

Orientation, gestion de crise : un 1^{er} séminaire pour les communicants du scolaire et du supérieur

Paris - Publié le jeudi 18 janvier 2018 à 8 h 28 - Interview n° 110863

« Le projet de réunir les communicants des universités, des académies, des Crous, des Espé a été initié après les attentats qui ont meurtri la France en novembre 2015. Le plan Vigipirate et les mesures de sécurité renforcées concernaient aussi bien les écoles que les établissements d'enseignement supérieur. Depuis, plusieurs crises majeures et de natures très différentes sont survenues mêlant acteurs académiques et universitaires, collectivités et services de l'État : crises sanitaires, inondations, accidents... À chaque fois, on percevait que l'organisation d'un séminaire inter réseaux devenait indispensable », déclare Clélia Morali, déléguée à la communication, des ministères de l'éducation nationale et de l'Esri, à News Tank le 17/01/2018.

Le MEN, le Mesri et la CPU organisent une première rencontre nationale pour les communicants à Paris, le 18/01/2018 autour de la communication en réseau en situation de transformation ou de crise. La matinée est consacrée aux collaborations dans le cadre du Plan étudiants et de la mise en place de Parcoursup ; l'après-midi à des retours d'expérience sur la gestion de crise.

« Les enjeux aujourd'hui sont tels qu'il faut (...) rendre systématique le travail en mode réseau », estime Johanne Ferry-Dély, directrice de la communication de la CPU. « Globalement, nos institutions ont su repenser leur fonction communication. Vouloir communiquer c'est bien, mais encore faut-il savoir pourquoi et comment. Si certains services communication disposent d'effectifs adaptés à leurs missions, d'un budget propre, d'outils performants, les situations sont encore hétérogènes selon les territoires. »

Clélia Morali et Johanne Ferry-Dély, à l'initiative de cette première rencontre inter-réseaux, en présentent les enjeux dans un entretien à News Tank.

Clélia Morali et Johanne Ferry-Dély répondent à News Tank

Pourquoi réunir les communicants de différentes institutions ? Qu'attendez-vous de cette journée ?



Clélia Morali

Clélia Morali : Le projet de réunir les communicants des universités, des académies, des Crous, des Espé a été initié après les attentats qui ont meurtri la France en novembre 2015. Le plan Vigipirate et les mesures de sécurité renforcées concernaient aussi bien les écoles que les établissements d'enseignement supérieur.

Depuis, plusieurs crises majeures et de natures très différentes sont survenues mêlant acteurs académiques et universitaires, collectivités et services de l'État : crises sanitaires, inondations, accidents... À chaque fois, on percevait que l'organisation d'un séminaire inter réseaux devenait indispensable. Et c'était sans compter les crises les plus récentes : l'intrusion armée dans un lycée à Grasse, l'ouragan Irma dans les Antilles...

Johanne Ferry-Dély : Cette journée, une véritable première, est destinée à partager des expériences parfois difficiles comme les crises, mais également des bonnes pratiques sur des priorités partagées et poser les pierres pour élaborer ensemble des stratégies de communication plus efficaces.

« Partager des expériences parfois difficiles comme les crises, mais également des bonnes pratiques »

Avec le Plan étudiants présenté fin octobre et la réforme de l'accès à l'enseignement supérieur nous nous devons d'avoir une coordination accrue et de nouvelles méthodes de travail entre les acteurs de différentes structures. L'enjeu de transformation du premier cycle universitaire afin d'améliorer les chances de réussite des étudiants associe autant l'enseignement scolaire que l'enseignement supérieur.

Clélia Morali : Ce séminaire cherche aussi à faire « réseauter » des professionnels de la communication de mêmes zones géographiques, mais de structures différentes. Il s'agit d'allier nos forces, d'apprendre à « jouer collectif », en temps de crise, mais également de profonde transformation.

Y a-t-il aujourd'hui des habitudes de travail en commun suffisantes entre ces différents réseaux ?

Johanne Ferry-Dély : Les responsables communication des académies, des universités, des Crous et des Espé sont amenés à travailler ensemble sur des conférences de presse de rentrées universitaires conjointes, sur des événements ou des dispositifs communs comme les séquences d'immersion, la fête de la science, l'entrepreneuriat étudiant, les concours enseignants... Cette approche par projet est certes intéressante, mais les enjeux aujourd'hui sont tels qu'il faut donner une autre ampleur à cette collaboration, mutualiser les moyens et rendre systématique le travail en mode réseau.

Il faut aussi produire la communication ensemble, sur certains sujets : la réforme de l'accès au premier cycle nous en donne l'occasion, nous allons valoriser ensemble les initiatives que les établissements prennent pour aider les étudiants à bien réussir leurs parcours aussi bien en amont qu'après leur admission.



Johanne Ferry-Dély - © CPU

« On peut espérer des déclinaisons au niveau de chaque territoire »

Clélia Morali : Sur certains territoires, comme la Bretagne, plusieurs acteurs ont engagé des projets communs sur l'orientation en premier cycle. Certaines académies ou universités ont été plus frappées que d'autres par des événements

tragiques et ont développé une expertise dans la manière de gérer et de communiquer en temps de crise.

Ce sont ces expériences - vécues sur le terrain et menées à plusieurs - que nous voulons partager entre tous les acteurs. Il est important de formaliser et de proposer des moments d'échanges structurés, comme ce premier séminaire dont on peut espérer ensuite des déclinaisons au niveau de chaque territoire.

Plan étudiants et gestion de crise sont les thèmes qui seront traités le matin et l'après-midi : quels enjeux principaux identifiez-vous pour chaque demi-journée ?

Clélia Morali : La matinée est consacrée essentiellement à l'orientation et au Plan étudiants. Nous parlons régulièrement du continuum bac - 3/bac + 3, mais cette rencontre entre enseignement secondaire et enseignement supérieur n'a pas toujours eu lieu ou n'a pas été organisée de manière systématique.

La réussite de la mise en œuvre d'un plan global en faveur de l'accueil et la réussite des étudiants, une priorité du gouvernement, repose en grande partie sur l'articulation entre le lycée et le supérieur. Ce Plan étudiants a été coconstruit entre les équipes de l'enseignement supérieur et celles de l'éducation nationale. La plateforme Parcoursup est un excellent exemple du travail commun entre les services académiques, les équipes des lycées, des universités et des autres formations du supérieur.



La réussite Plan
étudiants, repose en
grande partie sur
l'articulation entre le lycée
et le supérieur

Johanne Ferry-Dély : Le matin va permettre d'aborder la communication à plusieurs sur l'orientation en premier cycle avec des exemples probants menés en Bretagne, comme le projet « 1001 orientations » qui associe de multiples acteurs ou « Mon campus apprenant » qui nécessite un nouveau mode de collaboration entre les services au sein de l'université. L'éclairage de Sophie Béjean, la rectrice de l'académie de Strasbourg, ancienne présidente d'université, va aussi certainement profiter à tous les participants.

Clélia Morali : L'après-midi va être dédié à la gestion et à la communication de crise, avec la présentation d'un outil pratique pouvant être utilisé par tous, un retour sur les formations proposées par le ministère et des retours d'expérience à la fois sur la préparation d'exercices entre plusieurs institutions (dispositif « nombreuses victimes » à Toulouse, information des publics en situation de crise à Montpellier) et des situations vécues comme l'alerte sanitaire méningite à Dijon ou les crises surveillées dans les Alpes-Maritimes...

Johanne Ferry-Dély : On bénéficie de la présence d'interlocuteurs de haut niveau qui vont témoigner de leurs vécus, des difficultés rencontrées, parfois surmontées à plusieurs, et des points encore à améliorer. On veut amener les institutions à mieux se préparer, à mieux anticiper, à construire et agir en situation de transformation ou situation de crise, c'est tout l'enjeu de cette programmation.

Intervenants et animation

Parmi les intervenants de la journée figurent :

- Céline Guerrand, responsable de la communication académique de la région Bretagne et cheffe de cabinet du recteur ;
- Cécile Lecomte, vice-présidente orientation et insertion professionnelle de l'Université Rennes 1, présidente du réseau national La Courroie ;
- Yann Le Cunff, enseignant chercheur en biostatistiques à l'Université de Rennes 1, en charge du projet « mon campus apprenant » ;
- Sophie Béjean, rectrice de Strasbourg ;
- Vincent Brulois, enseignant chercheur en communication des organisations- Université Paris 13 ;
- Thierry Libaert, enseignant chercheur spécialisé dans la communication de crise ;
- Marianne Bouzigues, directrice de la communication de l'académie de Toulouse ;
- Anne Delestre, directrice de la communication de l'Université de Montpellier ;
- Sébastien Pons, directeur général des services adjoint de l'Université de Montpellier ;
- Lauranne Cournault, directrice adjointe de la communication de l'ARS Bourgogne Franche Comté
- Emmanuel Ethis, recteur de l'académie de Nice, chancelier des universités.

L'animation de la journée est assurée par Théo Habermusch, directeur général associé et directeur de la rédaction de News Tank.

La prise de conscience des gouvernances et décideurs, de l'importance de disposer de professionnels formés à la communication est-elle suffisante ?



De nouveaux enjeux
sont apparus

Clélia Morali : Au-delà des gestions de crise et du Plan étudiants, ces dernières années ont été marquées par la place du numérique, l'importance des médias et réseaux sociaux et

de l'information en continu, les nouveaux modes de relation à engager avec les citoyens et les usagers, l'articulation indispensable entre communications internes et externes. De nouveaux enjeux sont apparus avec les évolutions en matière de gouvernance, avec les regroupements d'universités ou les régions académiques.

Les services de communication des collectivités et des autres services de l'État se sont eux aussi professionnalisés, nous obligeant aussi à progresser. Que ce soit en académie ou en université, la fonction communication est donc de plus en plus sollicitée et il y a eu une professionnalisation ces dernières années, c'est indéniable.

Johanne Ferry-Dély : Globalement, nos institutions ont su repenser leur fonction communication. Vouloir communiquer c'est bien, mais encore faut-il savoir pourquoi et comment. Si certains services communication disposent d'effectifs adaptés à leurs missions, d'un budget propre, d'outils performants, les situations sont encore hétérogènes selon les territoires.

Une légitimité des services communication s'est parfois construite par les outils, notamment numériques, mais il faut maintenant parvenir à une véritable reconnaissance en tant que rôle stratégique. Ce n'est pas le cas partout et le lien entre le communicant et le président d'université ou le recteur doit parfois être beaucoup plus étroit.

Quelles formations et outils mettez-vous à disposition de ces professionnels de la communication ?

Clélia Morali : Afin d'être le plus efficaces possible et de gagner du temps au moment où survient la crise, certains réflexes doivent être intégrés par les communicants, dans le cadre de l'organisation de leur cellule de crise. Le ministère propose des formations « gestion et communication de crise » en partenariat avec l'ESENER, l'Inhesj et des partenaires extérieurs dont c'est le métier exclusif. Depuis deux ans, ces formations complètes et exigeantes ont été généralisées à l'ensemble des rectorats et des universités, bien sûr jusqu'aux Outre-Mer.

 Un guide de communication en situation de crise va être partagé

Durant le séminaire, un guide de communication en situation de crise va être partagé, un outil qui recense les grands principes et les bonnes pratiques que tout communicant doit adopter en amont et appliquer, depuis le début d'une crise jusqu'à son bilan.

Ce document a été réalisé par la délégation à la communication des deux ministères, la CPU, des académies et des universités, avec l'aide du service d'information du gouvernement, de l'INHESJ et du Service spécialisé de défense et de sécurité (SPDS) du ministère.

Johanne Ferry-Dély : On sait que la communication est un levier essentiel de la gestion de crise. Le responsable communication d'académie ou d'université doit en être le coordonnateur, en lien avec tous les acteurs mobilisés. Toutes les formations dispensées depuis deux ans, ce nouveau guide et tous les échanges de cette journée portent une ambition très forte - et commune - pour tous nos communicants.

Conférence des Présidents d'Université



Statut : association Loi de 1901

Composition : une centaine de membres votant (présidents d'université, directeurs d'écoles normales supérieures, d'INP, d'INSA, administrateurs généraux) et des membres associés.

Bureau

Gilles Roussel président

Fabienne Blaise, vice-présidente

Khaled Bouabdallah, vice-président

Missions :

- Force de proposition et de négociation auprès des pouvoirs publics, des différents réseaux de l'enseignement supérieur et de la recherche, des partenaires économiques et sociaux et des institutions nationales et internationales.
- Soutien aux présidents dans leurs nouvelles missions et de promotion de l'Université française et de ses valeurs en France et à l'étranger.

Moyens :

- une équipe permanente (27 personnes)
- des conseillers et consultants (7 personnes)
- s'appuie sur l'Amue, (Agence de mutualisation des universités et établissements) qui contribue à l'élaboration d'une offre logicielle performante et à la formation des personnels de l'enseignement supérieur.

Conférence des Présidents d'Université

103 boulevard Saint-Michel

75005 Paris - FRANCE



Fiche n° 1765, créée le 05/05/14 à 12:19 - MàJ le 13/10/14 à 13:00

Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation



- Ministre : Frédérique Vidal (depuis le 17/05/2017).

- Missions :

- proposer et, en liaison avec les autres ministres intéressés, mettre en œuvre la politique du gouvernement dans le domaine de la recherche et de la technologie.
 - préparer les décisions du gouvernement relatives à l'attribution des ressources et des moyens alloués par l'État dans le cadre de la mission interministérielle « recherche et enseignement supérieur »
 - participer à la promotion et à la diffusion des nouvelles technologies.
- Contact : service de presse, Tél : 01 55 55 84 24

Fiche n° 2286, créée le 11/07/14 à 04:20

© News Tank 2018 - Code de la propriété intellectuelle : « La contrefaçon (...) est punie de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Est (...) un délit de contrefaçon toute reproduction, représentation ou diffusion, par quelque moyen que ce soit, d'une oeuvre de l'esprit en violation des droits de l'auteur. »