



N° consultation : 2024EFSIDFR863

Etablissement français du sang – Ile-de-France

Z.A. LEAPARK – Bâtiment B – 122-130, rue Marcel Hartmann – 94200 Ivry-sur-Seine

PRESTATIONS DE POSE ET DE RETRAIT D'ÉLÉMENTS SIGNALETIQUES POUR LE DON DE SANG

Appel d'offres ouvert

Articles L2124-2, R2124-1, R.2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS	3
2. PRESENTATION DE L'EFS	3
2.1. Les missions principales de l'EFS	3
2.1.1. Le prélèvement	4
2.1.2. La préparation	4
2.1.3. Le contrôle qualité	4
2.1.4. La qualification des dons	4
2.1.5. La distribution et la délivrance	4
2.2. Les autres missions de l'EFS	5
2.3. L'organisation de l'EFS	5
3. OBJET	5
4. DEFINITION DES PRESTATIONS	6
4.1. Description des Prestations attendues	6
4.1.1. Eléments de signalétiques concernés	6
4.1.2. Modalités d'exécution des Prestations de pose et dépose	7
4.1.3. Entretien des éléments de signalétique	8
4.1.4. Stockage et transport des éléments de signalétiques	8
4.1.5. Restitution des éléments de signalétiques	<u>89</u>
4.1.6. Interlocuteur unique	9
4.2. Modalités de demande de Prestations	9
4.3. Annulation d'une demande de Prestations	9
5. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF	9
6. DELAIS APPLICABLES	10

1. DEFINITIONS

Pour l'application et l'interprétation du présent document dans le cadre du présent marché public, les termes et expressions figurant ci-dessous ont la signification suivante. En ce qui concerne les termes et expressions ne contenant pas uniquement des majuscules, cette règle est applicable dès lors qu'ils sont utilisés avec une majuscule à la première lettre du premier mot (ex : « Marché »).

« **Bons de commande** » : les commandes passées sur le fondement de l'Accord-cadre

« **BPU** » : le bordereau de prix unitaires

« **CCAP** » : le cahier des clauses administratives particulières du Marché

« **CCTP** » : le présent cahier des clauses techniques particulières du Marché

« **DQE** » : le détail quantitatif estimatif

« **EFS** » : l'Etablissement français du sang, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du ministre chargé de la santé et constitué de treize établissements de transfusion sanguine (ETS) locaux, dont dix en métropole et trois en outre-mer

« **EFS-IDF** » : l'ETS d'Ile-de-France

« **ETS** » : établissement de transfusion sanguine, établissement local de l'EFS ne disposant pas de la personnalité juridique, dont les besoins sont coordonnés par le siège de l'EFS conformément au règlement intérieur des marchés publics de l'EFS

« **Marché** » : le présent marché public, constitué des pièces contractuelles énumérées au CCAP

« **NCR** » : une non-conformité régionale, laquelle est adressée au Titulaire en cas de manquement à ses obligations contractuelles

« **Prestations** » : les prestations (services) objets du Marché définies au CCTP

« **PSL** » : les produits sanguins labiles

« **Titulaire** » : le soumissionnaire auquel l'EFS-IDF a notifié le Marché

2. PRESENTATION DE L'EFS

Sous tutelle du ministère des affaires sociales et de la santé, l'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 en l'absence de profit.

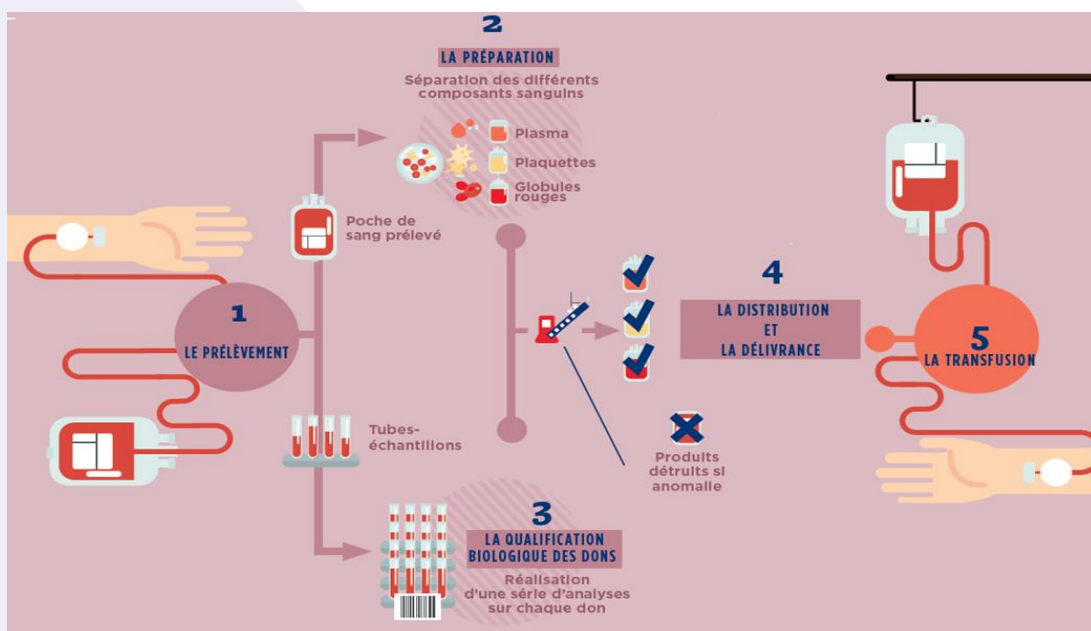
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1 500 établissements de santé publics et privés en PSL issus de ces dons de sang éthiques.

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.

2.1. 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 (ci-dessus)

2.1.1. Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

2.1.2. La préparation

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.

2.1.3. Le contrôle qualité

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

2.1.4. La qualification des dons

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.

2.1.5. La distribution et la délivrance

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 attribués 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.

2.2. Les autres missions de l'EFS

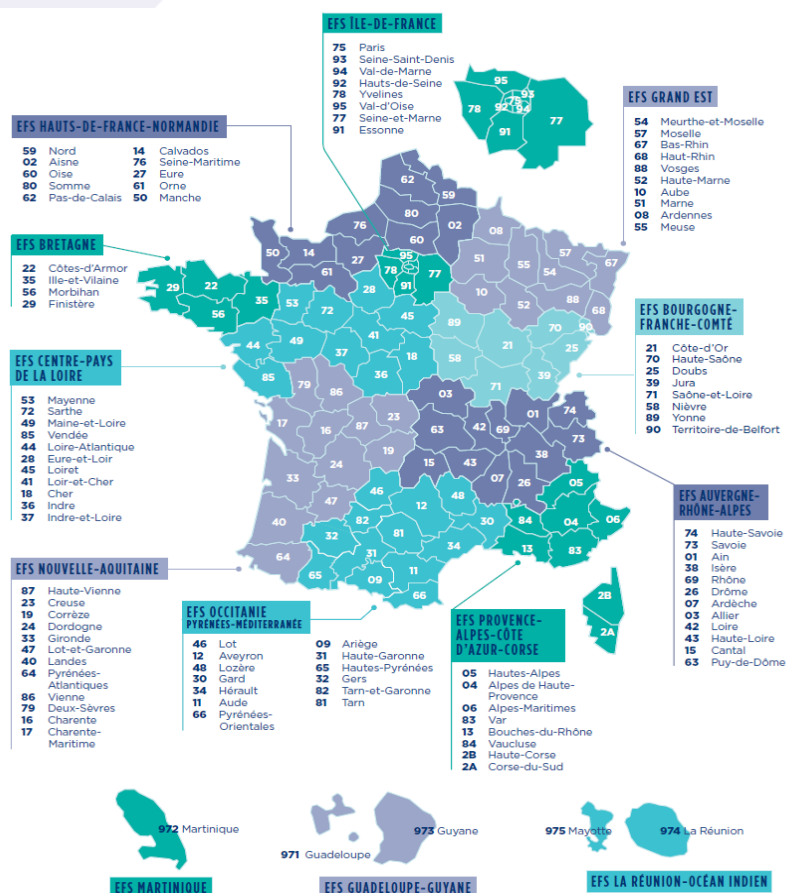
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'EFS 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...

2.3. L'organisation de l'EFS

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



Le Marché est passé pour les besoins de l'EFS-IDF.

3. OBJET

Le Marché a pour objet des prestations de pose et de retrait d'éléments signalétiques pour le don du sang.

L'EFS-IDF développe des stratégies marketing et communication ayant pour objectif principal la promotion du don de sang et l'accroissement de la fréquentation des maisons du don et collectes mobiles.

Le Marché vise à renforcer la visibilité de l'établissement auprès du grand public et à sensibiliser un large panel de citoyens à l'importance du don. Il se concentre sur une prestation complète de pose et retrait d'éléments de signalétique. Ces éléments, composés de totems, banderoles, affiches, constituent des supports essentiels pour guider et informer les donneurs potentiels.

La stratégie de communication déployée par l'EFS-IDF s'articule autour de supports visuels attractifs et informatifs, destinés à faciliter l'identification et l'accès aux points de collecte, tout en valorisant l'engagement citoyen que représente le don de sang.

Les Prestations attendues dans le cadre du Marché sont décrites dans le CCTP.

4. DEFINITION DES PRESTATIONS

4.1. Description des Prestations attendues

L'EFS-IDF a structuré sa stratégie de signalétique autour de deux dispositifs de poses spécifiques définis ci-dessous. Cette organisation permet une approche personnalisée et adaptable de la communication visuelle pour les sites de don afin d'orienter et attirer l'attention du public sur les sites de collecte, facilitant ainsi l'accès et la compréhension des lieux de don.

4.1.1. Eléments de signalétiques concernés

Les outils de communication sont les suivants :

- Banderole personnalisée (voir photo en annexe n° 1) : les dimensions des banderoles sont de 3,50 mètres de largeur sur 0,70 mètre de hauteur. Les banderoles sont personnalisées en fonction de chaque collecte. Trois feuilles de format A3 doivent être insérées dans les pochettes cousues de la banderole, elles précisent le jour, l'horaire et les coordonnées de la collecte mobile.
- Totem (voir photo en annexe n° 3) : les dimensions des totems sont de 0,60 mètre de largeur sur 1,80 mètre de hauteur. Les totems sont personnalisés en fonction de la collecte. Les documents de personnalisation sont 2 feuilles de format A3 à glisser dans l'emplacement prévu à cet effet. Un totem est composé de 2 panneaux.

100 Banderoles et 500 panneaux sont fournis par l'EFS-IDF au début du Marché et font l'objet d'un inventaire signé par le Titulaire et l'EFS-IDF.

L'EFS-IDF prévoit deux dispositifs distincts selon l'importance du plan de communication prévu et pour lesquels les éléments de signalétiques concernés pour l'exécution des Prestations diffèrent :

Dispositif n°1 : plan allégé	Dispositif n°2 : plan renforcé
1 banderole personnalisée (intégrant trois feuilles au format A3)	2 banderoles personnalisées (intégrant trois feuilles au format A3).
3 totems	12 totems

4.1.2. Modalités d'exécution des Prestations de pose et dépose

L'EFS-IDF indique au Titulaire pour chacune des Prestations commandées dans les conditions prévues à l'article ~~XX~~4.2 du CCTP, si le plan mis en œuvre est allégé ou renforcé. Le Titulaire doit donc adapter les éléments de signalétiques en fonction du plan défini comme présenté ci-dessus.

Pour les dispositifs n°1 et 2, les Prestations sont réalisées selon les phases successives suivantes :

- Etude ;
- Pose et dépose des éléments signalétiques ;
- Reporting.

4.1.2.1. Etude

Le Titulaire prend à sa charge la prise de contact avec la mairie de la commune concernée par la collecte mobile pour lequel il est sollicité. Il en identifie l'interlocuteur pertinent et obtient l'autorisation de pose des éléments de signalétique concernés. Il définit conjointement avec son interlocuteur les zones d'installation des éléments de signalétique.

Certaines collectes nécessitent l'installation de la signalétique pour une même collecte dans des communes distinctes, en ce cas, le Titulaire obtient l'autorisation de chacune des communes concernées avant la pose.

A titre informatif, certaines communes proposent une autorisation annuelle, généralement formalisée par un courrier électronique.

En l'absence de prescriptions précises sur les emplacements par le correspondant de la collectivité territoriale des lieux de pose des outils de communication, le Titulaire endosse un rôle de conseil stratégique. Il lui appartient de proposer des emplacements pertinents, son expertise étant mise à contribution pour optimiser la disposition des outils de communication.

Dans l'hypothèse où un correspondant n'accepterait pas tout ou une partie du dispositif, le service prélèvement de l'EFS-IDF est immédiatement informé. À défaut de remontée d'information, la non-pose d'un élément est considérée comme la non-réalisation de Prestation ; le Titulaire peut se voir appliqué des pénalités, conformément aux dispositions du CCAP.

4.1.2.2. Pose et dépose des éléments de signalétiques

La pose des outils est programmée entre huit et cinq jours ouvrés avant la date de la collecte. Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir une installation propre et durable.

Le retrait des outils est à programmer entre un à deux jours ouvrés suivant la date de la collecte.

En cas de pose bâclée ou non conforme aux instructions de la commune et/ou de l'EFS IDF pouvant nuire à l'image de l'EFS et réduire l'impact de la signalétique, des pénalités peuvent être appliquées, conformément aux dispositions du CCAP.

4.1.2.3. Mise à disposition d'une plateforme interactive de suivi des Prestations

Le Titulaire doit rendre accessible à l'EFS-IDF une plateforme interactive, accessible par mot de passe. Le Titulaire adapte cette plateforme aux besoins de l'EFS-IDF, dont le service prélèvement valide en début de marché le format mis en place. Le Titulaire doit transmettre, au plus tard le jour ouvré suivant la pose de la signalétique, les informations concernant celle-ci, via la plateforme, qui doit permettre l'accès aux informations suivantes :

- Informations sur la collecte mobile transmises par l'EFS-IDF : nom + date + numéro ensemble INLOG ;
- Dates de pose et de retrait des éléments signalétiques (dispositif n° 1 et 2) ;
- Le nom et les coordonnées du contact en mairie, si celui-ci a consenti au traitement de ses données personnelles sur la plateforme par le biais d'un formulaire complété et signé ;
- Nom et prénom des intervenants du Titulaire ;
- La géolocalisation, l'adresse et/ou les photos des éléments de signalétique installés sur le terrain ; les photos ne doivent pas faire apparaître de visages visibles et d'une manière générale ne doivent pas rendre des personnes identifiables (utiliser du floutage si nécessaire) ;
- Aspects qualitatifs et remarques particulières - Points d'amélioration.

Par défaut de reporting (absence de géolocalisation, photos manquantes, etc.), des pénalités peuvent être appliquées conformément aux dispositions du CCAP.

L'EFS-IDF souhaite suivre la réalisation des Prestations.

4.1.3. Entretien des éléments de signalétique

La durée de vie d'un totem est estimée à 2 ans et la durée de vie d'une banderole est estimée à 3 ans. Un état des lieux des éléments transmis au Titulaire est réalisé lors de l'inventaire en début de Marché. Ces outils sont renouvelés par l'EFS-IDF dans le cadre du Marché en cas de changement de la charte graphique ou en cas de détériorations dues à l'usure normale.

Tout endommagement (inférieur au délai de 2 ans pour les totems et 3 ans pour les banderoles) ou perte des outils doit faire l'objet d'un remplacement à la charge du Titulaire auprès du fournisseur indiqué par l'EFS-IDF.

Les éléments signalétiques doivent faire l'objet d'un nettoyage approfondi et adapté.

Ce nettoyage est contrôlé de manière aléatoire par l'EFS-IDF afin de garantir la bonne tenue et la propreté des installations.

Les produits corrosifs, abrasifs ou contenant des solvants agressifs (ex. : acétone, ammoniaque concentrée) sont proscrits pour préserver l'intégrité des supports.

4.1.4. Stockage et transport des éléments de signalétiques

Le Titulaire prend à sa charge le stockage du matériel confié par l'EFS-IDF.

Pour l'acheminement de la signalétique sur le lieu de pose ou lors de la dépose, le transport du matériel doit se faire à l'aide d'un véhicule adapté pour éviter l'usure prématurée du matériel. Notamment, les totems doivent être transportés à plat.

Dans son offre, le Titulaire s'est engagé sur la norme des véhicules qui seront utilisés dans le cadre de l'exécution des Prestations. Tout remplacement d'un véhicule servant à l'exécution du Marché ne peut se faire qu'au profit d'un véhicule présentant une norme environnementale au moins équivalente à celle présentée dans l'offre.

Le Titulaire fournit sans délai à l'EFS-IDF la carte grise de tout nouveau véhicule devant intervenir dans l'exécution du Marché.

Tout manquement à cette obligation peut donner lieu à l'application de pénalités conformément aux stipulations du CCAP.

4.1.5. Restitution des éléments de signalétiques

A la fin du Marché, le Titulaire restitue les éléments de signalétiques fournis par l'EFS-IDF dans un délai d'une semaine suivant la notification du nouveau Marché.

Un état des lieux est réalisé dans les mêmes conditions que lors de l'inventaire en début de Marché. Toute usure ou détérioration anormale du matériel rendu sera facturé au Titulaire pour remplacement par l'EFS-IDF dudit matériel.

4.1.6. Interlocuteur unique

Le Titulaire s'engage à désigner, au sein de son personnel permanent, un cadre référent ainsi qu'un suppléant qui sont les interlocuteurs privilégiés du service prélèvement de l'EFS-IDF. Ces personnes doivent faire preuve d'une disponibilité et d'une réactivité adaptées aux exigences du Marché, afin de garantir une communication efficace et une bonne coordination des Prestations. En cas de changement de l'un ou l'autre de ces référents, le Titulaire s'engage à communiquer l'identité du remplaçant au moins quinze jours avant sa prise de poste. Ce référent a pour mission principale de garantir le suivi qualité des Prestations, avec une obligation de signalement immédiat, par téléphone, de toute difficulté ou dysfonctionnement rencontré lors des interventions.

4.2. Modalités de demande de Prestations

En début de mois, ~~l'EFS-IDF transmet au titulaire~~ un planning mensuel pour le mois m+1 valant bon de commande est transmis par voie électronique au Titulaire à l'adresse indiquée par celui-ci dans sa proposition technique. Toute demande transmise à cette adresse est réputée réceptionnée par le Titulaire qui ne peut se prévaloir d'une indisponibilité de ladite adresse électronique pour se soustraire aux obligations issues du Marché... Ce document précise les dates et les adresses exactes des collectes mobiles concernées.

Des plannings rectificatifs peuvent également être communiqués, nécessitant une flexibilité opérationnelle. Ces plannings rectificatifs sont transmis au minimum 15 jours avant la date de la collecte, le Titulaire étant tenu de répondre favorablement à cette demande.

4.3. Annulation d'une demande de Prestations

L'EFS-IDF se réserve le droit d'annuler la commande d'un dispositif sur une collecte mobile dans un délai de 15 jours minimum avant exécution de la Prestation. Cette annulation ne donne pas lieu à indemnisation du Titulaire.

Toute annulation par l'EFS-IDF moins de 15 jours calendaires avant la date de début de la Prestation peut lui être intégralement facturé par le Titulaire.

5. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF

Dans le souci d'une amélioration constante des performances des sites transfusionnels de l'EFS-IDF, il est mis en place un système d'évaluation et de suivi des Prestations basé sur l'analyse d'indicateurs de qualité. Des informations issues de ce système d'évaluation et de suivi sont régulièrement adressées par l'EFS-IDF au Titulaire.

Toute anomalie constatée (non-respect des délais ou des modes opératoires, défaut de traçabilité, etc.) par l'EFS-IDF peut faire l'objet de la rédaction d'une fiche de déclaration de NCR.

Le Titulaire s'engage à répondre aux fiches qui lui sont transmises dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de son envoi. Les actions curatives nécessaires à la résolution du problème doivent être planifiées.

Parallèlement, le Titulaire accepte la réalisation d'audits de ses Prestations et s'engage à :

- Tenir l'EFS-IDF informé des démarches engagées ou envisagées en matière d'assurance de la qualité et lui faire parvenir les documents s'y rapportant ;

6. DELAIS APPLICABLES

Les délais mentionnés dans le CCTP sont les délais contractuels applicables, hormis dans le cas où le Titulaire s'est engagé dans sa proposition technique à des délais plus favorables à l'EFS-IDF. Dans ce cas, ces derniers sont les délais contractuels applicables.