

8 La promotion et la communication de l'offre de formation

Afin de préparer l'orientation des lycéens, l'université propose chaque année, en y associant les étudiants, un dispositif d'information et de découverte. Pour les nouveaux étudiants, elle organise à la rentrée une période d'accueil et d'information sur l'organisation des études et de la vie universitaire. L'université fournit des informations sur les débouchés universitaires et professionnels des études envisagées. A cet effet, des conventions peuvent être conclues entre les universités et les organisations professionnelles, interprofessionnelles d'employeurs ou de salariés. Une commission spécifique créée au sein de chaque établissement veille à l'accueil et à l'amélioration des conditions d'études des étudiants handicapés.

8.1 Stratégie de communication

- Y-a-t-il un service communication ?
- Existe-t-il une fonction « communication vie étudiante » ?
- Communiquez-vous de manière spécifique sur l'offre de formation continue, en apprentissage, en enseignement à distance ?
- Un budget est-il consacré à l'achat publicitaire ?
- L'impact publicitaire fait-il l'objet d'une évaluation en fonction des objectifs ciblés définis préalablement ?

8.1.1. Information interne

- Existe-t-il un circuit de l'information et de communication efficace entre les différents services de l'établissement ?
- S'assure-t-on de la bonne transmission des informations aux acteurs concernés ? Par quels moyens(s) ?
- Disposez-vous d'un Intranet accessible aux étudiants ?
- Existe-t-il une base de données construite par un service central à partir des maquettes officiellement habilitées ?
- Cette base de données est-elle mise à jour lorsque des modifications sont adoptées par le CEVU ?
- Qui est habilité à modifier la base de données ?



8.1.2. Informations vers l'extérieur

- Qui veut-on informer et comment ? Quelles stratégies ont été définies en fonction des actions et des publics visés ?
- Quelles bases d'information documentaires françaises et étrangères (annuaires...) alimentez-vous ? Sur quels critères ont-elles été retenues ?
- Quelle promotion de vos formations faites-vous ? Sur quels supports ? En quelles langues ?
- Y-a-t-il une politique de choix des supports de publicité de l'établissement ? Qui l'élabore ? Quel est le budget prévu ?
- Votre université organise-t-elle des manifestations avec des partenaires institutionnels (ONISEP, autres...) ?
- Existe-t-il un modèle commun de présentation des Formations et des UE pour l'université, pour le pôle universitaire, pour le site ?
- Jusqu'à quel niveau de précision allez-vous dans la description de l'UE ?
- Le contenu des enseignements et ses responsables sont-ils indiqués dans cette présentation ?
- Les cours magistraux, les travaux pratiques, le nombre d'ECTS et la durée de travail personnel requise pour l'étudiant sont-ils précisés en regard des enseignements ?
- Proposez-vous une aide pédagogique permettant aux étudiants de composer leur parcours ?
- Cette aide est-elle automatisée en ligne (simulateur de parcours de formation) ou bien est-elle dispensée autrement ?
- L'offre de formation est-elle facilement accessible par Internet et comment se fait la mise à jours de l'information (composantes, scolarité, autre structure) ?
- Existe-t-il un tableau de correspondance consultable par les étudiants permettant de définir les équivalences en cas de changement de version d'étape ou de diplôme ?
- Ce tableau comporte-t-il les domaines, mentions, spécialités, parcours de l'offre de formation de l'établissement ?

8.2 Supports

8.2.1. Information des étudiants

- Existe-t-il un catalogue des formations ?
- Comment est organisée l'information des étudiants ?
- Quels sont les supports utilisés :
 - Lettres d'information sur support papier ?
 - Documents électroniques ?
 - Pages Web ?
- Qui les élabore et les diffuse ? Pour quels publics sont-ils conçus ?
- Quel en est le contenu et qui le valide ?

- Quel niveau d'information est ciblé : programme des cours, résultats des examens, Insertion professionnelle des diplômés selon les filières d'enseignement ?
- Cette information est-elle dispensée en plusieurs langues ? Lesquelles ?
- Disposez-vous d'un environnement numérique de travail ?
- Disposez-vous de bornes interactives ? Si oui, combien ? A quels endroits ?
- Existe-t-il un support sur l'évaluation des enseignements ?

8.2.2. Site web

- Qui fait fonction de webmestre ? Quel est l'ETP consacré à cette fonction ?
- Quel niveau de l'offre de formation est accessible, (UE, semestre, mention, domaine,...) ?
- L'offre est-elle téléchargeable et dans quel format ?
- Les documents publiés sur l'offre de formation (papier ou web) comportent-ils une date de validité pour l'année universitaire en cours ?
- Comment et par qui l'ergonomie du site a-t-elle été pensée ?
- Avez-vous fait appel à des professionnels extérieurs pour en définir la charte graphique ?
- Avez-vous fait appel à des professionnels extérieurs pour l'élaboration de l'ensemble du site ?
- Quels sont les acteurs de l'établissement que l'on peut joindre directement : présidence de l'université, service de scolarité, service communication, SCUIO, enseignants, associations d'étudiants ? Nominativement ou à une adresse de fonction ? De quelle manière (téléphone, mèl,)
- Un protocole est-il défini pour répondre aux courriels ? Qui s'en charge ? Des délais maximums de réponse sont-ils prévus ? Sont-ils garantis aux étudiants ?
- Existe-t-il un annuaire des adresses électroniques fonctionnel ou nominatif ? Accessible à l'Intranet uniquement ?
- En combien de langues le site est-il accessible ?
- Quelle est la fréquence de mise à jour des actualités ?
- Qui fait partie de l'équipe responsable de sa maintenance ?
- Une étude de la consultation est-elle effectuée de façon régulière (nombre de connexions, sur quelles pages, durée moyenne de connexion) ?
- Les résultats de cette étude sont-ils utilisés pour amender le contenu et/ou la présentation des pages web ?



8.2.3. Livret de l'étudiant

- Existe-t-il un livret de l'étudiant ? Est-il à jour des modifications pour l'année universitaire qui vient (modification des contenus, modification de la réglementation des examens ?)
- A qui en est confiée la responsabilité ? Comment est-il élaboré ? Quel est son contenu ? A quel moment paraît-il ?
- Quelle est sa diffusion ? Est-il payant ? Est-il conçu et réalisé en interne ou sous-traité ? Quel ETP est consacré à cette tâche ?



8.3 Événementiel

8.3.1. Journées portes ouvertes

- En existe-t-il ? Combien ? Pour tout l'établissement ou par composante ? Qui y participe et les anime ?
- Accueillez-vous des lycéens sur site (visite de locaux et/ou de labos) ?



8.3.2. Salons pour les étudiants

- A quel niveau y participez-vous : Régional ? National ? International ? Quels ont été les critères de choix ? Qui organise ces salons ? Qui y participe (étudiants, enseignants, conseillers etc.) ?
- Avec quels partenaires institutionnels (ONISEP, collectivités territoriales, ...) ?
- Participez-vous aux salons de l'apprentissage, au forum de l'enseignement à distance ?
- Quel type de personnels est chargé de tenir les stands (SCUIO-IP, service de communication, service de la vie étudiante, étudiants appartenant à l'établissement) ?



8.3.3. Carrefour des métiers

- Assurez-vous une participation en lycées ? Lesquels ? Qui en est chargé ?
- Supports évènementiels
- Existe-t-il des panneaux d'information attractifs et en plusieurs langues, dédiés aux salons ?



8.4 Partenariat

8.4.1. Relations secondaire - supérieur

- Existe-t-il des correspondants enseignants dans le secondaire ?
- Organisez-vous l'orientation active à destination des lycéens de terminales en liaison avec les acteurs œuvrant au sein des lycées de votre bassin de recrutement ?
- Organisez-vous des journées pour les acteurs du secondaire ? Qui y est invité : proviseurs, professeurs, conseillers d'orientation psychologues ?
 - Ministère ? Rectorat ?
 - Collectivités territoriales ?
 - Lycées publics et privés ?
 - ONISEP ?
 - Presse et Médias ?
 - Entreprises ?



8.4.2. Égalité des chances

- Avez-vous répondu aux appels à projets ?
- Votre établissement s'est-il vu attribuer des moyens ?
- Quels sont-ils et pour combien de temps ?
- Avez-vous des partenaires dans le cadre de ce projet ? Lesquels ?

