

Dossier de consultation pour la formation

Itinéraire Relation à l'utilisateur

Pour la qualité de
l'administration
calédonienne



DATE ET HEURE LIMITES DE REMISE DES OFFRES :
Vendredi 18 septembre 2026 à 16 heures locales

RÉFÉRENCE DE LA CONSULTATION :
26_RHM05

Table des matières

Table des matières	2
I. Introduction.....	3
Objet de la consultation.....	3
II. Contexte de la demande.....	3
A. Présentation du demandeur	3
B. Contexte et enjeux de la formation	4
III. Dispositif de formation	4
A. Population concernée.....	4
B. Contenu de la formation.....	4
C. Programmation.....	10
D. Modalités pédagogiques.....	10
E. Evaluations.....	11
IV. Modalités pratiques.....	11
A. Généralités.....	11
V. Modalités de consultation	11
A. Eléments de réponse attendus.....	11
B. Modalités financières	12
C. Modalités diverses.....	12
D. Contact IFAP	13
Annexes.....	14
Annexe 1 - Bordereau des prix unitaires	15
Annexe 2 - Fiche de renseignements vacataires.....	16
Annexe 3 - Modèle de fiche descriptive d'un module	20
Annexe 4 - Trame pour le rapport de formation.....	21
Annexe 5 - Déplacements.....	22
1. Pour les déplacements en Nouvelle-Calédonie.....	22
2. Pour les intervenants extérieurs à la Nouvelle-Calédonie.....	22

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 dans les collectivités de 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 pour un volume prévisionnel annuel d'un maximum de 15 actions de formation pour chacun des modules suivants composant l'itinéraire de formation « Relation avec l'utilisateur » :

- Module 1 : Développer une relation de qualité avec l'utilisateur
- Module 2 : Prévenir et gérer les tensions dans la relation à l'utilisateur
- Module 3 : S'entraîner à prévenir et à gérer les tensions avec les usagers
- Module 4 : Adapter sa communication aux situations et publics spécifiques
- Module 5 : Accompagner les équipes confrontées aux tensions avec les usagers

Ce document décrit le cadre général du besoin et des conditions de réalisation.

Les prestations mises en œuvre feront l'objet d'une contractualisation. Cet engagement de collaboration est valable pendant un an à compter de la lettre de choix adressée au candidat retenu. Il peut être reconduit deux fois.

II. Contexte de la demande

A. Présentation du demandeur

L'IFAP propose aux employeurs publics des formations visant à développer les compétences transverses dans différents domaines du secteur Richesses Humaines et Management tels que la gestion de projet, le management, les ressources humaines ou la communication. La présente

consultation entre dans l'offre de formation dite « catalogue » du secteur. Cette offre vise à répondre principalement aux besoins exprimés par l'inter-collectivité.

A la demande des employeurs, l'IFAP peut, par ailleurs, mobiliser le ou les prestataires pour animer ces formations en intra au sein d'une collectivité ou d'un établissement, d'une direction ou d'un service. Les attentes peuvent alors être différentes. Dans ce cas, le prestataire prendra soin d'interroger ces attentes et d'adapter, le cas échéant, le contenu de la formation pour répondre à celles-ci.

B. Contexte et enjeux de la formation

Les collectivités et établissements publics de Nouvelle-Calédonie évoluent dans un contexte marqué par des attentes croissantes des usagers en matière d'accueil, d'écoute, de réactivité et de qualité de service. Les agents et leurs encadrants sont ainsi amenés à interagir avec des publics aux besoins, profils et situations variés, pouvant parfois générer des incompréhensions, des tensions ou des situations conflictuelles. Dans ce contexte, la qualité de la relation à l'utilisateur constitue un enjeu majeur pour garantir un service public accessible, efficace et respectueux des personnes.

Afin d'accompagner le développement des compétences des agents et des managers, un itinéraire de formation « Relation à l'utilisateur » est proposé. Celui-ci vise à renforcer les pratiques professionnelles favorisant une relation de qualité avec les usagers, à développer les capacités d'adaptation face à la diversité des situations rencontrées, à prévenir et gérer les tensions, ainsi qu'à soutenir les encadrants dans l'accompagnement de leurs équipes. Conçu sous forme de modules complémentaires et indépendants, cet itinéraire permet à chaque participant de construire un parcours adapté à ses besoins et à ses missions.

III. Dispositif de formation

A. Population concernée

Cet itinéraire de formation s'adresse aux agents en charge de l'accueil du public, aux chargés de relation utilisateur et plus généralement à tout agent en contact avec les usagers et à tout manager dont les équipes sont en contact avec les usagers, au sein des collectivités et établissements publics de la Nouvelle-Calédonie.

B. Contenu de la 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 1 : Développer une relation de qualité avec l'utilisateur	
Durée	14 heures maximum Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun.
Description/Enjeux	La qualité de la relation à l'utilisateur est un enjeu majeur pour les collectivités et établissements publics, car elle contribue directement à l'image et à l'efficacité du service public. Ce module vise à permettre aux agents de renforcer leur culture de service, d'adopter une posture professionnelle orientée usager et de maîtriser les techniques de communication favorisant des échanges constructifs et efficaces au quotidien.
Public visé	Tout agent ou manager souhaitant améliorer ses relations aux usagers
Objectifs de formation	• Comprendre les enjeux de la relation de service dans le cadre des missions de service public • Adopter une posture professionnelle favorisant une relation de qualité avec l'utilisateur • Identifier les attentes et les besoins des usagers afin d'adapter sa communication • Utiliser des méthodes et outils permettant de conduire efficacement un entretien avec un usager
Nombre de participants	10 minimum et 12 maximum/action
Éléments de programme	Le programme reste à définir. Toutefois, doivent notamment y figurer les éléments suivants : • la compréhension des enjeux (sens de la mission de service public, attentes des usagers) • la posture professionnelle • les techniques opérationnelles (les phases clés de l'entretien, les fondamentaux de la communication verbale et non verbale)
Livrables	Support numérique remis aux stagiaires avant, pendant ou après la formation et reprenant les éléments essentiels ayant été abordés en formation, fiches-mémo, boîte à outils sur les bonnes pratiques d'entretien. Les supports seront publiés par le(a) formateur(trice) sur le PADLET de l'action de formation, créé par l'IFAP.
Prérequis	Être en contact avec les usagers
Modalités pédagogiques	• Pédagogie active et participative • L'IFAP souhaite pouvoir choisir la modalité la mieux adaptée. Aussi, la proposition pourra se décliner en plusieurs modalités synchrones : présentiel ou hybride (variante) • Questionnaire préformation à proposer aux stagiaires par le(a) formateur(trice) afin d'identifier leurs attentes et besoins • Alternance d'apports théoriques et méthodologiques, exercices pratiques individuels et de groupe, mise en situations
Volume prévisionnel	0 à 15 actions par an mais ce maximum peut varier en fonction de la demande des commanditaires. Pour 2026, deux actions de formation sont prévues : l'une ouverte à l'intercollectivité à Nouméa et l'autre organisée en intra pour la province Sud.

Module 2 : Prévenir et gérer les tensions dans la relation à l'utilisateur

Durée	14 heures maximum Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun.
Description/Enjeux	Les agents des collectivités et établissements publics peuvent être confrontés à des situations de tension, d'incompréhension, d'incivilité ou d'agressivité dans leurs relations avec les usagers. Ces situations, si elles ne sont pas maîtrisées, peuvent dégrader la qualité du service rendu et impacter le bien-être des agents. Cette formation vise à permettre aux participants de mieux comprendre les mécanismes à l'origine des tensions, d'acquérir des outils pour les prévenir ou les désamorcer, et de développer les ressources nécessaires pour maintenir une posture professionnelle adaptée tout en préservant leur équilibre personnel.
Public visé	Tout agent ou manager rencontrant des situations difficiles dans ses relations aux usagers
Objectifs de formation	• Identifier les différentes formes de conflit, d'incivilité et d'agressivité dans la relation à l'utilisateur • Comprendre les mécanismes et facteurs susceptibles de générer des tensions • Mettre en œuvre des techniques de communication permettant de prévenir, désamorcer et gérer les situations difficiles • Adopter une posture professionnelle adaptée face à l'agressivité ou au conflit • Préserver leur équilibre émotionnel et renforcer leur capacité à faire face aux situations tendues.
Nombre de participants	10 minimum et 12 maximum/action
Éléments de programme	Le programme reste à définir. Toutefois, doivent notamment y figurer les éléments suivants : • Analyse de situations vécues à travers les mécanismes qui génèrent et renforcent le conflit • Les techniques de désescalade • Mettre en œuvre des stratégies de régulation émotionnelle • Bâtir et mettre en œuvre sa propre boîte à outils
Livrables	Support numérique remis aux stagiaires avant, pendant ou après la formation et reprenant les éléments essentiels ayant été abordés en formation, fiches-mémo, boîte à outils sur la régulation émotionnelle et la communication assertive Les supports seront publiés par le(a) formateur(trice) sur le PADLET de l'action de formation, créé par l'IFAP.
Prérequis	Être en contact avec les usagers et connaître des situations délicates et d'agressivité
Modalités pédagogiques	• L'IFAP souhaite pouvoir choisir la modalité la mieux adaptée. Aussi, la proposition pourra se décliner en plusieurs modalités synchrones : présentiel ou hybride (variante) • Questionnaire préformation à proposer aux stagiaires par le(a) formateur(trice) afin d'identifier leurs attentes / besoins et les situations vécues • Pédagogie expérientielle à privilégier associant apports méthodologiques, exercices pratiques individuels et de groupe, mises en situation filmées avec comédien pour s'approprier des

	techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits
Volume prévisionnel	0 à 15 actions par an mais ce maximum peut varier en fonction de la demande des commanditaires. Pour 2026, quatre actions de formation sont prévues : deux organisées en intra pour la province Nord à Koné, une en intra pour la province Sud et une en intercollectivité à Nouméa.

Module 3 : S'entraîner à prévenir et gérer les tensions avec les usagers	
Durée	4 heures maximum Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun.
Description/Enjeux	Les situations de tension, d'agressivité ou de conflit nécessitent des compétences qui ne peuvent être pleinement développées par les seuls apports théoriques. Cet atelier vise à consolider les acquis des participants grâce à des mises en situation réalistes leur permettant de s'entraîner à analyser les comportements, à désamorcer les tensions, à adopter une posture professionnelle adaptée et à prendre les décisions les plus appropriées pour préserver la sécurité des personnes et la qualité de la relation avec l'utilisateur.
Public visé	Tout agent ou manager souhaitant améliorer ses relations aux usagers
Objectifs de formation	• Appliquer des techniques concrètes de communication et de gestion des situations conflictuelles dans un environnement simulé proche du réel • Analyser des situations complexes ou agressives dans la relation à l'utilisateur, afin d'identifier les facteurs déclencheurs et les leviers de désescalade • Evaluer les différentes options de réponse à une situation tendue pour choisir celle qui maximise la sécurité et la relation constructive avec l'utilisateur • Renforcer sa capacité à gérer ses émotions et à conserver une posture professionnelle dans des contextes de tension
Nombre de participants	05 minimum et 06 maximum/action
Éléments de programme	L'atelier portera sur une thématique particulière restant à définir en fonction des situations rencontrées dans les relations aux usagers, afin que les stagiaires puissent identifier celle-ci au moment de l'inscription. Il pourra se dérouler comme suit : • Rappel rapide de fondamentaux • Mises en situation simulées avec comédien professionnel, observation par le groupe, captation vidéo le cas échéant, rotation des participants dans les différents rôles • Débriefing collectif et analyse des comportements observés/des points de vigilance avec, si nécessaire des apports théoriques ciblés et la formalisation des bonnes pratiques à transférer sur le poste de travail
Livrables	Support numérique/ fiche-mémo sur la thématique travaillée en atelier remis aux stagiaires pendant ou après la formation. Le support sera publié par le(a) formateur(trice) sur le PADLET de l'action de formation, créé par l'IFAP.

Prérequis	Être en contact avec les usagers et connaître des situations délicates et d'agressivité
Modalités pédagogiques	• Modalités présentielles • Pédagogie expérientielle • Atelier de pratiques avec comédien sur des mises en situation vécues par les stagiaires et regroupées par thématique, complétées lors du débriefing d'apports théoriques par le formateur portant sur les bonnes pratiques/postures/techniques
Volume prévisionnel	0 à 15 actions par an mais ce maximum peut varier en fonction de la demande des commanditaires.

Module 4 : Adapter sa communication aux situations et publics spécifiques	
Durée	7 heures maximum Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun.
Description/Enjeux	La diversité des publics accueillis par les services publics conduit les agents à adapter leur communication et leur posture à des besoins, attentes et situations parfois spécifiques. Cette formation a pour enjeu de renforcer leur capacité à instaurer une relation de qualité avec tous les usagers, notamment les plus vulnérables, tout en garantissant un service public accessible, respectueux et équitable.
Public visé	Tout agent ou manager souhaitant mieux comprendre la diversité des situations et des besoins des usagers
Objectifs de formation	• Repérer les situations de vulnérabilité ou les besoins spécifiques pouvant influencer la relation à l'utilisateur • Adapter leur communication et leur comportement aux différents profils d'utilisateurs rencontrés • Instaurer une relation de confiance tout en conciliant qualité de service, écoute et respect du cadre professionnel
Nombre de participants	08 minimum et 10 maximum/action
Éléments de programme	Le programme reste à définir. Toutefois, doivent notamment y figurer les éléments suivants : • La diversité des usagers et leurs besoins • Les impacts de ces situations sur la communication et la compréhension des informations transmises • Adapter sa posture et sa communication
Livrables	Support numérique remis aux stagiaires avant, pendant ou après la formation et reprenant les éléments essentiels ayant été abordés en formation, fiches-mémo/ boîte à outils Les supports seront publiés par le(a) formateur(trice) sur le PADLET de l'action de formation, créé par l'IFAP.
Prérequis	Être en contact avec les usagers
Modalités pédagogiques	• L'IFAP souhaite pouvoir choisir la modalité la mieux adaptée. Aussi, la proposition pourra se décliner en plusieurs modalités synchrones : présentiel ou hybride (variante) • Questionnaire préformation à proposer aux stagiaires par le(a) formateur(trice) afin d'identifier leurs attentes / besoins et les situations vécues

	• Pédagogie expérientielle à privilégier associant apports méthodologiques, exercices pratiques individuels et de groupe, mises en situation et analyse de pratiques pour s'approprier de bonnes pratiques transférables sur le poste de travail
Volume prévisionnel	0 à 15 actions par an mais ce maximum peut varier en fonction de la demande des commanditaires.

Module 5 : Accompagner les équipes confrontées aux tensions avec les usagers	
Durée	11 heures maximum Le prestataire peut proposer des options complémentaires à ce module si cela semble opportun.
Description/Enjeux	Les situations de tension, d'incivilité ou d'agressivité rencontrées dans la relation à l'utilisateur peuvent avoir des conséquences importantes sur les agents, leur bien-être au travail et le fonctionnement des services. Les managers de proximité jouent un rôle essentiel dans la prévention de ces situations, le soutien des agents et la mise en place d'un cadre de travail sécurisant. Cette formation vise à leur donner les repères, méthodes et outils nécessaires pour accompagner leurs équipes, favoriser le partage d'expériences et développer une approche collective de la gestion des situations difficiles avec les usagers.
Public visé	Tout manager de proximité dont les agents sont en contact avec les usagers et susceptibles d'être confrontés à des situations de tension, d'incivilité ou d'agressivité
Objectifs de formation	• Identifier les impacts des situations difficiles avec les usagers sur les agents et le collectif de travail afin d'adapter leur accompagnement managérial • Mettre en œuvre des actions de prévention, de soutien et de débriefing auprès des agents confrontés à des situations de tension ou d'agressivité • Développer des pratiques collectives favorisant la gestion sereine des situations difficiles et la qualité de la relation à l'utilisateur
Nombre de participants	08 minimum et 10 maximum/action
Éléments de programme	Le programme reste à définir. Toutefois, doivent notamment y figurer les éléments suivants : • Les effets des tensions sur les agents et les équipes • Le rôle du manager dans la prévention et la régulation • L'accompagnement des agents confrontés à des situations difficiles • Les bonnes pratiques de la dynamique collective de prévention
Livrables	Support numérique remis aux stagiaires avant, pendant ou après la formation et reprenant les éléments essentiels ayant été abordés en formation, fiches-mémo/ boîte à outils Les supports seront publiés par le(a) formateur(trice) sur le PADLET de l'action de formation, créé par l'IFAP.
Prérequis	Être en contact avec les usagers
Modalités pédagogiques	• L'IFAP souhaite pouvoir choisir la modalité la mieux adaptée. Aussi, la proposition pourra se décliner en plusieurs modalités synchrones : présentiel ou hybride (variante)

	• Questionnaire préformation à proposer aux stagiaires par le(a) formateur(trice) afin d'identifier leurs attentes / besoins et les situations vécues • Pédagogie expérientielle à privilégier associant apports méthodologiques, exercices pratiques individuels et de groupe, mises en situation et analyse de pratiques pour s'approprier de bonnes pratiques transférables sur le poste de travail
Volume prévisionnel	0 à 15 actions par an mais ce maximum peut varier en fonction de la demande des commanditaires.

C. Programmation

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 majoritairement à l'IFAP de Nouméa mais pourront être organisées en province Nord et en province des Iles Loyauté selon le besoin.

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 la session 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).

Une description technique plus précise est disponible auprès du chef de projet-formation.

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 ses animations. Une proposition de modèle est 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

- La proposition pédagogique comprenant :
 - o la description des enjeux par le prestataire ;
 - o les objectifs de formation ;
 - o le scénario ou le déroulé pédagogique ;
 - o une fiche descriptive de chaque module selon le modèle joint en annexe 3 ;
 - o les modalités pédagogiques ;
 - o un extrait significatif de support de formation ;
 - o les modalités d'évaluation.
- Le nom du ou des intervenants et leur CV, ainsi que leur agrément de formateur ;
- Les attentes du prestataire envers les employeurs publics et l'IFAP pour accompagner au mieux ces personnels, les critères de réussite du dispositif proposé

- Les 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 :

- les renseignements sur la structure de formation : Ridet ou Siret, adresse postale, adresse mail, téléphone, nom du représentant, présentation des activités...
- le 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 privé) vous interviendrez comme vacataire et serez rémunéré selon les modalités décrites dans la délibération n°2025/19/CA/IFAP du 20 juin 2025 relatif au cadre de gestion et d'indemnisation des sous-traitances de prestations de formation.

Les produits visés dans cette consultation sont classés de :

- niveau 1 pour le module 1, soit 5000 F heure d'animation
- niveau 2 pour les modules 2, 3, 4 et 5 soit 7000 F heure d'animation.

L'ingénierie pédagogique est rémunérée par forfait, à 25000 F CFP chacun pour les modules 1, 2, 4 et 5. 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

Le prestataire répondra à la globalité des besoins présentés.

Dans le cas où il répond en groupement, faisant notamment appel à un comédien, le candidat identifiera un interlocuteur unique, désigné mandataire. Il devra également décrire sa proposition de coordination/pilotage du dispositif et des intervenants.

Chaque candidat peut également se présenter avec un ou plusieurs sous-traitants. La sous-traitance est définie comme l'opération par laquelle le titulaire d'un contrat confie, sous sa responsabilité, à une autre personne l'exécution d'une partie du contrat conclu avec l'IFAP. L'offre du candidat doit lister de manière exhaustive l'ensemble des sous-traitants auxquels il compte faire appel pour la réalisation de la mission.

Cette consultation est ouverte. Les documents de consultation correspondants sont publiés sur le site www.ifap.nc afin que tout opérateur économique ayant les capacités nécessaires et en situation de régularité administrative, fiscale et sociale, puisse y répondre.

La date de remise des offres est fixée au vendredi 18 septembre 2026 à 16 heures locales.

Les offres sont à adresser par mail à l'adresse : commandes.publiques@ifap.nc

www.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 des différents composants de l'offre est possible :

- soit avec l'entreprise ayant le meilleur classement ;
- soit avec l'ensemble des candidats ayant soumissionné à la présente consultation et dont l'offre est recevable.

La réponse sera transmise aux candidats en octobre au plus tard.

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

D. Contact IFAP

La consultation est rattachée au secteur Richesses Humaines et Management, dont le chef de projet est Frédérique Astruc.

En cas de besoin, toute question est à adresser à commandes.publiques@ifap.nc

Annexes

Annexe 1 - Bordereau des prix unitaires

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire HT	Montant HT	Taux TGC	Montant TTC

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 patentes

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 action de formation, un livret de stage est remis au vacataire. Celui-ci contient les fiches de présence de toutes les demi-journées de l'action 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 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)

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 action de formation, un livret de stage est remis au vacataire. Celui-ci contient les fiches de présence de toutes les demi-journées de l'action 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  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)

Objectifs de la formation

-
-

Durée

(Durée en heure et en jours)

Formateur

Contenu

- -
 -
- -

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^{er} 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 a 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 ¹	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 :

¹ 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 - Païamboué

BP 655
98 860 KONE
Tél (687) 24 64 37