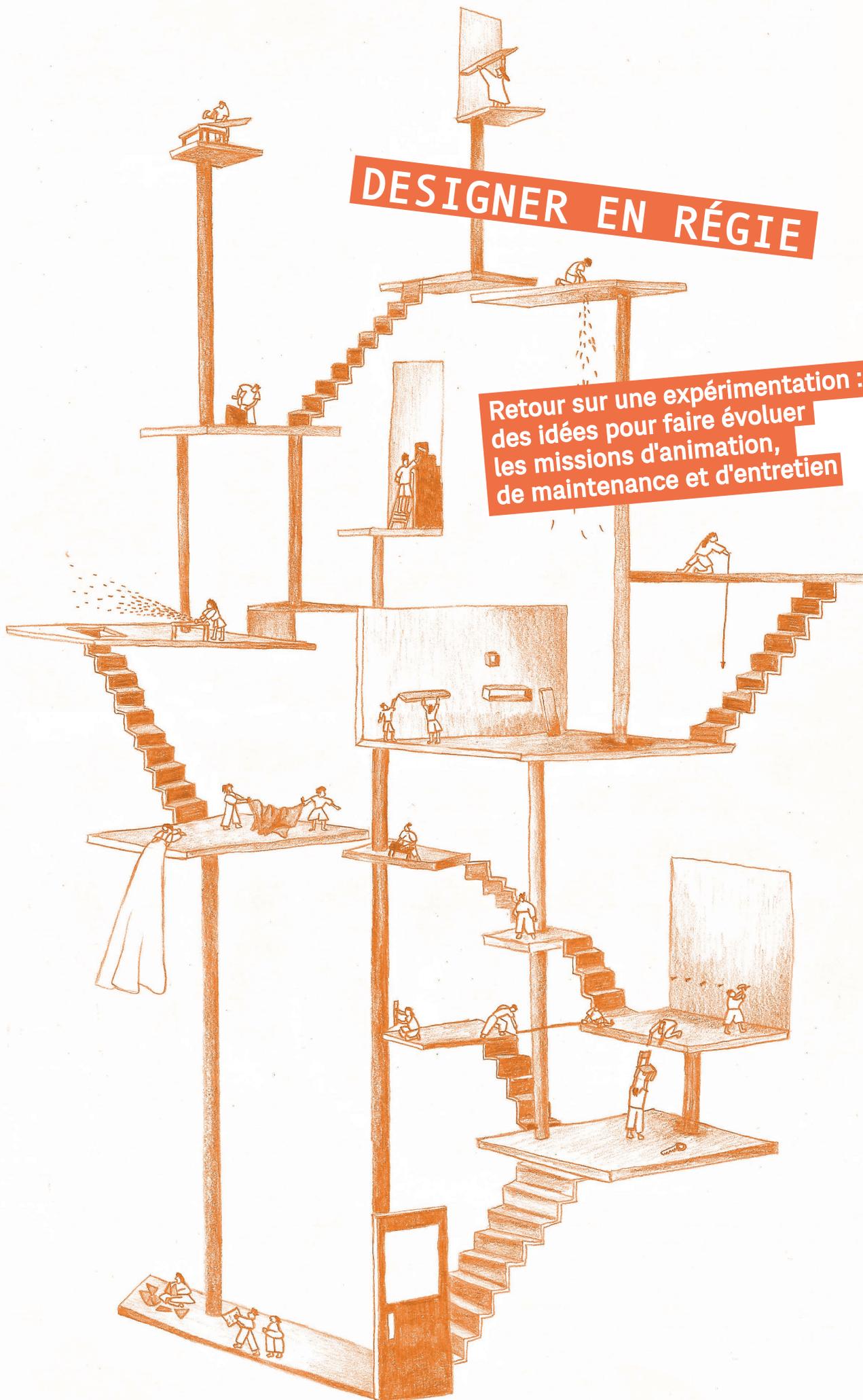


DESIGNER EN RÉGIE

Retour sur une expérimentation :
des idées pour faire évoluer
les missions d'animation,
de maintenance et d'entretien



ÉDITO

Fraîchement arrivés dans une résidence universitaire, de nombreux-ses étudiant-es ne savent pas faire la cuisine, faire leur ménage, bricoler, utiliser les espaces communs d'autant plus quand iels découvrent un pays dont les codes culturels ne sont pas les mêmes que les leurs... Pour devenir autonome, l'accompagnement à habiter apparaît nécessaire. Il permet effectivement aux étudiant-es de se sentir chez elles-eux, de s'approprier l'espace dans lequel iels vivent pour réussir leurs études et, plus largement, tisser des liens avec leurs pair-es et construire leur avenir. Plusieurs réflexions vont actuellement dans ce sens, notamment celles portant sur :

- la réintroduction des concierges proposée dans le dernier rapport fait au nom de la mission d'information sur les conditions de la vie étudiante en France sur l'accompagnement des étudiants (Lafon, 2021)
- le dispositif des étudiant-es référent-es mis en place durant la crise sanitaire pour lutter contre l'isolement des étudiant-es est actuellement réadapté pour être plus étroitement associé aux services chargés de l'animation de la vie étudiante
- le renforcement des étudiant-es en service civique pour faire vivre les espaces communs, la mobilisation de la CVEC pour accompagner les étudiant-es au quotidien, les sensibiliser et favoriser l'accès à la santé, au sport, à l'art, à la culture et aux loisirs

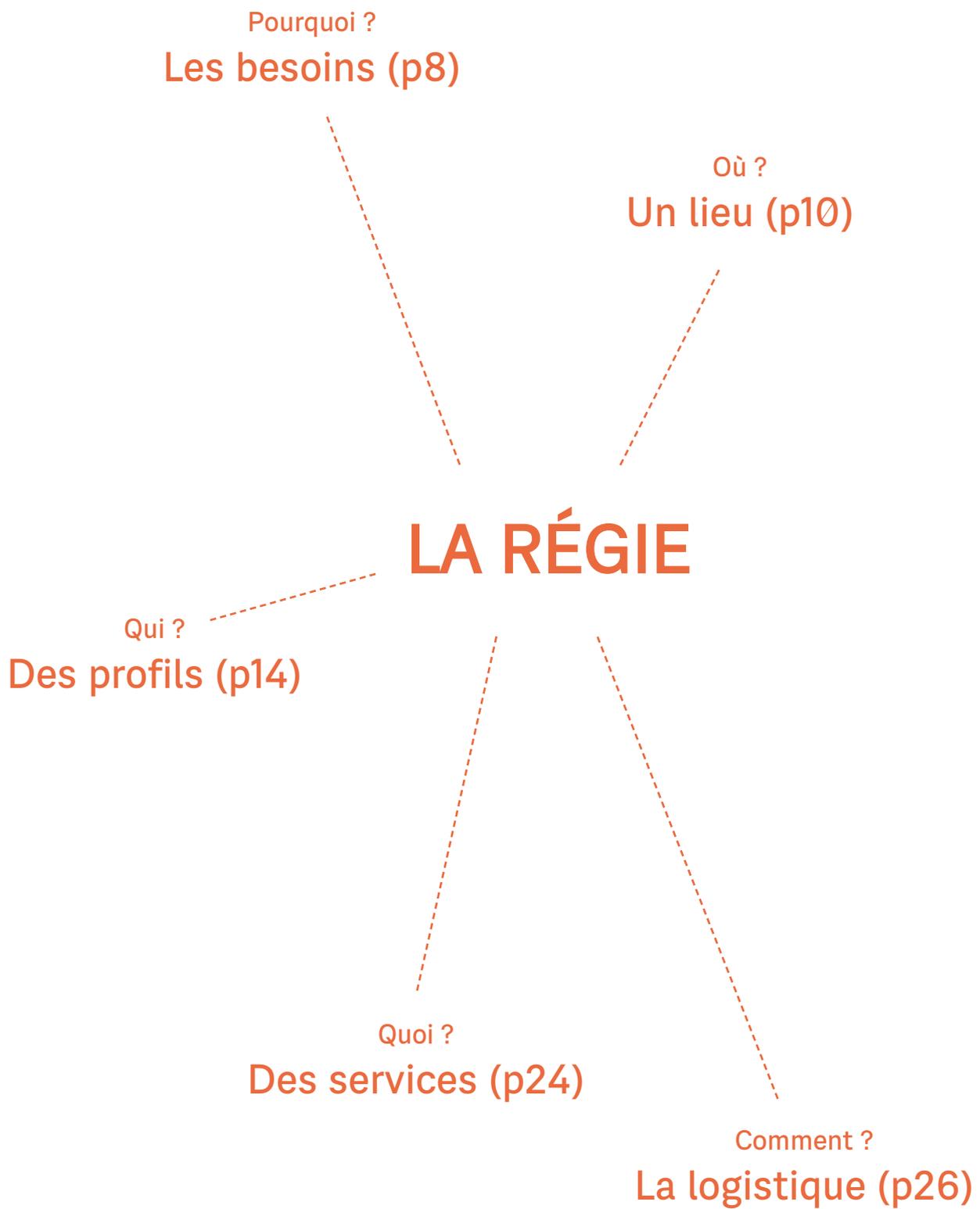
Dans ce contexte en cours de transformation, la chaire a expérimenté un nouveau métier : "designer-euse en régie". Ce nouveau métier interroge les manières dont il est possible de replacer la maintenance au cœur de l'expérience de ceux qui habitent les espaces. Comment permettre aux résident-es de bénéficier du savoir des agent-es techniques pour participer à une maintenance du quotidien ? Comment associer étroitement le soin porté aux choses et le soin porté aux usager-ères, dans leur cadre de travail pour les agent-es et de vie pour les résident-es ? Plus généralement, dans tout projet porté par une institution publique, comment associer les logiques d'investissement à celles de fonctionnement pour que les usages participent à l'amélioration et au maintien du bâti plutôt qu'à son usure ?

Ce fascicule a été conçu comme un retour d'expérience. Premièrement, il décrit les besoins recueillis auprès des équipes de direction, des agent-es, des résident-es auxquels la figure du / de la designer-euse en régie pourraient répondre. Ensuite, il donne à voir les profils recrutés, le lieu -« la régie »- où iels se sont installés, les services proposés, la logistique que l'expérimentation a nécessité.

L'ensemble de ces éléments peut être lu de deux manières :

- comme une source d'inspiration dans laquelle piocher pour renforcer les missions de médiation des agent-es d'accueil, techniques et d'entretien (par exemple, en créant un lieu dédié au bricolage avec des permanences tenues par les agent-es...)
- comme une méthode à adapter au contexte dans le cas où l'on chercherait à mettre en place un-e designer-euse en régie dans une résidence, durant une période donnée (par exemple si l'on porte un projet de réhabilitation et que l'on a besoin d'un relai terrain complémentaire durant quelques mois...)

Bonne lecture !



Pourquoi ? / Les besoins

Cette expérimentation est le fruit d'une réflexion sur les métiers au sein du Crous. Il s'appuie sur des enquêtes de terrain conduites auprès de l'ensemble des équipes et des résidentes et résidents qui nous ont fait remonter leurs besoins et leurs vécus.

On fonctionne de manière un peu administrative : l'étudiant-e a une chambre, qu'on lui attribue, et il ou elle y vit. Après son séjour il ou elle restitue la chambre dans son état d'origine. Or au-delà de ce que requiert l'administration on pourrait aussi apporter une certaine touche, des manières de personnaliser les espaces.

Équipe de direction du site



Le métier d'agent d'accueil évolue énormément ces dernières années, on a plus de dossiers dématérialisés, beaucoup plus de saisie, plus de travail administratif moins d'accueil physique. Avant c'était un accompagnement de l'étudiant-e. Notre coeur de métier se perd. On y reviendra, car il y aura ce manque à un moment donné.

Agent-e d'accueil



Le problème c'est qu'on a beaucoup de turn-over. Les agent-es ne sont pas connu-es par les étudiant-es et n'ont pas le temps d'apprendre à connaître le site. Ça ne facilite pas le respect des un-es et des autres.

Agent-e d'entretien



C'est vrai que les espaces communs c'est un vrai point fort dans les cités, on voit tous leur intérêt là où ça n'existe pas. Dans toutes les résidences construites dans les années 70 avec les bailleureuses : nous manquons de salles de convivialité, de travail.

Équipe de direction générale



Dès que j'ai pu, j'ai déménagé, j'ai pris un studio. Maintenant ça fait 4 ans et je regrette parce que je me rend compte que je n'ai rencontré personne et que je me suis isolée et vachement fragilisée finalement. C'était un piège de vouloir tout comme une vie de vieille avant l'heure.



Résident-es

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 ne lui ai pas facturé. Notre rôle c'est de les aider au maximum.



Agent-e technique

On s'est aperçu qu'on a besoin d'une compétence d'aménagement intérieur à part : les archis n'arrivent pas à appréhender des logements si petits. Ils ont l'habitude de faire des T3, T4, alors que dans un logement de 9m2 le moindre centimètre à son importance.



Équipe de direction du patrimoine

On gère trop de sites en même temps pour pouvoir créer une relation de proximité avec les étudiant-es. On aurait besoin de s'appuyer sur des relais-terrain, par exemple en favorisant les étudiant-es référent-es, l'embauche d'étudiant-es sur les évènements organisés, les partenariats avec des animateur-ices et éducateur-ices extérieur-es.



Équipe de la vie étudiante

Où ? / Le lieu

Au cours de l'expérimentation, nous nous sommes rendues compte que le lieu de permanence des designer-euses régisseur-euse - que nous avons appelé « la régie » - est devenu un véritable espace ressource tant pour les résident-es que pour les agent-es. Les résident-es s'y rendaient fréquemment pour chercher un outil ou du matériel, bricoler sur place, récupérer un colis, demander de l'aide pour un CV, imprimer, faire remonter un problème technique dans leur chambre... Ces activités sont aussi apparues comme des prétextes à l'échange pour les résident-es qui se saisissaient de l'opportunité pour confier leurs difficultés. Réciproquement, cela permet aux équipes du Crous d'être informées des problématiques (précarité, santé mentale...) des résident-es.

Une régie doit se situer :



DANS LA RÉSIDENCE

Pour être accessible et centrale



PROCHE DE L'ENTRÉE

Pour être proche des flux et faire du lien avec les résident-es et agent-es

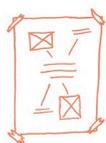
Afin d'être accessible et identifiée par tout le monde, elle doit être rendue visible.

Une régie doit être identifiée par :



UNE SIGNALÉTIQUE

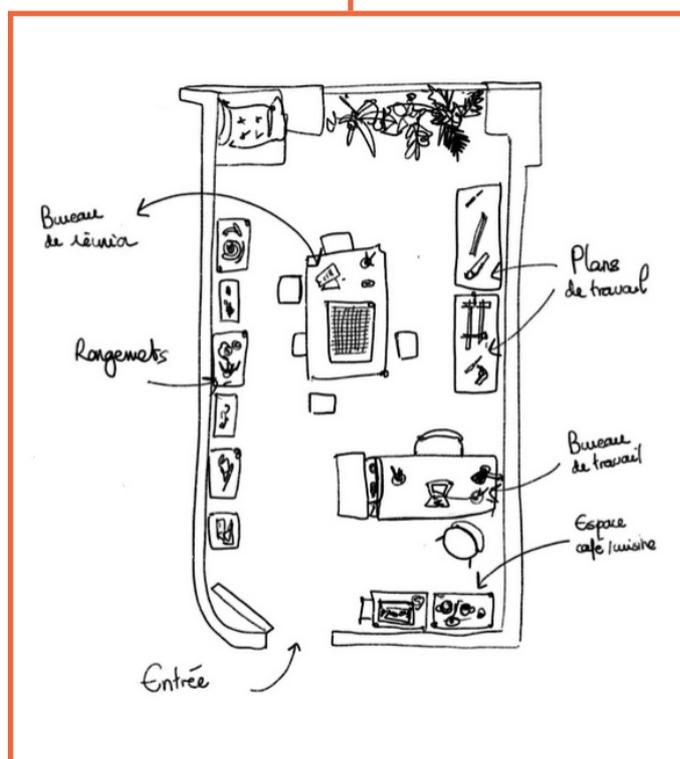
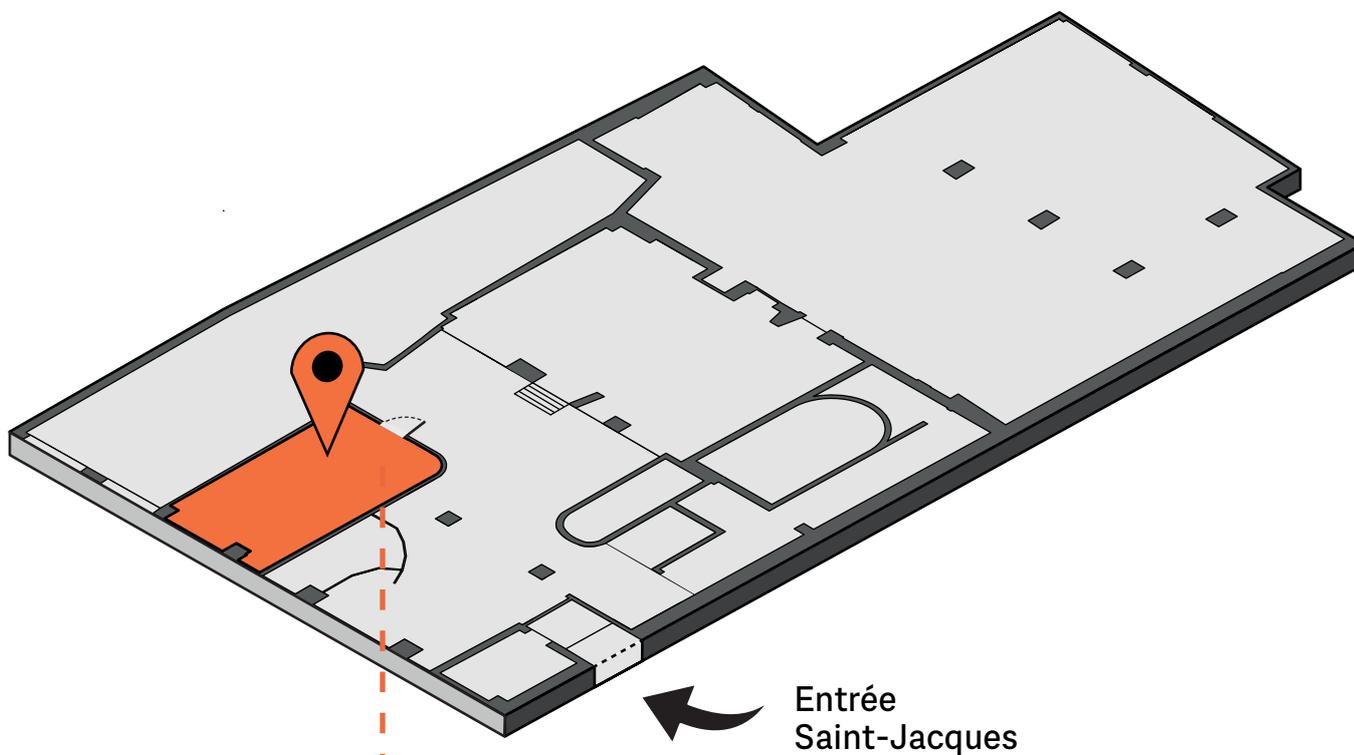
Pour être visible. (un panneau, une affiche ou une couleur de porte différente des autres par exemple)



UN AFFICHAGE

Pour communiquer sa fonction, ses horaires et ses services

Exemple à Saint-Jacques :



Où ? / Le lieu

Son aménagement doit permettre divers activités : du bricolage, des moments conviviaux, du travail sur ordinateur, etc. Il est donc important, que l'aménagement rende visible des espaces avec des fonctions spécifiques. Son volume doit être adapté aux activités en questions.

Une régie contient :



1 GRAND BUREAU

Pour travailler seule ou à plusieurs



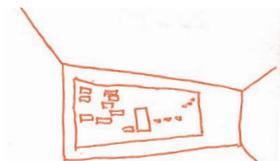
4-5 CHAISES

Pour travailler seule ou à plusieurs



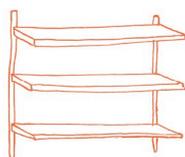
1 PLAN DE TRAVAIL MIN.

Pour bricoler



1 MUR APPROPRIABLE

Pour écrire, accrocher des images, plannings, dessins, photos et travailler seule ou à plusieurs



DES RANGEMENTS

Pour ranger les outils, matériaux, dossiers, etc



UN ESPACE DISCUSSION

Pour accueillir des résident·es



Régie de la résidence St-Jacques, Paris (14e)



Régie de la résidence St-Jacques, Paris (14e)



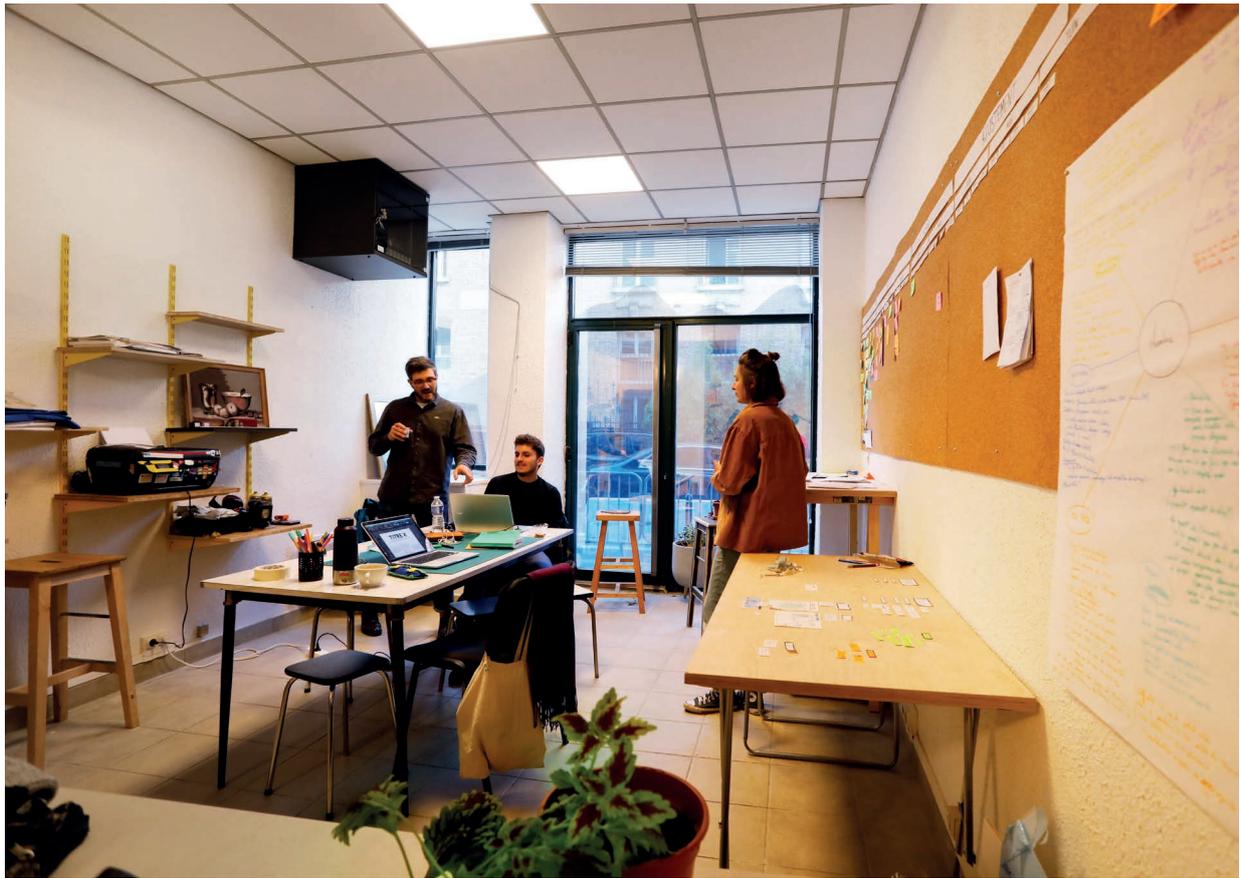
Apéro création d'une map du quartier à la régie St-Jacques, Paris (14e)



Atelier de travail avec l'équipe d'accueil et de direction à la régie St-Jacques, Paris (14e)



Atelier de pancartes de manifestation à la régie St-Jacques, Paris (14e)



Régie de la résidence St-Jacques, Paris (14e)



Espace ressourcerie et objets communs de la régie St-Jacques, Paris (14e)



Espace d'affichage de la régie St-Jacques, Paris (14e)

Qui ? / Les profils

Afin de questionner une évolution possible des métiers d'animation, de maintenance et d'entretien, nous avons travaillé avec quatre designer-euses régisseur-euses aux profils et compétences variées. Nous avons identifié des savoir-être favorisant les échanges et la confiance avec les résident-es, ainsi que des savoir-faire favorisant l'accompagnement à habiter.

Les «savoir-être» pour prendre soin des usager-ères :

EST À L'ÉCOUTE

Savoir regarder l'environnement et écouter les personnes est apparu essentiel pour comprendre comment le système évolue. L'enjeu consiste à savoir observer les espaces, les usages, les formes de gouvernance pour accompagner les demandes, les faire évoluer et ainsi poser un diagnostic pour définir les actions à conduire.

PENSE SYSTÈME

Être conscient que les actions conduites s'inscrivent dans un système d'acteurs, d'espaces, d'objets est une compétence clé. En effet, les réponses apportées par le designer en régie ne doivent pas être uniquement spatiales mais refléter une pensée systémique contribuant au bien-être des agent-es et des étudiant-es.

FÉDÉRE

Il faut être capable de constituer un carnet d'adresses des étudiant-es et des équipes du Crous, de trouver les bons modes de communication pour les rassembler et d'animer des ateliers. Savoir créer des partenariats permet d'inviter des intervenant-es extérieur-es pour animer des ateliers en dehors de son champ de compétence.

EST SENSIBILISÉ-E

Pour être au plus près de la réalité des étudiant-es, il faut avoir vécu leur vie récemment. S'être installé-e dans un logement seul-e, avoir appris à gérer les tâches domestiques, etc. Les étudiant-es sont davantage en confiance avec leurs pairs et communiquent plus facilement avec elles-eux car ils utilisent les mêmes canaux de communication, ont une culture contemporaine en commun, etc.

EST DISPONIBLE

Être capable d'adapter ses horaires de travail à ceux des étudiant-es est incontournable. Les animations et ateliers doivent être proposés en soirée, le week-end, entre midi et deux... La disponibilité et l'ouverture doivent être perceptibles pour que les étudiant-es viennent au contact et apprécient d'être sollicité-es. À titre d'exemple, les horaires peuvent être entre 3 à 5 jours par semaine incluant des week-end et des soirées (jusqu'à 22h) pour s'adapter au rythme des étudiant-es.

EST AUTONOME

La personne missionnée doit savoir œuvrer avec l'appui des agent-es, tout en étant autonome. En d'autres termes, elle doit être capable de s'adapter aux modes de fonctionnement et aux codes des Crous, tout en conservant un fort esprit d'initiative pour rendre possible de nouvelles formes d'action, pouvant bousculer les modes de fonctionnement habituel.

En plus de ces capacités et savoir-être, la-le designer-euse en régie maîtrise la conception, la construction, la médiation et/ou l'organisation d'événement. L'essentiel est qu'iel maîtrise des savoir-faire favorisant l'accompagnement à habiter. Le cas échéant, les Crous peuvent choisir un binôme de compétences ou la-le designer-euse en régie s'appuiera ponctuellement sur des intervenants extérieurs pour assurer d'autres missions.

CONCEPTION

Cette compétence est nécessaire si l'enjeu consiste à traduire des besoins...

Pour cela, le profil recherché a des compétences de dessin et de conception de projet (design, architecture). Centré-e sur l'amélioration de petits espaces, sa capacité à projeter est "au centimètre". Par exemple, il sait identifier que les étagères doivent être agrandies pour y glisser des classeurs A4 plutôt que des livres de poche, voir qu'il manque des crochets pour les torchons dans les cuisines collectives, proposer un module combinant assise et rangement pour optimiser un espace commun, etc...

MÉDIATION

Cette compétence est nécessaire si l'enjeu consiste à créer du lien avec les résident-es et entre elleux.

le profil rechercher doit maîtriser des outils participatifs comme l'animation d'ateliers, la communication non-violente, la résolution de conflits ainsi que des outils de communication (affiches, flyers, réseaux...). Iel sait choisir les activités avec les usagers, en incluant leurs savoirs. Par exemple, en identifiant des étudiant-es et/ou des agent-es passionné-es par un domaine (couture, cuisine, bricolage), iel pourra mettre la régie à leur disposition et rendre ainsi possible son appropriation.

CONSTRUCTION

Cette compétence est nécessaire si l'enjeu consiste à réaliser des objets (en bois, métal ou autre), les réparer, bricoler.

Pour cela, la personne en charge de la mission aura besoin d'une régie dont le fonctionnement se situe à la croisée d'une ressourcerie et d'un espace technique. Elle est une ressource tant pour les agent-es qui travaillent avec le-la designer-euse pour améliorer l'usage et le confort des lieux, que pour les étudiant-es qui ont besoin de matériel, de petits aménagements, de convivialité.

La régie est également un outil qui peut contribuer à la sortie de l'isolement et permettre d'amorcer des

ÉVÈNEMENTIEL

Cette compétence est nécessaire si l'enjeu consiste à organiser des événements festifs, artistiques, culturels rassemblant un public varié.

le profil recherché sait construire une programmation de conférences, de projections, d'événements festifs, artistiques et culturels sur l'année, répondant aux préoccupations des étudiant-es qu'iel cotoie sur site au quotidien. Pour ce faire, iel sait s'appuyer sur des interventions extérieures. Iel a donc une compétence avérée en terme de logistique (organisation des événements) et dans la création de partenariats et d'animation de réseaux.

Qui ? / Les profils

Ces quatre savoir-faire sont complémentaires. On peut en avoir besoin à différents moments de l'année, en fonction des actions à conduire et en fonction des compétences déjà présentes en interne. Pour recruter les bons profils, les compétences des agent-es doivent être bien identifiées et les missions clairement définies.

Quelques exemples :

CAS N°1

Une est composée de chambres de 9m2, dans un état moyen, qui attendent d'être rénovées d'ici deux ou trois ans. En attendant, le Crous décide d'en améliorer l'aménagement intérieur.

Amira, agente technique, est à la fois un bonne médiatrice (elle sait expliquer les choses) et constructrice. C'est elle qui est chargé de piloter ces aménagements.

CONSTRUCTION

La.e designer.euse en régie sait réaliser des objets (en bois, métal ou autres), les réparer, bricoler.

Pour cela, tel a besoin d'une régie dont le fonctionnement se situe à la croisée d'une ressource et d'un espace technique. Elle est une ressource tant pour les agent-es qui travaillent avec la.e designer.euse pour améliorer l'usage et le confort des lieux, que pour les étudiant-es qui ont besoin de matériel, de petits aménagements, de convivialité.

La régie est également un outil qui peut contribuer à la sortie de l'isolement et permettre d'annoncer des discussions sur le bien-être, la réussite des études, etc...

MÉDIATION

Le designer en régie a pour objectif créer du lien entre les étudiant-es et avec les agents et d'animer la régie.

Pour cela, il maîtrise des outils participatifs comme l'animation d'ateliers, la communication non-violente, la résolution de conflits ainsi que des outils de communication (affiches, flyers, réseaux...). Il sait choisir les activités avec les usagers, en incluant leurs savoirs. Par exemple, en identifiant des étudiant-es et des agents passionnés par un domaine (cuisine, culture, bricolage), il pourra mettre la régie à leur disposition et rendre ainsi possible son appropriation et sa gestion par les usagers.

CAS N°2

La mission consiste à animer une régie en créant des événements pour améliorer le confort des espaces communs par des aménagements.

Voici les profils recrutés :

Sacha, correspond à deux casquettes :

MÉDIATION

Le designer en régie a pour objectif créer du lien entre les étudiant-es et avec les agents et d'animer la régie.

Pour cela, il maîtrise des outils participatifs comme l'animation d'ateliers, la communication non-violente, la résolution de conflits ainsi que des outils de communication (affiches, flyers, réseaux...). Il sait choisir les activités avec les usagers, en incluant leurs savoirs. Par exemple, en identifiant des étudiant-es et des agents passionnés par un domaine (cuisine, culture, bricolage), il pourra mettre la régie à leur disposition et rendre ainsi possible son appropriation et sa gestion par les usagers.

ÉVÈNEMENTIEL

La.e designer.euse en régie sait créer un lieu festif, artistique, culturel rassemblant un public varié.

Pour cela, tel sait construire une programmation de conférences, de projections, d'événements festifs, artistiques et culturels sur l'année, répondant aux préoccupations des étudiant-es qu'il consulte sur site au quotidien. Pour ce faire, tel sait s'appuyer sur des interventions extérieures, tel a donc une compétence avérée en terme de logistique (organisation des événements) et dans la création de partenariats et d'animation de réseaux.

Amin, correspond aux deux autres casquettes :

CONCEPTION

La.e designer.euse en régie a pour objectif de traduire des besoins en espaces et en objets pour améliorer le quotidien des usagers.

Pour cela, tel a des compétences de dessin et de conception de projet (design, architecture). Centre sur l'amélioration de petits espaces, sa capacité à projeter est "au centimètre". Par exemple, il sait identifier que les étagères doivent être agrandies pour y glisser des classeurs. Au plutôt que des livres de poche, voir qu'il manque des crochets pour les tisons dans les cuisines collectives, proposer un module combinant assise et rangement pour optimiser un espace commun, etc...

CONSTRUCTION

La.e designer.euse en régie sait réaliser des objets (en bois, métal ou autres), les réparer, bricoler.

Pour cela, tel a besoin d'une régie dont le fonctionnement se situe à la croisée d'une ressource et d'un espace technique. Elle est une ressource tant pour les agent-es qui travaillent avec la.e designer.euse pour améliorer l'usage et le confort des lieux, que pour les étudiant-es qui ont besoin de matériel, de petits aménagements, de convivialité.

La régie est également un outil qui peut contribuer à la sortie de l'isolement et permettre d'annoncer des discussions sur le bien-être, la réussite des études, etc...

elle est missionnée 3 jours par semaine à la régie.

Ses compétences la place dans un rôle de fédération et d'organisation qui l'amène à travailler en lien direct avec l'équipe chargée de la vie étudiante du Crous pour organiser avec les résident-es des événements (Repas interculturel, atelier création de produits ménagers, soirée ciné...).



il est missionné 3 jours par semaine à la régie.

Des compétences en écoute, conception et réalisation, l'amènent à travailler avec l'agent-e technique du Crous. Iels s'échangent des conseils, se rendent des services et des outils, bricolent, prévoient les aménagements avec les résident-es pour leur apprendre à aménager et entretenir leur logement...



ÉVÈNEMENTIEL

La.e designer.euse en régie sait créer un lieu festif, artistique, culturel rassemblant un public varié.

Pour cela, tel sait construire une programmation de conférences, de projections, d'événements festifs, artistiques et culturels sur l'année, répondant aux préoccupations des étudiant-es qu'il consulte sur site au quotidien. Pour ce faire, tel sait s'appuyer sur des interventions extérieures, tel a donc une compétence avérée en terme de logistique (organisation des événements) et dans la création de partenariats et d'animation de réseaux.

CONCEPTION

La.e designer.euse en régie a pour objectif de traduire des besoins en espaces et en objets pour améliorer le quotidien des usagers.

Pour cela, tel a des compétences de dessin et de conception de projet (design, architecture). Centre sur l'amélioration de petits espaces, sa capacité à projeter est "au centimètre". Par exemple, il sait identifier que les étagères doivent être agrandies pour y glisser des classeurs. Au plutôt que des livres de poche, voir qu'il manque des crochets pour les tisons dans les cuisines collectives, proposer un module combinant assise et rangement pour optimiser un espace commun, etc...

En ANNEXE #1, une fiche de poste d'inspiration pour installer un.e designer-régisseur.euse et/ou développer les missions des agent-es. Celles-ci demandent des adaptations spécifiques en fonction des combinaisons de casquettes choisies pour l'objectif du projet.



Conception d'une chambre avec une résidente



Dîner avec les résidentes



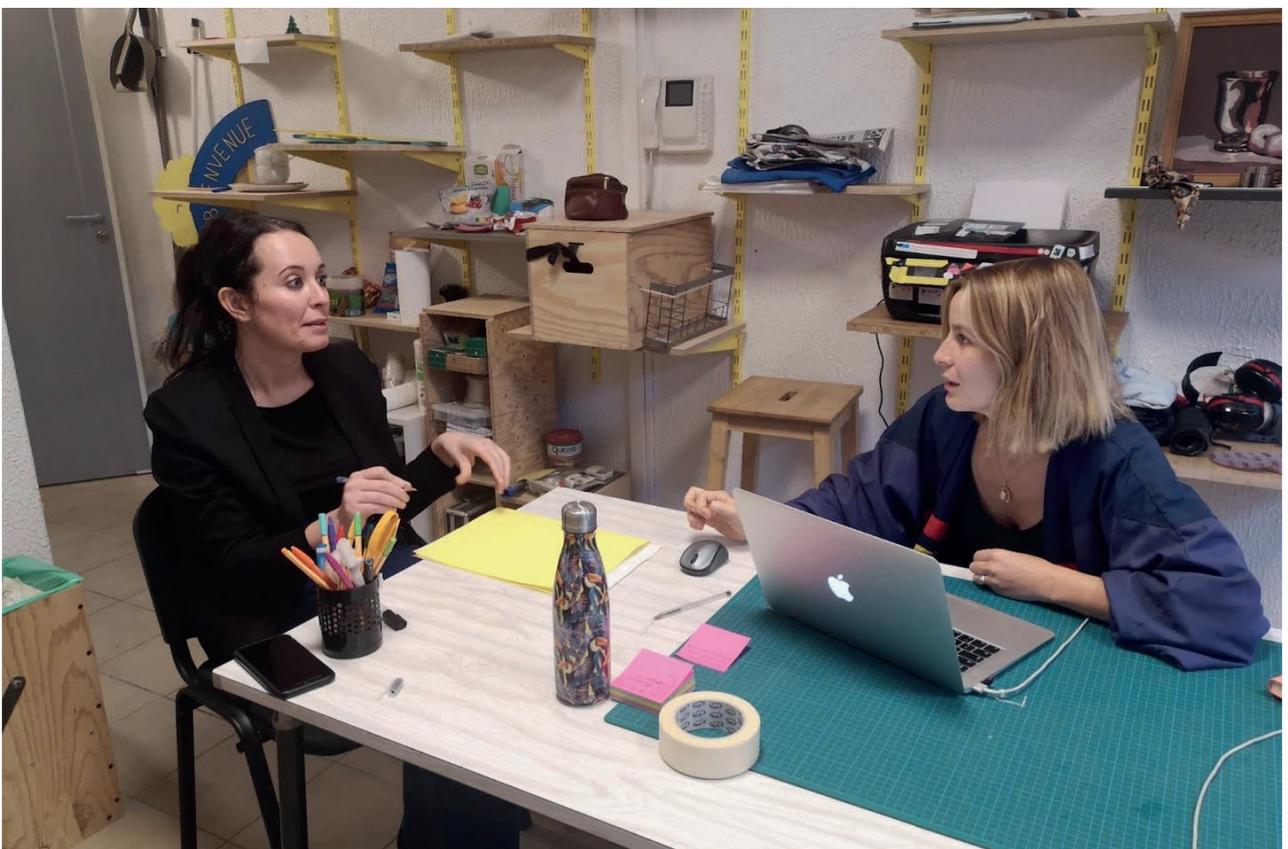
Aménagement d'un espace éphémère pour une «semaine du troc»



Atelier de réflexion avec les résident-es sur l'accueil en résidence



Projection d'un film à la résidence



Conception d'un service avec une agente d'accueil



Apéro à la résidence avec les agent-es et résident-es



Atelier de création de pancarte avec des résident-es pour une manifestation



Création d'une fresque avec les résident-es sur la vitrine de la résidence



Intervention dans une chambre



Chantier dans une chambre



Intervention dans une chambre avec une résidente



Atelier de montage de chariots avec des résident-es



Atelier de concertation avec des agent-es

Quoi ? / Les services

L'expérimentation a permis de mettre en évidence des besoins récurrents : impressions, prêt d'outils et d'électroménager, réparation, échange d'objets, récupération de colis... La régie est apparue comme un espace à la croisée d'une conciergerie et d'un atelier de fabrication : une nouvelle forme de tiers lieu, adapté aux mutations de la vie étudiante.

Les services de la régie :



OBJETS À DISPOSITION

La petite surface des chambres ne permet pas d'y ranger tout le matériel nécessaire à la vie quotidienne (aspirateur, planche et fer à repasser, balai, pèse-valise, appareil à raclettes, seau et serpillière, balai...). La régie peut là être une ressource en les mettant à la disposition des résident-es (en échange de la carte étudiante par exemple).



IMPRESSION

Durant la période d'étude, beaucoup de résident-es doivent imprimer des lettres de motivations, papiers administratifs, extraits de mémoire, etc. En proposant un service d'impression, la régie faciliterait considérablement les démarches scolaires et administratives des résident-es. A minima, elle pourrait être équipée d'une petite imprimante classique pour répondre aux demandes ponctuelles (dépannage) comme c'était le cas à la régie Saint-Jacques.



RESSOURCERIE

Un espace au sein duquel les résident-es peuvent venir déposer ou récupérer les objets ou les petits mobiliers dont iels n'ont plus l'utilité est apparu nécessaire. L'économie circulaire est très présente au sein des résidences : à l'arrivée, les résident-es ont tous les mêmes besoins (ou presque) en aménagement de base et, réciproquement, à chaque départ, les résident-es vendent ou laissent des objets dont iels n'ont plus besoin ou qu'ils ne peuvent pas déménager. La régie peut jouer un rôle clé pour faciliter ces échanges, y compris durant l'année avec l'organisation de semaines du troc par exemple (échange de vêtements, d'objets, pour changer sa garde-robe ou sa décoration).



PRÊT D'OUTIL - MAINTENANCE

Si la régie est équipée avec des outils et de la quincailleries, elle répondra à un besoin fort et fréquent d'accompagnement pour maintenir son logement au quotidien. En cela, si elle propose du prêt d'outils et de matériel associé à des actions de médiation technique (par les agent-es et/ou le.a designer.euse régisseur.euse), elle peut jouer un rôle clé pour favoriser l'appropriation de son chez-soi par les résident-es.



Espace ressourcerie et objets communs de la régie St-Jacques, Paris (14e)



Services de la régie St-Jacques, Paris (14e)

Comment ? / La logistique

Replacer les activités de réparation, d'entretien et de maintenance au coeur de la vie des résident.es demande une certaine logistique : du temps, un budget, un cadre et surtout de la liberté dans les initiatives.

Les indispensables :

UN TEMPS ET UN BUDGET

Dans le cas où un.e designeur.euse serait installée en régie, il faut savoir que c'est un processus lent : il faut au moins une année complète pour conduire des actions concrètes.

Dans le cas où ce serait les missions des agent.es qui s'orienteraient vers davantage de médiation technique, il faut anticiper le fait que le temps de changement d'une ampoule ou d'une bonde ou autre réparation sera doublé pour que, dans le temps de la réparation, soit compté le temps de médiation et de transmission de techniques.

UN CADRE ET DE LA COORDINATION

Quel que soit le modèle, une coordination régulière des actions conduites est importante pour qu'un travail transversal aux équipes (direction du site, services du patrimoine et de la vie étudiante, agent.es) soit possible.

Dans le cas où un.e designeur.euse serait installée en régie, il faut prévoir une journée de formation auprès des agent.es pour bien comprendre le fonctionnement du Crous (rôle et fonction de chacun.e, organisation hiérarchique, dépenses...).

Voir ANNEXE #2.

DES MOYENS FINANCIERS

Pour installer un.e designeur.euse régisseur.euse ou permettre aux agent.es de réaliser des aménagements dans les espaces communs ou les chambres, il faut prévoir un budget. Les crédits de la CVEC peuvent notamment être mobilisés : pour installer un.e designeur.euse régisseur.euse, pour organiser des ateliers de réparation, de bricolage, de création de petits mobiliers, pour organiser des événements...

DES OUTILS DE SUIVI

Afin de permettre des aménagements personnalisés à travers l'action d'un.e designeur.euse régisseur.euse ou des agent.es, des outils de suivi peuvent être mis en place tels qu'un carnet de santé par chambre par exemple. Ce carnet de santé permet de consigner les problèmes, les réponses apportées et le matériel technique utilisé pour garder la trace des modifications (évitant ainsi la facturation aux résident.es lors de l'état des lieux de sortie) et pour pouvoir réparer ou remplacer facilement.

Retour sur l'expérience de la régie :

Le fait d'avoir la régie, ça nous motive à vouloir améliorer la résidence, parce qu'il y a quelqu'un qui nous écoute ! Si il n'y a pas quelqu'un ou un espace où l'on peut apporter des idées, on est pas poussé à chercher des solutions, on est juste poussé à chercher des plaintes. Si il y a un espace qui peut solutionner des choses, ça pousse à la réflexion et la créativité !

Résident·e



Le designer régisseur qui était chez nous, a eu pas mal d'idées géniales. Il a actionné ce que j'appellerai son expertise : il l'a mise au service des étudiants et ça les a mis en confiance. Sa présence régulière, le fait que Théo ait 22 ans et que la plupart des résidentes aient son âge y a contribué. Il y a eu une valeur ajoutée dans son action !



Équipe de direction du site

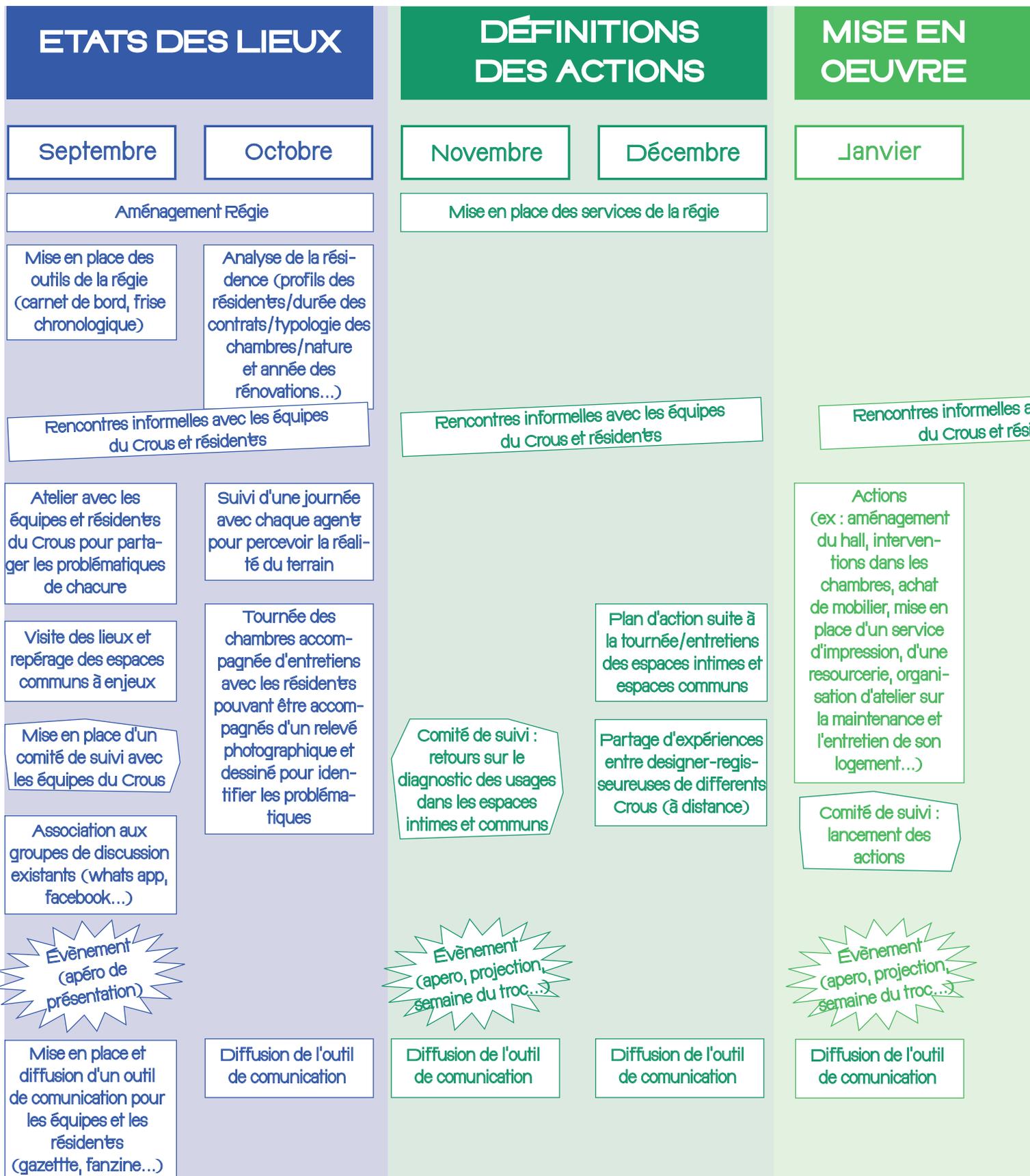
Depuis que la régie est là, il y a eu beaucoup de changements. Que ça soit les apéros, les aménagements dans les chambre ou l'apparition d'espaces plus accueillants comme le hall. Et ce qui m'a marqué c'est que j'ai même vu une différence dans les chambres qui n'ont eu aucun changement : elles sont mieux rangées, plus propres, les étudiants ont mis de la déco... C'est comme si le fait qu'il y ait des aménagements ailleurs et une présence, ça les avait motivé à s'approprier eux aussi leur chambre. Les cuisines aussi sont mieux tenues en général je trouve... C'est comme si les résidents prenaient plus soin de leur espace intime et des espaces partagés.

Agent·e d'accueil



Comment ? / La logistique

Cette frise synthétise les actions menées par les designer.euses régisseur.euses à Saint-Jacques sur une année. Elle donne une indication sur le temps nécessaire à la mise en projet (une année universitaire) et le séquençage des actions.



DES ACTIONS

Février

avec les équipes identes

Actions
(ex : aménagement du hall, interventions dans les chambres, achat de mobilier, mise en place d'un service d'impression, d'une resourcerie, organisation d'atelier sur la maintenance et l'entretien de son logement...)

Partage d'expériences entre designer-regisseuses de différents Crous (à distance)

Diffusion de l'outil de communication

OBSERVATIONS DES USAGES

Mars

Avril

Rencontres informelles avec les équipes du Crous et résidentes

Conduite d'entretiens avec les équipes et les résidentes pour rassembler les retours sur les actions menées pouvant être accompagnés d'un relevé photographique et dessiné pour mesurer les effets avant/après

Comité de suivi : lancement des actions

Partage d'expériences entre designer-regisseuses de différents Crous (à distance)

Évènement
(apéro, projection, semaine du troc...)

Diffusion de l'outil de communication

Diffusion de l'outil de communication

AJUSTEMENTS

Mai

Rencontres informelles avec les équipes du Crous et résidentes

Ajustements, renforcement ou réorientation des actions (travaux complémentaires dans les espaces intimes et communs, mise en place de partenariat avec des acteurs locaux et universitaires, création d'un accord cadre, etc.)

Évènement
(apéro, projection, semaine du troc...)

Diffusion de l'outil de communication

BILANS

Juin

Mise en forme et restitution du bilan pour en garder la mémoire, nourrir d'autres Crous et définir les perspectives de l'an prochain

Comité de suivi : bilan et perspectives + Partage d'expériences entre designer-regisseuses de différents Crous (à distance)

Restitution des actions menées (ex : livrables, expositions, projections...)

Évènement
(apéro, projection, semaine du troc...)

Diffusion de l'outil de communication

Annexe #1

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes



Commande

Résidence Saint-Jacques

Création et animation d'une régie du design

Profil concepteur/constructeur

Référence de la commande :

CHA-MUT-CDC-Cachan_Regie-Saint-Jacques-23052022

Date : 23 mai 2022

Rédacteurs : Marion Serre, Jean-Sébastien Lagrange et Agathe Chiron

Contacts : agathe.chiron@ensad.fr, js.lagrange@ensad.fr, marion.serre@ensad.fr

1. Contexte de la commande

Une Chaire de formation et de recherche en design a été mise en place entre l'EnsAD et le Crous pour trois ans, qui a pour objet l'étude de la Mutation des Vies Étudiantes. La Chaire est placée sous la responsabilité de deux designers, Jean-Sébastien Lagrange et Agathe Chiron, accompagnés par Marion Serre, architecte et chercheuse. Après avoir expérimenté la création de nouveaux espaces communs sur le site de Cachan du Crous de Créteil, la chaire souhaite concentrer son action sur les espaces intimes des résidents : leurs chambres. Dans cet objectif, la chaire a proposé de nouvelles expérimentations à conduire dans la résidence Saint-Jacques du Crous de Paris. Ce projet a été lauréat de l'appel à défi « Coconstruire avec les usagers et les agents » porté par la DITP.

Les différents ateliers et entretiens individuels qui ont été réalisés par l'équipe de recherche et les étudiants qu'elle encadre depuis 2020 ont tous montré des points de difficultés à habiter de petits espaces et à s'approprier les espaces collectifs, en particulier les cuisines. Pour de nombreux étudiants, des réponses d'aménagements et de menus travaux apportent des solutions grandement appréciées. La réussite étudiante passe aussi par le soin de son environnement quotidien et être bien dans son logement en est une condition sinéquanone. Il est urgent de produire d'autres récits et d'autres liens entre les étudiants, leur logement et les agents Crous. Aussi, la chaire souhaite expérimenter des actions visant à tester l'accompagnement à savoir habiter pour développer l'autonomie des étudiants, la confiance entre eux et avec les agents, ainsi que le respect des lieux.

La sphère intime est particulièrement fragile au Crous. Le sentiment de ne pas être chez soi est omniprésent et dû à plusieurs facteurs, notamment celui de ne pas pouvoir modifier et s'approprier l'espace de son logement. Le mobilier et son emplacement sont imposés, dans une surface si petite que son emplacement est aussi imposé, ne laisse donc de place à un chez soi. Aussi cette part d'appropriation des lieux nous semble être un fort levier pour le bien-être de l'étudiant tout autant que pour le soin collectif

apporté au bâtiment Ces actes de bricolage doivent être encadrés pour développer un volet d'accompagnement à habiter et pour garantir le soin des lieux et la pérennité des travaux, considérés comme amélioration. Le bâtiment se bonifie par l'usage de ses habitants qui tour à tour façonnent et sédimentent pour les suivants.

Afin d'améliorer le cadre de vie et d'étude des étudiants, la chaire a choisi la résidence Saint-Jacques comme terrain d'expérimentation car elle compte 53 chambres de 15 mètres carrés avec cuisines collectives et deux studettes en colocation (deux personnes) de 28 mètres carrés, avec sanitaires individuels. Il s'agit donc d'un terrain idéal pour questionner l'équilibre à trouver entre l'espace intime et collectif (surface, qualité, aménagement). La chaire y conduira trois expérimentations :

1. La régie du design : un nouveau lieu pour être et faire ensemble

Le rez-de-chaussée de la résidence accueillera une "régie du design", pensée comme un tiers lieu à la programmation spécifiquement conçue pour répondre aux besoins en aménagement des étudiants, pour améliorer le confort de leur chambre et de leurs espaces communs. Il s'agira donc d'un espace de ressources à la fois sociales et spatiales pour se rencontrer, discuter, bricoler, construire et/ou récupérer des objets pour améliorer les espaces communs et les chambres.

2. De nouveaux objets pour lier le commun et l'intime

Partant du constat que les chambres de très petite surface sont souvent difficilement appropriables, nous souhaitons adosser aux dispositifs d'innovation sur les communs une expérimentation pour améliorer leur confort Nous allons créer un mobilier évolutif, mobile, personnalisable : une desserte mobile et une cloison prépercée. La desserte pourra faire office de petite table, de guéridon, de planche à découper, de rangement de chaussures/vaisselle/autre, d'accroche tabouret... et viendra faire le lien entre l'espace de la chambre et la cuisine commune. La cloison prépercée permettra aux étudiants de personnaliser leur aménagement (taille et position d'étagères, patères, posters, etc...).

3. Un nouveau métier pour co-construire avec les étudiant.e.s

En nous basant sur notre expérience de designer/régisseur menée à Cachan, nous allons réintroduire une régie sur le site de Saint Jacques en l'adaptant aux enjeux contemporains. Dans la perspective de réinventer un métier à la croisée du concierge et du régisseur, nous proposons d'expérimenter la mise en place d'un régisseur designer qui aura pour mission d'animer la régie 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 régie et des autres espaces communs.

2. Descriptif de la mission "Régisseur designer"

La mission que nous proposons ici est celle d'un designer et d'un régisseur, tout autant que celle d'un concierge qui saura écouter et mettre en relation les étudiants et les services Crous.

Pour la conduire, deux profils sont recherchés :

- Une personne sachant concevoir, dessiner et construire des aménagements légers. **Champ disciplinaire : design, architecture.**
- Une personne sachant analyser des usages et des comportements ainsi qu'étudier des relations, des actions et des représentations sociales. **Champ disciplinaire : sciences humaines et sociales.**

Cette fiche de poste concerne la personne sachant concevoir, dessiner et construire des aménagements légers.

Le designer régisseur devra savoir oeuvrer avec l'appui des agents tout en étant autonome, pour continuer de les sensibiliser, leurs proposer et permettre un approvisionnement doux de cette nouvelle liberté donnée aux étudiants qui vient contredire des dizaines d'années de pratique durant lesquelles les étudiants n'avaient jamais la main sur la peinture, la décoration, l'aménagement de leurs espaces de vie. Cet approvisionnement doit aussi permettre de questionner/ajuster les modalités de cette liberté.

Cette action va également questionner les outils et la manière de travailler des étudiants référents souhaités par le ministère et les Crous. Ceux-ci ont généralement un contrat de 12h/semaine pour veiller sur les autres étudiants et se faire le relais des problèmes et des solutions possibles. Depuis leur création lors de la crise sanitaire, les Crous notent plus de demandes d'aide qu'auparavant. Ce dispositif fonctionne bien mais les étudiants référents ne sont pas outillés et la Chaire a le sentiment que leur rôle pourrait s'étendre sur la vie étudiante des campus en mettant des outils à disposition. Les actions de la régie (chantiers, événements) sont l'un d'eux, la permanence sur site dans un local accueillant dédié en est un autre.

A partir de septembre, la résidence Saint-Jacques accueillera donc les actions suivantes : mise en place de la régie, transformation de certains espaces communs (cuisine, espaces connexes) pour renforcer la convivialité, création et mise à disposition de dessertes et cloisons prépercées aux étudiants. Le designer régisseur sera « en permanence architecturale » sur site pour accompagner ces actions : il s'agira de passer du temps dans le bâtiment et de se glisser dans son fonctionnement quotidien pour animer la régie, proposer des chantiers de construction, photographier et consigner les changements d'usage observés en journée, le soir, les week-ends. Il s'agira de la personne la mieux placée pour porter une attention aux nouveaux usages des espaces communs (régie, cuisines et espaces connexes) et des chambres, pour les faire vivre, au besoin en amorçant des formes de cogestion.

Compétences nécessaires : disponibilité, souplesse et adaptation, confiance, application, envie de contact, capacité d'observation, animation, capacité organisationnelle et relationnelle, autonomie, développer une pensée systémique (intégrer la complexité du milieu investigué)

3. L'objectifs et le protocole de recherche

LA PERMANENCE ARCHITECTURALE - Conciergerie/Régie du site

Mission 1 : Installer l'action, susciter le désir

Le démarrage de l'action sera nécessairement une période où il faudra aller au-devant des étudiants en créant un lieu d'accueil, équipé pour le bricolage et des moments de convivialité pour amorcer les échanges et nouer un lien avec les résidents de la résidence Saint-Jacques et les agents du Crous de Paris opérant sur site.

1. Installation de la régie : matériel, mise en espace, scénographie du lieu.
2. Organisation des premiers temps d'échange avec les étudiants et les Crous : apéro, réunions d'équipe, chantier d'inauguration de la régie
3. Constitution d'un carnet d'adresse des étudiants : nom et téléphone
4. Rédaction d'un planning animation/construction avec la chaire

Mission 2 : Répondre aux besoins des étudiants de la résidence Saint-Jacques

La mission consiste à accompagner les demandes des étudiants pour les faire évoluer, éclaircir les demandes, poser un diagnostic, dimensionner le chantier possible, l'organiser et le réaliser en présence et

avec l'aide des étudiants résidents. Le temps d'échanges sur les besoins comme celui du chantier sont des outils pour poser un diagnostic social et relever dans le vif de la vie étudiante les points sur lesquels s'appuyer pour générer des rencontres et de la dynamique de vie dans la résidence. Il ne peut pas s'agir de travaux touchant à l'intégrité du bâtiment. Ce sont bien des aménagements type mobilier, peinture, remplacement de luminaires, pose d'étagères...

Les temps de chantier (en duo résident/architecte ou collectif avec l'aide d'autres résidents ou collègues constructeurs selon les besoins) devront s'adapter tant que faire se peut aux disponibilités des étudiants sans générer de nuisance des voisins. Prévenir les voisins, les mettre dans la bouche fera partie de la préparation du chantier et participera à l'essaimage de l'action et sa réussite. Il se pourrait qu'ils aient lieu certains week-end, il est demandé une souplesse d'organisation pour s'adapter au calendrier que l'architecte designer/régisseur aura optimisé en amont.

Sur ce volet là, il faudra documenter l'ensemble des demandes des étudiants. La présence d'un.e architecte/designer régisseur pour les étudiants en "permanence" sur le site permettra une flexibilité de ses interventions qu'il devra documenter pour pouvoir a posteriori analyser tant sur le nombre d'intervention, leur nature, l'horaire et le temps passé, la nature des échanges avec l'étudiant et les effets. Le Crous de Paris, dans son programme de rénovation future du bâtiment, souhaiterait intégrer les espaces de convivialité prototypés par la chaire : cette action est donc en partie une préfiguration permettant de mieux cerner les attentes et le poste qu'il faudrait créer et d'identifier les besoins auxquels ils pourraient répondre.

Mission 3 : Acculturation réciproque

Cette nouvelle liberté offerte aux étudiants, doit pour être bien reçue, être encadrée par l'architecte designer/régisseur. Son profil humain autant que technique doit rassurer. Sa présence devra permettre une acculturation réciproque entre les agents Crous et les étudiants, par les temps de chantier, le partage des demandes, mais aussi des temps de création de culture commune. Au détour d'un échange avec un usager, savoir rebondir pour organiser un événement prétexte qui fédère une vie étudiante apaisée avec les agents Crous, en fonction des échanges et des rencontres cela pourrait être autant un tournoi de foot qu'une projection de film+débat ensuite. La chaire insiste sur le fait qu'il faudra inclure les agents Crous dans la dynamique des travaux d'amélioration des chambres, café/bilans hebdo + communication informelle, mettre en avant leurs passions et qualités qui pourraient trouver écho avec les problématiques des étudiants et/ou du site.

Mission 4 : Observer la résidence

La présence continue estimée à 3 jours continus/semaines permettra à l'architecte designer/régisseur de vivre sur le campus les différents temps de vie de la résidence et ainsi de documenter par le biais de photos et de partage de moments de vie, les effets des expérimentations. Cette matière permettra une vision fine et continue qui nourrira l'analyse de l'équipe de recherche.

3. Modalités et Calendrier

Le hall d'entrée, situé au rez-de-chaussée de la résidence, va être réaménagé en régie durant l'été 2022. Il bénéficie d'une ouverture sur la rue et est aussi en lien avec un espace atelier occupé par EnaMoMa (programme mode et matière, cocréé par trois des membres de l'Université PSL : Dauphine - PSL, MINES Paris - PSL et l'Ecole nationale supérieure des Arts Décoratifs). Tous ces atouts en font le lieu idéal de la permanence, propice aux échanges avec les étudiants (passant nécessairement par le hall), les habitants du quartier et les étudiants d'EnaMoMa, avec lesquels des chantiers pourraient être organisés autour du textile. L'occupation du rez-de-chaussée sera à organiser avec le responsable hébergement du site Oulya Setti. Notamment, la partie consacrée aux chantiers devra être clairement identifiée pour que le hall conserve sa fonction d'accueil. Il y a un enjeu concernant la propreté, le rangement, l'organisation de l'espace et du matériel pour que l'ensemble des usagers puissent cohabiter sans heurt.

Durée totale de la mission : 42 semaines, de septembre 2022 à juin 2023 pour accompagner la dynamique de la rentrée et la prise en main des nouveaux logements, jusqu'à la fin de l'année.

2 à 3 jours consécutifs par semaine

1 soirée mensuelle type apéro-point d'étape

Les temps de chantier (week end) comme actes culturels, donc associés à des événements culturels (conférence, projection, exposition...)

Statut juridique : prestations à facturer.

4. Livrables

Une série photo « Etat des lieux » en arrivant sur le terrain

Une série photo documentant les actions conduites

Un série de dessins de chaque projet conçu

Un carnet de bord tenu quotidiennement, documentant les actions du designer régisseur

Un carnet d'expérimentation : mise en forme synthétique du carnet de bord et des photos

L'ensemble de ces documents sera à organiser, classer, nommer de manière claire et explicite sur le drive de la chaire.

CARNET DE SANTÉ – TEMPLATE

Aménagement

Ce document est à remplir par lae designer·euse-regisseur·euse
lors de chaque intervention/ajustement dans la chambre

Lieu	
Chambre :	Zone d'intervention :
Étage :	
M ² :	
Diagnostic	
Observation / Analyse :	Besoin :
Photo(s) :	

Intervention

Date :

Nature :

Moyen :

Photo(s) :

Autre(s) remarque(s) :

École
des arts
décoratifs
Paris



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Ce projet est lauréat de l'Appel à défis pour une action publique co-construite avec les usagers et les agents, porté par la Direction interministérielle de la fonction publique (DITP) et financé dans le cadre de France Relance.

