

HOMÎ : VERS UN SOUTIEN HOLISTIQUE CONNECTÉ

Élisane, Tramblay

École de Design, Université Laval, elisane.tramblay.1@ulaval.ca

Joëlle, Dubois

École de Design, Université Laval, joelle.dubois.1@ulaval.ca

Pape Moussa, Diop

École de Design, Université Laval, pape-moussa.diop.1@ulaval.ca

Sophie, LeBlanc

École de Design, Université Laval, sophie.leblanc.14@ulaval.ca

Depuis l'avènement de la crise mondiale de la COVID-19, les problématiques sociales liées au logement ont pris une ampleur considérable, marquées par un déséquilibre manifeste entre l'offre et la demande, impactant particulièrement les étudiants en situations précaires. La quête de logement en zone urbaine est devenue une source palpable d'anxiété pour ces individus, notamment dans la ville de Québec. Afin d'adresser ces problèmes complexes, une étude ethnographique exhaustive a été entreprise, révélant les subtilités et les lacunes du système actuel. Dans cette optique, la plateforme innovante Homî a été élaborée pour offrir un soutien humain continu, tout en garantissant l'authenticité des annonces de logements grâce à une crédibilité institutionnelle apportée. Homî se présente comme une solution holistique axée sur l'utilisateur, visant à simplifier le processus de recherche de logement tout en renforçant le soutien communautaire et la confiance au sein de l'environnement académique des institutions universitaires québécoises. Cette initiative se positionne comme une réponse stratégique aux défis actuels liés au logement des étudiants, intégrant des aspects de crédibilité, de confiance, de transparence et de soutien au sein de la communauté académique.

CCS CONCEPTS • *Human-centered computing* • *User studies* • *Graphical User Interfaces*

Additional Keywords and Phrases: *Interaction design, Ethnographic Studies, Social Interaction, Community*

ACM Reference Format:

Élisane, Tramblay, Joëlle, Dubois, Pape Moussa, Diop, and Sophie, LeBlanc. 2024. Homî : Vers Un Soutien Holistique Connecté.

1 INTRODUCTION

Depuis la crise mondiale de la COVID-19, une diminution importante du nombre de logements disponibles est observée dans la plupart des villes canadiennes, entraînant une hausse notable des coûts des loyers [1]. Cette tendance accentue de manière significative les difficultés auxquelles la population étudiante plus vulnérable est déjà confrontée quotidiennement, notamment dans le contexte d'une crise du logement en expansion. En effet, la quête d'un logement parmi les étudiants, qui équivaut à une quête de sécurité, génère une anxiété palpable nourrie par une myriade de facteurs complexes impactant profondément la vie étudiante.

Faciliter l'accès à un logement adéquat, sûr et abordable est impératif pour la réussite académique de cette communauté, directement touchée par les défis de la crise du logement, qui affectent leur stabilité émotionnelle et leur bien-être psychologique. Cette situation souligne de manière pressante la nécessité de promouvoir le développement des villes et des communautés vers la durabilité, conformément à **l'Objectif 11 du Programme des Nations Unies pour le développement**.

1.1 La Ville de Québec

Au cœur du tissu urbain de la ville de Québec émerge une réalité saisissante : 84% des étudiants résident dans des logements locatifs, parmi lesquels 60% allouent plus d'un tiers de leur budget mensuel à leur hébergement [2]. Bien que les directives du gouvernement du Québec stipulent que les coûts liés au logement ne devraient jamais dépasser 35% du revenu brut d'un ménage [3], atteindre cet objectif s'avère presque impossible pour les étudiants de Québec, confrontés à des défis significatifs dans leur quête de logements abordables à proximité du campus de l'Université Laval.

De surcroît, avec un effectif étudiant atteignant 47 000 individus, l'Université Laval fait face à une offre de résidences limitée, pouvant accueillir seulement 2 300 étudiants [4], une fraction nettement inférieure à la demande croissante, illustrée par une liste d'attente actuelle de plus de 200 personnes. Ce déséquilibre entre l'offre et la demande, exacerbé par le manque de soutien de l'université, crée une situation préoccupante, particulièrement pour les étudiants internationaux qui dépendent de ces services pour surmonter les défis liés aux procédures de visa et de déplacements.

Devant la fragilité des étudiants locataires, une multitude de défis surgissent, allant des fraudes en ligne aux descriptions fallacieuses des logements, en passant par les vices dissimulés et jusqu'à la possibilité de louer des habitations insalubres. Ces obstacles mettent en évidence une lacune fondamentale en matière d'empathie, de transparence et de régulation nécessaire pour prévenir les abus envers les étudiants.

1.2 Des Défis Majeurs Pour Les Étudiants Étrangers

La recherche d'un logement en dehors du campus constitue un véritable défi pour les étudiants étrangers, en particulier pour ceux qui ne maîtrisent pas les subtilités du marché locatif local. Cette difficulté s'explique principalement par l'absence de soutien et de réseaux facilitant la quête de logements par le biais du bouche-à-oreille, une méthode couramment utilisée au Québec. De plus, la dissémination d'informations en ligne, souvent difficile à authentifier, aggrave cette problématique. Face à ces nombreux enjeux, il devient de plus en plus fréquent qu'un étudiant entame sa session universitaire sans même avoir trouvé un toit à temps, une situation complexe qui est aggravée par un manque évident de repères.

Cette situation souligne la nécessité d'une réponse proactive axée sur le renforcement de la sensibilisation, la clarification des procédures de location et l'établissement de mécanismes de contrôle. L'objectif ultime est d'assurer un logement sûr et adéquat pour tous les étudiants, contribuant ainsi à atténuer les défis souvent complexes associés à cette quête.

2 DÉMARCHE DE RECHERCHE ETHNOGRAPHIQUE

Afin de promouvoir une approche de conception orientée vers l'humain à toutes les étapes du projet, une méthodologie ethnographique a été systématiquement incorporée à l'ensemble des phases cruciales du processus, depuis l'énoncé du mandat jusqu'à sa conceptualisation.

Dans le cadre de cette recherche ethnographique, des méthodes qualitatives ont été privilégiées afin de scruter de manière approfondie la réalité des étudiants provenant de l'extérieur de la ville de Québec, qui font face aux défis sociaux découlant de la crise du logement. En employant des méthodes variées telles que l'entretien, le questionnaire, l'observation participante ou non participante et la création d'une cartographie des parties prenantes, cette étude a systématiquement exploré les divers processus, méthodologies et outils mobilisés par ces étudiants dans leur quête de logement. L'objectif fondamental de cette démarche fut d'analyser les répercussions de la recherche de logement sur leur vie quotidienne.

2.1 La Compréhension par L'Observation

Pour appréhender de manière approfondie la complexité de la problématique étudiée, cette approche ethnographique a débuté par des observations participantes. Avec précaution, trois participants ont été sélectionnés, les invitant à simuler une recherche de logement en ligne. Grâce à cette approche, les comportements, interactions, motivations et besoins des utilisateurs ont pu être explorés en profondeur. Une compréhension plus approfondie des besoins des étudiants et des autres acteurs susceptibles d'influencer le processus de recherche a été rendue possible par l'observation d'un quatrième participant lors d'une visite physique de logement. Cette méthodologie a permis de délimiter les processus décisionnels, d'identifier les éventuelles frustrations, d'analyser les outils utilisés et de comprendre les stratégies adoptées par les individus en quête de logement.

De plus, afin d'obtenir des informations sans établir de contact direct avec les participants, les traces physiques, les archives et l'empreinte numérique d'individus à la recherche d'un logement ont été scrutées dans leurs contextes réels. Cette approche, conforme à une mesure d'observation plus discrète [5], a permis une cueillette de données de manière non intrusive, approfondissant ainsi la compréhension du portrait de la situation globale à travers des publications sur Facebook, des babillards d'annonces à l'université et des affiches dans les rues.

Il est essentiel de souligner que les méthodes d'observations simulées ou non intrusives ont été privilégiées en raison des défis liés à l'observation directe d'une personne réellement engagée dans une recherche de logement, par crainte de compromettre ses chances d'être sélectionnée.

2.2 L'Écoute pour l'Empathie

Cette démarche ethnographique s'est poursuivie par des entretiens semi-dirigés approfondis avec cinq étudiants, évoluant ensuite vers une méthodologie plus étendue par le biais de l'envoi ciblé d'un questionnaire à vingt-six autres participants. L'objectif central de cette approche méthodologique était de sonder de manière détaillée la complexité du sujet, en mettant en évidence la perspective individuelle et subjective de chaque participant. Ce processus a engendré une immersion complète dans la réalité des étudiants, tout en accentuant les dimensions émancipatrices inhérentes à ces méthodes de recherche [6].

Ainsi, cette démarche a dépassé la simple accumulation de faits pour mettre en lumière de manière approfondie les thèmes clés émergeant des récits des participants permettant d'explorer en détail les sentiments, perceptions, comportements et attitudes [7] liés à la recherche de logements ainsi que les répercussions négatives de la crise actuelle.

En adoptant cette approche, des informations plus profondes ont été extraites, offrant ainsi une compréhension plus nuancée et complète des expériences vécues par les participants. Ceci a favorisé un échange empreint d'empathie, jouant un rôle crucial dans l'élaboration de la solution finale. En effet, cette méthodologie a créé un espace propice à la révélation de détails souvent négligés, enrichissant ainsi la saisie réelle des nuances émotionnelles et comportementales liées à la quête de logements en contexte de crise.

2.3 Intervention Ciblée

Afin de permettre une représentation visuelle des acteurs clés de ce projet, susceptibles de tirer des bénéfices des résultats de la conception et pouvant avoir un impact significatif sur la problématique en question [5], une carte des parties prenantes fut élaborée. Cette approche s'est révélée cruciale pour orienter le développement d'une conception centrée sur l'utilisateur, en identifiant les intervenants influents et en ouvrant la voie à des améliorations dans l'expérience des étudiants de l'Université Laval à la recherche de logements.

Au cours de cette démarche, l'entretien avec notre directeur de programme s'est avéré indispensable. Cette entrevue a facilité l'identification de tous les intervenants au sein de l'université qui occupent déjà un rôle ou pourraient éventuellement en jouer un dans la quête de logements pour les étudiants. La cartographie des parties prenantes a offert une vision exhaustive des diverses influences et collaborations envisageables, orientant ainsi où il serait possible d'avoir un impact positif sur l'expérience des étudiants à la recherche d'un logement.

3 OPPORTUNITÉS DE DESIGN

L'analyse des données provenant de la démarche de recherche ethnographique a permis de mettre en lumière plusieurs concepts, ouvrant ainsi des perspectives significatives pour la conception. L'application d'un diagramme d'affinités à l'analyse des données (figure 1) a révélé des regroupements contextuels cruciaux, mettant en lumière l'importance capitale de la confiance, de la transparence, de la centralisation et de l'empathie dans ce processus.

En effet, ces recherches ethnographiques ont clairement mis en lumière une appréhension persistante et une vigilance constante parmi les étudiants à l'égard des propriétaires, une situation qui est aggravée par le manque de soutien notable de l'université. Actuellement, les acteurs universitaires, confrontés à une crise sans précédent et des résidences universitaires affichant complet, dirigent invariablement les étudiants vers des plateformes externes de petites annonces où la transparence fait souvent défaut. Les annonces trompeuses et frauduleuses, ainsi que la pression exercée par les propriétaires pour finaliser des transactions, ont un impact direct sur le bien-être de la communauté étudiante, qui se retrouve souvent livrée à elle-même. Cette réalité accentue l'anxiété des étudiants déjà confrontés à des contraintes financières et à la difficile recherche de logements abordables. Pour alléger le stress découlant de ces problèmes, de nombreux étudiants ont souligné les avantages du soutien communautaire, que ce soit de leur entourage proche ou d'une communauté en ligne.

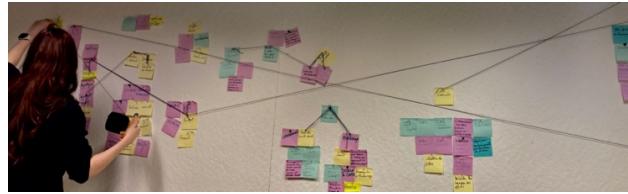


Figure 1 : Analyse des données récoltées lors de la recherche ethnographique.

4 TRAVAUX CONNEXES

L'évolution des systèmes interactifs personne-machine visant à optimiser la recherche de logements pour les étudiants internationaux n'est pas une tendance nouvelle. À titre illustratif, la plateforme *Student.com* [8] se démarque en se consacrant exclusivement aux étudiants internationaux, proposant une vaste gamme d'hébergements à travers le monde. Cette plateforme offre non seulement des visites virtuelles des logements, mais permet également la comparaison de différentes options selon des critères spécifiques, tout en offrant la possibilité de consulter les évaluations laissées par d'autres étudiants. Par ailleurs, la plateforme *Elev Homes* [9] fonctionne dans la région d'Edmonton au Canada. En collaboration avec l'association étudiante de l'université, la plateforme permet le repérage de propriétaires hôtes prêts à accueillir des étudiants. L'objectif est de favoriser une meilleure relation et communication entre les étudiants locataires et les propriétaires, avec le soutien actif de l'association étudiante de l'établissement concerné.

Cependant, aucune plateforme exclusivement dédiée au logement étudiant n'a été repérée pour la ville de Québec. De plus, aucune des plateformes regroupant des logements étudiants à travers le monde ne semble aborder de manière approfondie les problématiques cruciales de la crise actuelle, telles que les fraudes en ligne, les dépôts excessifs et les loyers exorbitants. De surcroît, aucune initiative ne semble véritablement instaurer un sentiment de confiance au sein du milieu académique en consolidant l'unité des étudiants au sein d'une communauté, en leur fournissant une assistance humaine tout au long de leurs démarches de recherche de logement – un aspect actuellement absent pour optimiser le bien-être des étudiants. Il est à noter que, bien que plusieurs groupes Facebook dédiés à la communauté d'entraide pour la recherche de logements étudiants ont été repérés, les annonces qui y sont diffusées ne font l'objet d'aucun contrôle, laissant la porte ouverte à la présence éventuelle d'annonces frauduleuses. Cette situation contraint les étudiants à accorder leur confiance à des individus inconnus, sans la moindre garantie de sécurité.

5 HOMÎ : VERS UN SOUTIEN HOLISTIQUE CONNECTÉ

Pour relever de manière intégrale les défis variés qui se présentent, nous présentons Homî, une plateforme innovante dédiée à la recherche de logements pour les étudiants, positionnée au cœur des interactions entre l'université, les propriétaires immobiliers, et la communauté étudiante (figure 2). Allant au-delà de la simple agrégation des offres de logement, Homî intègre des ressources essentielles à la recherche, formant ainsi un écosystème intégré visant à simplifier la quête de logements pour les étudiants universitaires. En fournissant un soutien continu, de l'admission à l'université jusqu'à la signature du bail, Homî facilite cette transition majeure, permettant aux étudiants de se concentrer pleinement sur leur parcours académique, sans les tracas liés à la recherche de logements.

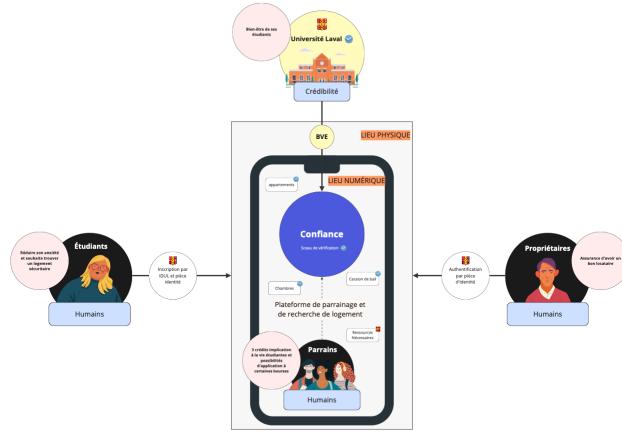


Figure 2 : Homi positionné au cœur des interactions entre l'université, les propriétaires immobiliers, et la communauté étudiante.

5.1 Un Cadre Sécurisé et Crédible

En analysant les différents acteurs influents au sein de l'Université Laval, le Bureau de la Vie Étudiante émerge comme une entité centrale. Actuellement investi dans le rôle de conseiller pour les étudiants internationaux afin de faciliter leur accueil et leur intégration, ce bureau se positionne comme un élément clé de notre proposition novatrice. Notre approche vise à élargir ses responsabilités en intégrant la prestation d'une assistance humaine concrète lors de la recherche de logement, une dimension souvent négligée.

L'introduction d'une dimension physique à notre plateforme en ligne représente une avancée significative vers un Bureau de la Vie Étudiante renforcé, offrant un soutien essentiel aux étudiants étrangers dès les premières étapes de leur installation. Ce bureau élargi assumerait également la responsabilité cruciale de vérifier l'authenticité des utilisateurs de la plateforme. À cette fin, il mettrait en place un processus de validation rigoureux, exigeant des étudiants la confirmation de leur identité via leur numéro d'identification scolaire, et des propriétaires, la présentation d'une pièce d'identité valide. En outre, il superviserait la validation de toutes les annonces avant leur publication, exigeant la signature d'un contrat par les propriétaires garantissant la véracité des informations fournies, la qualité des logements proposés, et le respect des augmentations de loyer contrôlées.

Cette démarche renforcerait la sécurité et la fiabilité de la plateforme, créant un environnement propice à une recherche de logement transparente et sécurisée pour les étudiants internationaux qui ne connaissent pas le système locatif local. Du point de vue des propriétaires, l'inscription sur la plateforme garantirait l'obtention de locataires de qualité, engagés à respecter les termes du bail et les obligations financières, comme il le serait stipulé dans une entente de responsabilité gérée par le Bureau de la Vie Étudiante. Cette garantie renforcerait la motivation des propriétaires à participer activement à la plateforme.

L'idée sous-jacente est que le Bureau de la Vie Étudiante peut incarner le symbole de structure, de sécurité et de crédibilité offert par l'Université, bénéficiant tant aux étudiants qu'aux propriétaires de logements. En consolidant son rôle dans ce contexte, il devient un pilier essentiel dans la création d'un environnement propice à l'épanouissement et à la réussite de la toute la communauté étudiante au sein de l'Université Laval.

5.2 Un Soutien Humain En Continu

Homî se distingue également des outils existants en intégrant un système d'accompagnement direct à travers un programme de parrainage étudiant. Cette initiative, facultatif pour l'étudiant en quête de logement, offre une assistance continue, qu'elle soit dispensée à distance ou en personne. Cette stratégie favorise l'émergence d'un sentiment de communauté au sein des individus bénéficiant du parrainage.

Les parrains seront incités à participer, avec la possibilité d'acquérir jusqu'à 3 crédits d'implication académique, une approche déjà bien établie pour diverses activités au sein de l'Université Laval, sous réserve de suivre des formations obligatoires axées sur l'intégration, l'accompagnement et l'empathie. Ces formations seront accessibles sur la plateforme Homî et seront sélectionnées par le Bureau de la Vie Étudiante. Cette approche garantit une expérience humaine enrichissante et personnalisée pour les étudiants qui bénéficient du parrainage.

6 MÉTHODE D'ÉVALUATION PARTICIPATIVE

Pour valider ce concept, une approche d'évaluation participative [10] fut adoptée, associant des entretiens et des tests de navigation horizontale sur support papier [11]. L'objectif principal était d'analyser à la fois les aspects conceptuels et les premières itérations de maquettes de la plateforme (figure 3) afin d'évaluer leur pertinence par rapport aux besoins des utilisateurs. Les testeurs étaient composés à la fois de participants provenant de notre recherche ethnographique initiale et d'étudiants sélectionnés de manière aléatoire au sein de notre université.

Dans le domaine conceptuel, cette démarche visait à confirmer l'impact positif d'un accompagnement continu par un parrain tout au long du processus. De plus, l'efficacité de la crédibilité apportée par les vérifications effectuées par le Bureau de la Vie Étudiante pour apaiser les inquiétudes liées à la fraude en ligne fut évaluée.

En ce qui concerne les aspects liés à la plateforme, notre évaluation s'est concentrée sur l'analyse de la concordance entre les éléments de la plateforme et les besoins des utilisateurs. L'intuitivité du parcours de navigation, la pertinence des libellés pour les utilisateurs et les regroupements facilitant la recherche de logements sur la plateforme ont été évalués. Cette méthodologie a permis une évaluation approfondie et holistique, ancrée dans les expériences réelles des utilisateurs, renforçant ainsi la validité et la pertinence du concept dans un contexte de l'interaction personne-machine.

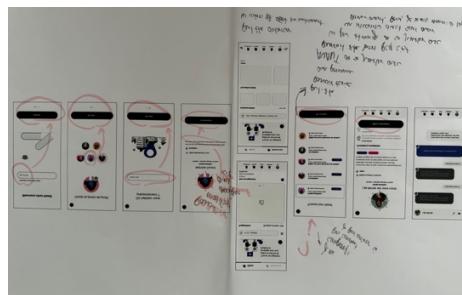


Figure 3 : Tests de navigation horizontale sur support papier.

7 CONCLUSION

L'approche de recherche ethnographique et la collaboration étroite avec les étudiants ont permis à la plateforme Homî (figure 4) de démontrer une profonde compréhension de son contexte d'application. En intégrant des éléments favorisant la crédibilité, la confiance, la transparence et le soutien communautaire, Homî offre le potentiel de créer une expérience

authentique pour les étudiants en quête de logement, transcendant ainsi la dimension émotionnelle de leur lutte où la confiance et la présence communautaire se conjuguent pour sculpter leur parcours résidentiel.

Cependant, une évaluation approfondie demeure cruciale pour la progression du projet. En particulier, une expansion des tests de convivialité est impérative pour garantir l'efficacité optimale de la plateforme. De surcroît, nous reconnaissions la complexité et le temps nécessaire à la mise en place de changements au niveau du système institutionnel de l'université. Ces défis soulignent l'importance d'une approche méthodique et persévérente pour assurer le succès à long terme de Homi dans la résolution des problèmes de logement des étudiants, favorisant ainsi l'émergence de communautés et de relations plus durables entre les propriétaires, l'université et les étudiants impliqués.

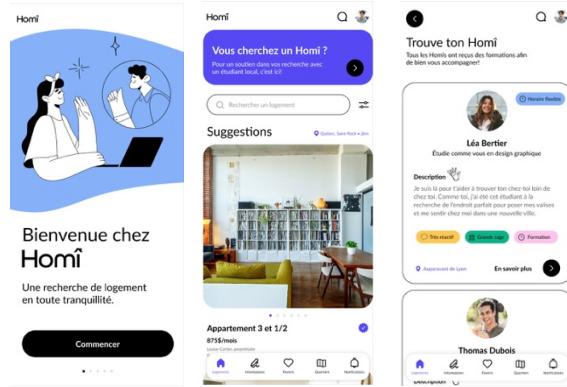


Figure 4 : Maquettes finales de Homi

REMERCIEMENTS

Nous exprimons nos sincères remerciements aux participants qui ont généreusement consacré leur temps précieux à notre projet. Leur honnêteté et leur confiance ont joué un rôle essentiel en nous permettant de définir précisément notre champ d'action et de concevoir un concept répondant de manière satisfaisante aux besoins réels de notre public cible. Nous souhaitons également exprimer notre gratitude envers Jérôme Lessard et Éric Kavanagh pour leurs conseils éclairés, leur soutien constant, et leurs encouragements, ainsi que pour leur disponibilité exemplaire tout au long de cette démarche.

REFERENCES

- [1] R. C. (2023, August 26). *Partout au Canada, les étudiants peinent à trouver un logement*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2006219/canada-anglais-etudiants-crise-logement>
- [2] Pichard, V. (2022, August 22). *Les étudiants ont bien du mal à se loger dans la région de Québec*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1906990/penurie-logements-etudiants-quebec-levis-universite>
- [3] De La Consommation En Matière Financière Du Canada, A. (2023, December 8). *Louer un appartement ou une maison*. Canada.ca. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/louer-premier-appartement.html>
- [4] *L'Université Laval en bref | Notre université | Université Laval*. (n.d.). <https://www.ulaval.ca/notre-universite/luniversite-laval-en-bref>
- [5] Hanington, B., & Martin, B. (2012). *Universal Methods of Design*. Rockport Publishers.
- [6] Gauthier, & Bourgeois. (2016). *Recherche sociale, 6e édition* (6th ed.) [Print Book]. Presses de l'Université du Québec.
- [7] Sommer, & Sommer. (1997). *A practical guide to behavioral research : tools and techniques* (4th ed) [Print Book]. Oxford University Press.
- [8] *Student Accommodation Made Easy | Student.com*. (2023, December 7). Student.com. <https://www.student.com/>
- [9] *Elev - Homes for Students*. <https://www.elevhomes.ca/>
- [10] Moggridge. (2007, January 1). *Designing Interactions* [Print Book]. MIT Press.
- [11] Baccino, T. (2009, June 30). Prototypage. *Document Numérique*, 12(2), 133–144. <https://doi.org/10.3166/dn.12.2.133-144>