

# Synthèse d'atelier et début de brief

Atelier de cadrage du 15/10/2020 — « Améliorer l'accueil des étudiants » — Pour l'Université de Lille par le Collectif Bam & Paideia

## 1. Résumé de l'atelier

Mené à Lille le 15 octobre dernier, trois objectifs avaient été assignés à l'atelier de cadrage du projet “améliorer l'accueil des étudiants par le design et l'anthropologie” :

- se poser des questions : que signifie l'accueil ? et plus précisément que signifie-t-il dans le contexte de l'université et à destination des étudiants ?
- réaliser une cartographie large des objets d'accueil de l'université de Lille et les classer par fonction ;
- Sélectionner la ou les fonctions principales de l'accueil à approfondir et à chercher à solutionner par le projet ; préciser le brief.

Lien vers le [déroulé détaillé de l'atelier](#)

Nous avons pu compter sur la participation de treize personnes, membres des différentes directions et UFR de l'université de Lille et représentants des étudiants. Pour débiter, une conférence enregistrée en podcast a été diffusée. Elle visait à ouvrir la compréhension de la notion d'accueil à partir de références en anthropologie. Des échanges ont suivi entre les participants et l'anthropologue qui l'avait réalisée.





Puis, à partir de “fiches objets d'accueil” identifiés au moment de la première visite de l'équipe projet à l'Université de Lille, plus de cent objets et dispositifs d'accueil - guichets, mobilier extérieur, chatbots, Jivé, etc. - ont été décrits par les participants et distribués dans l'une des dix fonctions de l'accueil à destination des étudiants. En résulte une cartographie de plus de dix mètres des objets d'accueil de l'Université de Lille, classés par fonction.



En fin d'atelier, chaque participant a pu faire une sélection des fonctions qui avaient, en son sens, le plus d'intérêt pour le projet et de son objet d'accueil “coup de coeur”.

Lien vers [la liste finale des objets d'accueil classés par fonction et point](#)

Les deux coups de coeur : le couple de porte coupe-feu qu'on ne peut laisser ouverte du site Moulin qui sépare l'espace d'accueil des étudiants du hall d'entrée et le dispositif d'orientation léger en bois dans la faculté de SHS.



Cette phase finale de sélection a permis de dégager clairement trois fonctions jugées par les participants centrales pour le projet :

1. **S'orienter (se repérer)** : recouvre le champ de la signalétique avec des objets tels que les panneaux directionnels, les logos, l'application trouver ma salle. Les participants ont exprimé la difficulté que rencontraient les étudiants - nouveaux ou arrivants sur des sites inhabituels - pour s'orienter et se repérer. L'université ne dispose pas d'une signalétique uniformisée, les sources d'informations sont nombreuses, parfois difficilement accessibles aux étudiants. Le design pourrait permettre de concevoir des messages clairs, dans une logique d'harmonie, à partir d'objets évolutifs.
2. **S'informer (se renseigner, se questionner, se demander)** : les besoins en information des étudiants sont multiples et permanents : avant l'inscription, chaque matin pour savoir où est sa salle de cours, au moment des temps forts de la vie associative pour pouvoir y participer. Là aussi, les objets d'accueil sont nombreux et divers, par exemple : la page youtube de l'Université de Lille, l'accueil de Lilliad au campus Cité Scientifique, la box de rentrée, les salons et journées portes ouvertes, la maison internationale à Cité Scientifique, les tableaux d'affichage dans les couloirs. Les participants à l'atelier ont partagé un foisonnement d'initiatives, dont certaines sont présentées comme des réussites : la box de rentrée, les Jivé, les journées portes ouvertes. Ils ont regretté la grande disparité des outils, leur manque de clarté et de mise à jour, le problème de l'identification des lieux pertinents pour obtenir la bonne information.
3. **S'arrêter (se sustenter, se reposer, se détendre, se concentrer, s'alimenter)** : la vie étudiante suppose aussi des moments de pause, d'arrêt, de détente, qui seront aussi des moments de rencontre, de découverte. Les participants ont exprimé un manque général d'espace dédié à la restauration (qui conduisent par endroit les étudiants à manger par terre) tandis que certains espaces nouvellement conçus comme les espaces d'arrêts à Lilliad répondent tout à fait au besoin énoncé.

## 2. Une seconde étape de brief pour le projet

La suite de notre intervention s'intéressera tout particulièrement à ces trois dimensions de l'accueil à l'Université de Lille et nous permet de préciser le périmètre de la mission : "améliorer l'accueil de l'Université de Lille dans ce qu'il permet aux étudiants de s'orienter, s'informer, s'arrêter".

La description des participants de l'atelier de ces trois fonctions et des objets associés nous permet d'envisager des premières hypothèses de travail pour la suite du projet qui seront infirmées ou confirmées par l'enquête de terrain. Pour chacune de ces fonctions, de multiples objets d'accueil coexistent, souvent ils ont un rôle semblables, mais ils divergent de deux manière : leur qualité de conception est très inégale ; ils ne s'adressent pas au même public. Comparons par exemple la cafétéria du Crous et la salle de convivialité de l'UFR SHS1. La récente fusion des trois universités semble avoir accentué ce phénomène, pour chacune des fonctions il coexiste une grande disparité d'objets.

La prochaine phase du projet, à savoir l'enquête ethnographique (du 2 au 5 novembre - à confirmer) se saisira de chacune de ses fonctions, des objets qu'elle recouvre comme de pôles d'intérêts qu'elle explorera tour à tour ou reliés les uns aux autres. Elle visera à faire émerger l'objet ou la gamme d'objets en rapport avec les besoins des étudiants qu'il sera le plus pertinent d'améliorer par le design.