Etablissement français du sang
Nouvelle- Aquitaine

PRESTATIONS DE STREETMARKETING POUR LE RECRUTEMENT DE DONNEURS DE SANG ET DE PLASMA POUR L'EFS NOUVELLE-AQUITAINE

Lot 1 : recrutement face-à-face
Lot 2 : tractage et affichage

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)

NVAQ421

SOMMAIRE

1. Dispositions générales
1.1 Objet du marché
1.2 Allotissement
1.3 Lieu d'exécution

2. Description des prestations - LOT 1 – Recrutement face-à-face

2.1 Détails du Lot 1
2.2 Mise en place des prestations

3. Description des prestations - LOT 2 – Tractage et affichage

2.1 Détails du Lot 2
2.2 Mise en place des prestations

1. DISPOSITIONS GENERALES

Objet du marché

Dans le cadre des missions de santé publique confiées à l'EFS, les missions de recrutement face-à-face plasma (lot 1) et de tractage et d'affichage (Lot 2) ont pour objectif de :

- Promouvoir des collectes de don de sang et/ou sensibiliser aux différents types de don ;
- Recruter des nouveaux donneurs de sang et de plasma
- Inciter à la prise de RDV.

Les prestations décrites dans le présent marché ont pour objectif :

- D'augmenter de manière significative le nombre de donneurs prenant RDV pour un don de plasma au sein des maisons du don de Nouvelle-Aquitaine
- D'accroitre la notoriété du don de plasma en sensibilisant le plus grand nombre

Allotissement

La présente consultation est allotie en 2 lots. Chaque lot est décomposé en postes détaillés :

Lots		Désignation
1		Recrutement face-à-face
Poste	*A*	Prestations de face-à-face sur les collectes mobiles et maisons du don
	B	Prestations de face-à-face dans l'espace public en NVAQ
2		Tractage et affichage
Poste	*A*	Prestations de distribution de tracts en NVAQ
	B	Prestations de pose d'affiches en NVAQ

LOT 1 : RECRUTEMENT FACE-A-FACE : l'organisation et la mise en place d'actions de recrutement de donneurs de sang et/ou plasma par la prise de RDV via les outils digitaux EFS sur les collectes mobiles de sang et éventuellement les Maisons du don (poste A) et dans l'espace public sur l'ensemble de la région Nouvelle-Aquitaine (poste B).

LOT 2 – TRACTAGE et AFFICHAGE : la distribution de tracts avec incitation à la prise de RDV dans différentes villes du ressort géographique de l'EFS Nouvelle-Aquitaine (poste A) et l'affichage ponctuel de proximité dans ces villes (poste B).

Les prestations doivent être assurées par des « mobilisateurs » (lot 1) et des ambassadeurs (lot 2) dûment formés et rôdés à la mobilisation citoyenne en collecte et dans la rue orientée « cause d'intérêt général » et tout particulièrement dans le domaine de la santé/social.

Lieu d’exécution

Pour chacun des lots, le Titulaire du marché pourra être amené à exécuter les prestations définies ci-dessous dans l’ensemble des villes où l’EFS Nouvelle-Aquitaine a une activité que ce soit en collecte mobile ou en Maison du don.

- 14 maisons du don (sites fixes de prélèvement) :

Agen	**Rue de la Grande Muraille, 47000 Agen**
Angoulême	Saint Michel Centre Hospitalier d'AngoulêmeRond-point de Girac 16470 Saint Michel
Biarritz	10 rue Manuel Jaudel 64200 Biarritz
Bordeaux	Hôpital Pellegrin Place Amélie Raba Léon33035 Bordeaux
Brive/Guéret	8 rue Vincent Chassaing19100 Brive la Gaillarde
Dax	Hôpital Thermal (ancien hôpital) 1 rue Labadie 40100 Dax
La Rochelle	Hôpital Saint LouisAvenue du Docteur Schweitzer 17000 La Rochelle
Limoges	98 rue Charles Le Gendre (près chu, rond-point hôpital mère-enfant) 87000 Limoges
Mont de Marsan	691 avenue Cronstadt à côté Ch Layné 40000 Mont de Marsan
Niort	40 avenue Charles de Gaullerond point de l'hôpital 79000 Niort
Pau	145 avenue de Buros64000 Pau
Périgueux	14 rue Victoria (face à l'hôpital) 24000 Périgueux
Poitiers	350 avenue Jacques Coeur Chu la Milétrie 86000 Poitiers
Saintes	33 chemin des Carrières de la Croix17100 Saintes

L’activité des équipes de prélèvements de chaque site est quotidienne (samedi selon les sites et fermeture le dimanche) en maisons du don et/ou en collectes mobiles.

2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS LOT 1 – RECRUTEMENT EN FACE-A-FACE

2.1 Détails LOT 1 : Recrutement en face-à-face

Le Titulaire devra répondre à 2 types de prestations :

Poste A : prestation de face-à-face sur les collectes mobiles et maisons du don en NVAQ
Poste B : prestation de face-à-face dans l'espace public en NVAQ voire en porte à porte.

Le Titulaire devra dédier **a minima 2 mobilisateurs par mission** qui devront impérativement être formés aux techniques de face à face et qui devront savoir :

- Susciter l'intérêt des passants dans l'espace public / donneurs sur collecte
- Mobiliser, informer, motiver, accompagner dans l'action
- Adapter leur communication non-verbale et para-verbale pour être efficaces

2.2 Mise en place des prestations face-à-face

Le Titulaire du marché doit :

- 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 pour les remettre aux mobilisateurs lors du briefing,
- Réaliser un bilan des opérations de recrutement en face-à-face

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

1) Emission du besoin par l'EFS NVAQ en proposant un planning 2 mois avant pour les 6 mois à venir,
2) Prise en compte de la demande par le Titulaire, préconisation du Titulaire et devis associé
3) Accord de l'EFS NVAQ,
4) Recrutement des mobilisateurs et chef d'équipe par le Titulaire,
5) Bilan qualitatif et quantitatif.

Emission du besoin par l'EFS NVAQ

Avant chaque campagne de recrutement en face-à-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 NVAQ pourra émettre des commandes planifiées à l'avance sur l'année sur la base d'un fichier excel et également des demandes « urgentes » (au plus tard à J-2).

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

Suite à la demande d'opération de l'EFS NVAQ, 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.

Dans le cas de commandes planifiées à l'avance, le Titulaire devra soumettre à l'interlocuteur régional de l'EFS NVAQ dans les 15 jours ouvrés maximum (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 NVAQ 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 NVAQ se réserve le droit d'ajouter et/ou modifier le circuit préconisé et les lieux de l'opération,
- Les supports mis à disposition (ex : tenues, outils de promo…),
- Un (rétro) planning organisationnel
- Un budget associé

En vertu de son devoir de conseil, le Titulaire précisera à l'EFS NVAQ tout autre élément qu'il estime pertinent dans le cadre de la campagne de recrutement en face-à-face.

Dans le cas de commandes urgentes de l'EFS (J-2) à charge du Titulaire d'indiquer à l'EFS NVAQ la faisabilité (ou non) de l'exécution de ces commandes le jour même ou le lendemain.

Délai

En cas de non-respect des délais ci-dessus, des pénalités détaillées au CCAP pourront s'appliquer.

Modifications/annulations

Les prestations indiquées sur le devis pourront être modifiées par le Titulaire dans un délai raisonnable de 2 jours ouvrés (hors samedis, dimanches et jours fériés) avant la prestation.

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

- Report possible de la prestation : l'EFS NVAQ 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 NVAQ ne peut pas reporter la prestation ; dans ce cas le Titulaire annule la prestation. Le Titulaire sera alors indemnisé selon les frais déjà engagés.

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

- Ce cas doit être systématiquement justifié par le Titulaire et ne doit pas concerner plus de 2 prestations par an.
- L'EFS NVAQ se laisse la possibilité de reporter ou d'annuler la prestation.

En cas d'annulations répétées (au-delà de 2 annulations par an) et non justifiées, l'EFS NVAQ pourra appliquer les pénalités décrites à l'article 5.4.2 du CCAP.

Recrutement et formation des équipes :

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.

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 et maîtriser la langue française.
A cette fin, le Titulaire aura formé le mobilisateur aux techniques de mobilisation/ sensibilisation dans les lieux publics et en extérieur.

- **Leurs missions :**

Un mobilisateur doit **stimuler les prospects et les amener à prendre RDV** en ligne au moment de la rencontre et accompagner le donneur dans sa démarche si nécessaire pour conclure.

En cas de question médicale, le mobilisateur peut aussi contacter la cellule régionale avant validation du RDV pour s'assurer de l'éligibilité de la personne pour le don de plasma et/ou sang.

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 pourraient 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 Chef d'équipe « terrain » sera supervisé par le « Coordinateur » du Titulaire du marché qui pilotera la mission en lien avec la Responsable EFS de la mission.

Le rôle du chef d'équipe est :
- De « coacher » les mobilisateurs sur les postures, discours, accroches, ...afin d'améliorer leur performance,
- 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 quantitatif et qualitatif de l'opération et de formuler des pistes d'amélioration si nécessaire.

Profil et recrutement des mobilisateurs

Le Titulaire du marché devra préciser à l'EFS NVAQ quels sont les moyens mis en œuvre par ses équipes internes pour recruter et former les mobilisateurs.

Formation des mobilisateurs

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

- Aux techniques d'animation : technique de recrutement en face-à-face,
- Aux éléments de langage et enjeux liés au don de plasma.
- Aux règles de sécurité à respecter.

Cette formation permettra de présenter les enjeux du don de plasma en France, les conditions d'accès au don et de disposer d'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 mobilisateurs de l'EFS NVAQ.

Au lancement du marché

Après notification du marché, au démarrage de la collaboration, l'EFS NVAQ s'engage à assurer **une session de formation** du Titulaire sur le don de sang/plasma, le contexte et les enjeux en France. Cette session sera réalisée pour l'équipe encadrant les mobilisateurs et les mobilisateurs eux-mêmes.

A l'issue de la formation, un brief de formation EFS NVAQ sera remis au Titulaire. Ce brief servira à l'accompagnement des mobilisateurs et leur sera obligatoirement transmis en amont de chaque campagne.

Durant l'exécution du marché

C'est l'équipe encadrante du Titulaire qui se chargera de former tout nouveau mobilisateur qui intégrera la mission. Ils utiliseront pour cela les outils transmis par l'EFS.

- ***Validation des acquis***

Le Titulaire du marché devra s'assurer de la bonne compréhension des enjeux décrits dans le brief de formation par ses mobilisateurs.

Un test de validation de ces acquis, sera systématiquement réalisé à l'issue de toutes sessions de formation. Ce test sera créé conjointement par l'EFS NVAQ et le Titulaire.

Tous ces bilans seront adressés à la Responsable de la mission de l'EFS pour analyse et validation des profils.

- ***Equipement***

Le Titulaire veillera à ce que chaque mobilisateur reçoive au plus tard le premier jour de la mission :

  - Des vêtements et accessoires aux couleurs de l'EFS NVAQ, mis à disposition à titre gracieux par ce dernier qui en reste le propriétaire,
  - Les documents fournis par l'EFS NVAQ : éléments de langage et script, flyer explicatif sur le don de plasma
  - QR code pour la prise de RDV (affiche / flyer ou autre support)

Le Titulaire doit également prévoir tout accessoire ou support nécessaire à la mission pour soutenir les équipes de mobilisateur pour les missions de la prestation 1 et 2 (téléphone, tablette, banner, compteur digital…). Ils pourront être définis au lancement du marché.

Afin d'éviter les éventuelles pertes de vêtements et accessoires fournis par l'EFS, le prestataire s'engage en fin de collaboration, à restituer à l'EFS les vêtements et accessoires fournis par ce dernier propres et en bon état. Le Titulaire gère ce matériel mis à disposition et en cas de vêtements et accessoires manquants, l'EFS adressera au prestataire une facture représentant le coût de remplacement des effets non restitués (à titre indicatif, la tenue coûte en moyenne 40€).

Recommandations obligatoires : coiffure permettant d'avoir un visage dégagé, écharpes discrètes et cachées, pas de capuche, pas de sac à dos ou sac à main. La tenue EFS (casquette, tee-shirt, coupe-vent…) devra être retirée durant le temps de pause/déjeuner des animateurs.
Ponctuellement, sur demande de l'EFS-NVAQ, les animateurs pourront être amenés à porter des accessoires promotionnels fournis par l'EFS-NVAQ tels que la tenue de la mascotte EFS, un sac ballon marcheur, etc.

Le prestataire peut également, avec validation préalable de l'EFS, produire ses propres outils de visibilité.

Réalisation de la prestation : process prise de RDV

Une opération dure au minimum 2h de travail effectif par jour. Elle aura pour terrain les collectes de l'EFS (maison du don ou collecte mobile) et/ou les lieux fréquentés par du public : en centre-ville, voie piétonne, campus etc.…, voire en porte à porte et s'effectueront en journée, du lundi au samedi ; étant acté que la journée peut commencer à 8h et se finir à 20h.

Le coordinateur du Titulaire devra s'assurer pour chaque opération du bon déroulé de la mission et du respect des clauses du marché (horaires, lieux, nombre de mobilisateurs, etc.).
Pour cela au démarrage de chaque mission terrain, le coordinateur du Titulaire de la mission devra valider la bonne maîtrise des éléments de langage avec chaque mobilisateur, rappeler le contexte et les objectifs de prise de RDV ainsi que les règles de fonctionnement et comportement à respecter durant la mission.

Dans le cadre du **poste A du lot 1 (sur une collecte EFS NVAQ ou une maison du don),** le référent EFS NVAQ local pourra également compléter ce briefing sur place.

Dans le cadre du **poste B du lot 1 (dans la rue),** le Titulaire devra transmettre la preuve de prise du poste par l'envoi de photos afin de contrôler le port des tenues et des outils.

Prise de RDV

Les rendez-vous seront pris en face-à-face avec le donneur après avoir vérifié leur possible éligibilité (âge, poids) en :

1. Se connectant sur l'agenda de la Maison du don la plus proche pour convenir du moment le plus opportun avec le donneur grâce à un smartphone (celui du donneur ou celui de mobilisateur).

2. En recensant également le rendez-vous sur un document à part afin de livrer à l'EFS un fichier Excel de suivi dont le contenu sera précisé lors de la réunion de lancement (

Les données sont formatées et livrées via une interface sécurisée mise à disposition par le Titulaire selon les critères définis par l'EFS NVAQ. Ces éléments seront également précisés lors de la réunion de lancement.

En cas de difficultés/modifications de la prestation sur place

Le chef d'équipe devra **contacter immédiatement la Responsable de la mission EFS NVAQ** afin de l'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 NVAQ, obligeant ainsi le Titulaire à en référer systématiquement au Responsable de l'EFS NVAQ.
Aucune modulation d'horaire ou modification de lieu de prestation ne pourra avoir lieu sans accord préalable de l'EFS NVAQ.
En cas de non-respect des conditions initiales de l'opération, des pénalités pourront éventuellement être appliquées conformément à l'article 5.4 du CCAP.

Analyse et bilan des prestations

Planning post-mission

J+1 : au plus tard le lendemain de l'opération, le Titulaire informera l'EFS NVAQ du **nombre de RDV pris** (bilan quantitatif) sur le lieu de prestation. Cela peut être fait via SMS, email ou appel.

J+2 : le fichier excel contenant les rdv pris par mission et les infos utiles à l'EFS NVAQ doit être livré à J+2 après la fin de la mission sur un serveur 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 Titulaire devra préciser dans le cadre de réponse les moyens mis en place pour sécuriser ce partage de données.

J+7 : le Titulaire fournira un **bilan terrain qualitatif et quantitatif** des retombées de chaque campagne, en fonction du dispositif choisi comprenant les items suivants :

- Le **nombre de rendez-vous pris**
- Principales questions ou remontées des personnes démarchées, sélection de verbatim, succès et problèmes 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.
- Quelques photos de l'opération : équipe, matériel, lieu de l'opération.

Attention les photos ne doivent pas cibler des prospects ou toute autre personne (pas de plan rapproché), à défaut la personne photographiée devra être floutée avant transmission de la photo à l'EFS.

En cas de non fourniture du bilan, des pénalités pourront éventuellement être appliquées.

J+2mois : l'EFS NVAQ fournira un bilan complet de la prestation (PPT) et un fichier excel recensant le nombre de RDV pris et présentés par mission via l'outil de partage de fichier informatique sécurisé du Titulaire. Ce document servira de base de facturation.

Traitement des éventuelles anomalies

Si la prise de RDV s'avère incomplète après vérification et que des informations manquent, les donneurs sont contactés par le Titulaire par téléphone afin de rectifier les rendez-vous. Une fois corrigés, dans le cas où ils peuvent l'être, les rendez-vous sont transmis à l'EFS.

3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS LOT 2 - TRACTAGE ET AFFICHAGE

Détail du LOT 2 – Tractage et affichage

Le Titulaire devra répondre à 2 types de prestations :

- **Poste A : Tractage :** organisation de distributions de tracts (main à la main), ou déambulation avec une affiche + QR code dans des lieux publics, lors de manifestations, autour de collectes ou maisons du don… pour accroître la visibilité et créer du trafic sur nos lieux de collecte sur une période donnée. Le but de cette prestation est de sensibiliser les passants au don de sang **et de les inviter à prendre RDV.** Si l'opération a lieu le jour de la collecte les donneurs sont invités à s'y rendre avec ou sans RDV. Ce n'est pas une simple distribution de flyers

- **Poste B : Affichage** : pose d'affiches A4 ou A3 dans les commerces d'une zone stratégique identifiée par l'EFS-NVAQ afin d'augmenter la visibilité d'une collecte de sang ou d'une maison du don.

Mise en place des prestations – Tractage et affichage

Emission du besoin

Le planning mensuel des opérations de tractage, affichage est fourni par l'EFS-NVAQ et validé en accord avec le Titulaire, le 20 du mois précédent, dernier délai (ex : pour les opérations de septembre, le planning sera arrêté le 20 août dernier délai). L'EFS-NVAQ peut organiser plusieurs opérations simultanées sur le territoire de la région.

Cette planification centralise toutes les missions quotidiennes de tous les sites de l'EFS-NVAQ pour le mois à venir : le dispositif, les horaires des missions, les lieux des missions, le nombre d'animateurs, le nombre de flyers, le nombre d'affiches, le matériel d'animation (port de la mascotte ou d'un ballon marcheur, etc.).

L'EFS-NVAQ peut également ajouter ou supprimer des opérations en urgence notamment en fonction de la situation des réserves en produits sanguins. Les demandes urgentes feront l'objet d'une demande par mail signalée comme urgente (moins d'une semaine avant l'intervention) doublée d'un appel téléphonique en cas de délai très urgent (24 à 48 heures avant l'opération).

Prise en compte de la demande par le Titulaire

A réception du planning fourni par l'EFS-NVAQ, le Titulaire du marché établit, dans un délai de 48h maximum, un devis conforme aux prix du marché, et en ajoutant, le cas échéant, les frais de déplacement inhérent à chaque lieu de prestations (frais de route uniquement, les frais de restauration étant inclus dans les prix unitaires des prestations).
Il précise ainsi pour chaque site, le coût des opérations relatives :

- Au tractage pour les collectes mobiles par site de rattachement ;
- Au tractage pour les maisons du don par site de rattachement ;
- A l'affichage pour les collectes mobiles par site de rattachement ;
- A l'affichage pour les maisons du don par site de rattachement.

Accord de l'EFS

La validation du devis par l'EFS est matérialisée par l'édition d'un bon de commande et transmis au Titulaire par tout moyen permettant de leur donner date de réception certaine.

Les bons de commande sont émis à tout moment, à compter de la date de notification de l'accord-cadre. Ils indiquent :

- Le numéro d'enregistrement du présent accord-cadre et du lot ;
- La durée de validité du bon de commande ;
- La nature, les références et les quantités de Services concernés ;
- Le prix unitaire contractuel HT des Services ;
- Le montant total HT du bon de commande ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le lieu de livraison et la date d'exécution souhaitée ;
- Eventuellement, les conditions particulières d'exécution des Services.

Recrutement et formation des animateurs

Le Titulaire aura la charge de recruter et former les animateurs pour les différentes prestations demandées par l'EFS-NVAQ.

Sur une même opération pourront être demandés de un à quatre intervenants simultanés.

Les prérequis :

Le Titulaire devra sélectionner des animateurs en mesure d'interpeller, d'argumenter, de créer l'échange et le dialogue avec les passants. Ils maîtrisent la posture et l'attitude positives, avenantes et dynamiques nécessaires à la rencontre et au recrutement.

Il ne s'agit pas d'une démarche de « street-marketing massive », l'interactivité est au cœur de la rencontre entre l'animateur et le public. Par ailleurs, les animateurs doivent être pleinement qualifiés dans les démarches de sensibilisation à vocation d'intérêt général et de santé publique. A cette fin, le Titulaire aura aussi formé l'animateur aux techniques de mobilisation/ sensibilisation et distribution dans les lieux publics en extérieur.

Formation des animateurs au tractage :

Le Titulaire doit garantir une prestation qualitative. L'EFS-NVAQ proposera pour cela une formation au Titulaire. Il est impératif que les animateurs reçoivent une formation adaptée, 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 précis et adéquats

Les animateurs 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-NVAQ quels sont les moyens mis en œuvre par ses équipes internes pour recruter et former les mobilisateurs.

Le support de formation doit être transmis à chaque animateur avant chaque prestation. L'EFS-NVAQ pourra demander de façon aléatoire des grilles de notation pour vérifier le niveau de qualification des animateurs.

Les animateurs, pour chaque mission, devront connaitre la cible, le périmètre défini, les horaires de la prestation, les éventuelles personnes à contacter ou particularités de la prestation ainsi que les attentes de l'EFS-NVAQ en matière de reporting, la façon de se présenter et la tenue vestimentaire.
Dans le cas de certaines campagnes, l'EFS-NVAQ fournira des documents et des éléments de langage relatifs aux prestations d'évènements spécifiques (notamment pour d'autres types de don que le don de sang).
Le Titulaire s'engage à fournir des intervenants en parfaite adéquation avec les exigences de l'EFS-NVAQ.
Si, au cours de l'exécution du marché, il s'avère que la qualité des prestations ou l'attitude d'un ou plusieurs intervenants se révèlent insatisfaisantes, l'EFS-NVAQ se réserve le droit, par demande écrite et motivée, d'exiger du Titulaire le remplacement dudit intervenant.

Mise à disposition du matériel

Affiches et flyers

Les affiches et flyers seront mis à disposition du prestataire dans les locaux de l'EFS : un seul point d'enlèvement situé au 7 rue Jean Perrin 33600 Pessac ou dans chaque maison du don de la région (cf annexe : liste et adresses des maisons du don de la région). L'organisation sera à confirmer avec le titulaire après notification du marché.

Le prestataire sera informé de la mise à disposition de la dotation par mail à J-7 de la date prévue pour la prestation visée. Il incombera au Titulaire de récupérer cette dotation sur rendez-vous avec la ou les personnes référentes dans chaque maison du don, dont les coordonnées seront communiquées au titulaire après notification du marché.

Equipement

Le Titulaire veillera à ce que chaque mobilisateur reçoive au plus tard le premier jour de la mission :

- Des vêtements et accessoires aux couleurs de l'EFS NVAQ, mis à disposition à titre gracieux par ce dernier qui en reste le propriétaire,
- Les documents fournis par l'EFS NVAQ : éléments de langage et script, flyer explicatif sur le don de plasma
- QR code pour la prise de RDV (affiche / flyer ou autre support)

Le Titulaire doit également prévoir tout accessoire ou support nécessaire à la mission pour soutenir les équipes de mobilisateur tant pour les missions de la prestation 1 et 2 (téléphone, tablette, banner, compteur digital…). Ils pourront être définis au lancement du marché.

Afin d'éviter les éventuelles pertes de vêtements et accessoires fournis par l'EFS, le prestataire s'engage en fin de collaboration, à restituer à l'EFS les vêtements et accessoires fournis par ce dernier propres et en bon état. En cas de vêtements et accessoires manquants, l'EFS adressera au prestataire une facture représentant le coût de remplacement des effets non restitués (à titre indicatif, la tenue coûte en moyenne 40€).

Recommandations obligatoires : coiffure permettant d'avoir un visage dégagé, écharpes discrètes et cachées, pas de capuche, pas de sac à dos ou sac à main. La tenue EFS (casquette, tee-shirt, coupe-vent…) devra être retirée durant le temps de pause/déjeuner des animateurs.
Ponctuellement, sur demande de l'EFS-NVAQ, les animateurs pourront être amenés à porter des accessoires promotionnels fournis par l'EFS-NVAQ tels que la tenue de la mascotte EFS, un sac ballon marcheur, etc.

Réalisation de la mission

Poste A : Tractage

Elles peuvent aller d'une heure d'intervention à un maximum de dix heures par jour et par agent (transport inclus). L'amplitude horaire maximum des opérations de tractage demandées est de 7h à 19h, du lundi au dimanche, jours fériés compris. Pour information, la majorité des opérations est réalisée en semaine, de façon ponctuelle le samedi, et très occasionnellement le dimanche ou jour férié.

Un stock suffisant de supports sera remis par le Titulaire en amont de la prestation 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. La distribution doit être qualitative (pas de distribution de tract de manière « industrielle »), chaque remise de tract doit être accompagnée d'un argumentaire. L'animateur devra également proposer aux personnes sollicitées, la prise de rendez-vous sur l'application Don de sang ou sur le site Internet, à partir d'un smartphone.

La zone géographique d'intervention (liste des rues, espace à occuper, zone à couvrir…) sera définie en amont par l'EFS-NVAQ. Les animateurs devront aller à la rencontre des passants (pas de distribution statique) individuellement ou en binôme sur un même lieu, de manière à être visibles.

Dès lors que la prestation se déroule simultanément à une collecte, les animateurs pourront être tenus de se présenter au responsable EFS de la collecte afin de signaler le début de leur prestation.

La distribution de tracts se déroulera auprès du grand public dans diverses villes du ressort géographique de l'EFS-NVAQ. La distribution de tracts pourra se dérouler en centre-ville, sur un marché, à la sortie d'un lycée ou dans son enceinte, à la sortie d'une école primaire ou collège, sur un campus universitaire, dans l'enceinte d'un supermarché ou d'un centre commercial ou tout autre lieu ou circuit défini par l'EFS-NVAQ.
Pour les distributions se déroulant sur un territoire le nécessitant, le prestataire effectuera les demandes d'autorisation nécessaires.

En cas de problèmes ou d'interrogations sur le lieu de la distribution des tracts (très peu de monde, lieu fermé, etc.), les animateurs avertiront aussitôt le Titulaire qui, avant de prendre une quelconque décision, en avertira aussitôt la direction de la communication de l'EFS-NVAQ.

De même, en cas de problèmes d'horaires ou autres (problème de transport, retard, difficulté liée au lieu, etc.) l'animateur en avertit aussitôt le Titulaire qui, avant de prendre une quelconque décision, en avertit aussitôt la direction de la communication de l'EFS-NVAQ.

Aucune modulation d'horaire ne pourra avoir lieu sans validation préalable de la direction de la communication de l'EFS-NVAQ.

En cas de tractage pendant toute une journée, le Titulaire proposera une organisation permettant d'assurer la continuité des prestations tout au long de la journée.

Poste B : Affichage

Il s'agit de démarcher les commerces (restaurants, boulangeries, snacks, pharmacies, supérettes, boutique de prêt à porter, etc.) et lieux de vie (mairies, centres culturels, cabinets médicaux, etc.) du secteur défini dans le planning pour poser les affiches sur les vitrines ou, en cas de refus, sur un espace visible par la clientèle. Les animateurs sont tenus de diffuser la totalité des affiches à la date définie au contrat.

Les animateurs devront obtenir l'autorisation du commerçant ou du responsable de la structure pour déposer des affiches. Ils devront se présenter et/ou répondre aux questions en se référant aux éléments de langage fournis par l'EFS-NVAQ.
Les supports seront récupérés en amont de la prestation sur un site de l'EFS-NVAQ.

Le Titulaire réalise la mission à J-8 de la date de la collecte de sang (+/- 3 jours), hors dimanche.

Analyse et bilan

Poste A - Tractage : un reporting sur chaque opération réalisée, est attendu par l'EFS-NVAQ, sous un délai de 3 jours pour une demande spécifique émise par la direction de la communication de l'EFS-NVAQ. Il centralisera les informations suivantes :

- Nature de la prestation
- Date de la prestation
- Lieu de la prestation
- Horaires de la prestation
- Dispositif mis en place
- Nombre d'heures,
- Nombre d'hôtes/ses, total des heures,
- Volumes livrés,
- Volumes distribués,
- Pertinence du lieu,
- Pertinence des horaires,
- Difficultés rencontrées,
- Analyse et recommandations.

Poste B - Affichage : l'obtention de l'autorisation d'affichage sera matérialisée par un tampon. L'ensemble des tampons recueillis devra être centralisé par le Titulaire pour l'édition du reporting à adresser à la direction de la communication de l'EFS-NVAQ. Un autre système de suivi pourra être envisagé avec le Titulaire s'il est jugé pertinent. Les modalités spécifiques (tableau Excel, plateforme web, diaporama, photos, etc.) des reportings seront validées par l'EFS-NVAQ en début de marché et pourront être aménagées en cours d'exécution d'un commun accord entre les parties. Ce reporting devra être adressé sur demande de l'EFS-NVAQ à la direction de la communication de l'EFS-NVAQ sous un délai de 3 jours.