



Pôle Achats
5, Allées Antonio Machado
31058 Toulouse Cedex 9

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Accord-cadre 2026PAPSSUB003

Formation du personnel

Lot 7 – Accueil et relation aux usagers

**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
2.2 Formation 7.1 – Accueil et communication professionnelle avec les publics universitaires.....	5
2.3 Formation 7.2 – Gestion des réclamations et des situations sensibles avec les usagers	6
2.4 Formation 7.3 – Accueil inclusif et relation avec les publics spécifiques	7
2.5 Formation 7.4 – Communication téléphonique et accueil à distance	8

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 7 – Accueil et relation aux usagers.

Cet accord-cadre a pour objectif de renforcer les compétences des agents dans la relation avec les usagers, en consolidant leurs pratiques d'accueil, de communication et de gestion des situations sensibles.

Il s'inscrit dans une démarche de qualité de service et d'adaptation à la diversité des publics, en cohérence avec la charte d'accueil de l'université.

Les formations proposées devront contribuer à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de la relation aux usagers.

Elles porteront notamment sur :

- ✓ L'accueil et l'orientation des usagers avec clarté, respect et bienveillance ;
- ✓ Le traitement des demandes, réclamations et situations délicates, en mobilisant les techniques de communication adaptées et en s'appuyant sur les procédures internes.

2.STIPULATIONS TECHNIQUES

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

2.2 Formation 7.1 – Accueil et communication professionnelle avec les publics universitaires

2.2.1 Objet de la formation

Renforcer les compétences des agents pour accueillir, orienter et communiquer efficacement avec les publics universitaires, en contribuant à la qualité du service public et à l'image de l'établissement.

2.2.2 Objectifs généraux

- ✓ Assurer un accueil de qualité et personnalisé,
- ✓ Communiquer avec clarté, respect et empathie,
- ✓ Adapter sa posture et son langage aux différents publics,
- ✓ Prévenir et gérer avec calme les situations d'incompréhension ou de tension.

2.2.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Accueillir et orienter les usagers de façon efficace,
- ✓ Écouter activement et décoder le langage verbal et non-verbal des usagers,
- ✓ S'exprimer de façon respectueuse et assertive (informer, accepter, refuser, demander, proposer),
- ✓ Adapter sa communication aux différents publics (étudiants internationaux, personnes en situation de handicap, publics précaires),
- ✓ Utiliser les outils et canaux d'information et d'orientation.

2.2.4 Public visé

Agents d'accueil, secrétaires, personnels administratifs en contact direct avec le public.

2.2.5 Durée

1,5 à 2 jours (10 à 14 heures)

2.2.6 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.

2.2.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Formateurs expérimentés en accueil et communication

2.2.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Jeux de rôle et mises en situation centrés sur l'accueil et la communication.
 - Études de cas pratiques.
 - Les échanges d'expériences entre participants seront favorisés pour partager les bonnes pratiques d'accueil.
 - Les formateurs veilleront à une pédagogie interactive, centrée sur la mise en pratique et le développement des compétences relationnelles.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Bilan et recommandations personnalisés.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Supports pédagogiques et fiches pratiques,
 - Matériel interactif et guides pratiques.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.

2.3 Formation 7.2 – Gestion des réclamations et des situations sensibles avec les usagers

2.3.1 Objet de la formation

Outiller les agents pour prévenir et gérer efficacement les réclamations et situations sensibles avec les usagers, tout en préservant la qualité du service et la relation professionnelle.

2.3.2 Objectifs généraux

- ✓ Comprendre les causes et dynamiques des tensions et réclamations,
- ✓ Appliquer des techniques de communication et de médiation adaptées,
- ✓ Préserver la qualité de la relation et la confiance des usagers tout en respectant les règles de l'établissement.

2.3.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les différents types de situations sensibles et réclamations,
- ✓ Connaître et appliquer les procédures internes de traitement,
- ✓ Utiliser des stratégies de communication pour apaiser et gérer les tensions,
- ✓ Négocier et rechercher des solutions équilibrées pour l'utilisateur et l'établissement,
- ✓ Situer son action dans le cadre légal et réglementaire,
- ✓ Adopter une posture professionnelle permettant de maîtriser ses émotions et de maintenir une communication constructive.

2.3.4 Public visé

Agents en charge de l'accueil, Médiateurs, Responsables de service, Secrétaires et personnels administratifs confrontés à des réclamations.

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 médiation, communication et en gestion des relations usagers

2.3.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Mises en situation réelles ou simulées,
 - Études de cas et exercices pratiques de médiation.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Les contenus devront être contextualisés aux procédures internes et aux valeurs du service public universitaire.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Supports pédagogiques et guides de bonnes pratiques,
 - Outils pratiques pour la gestion des réclamations,
 - Rapport post-formation avec recommandations pour les agents et les services.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.

2.4 Formation 7.3 – Accueil inclusif et relation avec les publics spécifiques

2.4.1 Objet de la formation

Sensibiliser et former les agents à un accueil inclusif, adapté à la diversité des usagers, en favorisant la compréhension des besoins spécifiques et la communication bienveillante, dans le respect des principes d'égalité et d'accessibilité.

2.4.2 Objectifs généraux

- ✓ Adapter sa communication et son comportement à la diversité des publics accueillis (handicap, différences culturelles, besoins spécifiques),
- ✓ Favoriser une approche inclusive dans la relation de service,
- ✓ Identifier les obligations réglementaires et les dispositifs de soutien à l'accueil inclusif au sein de l'établissement.

2.4.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Comprendre les spécificités des différents publics (handicap, diversité culturelle, précarité, besoins particuliers).
- ✓ Identifier les principes et bonnes pratiques de l'accueil inclusif et accessible.
- ✓ Adopter une posture professionnelle adaptée : écoute active, reformulation, respect du rythme et des besoins.
- ✓ Utiliser des outils et supports de communication inclusive (langage clair, pictogrammes, supports alternatifs).

2.4.4 Public visé

Tous les agents en contact avec le public, notamment les personnels d'accueil, les secrétariats et les encadrants impliqués dans la qualité de service.

2.4.5 Durée

1 jour (7 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 spécialisés dans l'inclusion, le handicap et la communication interculturelle

2.4.8 Organisation pédagogique

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Études de cas, partages d'expériences et mises en situation,
 - Approche participative, centrée sur les échanges d'expériences et les études de cas,
 - Formateurs spécialisés dans l'inclusion, le handicap et la communication interculturelle.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Supports pédagogiques adaptés aux publics spécifiques.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Remise d'un guide pratique d'accueil inclusif.
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.

2.5 Formation 7.4 – Communication téléphonique et accueil à distance

2.5.1 Objet de la formation

Développer les compétences de communication à distance (téléphone, courriel, outils numériques) afin d'assurer un accueil de qualité et une relation efficace, courtoise et empathique avec les usagers.

2.5.2 Objectifs généraux

- ✓ Maîtriser les techniques de communication téléphonique et numérique,
- ✓ Adopter une attitude professionnelle et bienveillante dans les échanges à distance,
- ✓ Gérer les situations difficiles et les réclamations avec calme et efficacité.

2.5.3 Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les spécificités de la communication à distance : ton, rythme, écoute active,
- ✓ Gérer les appels entrants et sortants, transfert et prise de message,
- ✓ Rédiger des courriels professionnels et traiter les demandes en ligne,
- ✓ Prévenir les tensions et traiter les réclamations à distance,
- ✓ Appliquer les bonnes pratiques de communication écrite : lisibilité, concision, courtoisie.

2.5.4 Public visé

Agents en contact avec le public par téléphone, messagerie.

2.5.5 Durée

1 jour (7 heures)

2.5.6 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.

2.5.7 Profil et exigences attendues des formateurs

Formateurs spécialisés en communication professionnelle à distance

2.5.8 Prestations attendues

- ✓ Modalités pédagogiques attendues :
 - Approche centrée sur la qualité de la relation et la satisfaction des usagers.
 - Exercices pratiques, enregistrements audio, simulations d'appels.
- ✓ Adaptation pédagogique / individualisation de la prestation :
 - Adaptation des méthodes, des supports et du rythme de formation en fonction des acquis et des besoins des apprenants.
- ✓ Livrables pédagogiques de la prestation :
 - Supports pratiques (grilles de communication, scripts d'appel, modèles de réponses).
- ✓ Obligations administratives et de suivi :
 - Feuille d'émargement,
 - Evaluation formative,
 - Bilan.