



Nancy-Université  
Université  
Henri Poincaré

**Nouveaux enjeux, nouvelles organisations  
pour les FST du Maroc**

WP5

# Restructuration des Services «Communication»



**26-30 Septembre 2011  
Université Henri Poincaré-Nancy 1**



Nancy-Université  
Université  
Henri Poincaré



# DANS CE NUMÉRO

4

Ouverture du séminaire  
WP5 au PRES Lorrain à  
Nancy



Déroulement chronologique  
du séminaire

5

Etat des lieux

5



Le séminaire, les rencontres  
et visites

6

7

Outils de  
communication



2



Communication  
à l'échelle de la composante  
institutionnelle

8

Restitution

10

Conclusion partielle  
et points forts

10

Annexes

11

Participants

12

Intervenants

13

## Ouverture du séminaire WP5 au PRES Lorrain à Nancy

UHP : Pr Francis LEPAGE, vice-président chargé des relations internationales et européennes; Pr Mustapha NADI, Responsable MODEGOV-UHP; Dr Aline MARCHETTI, Responsable Europe pour le Tempus, Claire BERGEROT, Responsable Communication UHP. FST Marrakech: Pr Mohamed Abboussalah, Doyen de la FST, Responsable MODEGOV-Maroc, Dr Khalid KHATIB, Coordinateur MODEGOV-Maroc, M. Brahim AIT MHAHND, Responsable de l'espace accueil, Information et Orientation ; FST Tanger : Pr Khalid LAIRINI, Vice-Doyen ; FST Béni Mellal, Pr Abderrahmene El GHMARI, Vice-Doyen ; FST Fès : Pr Taoufiq ACHIBAT, Vice-Doyen ; FST Errachidia, M. Mohamed NOU, Enseignant chargé de la communication et de l'animation culturelle ; FST Mohammedia, Pr ZAZOUI Mimou, Vice-Doyen.



Ouverture du séminaire WP5 au PRES Lorrain à Nancy

## Déroulement chronologique du séminaire

---

Les données techniques comme le déroulement chronologique du séminaire ou la liste des participants et intervenants sont fournies en annexe II. Le plan de ce CR ne suit pas la chronologie mais les grands volets du thème « communication » et ce qui a été abordé durant les visites et les discussions avec les intervenants de l'UHP et de Metz

L'essentiel du séminaire s'est effectué de façon dynamique et interactive en immersion dans

les services ou en vis à vis avec des intervenants. Des modifications du programme prévisionnel ont été effectuées selon les demandes des participants ou les centres d'intérêt

Par ailleurs, un site Google à accès restreint a été mis en place pour mutualiser et compléter les documents mis à disposition et WP<sup>Δ</sup> des participants des WP<sup>É</sup>

<https://sites.google.com/site/modegovnancy>

## Etat des lieux

---

Les bilans reçus de la part des FST n'autorisent pas une exploitation statistique mais ont permis, notamment après discussion avec les participants, de mettre en évidence les constats suivants qui feront l'objet d'une analyse détaillée dans le rapport final :

- La communication est mal définie.
- Les objectifs restent disparates et flous lorsqu'ils existent.
- La communication n'est pas un service concret prévu dans l'organigramme des établissements.
- Cette fonction est généralement assumée par une personne faisant office de chargé de la communication avec le soutien et l'accord de l'établissement.
- Le service communication est plus à créer qu'à « restructurer ».
- Les actions sont menées au cas par cas, elles restent disséminées et « bricolées » selon les moyens humains et matériels.

## Le séminaire, les rencontres et visites

**C**laire Bergerot (UHP) et Florence Damour (UPVM) : les services et leurs fonctions.

Deux conférences de présentation une à Nancy et une à Metz :

Communications interne et externe

Niveau National

Interactions avec l'établissement

Etablissement : de l'Université à la composante



Visite de la Maison Bergerot, siège de la Présidence de l'UHP avec Claire Bergerot



Cellule d'information et d'orientation : un service commun de l'UHP pour la

Moyens de la communication (presse, tv, radio, plaquettes, etc....)

Spécifique et technique

Moyens indispensables ?

Techniques

Maîtrisables, maintenables

Humains

compétences

L'informatique au service de la communication

## Cellule ou service de communication ?

Echelle composante

Echelle Etablissement Université

Françoise Lapique : visite d'un service en interface avec les usagers

Cellule Orientation

Quelles communications vers et pour les étudiants (et les parents !)

Le rendez vous personnalisé

## Outils de la communication

**J**ean Michel Antoine : rôle du service informatique de l'UHP dans la communication

- Site UHP en lien avec celui de la composante FST (cf. §5)
- Portail ENT (en cours d'étude pour une implantation au Maroc)
- Sécurité (nécessité de personnes compétentes)
- Exploitation des logiciels libres
- Exploitation des Bases de Données existantes (type APOGEE) par rapatriement sur des applications.

Nicolas Beck : communication scientifique et technique.

Ce volet est très développé à l'UHP et au-delà en Lorraine. Des exemples ont été présentés.

(Fête de la science, Les mains à la pâte, etc....) et des documents distribués.

Les liens vers les sites montrés sont les suivants :

[www.lamap-grandnancy.fr](http://www.lamap-grandnancy.fr)

[www.filmdechercheur.eu](http://www.filmdechercheur.eu)

Nicolas Beck a proposé que des collègues marocains essayent d'assister au congrès mondial de la CST qui aura lieu à Nancy en septembre 2012.



Oltre un déjeuner avec M. Le Doyen Pierre Steinmetz, la journée s'est déroulée autour de rencontres spécifiques au niveau composante mais avec une complémentarité des sujets abordés pour l'université.



Visite de la FST de Nancy



Messieurs les Doyens Pierre Steinmetz de la FST de Nancy  
et Mohamed Aboussalah de la FST de Marrakech

Séverine Klipfel : interface et communication du service de la scolarité avec les étudiants

-Scolarité, inscriptions, lycéens, étudiants

-Carte Clé (inscriptions, examens)

-Relations et réponses aux demandes des étudiants en interne et en externe :

comment ?

-Diffusion sur le site de la FST des informations de base

## Sites et outils informatique pour la communication à la FST

Christian Maillard (responsable du service informatique de la FST) et Rodolphe Millet (informaticien).

Site de la FST :

<http://www.fst.uhp-nancy.fr/>

Présentation et précisions sur les éléments de réussite d'un site spécifique composante, complémentarité avec celui de l'UHP, maintenance du site avec les responsables de diplômes,...

Carte CLE :

créée par le service d'informatique de la FST.

La Carte CLE est remise à chaque étudiant de Nancy-Université lors de son inscription. Elle est équipée d'une puce électronique et est multi-services pour la scolarité, les examens et pour un accès facile et immédiat aux ressources et services proposés par l'université. Conservée pour l'ensemble du cursus, elle est strictement personnelle.

Utilisation de la Carte CLE (Carte Lorraine de l'Étudiant)

- Justifier de son statut d'étudiant : examen, accès aux ressources des Bibliothèques Universitaires, tarifs préférentiels pour les Musées, ...
- Accès aux ressources numériques de l'Université : espace Numérique de Travail, connexion WIFI, Messagerie...

- Porte monnaie électronique : pour les repas aux Restos U (des bornes dans les Restos U et à l'Espace de Service Aiguillettes permettent de recharger la carte) et pour les distributeurs CROUS dans les Cafets.
- Accès aux amphis : salles de TP, salles informatiques et multimédia, garages à vélos de certains campus.
- Voter lors des élections du CROUS
- Consultations et visites médicales dans les centres de Santé U.

ADE :

site de gestion, de création des emplois du temps avec réservation des salles, possibilités pour l'enseignant d'en déduire son service annuel directement ou pour les directeurs de composantes ou de département de vérifier le prévisionnel de chacun en début d'année et le réalisé en fin d'année.



Christian Maillard et Rodolphe Millet  
service informatique de la FST

## Restitution

Mustapha Nadi et Aline Marchetti : débriefing et préparation de la restitution en groupe.

Le dernier jour a été consacré à une synthèse par le groupe :

- La définition des points essentiels à retenir.
- Le tri des éléments nécessaires à la restitution.
- Mise au point d'une synthèse sous forme de cartes heuristiques.

## Conclusion partielle et points forts

Ils ont été dégagés par les participants avec Mustapha Nadi et Aline Marchetti le en vue d'actions à mener dernier jour du séminaire au regard des objectifs du WP5 pour la restructuration des services « Communication » des FST. Ils peuvent se résumer de manière non exhaustive comme suit :

### Une restructuration des services de communication efficace passe par :

\_Une hiérarchisation des priorités en termes de communication avec un objectif d'évolution à moyen terme vers toutes les formes à l'échelle de l'établissement FST.

\_Sa formalisation officielle et la création d'un service dédié

\_Ce service doit être à la mesure de la réalité du terrain avec des objectifs simples mais

clairement définis par l'établissement dans ses environnements universitaire, local et national.

### L'usage adéquat des outils informatiques est un catalyseur important qui peut :

-Faciliter la communication interne,

-S'appuyer sur les logiciels libres,

-Permettre la mise en place d'un portail de type ENT,

-Faciliter la gestion des accès et fonctions pour les usagers (étudiants, personnels, institutions,... notamment via :

Une carte de l'utilisateur comme la carte CLE.

Un site maintenu par un personnel compétent et dédié à cette fonction.

## Déroulement chronologique : Programme du séminaire WP5

Date-Jour	Thème de l'intervention	Participants/Intervenants	Remarques
<b>Lundi 26 septembre</b>			
9h-10h : Salle de réunion 1er étage du PRES	Accueil officiel et informatif on logistique Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur de Lorraine (PRES) ; cours Leopold	François LEPAGE (LF), Luc ZIEGLER (LZ), Danièle EVRARD (ED) ; Mustapha NAD (MN), Aline MARCHETTI (AM), Claire BERGEROT (CB)	CONFIRME
10h-12h : Salle de réunion 1er étage du PRES	Structure générale : la place de la communication à l'UHP, les interactions avec les usagers et les services ; comment créer et gérer un service de communication ?	Claire BERGEROT	CONFIRME
12h-13h30	Repas libre		Restau U Cours Leopold
14h : Présidence UHP	Aspects administratifs	AM	Agence comptable UHP
<b>Mardi 27 septembre</b>			
9h-10h	L'informatique au service de la communication	Jean Michel ANTOINE	salle du pavillon au PRES
10h-12h	Communication externe et communication interne : quelle stratégie ? Quels moyens ?	Claire BERGEROT	CONFIRME .
12h-13h30	Repas libre		Restau U Cours Leopold
14h-16h : IUFM Masséville	Communication scientifique : un élément dynamisant de la vie universitaire	Nicolas BECK Service CST (IUFM)	CONFIRME; exemple des "matras à la pâte"
9h-16h	Visite à Metz : Centre Pompidou Service communication UPVM	MIN et AM	Métrolor départ 9h53 Arrivée 1Ch32 ; Retour selon visite
12h-13h30	Repas libre		A voir sur place
20h00 : FST Amphit 8	Possibilité selon demandes d'assister à la conférence "Sur les chemins du Nobel la dynastie Curie"	Proposée par Arnaud FISCHER à l'Amphi 8 de la FST le 28 septembre à 20h00	100ème anniversaire du prix Nobel de chimie de M. Curie
<b>Jeudi 29 septembre</b>			
9h-12h : FST Salle des actes	Visite Service Informatique FST : 10h45-12h	Christian MAILLARD ; Rodolphe MILLET	CONFIRME
12h-14h	Rencontre avec M Le Doyen de la FST de Nancy	UNINANCY e: FST Maroc	Buffet salle conseil FST
14h-16h	Suite de la visite de la FST de Nancy : Cellule Demain Service scolarité de la FST : moyens de communication avec les usagers de la FST	Françoise LAPICQUE (FL); Séverine KIEPPEL (SK)	CONFIRME
<b>Vendredi 30 septembre: salle de conférence (amphithéâtre) PRES</b>			
9h-12h	Préparation des éléments de la restitution -	AM et MN	Closure
14h	Visite libre de la ville		

TEMPUS-MODEGOV WP5 « Restructuration des services de communication des FST marocaines »  
Nancy 26-30 septembre 2011- Programme prévisionnel

# Participants



## FST Marrakech :

Mohamed Abboussalah, Doyen de la FST, Responsable MODEGOV-Maroc, Khalid KHATIB, Coordinateur MODEGOV-Maroc, Brahim AIT MHAHND, Responsable de l'espace accueil, Information et Orientation;



## FST Tanger :

Khalid LAIRINI, Vice-Doyen ;



## FST Béni Mellal :

Abderrahmene EI GHMARI, Vice-Doyen



## FST Fès :

Taoufiq ACHIBAT, Vice-Doyen ;



## FST Errachidia :

Mohamed NOU, Enseignant chargé de la communication et de l'animation culturelle ;



## FST Mohammedia :

ZAZOUI Mimou, Vice-Doyen

### Universités de Nancy et de Metz

- Francis Lepage, vice-Président des relations internationales
- Luc Ziegler, Secrétaire général de l'UHP,
- Claire Bergerot (chargée de communication Université Henri Poincaré-Nancy 1) ;
- Florence Damour (chargée de communication Université Paul Verlaine de Metz) ;
- Françoise Lopicque (responsable du centre d'orientation de l'université : DEMAIN)
- Jean Michel Antoine (responsable du service informatique UHP)
- Nicolas Beck (responsable du service communication scientifique et technique)

### FST de Nancy

- Pierre Steinmetz, Doyen de la FST de Nancy
- Danièle Evrard, Secrétaire générale de la FST
- Christian Maillard (responsable du service informatique de la FST) et Rodolphe Millet (informaticien)
- Séverine Klipfel (chef du service de la scolarité)

### Organisation UHP

- Mustapha NADI, Responsable MODEGOV-UHP
- Aline MARCHETTI, Responsable Europe pour le Tempus



