L'almanach de la chaire 2023 - 2024

1

DES CONSTATS PARTAGÉS

3 FICHES ACTIONS

1 ARTICLE SCIENTIFIQUE

ENTRETIEN ET MAINTENANCE

dans les résidences étudiantes

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Le Crous de Strasbourg est heureux d'avoir pu accueillir l'équipe de la chaire pendant une semaine, sur le thème de l'entretien et de la maintenance.

Sortir le nez du guidon pour prendre le temps de la réflexion, observer nos pratiques avec un regard neuf, décloisonner les équipes et les compétences pour définir ensemble comment améliorer l'accueil des étudiantes et étudiants en repartant de notre mission première, l'accompagnement : c'est là tout l'intérêt d'une démarche comme celle-ci. Les retours des participants et participantes sont extrêmement positifs. Certaines interrogations prolongent des préoccupations portées de longue date par les équipes en place ; d'autres sont à l'origine de propositions hors du cadre existant. En tous cas, la motivation est là pour expérimenter les solutions dessinées dans le cadre des ateliers et prolonger la réflexion sur d'autres thématiques.

Sophie Roussel
Directrice Générale
du Crous de Strasbourg

Consacrée à l'entretien et à la maintenance, la première semaine s'est déroulée à Strasbourg du 6 au 10 novembre 2023. Le collectif de réflexion a rassemblé l'équipe de la chaire et l'équipe projet du Crous de Strasbourg, composée des agent·es technique, de service et d'accueil, des directions d'unités de gestion et plusieurs services (patrimoine, maintenance, vie de campus). Ensemble, nous avons interrogé les différents leviers à activer pour rendre visibles les activités d'entretien et de maintenance et pouvoir ainsi les replacer au cœur de l'expérience de celles et ceux qui habitent les espaces.

Comment permettre aux résident·es de bénéficier du savoir des agent·es techniques pour participer à une maintenance du quotidien ?

*

Comment les usages peuvent-ils participer à l'amélioration et au maintien du bâti plutôt qu'à son usure ?

*

Comment associer étroitement le soin porté aux choses et le soin porté aux personnes, dans leur cadre de vie pour les résident·es et de travail pour les agent·es ?

Cette démarche, fondée sur la mise en partage de problématiques et d'idées sans solutions prédéfinies, nécessite une confiance des équipes et de la direction, pour se permettre le droit à l'expérimentation mais aussi celui de se tromper. Et ce, dans l'idée que la prochaine fois, on se trompera peut-être encore, mais mieux. Encore merci à l'ensemble des personnes qui se sont rendues disponibles pour ce temps de réflexion !

La Chaire.

Marion Serre

Agathe Chiron

Chloé Perreau

Projection du film de la chaire «Mutation des vies étudiantes»

SOMMAIRE

ÉLABORER DES CONSTATS PARTAGÉS

Durant toute la semaine, les échanges ont donné lieu à des réflexions qui ont souligné l'importance d'associer plus étroitement les actions d'ordre technique et celles d'ordre social. Les discussions ont aussi mis en évidence que cette thématique de l'entretien et de la maintenance est transversale à toustes les acteur·ices du Crous, car elle soulève des questions tant d'architecture et de gestion que de médiation et de communication.

C'est vraiment important qu'on puisse numériser les états des lieux, pour qu'on ait un vrai suivi des problèmes techniques, des équipements, du mobilier.
Qu'on puisse savoir ce qu'on va devoir changer, à quelle fréquence, pourquoi. Parce que là on a tout sur papier et on capitalise pas.

Responsable de la maintenance

Et puis, si on avait ce suivi numérique, pour le patrimoine, ça nous ferait un vrai outil de gestion et de planification.
Parce qu' actuellement, après la réception des chantiers on perd la vision fine de l'état du parc alors qu'on pourrait avoir un plan pluriannuel de maintenance avec les DirUG hyper efficace !

Directrice du service patrimoine

GESTION

Nous on fait les états des lieux en présentiel.
C'est vraiment le moment où on peut associer le technique et l'humain, c'est un peu un prétexte pour expliquer comment on entretient son logement, quand est-ce que les espaces comme les cuisines collectives par exemple ouvrent, ferment, etc... Et puis, l'humain, c'est important quand même.

Directeur Unité de Gestion

MÉDIATION

Chez nous, j'ai mis du liquide vaisselle et des éponges dans les cuisines collectives, une balayette et une poubelle dans les chambres. Et puis, on leur distribue une fiche, qui leur explique ce qu'ils doivent nettoyer, comment, une fois par semaine ou tous les jours...

Gouvernante

Quand je nettoie, je leur explique, je leur montre comment on fait. Des fois je leur prête des produits quand ils viennent demander.

Agente de service

J'ai choisi de travailler les week-end parce que le travail est un peu différent. Ils et elles viennent me voir pour des problèmes plus personnels, on a plus de temps pour échanger. Et puis, c'est varié, parce que comme c'est le week-end et qu'il y a pas les agents techniques, je vais aussi faire des petites actions de réparation dans leurs chambres quand je peux.

Agente d'accueil

Et puis, nos interventions techniques c'est qu'un prétexte pour rencontrer l'étudiant·e !

Directeur Unité de Gestion

ARCHITECTURE

Nous, on essaie de faire le maximum de choses. On s'est amusé à refaire des plans de travail dans les cuisines, ici c'est nous qui avons fait le sol... Comme ça on fait des économies et puis, ça nous motive ! On imagine des nouvelles choses, on les met en place. On est vraiment une équipe !

Agent technique

Une fois, une étudiante en art plastique m'a demandé si elle pouvait repeindre la chambre. Au début j'étais pas pour, mais au final je lui ai prêté un kit peinture. C'était une bonne chose, parce qu'elle a pu remettre sa chambre au propre et, comme elle savait faire, c'était bien fait donc utile pour le prochain.

Directeur d'unité de gestion

FICHES ACTIONS

Les débats suscités par le croisement des réalités locales et des outils proposés par la chaire ont abouti à l'envie d'expérimenter collectivement trois pistes d'action.

La fiche action n°1 décrit un processus d'accompagnement à habiter fondé sur la personnalisation et l'accessoirisation des chambres par les résident·es, avec les agent·es techniques.

La fiche action n°2 propose un cycle d'ateliers organisés et animés par les agent·es de service, pour transmettre aux résident·es les bases de l'entretien de leurs logements et des espaces communs.

La fiche action n°3 cherche à améliorer le processus d'état des lieux pour l'associer à une médiation technique d'une part et pour en faire un outil de gestion du patrimoine et de planification de travaux d'autre part.

Mise en peinture

Enrichir les liens entre le Crous et les résident·es en permettant l'appropriation de l'espace

LE PROJET

Le groupe de travail est parti du constat suivant : sur l'ensemble des résidences, les chambres doivent être régulièrement remises en peinture et ce, dans leur totalité. Les agent·es techniques, qui sont généralement responsables de cette mission, ont souligné que la remise en peinture globale de la chambre est souvent liée aux deux pans de mur qui bordent les lits, qui se salissent plus vite. La couleur blanche des chambres impose effectivement une remise en peinture complète car repeindre un seul mur ferait apparaître les autres sales et jaunis.

Ce projet a pour but de permettre aux résident·es qui le souhaite de remettre elleux mêmes en peinture ces deux murs, en blanc ou en couleur, accompagné·es par un·e agent·e technique. Apprendre à peindre, c'est aussi une manière de s'approprier les lieux. Choisir sa couleur, c'est façonner les lieux à son goût pour se sentir mieux au quotidien dans son cadre de vie. Faire avec un·e agent·e qualifié·e, c'est prendre du plaisir dans l'apprentissage et dégager de la fierté devant le résultat, tant pour l'agent·e que pour le·la résident·e.

POURQUOI ?

- Valoriser le savoir-faire des agent·es
- Accentuer le lien entre agent·es et résident·es
- Amorcer un changement de regard sur l'usage : ne plus le considérer comme un facteur d'usure du bâti mais comme un facteur de bonification
- Permettre aux résident·es de s'approprier leurs chambres
- Développer un accompagnement à savoir habiter
- Prendre soin d'un patrimoine commun, collectivement

QUI FINANCE ?

- La peinture et le matériel peuvent être pris sur le budget de l'UG
- L'action d'animation des ateliers peut être financée par la CVEC

A partir d'une première expérimentation, il faudra évaluer le coût humain.

OÙ ?

Le groupe de travail propose la résidence de la Roberstau comme terrain d'expérimentation. En effet, la résidence n'a pas encore été rénovée : les chambres constituent donc des terrains propices aux expérimentations contrairement à des résidences neuves, dont la mise en peinture vient d'être réalisée. De plus, l'équipe d'agent·es techniques en place est motrice. Le déploiement de cette idée pourrait être proposé dans des résidences anciennes non rénovées, afin de limiter le débordement de travail des équipes techniques et de rester dans des démarches expérimentales conduites dans des résidences « exceptionnelles », en cours d'amélioration.

COMMENT ?

Quand ?	Quoi ?	Qui ?
.....	**Définition du nuancier** (un par résidence, pour pouvoir proposer plusieurs couleurs, en harmonie avec les choix effectués préalablement par l'architecte quand il y en a. La référence de peinture est choisie dans le cadre du marché en cours) Choix peinture : finition lessivable, composition qui permet à l'étudiant·e de pouvoir dormir dans sa chambre le soir même	 direction patrimoine
.....	**Proposition du choix de coloris à la·au résident·e** Ce choix de personnalisation est offert 1 fois pendant la durée d'occupation de chaque résident·e.	 DUG
.....	**Organisation campagne de peinture** Définition des dates, des résidences et des étages (pour permettre aux agent·es d'encadrer plusieurs chambres en même temps.)	 DUG  service communication
.....	**Prise de rendez-vous avec les résident·es** Idéalement, les rendez-vous seraient pris les week-end, de manière à toucher le plus de résident·es d'un même étage dans le même temps et ainsi pouvoir optimiser l'encadrement des agent·es.	 DUG
Jour J	**Mise en peinture** Encadrement, transmission du savoirs-faire, accompagnant les gestes manuels...	 technique  résident·es

FAQ

Encadrer des novices ne va pas leur prendre autant de temps que de le faire elleux-mêmes ?

Selon les années, les profils d'étudiant·es seront plus ou moins manuels c'est certain. Accompagner c'est miser sur une prestation de service mais aussi sur un lien d'accompagnement qui permet de tisser autour du·de la résident·e un réseau de personnes de confiance vers lesquelles il saura se tourner en cas de problèmes.
Contrairement au parc privé, les résident·es sont en partie dans des situations de précarité diverses qui méritent des attentions particulières. Être à leurs côtés au détour d'un prétexte de peinture c'est améliorer l'action sociale du Crous.

Quelle qualité de résultats peut-on espérer venant des résident·es qui n'ont jamais peint de murs entiers ?

Lancer la séance de mise en peinture dans un espace commun pour s'entrainer ? En effet, certain·es seraient sûrement plus à l'aise pour faire une mise en peinture dans les espaces communs plutôt que dans leur chambre pour débuter et apprendre les bons gestes. Cela permet plus de confort dans l'apprentissage mais aussi permet qu'un espace commun soit approprié par les étudiant·es elleux-mêmes.

Pourquoi pas une boite privée à qui on commande une presta ?

Nous sommes parti·es du principe que cette idée repose sur une envie de solution 2 en 1, autant technique que sociale.
C'est la valeur ajoutée de leur travail, c'est grâce à leur engagement que les agent·es réalisent des miracles au quotidien pour les étudiant·es. Pas question de déléguer au privé cette tâche, mieux vaut soulager leurs interventions purement techniques pour leur permettre cet accompagnement et non l'inverse.

ET ON POURRAIT AUSSI FAIRE ...

Vous auriez pas une idée qui permettrait de faire dans le temps de travail actuel des agent·es ?

Un carnet d'inspiration

On pourrait proposer un concours d'aménagement des chambres aux résident·es ? Cela permettrait d'avoir un prétexte à un échange/accompagnement de l'agent·e auprès du· de la résident·e. Il serait possible de prendre rendez-vous avec l'agent·e pour poser une étagère par exemple.
Les résultats des chambres pourraient ensuite faire l'objet d'un cahier d'inspiration pour personnaliser/s'approprier l'espace.
En effet, nombreux·ses sont les résident·es qui n'ont pas d'idées de décoration et/ou d'amélioration de leur chambre. Ce «carnet d'inspiration», déjà testé par la Chaire, aide les résident·es en leur donnant des idées et leur permet aussi de comprendre ce qu'ils et elles ont ou non le droit de faire dans leur chambre.
Être bien dans son chez soi c'est être bien dans sa tête et de fait dans ses études.
Il faudrait travailler les catégories du concours avec l'équipe vie de campus et les étudiant·es-référent·es : La chambre la plus cocooning, la plus colorée, la plus sport, la main verte, etc...
Les conditions pour la mise en place du concours sont à définir selon l'UG qui souhaite porter cette idée mais il serait peut être possible de donner 4 mois à ce concours pour que par exemple les agent·es techniques puissent être sollicité·es pour personnaliser les logements, accompagner la pose d'un miroir, d'une patère, d'une étagère, une mise en peinture...
L'usage impulsé par un·e résident·e et encadré par un·e agent·es serait alors une source d'amélioration, petit à petit de tout le parc de chambres.
Concernant le financement, les menus travaux seraient financés par le budget de l'UG (si peinture ou visserie, petit accessoire type patère, miroir...) et la valorisation (photographe et impression du carnet à posteriori) serait financés par la CVEC, car visant à réaliser un carnet d'inspiration qui pourra être disponible sur *my residence* en pdf et à l'accueil en version papier pour toutes les résident·es.

Sur la base du cahier d'inspiration existant à la résidence St-Jacques de Paris ?

À télécharger et consulter sur le site de la chaire :
https://chaire-mutation.ensad.fr/outils

Ateliers d'entretien

Un espace temps dédié à une maintenance du quotidien

LE PROJET

En observant lors de chaque état des lieux de sorties que les dégradations sont souvent similaires (moisissures dans le bac arrière du frigo, entartrage des wc et douches, éviers bouchés, etc.), une réflexion autour de l'accompagnement au savoir-faire de l'entretien a vu le jour. En effet, fraîchement arrivé·es dans une résidence universitaire, de nombreux·ses résident·es ne savent pas faire la cuisine, faire leur ménage, utiliser les espaces communs, etc. Proposer un espace-temps pour que des spécialistes (les agent·es de service des Crous) puissent mettre leurs compétences aux services des résident·es (comment, quoi, quand, avec quel produit nettoyer) permettrait de donner les clés pour une meilleure autonomie du·de la résident·es dans cette pratique et donc à un meilleur entretien de son logement et/ou des espaces communs. De plus, enrichir le lien de confiance entre les agent·es et les résident·es pourrait avoir comme conséquence une meilleure connaissance des besoins des résident·es de la part des agent·es et un plus grand respect du travail des agent·es par les résident·es. Cela permettrait aussi d'avoir une lecture plus fine des diverses situations de conflits d'usage pouvant exister.

POURQUOI ?

- Accompagner au savoir de l'entretien
- Renforcer le lien entre résident·es et agent·es
- Valoriser le savoir-faire des agent·es Crous
- Rencontrer ses voisin·es dans l'action
- Étendre le liens avec d'autres équipes comme le pôle restauration lors d'ateliers cuisine par exemple (voir page suivante)

QUI FINANCE ?

Action financée par la CVEC ?

A partir d'une première expérimentation, il faudra évaluer le coût humain.

OÙ ?

Le groupe de travail propose la Résidence Paul Appell comme terrain d'expérimentation.
Ce choix est motivé par 2 raisons.
Premièrement, la résidence complètement rénovée dispose de revêtements adaptés au nettoyage avec des équipements simples (pas besoin de frotter avec des balais brosses par exemple).
Deuxièmement, les équipes en place ont d'ores et déjà impulsé une dynamique en mettant à la disposition des résident·es du liquide vaisselle et des éponges dans les cuisines collectives, ainsi qu'une balayette et une poubelle dans les chambres.

COMMENT ?

Un des facteurs pour que l'atelier porte ses fruits est la participation des résident·es. Une des clés pour réussir à faire venir le plus de personnes est le prétexte choisi pour animer l'atelier. Un atelier «ménage» risque d'être peu attractif, alors qu'un atelier cuisine «grande paëlla» intégrant le ménage de la cuisine à la fin rencontrera plus de succès. D'une part car il s'agit d'une activité conviviale. D'autre part car de nombreux·ses résident·es ont des difficultés financières qui font qu'accéder à de la nourriture, qui plus est de bonne qualité, est une priorité. Une deuxième clé se situe dans le plan de communication. Il est important de communiquer avec les résident·es avec des codes graphiques/de langage qui leur sont familiers et autorisant plutôt qu'institutionnels. (des affiches d'inspiration sont disponibles sur le site https://chaire-mutation.ensad.fr/outils).

Quand ?	Quoi ?	Qui ?
Mois - 1	Réunion d'organisation des ateliers (dates, thématiques, répartitions des agent·es, etc.)	accueil, service, restauration, DUG, gouvernant·e
Mois - 1	Préparer la communication (affiche) Lancer un appel à communication sur *My Résidence* pour identifier qui fera les affiches de communication (un·e résident·e ? Si c'est le service comm : s'inspirer des affiches de la chaire pour être proche des codes de communication des résident·es)	Canal de communication adapté aux usages et résident·es gouvernant·e
Semaine - 2	Création de l'affiche et communication de l'événement (affichage papier dans la résidence + affiche et mot sur *My residence*)	service communication OU résident·e
Jour - 2	Rappel de communication (affiche + mot sur *My residence*)	service communication OU résident·e
Jour J	Atelier	accueil OU service OU restauration + résident·es
Jour + 1	Diffusion de l'atelier (publication de photos + mot sur *My residence*)	résident·e

ORGANISATION ANNUELLE

Le groupe de travail a imaginé quatre ateliers sur l'année : deux ateliers cuisines se terminant par un nettoyage des cuisines collectives et deux autres événements centrés sur l'entretien du logement. Cette programmation annuelle a été construite dans l'objectif de donner envie de participer aux ateliers, en couplant la dimension d'apprentissage à celle de la rencontre, de la convivialité et du divertissement.

Date	Thème	Animé par	Détail de l'atelier
Septembre semaine d'intégration (pour l'arrivée des résident·es)	**Goûter/Soirée Crêpes** (entretien des cuisines collectives)	 agent·e de service	- comment utiliser les équipements des cuisines collectives ? - comment nettoyer les équipements des cuisines collectives ? - comment entretenir plus généralement les cuisines collectives ?
Novembre (une fois familiarisé·e et installé·e dans le logement)	**Goûter/Soirée Projection** vidéos sur l'entretien des chambres réalisées par le service communication et un·e agent de service avec un·e résident·e en acteur·ice (entretien du logement)	 agent·e de service	- que faut-il nettoyer ? (vmc, frigo, arrière du frigo, bonde, toilette, etc.) - avec quels produits ? (peu cher et écologique) - comment nettoyer ? (gestes, fréquences, conséquences...)
Février (pour les arrivées du 2nd semestre, erasmus par exemple)	**Chili sin carne** cuisiner un repas moins de 5€ sans four (entretien des cuisines collectives et cuisiner avec les équipements présents)	 agent·e de restauration	- comment faire des repas équilibrés et peu cher sans four - comment utiliser/nettoyer les équipements des cuisines collectives ? *> À la fin de la soirée, un livre de recettes à remplir naît ?*
Mai (pour préparer l'état des lieux de sortie)	**Goûter/Soirée projection** vidéos sur l'entretien des chambres réalisées par le service communication et un·e agent de service avec un·e résident·e en acteur·ice (entretien du logement)	 agent·e de service agent·e d'accueil	- que faut-il nettoyer ? (vmc, frigo, arrière du frigo, bonde, toilette, etc.) - avec quels produits ? (peu cher et écologique) - comment nettoyer ? (gestes, fréquences, conséquences...)

FAQ

Et si on faisait appel à des prestataires/associations extérieures pour animer des ateliers en soirée ?

Le but des ateliers est à la fois technique (améliorer l’entretien des espaces communs et des chambres) mais également social (développer les échanges entre agent·es et résident·es). En faisant appel à des perstataires extérieurs uniquement l’objectif technique sera atteint. Alors que c’est pourtant cette valeur ajoutée (l’accompagnement social) que les services du Crous proposent en plus des autres organismes de logement étudiants. C’est pour cela qu’ils et elles sont engagé·es. Mieux vaut soulager leurs interventions purement techniques pour leur permettre cet accompagnement et non l’inverse.

ET ON POURRAIT AUSSI FAIRE ...

Des vidéos pédagogiques à disposition

Pour que le contenu des ateliers soit disponible et visible en dehors de ces temps-ci, des vidéos «tuto» pourraient être réalisées par le service communication avec un·e résident·es. Le fait que ça soit un·e résident·e qui explique comment faire le ménage chez soi permet de se projeter et de facilement s'approprier les astuces recommandées. Ces vidéos «tuto» pourrait ensuite être sous forme de QR Code, scannable sur *My Residence* ou dans le kit d'accueil à la résidence.

Un kit ménage d'accueil

Et si proposait des kits ménage d'accueil comme celui de Lille. Ça permettrait de donner des produits de base pour démarrer l'entretien du logement. Dedans, on pourrait y mettre le QR Code des vidéos tuto !

Kit d'entretien Crous de Lille

DIY entretien

Dans les thèmes d'ateliers, il pourrait aussi y avoir un atelier pour fabriquer ses produits d'entretien ? Sa lessive ? On fabriquerait ensemble en grande quantité et on diviserait par le nombre de participant·es comme ça, ça sera vraiment pas cher et en quantité sur-mesure en fonction de ses besoins.

Des équipements à disposition

On pourrait laisser des équipement de ménage encombrant à disposition comme des balais, serpillières, seau, dans les cuisines collectives. Ça permettrait de pouvoir nettoyer ou d'inciter plus à nettoyer si on renverse des choses ou ou si on salit les cuisines (plutôt que de retourner dans sa chambre au bout du couloir chercher les équipements nécessaires).

Régie à la résidence St-Jacques, Paris

Cuisine collective à la résidence St-Jacques, Paris

L’état des lieux

Réinstaurer les états des lieux en présentiel

LE PROJET

La dématérialisation des états des lieux -pour des questions de logistique (trop de résident·es à accueillir par rapport au nombre d’agent·es) mais aussi favorisée par la crise sanitaire- a été remise en question. D’une part, certaines équipes ont rappelé que l’état des lieux contradictoire, en présentiel, est une obligation légale. D’autre part, les équipes ont aussi rappelé que l’état des lieux fait partie des moments clés où les résident·es rencontrent les personnels et découvrent leur logement : en ce sens, il constitue l’occasion d’une véritable médiation technique, où les agent·es peuvent expliquer comment utiliser les équipements du logement, les nettoyer et les entretenir.

POURQUOI ?

- Etre conforme à la loi, protéger les résident·es et le Crous
- Éviter les erreurs et oublis (et donc les litiges) liés au pré-remplissage
- Accueillir et rencontrer les résident·es pour leur permettre d’identifier les personnes ressources du Crous
- Rendre visibles les agent·es de maintenance et d’entretien
- Instaurer un respect mutuel en mettant des visages sur les un·es et les autres
- Expliquer comment le logement et ses équipements fonctionnent, comment les entretenir et les nettoyer pour éviter les facturations à la sortie du logement

QUI FINANCE ?

Le Crous devra prendre en compte l’embauche d’étudiant·es en renfort (déjà en place dans certaines résidences)

OÙ ?

A instaurer progressivement dans toutes les résidences du Crous de Strasbourg

Numériser l'état des lieux

LE PROJET

Une autre difficulté a été soulignée par les agent·es : les écarts fréquents entre l'état des lieux de sortie et l'état des lieux d'entrée, alors que celui-ci devrait être le même. Ces écarts génèrent des tensions entre les équipes et les résident·es, nuisant à l'image du Crous. La numérisation des états des lieux a alors été avancée comme une piste d'amélioration du processus global, ainsi que pour pouvoir capitaliser les données sur les logements, anticiper les interventions, avoir une vision du parc et de son évolution, utile à la planification pluriannuelle de la maintenance et à la rédaction des nouveaux programmes architecturaux.

POURQUOI ?

- Avoir un suivi de l'état du logement
- Identifier les interventions, les planifier, les anticiper, pouvoir les quantifier
- Pouvoir faire des photographies du logement à associer à l'état des lieux
- Pouvoir actualiser l'état des lieux en fonction des interventions réalisées dans l'année
- Réduire les écarts entre l'état des lieux de sortie et l'état des lieux d'entrée
- Ne plus avoir à saisir les états des lieux et ainsi libérer le temps des agent·es d'accueil et du secrétariat
- Envoyer l'état des lieux par mail, dans la foulée au/à la résident·e
- Avoir une vision globale du parc et de son évolution
- Pouvoir établir un plan de maintenance des résidences
- Ajuster les programmes architecturaux en fonction des problématiques recensées

QUI FINANCE ?

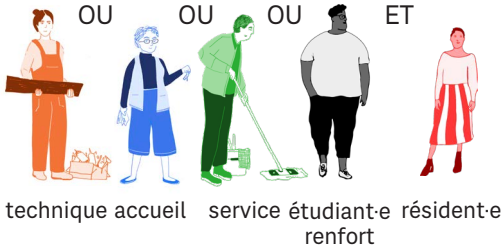
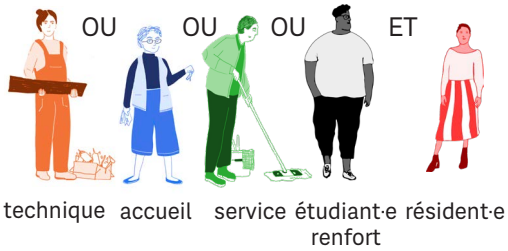
Le Cnous (Sous-Direction du Numérique) est en train de travailler sur le sujet. C'est l'interlocuteur auquel il faudrait faire remonter les besoins et qui pourrait mettre en place l'outil.
Les tablettes peuvent d'ores et déjà être financées par le Crous, comme c'est le cas dans d'autres régions.

OÙ ?

A instaurer progressivement dans toutes les résidences du Crous de Strasbourg

COMMENT ?

Le premier axe de réflexion a consisté à identifier les étapes clés du processus d'état des lieux en présentiel, afin de le concevoir comme un premier temps de médiation technique. La numérisation des états des lieux viendrait alors faciliter ce processus : il s'agirait de remplacer les feuilles actuellement utilisées par des tablettes, associées à un logiciel dont les fonctionnalités répondraient aux besoins des Directions d'Unités de Gestion, des équipes techniques et des services du patrimoine.

Quand ?	Quoi ?	Qui ?
Avant l'état des lieux de sortie	**Formation par les équipes techniques pour les personnes qui ne l'ont jamais fait** (avec «vidéo tuto» existantes à l'appui)	
Etat des lieux de sortie	**Remplissage de l'état des lieux de sortie avec le·a résident·e.** Un pré-état des lieux peut-être proposé en amont pour que le·a résident·e ait le temps de remettre son logement en état et ne soit pas facturé à la sortie.	
Après	**Interventions par l'équipe technique (réparations et mise à jour de l'état du logement)** Si toutes les interventions n'ont pas pu être faites avant l'état des lieux d'entrée, les interventions à prévoir sont consignées et seront planifiées avec le·a résident·e. Cela est l'occasion de lui montrer les plateformes utilisées (*My residence*, Mesrendez-vous)	
État des lieux d'entrée	**Remplissage de l'état des lieux d'entrée avec le.a résident·e, avec l'état des lieux de sortie à l'appui**	
En cours d'année	**Suivi et actualisation de l'état des lieux avec le·a résident·e**	

FAQ

Comment on fait pour faire du présentiel quand toustes les résident·es partent et arrivent en même temps ?

L’un des premiers leviers à mobiliser est d’organiser les arrivées par un système de rendez-vous. Les premiers essais ont été très concluants, y compris sur des résidences de grande taille. L’ensemble de l’équipe d’une résidence doit se mobiliser sur les semaines de rentrée pour effectuer cet accueil. Enfin, des renforts étudiants doivent être prévus.

Comment on fait pour réduire les écarts entre l’état des lieux de sortie et d’entrée ?

Il faudrait que les agent·es et les étudiant·es en renfort soient formé·es par les équipes techniques... Parce qu’on a pas les mêmes métiers, il y a un regard technique auquel il faut être sensibilisé. Et puis ce qui est bien aussi, c’est de faire une vérification 48h à l’avance pour s’assurer qu’on est prêt.

Peut-on garder un pré-remplissage pour gagner du temps ?

Le préremplissage est un risque : on a tendance à ne pas vérifier correctement. L’idéal c’est d’avoir l’état des lieux de sortie, pour avoir l’état du logement sous les yeux mais de remplir et vérifier systématiquement avec les résident·es.

ÉQUIPE PROJET
Qui ?

L'équipe projet a rassemblé des agent·es qui souhaitaient réfléchir à une évolution possible de leurs manières de faire. Directeur.ices d'unité de gestion, adjoint·es, agent·es technique, d'entretien et d'accueil, responsable de la maintenance, équipe des services du patrimoine et de la vie de campus oeuvrant dans différentes résidences ont ainsi pu partager leurs problématiques et entendre le point de vue de chacun·e. La mise en confiance du collectif semble avoir été rendue possible par la présence de pairs, qui permet de se sentir légitime dans le groupe et mieux compris·e, tout en offrant l'opportunité de se nourrir de la diversité des contextes et des expériences des autres. Cette confiance est d'autant plus importante qu'elle permet un passage de relais aux équipes de terrain, pour pouvoir faire avancer les projets.

Lionel Langlois-Roussel
Responsable de la maintenance
et l'exploitation

Annie Brichler
Assistante d'accueil
et secrétariat

Véronique Wendling-Murer
Gestionnaire d'accueil

Mélanie Fraisse
Chargée de projet
Vie de Campus

Chadia Briand
Chargée opération
patrimoine

Régis Geiger
Directeur de site

Joanna Moench
Chargée d'opérations
patrimoine

Niculina Durringer
Directrice de site

Khadija Ghellaf
Directrice adjointe

Patrick Sanchis
Agent technique

Bénédicte Letscher
Responsable service
logement

Lucas Bonnet
Conducteur de travaux

Marion Feidt
Responsable constructions
et patrimoine immobilier

Agathe Chiron
Designer (Chaire)

Lola King
Directrice hébergement
Clous

Sylvain Bouffay
Directeur Clous
Strasbourg

Marion Serre
Architecte chercheuse
(Chaire)

Lucie Lecoq-Simon
Référente qualité
de l'hébergement

Estelle Scheel
Directrice de site

Sevgi Uzun
Agente d'accueil

Sophie Roussel
Directrice générale Crous
Strasbourg

Marjolaine Ambry
Agente de service

Baptiste Sangouard
Conducteur de travaux

Lida Hashemnejad
gouvernante

Valérie-Anne Bon
Directrice de site

Chloé Perreau
Designer (Chaire)

Ousmane Wade
Directeur de site

POUR ALLER PLUS LOIN

Dans le cadre du laboratoire de recherche de l'école des Arts Décoratifs, l'équipe de la chaire produit des articles scientifiques où les résultats issus du terrain sont mis en discussion et en perspective avec d'autres études et expériences. L'objectif étant de renforcer les connaissances tant pour la production des logements étudiants que pour d'autres institutions confrontées aux mêmes problématiques.

Résumé :
Dans le contexte actuel de crise écologique et environnementale, la maintenance est de plus en plus présentée comme une alternative à l'innovation et au progrès, généralement associés à la croissance et à la consommation. De nombreuses enquêtes témoignent de ce potentiel, jusqu'à en démontrer la portée politique. En plus de produire un matériau empirique inédit, elles contribuent à remettre sur le devant de la scène l'ensemble des objets et des pratiques invisibilisés. Cet article vient s'ajouter à cette collection d'études de cas en investiguant le terrain des résidences universitaires du Crous (Centres Régionaux des Œuvres Universitaires). Outre le fait d'enrichir les connaissances sur les systèmes techniques et le travail réalisé par les agent·es, ce cas d'étude constitue l'occasion d'interroger les relations que les autres usager·ères, notamment des résident·es, entretiennent avec les objets techniques ainsi qu'avec celleux qui sont chargé·es de les maintenir en état.

L'ARTICLE SERA DISPONIBLE APRÈS PARUTION PUBLIQUE

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Retrouver le travail de la chaire sur le site internet :

https://chaire-mutation.ensad.fr/

Chaire de formation et de recherche « Mutation des Vies étudiantes »
2023-2024

Réalisation du carnet
Agathe Chiron, Chloé Perreau, Marion Serre

Porteurs du projet

école des arts décoratifs paris

les Crous

Cette brochure a été réalisée avec les équipes du Crous de Strasbourg

Crous Strasbourg

Soutenu par

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Liberté
Égalité
Fraternité