

ADBU – 26 septembre 2018 - Brest

« S'orienter dans le champ des possibles : InfoCampus et la BU à l'Université d'Angers »

Introduction

L'UA compte **+5000 nouveaux étudiants à la rentrée 2018**. Autant de personnes qui vont devoir se familiariser progressivement avec son univers, ses composantes, ses services, ... Chaque début d'année connaît son cortège (et non des moindres) de profanes... ! Qu'il faut initier. Mais les étudiants déjà présents depuis une ou plusieurs années sont-ils pour autant des experts de la galaxie universitaire ? (Fonctionnement de l'Université, services proposés, logement, bourses, culture, sport, loisirs, ...)

À en croire les réponses que nous obtenons des candidats pour des jobs étudiants à l'UA sur leur culture universitaire... Non. Loin de là. Une pique de rappel est-elle donc nécessaire ?

Pourtant l'UA a développé depuis quelques années des **dispositifs d'accueil et d'accompagnement** afin de favoriser la réussite des étudiants (1^{ère} en France pour son taux de réussite en licence en 3 ans - ~60%). Ingrédients ?

- 1) Avant l'arrivée de l'étudiant : ORIENTATION/INFORMATION
 - auprès des lycéens, notamment via la mission LLU – Liaison Lycées Université (interventions dans les lycées, JAL, Cordées de la réussite)
 - Salons de l'orientation (CALEP, Carrefour de l'Orientation, Studyrama)
 - JPO = 1200 familles renseignées par InfoCampus
- 2) Une fois l'étudiant arrivé : ACCUEIL/ACCOMPAGNEMENT
 - InfoCampus (+ de 8000 visites en septembre)
 - Campus Day
 - DARE (Région PDL + Fonds Social Européen)/Parcours adaptés (« Oui si » de Parcoursup)

⇒ « **Un étudiant bien accueilli est un étudiant qui réussit** » (Sabine MALLET)

Optimiste ? Ca aide tout de même : car s'être adapté à son nouvel environnement, se repérer, et avoir effectué toutes les démarches permet de se concentrer plus rapidement sur l'essentiel : ses cours (ne pas prendre un train de retard avec des démarches chronophages)

Frédéric : « **concentrer les efforts sur une période cruciale** » + « **synergie des forces autour d'un même combat** »

1) Comment ce point a-t-il été mis en place ?

Guichet d'accueil des étudiants internationaux

Les étudiants internationaux sont sans doute ceux qui ont le plus besoin d'accompagnement : ils doivent accomplir en peu de temps l'ensemble des démarches incontournables. Voilà pourquoi, dès **2013**, l'UA décide de mettre en place un **1^{er} guichet d'accueil des étudiants internationaux**. Objectif : un lieu unique regroupant tous les acteurs/interlocuteurs de l'International, piloté par le Pôle

Mobilité Entrante de la Direction de l'International, et au sein duquel les étudiants pourront être accompagnés pour TOUTES leurs démarches administratives spécifiques.

⇒ Ce n'était qu'un **laboratoire**.

Mise en place d'un guichet unique pour tous les étudiants

2013 : partant de l'expérience du guichet d'accueil international, des **étudiants de l'IRA** (Nantes) produisent un rapport commandé par l'UA en vue de la mise en place d'un guichet unique multiservice à Angers = *benchmarking* sur les autres guichets uniques, les stratégies de développement (moyens, définir le périmètre partenarial, gouvernance, personnels universitaires à mobiliser, ...) – existait déjà, notamment, à Lyon (Espace Multiservice Etudiant) mais peu en guichet Unique (Univ. De Savoie, Bordeaux I) = avec accueil physique

→ Objectif = création d'un « Guichet Unique » (international + généraliste) = rassembler dans un même lieu un certain nombre de services et prestations

Parallèlement, un **groupe de travail** est lancé : cahier des charges, recueil des besoins (étudiants, scolarités et autres services de l'UA, ...)

⇒ **Rentrée 2014** : le guichet InfoCampus ouvre ses portes à la Passerelle, au cœur du campus de Belle-Beille, au sein du SUIO-IP, lieu clé de l'information et de l'orientation (+ « neutre ») et propice à l'accueil (espace intéressant)

2) Qu'est-ce qu'InfoCampus ?

>>> PPT

Accueillir

- Professionnaliser la mission d'accueil = former des étudiants à accueillir leurs pairs
- Lieu d'écoute et de prise en charge de l'étudiant
- Accueil physique et non dématérialisé (cf. tchats qui se développent actuellement...)
- Accueil mutualisé dans un lieu unique (UA + partenaires)

Informier

- Avec simplicité : discours compréhensible, avec empathie, rassurer
- Réponse personnalisée
- Documenter les propos
 - ⇒ Sac de bienvenue !
- Espace aménagé / lieu unique de référence

Orienter

- Avec efficacité vers les services appropriés
- Avec réactivité : couper l'« effet flipper » = services se renvoient la balle...
 - ⇒ InfoCampus = carrefour et boussole en même temps
- ⇒ Toute BU se reconnaît dans ces 3 missions
- ⇒ Venir à InfoCampus c'est pour être accompagné si l'on rencontre une difficulté, mais c'est aussi pour vérifier si l'on a pensé à tout.

TR° - Frédéric : « Cœur de métier partagé : le service aux publics, avec l'humain au centre du jeu » au sein d'une « université à taille humaine », avec un personnel de proximité et disponible

3) Coopérer : InfoCampus au sein de la BU

2015 = déploiement d'InfoCampus sur le Campus de St Serge, à la BU. Logique d'égalité de l'offre de services

Pourquoi la BU St Serge ?

- BU = service clé de l'UA, lieu fréquenté par les étudiants + l'un des points d'entrée de l'UA
 - ⇒ Lieu de passage
- Lieu central pour toucher les étudiants du campus St Serge + Santé !
- BU = lieu d'accueil et de questionnement ; les personnels de la BU avaient d'ailleurs évoqué les questions qui leur étaient posées lors de la construction d'InfoCampus
- Adéquation entre la philosophie de la BU et d'InfoCampus : lieu de vie où l'on trouve des infos, des ressources et des interlocuteurs pour guider
- POLITIQUEMENT = lieu neutre !
Objectif = ne pas s'implanter dans une faculté, car d'autres facultés auraient pu demander à avoir elles aussi leur point info ! (et l'on ne pouvait les multiplier).
Techniquement, le point Info aurait pu être implanté en DEG (grand hall très fréquenté / + de visibilité ?)
 - ⇒ Diplomatiquement, il valait mieux implanter le point à la BU

Pour cela, la BU s'est intégrée à un maillage/réseau. Elle l'a fait en ouvrant ses portes, en réservant des espaces, ... mais aussi en se montrant à l'écoute ! (notamment des revendications des partenaires)

- ⇒ **Clé de la réussite** : relation entre le responsable InfoCampus et le référent infocampus pour la BU (F. DESGRANGES)
= COLLABORER, y compris en interne
= **DIPLOMATIE** (resp. InfoCampus = médiateur entre BU et les partenaires)

Points communs :

- Bien **accueillir, informer, orienter** = valeurs communes à la BU et à InfoCampus qui sont avant tout des services de proximité.
- **FORMER** des étudiants à l'accueil
 - ⇒ Faire confiance aux étudiants aussi !

+ Volonté des responsables de la BU d'en faire davantage un **lieu de vie**, et pas seulement un lieu d'étude et d'apprentissage des savoirs !

- ⇒ Frédéric : « Il est maintenant acté que c'est [le RDC de la BU St Serge] est avant tout un lieu d'accueil et de services et non une zone silencieuse. InfoCampus y a largement contribué ! »

Travailler ensemble

- **Déployer le point d'accueil**
 - Recherche de la configuration optimale >>> PLAN
 - ⇒ Frédéric : « Accueillir InfoCampus nous a amené à travailler la modularité du RDC de la BU St Serge et à interroger son aménagement »
 - Appui logistique/stockage

⇒ Frédéric : le fonctionnement s'est « bonifié » au fil des années

- **Faire vivre InfoCampus :**

- Visites de la BU systématiques pour les nouveaux arrivants (promos de L1) = occasion de passer par le point Info pour faire une pique de rappel
- BU renvoie vers InfoCampus pour toutes les questions relevant du champ d'InfoCampus = soulage le personnel
IDEM InfoCampus renvoie vers la BU pour les q° qui la concerne (se repérer, photocopies, modalités d'emprunt, ...)
- Mise en place d'évènements : JPO, Forum du bénévolat
(BU qui fait des efforts, conciliante et facilitatrice : cf. espace convivialité lors de la JPO !)

- **Faire face aux difficultés et contraintes ENSEMBLE**

- Vigilance // bruit
- Pas d'affichage sur les murs/gestion de la signalétique (rôle du resp. InfoCampus = médiateur)
- Eviter l'effet « hall de gare » ou « salle des pas perdus » = aménager l'espace réservé à InfoCampus dans la BU de façon à ne pas avoir des stands vides
 - ⇒ Présence de certains partenaires en pointillés = brouille parfois la lisibilité de l'offre (diplomatie, là encore...)

Tout cela rend parfois la gestion des partenaires difficile (= diplomatie), d'autant plus qu'ils ont un point de comparaison (La Passerelle)

⇒ 2 points info = 2 implantations différentes (La Passerelle = lieu d'origine où le responsable InfoCampus fait ce qu'il veut.. La BU = hôte !)

BILAN

Frédéric : Logique d'InfoCampus = « *The right person, in the right place, at the right time* »

Et pour construire cela... il a fallu bâtir une vraie **aventure humaine**.

Frédéric : « C'est avant tout une aventure humaine, faite de rencontres et d'écoute mutuelle. Chacun a ses impératifs, ses contraintes. De nombreuses heures d'échanges pour arriver chaque année à proposer une implantation réussie : lisibilité de l'offre, circulations aisées dans les espaces, complémentarité BU/InfoCampus, ... »

Frédéric : « la méthode des petits pas : tout ne s'est pas fait en 3 jours. Il a fallu **faire, analyser, corriger, refaire, améliorer, changer, re-refaire, ...** en gardant toujours à l'esprit : le respect de chaque partie prenante ainsi que l'objectif final de meilleur service possible à l'utilisateur »

Via ce dispositif et cette collaboration, l'UA se montre **dynamique** et **agile**. Cela est d'autant plus une réussite lorsque l'on connaît la **galaxie universitaire**... relativement **cloisonnée**... Chacun dans son **silo**. OR ici, 2 services collaborent pour intégrer au mieux les étudiants et accueillir aussi des partenaires extérieurs. Partenaires extérieurs qui se retrouvent alors à collaborer avec des services UA soudés !

+ Frédéric : côté étudiants, « s'ancre l'idée que, lorsqu'ils ne savent pas comment faire quelque chose ou ne trouvent pas réponse à leur question, le lieu ressource est la BU. » = Pari réussi.