

# Observatoire de l' ARCES

## Étude auprès des membres de l' ARCES

Occurrence pour l'ARCES  
Observatoire de l'ARCES  
Avril 2007



# Sommaire

	Page
Dispositif méthodologique	3
1 <sup>ère</sup> Partie      Profil des membres de l' ARCES	5
2 <sup>ème</sup> Partie      Les responsables du service communication	14
1.      Dispositif méthodologique	15
2.      Organisation du service communication	17
3.      Stratégie de communication	23
4.      Le budget de communication	32
5.      Synthèse	36



# Dispositif méthodologique



# Dispositif méthodologique

- Un questionnaire **auto-administré** sur Internet
- **224** répondants
- 101 questions dont 25 questions ouvertes
- Une comparaison systématique, tenant compte des marges d'erreur, des résultats de l'étude et de ceux obtenus lors de l'**observatoire 2005**
  - Lorsque les proportions restent stables : le signe « - » apparaît
  - Lorsqu'une augmentation des proportions est constatée : le signe « ↗ » apparaît
  - Lorsqu'il s'agit d'une diminution : c'est le signe « ↘ » qui est apposé
- Les tris à plats (résultats bruts) et les différences avec l'observatoire de 2005 sont commentés en noir
- Les tris croisés présentés sont commentés en violet et sont tous statistiquement significatifs à un seuil de 95% (tests de Chi<sup>2</sup> ou de différence de moyenne (Test de Fisher, Anova))



# 1<sup>ère</sup> partie

## Profil des membres de l' ARCES

(Base : 224 répondants)

Étude 2005 : 201 répondants

Résultat obtenu	Marge d' erreur
50%	± 4,9%
40% ou 60%	± 4,8%
30% ou 70%	± 4,5%
20% ou 80%	± 3,9%
10% ou 90%	± 2,9%

Étude 2007 : 224 répondants

Résultat obtenu	Marge d' erreur
50%	± 4,4%
40% ou 60%	± 4,3%
30% ou 70%	± 4%
20% ou 80%	± 3,5%
10% ou 90%	± 2,6%



# 1.1 Profil des répondants

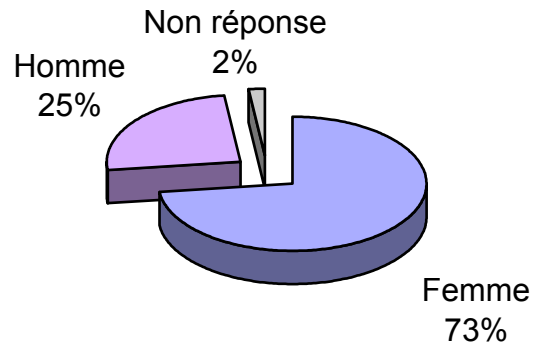
Votre titre exact

Titre	Effectif	Rappel 2005	Titre	Effectif	Rappel 2005
Responsable de communication	53	53	Chargé de communication	77	55
Directeur/trice de la communication	26	31	Assistante de communication	17	13
Autres : Directeur de cabinet, Directeur promotion, etc.	14	19	Autres : Graphiste, Maquettiste, Webmaster	37	30
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>103</b>	<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>98</b>



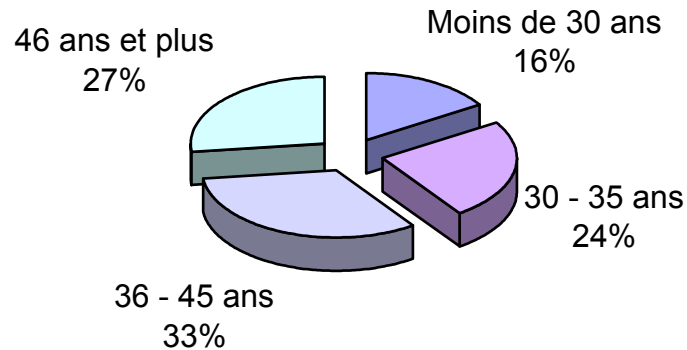
# 1.1 Profil des répondants

## Sexe



	2005	2007	
Femme	78%	73%	-
Homme	22%	25%	-
Non réponse	-	2%	↗

## Age



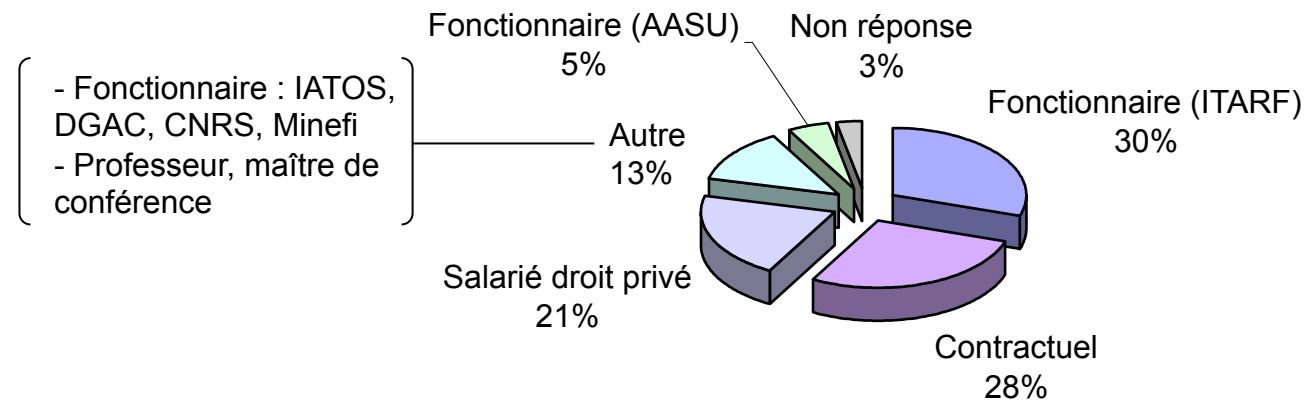
	2005	2007	
Moins de 30 ans	10%	16%	-
30 - 35 ans	23%	24%	-
36 - 45 ans	33%	33%	-
46 ans et plus	33%	27%	-
Non réponse	1%	-	↘

**Age moyen : 40 ans**  
*En 2005 : 41 ans*



# 1.1 Profil des répondants

## Statut



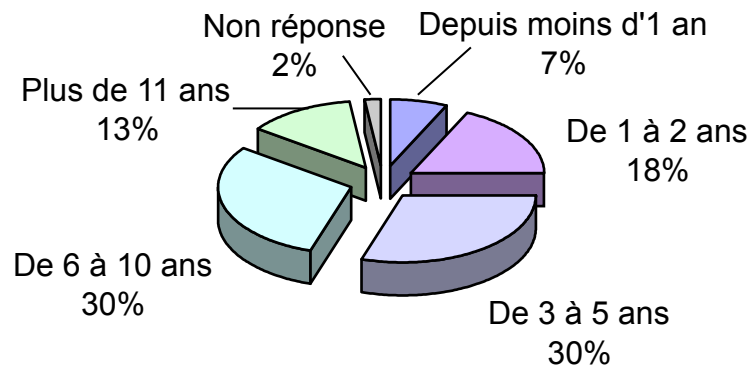
	2005	2007	
Fonctionnaire (ITARF)	29%	30%	-
Contractuel	24%	28%	-
Salarié droit privé	23%	21%	-
Autre	16%	13%	-
Fonctionnaire (AASU)	7%	5%	-
Non réponse	1%	3%	↗





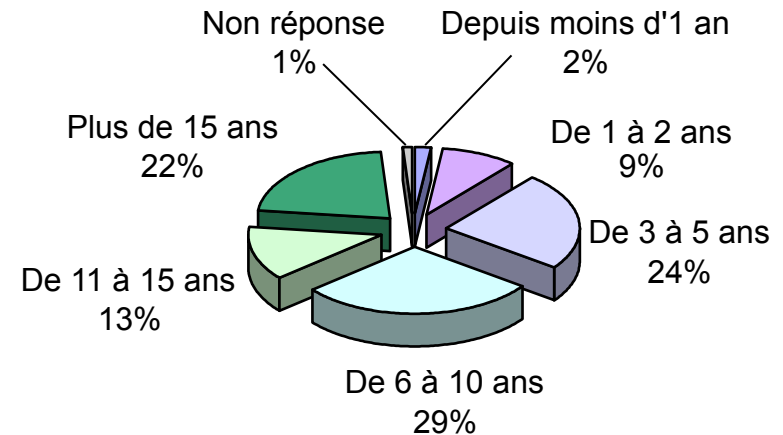
# 1.2 Ancienneté dans la communication

Depuis combien de temps êtes vous à ce poste?



	2005	2007	
Moins d' 1 an	4%	7%	-
De 1 à 2 ans	23%	18%	-
De 3 à 5 ans	37%	30%	-
De 6 à 10 ans	20%	30%	↗
Plus de 11 ans	15%	13%	-
Non réponse	1%	2%	↗

Depuis combien de temps occupez-vous un poste en communication ?

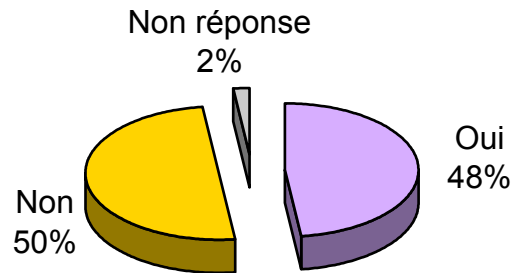


	2005	2007	
Moins d' 1 an	3%	2%	-
De 1 à 2 ans	12%	9%	-
De 3 à 5 ans	23%	24%	-
De 6 à 10 ans	19%	29%	↗
De 11 à 15 ans	21%	13%	↘
Plus de 15 ans	20%	22%	-
Non réponse	1%	1%	-



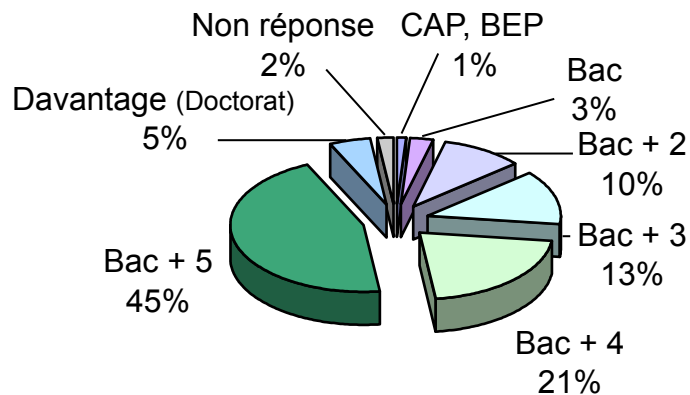
# 1.3 Formation

Avez-vous suivi une formation initiale en communication ?



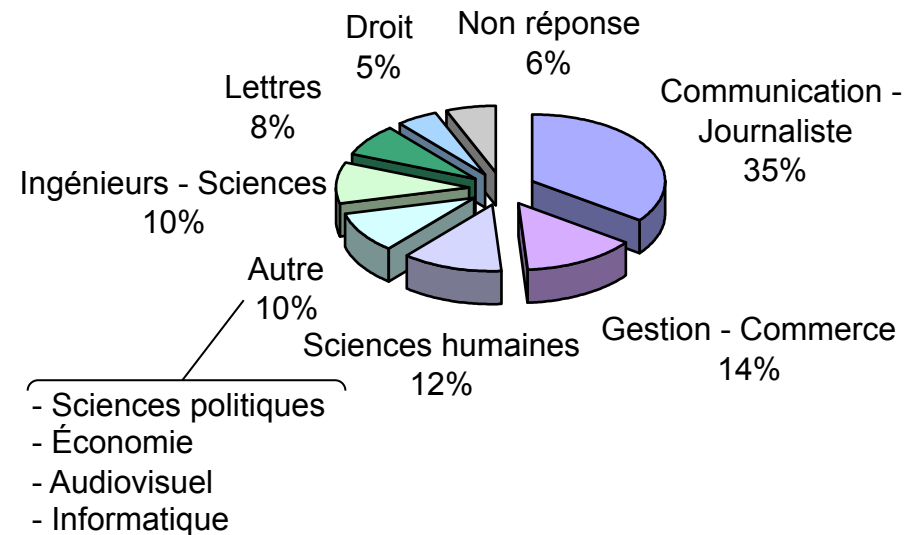
	2005	2007	
Oui	39%	48%	-
Non	61%	50%	↘
Non réponse	-	2%	↗

Votre diplôme le plus élevé



→ Des proportions comparables à 2005 pour le diplôme et le domaine du diplôme obtenu

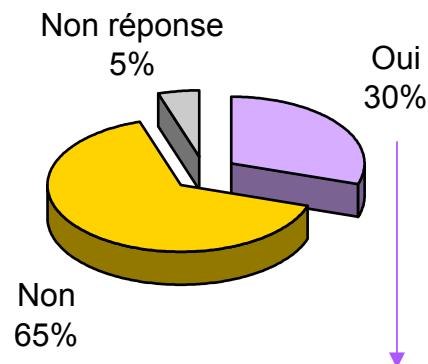
Domaine du diplôme le plus élevé





## 1.4 Activités annexes

Avez-vous d'autres activités professionnelles en plus de votre fonction de communication ?



	2005	2007	
Oui	62%	30%	↘
Non	38%	65%	↗
Non réponse	-	5%	↗

Si oui, quelles sont ces activités ? \*

Base : 67

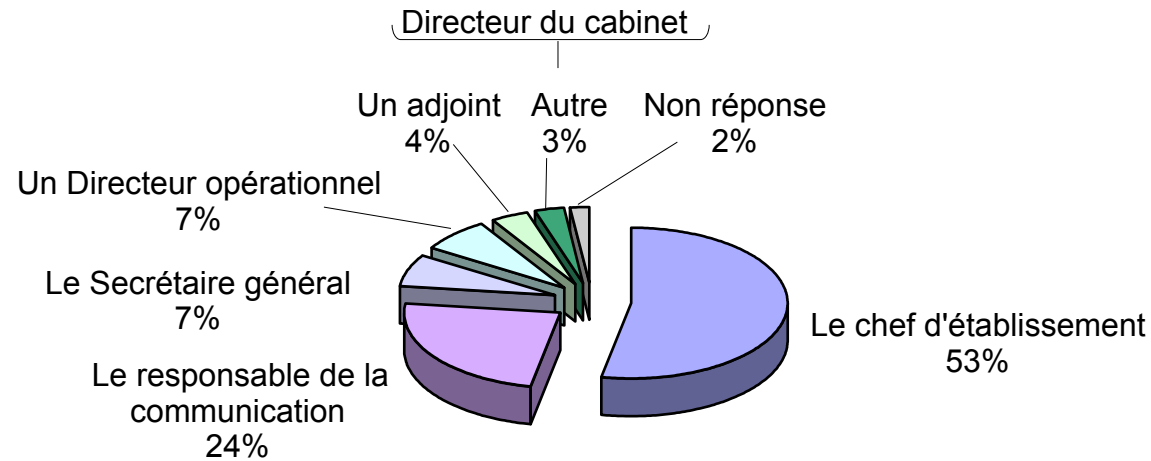
Titre	Effectif
Enseignement / recherche	17
Direction générale	10
Secrétariat	3
Relations entreprises	3
Relations internationales	3
Autres : Gestion des sites web / Pigiste / Finances / Interviews et traduction / Illustrateur / Veille technologique / etc.	33
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

\* Pas de comparaison avec 2005, les modalités étant différentes



# 1.5 Rattachement

De qui dépendez-vous au sein de l' établissement ?



	2005	2007	
Chef d' établissement	61%	53%	-
Responsable de la communication	18%	24%	-
Secrétaire général	9%	7%	-
Directeur opérationnel	9%	7%	-
Adjoint	3%	4%	-
Autre	2%	3%	-
Non réponse	-	2%	↗



## 1.5 Commentaires sur le profil

- Un **profil similaire** à 2005, très féminin :
  - Une **forte présence féminine** : plus de 7 répondants sur 10 sont des femmes, comme en 2005
  - **L'âge moyen des répondants est de 40 ans**, un résultat comparable à 2005
- Une fonction communication « **professionnalisée** » :
  - Une **ancienneté importante** : Près de 9 répondants sur 10 occupent un poste en communication depuis plus de 3 ans
  - Près d'1 répondant sur 2 a suivi une **formation initiale en communication**, un résultat qui semble en évolution par rapport à 2005 (évolution non significative néanmoins)
  - Le niveau **Bac+5 est majoritaire** chez les adhérents de l'ARCES ; seul 1 tiers des répondants a un niveau Bac+3 ou moindre
  - Seuls 3 répondants sur 10 ont une **autre activité professionnelle** en plus de la fonction communication ; ils étaient plus de 6 sur 10 en 2005



## 2<sup>ème</sup> partie

# Les responsables du service communication

(Base : 131 répondants)

Étude 2005 : 135 répondants

Résultat obtenu	Marge d'erreur
50%	± 8,5%
40% ou 60%	± 8,3%
30% ou 70%	± 7,8%
20% ou 80%	± 6,8%
10% ou 90%	± 5,1%

Étude 2007 : 131 répondants

Résultat obtenu	Marge d'erreur
50%	± 8,6%
40% ou 60%	± 8,4%
30% ou 70%	± 7,9%
20% ou 80%	± 6,9%
10% ou 90%	± 5,2%



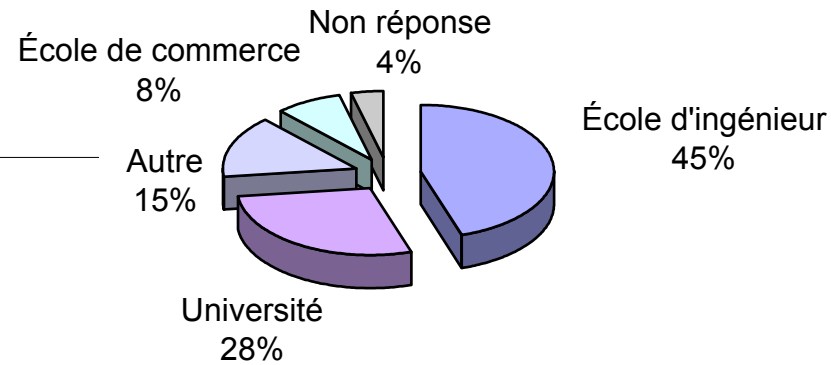
# 1- Typologie des établissements



# 1.1 Typologie des établissements

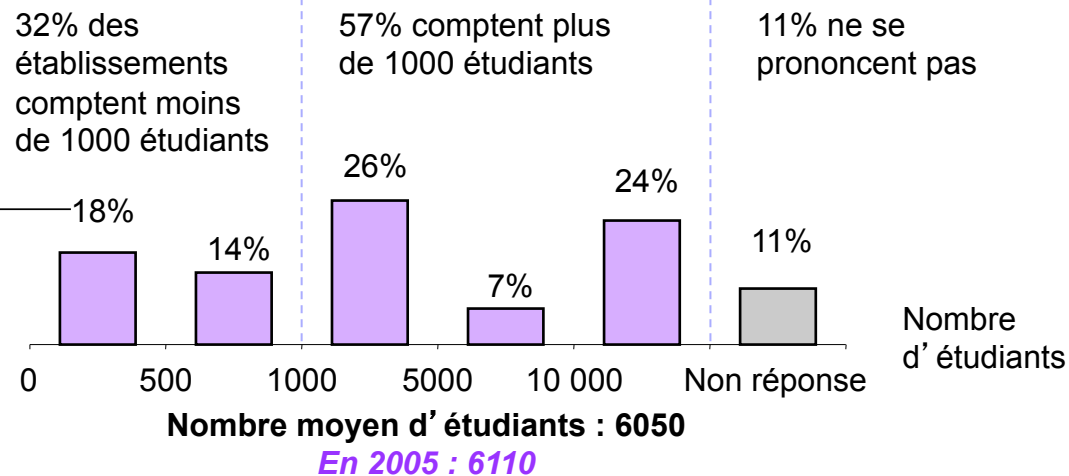
## Type d'établissement

- Groupement d'écoles
- Grand établissement
- École normale supérieure
- Polytechnique
- École d'assurance
- École de Design industriel
- Vétérinaire



## Nombre d'étudiants

Lecture :  
• 18% des établissements comptent moins de 500 étudiants





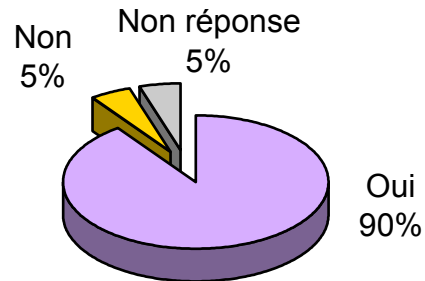


## 2- Organisation du service communication



## 2.1 Existence d'un service de communication

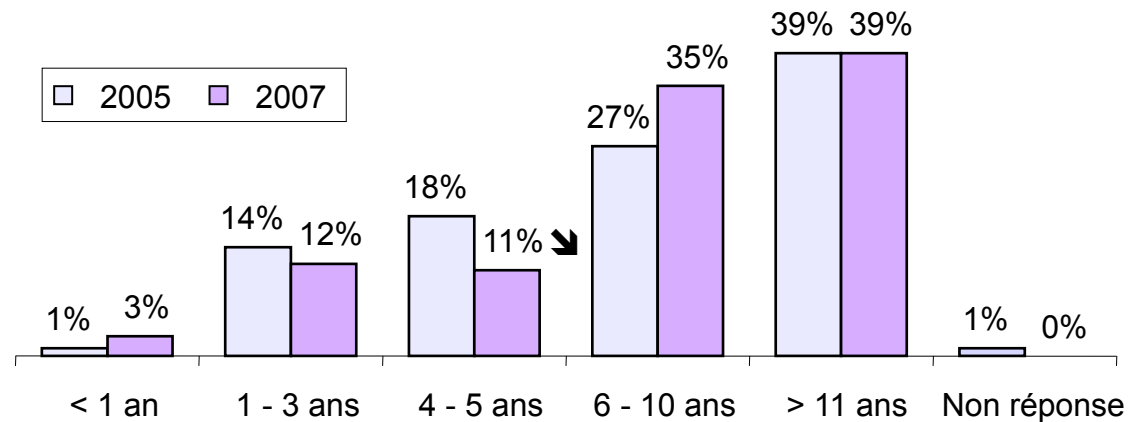
Existe-t-il un service de communication dans votre établissement ?



	2005	2007	
Oui	90%	90%	-
Non	6%	5%	-
Non réponse	4%	5%	-

Depuis combien de temps existe-t-il ?

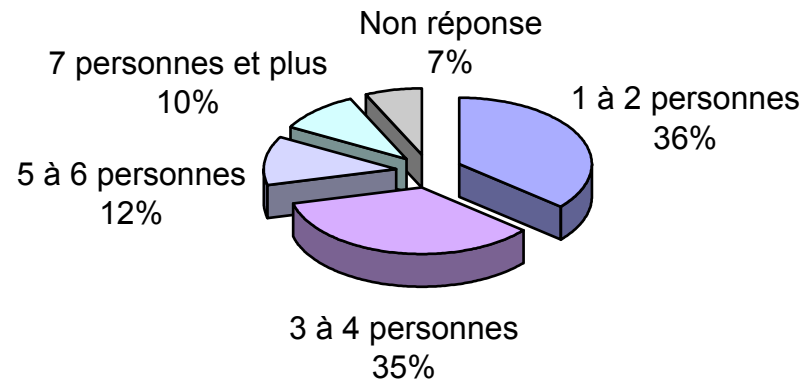
Base : 118





## 2.2 Le service communication

Combien de personnes travaillent au sein de ce service ?

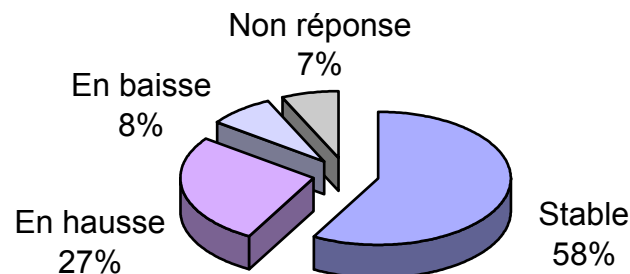


	2005	2007	
1 à 2 personnes	34%	36%	-
3 à 4 personnes	35%	35%	-
5 à 6 personnes	15%	12%	-
7 personnes et plus	7%	10%	-
Non réponse	9%	7%	-

Nombre moyen de personnes dans le service communication : 3.4

En 2005 : 3.7

Depuis 2 ans, le nombre de personnes au sein de l'équipe est-il ?

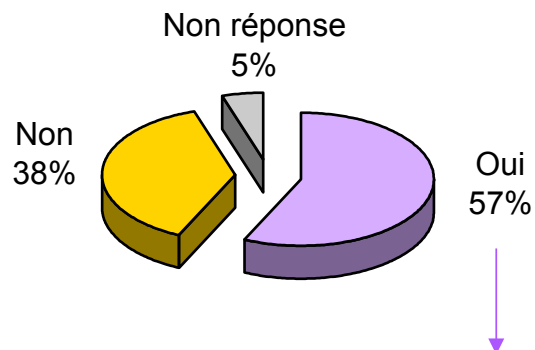


	2005	2007	
Stable	58%	58%	-
En hausse	27%	27%	-
En baisse	9%	8%	-
Non réponse	6%	7%	-



## 2.3 Réunions consacrées à la communication

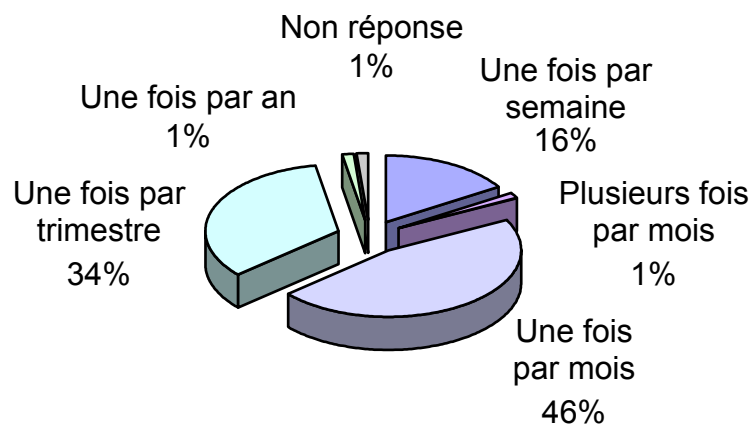
Y a-t-il dans votre établissement des réunions régulières consacrées uniquement à la communication ?



	2005	2007	
Oui	51%	57%	-
Non	44%	38%	-
Non réponse	5%	5%	-

Si oui, à quelle fréquence ont-elles lieu ?

Base : 74

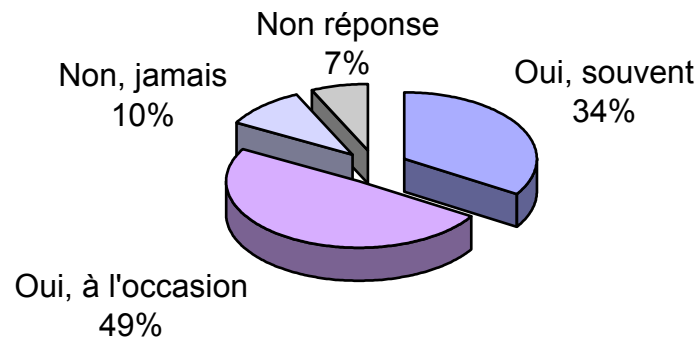


	2005	2007	
Une fois par semaine	6%	16%	↗
Plusieurs fois par mois	24%	1%	↘
Une fois par mois	29%	46%	↗
Une fois par trimestre	34%	34%	-
Une fois par an	6%	1%	↘
Non réponse	1%	1%	-



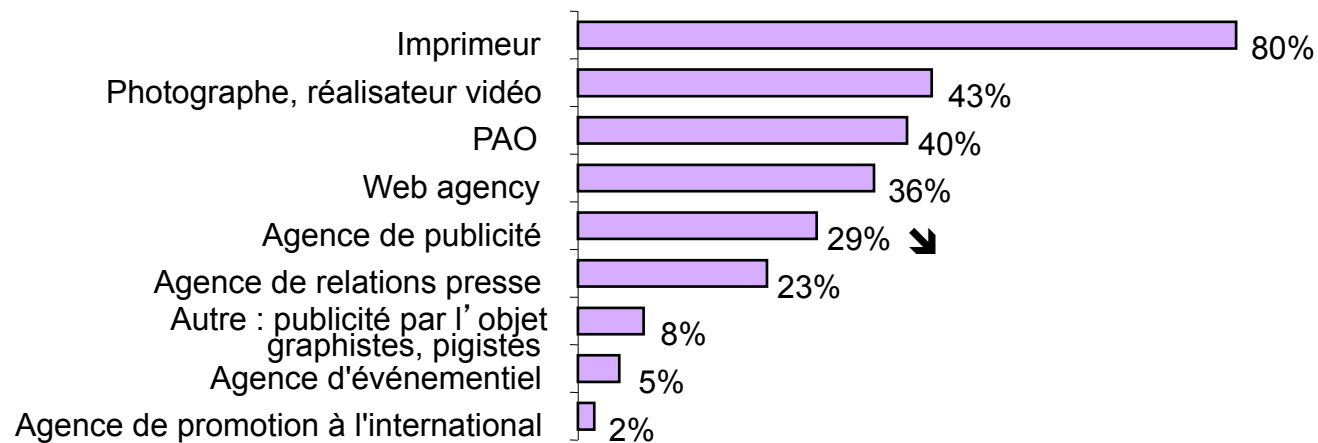
## 2.4 Prestataires extérieurs

Faites-vous appel à des prestataires extérieurs en communication ?



	2005	2007	
Oui, souvent	30%	34%	-
Oui, à l'occasion	52%	49%	-
Non, jamais	12%	10%	-
Non réponse	6%	7%	-

Quels sont les profils des prestataires avec lesquels vous travaillez ? (QCM)





## 2.5 Commentaires sur l'organisation du service communication

- Un service communication ancré dans les établissements :
  - 9 établissements sur 10 ont un **service de communication**
  - Pour les 3 quarts des établissements, ce service communication **existe depuis plus de 6 ans**
  - Un service de communication comprenant **3.4 personnes en moyenne**, un nombre stable depuis 2005
- Un service communication travaillant de manière organisée :
  - Près de 6 établissements sur 10 organisent des **réunions régulières** consacrées uniquement à la communication à un rythme de plus en plus établi
  - Plus de 8 répondants sur 10 font appel à des **prestataires extérieurs** en communication (les imprimeurs étant les plus sollicités)

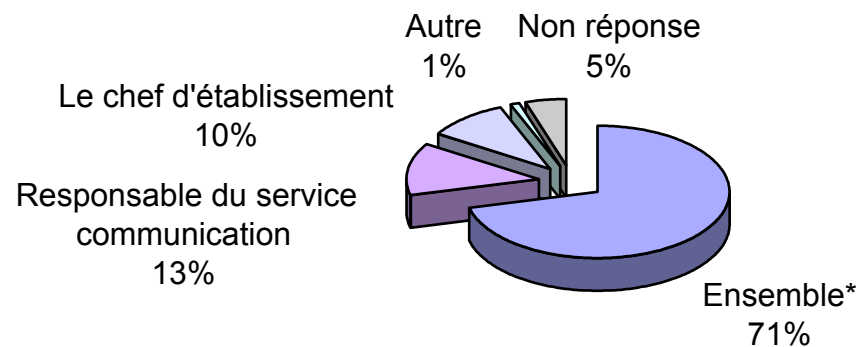


# 3- Stratégie de communication



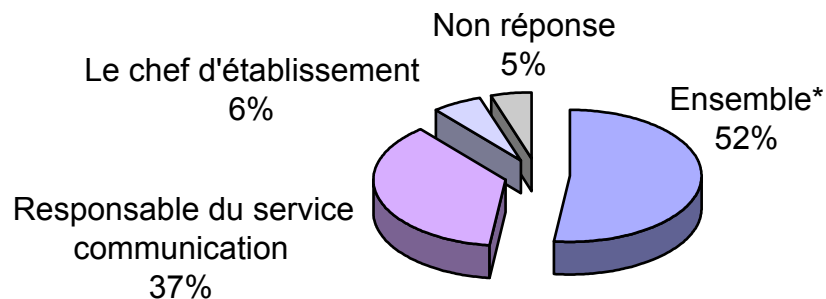
# 3.1 Stratégie et objectifs de communication

## Qui fixe les objectifs de communication ?



	2005	2007	
Ensemble	67%	71%	-
Resp. service com.	11%	13%	-
Chef d'établissement	13%	10%	-
Autre	5%	1%	↘
Non réponse	4%	5%	-

## Qui élabore la stratégie de communication ?



\* Ensemble = Responsable du service communication + chef d'établissement

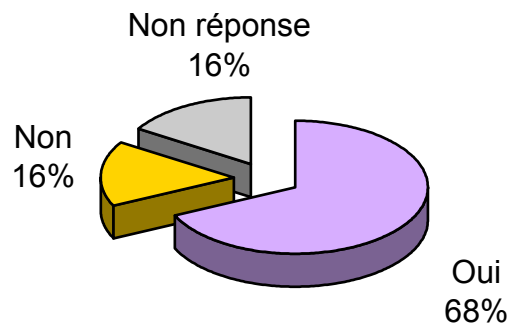
	2005	2007	
Ensemble	53%	52%	-
Resp. service com.	34%	37%	-
Chef d'établissement	6%	6%	-
Autre	3%	-	↘
Non réponse	4%	5%	-





## 3.2 La communication « stratégique »

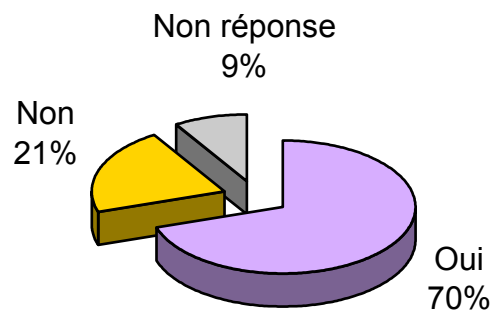
Si un contrat quadriennal existe dans votre établissement, la communication y est-elle évoquée?



	2005	2007	
Oui	70%	68%	-
Non	20%	16%	-
Non réponse	10%	16%	-

Base : 103

Diriez-vous que la communication fait partie intégrante de la stratégie de votre établissement ?

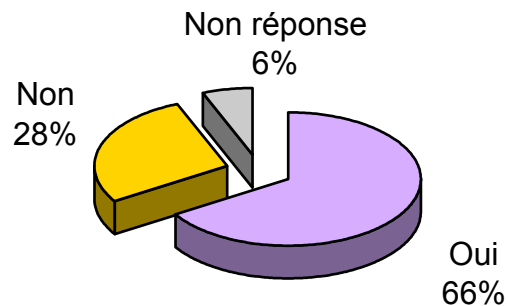


	2005	2007	
Oui	68%	70%	-
Non	25%	21%	-
Non réponse	7%	9%	-



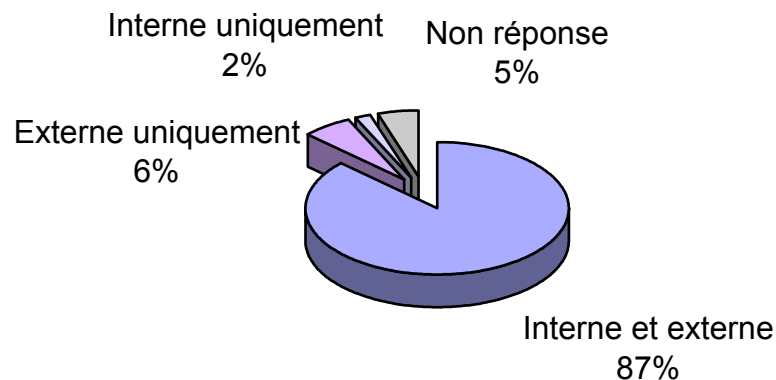
## 3.3 Plan et actions de communication (1/2)

Existe-t-il un plan de communication ?



	2005	2007	
Oui	61%	66%	-
Non	33%	28%	-
Non réponse	6%	6%	-

Votre établissement mène-t-il des actions de communication ?

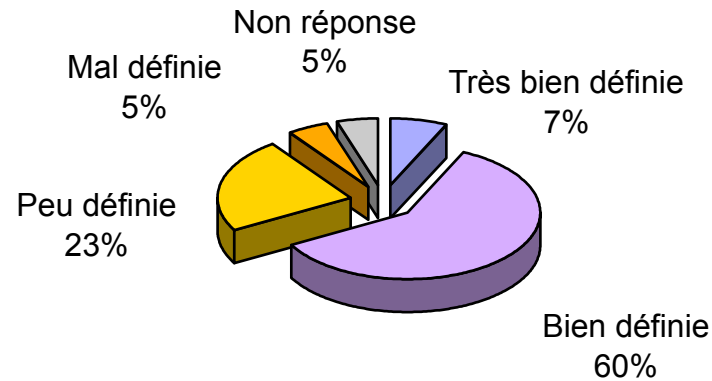


	2005	2007	
Interne et externe	90%	87%	-
Externe uniquement	5%	6%	-
Interne uniquement	1%	2%	-
Non réponse	4%	5%	-



## 3.4 Définition de la politique de communication externe

La politique de communication externe est-elle...

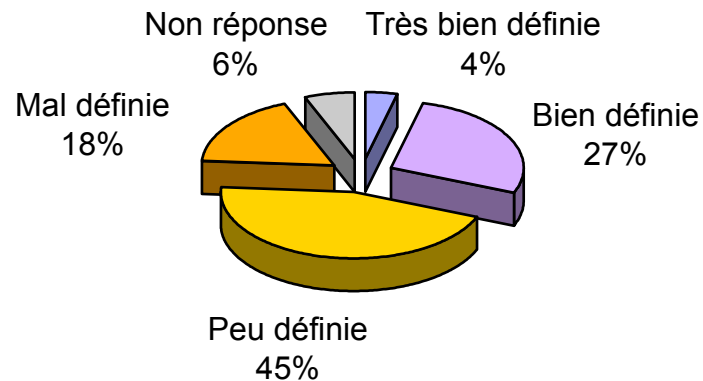


	2005	2007	
Très bien définie	11%	7%	-
Bien définie	51%	60%	-
Peu définie	29%	23%	-
Mal définie	5%	5%	-
Non réponse	4%	5%	-



## 3.5 Définition de la politique de communication interne

La politique de communication interne est-elle...

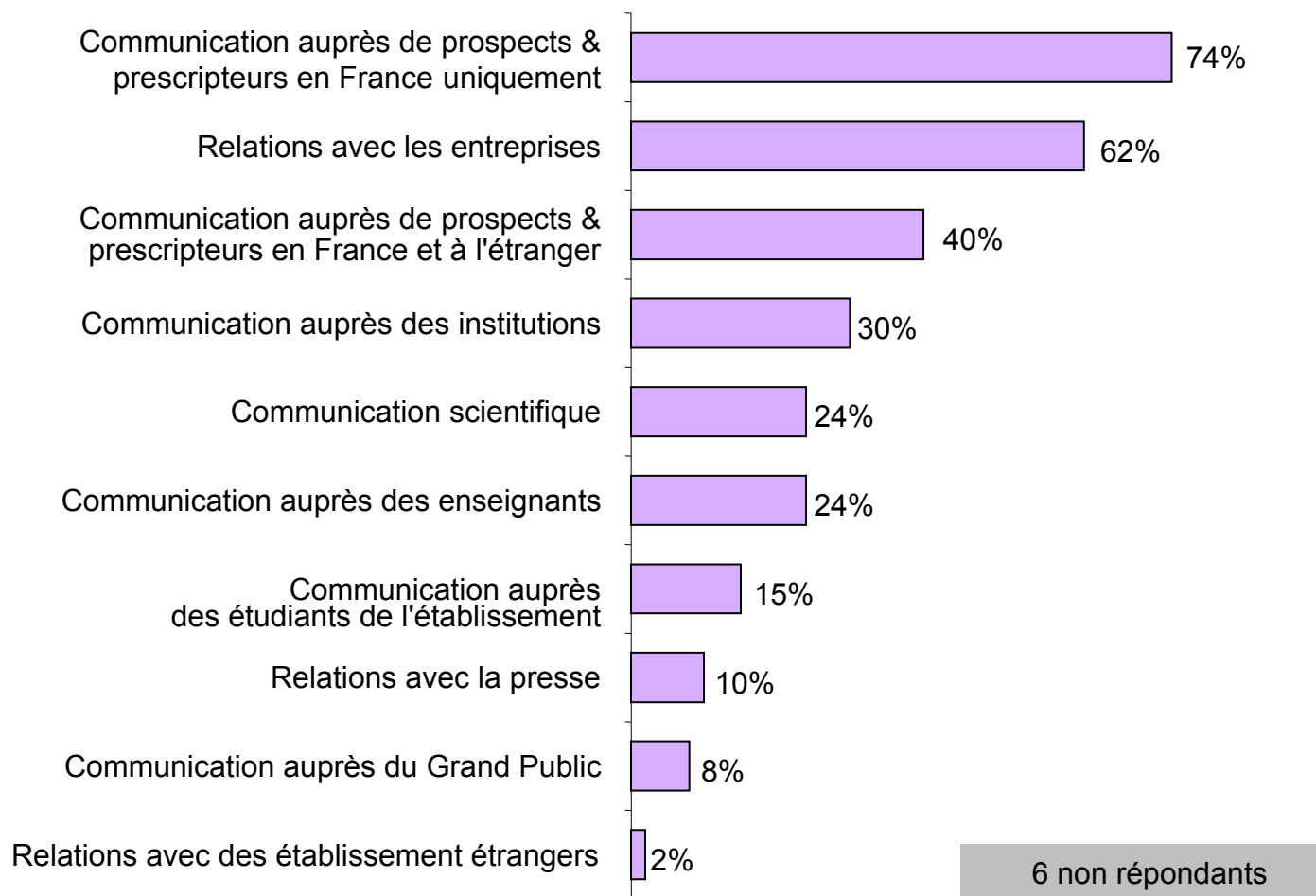


	2005	2007	
Très bien définie	2%	4%	-
Bien définie	32%	27%	-
Peu définie	48%	45%	-
Mal définie	14%	18%	-
Non réponse	4%	6%	-



## 3.6 Plan et actions de communication

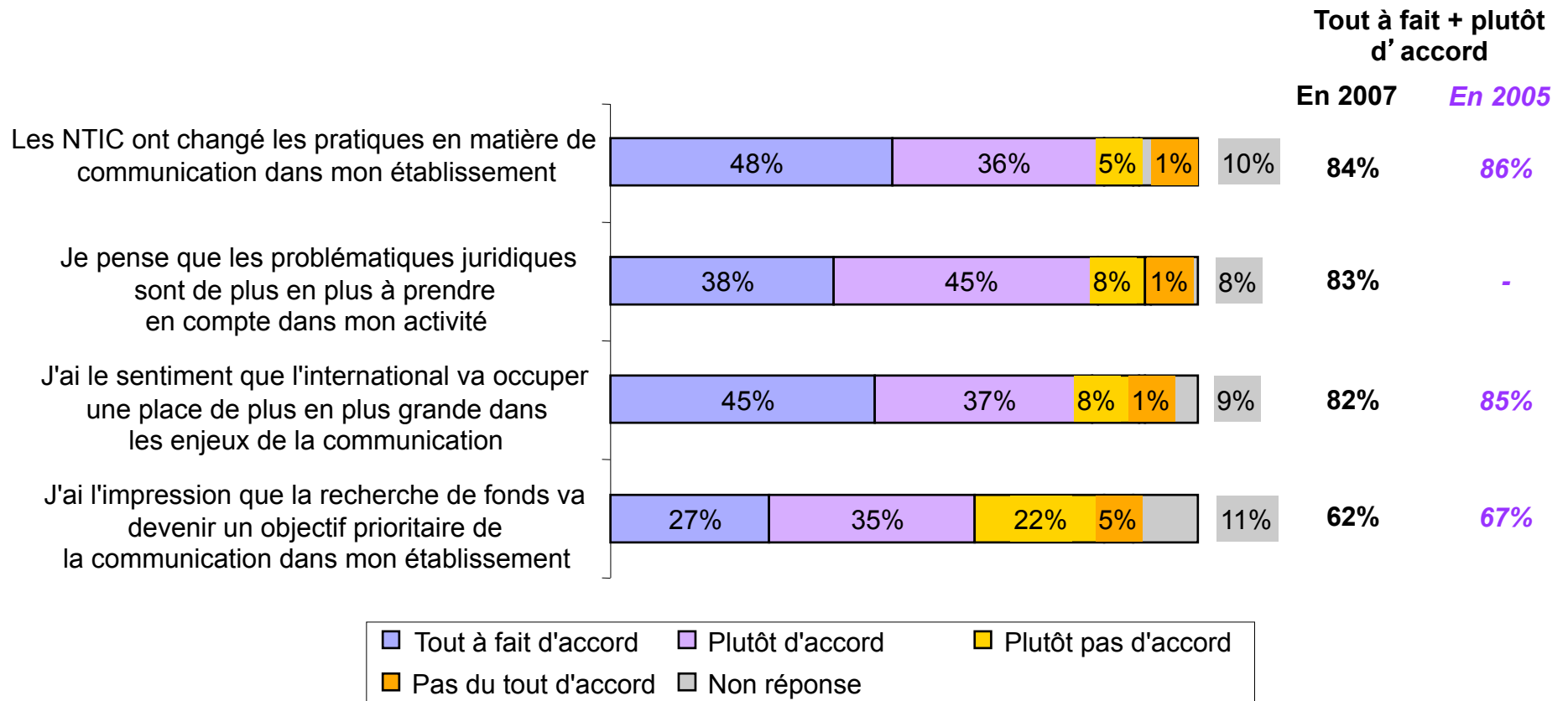
Indiquez quelles sont les trois principales missions du service communication ? (QCM)





## 3.7 Devenir de la communication

Voici une série d'affirmations, dites-nous si vous êtes d'accord avec chacun d'elle





## 3.8 Commentaires sur la stratégie de communication

- Une communication...
  - ... jugée **satisfaisante** par 7 répondants sur 10
  - ... dont les objectifs sont décidés majoritairement par le **responsable du service de communication et le chef d'établissement**
  - ... considérée comme **stratégique** par 7 répondants sur 10
  - ... guidée par un **plan de communication** pour plus de 6 répondants sur 10
  - ... tournée majoritairement vers l'**externe**
  - ... dont les problématique dans l'avenir seront avant tout liée aux **problèmes juridiques** et à la prise en compte de l'**international**



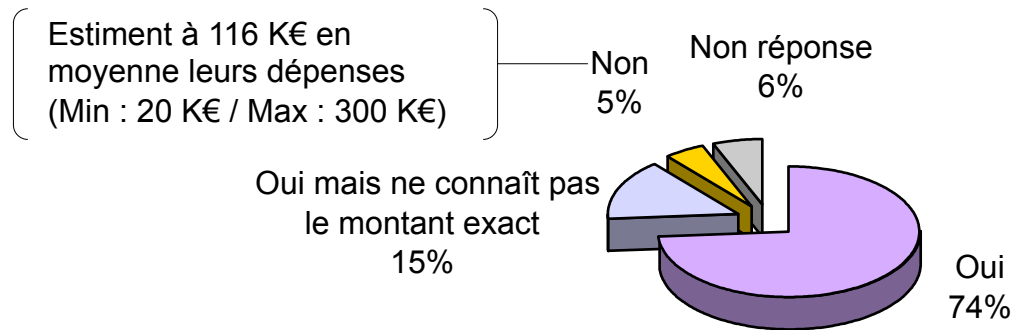
## 4- Le budget de communication





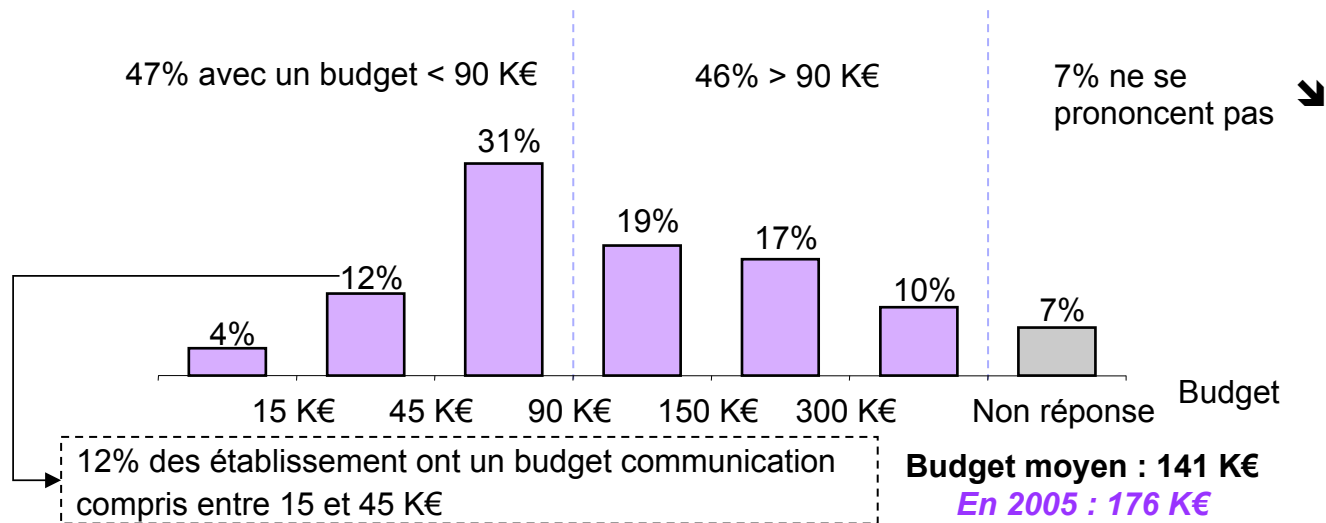
# 4.1 Définition du budget communication

Avez-vous un budget communication défini annuellement ?



Si oui, de combien ?

Base : 98





## 4.1 Définition du budget communication

### Budget par type d'établissement

	Effectif	Budget Moyen	Budget min.	Budget max.
École de commerce	4	<u>441 K€</u>	331 K€	700 K€
École d'ingénieur	39	141 K€	10 K€	750 K€
Autre	15	128 K€	29 K€	400 K€
Université	32	<u>112 K€</u>	10 K€	380 K€
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>141 K€</b>		

441 K€ : Budget significativement > à la moyenne / 112 K€ : Budget significativement < à la moyenne

### Budget par statut de établissement

	Effectif	Budget Moyen	Budget min.	Budget max.
Consulaire	3	479 K€	354 K€	700 K€
Privé	8	254 K€	72 K€	750 K€
Mixte	2	163 K€	25 K€	300 K€
Public	77	<u>117 K€</u>	10 K€	400 K€
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>141 K€</b>		

117 K€ : Budget significativement < à la moyenne



## 4.2 Commentaires

- Un budget communication **variable** selon les établissements mais jugé **suffisant** :
  - Près de 9 établissements sur 10 ont un **budget communication défini annuellement**.
  - Le budget communication annuel moyen des membres de l'ARCES est de **141 K€**, il s'élève, en moyenne, à 441 K€ pour les écoles de commerce, à 141 K€ pour les écoles d'ingénieur et à 112 K€ pour les universités
  - Plus d'1 répondant sur 2 estime que le **budget communication est suffisant** pour accomplir ses missions



# 5- Synthèse



## 5. Synthèse

### 1 Une fonction communication **bien implantée** dans les établissements et qui se professionnalise de plus en plus :

- 9 répondants sur 10 ont une ancienneté d' au moins 3 ans dans la communication et ils sont 7 sur 10 à en avoir une de plus de 6 ans
- Le nombre de répondants ayant suivi leur formation initiale en communication et n' ayant plus que des attributions en la matière est en progression par rapport à 2005
- 6 répondants sur 10 ont suivis un ou plusieurs stage(s) en formation continue en communication
- 9 répondants sur 10 ont un service de communication dans leur établissement. Un service qui existe, pour la grande majorité, depuis plus de 6 ans

A noter : le nombre de personnes ayant suivi un ou plusieurs stage(s) de l' ARCES est également en progression (différence non significative toutefois)



## 5. Synthèse

### 2 Une fonction communication **satisfaite de ses attributions et objectifs vers l'externe...** :

- Près de 7 répondants sur 10 jugent la politique de communication externe bien définie, un résultat qui corrobore les objectifs prioritaires et les missions assignés au service communication largement tournés vers l'externe
- Près de 8 établissements sur 10 ont un service de communication externe
- Une communication externe large, envers une multiplicité de publics (presse, futurs étudiants, entreprises, etc.)
- Une multitude d'outils employés pour la communication externe (multimédia, communiqués de presse, événementiel, etc.)

### 2' ... mais dont le **rôle dans la communication interne reste flou** :

- Seuls un peu plus de 3 répondants sur 10 estiment la communication interne bien définie
- Un service communication interne affilié au service communication externe dans la majorité des cas



# 5. Synthèse

## 3 Une réalité différente selon les établissements :

- Un service communication plus ancien dans les écoles de commerce : 80% d'entre elles en ont créé un depuis plus de 11 ans
- Des responsables de la communication plus intégrés aux comités de direction pour les écoles d'ingénieur et les écoles de commerce que pour les universités (65% contre 49%)
- Une fonction communication plus associée à la stratégie dans les établissements privés (pour 100% d'entre eux) que dans les établissements publics (28% d'entre eux)
- Une communication externe surtout développée pour les écoles de commerce et les écoles d'ingénieur, tandis que les universités semblent plus en recul (cf. page 81)
- Un budget communication de 441 K€ en moyenne dans les écoles de commerce, de 141K€ dans les écoles d'ingénieur et de 112 K€ dans les universités