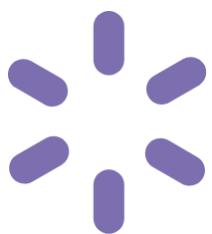


# Dossier de consultation pour la formation

## Communication thérapeutique

Pour la qualité de  
l'administration  
calédonienne



DATE ET HEURE LIMITES DE REMISE DES OFFRES :  
19 JANVIER 2026 À 16H

RÉFÉRENCE DE LA CONSULTATION :  
2025-SAS-08

# Table des matières

Table des matières .....	2
I. Introduction.....	3
Objet de la consultation.....	3
II. Contexte et enjeux de la demande .....	3
III. Dispositif de formation .....	4
A. Population concernée.....	4
B. Module de formation .....	4
C. Programmation.....	5
D. Modalités pédagogiques.....	5
E. Evaluations.....	5
IV.Modalités pratiques .....	6
A. Généralités.....	6
V. Modalités de consultation .....	6
A. Eléments de réponse attendus .....	6
B. Modalités financières .....	6
C. Modalités diverses.....	7
D. Contact IFAP .....	7
Annexes.....	8
Annexe 1 - Bordereau des prix unitaires .....	9
Annexe 2 - Fiche de renseignements vacataires.....	10
Annexe 3 - Modèle de fiche descriptive d'un module .....	14
Annexe 4 - Trame pour le rapport de formation.....	15
Annexe 5 - Déplacements .....	16
1. Pour les déplacements en Nouvelle-Calédonie.....	16
2. Pour les intervenants extérieurs à la Nouvelle-Calédonie.....	16

## I. Introduction

L'institut de formation à l'administration publique (IFAP) est un établissement public administratif de la Nouvelle-Calédonie dont l'objet est la formation des agents publics servant en Nouvelle-Calédonie.

A ce titre, il est chargé de :

- la formation des fonctionnaires et des agents publics en service en Nouvelle-Calédonie ;
- la préparation aux concours et aux examens professionnels ouverts dans les fonctions publiques de la Nouvelle-Calédonie ;
- la formation des élus et des membres des institutions de Nouvelle-Calédonie ;
- la formation des agents publics titulaires d'un mandat syndical.

Il propose ainsi des formations aux agents publics employés par l'État, la Nouvelle-Calédonie, les provinces, les communes ou par leurs établissements publics.

L'IFAP peut également organiser des formations au bénéfice des agents publics ressortissants d'Etats ou territoires du Pacifique, ainsi qu'au bénéfice des membres et personnels d'associations gestionnaires d'une mission de service public.

### Objet de la consultation

Cette consultation a pour objet l'identification d'un prestataire pour la conception et l'animation, sans seuil minimal et dans la limite prévisionnelle annuelle d'un maximum cinq actions de formation sur la thématique suivante :

Communication thérapeutique

Les prestations mises en œuvre feront l'objet d'une contractualisation. Ce document décrit le cadre général du besoin et des conditions de réalisation. Cet engagement de collaboration est valable pendant un an à compter de la lettre adressée au candidat retenu. Il peut être reconduit deux fois.

## II. Contexte et enjeux de la demande

Dans un contexte de soins complexe et exigeant, la communication thérapeutique est un élément clé de la relation soignant-soigné. Cette formation vise à développer des compétences de communication favorisant la confiance, la compréhension et l'adhésion aux soins des patients et de leur entourage. Elle répond à des enjeux majeurs d'amélioration de la qualité de l'accompagnement, de prévention des situations difficiles et de gestion des émotions dans la relation de soin. Pour les professionnels soignants, elle contribue à un plus grand confort dans la pratique, au renforcement de la posture professionnelle et à la préservation de l'équilibre émotionnel, faisant de la communication thérapeutique une compétence essentielle et transversale du soin.

Depuis 2019, une formation sur la communication thérapeutique est proposée aux soignants. L'IFAP souhaite poursuivre son accompagnement en 2026 en proposant à nouveau cette formation à l'ensemble des soignants exerçant sur le territoire.

## III. Dispositif de formation

### A. Population concernée

La présente consultation entre dans l'offre de formation dite « catalogue » du secteur. Cette offre vise principalement à répondre aux besoins exprimés par l'inter-collectivité et s'adresse prioritairement aux professionnels soignants tels que : médecin, infirmier, infirmier spécialisé, cadre de santé, aide-soignant, brancardier, ASH.

Toutefois, selon les besoins, la formation pourra être ouverte plus largement aux professionnels du secteur sanitaire et social, c'est-à-dire tous les professionnels qui travaillent en lien direct avec des patients comme : dentiste, kinésithérapeute, psychologue, assistant social ou éducateur spécialisé.

### B. Module de formation

Les modules ci-après décrivent les attendus en termes d'objectifs, d'éléments de programme, de contraintes de réalisation, de temps alloué.

Le prestataire est libre de proposer un contenu de formation sur les thématiques énoncées. Il veillera toutefois à prendre en compte les enjeux et les attendus en termes d'objectifs.

Module	Communication thérapeutique
Durée	21h Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun, dans le respect de la durée demandée.
Rôle attendu / Valeur ajoutée attendue	Cette formation vise à améliorer les pratiques professionnelles des soignants et à favoriser un langage commun au sein des équipes, afin de faciliter la relation à l'usager et l'adhésion aux soins.
Objectifs de formation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les différents niveaux de communication et leurs impacts sur la relation de soin</li><li>- Maîtriser les techniques d'écoute active et d'empathie pour créer un climat de confiance et de sécurité avec le patient</li><li>- Adapter sa communication face aux situations complexes et aux différents profils de patients</li><li>- Utiliser des outils de communication spécifiques pour encourager l'expression des émotions et des besoins du patient</li><li>- Gérer les situations de tension, de conflit, ou de désaccord en conservant une posture professionnelle et bienveillante</li></ul>
Eléments de programme	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fondamentaux de la communication en soins</li><li>- Techniques et outils de la communication thérapeutique</li><li>- Gestion des situations spécifiques et émotionnelles</li></ul>
Modalités pédagogiques	Apports théoriques et pratiques : études de cas pratiques, mises en situation, échanges d'expérience ...
Nombre de participants	12 ou 15 maximum par action de formation

## C. Programmation

La formation devra être proposée sur des temps hors vacances scolaires de Nouvelle-Calédonie.

Les horaires par défaut sont des interventions de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 soit 7 heures en face à face pédagogique. Ceux-ci constituent un cadre général et pourront être adaptés en fonction des durées des actions de formation, et des contextes de réalisation.

Les actions de formation auront lieu très majoritairement à Nouméa. En fonction de la demande, certaines actions pourraient être délocalisées en province Nord ou dans la province des Iles.

## D. Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques intégrant le numérique présentent des avantages pour toutes les parties prenantes.

Le stagiaire peut sur des contenus mis à disposition au préalable à la formation, se former en autonomie et ainsi préparer l'action de formation en présentiel pour plus d'efficacité. La participation des stagiaires à une communauté permet à ceux-ci de continuer leur formation au-delà du présentiel.

Les pédagogies actives et interactives permettent une approche dynamique positionnant le stagiaire acteur de sa formation.

L'IFAP souhaite adopter des modalités de ce type dès que celles-ci présentent un intérêt certain pour les projets de développement de compétences des agents publics.

Si besoin, l'IFAP met à disposition les moyens suivants :

- un responsable e-formation en charge de support et de conseil
- une plateforme LMS (Moodle) pour mettre à disposition des activités et ressources dans un parcours de formation
- un outil de web Conferencing / classe virtuelle (Teams).

Pour encourager le développement des modalités numériques et innovantes, l'IFAP se réserve le droit d'accorder un bonus aux propositions qui intègrent ces modalités, voire d'identifier l'existence de modalités digitales comme critères de sélection.

## E. Evaluations

Le prestataire décrit les moyens mis en œuvre en ce qui concerne l'évaluation pédagogique. Le prestataire évalue l'acquisition ou la progression des compétences de chacun des participants. A chaque fin d'action de formation, une évaluation de la satisfaction des apprenants est mise en place par l'IFAP. Le prestataire fournit après chaque action de formation, un bilan global de son animation selon la proposition de modèle fournie en annexe 4.

## IV. Modalités pratiques

### A. Généralités

D'une façon générale, l'IFAP assure la logistique de la formation :

- constitution des groupes (vérification des prérequis et de l'adéquation des profils) et convocation des participants ;
- réservation des moyens (salles avec tableau papier, vidéoprojecteur, téléviseur, caméscope et tableaux interactifs, matériel informatique ou autres ressources si besoin, éventuellement moyen de transport et hébergement pour les formateurs) ;
- envoi des informations utiles aux intervenants.

Pour que la formation se déroule dans les meilleures conditions, le prestataire s'engage à faciliter la mise en place des actions en travaillant le plus en amont possible avec les services de l'IFAP pour définir les éléments organisationnels afin d'effectuer les réservations et les besoins en matériel pédagogique.

Les supports de cours, par voie électronique ou sur papier, sont à la charge du prestataire. Ils intègrent obligatoirement le logo de l'IFAP aux côtés de celui du prestataire sur la première page du support.

## V. Modalités de consultation

### A. Eléments de réponse attendus

Proposition pédagogique comprenant :

- La description des enjeux par le prestataire
- Les objectifs de formation
- Le scénario ou le déroulé pédagogique
- Les modalités pédagogiques
- Les modalités d'évaluation
- Le nom du ou des intervenants et leur CV, ainsi que leur agrément de formateur
- Une proposition de dates le cas échéant
- Les attentes du prestataire envers les employeurs publics et l'IFAP pour accompagner au mieux ces personnels, les critères de réussite du dispositif proposé
- Actes pédagogiques complémentaires
- La description de propositions complémentaires ou innovantes le cas échéant.

### B. Modalités financières

Si vous êtes une **personne morale**, un prestataire extérieur à la Nouvelle-Calédonie ou un **travailleur indépendant patenté formateur** il faudra fournir :

- Renseignements sur la structure de formation : Ridet ou Siret, adresse postale, adresse mail, téléphone, nom du représentant, présentation des activités...
- Bordereau des prix unitaires conformément à l'annexe 1

L'organisme formateur sera rémunéré après la formation, sur présentation de facture. En application de la réglementation en vigueur, l'IFAP effectue le mandatement pour le paiement de ladite facture dans un délai de 30 jours au plus après réception de cette dernière.

Si vous êtes une **personne physique** (travailleur indépendant patenté hors domaine de la formation, agent public, retraité, salarié du secteur privé), vous interviendrez en tant que vacataire et serez rémunéré conformément aux modalités prévues par la délibération n°2025/19/CA/IFAP du 20 juin 2025 relative au cadre de gestion et d'indemnisation des sous-traitances de prestations de formation, à savoir : 5 000 F CFP brut de l'heure.

L'ingénierie pédagogique est rémunérée sous forme de forfait : 40 000 F CFP.

Le salaire est versé dans les 2 mois suivant la fin de la formation et après réception des pièces justificatives utiles.

Le vacataire sélectionné fournira la fiche de renseignements et les documents demandés [en annexe 2](#).

### C. Modalités diverses

Il est attendu un seul prestataire pour la conception et l'animation du module, objet de la présente consultation.

La date de remise des offres est fixée au lundi **19 janvier 2026** à 16h (heures locales).  
Les offres sont à adresser à Théa FUSTIER, cheffe de projet sur le secteur Santé et Action sociale, par mail à l'adresse : [tfustier@ifap.nc](mailto:tfustier@ifap.nc)

Les critères de sélection porteront sur :

- la qualité de la réponse pédagogique, pour 40% de la note ;
- les capacités et l'expérience du prestataire, pour 30% de la note ;
- sur le prix, pour 30% de la note.

L'offre la mieux-disante sera retenue.

Une négociation sur le prix est possible :

- soit avec l'entreprise ayant le meilleur classement,
- soit avec l'ensemble des candidats ayant répondu sur tous les éléments de leur offre.

La réponse sera transmise aux candidats pour le mois de février 2026 au plus tard.

L'IFAP se réserve le droit de ne pas donner suite à la consultation.

### D. Contact IFAP

Théa FUSTIER

Cheffe de projet du secteur Santé et Action sociale

Contact : [tfustier@ifap.nc](mailto:tfustier@ifap.nc) - téléphone : +(687) 24 64 33

# Annexes

## Annexe 1 - Bordereau des prix unitaires

Postes	Prix					
	Prix unitaire	Unité (jour/heure...)	Qté	Montant CFP HT	TGC éventuelle	Montant CFP TTC
Ingénierie/ conception pédagogique						
Animation						
...						
Modalités complémentaires						

Montant total (en lettres)

## Annexe 2 - Fiche de renseignements vacataires

### Dossier vacataire – secteur privé

#### Fiche de renseignements du vacataire

##### Etat civil

Nom usuel : Prénom :  
Adresse de résidence :  
Commune de résidence : BP : Code postal :  
Téléphone personnel : Téléphone travail :  
Adresse électronique :  
N° CAFAT :  
Transmission du bulletin de salaire  Par mail  
 Papier

##### Activité professionnelle

- salarié  
 travailleur indépendant (domaine hors formation)  
 retraité      Dernière activité :

##### Pièces à fournir pour la constitution du dossier

- Pièce d'identité pour les nouveaux vacataires ou si la PI a été renouvelée
- RIB ou RIP pour les nouveaux ou s'il y a eu un changement

##### Travailleur indépendant

- L'avis de contribution des patentés

##### Retraité

- Copie du titre de pension

#### Conditions d'intervention

Il est précisé que les indemnités de vacation valent pour la préparation, l'animation et l'évaluation de la formation.

Les indemnités journalières et de déplacements sont les mêmes que celles versées aux fonctionnaires en activité, elles sont réglementaires.

Si nécessaire, l'IFAP prend en charge le transport aérien et le véhicule de location sur place.

Les supports de formation sont à fournir à l'IFAP au moins 10 jours avant le début de l'action. Ils sont obligatoirement estampillés du logo de l'IFAP.

Conformément au code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'une œuvre intellectuelle faite sans le consentement de son auteur ou sans mention exacte des sources est illicite. Pour rappel, le délit de contrefaçon (plagiat) peut donner lieu à des poursuites pénales (article L335-2 du code de la propriété intellectuelle).

Le logo de l'IFAP est la propriété de l'établissement. Il ne doit pas être utilisé ou reproduit en dehors des supports liés à l'action de formation concernée.

A chaque session de formation, un livret de stage est remis au vacataire. Celui-ci contient les fiches de présence de toutes les demi-journées de la session de formation (cahier d'émargement) ainsi que les documents types d'autorisation d'absence, de déclaration d'incident ou d'accident...

Le vacataire veillera à ce que les feuilles d'émargement soient dûment complétées à chaque demi-journée. Il a la charge de les vérifier et les contresigner, puis de remettre le livret de stage aux services de l'IFAP, dans les meilleurs délais. Ce document est indispensable pour délivrer les attestations de stages et/ou d'absence une fois la formation réalisée et sa production fait partie des obligations qui régissent la formation professionnelle et continue.

Il communique donc toute absence qu'elle soit temporaire ou journalière et tout changement de groupe à l'IFAP.

Par ailleurs, toute modification d'horaire ou de date d'une action ne peut faire l'objet d'un accord bilatéral entre le vacataire et les stagiaires. Celle-ci doit être obligatoirement et préalablement validée par les services de l'IFAP.

A l'issue de la formation, le vacataire remettra à l'IFAP un rapport de formation.

Fait à [redacted] le

[Signature]

# Dossier vacataire – secteur public

## Fiche de renseignements du vacataire

### Etat civil

Nom usuel : Prénom :  
Adresse de résidence :  
Commune de résidence : BP : Code postal :  
Téléphone personnel : Téléphone travail :  
Adresse électronique :  
N° CAFAT :  
Transmission du bulletin de salaire  Par mail  
 Papier

### Agent public en activité

Titulaire Etat  Titulaire calédonien (NC ou communes)  Contractuel

Fonction :

Grade :

Etablissement / Service :

### Agent public retraité

Etat  Calédonien (NC ou communes)

### Pièces à fournir pour la constitution du dossier

- Pièce d'identité pour les nouveaux vacataires ou si la PI a été renouvelée
- RIB ou RIP pour les nouveaux ou s'il y a eu un changement
- La demande préalable *d'autorisation de cumuls d'activités et de rémunérations* pour l'année devra être fournie, complétée et signée avec le cachet de l'organisme. Elle sera établie par :
  - L'employeur si l'agent est en activité.
  - La Caisse locale de retraite pour le retraité de Nouvelle-Calédonie.
  - Le service de pension pour le retraité d'Etat ([www.pension.minefi.gouv.fr](http://www.pension.minefi.gouv.fr))

### Agent de la fonction publique de l'Etat ou de la Nouvelle-Calédonie

- Pour l'agent contractuel (attestation de l'employeur qui précise la nature du contrat)

## Conditions d'intervention

Il est précisé que les indemnités de vacation valent pour la préparation, l'animation et l'évaluation de la formation.

Les indemnités journalières et de déplacements sont les mêmes que celles versées aux fonctionnaires en activité, elles sont réglementaires.

Si nécessaire, l'IFAP prend en charge le transport aérien et le véhicule de location sur place.

Les supports de formation sont à fournir à l'IFAP au moins 10 jours avant le début de l'action. Ils sont obligatoirement estampillés du logo de l'IFAP.

Conformément au code de la propriété intellectuelle, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle d'une œuvre intellectuelle faite sans le consentement de son auteur ou sans

mention exacte des sources est illicite. Pour rappel, le délit de contrefaçon (plagiat) peut donner lieu à des poursuites pénales (article L335-2 du code de la propriété intellectuelle).

Le logo de l'IFAP est la propriété de l'établissement. Il ne doit pas être utilisé ou reproduit en dehors des supports liés à l'action de formation concernée.

A chaque session de formation, un livret de stage est remis au vacataire. Celui-ci contient les fiches de présence de toutes les demi-journées de la session de formation (cahier d'émargement) ainsi que les documents types d'autorisation d'absence, de déclaration d'incident ou d'accident...

Le vacataire veillera à ce que les feuilles d'émargement soient dûment complétées à chaque demi-journée. Il a la charge de les vérifier et les contresigner, puis de remettre le livret de stage aux services de l'IFAP, dans les meilleurs délais. Ce document est indispensable pour délivrer les attestations de stages et/ou d'absence une fois la formation réalisée et sa production fait partie des obligations qui régissent la formation professionnelle et continue.

Il communique donc toute absence qu'elle soit temporaire ou journalière et tout changement de groupe à l'IFAP.

Par ailleurs, toute modification d'horaire ou de date d'une action ne peut faire l'objet d'un accord bilatéral entre le vacataire et les stagiaires. Celle-ci doit être obligatoirement et préalablement validée par les services de l'IFAP.

A l'issue de la formation, le vacataire remettra à l'IFAP un rapport de formation.

Fait à [redacted] le

Signature

## Annexe 3 - Modèle de fiche descriptive d'un module

Référence PRODUIT : (complété par l'IFAP)

### Intitulé de la formation



#### Contexte

(Description du contexte / de la problématique / et du gain que les participants trouveront dans cette formation)

#### Modalité

#### Public

#### Prérequis

(Optionnel)

#### Contenu

- 
- 
- 
- 
- 
- ....

#### Objectifs de la formation

- 
- 

#### Durée

(Durée en heure et en jours)

#### Formateur

#### Méthodes pédagogiques

#### Modalités de suivi et d'évaluation

#### Moyens pédagogiques

(Optionnel)

## Annexe 4 - Trame pour le rapport de formation

### Présentation de la formation dans sa globalité

- Contexte
- Objectifs

### Les stagiaires

- Atteinte des objectifs
- Attentes des participants
- Implication des stagiaires
- Intérêt pour la formation suivie

### Progression des compétences acquises pendant la formation

### Verbatim des stagiaires

### Le contenu de la formation et modalités d'animation

- Difficultés rencontrées
- Propositions d'aménagement et/ou d'ajustement

### Evaluation de l'action de formation

- Collaboration avec le maître d'ouvrage : suivi et coordination de l'action
- Points forts de l'action de formation
- Axes d'amélioration de l'action de formation

### Difficultés concernant certains participants et préconisations

## Annexe 5 - Déplacements

### 1. Pour les déplacements en Nouvelle-Calédonie

Les frais engendrés par l'organisation des actions en objet, sont pris en charge par l'IFAP par application de la réglementation suivante :

Délibération n°2024-06/CA/IFAP du 8 mars 2024 pour les formateurs extérieurs à l'IFAP

Délibérations n°2011-33/CA/IFAP du 4 novembre 2011, n°2016-03/CA/IFAP du 1<sup>er</sup> avril 2016, n°66/CP du 17 novembre 2008 et arrêté n°2012-1271 du 5 juin 2012 en application de la délibération 66/CP, pour les formateurs vacataires.

Pour les organismes de formation, des frais de déplacement sont pris en charge si la formation a lieu à plus de 50 km de la commune du siège social du prestataire. Pour les vacataires, des frais de déplacements sont couverts si la formation à lieu ni dans la commune du domicile, ni dans la commune de résidence administrative.

	ORGANISME	VACATAIRE
Les frais de bouche	Indemnités midi : 2 100 F CFP / j Indemnités soir : 3 150 F CFP / j	Indemnités midi : 2 100 F CFP / j Indemnités soir : 3 150 F CFP / j
L'hébergement	Soit réservé et financé par l'IFAP Soit remboursé au prestataire sur présentation de facture acquittée, sous un plafond de 15 000 F CFP / nuit	Indemnités de nuitée : remboursement sur présentation d'une facture acquittée, sous un plafond de 15.000 F CFP / nuit
	Pour les formations réalisées à Koné le formateur est hébergé directement au centre d'hébergement de l'IFAP.	
Déplacement sur la Grande terre avec un véhicule personnel <sup>1</sup>	38 F CFP / km si véhicule < 6 CV 55 F CFP / km, si véhicule > 6CV	38 F CFP / km si véhicule < 6 CV 55 F CFP / km, si véhicule > 6CV
Déplacement en avion	Billet acheté ou remboursé par l'IFAP sous plafond tarif économique et devis	

Les frais engendrés par des annulations ou modifications de dates ou de conditions de séjour du fait du prestataire ou de son(ses) intervenant(s) sont à la charge du prestataire. Il en va de même pour les éventuelles pénalités ou modifications tarifaires que l'IFAP aurait à subir suite à ces changements.

Ces frais feront l'objet d'un titre de recettes émis par l'IFAP à l'encontre du prestataire.

En cas de prise en charge directe des frais par le formateur, l'indemnisation ne pourra être réalisée que sur la base du service fait.

### 2. Pour les intervenants extérieurs à la Nouvelle-Calédonie

L'IFAP prend à sa charge :

---

<sup>1</sup> En cas de nécessité, l'IFAP peut prendre en charge la location d'un véhicule pour les déplacements de l'intervenant sur la Grande terre ou dans les îles Loyauté.

- le transport du formateur jusqu'à Nouméa, par voie aérienne en classe économique. Le départ de métropole se fait 2 à 3 jours avant le début de la formation (compter 24 heures de voyage et 9 -10 h de décalage horaire). Le départ de Nouméa se fait 1 à 2 jours après la fin de la formation ;
- l'hébergement du formateur en Nouvelle-Calédonie pour la durée de la formation en studio dans une structure hôtelière 4 étoiles si la formation a lieu à Nouméa ;
- la navette pour les trajets aéroport-hôtel ;
- la location d'une voiture pour la durée de la formation ;
- les indemnités de séjour, d'un montant de 16,76 € par midi et 25,14 € par soir pour la durée de la formation ;
- les frais pédagogiques.

L'organisme formateur n'avance pas systématiquement les frais de séjour, l'IFAP peut se charger de l'organisation et du paiement des prestations directement auprès de ses fournisseurs.

Les frais engendrés par des annulations ou modifications de dates ou de conditions de séjour du fait du prestataire ou de son(ses) intervenant(s) sont à la charge du prestataire. Il en va de même pour les éventuelles pénalités ou modifications tarifaires que l'IFAP aurait à subir suite à ces changements.

Ces frais feront l'objet d'un titre de recettes émis par l'IFAP à l'encontre du prestataire. En cas de prise en charge directe des frais par le formateur, l'indemnisation ne pourra être réalisée que sur la base du service fait.

**Siège**  
27, rue du Révérend Père Boileau  
Faubourg Blanchot à Nouméa  
Tél (687) 24 64 00

**Adresse postale**  
BP 1318  
98 845 NOUMEA CEDEX

**Antenne de Koné - Paiamboué**  
BP 655  
98 860 KONE  
Tél (687) 24 64 37