'opération (hors samedis, dimanches et jours fériés).

Avant chaque campagne de recrutement en face en face, l'EFS soumettra au titulaire une demande comprenant :

- Les objectifs et le contexte de la campagne,
- Les dates et lieux d'intervention préconisés,
- La ou les cibles choisies,
- Le nombre de mobilisateurs et la durée de la campagne.

Compte tenu de ses activités, l'EFS AURA peut émettre des commandes « urgentes » dans un délai inférieur à 15 jours. En charge au Titulaire d'indiquer à l'EFS AURA la faisabilité (ou non) de l'exécution de ces commandes urgentes.

### 2) Prise en compte de la demande par le Titulaire, préconisation du Titulaire et devis associé

Suite à la demande de prestation de l'EFS AURA, le Titulaire du marché devra confirmer la prise en compte de la demande, proposer le dispositif le plus adapté et optimisé vis-à-vis du besoin formulé et du lieu d'intervention. Il devra en cela soumettre à l'interlocuteur régional de l'EFS AURA dans les 5 jours ouvrés (hors samedis, dimanches et jours fériés), une offre de prestation globale justifiée par retour de mail comportant :

- La confirmation du nombre de mobilisateurs préconisés avec la mise à disposition d'un chef d'équipe dans le cas de plusieurs mobilisateurs,
- Le nombre de jours et d'heures nécessaires à la bonne conduite de l'opération,
- La bonne adéquation des lieux proposés par l'EFS et dans le cas contraire proposer une solution alternative. Le Titulaire a un rôle de préconisation sur les emplacements et les circuits à emprunter. Toutefois, l'EFS AURA se réserve le droit d'ajouter et/ou modifier le circuit préconisé et les lieux de l'opération,
- Les supports mis à disposition (ex : tablette, treck flag...),
- Un (rétro) planning organisationnel.

En cas de non-respect du délai de 5 jours ouvrés précités, les pénalités décrites à l'article 5.4.1 du CCAP pourront éventuellement s'appliquer.

En vertu de son devoir de conseil, le Titulaire précisera à l'EFS tout autre élément qu'il estime pertinent dans le cadre de la campagne de recrutement en face en face. Une opération dure au minimum 3 h. Elle aura pour terrain les lieux fréquentés par du public : centre-ville, voie piétonne, etc.... et s'effectueront en journée, du lundi au dimanche, y compris jours fériés. Il est précisé qu'une journée de campagne de recrutement en face en face peut commencer à 8h et se finir à 20h.

La proposition de prestation du Titulaire sera accompagnée d'une valorisation du montant global incluant l'intégralité des coûts en application du bordereau des prix : Frais de sourcing et demandes d'autorisations auprès des municipalités, gestion administrative et opérationnelle, salaires et temps de formation des mobilisateurs, frais de déplacement du mobilisateur entre son domicile et les lieux de mobilisation si ces lieux sont dans la même agglomération que son domicile, de restauration et d'hébergement, production du bilan des prestations, frais de déplacement pour les réunions de mise en place et périodique et la fourniture de tablettes numériques.

#### Déplacements non inclus dans le Prix horaire :

Déplacements du mobilisateur entre son domicile et les lieux de mobilisation et/ou de récupération si ces lieux ne sont pas dans la même agglomération que son domicile.

Ces déplacements font l'objet d'un remboursement par l'EFS selon les modalités suivantes : site internet Mappy, transport en commun et péage sur justificatifs.

### **IMPORTANT**

Les prestations indiquées sur ce devis pourront être modifiées dans un délai raisonnable de 3 jours ouvrés (hors samedis, dimanches et jours fériés),

#### **En cas d'annulation d'une prestation par l'EFS, deux cas peuvent se présenter :**

- Report possible de la prestation: l'EFS se réserve la possibilité de reporter la prestation à l'identique (volume horaire, nombre de mobilisateurs etc..) sur une autre date.
- Report impossible de la prestation: l'EFS ne peut pas reporter la prestation; dans ce cas un nouveau devis sera établi par le Titulaire annulant et remplaçant le précédent.

#### **En cas d'incapacité du Titulaire à réaliser une prestation:**

- Ce cas doit rester exceptionnel et doit être justifié par le Titulaire.
- L'EFS demandera la mise à jour du devis avec la prise en compte de cette annulation.
- En cas d'annulations répétées, l'EFS pourra appliquer les pénalités décrites à l'article 5.4.1 du CCAP.

### **3) Accord de l'EFS AURA :**

Le service Achats de l'EFS AURA validera la proposition du Titulaire par l'envoi d'un bon de commande par Email.

### **4) Recrutement des mobilisateurs, chef d'équipe et formation des équipes par le Titulaire :**

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

Tous les mobilisateurs intervenant au nom de l'EFS devront en amont de la prestation avoir été formés par le Titulaire :

- Aux techniques d'animation : technique de recrutement en face à face,

- A l'environnement et aux problématiques de l'EFS, à minima par un briefing téléphonique entre le Titulaire du marché et les mobilisateurs exécutants la prestation,
- Aux règles de sécurité à respecter.

Après notification du marché, il sera prévu, à distance :

- La remise d'un brief de formation EFS au Titulaire en début de marché. Ce brief servira à l'accompagnement des mobilisateurs et leur sera obligatoirement transmis en amont des prestations. Le Titulaire du marché devra s'assurer de la bonne compréhension des enjeux décrits dans le brief de formation par ses mobilisateurs,
- Une session de formation au Titulaire sera délivrée par l'EFS sur le don de sang et le contexte en France.

Préalablement à chaque campagne, l'EFS communiquera le brief mis à jour au Titulaire.

### ➤ Les mobilisateurs

- Les prérequis :

Les mobilisateurs sont en mesure d'interpeller, d'argumenter, de créer l'échange et le dialogue avec les prospects. Ils maîtrisent la posture et l'attitude positives, avenantes et dynamiques nécessaires à la rencontre et au recrutement. Par ailleurs, les mobilisateurs doivent être pleinement qualifiés dans les démarches de sensibilisation à vocation d'intérêt général. A cette fin, le Titulaire aura aussi formé le mobilisateur aux techniques de mobilisation/ sensibilisation dans les lieux publics en extérieur.

- La formation au recrutement en face-à-face :

Le Titulaire doit garantir une prestation qualitative. Il est donc impératif que les mobilisateurs reçoivent une formation adaptée et dispensée via le brief numérique (format pdf), présentant l'EFS, le don en France, les conditions d'accès au don, une FAQ, leur permettant de maîtriser :

- Les problématiques liées aux différents dons, selon la nature de l'opération,
- Le fonctionnement et les valeurs de l'EFS notamment la notion de service public, l'éthique, la gratuité, le volontariat,
- Les éléments de langage adéquats

Les mobilisateurs se doivent d'être rigoureux quant à l'apprentissage et la restitution de ces informations. Ce sont des porte-paroles et ambassadeurs de l'EFS. Le Titulaire du marché devra préciser à l'EFS-AURA quels sont les moyens mis en œuvre par ses équipes internes pour recruter et former les mobilisateurs.

Le référentiel de formation doit être transmis à chaque mobilisateur avant chaque prestation. L'EFS-AURA pourra demander de façon aléatoire les évaluations des mobilisateurs pour vérifier le niveau de connaissance sur le don de sang et l'E.F.S.

a) Leurs missions :

Un mobilisateur doit stimuler les prospects et les amener à s'engager de différentes manières :

- 1) La formulation explicite d'un accord pour prendre rendez-vous en ligne et réaliser la démarche en ligne aux côtés du mobilisateur,
- 2) L'accord du prospect pour contacter le site de prélèvement au numéro gratuit de la cellule régionale au 04.78.65.63.63 pour prendre rendez-vous ou consulter les collectes sur le site Internet [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr), ...

Enfin, le mobilisateur doit aussi savoir optimiser son intervention en faisant appel à des techniques liées à une expertise de terrain (temps passé par prospect, identification du profil du prospect plus ou moins proche d'un don éventuel, réponses aux objections, ...) sans faire appel à des techniques purement commerciales qui pourrait créer une pression négative ou une culpabilisation du *prospect*.

➤ Présence et rôle du chef d'équipe

Il sera demandé au Titulaire du marché d'affecter à l'exécution du marché, un chef d'équipe.

Le rôle du chef d'équipe est :

- De « coacher » les mobilisateurs sur les postures, discours, accroches, ...afin d'améliorer leur performance,
- D'être le contact privilégié du site de prélèvement de l'EFS avant et pendant l'opération,
- D'évaluer et réagir face à une situation anormale ou imprévue afin de trouver des solutions pour mener à bien la prestation,
- D'optimiser les lieux de prestation en fonction des flux de prospects,
- D'effectuer le bilan de l'opération ainsi que toute autre proposition à l'initiative du Titulaire.

5) Mise en place opérationnelle par le Titulaire et l'EFS AURA :

Pour l'EFS AURA : 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 : Transmission maximum 2 jours ouvrés avant le début de la mission

Il désignera un interlocuteur unique et privilégié aux responsables EFS en charge du suivi de l'exécution technique et administrative du marché. Il sera responsable de l'ensemble du marché (y compris en cas de co ou sous-traitance),

L'interlocuteur technique transmettra :

- Le nom et n° de téléphone du chef d'équipe (ou des mobilisateurs),
- Les photos du ou des mobilisateurs, rapide présentation : âge, centres d'intérêt, motivations, secteur géographique initial, contact téléphonique, maximum deux jours ouvrés avant la prestation,
- Un suppléant, en cas d'indisponibilité, devra également être désigné.

Pour chaque opération, le Titulaire devra s'assurer du bon déroulé de la mission et du respect des clauses du marché (horaires, lieux, nombre de mobilisateurs, etc.), et transmettre la preuve de prise du poste par l'envoi de photos afin de contrôler le port des tenues et des outils.

En cas de difficultés rencontrées lors de la prestation, les mobilisateurs devront entrer en contact immédiatement avec le référent du site de prélèvement et/ou le contact du service communication identifiés pour cette prestation afin de les informer des problématiques survenues et des solutions mises en place :

- Plan d'implantation non mis à jour,
- Rues barrées pour cause de travaux,
- Problèmes météorologiques...
- Problème avec un mobilisateur (indisponibilité, etc.)

Toute modification concernant la prestation initialement prévue devra faire l'objet d'une validation écrite préalable de l'EFS AURA, obligeant ainsi le Titulaire et/ou le mobilisateur à en référer systématiquement à l'EFS AURA et à son référent. Aucune modulation d'horaire ou modification de lieu de prestation ne pourra avoir lieu sans accord préalable de l'EFS AURA.

En cas de non-respect des conditions initiales de l'opération, des pénalités pourront éventuellement être appliquées (cf. article 5.4.1 CCAP).

#### **6) Bilan des opérations :**

Le Titulaire devra proposer un bilan qualitatif et quantitatif des retombées des opérations, en fonction du dispositif choisi comprenant les items suivants :

- Nombre de rendez-vous positionnés (indication du nom de la collecte ou de la maison du don, jour et horaire de la prise de rendez-vous) et nombre type de documentations distribués le cas échéant.
- Evaluation du flux, météo, succès et problèmes rencontrés, animateurs, conditions de réalisation, lieu, affluence,
- Profil du panel mobilisé : genre, âge, nouveaux donneurs, anciens donneurs, ressentis,
- Principales questions ou remontées des personnes démarchées, sélection de verbatim,
- Quelques photos de l'opération (3 à 5 photos) : équipe, matériel, lieu de l'opération. **Attention les photos ne doivent cibler des prospects et toute autre personne (pas de plan rapproché) ; à défaut la personne filmée doit être floutée avant transmission de la photo à l'EFS,**
- Problèmes éventuels rencontrés,
- Analyse et recommandations : points d'amélioration, recommandations pour les prochaines opérations sur la même zone (ex. : zone peu prospecte, hors non adéquat avec les flux de personnes...), etc.

**Ce bilan, sous forme d'un fichier excel (cf. modèle en annexe 3 du présent CCTP), est à transmettre à l'EFS 1 semaine après la fin de l'opération par l'intermédiaire d'un outil de partage de fichier informatique sécurisé, d'un niveau suffisant afin de garantir la confidentialité des données à caractère personnel ; cet outil informatique de partage est fourni par le Titulaire. Le soumissionnaire devra préciser dans le cadre de réponse les moyens mis en place pour sécuriser ce partage de données.**

En cas de non fourniture du bilan, des pénalités pourront éventuellement être appliquées (cf. article 5.4.1 CCAP).

## 5 SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHÉ

### 5.1 Réunion de démarrage

Dès la notification du marché, une réunion de démarrage aura lieu entre le Titulaire et l'EFS AURA. Celle-ci pourra avoir lieu soit en présentiel (site à définir en accord avec le Titulaire du marché) ou en distanciel par TEAMS.

Les 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 AURA et de son remplaçant pour la gestion administrative du marché,
- La désignation d'un représentant de l'EFS AURA et de son remplaçant pour l'exécution technique quotidienne du marché,
- Les outils mis à disposition de l'EFS AURA,
- Les coordonnées des contacts mails et téléphoniques pour assurer le suivi des prestations.

### 5.2 Réunions périodiques

- Suivi d'exécution :

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

- Réunion de suivi de contrat à la demande de l'E.F.S :

L'objectif de cette réunion visera à faire le bilan des prestations effectuées et de déterminer les axes d'amélioration.

Cette réunion sera organisée sur le site EFS de Décines ou de Saint Etienne en présence du Titulaire du marché, des services communication et achats de l'EFS AURA, et à la discrétion du Titulaire du marché, des mobilisateurs qui interviennent régulièrement.

Les frais de déplacement (et le cas échéant d'hébergement) seront à la charge du Titulaire.

## 6 CONFIDENTIALITE

Tant pendant la durée du marché public qu'après son expiration, toutes les informations et/ou tous les documents de toute nature et les données contenues dans ces supports et documents sont strictement



couverts par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le Titulaire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent marché public. Conformément aux dispositions du RGPD et de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Titulaire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans accord préalable et écrit du RPA ou de son représentant habilité, tout ou partie des informations et / ou des connaissances auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la présente consultation et tout au long de l'exécution du marché.

## 7 DOCUMENTATION A FOURNIR

Le candidat fournit la documentation demandée dans le cadre de réponse

## 8 ANNEXES CCTP

Annexe 1\_Modèle de tableau d'émission du besoin (commune aux deux lots)

Annexe 2\_Exemple de Brief

Annexe 3\_Exemple bilan des opérations