



30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Claire Laval-Jocteur

- Directrice de la communication UPMC
- Présidente de l'Arces

Plus de 15 ans dans l'enseignement supérieur





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

1985-2015

ARCES

1^{er} réseau des professionnels
de la communication de l'enseignement supérieur

Près de 500 adhérents représentant :

70 universités

60 écoles d'ingénieurs

10 écoles de management

35 autres établissements de l'enseignement supérieur

58% directeurs de la communication

42% chargés de communication (non dirigeants)



Communicant dans l'enseignement supérieur ?

Le profil.....

Femme (à 83 %) de 40 ans qui exerce (à 81%) des fonctions de communication depuis plus de 6 ans

Des professionnels de plus en plus formés à la communication, des niveaux de diplôme de plus en plus élevés (88% ont un bac +4/5)



Communicant dans l'enseignement supérieur ?

Une professionnalisation croissante

- l'évolution du métier : la taille des services (qui passent de 4,1 personnes en 2013 à 5,3 en 2015)
- la rémunération (baisse des petits salaires)
- le budget (hausse moyenne de 35% en 2015, qui comble en partie une forte chute constatée en 2013)
- et enfin, le rôle de la communication : partie intégrante à 80% de la stratégie des établissements



Communicant dans l'enseignement supérieur ?

La montée en puissance du digital

- A tous les niveaux du quotidien, il a révolutionné nos métiers et les outils de communication (sans pour autant faire disparaître les outils classiques !)
- 87% des personnes interrogées, quelle que soit leur fonction, consacrent entre 1 et 10 heures/semaine aux réseaux sociaux de leur établissement.



Communicant dans l'enseignement supérieur ?

3 objectifs prioritaires

- Construire et développer l'image de l'établissement : 89%
- Fédérer la communauté/sentiment d'appartenance : 65%
- Recruter des étudiants : 59%





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Direction de communication et Chargés de communication dans les services : Comment travailler ensemble ?



Une direction de communication

Un chef d'orchestre qui conduit

- **La cohérence entre la vision globale et à long terme nécessaire à l'institution et les impératifs locaux, ponctuels et immédiats des directions et services : le plan de communication**
- **L'homogénéité des messages et de l'identité visuelle :** capitale pour la visibilité, la notoriété de l'institution, d'où l'importance d'accompagner les projets stratégiques de l'établissement tout comme les projets et événements des directions et services.



L'expérience ;-)

Faut-il un logo pour les bibliothèques ?

- **Le logo représente l'identité visuelle de votre établissement** sur laquelle l'ensemble des directions et services vont devoir capitaliser pour assurer cette cohérence. La direction de la communication est le garant de cette identité.
- ✓ BUPMC et DCOM UPMC se sont mis d'accord pour concevoir un picto toujours associé au logo UPMC.



Une direction de communication

Elle développe et recherche les synergies

- entre les demandes des différentes communautés de l'établissement et les objectifs fixés par la gouvernance
- les adapte aux publics visés :
 - prospects (lycéens, étudiants d'autres institutions...)
 - étudiants : en interne, étrangers...
 - personnels (EC, BIATSS),
 - presse, grand public, institutionnels...
 - entreprises
 - alumni



Une direction de communication

Elle agit, elle conseille

- **La communication sur un événement ou un projet, a du sens quand elle :**
 - valorise l'image institutionnelle
 - renforce auprès des publics internes les liens identitaires et auprès des publics externes l'attractivité de l'établissement.
 - pérennise au sein du service à l'origine du projet, une méthodologie de mise en oeuvre qui lui donne les moyens de déployer seul, l'événement.



Une direction de communication

Elle agit, elle conseille

- **Anticiper** dès le début de l'année universitaire les grands RDV
- **Organiser un planning**
 - des événements récurrents,
 - des événements importants
 - des campagnes
- **Rencontrer l'équipe DCOM** de votre institution
- **Etablir ensemble un plan de communication** de campagne





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



L'expérience ;-) Ouverture de la nouvelle bibliothèque UPMC

La bibliothèque des Licences (patios 33/54) ouvrira ses portes au public à partir du **lundi 9 novembre 2015**.

Bien que ses collections imprimées ne concernent que les niveaux licence et master, cette bibliothèque est destinée à accueillir l'ensemble de la communauté UPMC, en proposant des locaux et équipements innovants.

A l'occasion de cette ouverture, la BUPMC organise une journée Portes Ouvertes le **jeudi 5 novembre 2015, entre 10h00 et 18h00**, pour l'ensemble des personnels de l'UPMC : autour d'un café, cette journée sera l'occasion de découvrir les lieux et les nouveaux équipements proposés.





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



1985-2015

Verbatim : jeudi 29 octobre

« 3 nouvelles bibliothèques du campus Jussieu vont s'ouvrir :

A cette occasion, la direction de la Bibliothèque souhaiterait communiquer au plus large sur l'ouverture de ces nouveaux équipements. Nous comptons passer par nos canaux de communication habituels, mais il serait sans doute intéressant de pouvoir profiter aussi de relais du côté de la direction de la communication.

Par exemple, l'ouverture du nouveau bâtiment de la bibliothèque des licences devrait donner lieu à une « journée portes ouvertes » pour les chercheurs le jeudi 5 novembre, et la première ouverture réelle au public le lundi 9 novembre serait l'occasion de proposer un petit-déjeuner le matin aux étudiants.

Pourriez-vous m'indiquer la marche à suivre pour pouvoir diffuser au mieux ces informations par les canaux de l'UPMC? »





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Verbatim 6 novembre :

« Nous avons publié une [petite actualité Facebook](#), ainsi qu'une [actu de rappel](#) en page d'accueil du site Jubil de la bibliothèque, pour annoncer l'ouverture de la bibliothèque des licences le 9 novembre, ainsi qu'un petit déjeuner offert aux lecteurs à cette occasion. Si vous n'y voyez pas d'inconvénients, pourriez-vous le relayer sur la page Facebook de l'UPMC, ainsi que sur le site Web éventuellement ? »





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



1985-2015

Plan de communication proposé – Ouverture des bibliothèques

Cible : Etudiants – personnels

Supports de communication

Ecrans de TV de la direction de la communication (Tour, Crous...)

Ecrans de TV de la direction de la vie étudiante

Ecrans de TV des bibliothèques

Mailings étudiants et personnels

Sites internet www.upmc.fr et www.jubil.upmc.fr

Sites de mentions et départements de formation

Réseaux sociaux : FB + Twitter

Lettre « en direct de l'espace des personnels »

Synergies





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Retroplanning

3 novembre

- Diffusion sur les écrans TV DCOM/DVE/Bibliothèques
- 1 annonce par BU
- 1er Mailing à tous les personnels concernant les JPO
- Premier Post Facebook + tweet sur l'ouverture de la bibliothèque de l'Atrium
- 2e post Post Facebook + tweet avec les dates d'ouverture de toutes les bibliothèques

4 novembre

- Information relayée sur les sites de mention et par les départements de formation
- Information diffusée sur le www.upmc.fr (factuelle sur une nouvelle bibliothèque pour les licences) et sur www.jubil.upmc.fr





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



1985-2015

Retroplanning suite.....

5 novembre

Diffusion de l'information dans la lettre « espace des personnels »

6 novembre

Mailing aux étudiants : annonce ouverture biblio. Licences lundi prochain

9 novembre

Post Facebook + tweet sur l'ouverture officielle au public et petit déjeuner + cover facebook pour les étudiants

23 novembre

Post Facebook + tweet sur l'ouverture de la bibliothèque du L1

✓ Prochain Synergies papier : News sur l'ouverture des nouvelles BU



Une direction de communication

Elle organise une stratégie cohérente

- **Définit un plan de communication lié à la stratégie d'établissement** et propose des plans de communication liés aux projets et événements
- **Crée et met en oeuvre un système d'information global (outils)** reposant sur des supports papier, numériques, relationnels, événementiels et médiatiques
- **Anime les réseaux** internes, les relations presse, les réseaux sociaux, web...
- **Organise des événements** institutionnels, récurrents



Une direction de communication

Elle accompagne les directions et services

- **Le rôle de la direction de communication n'est pas de produire et faire circuler l'information en lieu et place des directions et services mais :**
 - de les sensibiliser à la valorisation de leur information
 - d'assurer une visibilité de leurs projets
 - de coordonner les flux d'informations ainsi produits à travers des supports existant ou à créer en fonction des besoins.





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

1985-2015

Comment s'inscrire en complémentarité et non en subsidiarité ?



Une direction de communication

Elle accompagne les directions et services

▪ Pertinence et efficacité

Pour être pleinement efficace, la communication doit :

- être conçue dans une perspective globale
- toucher aux comportements comme aux supports
- être pratiquée sur le moyen et long terme
- être lisible et visible par tous et à tous les niveaux



Une direction de communication

Elle accompagne les directions et services

La communication est l'affaire de tous mais :

- cela ne veut pas dire que tout le monde peut s'en emparer : la communication est affaire de compétences
- les outils sont nombreux : cela demande une maîtrise professionnelle et des techniques associées
- C'est une affaire de temps : déployer des dispositifs de communication demande du temps, de l'anticipation





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



1985-2015

L'expérience ;-)

Des campagnes menées ensemble

- Guide des lecteurs
- Enquête libqual
- Campagne sur le bruit en bibliothèque
- Les midis de la bibli.....
- Etc.





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



1985-2015

L'expérience ;-)

Une situation de crise

Un post sur FB de la BUPMC annonçant un risque de perturbations dans les ouvertures de bibliothèques pour cause d'appel national à la grève le mardi 26. Le lendemain, un second post détaillant les bibliothèques qui étaient ouvertes malgré cette grève.





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



L'expérience ;-)

Une situation de crise

Les deux posts ont donné lieu à des commentaires de quelques usagers et des remarques particulièrement injurieuses : « aucun respect pour les lecteurs, fainéants, égoïstes, connards »...

Verbatim : « *Peut-être ai-je eu tort de répondre à ces premières remarques pour essayer de donner des éléments de contexte et d'informations, car ça n'a visiblement fait qu'inciter certains de ces usagers à durcir le ton. Quelle est votre politique en la matière pour traiter ces posts ?* »





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



L'expérience ;-)

Une situation de crise

Dans des situations délicates, réagir vite mais prendre le temps de :

- construire la réponse en collaboration avec sa direction et la direction de la communication de l'établissement
- s'assurer que les messages soient en cohérence avec ceux de l'établissement





30 ANS!

EN 2015, L'ARCES FÊTE 30 ANS DE COMMUNICATION
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

1985-2015

La communication, Un métier.....!

