



Pôle Achats
5, Allées Antonio Machado
31058 Toulouse Cedex 9

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Accord-cadre 2026PAPSSUB003

Formation du personnel

**Lot 3 – Compétences relationnelles et
communication professionnelle**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
C.C.T.P.**

Table des matières

1.	STIPULATIONS GENERALES	3
1.1	Préambule	3
1.2	Objet	4
2.	STIPULATIONS TECHNIQUES	4
2.1	Formation 3.1 – Renforcer les compétences en communication interpersonnelle	5
2.2	Formation 3.2 – Gérer le stress au travail	6
2.3	Formation 3.3 – Favoriser le travail collaboratif et l'intelligence collective	8
2.4	Formation 3.4 – Développer la confiance en soi et les compétences personnelles	9

1. STIPULATIONS GENERALES

1.1 Préambule

Le présent Cahier des Clauses Techniques et Pédagogiques (CCTP) a pour objet de définir les conditions techniques et pédagogiques de réalisation des actions de formation professionnelle continue destinées aux personnels de l'Université Toulouse - Jean Jaurès (UT2J).

Cet accord-cadre de formation s'inscrit dans la politique de développement des compétences menée par la Direction des Ressources Humaines – Pôle Développement RH, en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement et le plan de formation pluriannuel.

Le présent CCTP a valeur contractuelle et engage le prestataire sur la conformité des prestations aux exigences techniques, pédagogiques et réglementaires définies ci-après.

1.1.1 Objectifs du marché

Les actions de formation visent à :

- ✓ Accompagner les évolutions des métiers et des compétences,
- ✓ Soutenir la professionnalisation des agents,
- ✓ Favoriser l'adaptation aux transformations organisationnelles et technologiques,
- ✓ Contribuer à la qualité de vie au travail et à la performance collective,
- ✓ Promouvoir la responsabilité sociale et environnementale de l'établissement.

Les prestations attendues devront répondre aux exigences de qualité définies par la réglementation en vigueur et respecter les principes d'accessibilité, d'égalité et d'inclusion.

1.1.2 Champ d'application

Le présent accord-cadre couvre l'ensemble des actions de formation à destination des personnels BIATSS et enseignants de l'Université Toulouse Jean Jaurès.

Les formations peuvent être organisées :

- ✓ En présentiel, dans les locaux de l'université ou dans des structures partenaires,
- ✓ En distanciel (classe virtuelle, e-learning, blended learning),
- ✓ Ou selon des modalités hybrides associant présentiel et distanciel.

1.1.3 Engagements des prestataires

Les prestataires s'engagent à :

- ✓ Respecter les objectifs et publics définis pour chaque formation,
- ✓ Adapter les méthodes et supports pédagogiques aux besoins exprimés,
- ✓ Garantir l'accessibilité des formations aux agents en situation de handicap,
- ✓ Fournir des supports pédagogiques numériques actualisés et inclusifs,
- ✓ Assurer une évaluation systématique de la satisfaction et des acquis,
- ✓ Transmettre un bilan de session et une synthèse qualitative à l'issue de chaque formation.

1.1.4 Organisation et pilotage

Le pilotage du marché est assuré par le Pôle Développement RH. Toute proposition de programme ou de contenu pédagogique fera l'objet d'une validation préalable par le Pôle Développement RH.

Un suivi annuel permettra :

- ✓ D'évaluer la qualité des prestations réalisées,
- ✓ De proposer des ajustements de contenus,
- ✓ De mutualiser les bonnes pratiques.

Les échanges administratifs se feront par voie électronique via la plateforme de dématérialisation ou par e-mail institutionnel.

1.2 Objet

Le présent accord-cadre porte sur des prestations de formation pour le personnel de l'université Toulouse Jean Jaurès.

Le présent document a pour objet : Lot 3 – Compétences relationnelles et communication professionnelle.

Cet accord-cadre a pour objectif de renforcer les compétences individuelles et collectives en matière de communication, de gestion de soi et de coopération, afin de renforcer la qualité des relations de travail et de favoriser un climat professionnel serein et constructif.

Il comprend :

- ✓ Le renforcement des compétences en communication interpersonnelle : assertivité, écoute active, gestion des conflits et maîtrise du stress,
- ✓ La promotion du travail collaboratif et de l'intelligence collective au sein des équipes,
- ✓ Le développement de la confiance en soi, de l'organisation personnelle et de l'aisance dans le cadre professionnel.

2. STIPULATIONS TECHNIQUES

Les modalités techniques propres à chaque formation sont précisées dans la fiche technique afférente.

2.1 Formation 3.1 – Renforcer les compétences en communication interpersonnelle

2.1.1 1. Objet de la formation

Permettre aux agents de développer des relations professionnelles efficaces et constructives au sein de leur environnement de travail.

2.1.2 Objectifs généraux

- ✓ Renforcer la qualité des échanges oraux et écrits au sein des équipes,
- ✓ Acquérir des outils pour une communication claire, constructive et adaptée,
- ✓ Développer l'écoute active et l'affirmation de soi dans les échanges professionnels.

2.1.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier et comprendre les styles de communication et leurs impacts,
- ✓ Identifier et désamorcer les situations de communication conflictuelles,
- ✓ Pratiquer l'assertivité, le feedback constructif et la reformulation,
- ✓ Renforcer les capacités d'écoute active et d'adaptation au profil de l'interlocuteur,
- ✓ Adapter sa communication dans un contexte numérique (visioconférences, courriels, messageries collaboratives).

2.1.4 Public visé

Tous les agents, encadrants ou non, confrontés à des situations de communication interpersonnelle au sein d'une équipe ou avec des usagers.

2.1.5 Durée

1 à 2 jours (7 à 14 heures)

2.1.6 Organisation pédagogique

Lieu : Formation en présentiel dans les locaux de l'université.

Date : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

Nombre de participants : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

2.1.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Formateur expérimenté en communication interpersonnelle et relations professionnelles

2.1.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Jeux de rôles, mises en situation, apports théoriques et outils pratiques,
 - Animation vivante et participative.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Auto-diagnostic de style de communication en début de formation,
 - Capacité à personnaliser les cas pratiques au contexte universitaire.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Support pédagogique remis.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement, évaluation formative et bilan.

2.2 Formation 3.2 – Gérer le stress au travail

2.2.1 Objet de la formation

Permettre aux agents d'identifier les sources de stress dans leur environnement professionnel et d'acquérir des techniques concrètes pour mieux le réguler au quotidien.

2.2.2 Objectifs généraux

- ✓ Réduire l'impact du stress sur la santé, la motivation et la performance au travail,
- ✓ Renforcer les capacités individuelles de régulation émotionnelle,
- ✓ Favoriser un environnement de travail plus serein et équilibré.

2.2.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les principales sources de stress au travail (surcharge, pression temporelle, manque d'autonomie, relations tendues, etc.),
- ✓ Comprendre les mécanismes du stress et ses manifestations (physiques, émotionnelles, comportementales),
- ✓ Expérimenter des techniques de gestion du stress : respiration, relaxation, recentrage, priorisation, etc,
- ✓ Mettre en place des stratégies individuelles pour mieux faire face aux situations de tension,
- ✓ Savoir à qui s'adresser en cas de stress chronique ou de mal-être (hiérarchie, médecine du travail, soutien psychologique...),
- ✓ Élaborer un plan d'action individuel pour mieux prévenir les situations de stress récurrentes.

2.2.4 Public visé

Tous les agents, et en particulier :

- ✓ Ceux exposés à une forte charge de travail ou des exigences émotionnelles importantes.
- ✓ Ceux ressentant un besoin de mieux gérer la pression professionnelle ou de renforcer leur équilibre personnel au travail.

2.2.5 Durée

1 jour (7 heures)

Adaptable selon les besoins (atelier de sensibilisation, approfondissement sur 2 jours...).

2.2.6 Organisation pédagogique

Lieu : Formation en présentiel dans les locaux de l'université, en distanciel ou selon des modalités hybrides. Le lieu sera indiqué lors de la relance en marché subséquent.

Date : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

Nombre de participants : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

2.2.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Intervenant spécialisé en psychologie du travail, gestion du stress ou développement personnel en milieu professionnel

2.2.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Alternance d'apports théoriques, d'auto-diagnostics et d'exercices pratiques de gestion du stress,
 - Des techniques variées seront expérimentées : respiration consciente, relaxation musculaire, gestion des priorités et recentrage mental,
 - Utilisation d'outils concrets et faciles à réutiliser en autonomie,
 - Posture bienveillante, non jugeante et sécurisante pour favoriser la participation active,
 - Le formateur veillera à aborder également les leviers collectifs de prévention du stress au sein des équipes (organisation, communication, régulation).

Accord-cadre 2026PAPSSUB003 : Formation du personnel**Lot 3 – Compétences relationnelles et communication professionnelle**

- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Capacité à adapter les outils proposés à des contextes variés du secteur public.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Support pédagogique numérique remis à chaque participant.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.

2.3 Formation 3.3 – Favoriser le travail collaboratif et l'intelligence collective

2.3.1 Objet de la formation

Développer les compétences de coopération et de coordination pour renforcer la cohésion d'équipe et améliorer l'efficacité collective.

2.3.2 Objectifs généraux

- ✓ Améliorer la dynamique et la cohésion d'équipe,
- ✓ Développer la culture de la coopération et de la co-construction,
- ✓ S'appuyer sur les compétences collectives pour innover.

2.3.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les leviers et les freins du travail collaboratif,
- ✓ Expérimenter les outils de collaboration (réunions efficaces, rôles tournants, facilitation...),
- ✓ Renforcer la dynamique de groupe et la confiance mutuelle,
- ✓ Créer un cadre propice à l'intelligence collective,
- ✓ Co-construire une charte de collaboration ou un plan d'action collectif.

2.3.4 Public visé

Équipes de travail (services, pôles, directions, groupes pluridisciplinaires), encadrants, agents en mode projet ou collaboratif.

2.3.5 Durée

1 à 2 jours (7 à 14 heures)

2.3.6 Organisation pédagogique

Lieu : Formation en présentiel dans les locaux de l'université.

Date : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

Nombre de participants : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

2.3.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Formateurs experts en intelligence collective et dynamique de groupe

2.3.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Ateliers pratiques, méthodes participatives,
 - Outils collaboratifs maîtrisés.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Le formateur devra être en mesure d'adapter son approche aux différents niveaux de maturité collaborative des équipes (initiation ou perfectionnement).
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Un livrable collectif (charte d'équipe, diagnostic de coopération ou plan d'action) sera produit en fin de formation,
 - Support pédagogique inclus.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.

2.4 Formation 3.4 – Développer la confiance en soi et les compétences personnelles

2.4.1 Objet de la formation

Permettre aux agents de renforcer leur confiance en eux et de développer leurs compétences personnelles pour mieux s'affirmer et s'organiser dans leur environnement professionnel.

2.4.2 Objectifs généraux

- ✓ Gagner en confiance dans ses missions et relations professionnelles,
- ✓ Mieux gérer ses émotions, son énergie et son temps,
- ✓ Renforcer son équilibre et son efficacité personnelle dans un cadre collectif.

2.4.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier ses ressources personnelles et ses leviers de motivation,
- ✓ Travailler la gestion des émotions dans des situations complexes,
- ✓ Optimiser sa gestion du temps et ses priorités,
- ✓ Identifier et dépasser les freins personnels à la confiance (peur de l'échec, perfectionnisme, manque de légitimité),
- ✓ S'affirmer avec assurance dans les échanges professionnels (savoir dire non, négocier, argumenter),
- ✓ Élaborer un plan de progression personnelle à mettre en œuvre après la formation.

2.4.4 Public visé

Tous les agents souhaitant développer leur confiance, leur sérénité et leur organisation personnelle.

2.4.5 Durée

2 jours (14 heures)

2.4.6 Organisation pédagogique

Lieu : Formation en présentiel dans les locaux de l'université.

Date : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

Nombre de participants : données transmises lors de la relance en marché subséquent.

2.4.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Formateurs experts en intelligence collective et dynamique de groupe

2.4.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Exercices de connaissance de soi, introspection, techniques de relaxation,
 - Mises en situation et échanges de pratiques,
 - Posture d'accompagnement, bienveillance, confidentialité,
 - Formateurs issus de la psychologie du travail ou du coaching professionnel.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Possibilité de suivi individualisé ou ateliers complémentaires.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Support pédagogique.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.