



Agence de Mutualisation des Universités et Etablissements

Un panorama d'actions de communication et de formation comparables et ciblées

Sophie Potel-Legrand, Chargée de domaine ressources humaines

Philippe Charignon, Chargé de domaine formation-vie de l'étudiant

Département Services, Amue

Plan de l'intervention :

Introduction

1. Des actions de communication
2. Des actions de formation spécifiques
3. Des actions d'accompagnement

Conclusion

- ❖ Des actions de communication, de formation et d'accompagnement comparables qui visent trois publics :
 - ❖ Les étudiants
 - ❖ Les enseignants-chercheurs et enseignants
 - ❖ Les personnels BIATOSS

1 Des actions de communication

- ❖ Les actions de communications prennent la forme de :
 - ❖ Campagnes de communication à destination des 3 publics :
 - ❖ Avec la diffusion de dépliants, de guides d'utilisation ciblés, interviews dans la presse écrite et audiovisuelle locale, ...
 - ❖ Via différents supports : papier, internet, intranet, vidéo, CD Rom, ...
 - ❖ ...

1. Des actions de communication

- ❖ Dispositifs d'information différenciés suivant le public ciblé (message différent)
 - ❖ Pour les étudiants ces dispositifs consistent :
 - ❖ Pour les nouveaux, à faire une information sur les services et leur utilisation dans le cadre des journées d'accueil,
 - ❖ Pour les autres étudiants à faire une information en Amphi de rentrée
 - ❖ ...

1. Des actions de communication

- ❖ Pour les enseignants ces dispositifs consistent en :
 - ❖ L'envoi de lettres personnalisées signées du Président (donnant notamment toutes les informations sur les procédures, les codes d'accès...)
 - ❖ La diffusion de l'information lors de la journée d'accueil pour les enseignants nouvellement nommés
 - ❖ La diffusion d'informations via les UFR et les départements
 - ❖ ...

1. Des actions de communication

- ❖ Pour les personnels BIATOSS ces dispositifs consistent en :
 - ❖ Une information lors de la journée d'accueil des nouveaux arrivants.
 - ❖ Diffusion de guides d'information spécifiques
 - ❖ ...

2. Des actions de formation

- ❖ Des actions de formation spécifiques sont mises en place :
 - ❖ Actions de formation à destination de tous les publics (sur des outils utilisés communément)
 - ❖ Développement d'outils de formation accessibles par tous : exemple Kit Web
 - ❖ ...

2. Des actions de formation

- ❖ Actions de formation plus ciblées suivant les publics

- ❖ Pour les étudiants, formation par :

- ❖ Le moniteur/tuteur présent dans la salle informatique
- ❖ Les enseignants, en vue d'une utilisation partagée des outils (chats, forums pédagogiques ...)
- ❖ Les personnels de bibliothèques, IATOSS ...

2. Des actions de formation

- ❖ Pour les personnels (enseignants et BIATOSS) :
Déploiement de formations spécifiques intégrées au catalogue de la formation continue des personnels : prise en main des outils, initiation et perfectionnement ...
- ❖ Pour les enseignants :
Déploiement de formations à la mise en ligne de cours : créneaux horaires spécifiques et adaptés (forte amplitude horaire, flexibilité ...)
Les actions des SUP orientées vers les TICE et leurs usages

3. Des actions d'accompagnement

❖ Des actions d'accompagnement

- ❖ Création d'un service ou d'une cellule dédié au déploiement des services et à l'aide des usagers (recrutement de personnels BIATOSS)
- ❖ Pour les personnels : mise en place d'une hotline pour les aider à prendre en main les outils
- ❖ Pour les étudiants : mise en place d'une messagerie hot mail pour les aider à prendre en main les outils
- ❖ ...

Du constat aux pistes de réflexion

Compte-tenu de l'importance des enjeux, les initiatives de communication et de formation se doivent d'être :

- ❖ Réactives : organisées rapidement pour chaque besoin constaté ou émergeant
- ❖ Récurrentes :
 - ❖ Répétées pour les plus réticents
 - ❖ Pour accompagner les flux permanents d'étudiants
- ❖ Pointues : au fur et à mesure que des services numériques nouveaux vont venir s'agréger (exemple : ballado diffusion pour les enseignants, SMS pour les gestionnaires ...)

Du constat aux pistes de réflexion

- ❖ Des services numériques pensés comme attractifs pour les étudiants mais :
 - ❖ Quid des enseignants-chercheurs et des BIATOSS : adhésion, organisation, évolution des compétences
- ❖ Pas encore ou trop peu d'évaluation de l'impact des services numériques déployés...
- ❖ Analyse limitée des impacts sur les évolutions métiers ressentis et prévisibles
 - ➔ Réorganisation et apports de compétences nouvelles non encore complètement identifiés

Du constat aux pistes de réflexion

Des conditions de succès à approfondir dans une démarche de mutualisation...