

**AVIS DE CONSULTATION
COMMUNITY MANAGEMENT INSTAGRAM TIKTOK**



L'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie lance un appel à concurrence pour des prestations de Community management : Instagram et Tik Tok. Le dossier peut être retiré et consulté sur le site internet de l'ASSNC :

<https://www.santepourtous.nc/l-agence/nos-avis-de-consultation>

Les offres devront être transmises par courriel à communication@ass.nc et secretariat@ass.nc, ou déposées sur support papier contre récépissé, ou parvenir par pli recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

Agence Sanitaire et Sociale de la Nouvelle-Calédonie
16, rue du Général Gallieni
BP P4
98 851 NOUMEA Cedex

avant le vendredi 28 novembre 2025 à 11h30.

L'ASSNC se réserve le droit de ne pas donner suite ou de ne donner qu'une suite partielle au présent appel à concurrence.

CAHIER DES CHARGES

COMMUNITY MANAGEMENT DES RESEAUX SOCIAUX DE L'ASSNC : INSTAGRAM et TIKTOK

1. OBJET.....	1
2. ACTEURS CONCERNES.....	1
3. CONTEXTE	1
4. OBJECTIFS	2
5. PUBLICS CIBLES	2
6. ELEMENTS ATTENDUS.....	3

1. OBJET

Le présent cahier des charges a pour objectif de préciser les attendus portant sur la mise en place du community management des réseaux sociaux de l'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie (ASSNC) : Instagram et TikTok.

2. ACTEURS CONCERNES

Toute personne ou société disposant des compétences et des ressources lui permettant de mener la réalisation du community management des réseaux sociaux de l'ASSNC (Instagram, TikTok).

3. CONTEXTE

La délibération n°114 du 24 mars 2016 relative au plan de santé calédonien « Do Kamo, Être épanoui ! » concernant l'organisation, la gouvernance, le pilotage et la régulation du système de protection sociale et de santé a posé les bases d'un renouveau en matière de santé publique et de protection sociale. L'axe 3 de ce plan place la promotion de la santé au cœur du dispositif.

L'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie, établissement public administratif, a pour objet de faciliter la garantie du droit à la santé pour tous. Elle met en œuvre les programmes prioritaires de prévention et de promotion de la santé décidés par la Nouvelle-Calédonie. Ses missions visent à améliorer et à protéger la santé de tous les calédoniens. Elles s'articulent autour de trois axes majeurs : prévenir, comprendre et agir.

Depuis 2024, les analyses d'audience de la page de l'ASSNC montrent une évolution des usages : TikTok touche majoritairement les 16–25 ans, tandis qu'Instagram attire surtout les 25–34 ans. Cette tendance reflète l'évolution naturelle des comportements numériques et invite à une différenciation des stratégies éditoriales selon les plateformes.

Ainsi, l'ASSNC souhaite renforcer sa présence sur TikTok auprès des jeunes et consolider son positionnement sur Instagram auprès des jeunes adultes, en complémentarité de la page Facebook dédiée au grand public (30 ans et +). A ce jour, la page Instagram compte 3191 abonnés et TikTok 9372 abonnés.

4. OBJECTIFS

Le prestataire devra proposer une stratégie de community management cohérente et différenciée, s'inscrivant dans une dynamique commune de valorisation des messages de prévention et de renforcement de la confiance envers l'ASSNC sur les deux réseaux sociaux.

4.1 Objectifs communs

Les actions menées sur les deux réseaux devront contribuer à :

- Valoriser les messages de prévention et de promotion de la santé, dans un ton positif, bienveillant et culturellement adapté ;
- Augmenter le nombre d'abonnés et des visites de profil ;
- Renforcer la crédibilité de l'ASSNC auprès des jeunes et jeunes adultes ;
- Favoriser une relation de confiance et un dialogue constructif avec les communautés ;
- Développer la visibilité, l'engagement et la fidélisation des abonnés.

4.2 Objectifs spécifiques

- **Instagram (25–34 ans) :**
 - Accroître la portée des publications et les interactions (likes, partages, commentaires, enregistrements).
- **TikTok (16–25 ans) :**
 - Produire des contenus dynamiques et créatifs, en améliorant la couverture, le taux d'engagement et le temps moyen de visionnage des vidéos.

L'ensemble de ces actions devra contribuer à faire connaître les missions de l'ASSNC, diffuser des messages de prévention et favoriser une communication avec les publics cibles.

5. PUBLICS CIBLES

- **Instagram :** 25–34 ans — jeunes adultes, jeunes actifs et jeunes parents.
- **TikTok :** 16–25 ans — adolescents, étudiants, jeunes en insertion ou en première activité professionnelle.

Cette segmentation permet d'adapter les contenus, le ton et les formats aux usages de chaque tranche d'âge, tout en optimisant la portée des messages de prévention.

6. ELEMENTS ATTENDUS

6.1 Volumétrie des contenus attendus

Afin d'assurer une présence régulière et cohérente sur les deux réseaux, le prestataire devra produire, chaque mois :

- **4 publications Instagram ;**
- **4 vidéos TikTok.**

Ces volumes constituent une base minimale. Ils pourront être ajustés d'un commun accord avec l'ASSNC selon l'actualité, les campagnes institutionnelles ou les priorités de santé publique.

6.2 Prestations communes aux deux réseaux

Le prestataire devra :

- Assurer l'animation et la modération quotidienne des comptes (surveillance, réponses, suppression des contenus inappropriés) dans un ton cohérent avec l'image institutionnelle de l'ASSNC (bienveillant, professionnel et respectueux) ;
- Garantir une réactivité maximale, avec une réponse à tout message privé, commentaire ou mention dans un délai de 24 heures ouvrées ;
- Signaler sans délai à l'ASSNC tout commentaire sensible, polémique ou nécessitant une réponse institutionnelle ;
- Être force de proposition sur les formats, styles et tendances adaptés aux jeunes publics et aux codes des réseaux ;
- Veiller à ce que tous les contenus reflètent la réalité calédonienne, tant dans le langage que dans les visuels, les références culturelles, les décors et les représentations ;
- Fournir un reporting mensuel complet, comprenant :
 - Des indicateurs de performance qui seront fixés conjointement en début d'année (portée, engagement, croissance des abonnés, etc.) ;
 - Une analyse qualitative de la modération (nature et tonalité des commentaires, gestion des interactions, captures d'écran à l'appui si pertinent) ;
 - Des recommandations pour améliorer la stratégie de communication ;
 - La présentation mensuelle en présentiel à l'ASSNC du reporting et des principales conclusions.

6.3 Prestations spécifiques à Instagram

Le prestataire assurera :

- L'animation de la page Instagram de l'ASSNC ;
- La création de contenus graphiques et vidéos (posts, carrousels, reels, stories, etc.) ;
- La définition d'une ligne éditoriale axée sur la prévention ;
- La mise en place de boosts publicitaires ciblés pour accroître la visibilité auprès des jeunes adultes (25–34 ans).

6.4 Prestations spécifiques à TikTok

Le prestataire assurera :

- L'animation de la page TikTok de l'ASSNC ;
- La création de vidéos courtes (30 à 60 secondes) en lien avec les programmes de prévention de l'ASSNC ;
- La proposition de concepts créatifs (challenges, storytelling, trends, ...) adaptés aux codes du réseau ;
- L'écriture de scripts, l'organisation et l'encadrement des tournages, ainsi que le montage des vidéos ;
- La recherche et sélection de figurants non rémunérés, dans le respect du cadre légal et de la diversité culturelle calédonienne ;
- La collecte et transmission à l'ASSNC des autorisations de droit à l'image signées avant diffusion ;

- Le respect du contexte local (langage, références culturelles, décors, style vestimentaire, environnement visuel) afin que les contenus soient identifiables comme calédoniens.

6.5 Planification et coordination éditoriale

Le prestataire devra respecter le planning éditorial partagé, établi par l'ASSNC via un document collaboratif (Excel/Drive). Ce planning fixe les thématiques, formats, dates de publication et échéances de validation. Les contenus finalisés (textes, visuels, scripts, vidéos, hashtags, etc.) devront être transmis au plus tard le 15 du mois précédent leur diffusion afin de permettre la validation et les ajustements éventuels.

Le prestataire mettra à jour le document collaboratif après chaque publication pour assurer le suivi et la traçabilité des contenus.

Tout retard de remise des contenus finalisés impactant la publication sera considéré comme un manquement contractuel.

7. ORGANISATION ASSNC/PRESTATAIRE

7.1 Interlocuteur

Le chargé de communication de l'ASSNC sera l'interlocuteur unique du prestataire retenu. Celui-ci assurera l'interface entre le prestataire, la direction et les chefs de programme. Des points réguliers seront organisés à l'ASSNC tout au long de l'année et 2 réunions (juin et décembre) seront organisées entre le prestataire et la direction pour présenter et analyser les résultats issus des reportings.

7.2 Rétroplanning :

- **4 novembre 2025** : Lancement de la consultation auprès des prestataires ;
- **28 novembre 2025 à 11h30** : Réception par l'ASSNC des offres ;
- **Du 1er au 5 décembre 2025** : Période d'échange avec les soumissionnaires pour préciser, vérifier, ou régulariser leur candidature ;
- **8 décembre 2025** : Décision d'attribution et information des candidats ;
- **A compter du 9 décembre 2025** : réunion de cadrage avec le prestataire retenu, puis travail du prestataire avec le chargé de communication sur les contenus à mettre en ligne dès le mois de janvier 2026.

Programme Communication

Le 04/11/2025.

N°4921/0866 /2025/ASSNC

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

OBJET : PRESTATIONS DE COMMUNICATION

1 – Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet : **COMMUNITY MANAGEMENT : INSTAGRAM, TIKTOK**

2 – Répartition en lots, forme des réponses, et forme des contrats

☒ Les prestations ne sont pas réparties en lots.

3 – Forme du contrat et des prix

Il s'agit d'un contrat mixte comprenant :

- d'une part des prestations de base réglées à prix forfaitaire concernant la gestion mensuelle des pages Instagram et TikTok de l'ASSNC ;
- d'autre part des prestations complémentaires en fonction de l'activité et de l'actualité de l'ASSNC.

Le démarrage des prestations à prix forfaitaire se fait à la notification du contrat à l'attributaire.

Le prestataire s'engage à respecter le planning éditorial partagé via un document Excel collaboratif, dont le respect des délais constitue une obligation essentielle du contrat. Tout retard non justifié ou non validé par l'ASSNC pourra donner lieu à des pénalités ou à une réévaluation de la prestation.

Le prestataire s'engage à respecter l'image institutionnelle de l'ASSNC et à ne diffuser aucun contenu non validé au préalable. Les données, visuels et informations produites dans le cadre du contrat restent la propriété exclusive de l'ASSNC.

L'ASSNC se réserve le droit de récupérer à tout moment l'ensemble des fichiers sources relatifs aux productions réalisées (visuels, montages, vidéos, fichiers Photoshop, InDesign, ou équivalents).

Le prestataire doit assurer une veille quotidienne sur les pages Instagram et TikTok, et signaler immédiatement à l'ASSNC tout contenu litigieux (propos haineux, diffamatoires, politiques) afin de définir la réponse institutionnelle appropriée. La modération doit être réalisée chaque jour ouvré, avec un haut niveau de réactivité.

Le prestataire veillera à mobiliser, autant que possible, des ressources locales (figurants, lieux, prestataires techniques) afin de refléter la diversité culturelle et sociale de la Nouvelle-Calédonie et de renforcer l'ancrage territorial des campagnes de communication.

Pour les autres prestations ponctuelles, celles-ci sont réalisées au fur et à mesure des besoins de l'administration. Les prix unitaires figurant à l'article 4.2 du contrat sont appliqués aux quantités commandées et réellement exécutées.

La durée et les délais relatifs au contrat, ainsi que son éventuelle reconduction, sont précisés à l'article 5 du projet de contrat.

4 – Prestations concernées

Les prestations attendues sont détaillées dans le cahier des charges.

Les quantités indicatives mensuelles sont celles précisées au cahier des charges, à savoir 4 publications Instagram et 4 vidéos TikTok. Ces volumes sont fournis à titre indicatif et pourront être ajustés par l'ASSNC selon l'actualité, les priorités de communication ou les besoins institutionnels.

5 - Questions, réponses, modifications

☒ Toute question des candidats sera envoyée au plus tard **5 jours avant la date limite de remise des offres** aux 2 adresses email suivantes : communication@ass.nc et secretariat@ass.nc

Les réponses et les éventuelles modifications de la consultation seront envoyées en temps utile à l'ensemble des candidats si elles impactent la teneur de la consultation.

L'échéance limite de remise des offres ci-dessous pourra être modifiée en cas de nécessité à la suite de ces questions.

6 – Documents à remettre par les soumissionnaires

Chaque soumissionnaire doit remettre une offre constituée comme suit :

- a) Un document de présentation *succinct* comportant références, chiffre d'affaires, statistiques, moyens humains et techniques, qualifications, savoir-faire lié à des expériences particulières touchant à l'objet des prestations objet de la présente consultation ;
- b) La fiche de renseignement en PJ dûment complétée et signée indiquant notamment que le soumissionnaire n'est pas en faillite, et qu'il est en situation régulière vis-à-vis de ses obligations fiscales et sociales ; *
- c) Un mémoire technique précisant la manière particulière d'intervenir pour l'exécution du contrat ainsi que la réponse aux critères de valeur technique précisés à l'article 9 ci-après.
- d) Productions tests à fournir :
Afin d'évaluer la qualité créative et la compréhension des attentes de l'ASSNC, chaque candidat devra fournir deux productions tests sur le thème : « Manger mieux, bouger plus au quotidien en Nouvelle-Calédonie » :
 - Une publication Instagram (visuel + texte) illustrant ce thème ;
 - Un script ou storyboard pour une vidéo TikTok d'une durée de 30 à 60 secondes développant le même thème.

Ces productions tests ne seront utilisées par l'ASSNC qu'à des fins d'évaluation des offres et ne feront l'objet d'aucune diffusion sans l'accord écrit du candidat.

Elles permettront d'apprécier la créativité, la cohérence éditoriale, la compréhension du public cible (16–25 ans / 25–34 ans) et la capacité du candidat à s'ancrer dans le contexte local calédonien.

En cas de sous-traitance, les pièces a) et b) doivent être présentées pour chacun des sous-traitant, et les annexes de sous-traitance du contrat devront être complétées et signées.

7 - Conditions formelles de remise de l'offre

☒ **L'offre peut être remise sous format papier ou sous forme électronique.**

Remise sous format papier : les documents listés à l'article 6 du présent règlement doivent être placés dans une seule enveloppe fermée portant uniquement les mentions suivantes :

Agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie 16, rue du Général Gallieni 98 800 NOUMEA Consultation pour : [community management INSTAGRAM ET TIKTOK]
--

Aucun tampon, signe distinctif ou inscription autre que celle liée à l'enregistrement de l'enveloppe ne sera toléré, exception faite des éléments de récépissé au verso de l'enveloppe, en cas d'envoi par la Poste.

Remise sous forme électronique : par mail à l'adresse suivante : communication@ass.nc et secretariat@ass.nc : tous les documents listés à l'article 6 du présent règlement doivent être déposés en une fois.

L'offre doit parvenir dans les conditions de date, d'heure et de lieu indiquées dans l'avis de consultation ou ses modificatifs. Par mesure d'égalité de traitement, toute offre remise après la date et l'heure limite ne sera pas prise en considération.

Toutefois, l'administration peut recontacter les soumissionnaires par écrit pour préciser ou compléter la teneur de leur dossier à condition que cela ne modifie pas les éléments substantiels de leur offre (notamment prix, délai, conditions techniques définies par le soumissionnaire).

8 – Offres irrecevables

Les offres reçues dans les délais seront jugées irrecevables et éliminées si elles tombent dans l'une des catégories suivantes.

☐ **Offre inappropriée** : offre qui ne répond pas au besoin et aux exigences formulées dans les documents de la consultation.

☐ **Offre irrégulière** : offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de consultation, en particulier parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable.

☐ **Offre inacceptable** : offre dont le prix global après application du scénario du Détail Estimatif Test est supérieur de plus de 150% à l'estimation administrative fixée avant le lancement de la consultation.

☐ **Offre anormalement basse** : offre dont le prix global après application du scénario du Détail Estimatif Test est manifestement sous-évalué et de nature à compromettre la bonne exécution du contrat.

Toutefois, l'administration peut régulariser toutes les offres irrégulières dès lors qu'il ne s'agit pas d'éléments substantiels de l'offre (notamment prix, délais, éléments du mémoire technique définis par le soumissionnaire).

Elle peut également accepter des offres qui semblent anormalement basses, mais dont le soumissionnaire aura apporté les justifications objectives et pertinentes pour son niveau de prix sur demande de l'administration.

9 – Critères d'évaluation des offres recevables

L'offre de chaque soumissionnaire sera évaluée sur la base des critères suivants :

- **Critère économique sur 100 points maximum avec un coefficient de pondération de 40% de la note globale :**

L'évaluation sera faite par comparaison des offres recevables reçues de chaque soumissionnaire, sur la base du prix global obtenu en appliquant le scénario de quantités proposé au Détail Estimatif Test en application des prix unitaires HT proposés dans le Bordereau de Prix Mixte (BPM), pour la partie prestations régulières.

Formule, pour le critère économique :

Note attribuée = 100 x (offre la moins élevée/_offre du candidat analysé).

- **Critère valeur technique (60% de la note globale) sur 100 points maximum**

L'évaluation sera faite sur la base des éléments fournis par le soumissionnaire dans un mémoire technique ayant trait aux différents sujets suivants :

Sous-critère	Description	Points maximum
Expertise technique / savoir-faire	Références et expériences pertinentes en community management pour des institutions publiques ou programmes de prévention , compétences des personnels, éventuelles certifications (Meta, Google, TikTok Academy...), et compréhension du positionnement et des missions de l' Agence Sanitaire et Sociale de Nouvelle-Calédonie (ASSNC) .	25
Pertinence et créativité des productions tests	Qualité et originalité des contenus proposés (publication Instagram + script ou storyboard TikTok) sur le thème imposé « <i>Manger mieux, bouger plus au quotidien en Nouvelle-Calédonie</i> ». Évaluation de la créativité, de la cohérence éditoriale avec les valeurs de l' ASSNC , de la compréhension du public cible (16–25 ans / 25–34 ans) et de l'ancrage local (langage, décors, diversité, culture visuelle).	20
Organisation et méthodologie d'exécution	Clarté de la planification, respect du planning éditorial partagé avec l'ASSNC , modalités de validation des contenus, processus de modération quotidienne, reporting mensuel et coordination avec l'équipe communication de l' ASSNC .	20
Délai d'intervention et réactivité	Capacité à assurer une présence quotidienne, réactivité dans les échanges avec l'ASSNC , gestion rapide des messages et commentaires (réponse sous 24 h ouvrées).	20
Moyens humains et structure d'équipe	Composition et qualification de l'équipe dédiée à la prestation pour l' ASSNC : chef(fe) de projet, community manager, graphiste, vidéaste / créateur TikTok, rédacteur(trice) ou motion designer. Évaluation du nombre de personnes réellement affectées, de leur complémentarité et de leur autonomie dans le contexte calédonien.	15

Comme pour le critère économique, la meilleure soumission bénéficie de la note maximale prévue pour ce critère. Les notes des autres soumissions sont recalculées proportionnellement afin de maintenir le poids relatif des critères.

Les méthodes de notation utilisées seront les suivantes :

La note globale N varie de 0 à 100 et est calculée comme suit :

$$N = \text{Note technique} \times 0.60 + \text{Note économique} \times 0.40$$

Chaque note de sous-critère ou de critère est arrondie à la 1ère décimale, quelle que soit l'étape de calcul.

10 - Suites de la consultation

☒ Le contrat à passer sera mono-attributaire : le soumissionnaire le mieux classé sera attributaire du contrat, sous réserve de vérification de la régularité fiscale et sociale.

Sont considérées comme équivalentes, deux offres dont l'écart entre les notes globales est inférieur ou égal à 0.5 point. L'ASSNC se réserve le droit de sélectionner, dans ce cas, l'offre qui répond le mieux à ses besoins.

Toutefois, si aucune offre n'est jugée satisfaisante, l'administration peut consulter de nouveau l'ensemble des soumissionnaires en vue de parfaire leurs offres ou de négocier les prix, sans remettre en cause les éléments essentiels de la consultation.

L'administration reste discrétionnairement libre de ne pas donner suite ou de ne donner qu'une suite partielle à la présente consultation.

11 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de 120 jours. Il court à compter de la date limite fixée pour la remise des offres.

ANNEXE 1 – FICHE DE RENSEIGNEMENT PRESTATAIRE

A compléter par le candidat

A- PRÉSENTATION DU CANDIDAT

NOM, Prénoms, qualités et pouvoirs du signataire de la déclaration : (*)

Statut juridique : _____

Enseigne/Nom commercial : _____

Lieu de résidence administrative : _____

N° d'identification RIDET : _____ N° d'identification CAFAT : _____

N° K-Bis si société : _____ Ou N° répertoire des métiers : _____

N° inscription à l'ordre des médecins et à la spécialité : _____

N° enregistrement au fichier ADELI (pour les professionnels de santé) : _____

Pour les candidats établis à l'étranger, numéro et date d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ou registre équivalent : _____

Téléphone : _____ Portable : _____ - Courriel : _____

C – SITUATION DU CANDIDAT

Le candidat est-il en état de : (entourer les mentions adéquates, rayer les mentions inutiles)

- Liquidation : OUI – NON
- Faillite personnelle : OUI – NON
- Redressement judiciaire : OUI – NON

ou procédures équivalentes si le candidat est établi à l'étranger : OUI - NON

Dans le cas d'un redressement judiciaire, joindre copie du ou des jugements ou de tout justificatif démontrant qu'il est autorisé à poursuivre ses activités à la date de remise de l'offre et pendant la durée prévisible d'exécution du marché.

D – CANDIDATURE

Je déclare mon intention de soumissionner à la présente consultation :

D.1 ☐ Mon offre est présentée sous forme individuelle, indépendamment d'un groupement.

D.2 ☐ Mon offre fait partie de l'offre globale d'un groupement solidaire préconstitué dont :

☐ l'entreprise est mandataire.

☐ je suis mandataire.

D.3 ☐ Mon offre concerne les lots suivants :

E – SOUS-TRAITANCE

(Le candidat doit cocher la case correspondant à son cas et compléter le tableau selon le cas)

E.1 ☐ **Je dispose** en interne des compétences et moyens nécessaires à l'exécution de l'opération et je n'envisage pas de sous-traiter.

E.2 ☐ **Je dispose** en interne des compétences et moyens nécessaires à l'exécution des prestations et j'envisage de sous-traiter, mais *je n'ai pas encore identifié mes sous-traitants*.

Lot	Nature des prestations sous-traitées

E.3 ☐ **Je dispose** en interne des compétences et moyens nécessaires à l'exécution des prestations, j'envisage de sous-traiter et *j'ai identifié mes sous-traitants* :

Lot	Nature des prestations sous-traitées	Nom du sous-traitant	N° fiche d'identification de sous-traitant (cf. annexe 2 RC)

E.4 ☐ **Je ne dispose pas** de toutes les compétences et des moyens nécessaires à l'exécution des prestations et serai obligé de sous-traiter. En conséquence, sauf pour les prestations mineures, *je suis obligé de déclarer* mes sous-traitants au stade de ma candidature pour justifier de mes capacités.

Lot	Nature des prestations sous-traitées	Nom du sous-traitant	N° fiche d'identification de sous-traitant (cf. annexe 2 RC)

La fiche d'identification du sous-traitant (cf. modèle en annexe du contrat) doit être fournie pour chaque sous-traitant déclaré. En cas d'absence de cette pièce, le sous-traitant ne sera pas pris en compte dans la candidature du candidat et dans l'évaluation de ses capacités.

La déclaration de sous-traitance doit être fournie pour chaque sous-traitant. En cas d'absence de cette pièce, l'intervention de ce sous-traitant ne pourra plus être prise en compte dans la justification des capacités du candidat, et l'agrément de cette candidature pourra être remis en cause s'il s'avère que les capacités du candidat sont insuffisantes.

F – ATTESTATION SUR L'HONNEUR DU CANDIDAT ()**

Je, soussigné, (nom, prénom, qualité) atteste sur l'honneur que je suis, ou la société que je représente est, en situation régulière vis-à-vis des obligations sociales (CAFAT, RUAMM) et fiscales.

Si l'administration proposait de retenir mon offre, je m'engage à fournir les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que j'ai satisfait à mes obligations fiscales et sociales (attestations CAFAT ou RUAMM et les 3 volets de l'attestation fiscale) dans le délai de 15 jours à compter de la date notification de la demande du service instructeur, même si ma société n'a été redevable d'aucune imposition fiscale (cas des sociétés nouvellement créées).

La non production de ces documents dans le délai imparti entraînera le rejet de l'offre.

G – SIGNATURE DU CANDIDAT

Nom, prénom et qualité du signataire (*)

Lieu et date de signature

Signature

(*) Le signataire doit justifier du pouvoir d'engager la société ou la personne qu'il représente. L'administration s'appuiera sur l'extrait K-Bis fourni mentionnant le nom du ou des gérants, ou sur une attestation ou pouvoir de délégation dûment signé par la gérance.

(**) Rappel : en application de l'art. 441-7 du code pénal, sera puni d'un emprisonnement d'un (1) an et d'une amende de 15 000 €, quiconque 1. aura établi une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts, 2. aura falsifié une attestation ou un certificat originairement sincère, 3. aura fait usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Il l'informe immédiatement de toute demande des bénéficiaires et de toute situation de violation de la protection des données personnelles.

Au terme de la prestation de services, le prestataire s'engage à détruire toutes les copies des données existantes dans son système d'information et à justifier par écrit de cette destruction.

ARTICLE 9 – OPERATIONS DE VERIFICATION

Les opérations de vérification quantitatives et qualitatives ont pour objet de permettre à l'ASSNC de contrôler la conformité de la prestation, conformément aux dispositions du présent contrat. L'ASSNC vérifie que les prestations et leurs délais de mise en œuvre sont conformes aux stipulations du contrat via notamment le compte-rendu transmis au référent du contrat.

ARTICLE 10 - RESILIATION

En cas de mauvaise exécution ou de manquements aux obligations contractuelles et après mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou contre récépissé, restée sans effet, l'acheteur public peut résilier unilatéralement le présent contrat.

Le défaut d'assurance entraîne la résiliation du contrat dans les mêmes conditions.

En cas de procédure collective à l'encontre du titulaire, et conformément aux articles L.622-13, L.613-14 et L.641-11-1 du code du commerce applicable en Nouvelle-Calédonie, la résiliation ne peut être prononcée que si l'acheteur public a mis en demeure l'administrateur ou le liquidateur, et si celui-ci a indiqué renoncer à la poursuite du contrat ou n'a pas répondu dans le délai d'un mois.

En cas de résiliation, toutes les fournitures, prestations ou travaux livrés et acceptés par l'acheteur public restent sa propriété, et ce dernier peut en disposer, les mettre à disposition d'autres prestataires pour continuer l'objet du contrat, au besoin en opérant certaines modifications.

Enfin, l'acheteur public pourra résilier le présent contrat avant la fin de sa durée en cours pour tout motif d'intérêt général, sans nécessité de mise en demeure.

ARTICLE 11 - LITIGES

En l'absence de règlement à l'amiable, le tribunal administratif de Nouméa est désigné pour connaître de tout litige entre le titulaire et l'administration relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat.

Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet www.telerecours.fr.

ARTICLE 12 – ACCEPTATION DE L'OFFRE

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

A Nouméa, le.....

Nom, prénom, Signature suivis de la mention « Lu et approuvé » Le Prestataire	Le directeur de l'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie Jean-Christophe CARDEILHAC
--	---



Agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie

N°4921/

/2025/ASSNC

Nom du prestataire :

Tiers :

Objet du contrat : PRESTATIONS DE COMMUNITY MANAGEMENT :
INSTAGRAM, TIK TOK

Montant ANNUEL minimum du contrat HT :

Imputation budgétaire :

EXERCICE : 2025

CHAPITRE : 11

ARTICLE : 6238

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICE

ENTRE

L'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie,
dont le siège social est situé au 16, rue du Général Gallieni, enregistrée au RIDET N°673871.001
et Représentée par Jean-Christophe CARDEILHAC, directeur,

ci - après dénommée « L'ASSNC » ou « l'acheteur public »,

d'une part,

et :

_____,
dont le siège social est _____,
enregistrée sous le numéro RIDET _____,
Représentée par M. _____ [nom et qualité],
N°Compte bancaire :

ci-après dénommé « le prestataire » ou « le titulaire »,

d'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :**PREAMBULE**

L'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie, établissement public administratif, a pour objet de faciliter la garantie du droit à la santé pour tous. Elle met en œuvre les programmes prioritaires de prévention et de promotion de la santé décidés par la Nouvelle-Calédonie. Ses missions visent à améliorer et à protéger la santé de tous les calédoniens. Elles s'articulent autour de trois axes majeurs : prévenir, comprendre et agir.

Dans le cadre de son activité, l'ASSNC communique sur des thèmes tels que la santé sexuelle, le diabète, l'hygiène bucco-dentaire, la tuberculose, le rhumatisme articulaire aigu, l'addictologie (alcool, tabac, cannabis), la surcharge pondérale et les cancers féminins.

C'est dans cette démarche que l'ASSNC a engagé une consultation pour l'exécution de :
PRESTATIONS DE COMMUNITY MANAGEMENT : INSTAGRAM, TIK TOK

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DES INTERVENANTS**1.1 Acheteur public et personne responsable du contrat**

L'acheteur public est **l'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie**.

La personne responsable du contrat est Jean-Christophe CARDEILHAC, directeur ou son représentant.

1.2 Référent du contrat

La gestion du présent contrat est confiée à un référent désigné par la personne responsable du contrat. Le référent est habilité à :

- Signer les documents liés à l'exécution du contrat, à l'exception des bons de commande et des factures ;
- Transmettre les directives de l'ASSNC au prestataire par tout moyen ;
- Certifier le service fait pour les factures.

Le référent constitue l'unique interlocuteur pour les parties prenantes publiques et privées impliquées dans le contrat.

1.3 Prestataire

Le prestataire titulaire du présent contrat intervient pour le compte de l'acheteur public.

Le titulaire se reconnaît être tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura connaissance au cours de l'exécution du contrat.

Il s'interdit toute communication écrite ou verbale sur ces sujets ou toute remise de documents à des tiers, sans l'accord préalable de l'acheteur public.

La personne représentant le prestataire, qui sera le responsable du suivi et de la bonne exécution de la mission, et qui sera l'interlocuteur unique de l'acheteur public, sera désignée par le titulaire dès notification du contrat.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

2.1 – Description des prestations

À titre indicatif, les prestations régulières prévues au présent contrat correspondent à 4 publications Instagram et 4 vidéos TikTok par mois, conformément au cahier des charges. Ces volumes pourront être ajustés par l'ASSNC en fonction de l'actualité, des campagnes de santé publique et des besoins institutionnels.

2.2 – Pièces constitutives du contrat

Le contrat est constitué par le présent document avec ses annexes listées ci-après :

- ☒ annexe 1 : Cahier des charges du 04/11/2025
- ☒ annexe 2 : Bordereau de Prix Mixte et Détail Estimatif Test du 04/11/2025
- ☒ annexe 3 : Mémoire technique du prestataire remis lors de la consultation

ARTICLE 3 : PRIX ET PAIEMENT

3.1 – Contenu des prix

Le titulaire reconnaît notamment :

- S'être assuré des conditions générales d'exécution et de réception des prestations notamment du point de vue légal et administratif. Toute carence, erreur ou omission du titulaire dans l'obtention de ces renseignements ne pourra qu'engager sa responsabilité totale et entière et demeurera à sa charge.
- Avoir pris connaissance de tous les documents de la consultation et avoir inclus dans les prix unitaires établis sous son entière responsabilité, toutes sujétions inhérentes à l'appréciation de la nature de l'exécution des prestations.
- Avoir établi sous sa responsabilité les prix unitaires du présent contrat, qui ne pourront en aucun cas être remis en cause, ni faire l'objet de modifications ou réclamations de quelque nature que ce soit, sauf cas de force majeure. Le montant de la rémunération du prestataire pour chaque prix unitaire inclut tout déplacement et sujétions.

3.2 – Montant

Le montant du contrat est donné à titre indicatif et par application du Bordereau de Prix Mixte (BPM) en date du **XXXXXXX**.

Les prestations dites « régulières » dans le Bordereau de Prix Mixte sont rémunérées par un prix global et forfaitaire correspondant au scénario établi dans le Détail Estimatif Test (DET).

Des prestations complémentaires, listées au Bordereau de Prix Mixte (BPM) pourront être rémunérées par application des prix unitaires HT aux quantités commandées et réellement exécutées.

L'ASSNC n'étant pas en mesure de déterminer exactement les quantités de prestations complémentaires qui seront réellement commandées dans le cadre de l'exécution du présent contrat, cette dernière se réserve le droit d'adapter ses commandes à ses besoins pour avec un montant total minimum correspondant aux quantités régulières indiquées au BPM, et un montant total maximum correspondant à plus de 30% par rapport au montant minimal ainsi établi.

La TGC en vigueur sera rajoutée aux factures correspondantes. A défaut, en cas d'exonération, la facture devra mentionner l'article de la loi permettant cette exonération. Le prix unitaire TTC indiqué au BPM est purement indicatif et correspond à la TGC applicable au moment de la remise de l'offre.

[Cliquez ici pour taper du texte.](#)

3.3 – Caractère des prix

Les prix du contrat sont ceux figurant au Bordereau de Prix Mixte (BPM) annexé au présent contrat.

Le titulaire du contrat peut demander par écrit, une révision des prix au moins deux (2) mois avant la date anniversaire du contrat. Pendant l'exécution du contrat, les prix pourront être révisés d'accord partie pour tenir compte des variations économiques significatives liées notamment à la création ou à la variation de toute taxe fiscale, parafiscale ou autre, ou de toute réglementation frappant obligatoirement les prestations et/ou les fournitures.

ARTICLE 4 : DUREE ET DELAIS

4.1 – Durée de validité du contrat

Le contrat prendra effet lorsqu'il sera notifié au prestataire retenu et prendra fin au plus tard le 31 décembre 2025. Le présent contrat est reconductible par avenant par périodes d'un an, pour une durée totale maximale de 4 ans, sous réserve de disponibilité budgétaire.

La durée de période du contrat peut être réduite en cas de résiliation anticipée du contrat, sur décision de la personne responsable du contrat.

4.2 – Délais d'exécution des prestations

Le délai d'exécution des prestations court à compter de la notification du présent contrat.

Si après application du délai contractuel applicable, la date de fin dudit délai tombe sur un jour férié, chômé ou de week-end, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable suivant.

4.3 – Prolongation des délais

S'il manque un élément d'information ou une directive de la personne responsable du contrat entraînant potentiellement un retard dans la réalisation des prestations, le prestataire est tenu d'en informer immédiatement le référent du contrat, et celui-ci décide éventuellement de prolonger le délai par écrit si cette lacune est réellement de nature à remettre en cause l'avancement de l'ensemble de la prestation en cours d'exécution.

En cas de prolongation des délais, le motif de prolongation et le nombre de jours calendaires, ouvrés ou ouvrables est précisé par écrit par le référent du contrat, ainsi que la nouvelle date de fin contractuelle des délais d'exécution.

4.4 – Pénalités de retard

- *Pénalité pour retard dans la réalisation de la prestation.* Si le titulaire n'est pas en mesure de respecter la date / délais prévus au contrat, pour des motifs lui incombant, une pénalité forfaitaire de 1% du montant HT des prestations commandées pourra lui être appliquée par jour de retard sur le montant des paiements correspondants (sans application de taxes).

Ces pénalités de retard sont plafonnées à hauteur de 10% du montant HT des prestations concernées.

- *En cas de qualité d'exécution inférieure aux attendus,* l'ASSNC peut soit demander l'exécution conforme aux attendus, soit prononcer une réfaction qui consiste en une réduction de prix allant de 1% à 10% du montant du contrat, selon l'étendue des faits constatés pour le non-respect du présent contrat.

ARTICLE 5 : FACTURATION ET REGLEMENT

5.1 – Présentation de la facture

Les mentions minimales suivantes doivent apparaître sur les factures :

- a) Le numéro et la date d'émission de la facture,
- b) Le nom ou la raison sociale du créancier, ainsi que son adresse physique,
- c) Le nom et l'adresse du prestataire, y compris son adresse email,
- d) Le numéro de RIDET (10 chiffres),
- e) La référence d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers pour les sociétés,
- f) La domiciliation bancaire et le RIB (23 chiffres),
- g) Le numéro et la date de notification du contrat,
- h) Le numéro et la date de chaque bon de commande, le cas échéant,
- i) La nature des prestations,
- j) Les prix unitaires,
- k) les quantités réelles exécutées ou le pourcentage d'avancement des prestations depuis le début de l'exécution de la commande,
- l) Le montant total hors taxe,
- m) Les taux et montant des taxes applicables, et la référence à la loi appliquée en cas d'exonération,

La facture est certifiée « service fait » par le référent du contrat ou par toute autre personne autorisée par le responsable du contrat ou son représentant.

Le montant de la prestation TTC, sera payable dans les 30 jours à compter de la réception de la facture.

5.2 – Envoi de la facture

La facture sera envoyée :

- soit par courrier, à

Agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie,
16, rue du Général Gallieni
BP P4
98 851 NOUMEA Cedex

- soit par mél à communication@ass.nc et secretariat@ass.nc

Le référent du contrat pourra notifier au prestataire par écrit des modalités différentes, notamment en cas de changement d'organisation interne de l'acheteur public.

5.3 – Règlement

L'acheteur public se libèrera des sommes dues au titre du présent contrat en faisant porter le montant au crédit du compte suivant :

Nom du titulaire	Banque	N° de compte (23 chiffres)

ARTICLE 6 – ASSURANCE

6.1 – Assurance professionnelle

Le prestataire déclare être titulaire d'une assurance « Responsabilité Civile », couvrant les dommages matériels ou immatériels ayant pour origine une erreur, malfaçon ou faute quelconque du prestataire et de ses préposés.

Sur demande écrite du référent du contrat, il devra immédiatement produire l'attestation d'assurance correspondante.

6.2 – Assurance décennale

☒ Sans objet.

☐ Le prestataire déclare être titulaire d'une assurance décennale, en application des lois du pays n° 2019-4 du 5 février 2019 relative à la responsabilité et à l'assurance de la construction et n° 2020-4 du 30 janvier 2020 relative à la mise en œuvre de l'obligation d'assurer dans le secteur de la construction.

Sur demande écrite du référent du contrat, il devra immédiatement produire l'attestation d'assurance correspondante.

ARTICLE 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE – OBLIGATION DE DISCRETION

☒ Dans le cas où le titulaire possède des droits patrimoniaux d'auteur concernant l'exploitation de l'œuvre de conception (plans, documents, etc...) ou les édifices / ouvrages construits selon cette œuvre, ces droits sont cédés en totalité à l'ASSNC, notamment :

- le droit de représentation (divulgarion, communication au public) ;
- le droit de reproduction (communication indirecte au public) ;
- le droit de modification, adaptation, transformation, arrangement ou reproduction par un art ou un procédé quelconque, par l'ASSNC ou tout intervenant mandaté par ce dernier, dans le cadre de la continuation du projet et de la réalisation de l'opération (notamment en cas de défaillance du titulaire du présent contrat), ou dans le cadre des besoins d'évolution des édifices / ouvrages au cours de leur vie pour des motifs fonctionnels, réglementaires ou d'intérêt général.

Les éventuels droits d'exploitation de l'œuvre de conception sont cédés à l'ASSNC à titre non exclusif. Le titulaire peut donc librement en user.

Les droits ci-dessus sont cédés jusqu'à 30 ans après la réception des prestations ou des travaux concernant les édifices et ouvrages.

L'exercice du droit de représentation s'étend à tous les supports y compris les plateformes numériques sur internet sur l'ensemble des territoires français et sur les territoires non français de la région du Pacifique Ouest.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

☐ Sans objet.

☒ Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la législation et la réglementation en vigueur applicable en Nouvelle-Calédonie en matière de traitement de données à caractère personnel (loi N°78-17 du 06/01/1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Dans le cas où le recueil et le traitement de certaines données personnelles relatives aux bénéficiaires sont indispensables à l'exécution du contrat, ces données transmises par l'acheteur public au prestataire doivent être réservées exclusivement à l'exécution des prestations objet du contrat.

Le prestataire s'engage notamment à garantir leur confidentialité, par l'adoption de mesures internes liées à son système d'information ou concernant son personnel.

Le prestataire doit aider le référent du contrat à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Il l'informe immédiatement de toute demande des bénéficiaires et de toute situation de violation de la protection des données personnelles.

Au terme de la prestation de services, le prestataire s'engage à détruire toutes les copies des données existantes dans son système d'information et à justifier par écrit de cette destruction.

ARTICLE 9 – OPERATIONS DE VERIFICATION

Les opérations de vérification quantitatives et qualitatives ont pour objet de permettre à l'ASSNC de contrôler la conformité de la prestation, conformément aux dispositions du présent contrat. L'ASSNC vérifie que les prestations et leurs délais de mise en œuvre sont conformes aux stipulations du contrat via notamment le compte-rendu transmis au référent du contrat.

ARTICLE 10 - RESILIATION

En cas de mauvaise exécution ou de manquements aux obligations contractuelles et après mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou contre récépissé, restée sans effet, l'acheteur public peut résilier unilatéralement le présent contrat.

Le défaut d'assurance entraîne la résiliation du contrat dans les mêmes conditions.

En cas de procédure collective à l'encontre du titulaire, et conformément aux articles L.622-13, L.613-14 et L.641-11-1 du code du commerce applicable en Nouvelle-Calédonie, la résiliation ne peut être prononcée que si l'acheteur public a mis en demeure l'administrateur ou le liquidateur, et si celui-ci a indiqué renoncer à la poursuite du contrat ou n'a pas répondu dans le délai d'un mois.

En cas de résiliation, toutes les fournitures, prestations ou travaux livrés et acceptés par l'acheteur public restent sa propriété, et ce dernier peut en disposer, les mettre à disposition d'autres prestataires pour continuer l'objet du contrat, au besoin en opérant certaines modifications.

Enfin, l'acheteur public pourra résilier le présent contrat avant la fin de sa durée en cours pour tout motif d'intérêt général, sans nécessité de mise en demeure.

ARTICLE 11 - LITIGES

En l'absence de règlement à l'amiable, le tribunal administratif de Nouméa est désigné pour connaître de tout litige entre le titulaire et l'administration relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat.

Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet www.telerecours.fr.

ARTICLE 12 – ACCEPTATION DE L'OFFRE

Fait en deux (2) exemplaires originaux,

A Nouméa, le.....

Nom, prénom, Signature suivis de la mention « <i>Lu et approuvé</i> »	Le directeur de l'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie
Le Prestataire	Jean-Christophe CARDEILHAC