
ETABLISSEMENT FRANCAIS DU SANG – ILE-DE-FRANCE

Léa Park – Bâtiment B
122-130, rue Marcel Hartmann
94200 Ivry-sur-Seine

**PRESTATIONS DE FORMATION MANAGERIALE, D'ATELIERS DE
PARTAGE DE PRATIQUES ET DE COACHING D'ACCOMPAGNEMENT**

Consultation n° 2019EFSIDFR480

Procédure adaptée

Articles L. 2123-1, R. 2123-1, 3° et R. 2123-4 à R. 2123-7 du Code de la commande publique

Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande

Marché public de services

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

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS	4	
2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG	4	
2.1. Missions principales	4	
2.1.1. Prélèvement		5
2.1.2. Préparation		5
2.1.3. Contrôle qualité		5
2.1.4. Qualification des dons		5
2.1.5. Distribution et délivrance		6
2.2. Autres missions	6	
2.3. Organisation	6	
3. OBJET	7	
4. CONTEXTE ET ATTENDUS DE LA PRESTATION	8	
4.1 Management Hiérarchique	8	
4.1.1 Contexte		8
4.1.2 Attendus de la formation à l'entretien annuel d'évaluation		8
4.1.3 Attendus du coaching		8
4.2 Les chefs d'équipe immuno-hématologie / préparation	9	
4.2.1 Contexte		9
4.2.2 Attendus		9
4.3 Techniciens expert	9	
4.3.1 Contexte		9
4.3.2 Attendus		10
4.4 Infirmières EPDI	10	
4.4.1. Contexte		10
4.4.2. Attendus		10
4.5 Médecins et pharmaciens biologistes	11	
4.5.1 Contexte		11
4.5.2 Attendus		11
5. INGÉNIERIE DE FORMATION	11	

6. PROFILS DES INTERVENANTS	11
7. ORGANISATION LOGISTIQUE GESTION ADMINISTRATIVE	ET 12
7.1 Inscriptions	12
7.2 Logistique	12
7.3 Gestion administrative	12
7.4 Mesures particulières pendant la crise sanitaire	13
7.4.1 Hygiène et sécurité	13
7.4.2 Formation à distance	14
8. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF	14
8.1 Traitement des anomalies	14

1. DEFINITIONS

EFS : Etablissement français du sang, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du Ministre chargé de la santé et constitué de treize ETS, dix en métropole et trois en outre-mer

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

EFS-IDF : l'ETS d'Ile-de-France

Titulaire : le soumissionnaire auquel l'EFS-IDF aura notifié le Marché

Marché (ou Accord-cadre) : le présent marché public, accord-cadre sur la base duquel seront émis des bons de commande constitué des pièces contractuelles énumérées à l'article 4 du CCAP

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

CCTP : le présent cahier des clauses techniques particulières

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

2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

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.

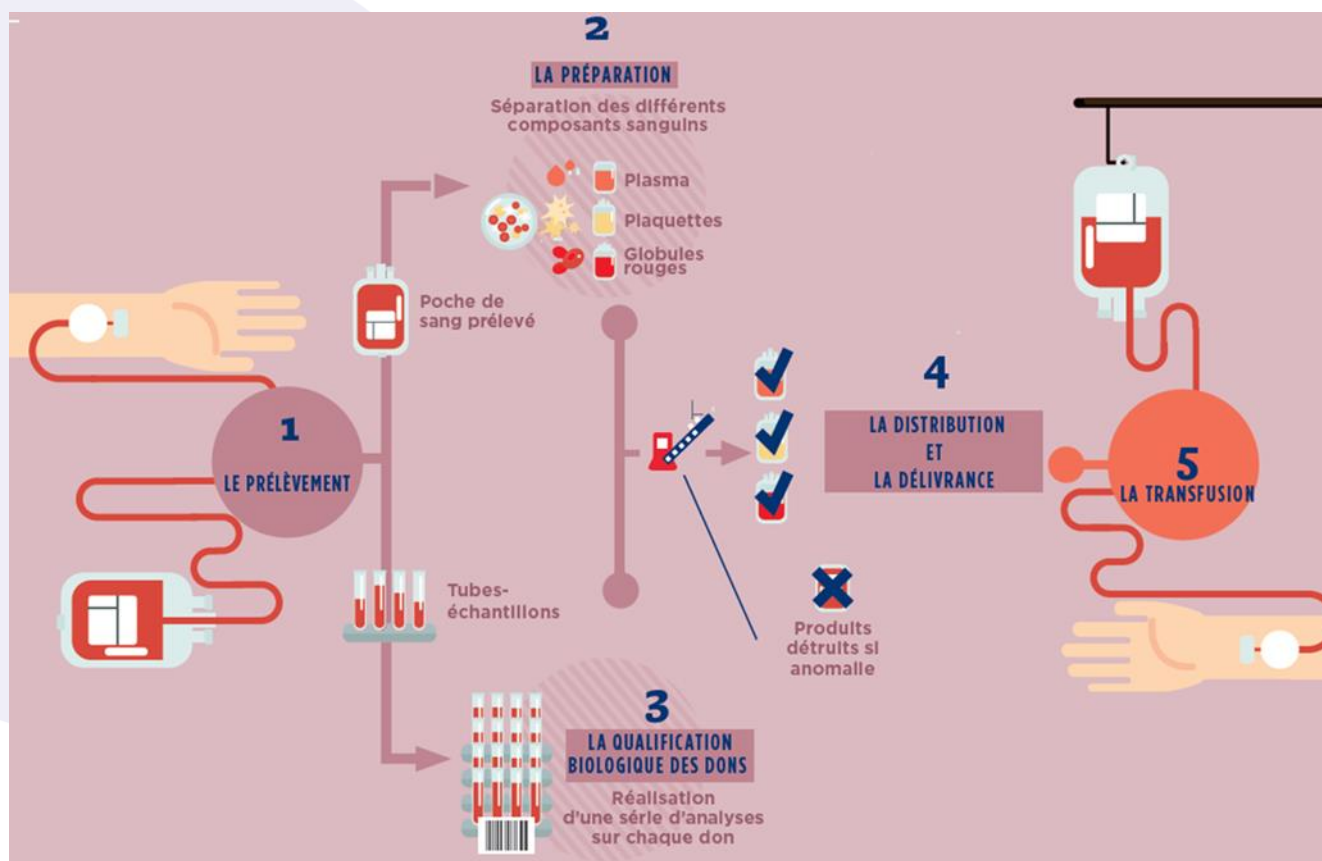
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

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.

2.1. Missions principales

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

2.1.1. 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. 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. 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. 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. Distribution et 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. Autres missions

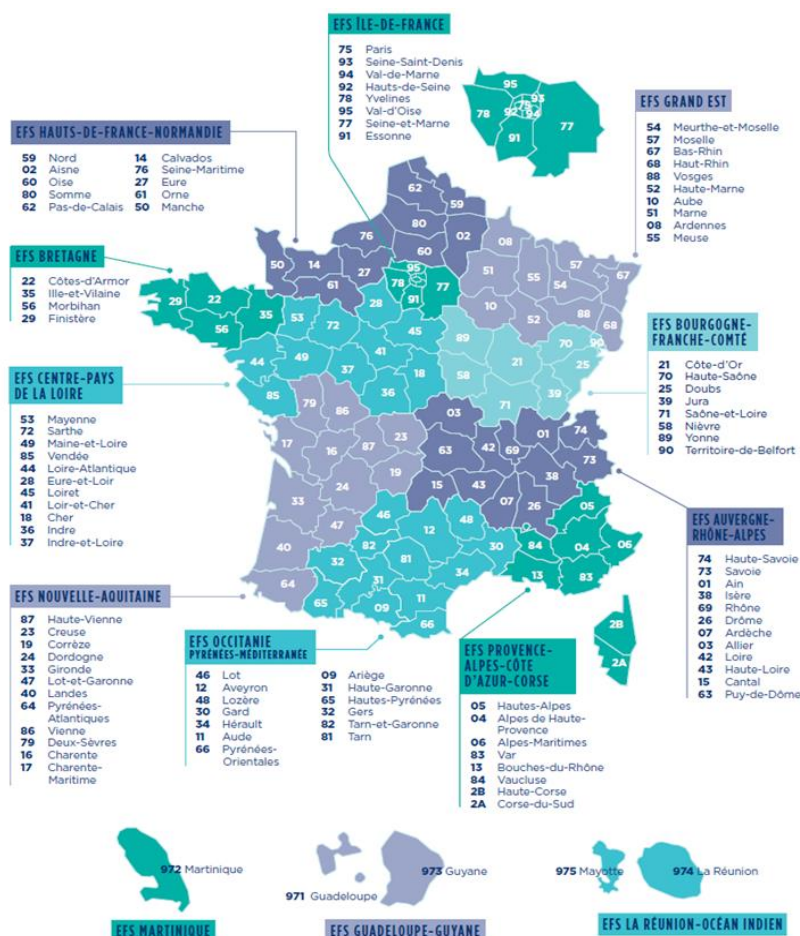
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

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...

2.3. Organisation

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.

L'EFS est chargé de gérer le service public transfusionnel et ses activités annexes sur leurs régions respectives.

L'ETS Ile de France est présent sur les 8 départements administratifs de la région. L'ETS Ile de France (IDFR) organise près de 3.000 jours de collectes par an et gère 13 sites fixes de prélèvements sur le territoire régional.

3. OBJET

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de formation en management, coaching et d'accompagnement à la fonction d'encadrement et pour certains métiers en émergence au sein de l'établissement.

Prestations	Public	Nombre de participants maximum par session	Durée de la session	Nombre de session annuelle envisagé (information indicative)	Nombre estimatif de collaborateurs concernés / an
Formation à l'entretien annuel d'évaluation	Nouveaux managers hiérarchiques à l'EFS IDF	10	2 jours consécutifs (session journalière de 7h)	1 à 2 sessions (en fonction des recrutements)	20
Coachings individuels dans le cadre d'une prise de fonction	Managers hiérarchiques		1 coaching (5 séances de 2h)	5 à 10	10
Ateliers de partage	Chefs d'équipe immuno-hématologie / préparation	10	1 journée (session de 7h)	3 sessions	30
Ateliers de partage	Techniciens expert	12	1 journée (session de 7h)	1 session	12
Accompagnement à la prise de fonction	Infirmières entretien pré – don infirmier (EPDI)	10	2 jours consécutifs (session journalière de 7h)	1 à 2 sessions	20
Ateliers de partage	Infirmières EPDI	8	1 journée (session de 7h)	2 à 5 sessions	24
Ateliers de partage	Médecins/pharmaciens biologistes	12	1 journée (session de 7h)	1 à 3 sessions	18

4. CONTEXTE ET ATTENDUS DE LA PRESTATION

4.1 Management Hiérarchique

4.1.1 Contexte

A la suite d'un audit des pratiques managériales réalisé par un cabinet, un parcours managérial a vu le jour en 2015 afin d'accompagner l'établissement en pleine mutation.

Dans ce cadre les managers hiérarchiques ont été formés sur les thématiques suivantes sur la période 2015-2017:

- Valorisez et motivez vos collaborateurs par le feedback
- Accompagnez votre équipe dans une démarche d'appropriation du changement
- Gestion du stress
- Gestion des conflits

Tout au long du parcours, les managers ont bénéficié d'ateliers de partage leur permettant l'échange de pratiques.

Depuis 2017, le parcours managérial a été internalisé et centralisé sur la pratique RH du quotidien.

Les managers sont formés sur les thématiques suivantes :

- L'entretien de recrutement
- Le droit du travail
- La qualité de vie au travail
- La formation professionnelle.

Par ailleurs certaines formations sont récurrentes afin d'accompagner les nouveaux managers dans leur prise de fonction ou dans leur changement de poste.

4.1.2 Attendus de la formation à l'entretien annuel d'évaluation

Les nouveaux managers bénéficient d'une formation obligatoire à l'entretien annuel d'évaluation. La formation a lieu nécessairement au 1er trimestre de chaque année, en amont de la campagne d'évaluation.

Au terme de cette formation, les nouveaux managers de l'EFS devront être capables de préparer et de mener l'ensemble des entretiens annuels et professionnels de leurs équipes selon le calendrier et la trame en vigueur. Le prestataire devra s'approprier les formulaires en vigueur à l'EFS.

4.1.3 Attendus du coaching

Au besoin, les collaborateurs prenant une fonction managériale ou évoluant dans cette fonction peuvent bénéficier d'une prestation d'accompagnement individuel type coaching.

Le coaching a comme objectif le développement des compétences et potentiels du coaché :

- en lui permettant de clarifier ses objectifs et de définir pour lui-même les solutions et les mises en action nécessaires pour les atteindre ;
- En l'aidant à prendre conscience de ses freins, pour lui permettre d'optimiser la mise en œuvre de son management au quotidien.

Les objectifs du coaching individuel sont toujours fixés au démarrage du coaching en présence du coaché et de son supérieur hiérarchique (entretien physique ou téléphonique).

Toutes les catégories de managers sont éligibles à cette prestation (managers de proximité, managers intermédiaires, membres du CODIR).

Au démarrage du coaching, le Titulaire propose à minima deux profils de coach à chaque collaborateur qui débute un cycle de coaching. Le coaché doit pouvoir bénéficier d'entretiens préalables pour faire son choix.

A chaque nouveau coaching, le service formation de l'EFS-IDF remet à la personne coachée et à son manager le document d'information sur le déroulement d'un coaching-type que le Titulaire a remis dans sa proposition technique.

Un suivi mensuel des coachings en cours est fourni par le Titulaire au service formation, mentionnant :

- Nom de la personne coachée
- Nom du coach
- Date de début du coaching
- Nombre de séances réalisées
- Eventuels points de blocage

Les coachings sont réalisés dans les locaux de l'EFS ou dans des locaux mis à disposition par le Titulaire (site accessible en métro) En raison de la situation sanitaire, certains rendez-vous pourront se tenir à distance (par téléphone ou via l'outil TEAMS).

4.2 Les chefs d'équipe immuno-hématologie / préparation

4.2.1 Contexte

A la suite de la réorganisation des activités d'IH/Distribution, le nombre de chefs d'équipe a été renforcé au laboratoire. Ils sont les relais des cadres d'activité sur les sites de taille importante.

Pour les accompagner dans leur prise de fonction, les chefs d'équipe ont bénéficié d'une formation « Management fonctionnel » et d'ateliers de partage 2 fois par an afin qu'ils puissent se rencontrer, échanger sur leurs problématiques communes, et ainsi renforcer l'esprit de communauté. A leur demande, ces ateliers ont été pérennisés en 2020.

L'activité de Préparation des PSL compte également des chefs d'équipe, pour lesquels il est envisagé des ateliers d'échanges de pratiques, à raison de 2 fois par an.

4.2.2 Attendus

Les attendus de ces deux journées d'ateliers de partage sont les suivants :

- Comparer les points de vue au travers de cas concrets et avancer sur des problématiques à l'aide des différents points de vue exprimés ;
- Mutualiser et unifier les bonnes pratiques ;
- Tisser un réseau de pairs avec qui échanger au sein de l'établissement.

4.3 Techniciens expert

4.3.1 Contexte

Le métier de technicien expert est également apparu du fait de la réorganisation des activités d'IH/Distribution. Ce sont des techniciens de laboratoire expérimentés qui préparent le travail des biologistes. Leur mission réside dans l'anticipation, l'organisation du travail, le choix des techniques utilisées, la planification des flux.

Très bons pédagogiquement, ils sont également amenés à expliquer les procédures, à donner du sens, à relayer les informations, les décisions prises.

Ils ont bénéficié en 2018 d'une formation de 2 jours pour travailler sur leur posture, et vont bénéficier en 2021 d'une formation technique.

4.3.2 Attendus

Les attendus de ces deux journées d'ateliers de partage sont les suivants :

- Comparer les points de vue au travers de cas concrets et avancer sur des problématiques à l'aide des différents points de vue exprimés ;
- Mutualiser et unifier les bonnes pratiques ;
- Tisser un réseau de pairs avec qui échanger au sein de l'établissement.

4.4 Infirmières EPDI

4.4.1. Contexte

Les infirmières EPDI sont des infirmières qui réalisent « l'entretien pré-don » auprès des donneurs de sang afin de s'assurer que ces derniers ne présentent pas de contre-indication au don.

Ces entretiens étaient auparavant réalisés exclusivement par des médecins.

Après une phase d'expérimentation concluante menée en 2017, le métier d'infirmière EPDI (Entretien Pré Don Infirmier) a été pérennisé et de nouvelles infirmières EPDI sont promues chaque année.

Elles sont aujourd'hui une trentaine, l'objectif est de doubler leur nombre d'ici 2021.

Les infirmières EPDI bénéficient d'une formation théorique et médicotechnique de 5 jours enseignée par les médecins de l'EFS en amont de leur prise de fonction et de leur habilitation.

En plus d'une formation théorique dispensée au siège national, l'EFS Ile de France accompagne depuis 2018 les nouvelles infirmières EPDI afin d'acquérir la posture adéquate à leur nouvelle fonction (2 jours).

Elles bénéficient également d'ateliers de partage, à raison d'une journée, 1 à deux fois par an.

4.4.2. Attendus

La formation dite de « posture », d'une durée de 2 jours, vise à accompagner les infirmières dans leur nouveau statut. Devenir EPDI n'implique pas seulement d'incorporer un nouveau savoir, il est également nécessaire qu'elles intègrent une nouvelle posture.

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- Développer une posture assertive, vis-à-vis des collègues infirmières de prélèvement, des médecins et des donneurs ;
- Echanger autour des besoins des EPDI ;
- Travailler sur ce que pourrait être l'EPDI de demain.

Cette formation répond à une attente forte de la part des infirmières EPDI qui ont des appréhensions à leur nomination quant aux interactions qui les attendent.

Les attendus des ateliers de partages sont les mêmes que pour les autres métiers :

- Comparer les points de vue au travers de cas concrets et avancer sur des problématiques à l'aide des différents points de vue exprimés ;
- Mutualiser et unifier les bonnes pratiques ;
- Tisser un réseau de pairs avec qui échanger au sein de l'établissement.

4.5 Médecins et pharmaciens biologistes

4.5.1 Contexte

Les médecins et pharmaciens biologistes ont souvent un rôle de manager fonctionnel au sein des activités de laboratoires.

Certains responsables d'activité peuvent également avoir une fonction d'encadrement hiérarchique. Ils sont une cinquantaine en Ile de France.

4.5.2 Attendus

Les attendus de ces ateliers de partage sont les suivants :

- Comparer les points de vue au travers de cas concrets et avancer sur des problématiques à l'aide des différents points de vue exprimés ;
- Mutualiser et unifier les bonnes pratiques ;
- Tisser un réseau de pairs avec qui échanger au sein de l'établissement.

5. INGÉNIERIE DE FORMATION

La prestation d'ingénierie doit être réalisée dans une limite d'un mois après l'envoi du bon de commande afférent.

Durant cette phase le titulaire doit rencontrer :

- La direction des ressources humaines (DRH, Service formation) ;
- La directrice du département biologie, thérapies et diagnostics ou son adjointe;
- Le directeur du département collecte et production des produits sanguins labiles ou le responsable du service prélèvement ;

Des visites approfondies de sites accompagnées d'entretiens sont également à prévoir :

- Un site fixe de collecte
- Une collecte mobile
- Un site d'IH/Distribution
- Un plateau de préparation

Des comptes rendus des visites sont demandés au Titulaire, notamment pour s'assurer que les attentes pédagogiques sont bien comprises et sont bien retranscrites dans les programmes proposés.

6. PROFILS DES INTERVENANTS

Le Titulaire propose, à minima, deux profils de formateurs et deux profils de coaches durant toute l'exécution du Marché.

Une même personne peut être à la fois formateur et à la fois coach.

Si l'un des intervenants mentionné dans la proposition technique du Titulaire ne peut plus effectuer les prestations (départ...), le Titulaire s'engage à maintenir une équivalence de niveaux de certifications, d'accréditations, de qualifications et d'expériences pour son remplaçant. Il communique le curriculum vitae de chaque nouvel intervenant.

7. ORGANISATION LOGISTIQUE ET GESTION ADMINISTRATIVE

L'EFS IDF impose que les dates des sessions de formation soient programmées hors périodes des vacances scolaires de la région.

Planification annuelle :

Le planning est défini par le service formation en début d'année.

Modifications des dates prévisionnelles de session de formation / animation :

Le Titulaire qui souhaiterait annuler une session de formation doit le faire à minima un mois avant le début de la formation, par mail avec accusé de réception.

Une session de substitution est alors programmée avec le service formation de l'EFS-IDF, en tenant compte des contraintes de planification (programmation d'une formation à minima 10 semaines avant sa réalisation).

7.1 Inscriptions

Les inscriptions sont effectuées par le service formation. Une liste des collaborateurs inscrits est transmise au Titulaire une semaine avant le début de chaque formation pour l'établissement de la feuille d'émargement et des attestations par ce dernier.

Les convocations sont envoyées par le service formation aux collaborateurs et leur encadrement par mail.

7.2 Logistique

L'organisation logistique des journées de formation est confiée au Titulaire.

Les prestations de coaching se déroulent soit sur l'un des sites de l'EFS-IDF soit dans les locaux du Titulaire.

Les prestations de formation et d'atelier se déroulent exclusivement dans les locaux du Titulaire.

Les locaux du Titulaire doivent impérativement être accessibles à moins de dix minutes à pied d'une station de métro parisienne.

Une salle adaptée à chaque type de prestation doit être prévue, spacieuse et lumineuse, permettant de constituer des petits groupes lors de la formation.

Le matériel nécessaire à l'organisation du stage est également prévu et géré par le Titulaire (PC, vidéo projecteur, "paper board", etc.).

Les déjeuners des stagiaires doivent également être organisés et pris en charge par le Titulaire.

7.3 Gestion administrative

Plateforme numérique :

Le Titulaire peut proposer une plateforme numérique qui permet au service formation de l'EFS – IDF de consulter tout ou partie des documents mentionnés ci-dessous.

Les documents transmis via la plateforme numérique doivent l'être dans les délais fixés ci-dessous.

Cet outil numérique doit être sécurisé conformément au règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

Feuilles d'émargement et attestations de formation :

Les feuilles d'émargement et attestations de formation sont réalisées par le Titulaire.

Elles sont adressées par voie dématérialisée au service formation dans les 5 jours ouvrés suivant la réalisation de chaque session.

Supports de Cours :

Les supports de cours prévus pour les stagiaires sont élaborés, fournis et remis par le Titulaire.

Ce support peut être fourni en séance, ou par voie dématérialisée et doit permettre aux participants de retrouver les apports théoriques de la formation.

Évaluation de la satisfaction des participants (à chaud) :

Au terme de chaque session de formation, le formateur recueille sur un questionnaire individuel l'appréciation des stagiaires sur l'accueil, l'organisation des journées, le respect du programme, l'appropriation des connaissances.

Ces évaluations sont adressées par voie dématérialisée au plus tard la semaine suivante au service formation de l'EFS-IDF.

Une synthèse de ces évaluations ainsi qu'une analyse qualitative sont envoyées par le titulaire au service formation tous les semestres.

Évaluation de l'impact de la formation (à froid)

Le candidat fournit dans sa proposition une grille d'évaluation des acquis (transfert sur le poste de travail).

Le titulaire s'engage à transmettre ces évaluations par voie dématérialisée aux participants après la réalisation de la prestation et dans un délai n'excédant pas 3 mois.

Une synthèse de ces évaluations ainsi qu'une analyse qualitative est envoyée par le Titulaire au service formation tous les semestres.

7.4 Mesures particulières pendant la crise sanitaire

7.4.1 Hygiène et sécurité

Durant la période de crise sanitaire liée à la propagation du coronavirus SARS-COV-2, le Titulaire applique les mesures suivantes lors des sessions de formation, de coachings et d'ateliers dans les locaux qu'il met à disposition des participants (salle de formation, salle de collation, sanitaires...) :

- Calcul de la capacité maximale de personnes autorisées dans la salle de formation et dans la salle de collation en fonction de leur surface résiduelle, 1 personne devant disposer d'un espace de 4 m² sans vis-à-vis autour d'elle ; si, de par la dimension des salles qu'il peut mettre à disposition, cette distanciation sociale implique la limitation du nombre de personnes pouvant participer à une session de formation, le Titulaire en informe préalablement l'EFS-IDF ;
- Lavage des mains ou friction au gel hydro-alcoolique ;
- Elimination de tous les objets pouvant avoir été laissés sur les tables (gobelet, papier, bouteille, stylo, ...) ;
- Distribution de masques de protection, de préférence de types chirurgicaux ;
- Distribution de bouteilles d'eau individuelles ;
- Distribution de vaisselle (assiettes, couverts, verres) et de serviettes jetables pour les collations ;
- Désinfection régulière des objets manipulés et des surfaces y compris sanitaires ;
- Limitation du nombre de personnes dans les ascenseurs ;
- Mise à disposition d'essuie-mains en papier dans les sanitaires ;
- Aération des locaux, au minimum toutes les 3 heures.

D'une manière générale, le Titulaire applique la réglementation en vigueur tout au long de cette période et met en œuvre les mesures les plus appropriées pour la protection de la santé des participants.

7.4.2 Formation à distance

Dans le cas où la tenue de formation en présentielle serait rendue impossible par des dispositions gouvernementales liées aux mesures sanitaires contre la propagation du coronavirus SARS-COV-2, le Titulaire propose une solution de formation à distance afin de permettre la poursuite des formations, coachings et ateliers au programme.

Le Titulaire met en œuvre les outils et l'accompagnement nécessaire à ce déploiement. Les managers de l'EFS IDF disposent de l'outil TEAMS. Cet outil est à privilégier pour cette catégorie d'apprenants.

D'une manière générale, le Titulaire s'engage à ce que le contenu de ses formations à distance réponde aux attendus de ce marché.

Le titulaire s'engage également à fournir les preuves de la présence des participants aux sessions à distance.

8. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF

Dans le souci d'une amélioration constante des performances 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.

Des réunions « de suivi de la qualité » régulières, à raison d'une réunion annuelle minimum, avec revue de contrat, sont organisées entre le Titulaire et l'EFS-IDF afin de faire un point sur l'exécution des prestations et la maîtrise des coûts par rapport aux exigences du présent CCTP.

8.1 Traitement des anomalies

Toute anomalie constatée (pour non-respect des délais, des modes opératoires, des consignes de nettoyage, défaut de traçabilité, retards, etc..) constatée par l'EFS IDF font l'objet de la rédaction d'une Fiche de déclaration de non-conformité fournisseur (NCR).

Le Titulaire s'engage à répondre aux NCR qui lui sont transmises en cas de non-qualité constatée par l'EFS IDF dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de sa réception. Les actions curatives et correctives nécessaires à la résolution du problème doivent être planifiées.

Pour toute prestation non-conforme, le Titulaire doit :

- en informer l'EFS IDF (par mail /téléphone) dans les meilleurs délais ;
- gérer la non-conformité dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- ne pas prendre d'initiative unilatérale ;
- attendre les recommandations de l'EFS IDF ;
- garder soigneusement tous les documents pouvant servir de preuve ;
- transmettre à l'EFS IDF tous les documents demandés.

Dans le cas où une non-conformité engage la seule responsabilité du Titulaire, tous les frais engendrés sont à sa charge exclusive et font l'objet d'une facturation.