

Journées Nationales Hébergement 6 et 7 juillet 2021

Eléments de restitution
Avril 2022

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

école
des arts
décoratifs
paris



SOMMAIRE

Note explicative du livrable.....	4
Propos introductif.....	7
1 Rappel du déroulement de la journée.....	8
2 Objet de cette synthèse.....	8
3 Un constat partagé.....	10
Thématiques.....	15
1 Déconstruire l'idée du confort : le commun est une possibilité d'intimité....	16
2 L'étudiant est un habitant, le campus est un quartier.....	20
3 Dénormer l'accueil : permettre plutôt qu'interdire.....	24
4 Faire du logement standard "sur-mesure"	28
5 Sécuriser en accompagnant à habiter.....	32
6 Associer et monter collectivement en compétences.....	36
Documents annexes.....	43

Note explicative du livrable “Eléments de synthèse et capsule sonore” suite aux journées du 6 et 7 juillet 2021

A la suite des journées du 6 et 7 juillet 2021, la chaire de recherche et de formation “Mutation des vies étudiantes” a réalisé une capsule sonore et un carnet rassemblant les éléments de synthèse. A partir de ce que vous nous avez confié lors de ces journées (dont vous retrouvez une partie dans la capsule sonore et ce carnet), nous avons identifié six thématiques phares. Elles n'ont pas nécessairement été énoncées de cette manière : les titres relèvent de notre interprétation de ce qui a été dit, écrit, pensé durant ces deux journées.

- **Déconstruire l'idée du confort : le commun est une possibilité d'intimité**
- **L'étudiant est un habitant, le campus est un quartier**
- **Dénormer l'accueil : permettre plutôt qu'interdire**
- **Faire du logement standard “sur-mesure”**
- **Sécuriser en accompagnant à habiter**
- **Associer et monter collectivement en compétences**

Nous avons consacré cette année 2021-2022 à la conduite de trois expérimentations sur le site de Cachan du Crous de Créteil, qui ont été nourries conjointement par les travaux d'étudiants que nous avons encadrés et vos réflexions (recueillies dans le cadre de ces journées et lors des entretiens que vous nous avez accordés) :

- 1) **La réhabilitation de quatre cuisines collectives avec des espaces de convivialité de formes et d'esthétiques différentes**
- 2) **La transformation de chambres de 9m2 non louables en espaces partagés (travail, détente, sport...)**
- 3) **La mise en place d'un architecte régisseur pour accompagner les étudiants “à habiter”, en aménageant ces espaces communs avec eux**

La capsule sonore et ce carnet constituent une matière en cours de construction, à discuter et enrichir à vos côtés afin que le rapport de recherche final (que nous rendrons en septembre prochain) reprennent ces thématiques et puissent nourrir vos actions. Ces éléments de synthèse vous sont transmis après plusieurs mois de travail, afin de mettre en vis-à-vis les réflexions avancées durant ces journées et les actions qu'elles ont alimentées à Cachan.

Les résultats opérationnels de cette recherche prendront la forme d'outils que nous sommes en train de constituer. Nous les discutons avec vous dans le cadre de comités de suivi élargis, proposés à l'ensemble du réseau au printemps 2022. Ces outils seront annexés au rapport final et nous vous les présenterons lors d'un prochain événement, un colloque académique qui se tiendra en juillet prochain (2022). Il sera organisé sur deux journées :

- la première rassemblera des designers et des architectes accompagnés par leurs maîtrises d'ouvrage qui présenteront des démarches : comment concevoir des projets avec les usagers et les agents ?
- la seconde sera organisée sur le site de Cachan : elle comprendra une visite des expérimentations conduites et une présentation des outils opérationnels créés par la chaire.

Nous nous tenons à votre disposition pour recueillir vos remarques et les intégrer dans l'élaboration de nos livrables finaux.

Agathe Chiron, Jean-Sébastien Lagrange et Marion Serre
Chaire Mutation des Vies Etudiantes

Introduction

- 1** Rappel du déroulé des journées
- 2** Objet de cette synthèse
- 3** Un constat partagé

Rappel du déroulé des journées

La journée du 6 juillet a été consacrée à la présentation des recherches de la chaire 2019-2021. Agathe Chiron et Jean-Sébastien Lagrange ont présenté l'ensemble du travail pédagogique réalisé au sein de l'EnsAD ayant nourri les réflexions et les pistes d'expérimentation développée sur l'année 2021-2022.

La matinée du 7 a été consacrée à des ateliers composés d'une quinzaine de participants et d'un animateur en charge de la restitution des propositions. Trois ateliers ont travaillé sur le confort des espaces communs, trois autres sur la possibilité de l'intime dans les chambres.

Objet de cette synthèse

Une démarche de design consiste à interroger les formes d'espace, d'objet, d'organisation.

Pour cela, la chaire a consacré une partie de son temps de recherche à la création de différentes « matières à réaction », entendue comme une synthèse des éléments collectés mis en forme, ayant vocation à être transmise aux acteurs concernés.

Différents supports ont été présentés lors des journées nationales Hébergement :

- la création d'un mur des fiertés (projets conduits par les Crous)
- la réalisation d'une capsule sonore (captation de la parole étudiante)
- des expériences pédagogiques (travaux étudiants encadrés par la chaire)
- Une sélection d'images présentées lors des ateliers de travail

Ce rapport propose de revenir sur les réactions que les participants aux journées ont eu lors de la présentation de ces différents supports, sur les thématiques phares qui sont ressorties au cours des deux journées et sur les perspectives de la Chaire.

PROGRAMME

6 juillet

Jusqu'à 15:00 : accueil et café

15:00 : mot d'accueil par Olivier Scassola, directeur général du Crous de Créteil

15:05 : ouverture du séminaire par la Présidente du Crous Dominique Marchand

15:10 : intervention du Directeur de la recherche de l'EnsAD, Emmanuel Mahé

15:15 : introduction des deux jours de séminaire et de ses objectifs par les co-porteurs de la Chaire Agathe Chiron et Jean-Sébastien Lagrange

15:30 : écoute des paroles étudiantes sous forme d'une capsule audio

16:15 : prise de parole collégiale, réaction des participants à la suite de l'écoute des paroles étudiantes

17:15 : synthèse de l'après-midi puis présentation des actions réalisées par la Chaire avec les étudiants de l'EnsAD par ses co-porteurs suivi d'un échange avec la salle

18:00 : apéritif et dîner sur place

7 juillet

Jusqu'à 09:30 : accueil, café et croissants

09:30 : lancement des travaux de la matinée par les co-porteurs de la Chaire

09:45 : ateliers de travail répartis en tables rondes

11:15 : transition/pause

11:30 : bilans et perspectives 2021/2022 des travaux de la Chaire présentés par ses co-porteurs et premiers retours sur les tables rondes

12:00 : conclusions par le Directeur de l'EnsAD, Emmanuel Tibloux

12:15 : déjeuner

14:00 : temps Crous dédié

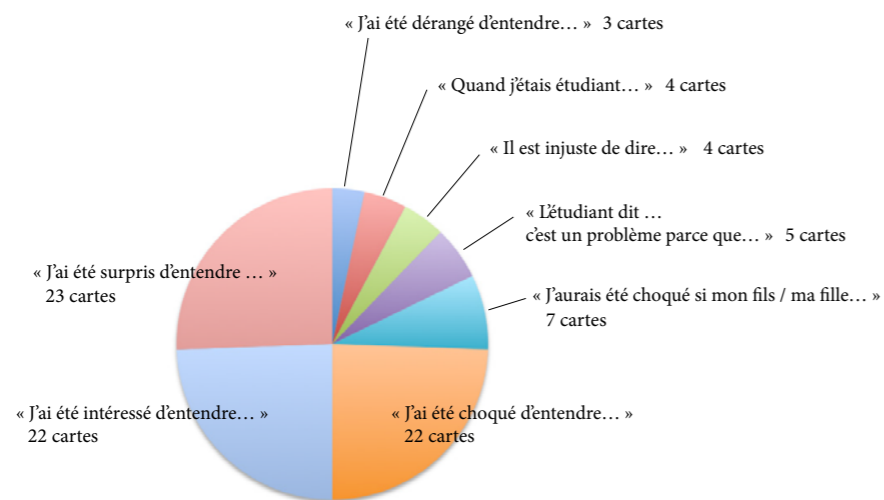
- Démarche marketing hébergement
- Référents étudiants (sous réserve)
- Marchés nationaux hébergement

16:00 : fin du séminaire

Merçi de bien vouloir venir avec votre smartphone (chargé à 100%) muni de vos écouteurs pour que chacun puisse écouter la capsule audio mercredi à 15:30 avec son propre appareil.

Un constat partagé

Après avoir écouté la capsule sonore, les participants ont choisi des cartes à réaction pour rendre compte de ce qui les a surpris, choqués, dérangés, intéressés ou suscité un sentiment d'injustice. Voici les cartes qui ont été sélectionnées :



Ce que nous retenons de leur lecture

De nombreux étudiants ne se sentent pas chez eux.

Or, les Crous se sentent investis de cette mission.

Il y a donc le besoin et la nécessité d'identifier des leviers et d'expérimenter de nouvelles modalités d'action pour permettre aux étudiants de s'approprier leur logement, d'y vivre comme des habitants.

Pour cela, les Crous attendent de la chaire :

- d'une part, un premier exercice de déconstruction des représentations et une remise en question des réponses classiquement apportées.
- d'autre part, des démonstrations concrètes et pratiques d'actions à mener.

Réactions des participants recueillies par la chaire, grâce aux cartes à réaction proposées après l'écoute de la capsule sonore "parole étudiante" et des entretiens conduits après les journées par Emmanuel Moreira (ces témoignages ont fait l'objet d'une deuxième capsule sonore "parole des Crous").

«Ce qui m'a intéressé c'est le constat qu'on retrouve dans beaucoup de témoignages, c'est celui de ne pas se sentir chez soi et c'est un vrai sujet.» (capsule)

«J'ai été surpris d'entendre que les étudiants ne se sentaient pas chez eux parce qu'à mon sens ils le sont tout autant que dans un autre type de logement (voire plus) à et c'est justement l'un de nos objectifs qu'ils se sentent bien et chez eux.» (carte à réactions)

«Il y a un carton qui me manquait c'était colère, car ça correspond aux retours de terrain. Je n'ai pas eu de surprise, vraiment aucune.» (capsule)

«Je suis choqué par la parole étudiante alors que ça devrait être l'inverse : elle devrait être un moteur pour qu'on fasse évoluer nos perspectives et la manière de travailler.» (capsule)

«J'ai été choqué d'entendre que le logement en Crous serait synonyme de précarité parce qu'on ne s'y sent pas comme un locataire dans le privé parce que l'espace privé est respecté, qu'une résidence offre autre chose qu'une vie collective qui ne semble plus comprise.» (carte à réactions)

« J'ai été intéressé d'entendre des témoignages aussi critiques des usagers qui remettent en question les choix des Crous parce que la critique permet une prise de conscience et crée la capacité de s'améliorer, de sortir des schémas de réflexions qui ont trop vécu ! » (carte à réactions)

«Ce que j'attends de la chaire c'est deux choses. La première c'est d'être bousculée dans les représentations. La deuxième c'est de l'extrêmement pratique. Moi je rêve qu'ils viennent nous accompagner sur des essais. Et troisième étape qu'on se retrouve entre Crous volontaires pour faire le bilan.» (capsule)

Echantillons
Cartes postales



Lancement
des journées



Echanges
informels



Ateliers
par groupe



Thématiques

- 1** Déconstruire l'idée du confort :
le commun est une possibilité d'intimité
- 2** L'étudiant est un habitant, le campus est un quartier
- 3** Dénormer l'accueil : permettre plutôt qu'interdire
- 4** Faire du logement standard "sur-mesure"
- 5** Sécuriser en accompagnant à habiter
- 6** Associer et monter collectivement en compétences

1

Déconstruire l'idée du confort le commun est une possibilité d'intimité

Deux débats récurrents (tant dans les cartes à réactions que dans les entretiens) nous ont amenés à interroger la notion de confort :

- Faut-il faire des chambres de 9m² ou de 14m²? Quel est le plus désirable et confortable pour l'étudiant ?
- Quels espaces peut-on partager ? Partageons-nous plus facilement une cuisine, une douche, des toilettes, un espace de travail ?

Ce qui a contribué à alimenter le débat et transformer les représentations pendant ces journées

La présentation de deux diplômes encadrés par la chaire :

- l'étude d'une cellule de vie cistercienne pour Robin, qui montre que c'est l'inscription au cœur d'un ensemble de communs qui rend l'occupation cistercienne aussi riche qu'habitable.
- l'étude d'une résidence de logement social pour Armelle, qui montre que le fait de pouvoir intervenir sur son environnement, y déplacer les meubles, proposer son propre aménagement est fondamental pour l'appropriation.

Les expérimentations concrètes conduites

Afin de mettre à l'épreuve ces résultats, nous transformons et créons de nouveaux espaces communs et partagés à Cachan :

- Réhabilitation de quatre cuisines collectives dont la taille, l'équipement, l'esthétique sont différents.
- Transformation de chambres non louées en petits espaces partagés (salle de travail de détente, de sport), aménagés par les étudiants avec l'un des membres de la chaire (architecte-régisseur sur place).

Vous nous avez confié que...

« intéressé d'entendre un intérêt pour la fonction sociale des Crous, pour les espaces communs, la rencontre, la convivialité parce qu'on est souvent tenté, trop, de simplifier les choses en supprimant les espaces communs ». (carte à réactions)

« surpris d'entendre des points de vue aussi différents sur les cuisines collectives, grosse contrainte pour les uns, source de rencontres pour les autres » (carte à réactions)

Les étudiants nous ont confié que...

“Ma stratégie c'est d'avoir peu de choses. Je laisse tout chez ma mère. J'ai une cave là-bas où il y a toutes mes affaires. Je prends le minimum.” (discussion informelle)


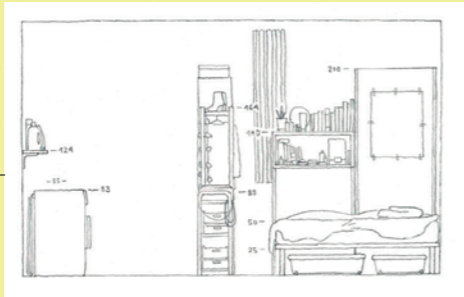
“Quand je suis arrivé je me suis dit clairement c'est pas la peine de le penser comme un appartement, c'est une chambre.” (discussion informelle)

Travaux pédagogiques (2019-2020)


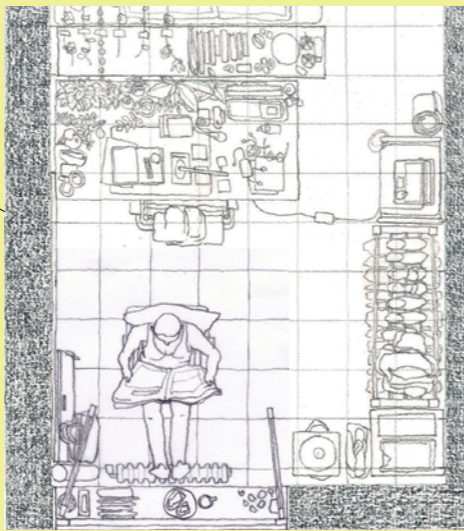
Armelle Antier / Projet de diplôme / Architecture d'intérieur / EnsAD 2020

Je veux bien d'un monde où les architectes ne construisent plus



1. Mesure

2. Moment

3. Morceau

1. **Mesure** des objets de l'appartement pour réaliser des relevés habités au 1/20ème
 2. **Moment** de vie permis par l'architecture : lire le journal au soleil, le matin dans ma chambre
 3. **Morceau** de la façade vue depuis ma fenêtre, lumière du milieu d'après-midi

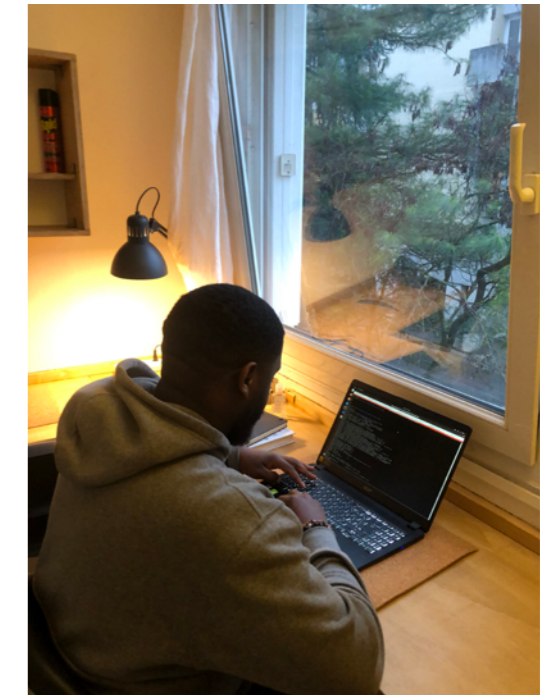
2/2

Extrait du travail de diplôme d'Armelle sur le logement social

Expérimentations à Cachan (2021-2022)



Chambre transformée en espace de travail partagé



Cuisines réhabilitées avec des tailles, des esthétiques, des espaces de convivialité différents à chaque étage afin d'observer quels sont les dispositifs qui fonctionnent le mieux.



2

L'étudiant est un habitant, le campus est un quartier

A plusieurs reprises, la question du statut de l'étudiant est ressortie. D'après ce que vous nous avez dit, il semblerait qu'il y ait un enjeu autour de la manière dont on considère l'étudiant : elle conditionnerait les réponses qu'on apporte.

- Faut-il penser en nombre de chambres ou en nombre de places ?
- L'étudiant est-il un bénéficiaire, un client, un résident, un habitant ?
- Comment ouvrir nos résidences et les étudiants au quartier ?

Ce qui a contribué à alimenter le débat et transformer les représentations pendant ces journées

Nous avons encadré un travail pédagogique montrant comment faire en sorte que la chambre soit au contact de son écosystème à tous les niveaux : son étage, son bâtiment, sa résidence, son quartier. Le projet intitulé "nouveau paysage" de Jingyu, Carla et Diane se caractérise par son onirisme et sa poésie : il ouvre des perspectives. Il transforme et remodèle le site en ajoutant un potager, du mobilier et une cuisine d'extérieur au très beau et boisé terrain du campus de Cachan qui devient un lieu de promenade, de méditation où les étudiants viennent se ressourcer. Un deuxième projet conduit par Clara, Xunan et Thomas explore la création d'un lieu de type ressourcerie du design. Leur projet montre les interactions que peut susciter un lieu d'échange et de partage ouvert sur le quartier.

Les expérimentations concrètes que nous comptons conduire

Afin de travailler la relation avec le quartier et les extérieurs, nous allons déployer des expérimentations dans la résidence Saint-Jacques du Crous de Paris sur l'année 2023. Nous avons effectivement été lauréats de l'appel à projet lancé par la DITP "Coconstruire avec les usagers et les agents".

Vous nous avez confié que...

« Quelque part on a des résidents, il faudrait qu'on ait des habitants. » (capsule)

« Ici on entend les étudiants mais on entend pas ce qu'il se passe au dehors et aux abords de la vie des étudiants. On a entendu l'étudiant dans sa résidence, mais et le reste ? » (capsule)

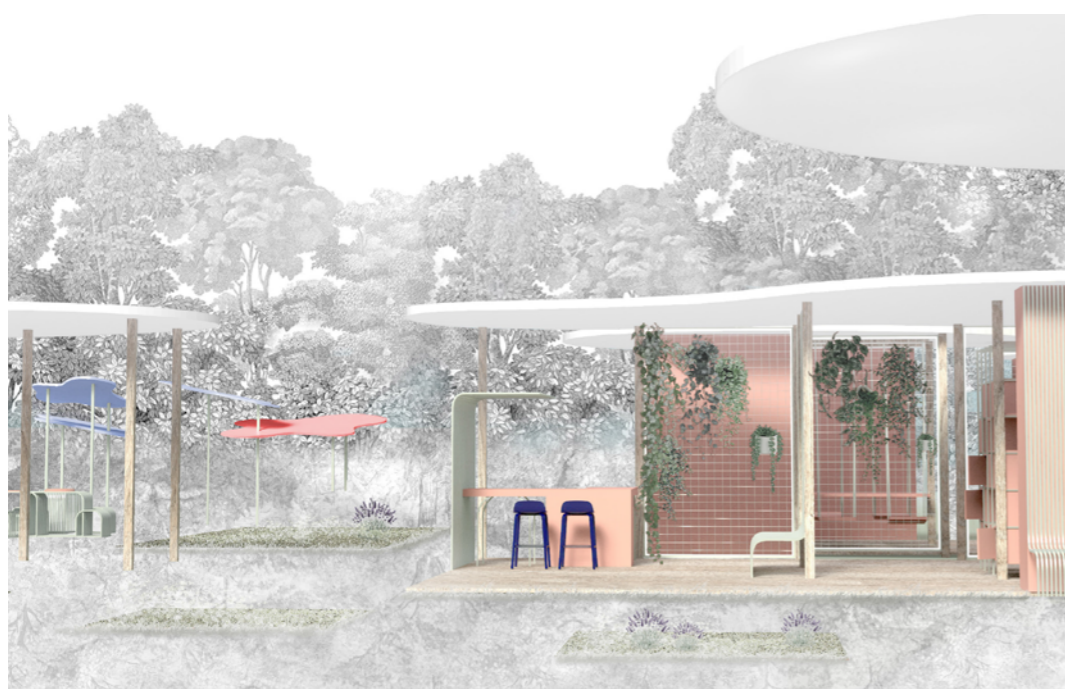
« On a des expériences où les espaces communs sont insérés dans la vie du quartier : la ville participe à l'entretien, les résidents voisins viennent, une association s'occupe des espaces verts... » (capsule)

Les étudiants nous ont confié que...

« Habiter ici ça m'a attaché au quartier. J'aime bien Cachan. » (discussion avec Loïc)

« Il y a un Logement Jeune Travailleur, j'aimerais bien y aller après. » (discussion avec Blandine)

Travaux pédagogiques (2019-2020)



Extrait du travail de projet
Jingyu, Carla et Diane

Expérimentations au Crous de Paris (2022-2023)

La chaire bénéficiera expérimentera de nouvelles manières de faire au sein de la résidence Saint-Jacques du Crous de Paris. Le projet est cofinancé par le Cnous et la DITP. Le partenariat inclut le MESRI et la ville de Paris.

A Cachan, la chaire a expérimenté la transformation des espaces communs. Dans la résidence Saint-Jacques, nous proposons d'investir l'espace de la chambre à travers trois dispositifs :

- un nouvel espace : la conciergerie du design
- un nouveau métier : le/la concierge 2.0.
- de nouveaux objets : la desserte mobile, la cloison prépercée

La conciergerie du design prolonge l'expérience du designer régisseur mis en place à Cachan : il s'agit d'expérimenter la création d'un espace à la croisée d'une conciergerie, d'une fabrique à objet, d'un makerspace, d'une recyclerie et d'un foyer. Pensée comme un tiers lieu à la programmation spécifiquement conçue pour répondre aux besoins en aménagement des étudiants, cette conciergerie vise à améliorer le confort de leur chambre et de leurs espaces communs.

Réintroduire la conciergerie en l'adaptant aux enjeux contemporains implique de réinventer le métier du concierge. Dans cette perspective, nous proposons d'expérimenter la mise en place du concierge 2.0. qui aura pour mission d'animer la conciergerie du design pour accompagner les étudiant.e.s et les agent.e.s dans la transformation des espaces communs, la construction d'objets et la définition des modalités de gestion de la conciergerie et des autres espaces communs.

Partant du constat que les chambres de très petite surface sont souvent difficilement appropriables - le peu d'espace limite la possibilité d'y apporter ses objets personnels, les règles de location bloquent les possibilités d'aménagement et elles sont parfois mal agencées - nous souhaitons adosser aux dispositifs d'innovation sur les communs une expérimentation pour améliorer leur confort à savoir un mobilier évolutif, mobile, personnalisable. Inspirés par différents travaux pédagogiques (voir actions menées au préalable), nous testerons : une desserte pouvant faire office de petite table, de guéridon, de planche à découper, de rangement de chaussures/vaisselle/autre, d'accroche tabouret et une cloison prépercée permettant aux étudiants de personnaliser leur logement.

Une réflexion sera conduite sur les modalités de financement de ces expérimentations, en particulier des espaces communs à travers l'organisation d'un "atelier des finances". Pensé comme un séminaire de recherche, il rassemblera le Cnous, les Crous ainsi que des experts de l'économie et du logement.

Accès au projet : contacter la chaire.

Annonce des lauréats : <https://www.modernisation.gouv.fr/appels-a-projets>

3

Dénormer l'accueil : permettre plutôt qu'interdire

La question de l'accueil est apparue comme un sujet central, en particulier la forme des règlements intérieurs.

- Peut-on faire évoluer les règlements ?
- Comment transmettre les possibilités plutôt que les interdits ?
- Comment donner le cadre des libertés en mobilisant un vocabulaire "positif" plutôt que "négatif" ?

Ce qui a contribué à alimenter le débat et transformer les représentations pendant ces journées

Nous avons encadré le travail pédagogique de Yohan qui a réalisé un livret d'accueil hospitalier, en expérimentant un graphisme et des formulations plus accueillantes que le règlement intérieur.

Les expérimentations concrètes conduites

Afin de travailler l'accueil des étudiants et des objets plus hospitaliers, nous avons produit une carte sensible. La méthode était la suivante : une architecte a parcouru le site du campus et le quartier avec les étudiants, puis traduit et formalisé les ressources et les informations qui sont apparues comme essentielles. La carte a un recto et un verso : une face dédiée aux ressources du campus, l'autre aux ressources du quartier.

Une deuxième expérimentation est menée à Cachan : nous travaillons la rédaction de conventions pour l'occupation d'espaces partagés où le langage joue un rôle central. Les formulations prennent la forme de ce qui est permis plutôt qu'interdit et les parties prenantes sont traitées d'égal à égal.

Ces travaux ont pour objectif de nourrir les réflexions que vous portez sur la reformulation des règlements intérieurs et leurs formats.

Vous nous avez confié que...

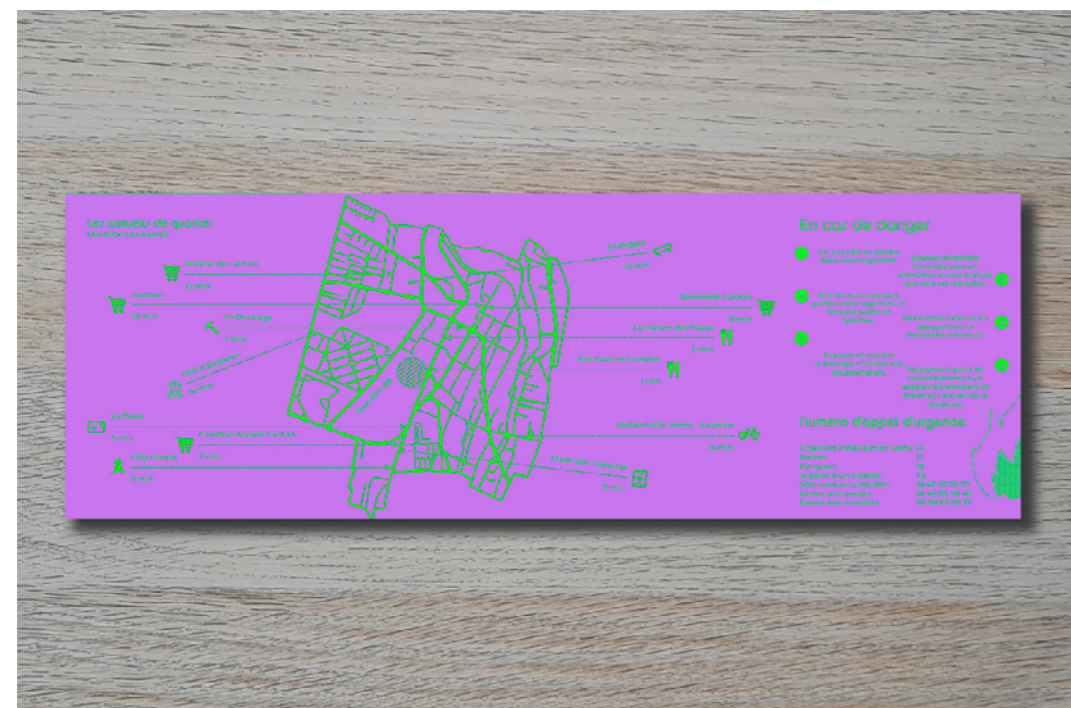
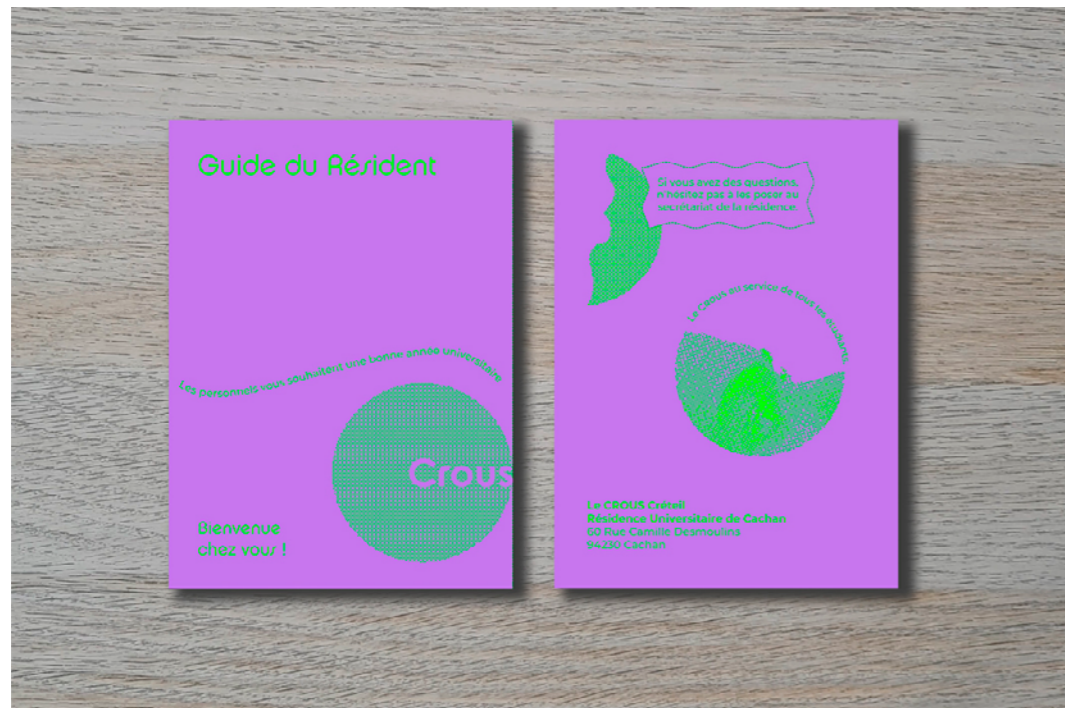
*« La question de l'intime nous a amené sur la question des règlements intérieurs. On ne sait que proposer une somme d'interdictions, on raisonne beaucoup de cette manière. Plutôt que de dire ce qui est autorisé on préfère dire ce qui ne l'est pas.»
(capsule)*

« Comment on prend soin des étudiants, comment leur permet de se sentir bien, chez eux et leur faire comprendre qu'ils sont chez eux et avec un règlement intérieur de quatre pages il y a sans doute des choses à revoir de ce côté là. C'est la fonction du Crous". (capsule)

Les étudiants nous ont confié que...

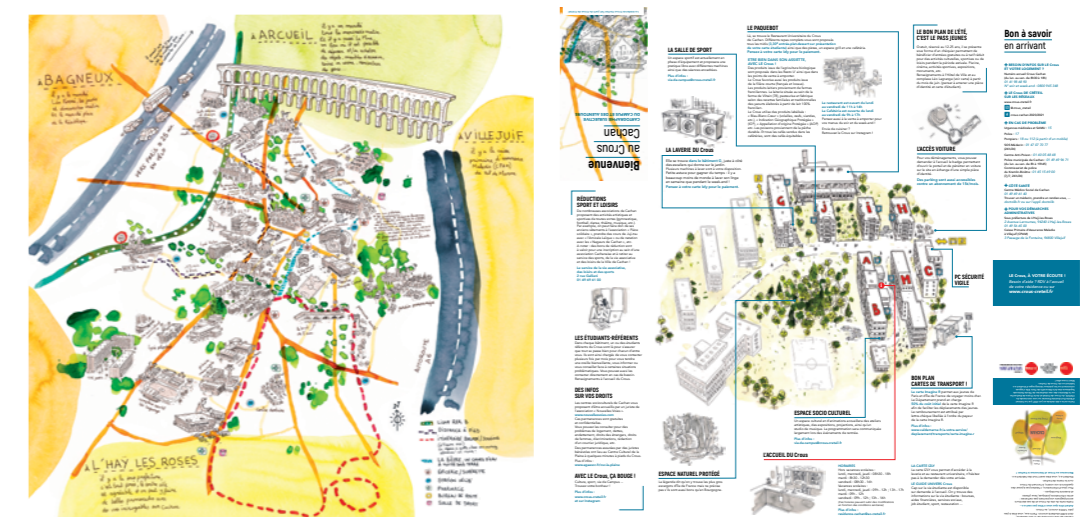
*“C'est surtout ce côté qui m'a intéressé pour la carte, là où tu vois la ville, pour savoir où faire les courses par exemple.”
(discussion avec un étudiant)*

Travaux pédagogiques (2019-2020)



Extrait du travail réalisé par Yohan sur un livret d'accueil

Expérimentations à Cachan (2021-2022)



Carte réalisée par la chaire



Carte distribuée aux étudiants en septembre 2021.

4

Faire du logement standard “sur-mesure”

L'idée de “personnalisation” du logement est revenue à de nombreuses reprises dans les discours des participants, avec un questionnement central :

- Quelle marge de liberté peut-on donner aux étudiants pour qu'ils puissent personnaliser leurs logements tout en s'assurant de pouvoir les louer sans travaux majeurs aux étudiants suivants ?

Ce qui a contribué à alimenter le débat et transformer les représentations pendant ces journées

Nous avons encadré plusieurs projets d'étudiants en 3ème année Design Objet qui ont travaillé sur des propositions de mobilier mobiles et ouverts.

Ramène ton seau

Pauline propose d'offrir un objet singulier et fonctionnel : un seau qui serait tour à tour escabeau, bac à linge sale, tabouret, table d'appoint, garde-manger.

Surface Augmentée

Paul avec son projet de cloison préperçée propose un kit permettant au résident de s'approprier l'espace de sa chambre (fixer, accrocher, suspendre).

Les expérimentations concrètes conduites

Afin de travailler sur l'appropriation, la chaire a mis en place un processus de conception d'espaces partagés où les étudiants dessinent le projet avec l'architecte-régisseur de la chaire, font le chantier avec lui et aménagent l'espace au fur et à mesure de l'émergence des besoins.

A travers cette expérimentation, nous recherchons des modalités permettant de faire du sur-mesure pour tous.

Vous nous avez confié que...

« Ce qu'on fait nous c'est du prêt-à-porter alors qu'il faudrait travailler sur du sur-mesure ». (capsule)

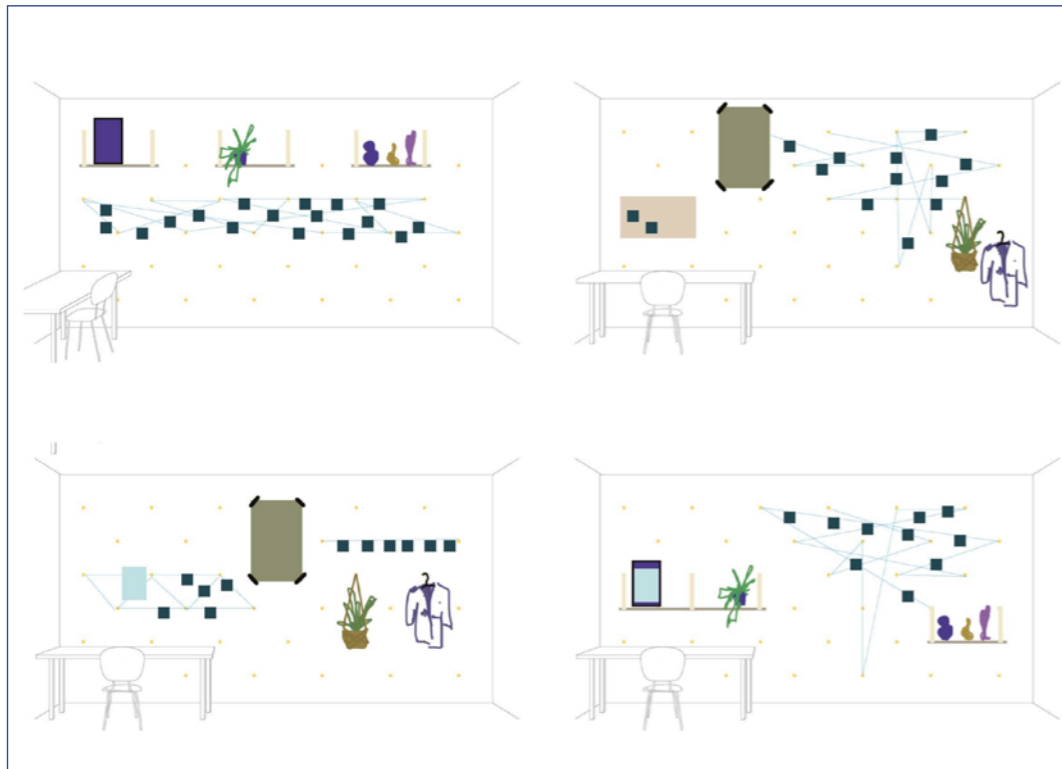
« Je me suis toujours posé la question de savoir est-ce qu'on peut leur laisser une marge, une possibilité de personnaliser son logement car se sentir chez soi c'est personnaliser son logement.» (capsule)

“Dans l'intimité il y a une question de choix de lieu et de vie. On retrouve de l'intimité à partir du moment où on peut choisir ce qu'on veut et comment on veut vivre.” (capsule)

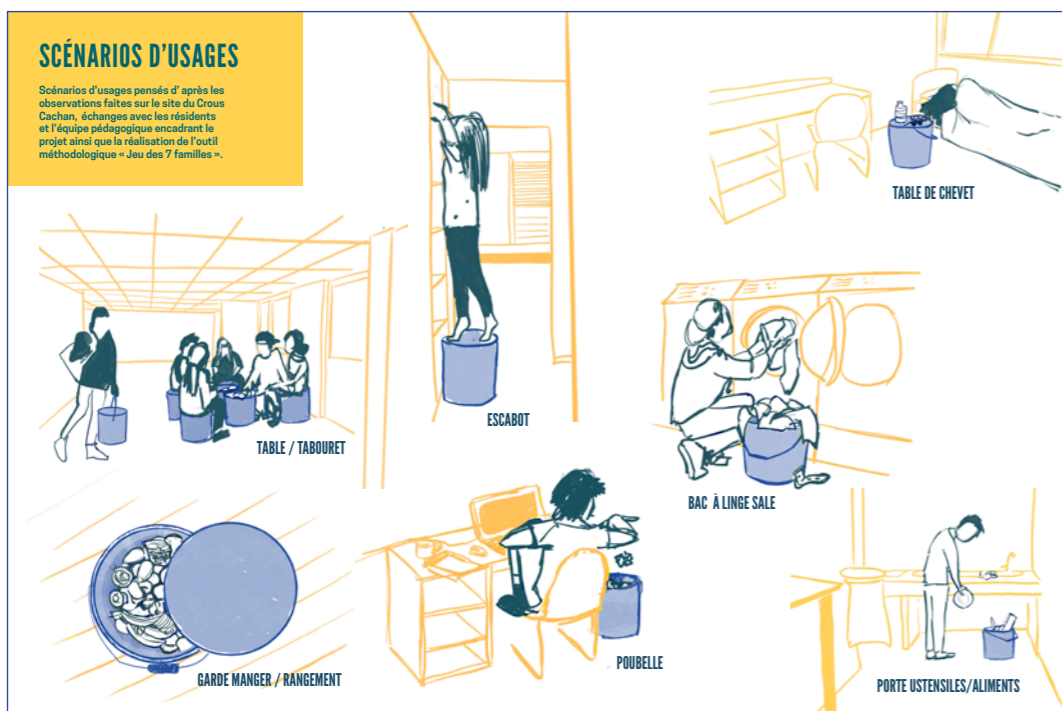
Les étudiants nous ont confié que...

“Au fur et à mesure qu'on est là, on se rend compte de comment adapter les choses. Si on a besoin d'un canapé, d'un tapis. A chaque fois que je passe je remets au propre” (discussion avec Kevin sur l'occupation des petits espaces partagés)

Travaux pédagogiques (2019-2020)



Extrait du travail "Surface augmentée" réalisé par Paul



Extrait du travail "Ramène tonseau" réalisé par Pauline

Expérimentations à Cachan (2021-2022)



Peindre



Fabriquer les étagères



Mesurer



Échanger

Chantiers conduits par l'architecte régisseur avec les étudiants pour raménager les chambres non louables en espaces partagés

5

Sécuriser en accompagnant à habiter

La notion de sécurité est apparue centrale, mais comprise et définie de différentes manières en fonction des participants. L'idée de "sécurité affective" nous a particulièrement interpellés car elle renvoie bien au besoin de se sentir en confiance, dans un état d'esprit serein dans un lieu donné.

Entendue ainsi la recherche de sécurité ne conduit pas nécessairement aux dispositifs classiques qui viennent immédiatement à l'esprit, tels que la surveillance par caméra, mais invite à s'interroger sur la manière dont on peut répondre à ce besoin :

- Quel cadre, quel contexte, quelle ambiance, quelle présence créent ce sentiment de sécurité ?

Vos idées sur la question

Beaucoup d'entre vous nous ont interpellés sur la disparition des métiers comme les concierges, les blanchisseuses, mais aussi sur la réduction de la présence des agents sur site. Cela semble constituer un premier sujet sur lequel travailler pour renforcer le sentiment de sécurité des étudiants.

Les expérimentations concrètes conduites

Afin de travailler sur cette question de la sécurité, nous avons introduit l'idée "d'accompagner à habiter", afin de devenir progressivement autonome en habitant seul pour la première fois. En effet, tout le monde ne sait pas nécessairement comment habiter : on part tous avec un héritage social et culturel différent qui nous a donné ou non les codes, les manières d'être et de faire pour habiter chez soi et en collectivité. Forts de ce constat, nous avons installé un architecte-régisseur trois jours par semaine dans la résidence qui accompagne les étudiants dans l'aménagement de leurs espaces communs (cuisines collectives, petits espaces partagés) mais aussi au quotidien en se rendant disponible pour écouter, chercher des solutions avec les étudiants ou simplement discuter dans les couloirs.

Vous nous avez confié que...

« J'ai perçu la notion de sécurité pas seulement physique, mais affective. Quand on dit je me mets pas pieds nus dans la chambre... Je me sens pas en sécurité affective dans ce logement.»
(entretien)

“La fonction du “care” elle est occupée par le concierge, l'agent d'accueil, le veilleur... Cette fonction du “care” on doit la porter.”
(entretien)

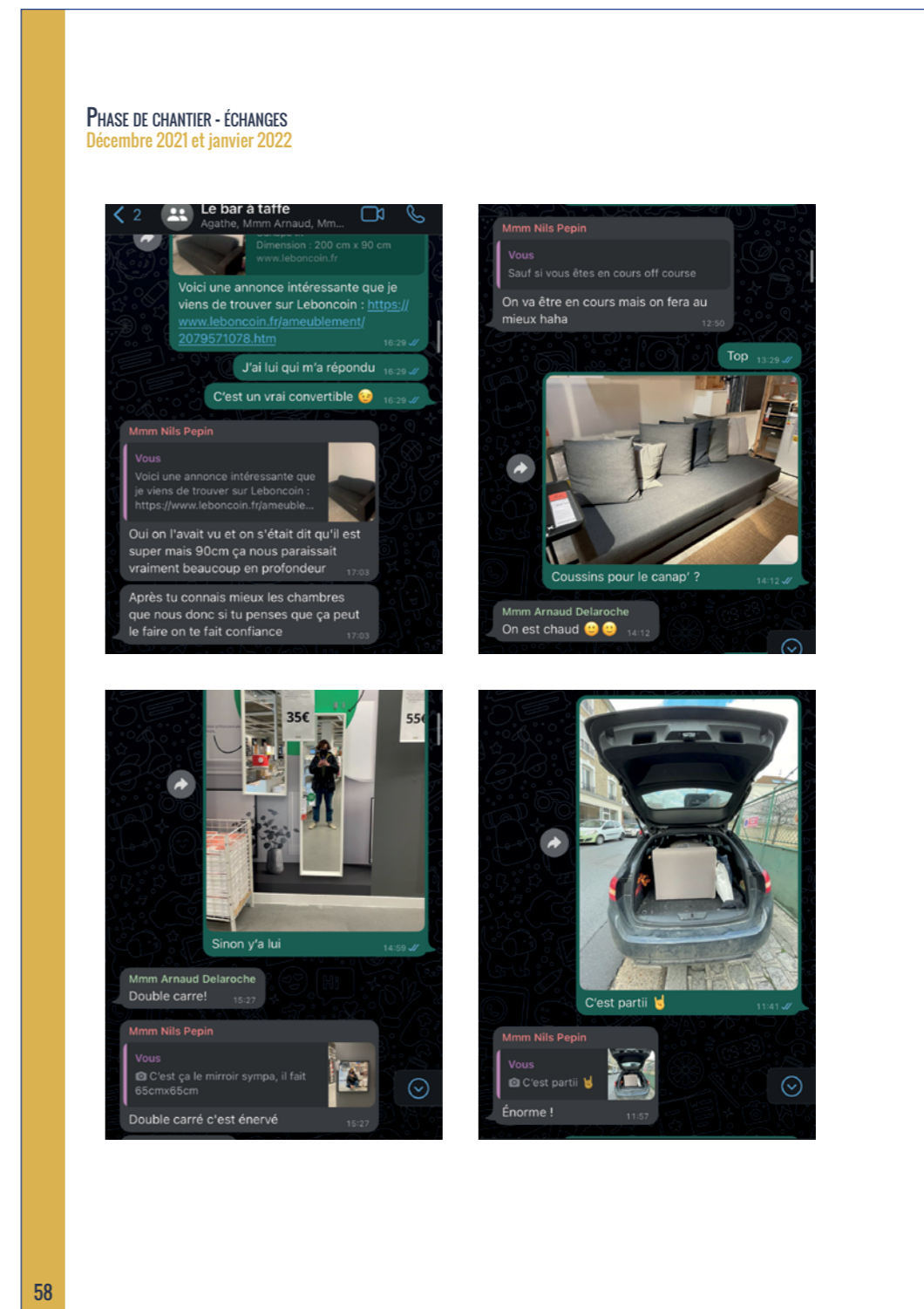
« Beaucoup de résidences sont des lieux de convivialité mais ça ne remplace pas l'animation que l'on doit mettre en place. [...] Avec les étudiants référents, des services civiques. C'est ça qui fait la vie.» (entretien)

Les étudiants nous ont confié que...

“Au 2ème c'est quand Théo (l'architecte-régisseur) est venu que j'ai commencé à parler aux autres.” (discussion avec Balndine)



Extrait du carnet d'expérimentation réalisé par l'architecte régisseur, Théophile Aureau, rendant compte de ses missions d'accompagnement à habiter



Extrait du carnet d'expérimentation réalisé par l'architecte régisseur, Théophile Aureau, exemple d'échanges avec les étudiants par la création de groupes whatsapp

6

Associer et monter collectivement en compétences

Associer conjointement les agents et les étudiants dans les projets de transformation apparaît comme une idée structurante : il s'agirait d'un levier pour améliorer les conditions de travail, de vie, d'études de l'ensemble des "habitants" de la résidence universitaire :

- Comment faire ? Comment mobiliser ? Comment impulser le changement de pratique, de modes d'organisation ?

Vos idées sur la question

Beaucoup d'entre vous nous ont interpellés sur la nécessité de réinterroger les missions données aux agents. Par exemple, un agent technique considère que sa première mission consiste à se mettre à la disposition des étudiants. Cela montre bien qu'il joue un rôle de médiateur technique.

Les expérimentations concrètes conduites

En complétant vos retours par des entretiens auprès des différents services et des agents des Crous, nous avons créé un outil "Panorama des usagers : ressentis, problèmes, besoins" prenant la forme d'une carte par acteur : l'agent d'entretien, l'agent technique, le veilleur de nuit, l'équipe de direction, l'équipe chargée de la vie étudiante, les étudiants... Ces cartes rendent compte des problématiques et des besoins de chacun, afin de prendre conscience que nous faisons partie d'une chaîne d'acteurs tous impactés et impactant notre cadre de vie et de travail. A partir de l'exemple des cuisines collectives, cet outil a pour but de renforcer cette compétence en :

- identifiant les acteurs et leurs points de vue
- rendant compte des désirs et des besoins
- évaluant la pertinence des idées en fonction des besoins de chaque usager

L'outil, en cours de construction, est présenté à la page suivante. Nous l'avons partagé dans le cadre du comité de suivi élargi, mais n'hésitez pas compléter les

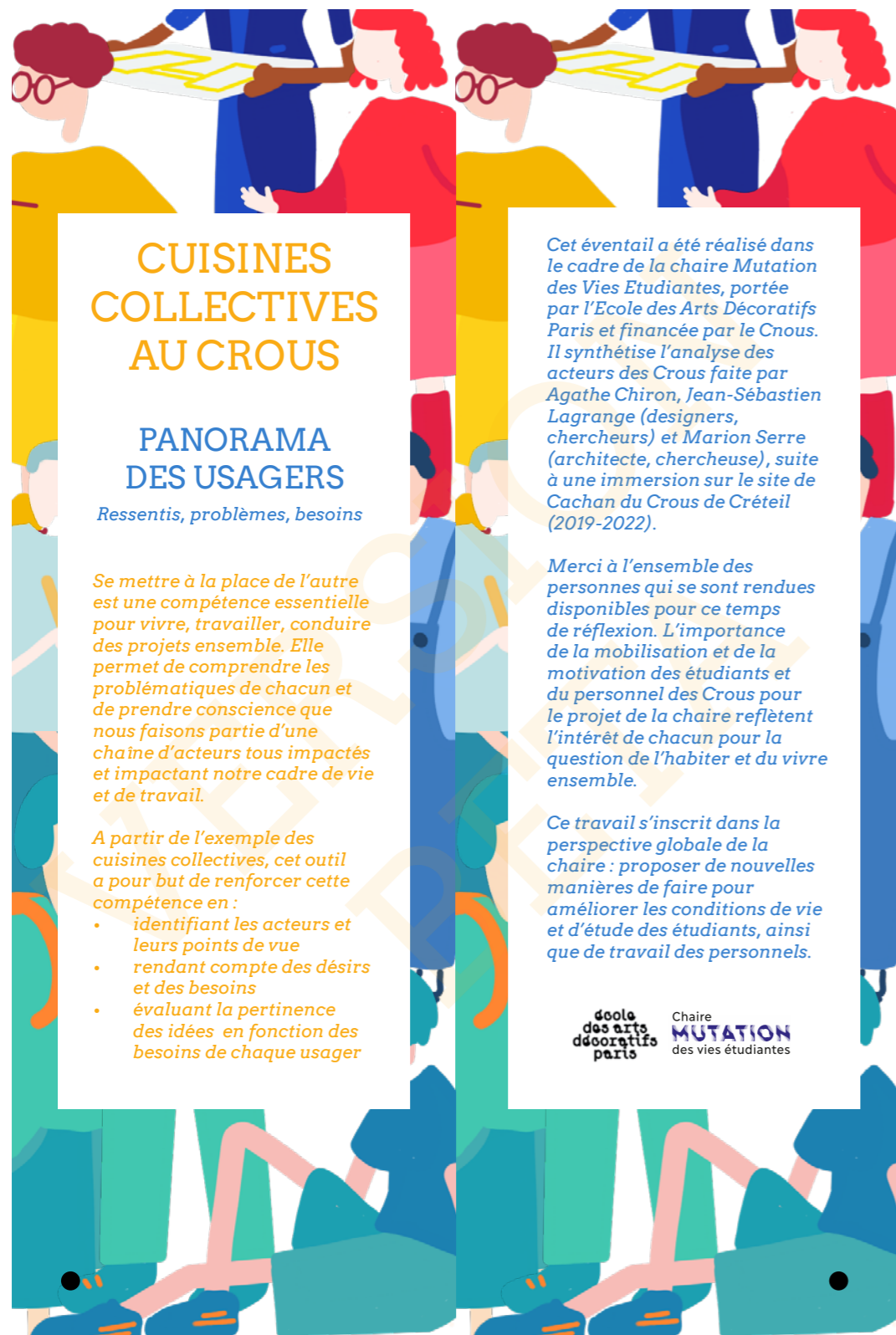
Vous nous avez confié que...

« Il y a un cap à franchir du côté des personnels du Crous. Il faut associer dans les démarches les personnels d'entretien, les personnels qui sont sur les sites. Pour leur demander leurs avis et les amener à évoluer. A se dire que finalement pour passer un coup de balai il y a peut-être d'autres solutions.»

“On pourrait imaginer que les agents du Crous forment les étudiants sur l'utilisation d'un lieu, sa sécurisation, son entretien. [...] Rajouter des compétences sur les fiches de poste des agents.”

Les étudiants nous ont confié que...

“Si elles sont toutes neuves, toutes propres, le crado il va nettoyer. Je suis pas sociologue mais ça devrait marcher. Faisons confiance au truc. Si ça marche pas nous même en tant qu'habitant on agira avec des pancartes.” (discussion entre Nils et Arnaud à propos des cuisines collectives)



CUISINES COLLECTIVES AU CROUS

PANORAMA DES USAGERS

Ressentis, problèmes, besoins

Se mettre à la place de l'autre est une compétence essentielle pour vivre, travailler, conduire des projets ensemble. Elle permet de comprendre les problématiques de chacun et de prendre conscience que nous faisons partie d'une chaîne d'acteurs tous impactés et impactant notre cadre de vie et de travail.

A partir de l'exemple des cuisines collectives, cet outil a pour but de renforcer cette compétence en :

- identifiant les acteurs et leurs points de vue
- rendant compte des désirs et des besoins
- évaluant la pertinence des idées en fonction des besoins de chaque usager

Cet éventail a été réalisé dans le cadre de la chaire Mutation des Vies Étudiantes, portée par l'Ecole des Arts Décoratifs Paris et financée par le Crous. Il synthétise l'analyse des acteurs des Crous faite par Agathe Chiron, Jean-Sébastien Lagrange (designers, chercheurs) et Marion Serre (architecte, chercheuse), suite à une immersion sur le site de Cachan du Crous de Créteil (2019-2022).

Merci à l'ensemble des personnes qui se sont rendues disponibles pour ce temps de réflexion. L'importance de la mobilisation et de la motivation des étudiants et du personnel des Crous pour le projet de la chaire reflètent l'intérêt de chacun pour la question de l'habiter et du vivre ensemble.

Ce travail s'inscrit dans la perspective globale de la chaire : proposer de nouvelles manières de faire pour améliorer les conditions de vie et d'étude des étudiants, ainsi que de travail des personnels.

École des arts décoratifs paris Chaire MUTATION des vies étudiantes

Outil "Panorama des usagers : ressenti, problèmes, besoins"

L'AGENT D'ENTRETIEN

Dépend de
Prestataire du Crous (3 ans)

Rôle et objectifs
Vider les poubelles (2 fois/jour)
Ménage : cuisine (1/7), couloirs (par le week end), escaliers (2 fois/mois)

Son vécu
«Les agents ont un seul local pour les 7 bâtiments. Il faut trouver de bâtiment en bâtiment sous la pluie en poussant le chariot sans manteau. C'est pas évident.»

Ses problèmes

- Manque de considération, sentiment d'invisibilité
- Pas d'eau chaude, pas suffisamment de locaux (stockage, vestiaire, WC) par bâtiment
- Matériaux et surfaces qui se nettoient très difficilement (carrelage rugueux, vieux lino, plaque vitrocéramique)
- Rotation équipes (l'hiver +++)
- Poubelles individuelles dans les couloirs ou cuisines collectives
- Squat d'individus qui déléguent dans les parties communes
- Lenteur des décisionnaires (exemple : 2 ans d'attente pour pouvoir faire le ménage dans les escaliers 1 fois/semaine)
- des cuisines trop petites pour utiliser des machines et soulager ses équipes

Ses besoins

- De la reconnaissance
- Une salle de pause avec des fenêtres où l'on peut voir dehors
- Un local ménage dans chaque bâtiment
- Un vidoir et de l'eau chaude à chaque étage
- Des sols et surfaces faciles à nettoyer
- Des couleurs claires et surfaces non brillantes
- Plus de temps
- Des hottes à extraction, pas de filtre
- Des grandes cuisines pour monter la machine et gagner du temps sur le sol
- Des poubelles en nombre suffisant
- Des plaques de cuisson à induction
- Des broyeurs sous les éviers

L'EQUIPE DE DIRECTION CLOUS/CROUS

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Offrir un cadre de vie aux étudiants et les conditions (matérielles, culturelles, affectives) qui leur permettent de rejoindre leurs objectifs, notamment réussir leurs études
- Les accompagner dans leur vie de jeune adulte : mission d'aide à l'émancipation

Son vécu
« Il faut faire du beau pour induire des comportements positifs. Les dégradations sont inévitables. Quand il y en a, je remets en place, je fais réparer et remplacer. Je ne change pas mes modalités. »

Ses problèmes

- Problèmes d'usage des cuisines collectives : oubli d'une casserole sur les plaques, non nettoyage après utilisation, dégradation car environnement sale et dégradé
- Des cultures différentes qui se croisent et qui n'ont pas les mêmes usages des cuisines
- Manque d'attention à l'autre (évier bouché non signalé, poubelles individuelles dans les espaces communs)
- Choix techniques et de matériaux non adaptés à l'usage et à l'entretien

Ses besoins

- Définir des référentiels et des indicateurs
- Définir ce qu'est la sécurité
- Identifier les matériaux et les techniques les plus adaptés pour assurer la pérennité des aménagements
- Impliquer le personnel pour mieux répondre à leurs besoins sans dégrader la partie fonctionnelle et esthétique
- Donner du sens au travail des équipes pour qu'ils soient fiers et puissent s'améliorer
- Accélérer la vitesse de réparation et remplacement du matériel dégradé : tout doit être résolu en deux jours pour éviter les dégradations supplémentaires

Outil "Panorama des usagers : ressenti, problèmes, besoins"

L'AGENT TECHNIQUE

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Se mettre à la disposition des étudiants
- Les aider au maximum pour qu'ils n'aient pas de souci
- Être à l'écoute
- Assurer la maintenance dans les espaces communs et dans leurs chambres (électricité, plomberie principalement)
- Repérer si les étudiants sont mal et faire remonter à la direction

Son vécu
«J'ai changé les ampoules d'une étudiante. Je l'ai mis sur la feuille de facturation. Après, son évier était bouché, et bien je lui ai montré comment enlever la bonde et nettoyer pour qu'elle puisse le faire toute seule la prochaine fois et ça je lui ai pas facturé.»

Ses problèmes

- Ampoules et plaques de cuisson à changer régulièrement
- Débouchage (lavabo, WC, lavabo)
- Local trop petit pour stocker tout le matériel

Ses besoins

- Un local plus grand pour le matériel et des outils spécifiques (machine à souder, un perforateur...)
- Simplifier les procédures pour le passage des commandes, afin de recevoir plus vite le matériel : plus d'autonomie budgétaire
- Du solide, des matériaux résistants
- Des fournitures standards pour un remplacement simple et rapide
- Des fournisseurs plus rapides
- De la jeunesse dans l'équipe
- De la reconnaissance

L'EQUIPE CHARGÉE DE LA VIE ETUDIANTE

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Améliorer le quotidien des étudiants en proposant des animations (santé, social, culture, art, sport, accueil)
- Les accompagner vers la vie professionnelle
- Créer des partenariats bénéficiant à la vie du campus

Son vécu
«Ce qui est important, c'est que les étudiants ne nous voient pas comme un organisme mais comme des personnes.»

Ses problèmes

- Public changeant et volatile
- Trouver les bons formats d'animation et canaux
- Manque de fluidité avec les différentes appellations (nom des Crous, des sites, etc...)
- Pas de créativité pour les supports de communication (charte nationale stricte, complexe)
- Blocage pour la création d'outils (ex. page facebook) autonomes par rapport aux Crous.
- Problème d'échelle entre un suivi régional et une action locale
- Processus de validation lent, problème de délais
- Incompréhension des autres services sur les enjeux, les besoins et le fonctionnement de ce service
- Il y a tellement à faire que même si on était dix, on serait pas assez

Ses besoins

- Trouver des modes de communication qui fonctionnent, qui touchent les étudiants
- Bien cibler les besoins, y compris ceux qui ne sont pas exprimés
- Pouvoir s'appuyer sur des relais terrain : mobiliser les étudiants référents, favoriser l'embauche d'étudiants sur les événements organisés, développer des partenariats avec des animateurs et éducateurs extérieurs
- Avoir la main sur la communication et les applications pour raccourcir les délais de validation
- Créer un service de communication local pour faciliter l'action et alléger la charge de travail pour les autres services qui jouent le rôle de relais



L'EQUIPE DE DIRECTION DU SITE

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Assurer la gestion de la résidence pour garantir la sécurité et permettre aux étudiants et aux agents d'évoluer dans un cadre agréable qui leur permettent de s'épanouir
- Gestion matérielle : que tous les équipements fonctionnent
- Accueillir les étudiants au sein de la résidence

Son vécu

«J'habite dans la résidence, donc je me sens proche du vécu des étudiants. Je partage leurs problèmes. Le squat, les nuisibles...»

Ses problèmes

- Sentiment d'insécurité avec le squat des espaces communs et les dégradations
- Nuisibles (punaises, cafards...)
- Poubelles dans les chambres ou dans les couloirs
- Circuit de validation lent, qui nous empêche d'intervenir rapidement
- Pas beaucoup d'autonomie dans le budget

Ses besoins

- Réactivité dans la conduite des projets
- Plus d'autonomie budgétaire
- Des agents de terrain qui assurent le lien avec les étudiants
- Plus d'animation dans la résidence
- Plus de lixux avec des services diversifiés



LE VEILLEUR DE NUIT

Dépend de
Prestataire du Crous

Rôle et objectifs

Assurer la sécurité du site

Son vécu

«Si j'ai fait ce métier, c'est pour être avec mon chien. S'il n'est pas bien, je ne suis pas bien et je ne peux pas faire mon travail correctement.»

Ses problèmes

- Interdiction de mettre son chien dans le PC: obligé de ramener la voiture pour qu'il ait un espace
- Pas le droit de laisser sa voiture en journée sur le site
- Le pointage à l'extrémité de chaque couloir: on est obligé de les traverser alors qu'il n'y a pas de recoin et qu'en un coup d'œil on voit s'il y a un problème (perte de temps, fatigue, sentiment d'inefficacité et d'être contrôlé)
- squat: quand je déloge une personne ou un groupe, ils changent d'étage ou de bâtiment
- Lenteur des services de police pour intervenir

Ses besoins

- De meilleures conditions de travail en général
- Un espace pour mon chien
- Une deuxième personne pour assurer les rondes et éviter les déplacements des squatteurs
- Un placement plus pertinent des pointeurs



L'EQUIPE DE DIRECTION DU PATRIMOINE

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Créer des lieux qui répondent aux besoins et aspirations des étudiants d'aujourd'hui et des personnels
- Decliner la politique immobilière d'un Crous propriétaire bailleur, avec ses exigences (maintenance, exploitation, employeur) en garantissant une qualité de résidence qui correspondent aux standards

Son vécu

«On se voit très prescripteur d'usage alors qu'on est loin du quotidien des étudiants.»

Ses problèmes

- La difficulté c'est de satisfaire tout le monde, les étudiants et le personnel dans leur diversité
- S'assurer lors de l'exécution des projets de ne pas rater les détails (faible du lit, positionnement des prises, etc.)
- Il y a des dispositifs qu'on continue de ne pas prévoir: les poubelles dans les chambres, l'espace pour le balai et le seau, un économat pour du matériel de ménage à partager
- Les architectes qui ne lisent pas les exigences techniques
- Proposer la même qualité que les résidences privées

Ses besoins

- Etre plus proche de la réalité et du quotidien des étudiants
- Avoir des retours d'expérience, avec des indicateurs
- Le support et soutien des autres services pour proposer des espaces et des usages nouveaux dans nos programmes
- Des plans dessinés au 1/20 avec les goulottes et les plinthes pour être sûrs des détails
- Un document illustré qui rassemblent nos exigences techniques, pour donner envie de les lire aux architectes
- Repenser le statut de certains espaces pour les traiter différemment. Par exemple, la laverie doit être pensée comme un espace commun pas comme un local technique



L'AGENT D'ACCUEIL

Dépend de
Crous

Rôle et objectifs

- Accueillir et accompagner les étudiants tout au long de l'année
- Faire la visite des cuisines à l'arrivée des étudiants

Son vécu

«Comme j'habite sur place, les étudiants viennent me voir quand ils ont des problèmes. J'en ai sauté deux comme ça, qui étaient sur la mauvaise pente. Un peu comme une maman: j'aurais aimé qu'on fasse ça pour mes enfants.»

Ses problèmes

- Quand l'étudiant rencontre un problème, on est en première ligne
- Les procédures sont trop lentes, ça prend trop de temps de faire remonter le problème pour ensuite apporter la solution
- On est débordé par le travail administratif, on a plus le temps d'accompagner les étudiants
- La dématérialisation alourdit la charge de travail administratif et nous éloigne des étudiants
- On a perdu notre rôle de proximité, avant on faisait des permanences par exemple
- On est gêné de montrer les cuisines dans un état déplorable

Ses besoins

- Retrouver une proximité avec les étudiants, pouvoir recréer du lien
- Ne pas être le bureau des doléances mais aussi celui des confidences
- Retrouver un rôle d'accueil et d'accompagnement
- Rendre l'accueil plus visible à travers une signalétique adaptée
- Etre fier de montrer les lieux aux étudiants lors de leur arrivée
- Pouvoir montrer une autre image du Crous
- Avoir envie que ses enfants habitent là, pour pouvoir donner envie aux étudiants d'habiter là eux aussi



L'ÉTUDIANT QUI CUISINE PAS TROP

Ses besoins

- Mettre des éponges et du liquide vaisselle de temps en temps. Comme ça celui qui allait partir sans nettoyer il se sent un peu gêné
- Avoir des tables et des chaises pour se poser, discuter
- Plus d'espace pour pouvoir passer du temps, même sans cuisiner. Pas pour travailler car c'est dur de se concentrer dans ce type d'espace, mais manger ensemble ou jouer aux cartes

Rôle et objectifs


Se nourrir, partager un moment avec potes

Son vécu

«Même si ça me dégoûte, je suis obligé d'y aller de temps en temps pour me faire à manger»

Ses problèmes

- Comme la poubelle est au milieu de l'espace et qu'elle est tout le temps pleine, on dirait un local poubelle pas une cuisine
- C'est trop sale, j'irai peut-être plus si ça l'était moins
- Je peux pas m'asseoir pour faire ma découpe et discuter avec les copains
- C'est trop petit pour avoir envie d'y rester, tu peux que cuisiner et encore
- Les odeurs, quand il y en a qui savent pas trop cuisiner, ça pue, ça ouvre pas l'appétit



L'ÉTUDIANT QUI CUISINE BEAUCOUP

Ses besoins

- Des éponges, du produit vaisselle et du produit nettoyant pour les plaques. Parce que quand tu viens cuire t'amène pas ton éponge
- De l'espace pour poser mes affaires: mon sac, ma veste ou mon pull si j'ai chaud
- Une table pour poser son matériel de cuisine (épices, légumes découpés, ustensiles)
- De l'espace pour travailler ou regarder mon ordi le temps que ça cuisine. Sinon tu laisses, ça débordé ou tu restes les bras croisés
- De l'espace pour pouvoir discuter avec un pote le temps que ça cuisine

Rôle et objectifs

Cuisiner, partager un moment avec ses potes

Son vécu

«Moi je découpe tout chez moi et je viens ensuite avec mon petit bol de légumes. J'ai un petit sac avec tout mon matériel. Le problème c'est que je sais pas où poser tout ça.»

Ses problèmes

- Les poubelles qui débordent
- Les plaques, les murs, les fenêtres très sales
- Le sentiment d'un manque d'hygiène
- Le manque de place: dès qu'il y a trois personnes tu peux rien faire. C'est l'embouteillage
- Les divers bouchés, les plaques qui marchent pas
- Pas pouvoir poser tes affaires car c'est sale (bol gras, comptoir dégoûtasse) et qu'il n'y a pas de crochets, pas de table
- Pas beaucoup de lumière, des fois tu cuisines un peu à l'aveugle
- L'odeur d'huile chaude dégoûte
- Les étudiants qui nettoient pas derrière

Documents annexes pouvant être transmis par la chaire

- La capsule “Parole étudiante”
- La capsule “Parole des Crous”
- Le mur des fiertés des Crous
- Le jeu des incollables
- Le carnet d’expérimentation de l’architecte régisseur
- La carte du campus de Cachan, Crous de Créteil
- Les travaux des étudiants

Contact

agathe.chiron@ensad.fr
js.lagrange@ensad.fr
marion.serre@ensad.fr