



APPEL A CONCURRENCE DRH/CAGM/25-01

La province Sud lance une consultation pour le renouvellement de la prestation de services de soutien psychologique au profit de ses agents en 2026.

La direction des ressources humaines souhaite renouveler la prestation visant à permettre aux agents de la province Sud de faire appel à un(e) psychologue qui aura pour missions d'établir, à leur demande, **un soutien psychologique individuel**, que la difficulté exprimée soit d'ordre professionnel et/ou personnel. Dans ce cadre, le prestataire est appelé directement par les agents de la collectivité via le numéro communiqué et s'engage à leur proposer un entretien dans les meilleurs délais.

Le prestataire pourra également être saisi par la direction des ressources humaines afin de contacter par téléphone les agents concernés par un signalement interne ou une « fiche incident ». L'objectif de cette prise de contact, sous 48 heures maximum dès transmission des informations, est de proposer directement aux agents concernés d'être reçus en entretien individuel, dans les meilleurs délais. La direction des ressources humaines pourra également saisir le prestataire pour des demandes individuelles spécifiques (accompagnement au retour emploi après un arrêt long, accompagnement au reclassement professionnel...).

Afin de proposer un service réactif et adapté au maillage géographique provincial, la visioconférence est une modalité dont les agents peuvent se saisir.

Par ailleurs, des **interventions collectives** pourront être réalisées à la demande de la direction des ressources humaines afin d'accompagner des agents à la suite d'un événement exceptionnel ou afin de mener des analyses de pratiques professionnelles (APP), notamment auprès des agents provinciaux pour qui la relation quotidienne directe à l'usager est inhérente à leur activité. En effet, dans le contexte actuel contraint auquel nous sommes confrontés depuis mai 2024, il apparaît d'autant plus important d'offrir à ces agents un cadre sécurisé afin de partager des situations professionnelles concrètes, d'échanger sur des vécus et pratiques de travail, de renforcer le soutien professionnel entre collègues et d'identifier, de façon collective, des actions d'amélioration. Les enseignants provinciaux représentent une population professionnelle particulièrement exposée, fragilisée et confrontée à des enjeux multiples. Des interventions spécifiques à leur attention pourront être envisagées et priorisées au cours de l'année 2026.

Ces APP auront pour objectifs :

- De soutenir les agents exposés à des situations professionnelles délicates en lien avec l'usager en permettant une « mise à distance », en collectif, des situations complexes rencontrées
- D'identifier collectivement des axes d'amélioration concrets
- De renforcer le travail d'équipe, d'enrichir les pratiques professionnelles
- De renforcer la cohérence des pratiques au sein des équipes et le sens commun des interventions
- De rassembler et renforcer les liens entre les professionnels de structures différentes lorsque cela s'applique
- De consolider les cultures professionnelles basées sur les valeurs du professionnalisme, de l'éthique et du service public
- De poursuivre l'amélioration de la qualité des accompagnements réalisés par les professionnels.

Au travers de l'ensemble de ces interventions, le prestataire sera un partenaire du médecin de prévention de la collectivité dans le suivi de certains agents en difficulté.

Le prestataire transmettra **mensuellement un bilan quantitatif des actions menées** notamment afin d'alerter ou de prévenir les risques psychosociaux. Pour garantir la confidentialité des données communiquées dans le cadre des interventions collectives, chaque agent sera identifié par un numéro unique défini par le prestataire. De cette façon, le nombre d'entretiens par agent sera suivi. Dans l'hypothèse où plusieurs prestataires seraient retenus, une harmonisation des suivis mensuels sera attendue pour permettre la bonne exploitation des données.

De la même façon, **un bilan annuel détaillé** sera transmis par le prestataire. Il reprendra l'ensemble des actions menées, de façon harmonisée, et fera part de ses préconisations.

Une fois par trimestre, une rencontre entre le prestataire, la direction des ressources humaines, le médecin de prévention, l'infirmière en santé au travail et la chef du service RH en charge de la prévention permettra, dans le respect du secret professionnel prévu par le code de déontologie des psychologues et par la loi, d'apporter des éclairages sur les typologies de situations rencontrées, d'échanger sur des préconisations et ainsi de favoriser un travail pluridisciplinaire. Ces échanges permettront également un partage d'informations sur les projets structurels de la collectivité (réorganisations...) et les domaines relevant du champ de la prévention (signalements, accidents du travail, enquêtes internes, travaux avec les membres du CTP-CHS...). Une proactivité de la part du/des prestataires lors de ces rencontres est attendue.

Profil attendu :

- Titre de psychologie (master en psychologie du travail ou clinique attendu)
- Bonnes connaissances des cultures du Pacifique et de la fonction publique en Nouvelle-Calédonie ;
- Maîtrise du code de déontologie des psychologues ; respect de la confidentialité des entretiens et des interventions
- Compétences en soutien psychologique individuel et maîtrise des techniques d'entretiens ;

- Compétences en accompagnement de groupe en situation de travail (animation de groupes de paroles, analyse de pratiques professionnelles)
- Sensibilisation aux enjeux organisationnels et institutionnels (modifications structurelles, accompagnement au changement...)
- Capacité à collaborer avec les interlocuteurs identifiés de la direction des ressources humaines, dans le strict respect de la confidentialité
- Capacité à retranscrire, quantifier, suivre et analyser les interventions réalisées
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel...) permettant une transmission et un suivi efficient des bilans mensuels, du bilan annuel et des données pouvant être valorisées lors des rencontres trimestrielles DRH
- Expériences de prestations similaires.

L'offre du candidat devra :

- Joindre une copie du diplôme de psychologie obtenu
- Exposer sa compréhension du besoin
- Préciser ses propositions d'intervention et leurs modalités
- Indiquer ses expériences de prestations similaires et sa correspondance avec le profil attendu
- Notifier le tarif horaire des honoraires hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TCC) :
 - o D'une consultation individuelle (en précisant la durée habituelle d'un entretien programmé)
 - o D'une intervention collective
 - Groupe de parole (en précisant la durée habituelle d'un groupe de parole organisé)
 - Analyse de pratiques professionnelles (en précisant la durée habituelle fixée d'une APP)
- Détailler l'ensemble des coûts éventuellement associés aux prestations attendues :
 - o Elaboration et transmission des 12 bilans mensuels
 - o Elaboration et transmission du bilan annuel
 - o Réunions trimestrielles prestataire-DRH (4x1h)
- Préciser le nombre d'heures mensuelles de consultation (individuelles et collectives, face à agents) qu'il est susceptible de proposer

Seront compris dans les tarifs ci-dessus :

- o Le travail administratif : prise en compte des informations transmises (ex : fiche de signalement), organisation des rendez-vous, formalités administratives...
- o Les frais de déplacements sur l'ensemble du grand Nouméa : Mont-Dore, Nouméa, Dumbéa, Païta.

Seront pris en charge par la province Sud, le cas échéant :

- o Une indemnité forfaitaire kilométrique lors des déplacements hors du grand Nouméa
- o La mobilisation de l'hélicoptère de la province Sud en cas de déplacement sur l'île des Pins. (En cas d'urgence et d'indisponibilité de l'hélicoptère, un remboursement des frais

du billet d'avion aller/retour Nouméa/île des Pins s'effectuera sur la base d'une facture acquittée fournie par le prestataire).

- Les frais d'hébergement en cas d'indisponibilité des logements provinciaux pouvant être mis à disposition à titre gracieux, sur présentation d'une facture acquittée tenant compte de l'offre la mieux disante après transmission de 3 devis par le prestataire.

Les prestations individuelles auront préférentiellement lieu dans les locaux du prestataire. Elles pourront, à titre exceptionnel, se dérouler sur l'ensemble du territoire de la province Sud.

Des visioconférences pourront également être proposées.

Les prestations collectives auront lieu sur le lieu de travail et pourront se dérouler sur l'ensemble du territoire de la province Sud.

Le contrat de prestation sera conclu pour une durée d'une année.

Seul le candidat dont l'offre aura été retenue sera contacté par la province Sud en vue de la formalisation de la commande. Il devra alors fournir les documents suivants :

- Un RIDET, un extrait KBIS (ou attestation au répertoire des métiers) en cohérence avec la nature des prestations objets de la présente consultation
- Attestations fiscales en 3 volets de l'année en cours
- Attestation CAFAT / RUAMM du dernier trimestre exigible
- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité
- Relevé d'identité bancaire

Le défaut de régularité ou de production des attestations entraînera le rejet de l'offre.

Réponse attendue au plus tard le vendredi 14 novembre 2025 à 16h00.

Offre à transmettre par mail à Mme Christine DAMELIN COURT christine.damelincourt@province-sud.nc ou par courrier à la direction des ressources humaines de la province Sud – BP L1 – 98849 – Nouméa Cedex – 6 route des Artifices – Artillerie.