

2

ÉCOUTER

3 FICHES ACTIONS

QUELQUES
PÉPITES

LES MÉTIERS

dans les résidences étudiantes



Le Crous Normandie a eu le plaisir d'accueillir la Chaire Ensad sur le site de Lébisey, à Caen. En continuelle recherche de l'amélioration des conditions de vie des étudiants, l'ensemble des personnels du site était très motivé pour s'investir dans les travaux qui concernaient la thématique des métiers.

Lors de ces trois jours, riches en échanges et en débats, la Chaire, en s'appuyant sur ses outils, a pu mettre en évidence l'investissement des personnels sur le terrain.

Le Crous propose au-delà d'un logement, un véritable habitat pour les étudiants : salles de travail, salles de sport, cuisines collectives sont autant de lieux où se croisent quotidiennement les personnels et les résidents. A l'heure où les démarches sont facilitées avec l'aire du digital, il est nécessaire trouver une nouvelle façon de créer du lien avec les étudiants.

A cet effet, les personnels d'accueil, des services techniques ou d'entretien, ainsi que les étudiants référents ont un regard sincère et portent une écoute bienveillante sur les situations des étudiants les plus fragiles. L'accompagnement par les agents, qui va souvent au-delà de l'écrit de la fiche de poste, permet aux résidents de se sentir bien chez eux.

En observant les métiers, on s'aperçoit que l'ensemble des personnels du Crous ont un lien entre eux et agissent comme un réseau au service des étudiants.

Chaque service vient en complément de l'autre. Cet objectif collectif qu'est celui de donner à l'étudiant l'envie d'habiter au Crous a été mis en exergue tout au long de 3 jours et je remercie sincèrement tous les personnels qui ont participé à cette expérience.



Virginie Catherine
Directrice générale
du Crous de Normandie

Consacrée aux métiers du Crous et aux fonctions supports, le deuxième atelier s'est déroulé à Caen du 5 au 8 décembre 2023. Le collectif de réflexion a rassemblé l'équipe de la chaire, celles de la Cité Universitaire Lebisey et certains des services centraux du Crous (communication, ressources humaines, sécurité, informatique, formations). Collectivement, nous avons exploré les évolutions possibles des métiers du Crous, en questionnant conjointement les valeurs, les compétences, les services, les fiches de poste de chacun et chacune.

Quels sont les écarts entre la fiche de poste et la réalité des vécus ?

*

Quelles sont les missions du quotidien qui sont invisibles et pourtant essentielles ?

*

Comment les rendre visibles, mieux les soutenir et les valoriser ?

Cet atelier a été animé par Marie-Charlie Pignon. Psychosociologue, elle est spécialiste de la conduite du changement, de l'analyse des pratiques professionnelles et des dynamiques de groupe pour co-concevoir de nouvelles modalités de fonctionnement.

La journée d'atelier a été pensée dans un double-objectif d'apprentissage. Au-delà d'apporter des réponses aux questions précédentes, les méthodes proposées par Marie-Charlie ont aussi constitué un apprentissage en soi : celui de travailler collectivement, en activant notre capacité d'écoute.

Le pari de la production collective a été relevé : un grand merci aux équipes du Crous de Normandie d'avoir accepté de sortir des zones de confort et de vivre cette aventure avec nous !

La Chaire.



Marion Serre



Agathe Chiron



Chloé Perreau

SOMMAIRE

p7

ÉCOUTER

p11

FICHES ACTIONS

p14

Le chapô des fiches de poste

p18

Le métier d'étudiant-e référent-e

p26

De la monofonction à la polyvalence ?

p29

ÉQUIPE PROJET, Qui ?

p33

QUELQUES PÉPITES



ÉCOUTER

Écouter paraît simple. Pourtant, ne pas interrompre, ne pas relancer, ne pas donner son avis, ne pas conseiller mais écouter seulement est un exercice difficile. C'est par là que nous avons commencé l'atelier sur les métiers.

Chacun·e a pu raconter à un·e autre son vécu.

Cette écoute a permis d'énoncer des fiertés, des difficultés, des besoins, des problématiques qui ont ensuite été mis en partage. Il en ressort plusieurs points de convergence parmi lesquelles l'importance des relations sociales avec les résident·es et dans les équipes, le besoin de polyvalence et la valeur des services d'accompagnement proposés aux étudiant·es.

TRAVAIL INVISIBLE

On fait deux à trois contrôles ménage par an, mais c'est pas seulement pour vérifier l'état de la chambre, c'est vraiment pour voir si l'étudiant va bien. Une fois, j'avais vu que la chambre ça allait pas, c'était sale, je l'ai fait remonter et on a mis en place un suivi. Les parents sont revenus avec des fleurs pour nous remercier d'avoir sauvé leur fils. C'est pour ça qu'on est là.

Agente de service

Moi je fais ce travail parce que j'aime écouter. Et la nuit il se passe beaucoup de choses vous savez, on est vraiment là pour ça.

Veilleur de nuit

On est un service public. On doit être disponible, au service des étudiants. C'est pour ça qu'ici on a mis en place un accueil ouvert 24h/24 et 7j/7, et qu'on tient à ce que l'accueil joue un rôle de conciergerie. Les étudiants peuvent venir chercher leurs colis, imprimer. C'est des prétextes pour être à leur contact et veiller sur leur bien-être et leur santé mentale.

Directrice de site

Pour moi c'est naturel. Je suis là pour ça en fait, pour les aider, les faire se sentir bien. Sinon je ferais un autre métier.

Agente de service

Il faut savoir expliquer les choses pour que les étudiant-es les comprennent. C'est ça aussi notre métier. Il faut bien formuler pour pas que ce soit mal pris, mais qu'ils apprennent. Parfois ça se joue à rien, c'est un sourire, dire bonjour, serrer la main. C'est plein de petites attentions qui sont importantes. Même entre nous d'ailleurs.

Gouvernante

ÉTUDIANT·E
RÉFÉRENT·E

On a un local mais des fois c'est pas très clair nos missions. Quand je discute avec les autres étudiants, je sais pas si c'est ça mon travail, ça me paraît pas vraiment du travail mais en même temps je fais du lien.

Étudiant référent

On voit un changement dans la vie étudiante. Aujourd'hui ils passent énormément de temps dans leurs chambres. Parfois jusqu'à 5 heures par jour. Donc c'est pour ça qu'il faut qu'on travaille la vie étudiante

Chargée de communication

On a un rôle de conseil aussi. Et si on sait pas, on le redirige vers les autres services, l'accueil, la psychologue...

Agent technique

POLYVALENCE

Je m'ennuie sur ce poste. Je fais toujours les mêmes tâches. Alors qu'en fait, j'ai déjà fait autre chose dans ma vie et il y a plein de fois où je me dis, ben ça je peux le faire, j'ai pas besoin d'attendre la direction ou les collègues.

Agente d'accueil

En fait les services supports devraient être là pour supporter les équipes de terrain. On a pas assez de liens entre nous, avec ces service-là je veux dire.

Équipe du service formation

Avant on pouvait changer les postes, on avait des postes mixtes. Et c'est pas mal quand tu vois qu'il y a des saisons inversées. En restauration c'est la couse de septembre à avril alors que pour l'hébergement c'est d'avril à septembre.

Agente d'accueil



FICHES ACTIONS

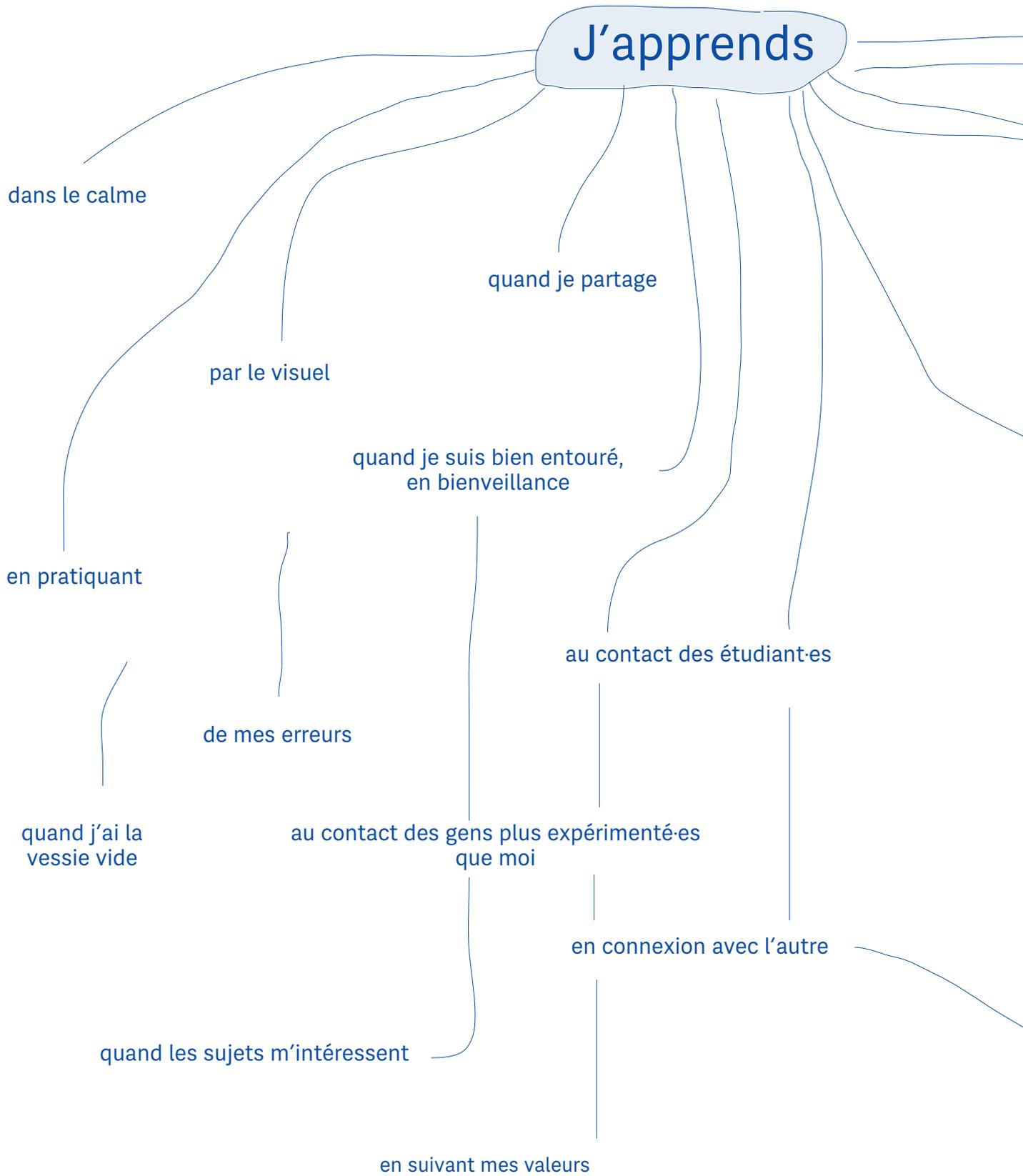
Apprendre nécessite des conditions qui nous sont personnelles : être en confiance, pratiquer ou manipuler les choses, faire des erreurs, être avec des personnes qui voient plus loin que moi, observer et écouter, trouver du sens, être intéressé-e par le sujet, voir les autres faire, découvrir de nouvelles choses...

C'est sous ce prisme que l'atelier sur les métiers a été lancé par Marie-Charlie Pignon. Il en est ressorti trois réflexions, dont certaines ont abouti à des actions concrètes.

- **Les relations humaines et les savoir-être** pourtant au cœur des valeurs du Crous et des métiers qui les incarnent constituent une somme d'activités invisibles. Comment les replacer au premier plan et les valoriser ?

- **La polyvalence des métiers a progressivement disparu** pour de multiples raisons. Pourtant, dans de nombreux cas, elle peut être un moyen efficace à mobiliser pour retrouver du sens et de la motivation au travail. Comment pourrait-elle être réinventée dans le contexte actuel ?

- **Le dispositif « étudiant-e référent-e »** constitue une ressource exceptionnelle dont la souplesse permet d'adapter le cadre et les missions à la spécificité des terrains. Toutefois, quelles pourraient être les bases méthodologiques communes (activités, temporalité de l'action, formation, outils de communication...) ?





Chapô des fiches de poste

Réaffirmer les valeurs du Crous, replacer les savoir-être au premier plan

LE PROJET

Ce groupe de travail s'est interrogé sur la rédaction d'un chapô commun aux fiches de poste, qui permettrait de réaffirmer les valeurs du Crous. En effet, dans les fiches de poste actuelles, les savoir-être se situent à la toute fin du document, alors que lorsque les agent-es font le récit de leurs activités, ce sont bien les relations humaines qu'ils et elles valorisent en premier.

Les échanges ont donc rendu visible une somme de détails, de petits faits du quotidien, d'activités invisibles qui constituent le cœur de métier des équipes du Crous : prendre le temps de discuter dans les couloirs, dire bonjour, poser des questions, sourire, expliquer, conseiller, serrer la main... Tout en accomplissant leurs missions techniques, d'accueil, d'entretien, de gestion, l'ensemble des équipes veille au bien-être des résident-es, repère les changements révélateurs de situations de détresses (prise ou perte de poids, cheveux sales, attitudes...) et s'en informe pour les accompagner au mieux.

Les relations humaines et les savoir-être apparaissent ainsi comme des compétences essentielles au bon fonctionnement des résidences, mais qui restent encore trop souvent à l'arrière-plan. Les replacer au premier plan, dans les fiches de poste, constitue une première action de valorisation pouvant même impulser des renforcements -voire des changements- de pratiques.

POURQUOI ?

- Considérer les savoir-être comme des compétences clés
- Valoriser les valeurs du Crous et ses missions d'accompagnement à la réussite
- Rendre visible des activités invisibles

QUI ?

- Le Crous pour faire évoluer les fiches métiers
- Les services des Ressources Humaines des Crous pour faire évoluer les fiches de poste

Présentation du travail d'écriture de l'atelier :

Socle commun pour les fiches de poste des équipes sur site :

Accompagner les résident.es pour
faciliter leur vie étudiante et leur
donner toutes les chances de réussir

Accompagner c'est accueillir, recevoir,
expliquer, soutenir, écouter, orienter, conseiller.
C'est le rôle des équipes du CROUS. ^{collectivement.}

Socle commun pour les fiches de poste des services supports :

Accompagner les équipes pour faciliter
le travail de terrain, leur donner les
outils et ressources pour répondre aux
besoins étudiants

Accompagner c'est écouter, échanger,
comprendre, soutenir, prendre en compte,
expliquer et proposer.

C'est le rôle des services supports.

Le positionnement de ce socle commun est en cours de réflexion.

Accompagner les résident-es pour faciliter leur vie étudiante et leur donner toutes les chances de réussir. Accompagner c'est accueillir, recevoir, expliquer, soutenir, écouter, orienter, conseiller collectivement. C'est le rôle des équipes du Crous.



Fiche de poste

CONSEILLER/ERE EN HEBERGEMENT H/F Crous Normandie

Catégorie : A ou A+	Titulaire
Rattachement : Direction du Crous Normandie	Poste à temps plein
Localisation du poste : Caen, Rouen	
Date de prise de fonction : 1 ^{er} janvier 2023	

ici ? →

Environnement

Le CROUS NORMANDIE est un établissement public à caractère administratif qui a pour mission principale d'améliorer la qualité de vie de l'étudiant à travers la gestion des bourses sur critères sociaux et les aides financières ainsi que le logement, la restauration, les activités culturelles.

Le CROUS a en charge la gestion:

- Des bourses sur critères sociaux de la région académique de Normandie (Académies de Caen et de Rouen).
- Des bourses des étudiants des carrières sanitaires et sociales des deux académies.
- Des structures de restauration universitaire et de résidences universitaires réparties sur toute la Normandie (Rouen, Caen, Le Havre, Evreux, Alençon, Cherbourg).

ici ? →

Effectifs	750
Domaine d'activité	Opérateur « Vie étudiante »
Missions	Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles
Mission du site ou du service	Pilotage, coordination, animation, conseil en matière d'hébergement

Poste

ici ? →

Fonction	Conseiller/ère en hébergement H/F
	<p>Missions :</p> <p>Le/la conseiller/ère en hébergement est chargé(e) de coordonner et impulser l'ensemble de l'activité des sites d'hébergement du Crous (près de 10 000 logements répartis sur les agglomérations de Caen, Rouen, Le Havre et Evreux pour 30 525 473 € de chiffres d'affaires).</p> <p>Placé(e) auprès de la Direction, il/elle anime le réseau des cités et résidences universitaires pour améliorer la qualité du service rendu à l'étudiant et veiller à l'harmonisation des pratiques.</p> <p>Il/elle conseille la direction dans la définition de la politique du logement ; notamment dans une logique d'amélioration des taux d'occupation en complément du DSE (DVE).</p> <p>Il/elle assiste et conseille la direction dans la mise en œuvre de cette politique.</p>

Les étudiant·es référent·es

Un rôle clé pour faire du lien entre les parties prenantes du Crous

LE PROJET

Le groupe de travail est parti du constat d'un besoin des étudiant·es référent·es : ils ont besoin d'avoir une vision claire de leurs objectifs, rôles et missions.

En effet, les fiches de postes sont parfois succinctes et génériques, voire même inexistantes comme c'est le cas à Lebissey. Face à ces différences, le groupe de travail s'est interrogé sur la nature même de ce métier. En est ressorti un rôle clé : permettre de faire des liens directs à la fois entre les résident·es et plus indirects, entre les équipes du Crous et les résident·es. Ce dispositif, qui a été mis en place durant la période du Covid, constitue une véritable ressource pour les Crous : les étudiant·es référent·es jouent un rôle de veille et de relais pour faciliter la gestion de situations complexes pour les résident·es. Or, pour être en mesure d'assurer ce rôle, les étudiant·es référent·es ont besoin d'un cadre bien défini, au sein duquel ils peuvent évoluer en autonomie et prendre des initiatives.

Trois actions ont alors été explorées : l'écriture d'une fiche de poste partant d'une fiche existante, un outil méthodologique prenant la forme d'une frise chronologique, un outil de communication prenant ici la forme d'une gazette.

POURQUOI ?

- Valoriser le métier d'étudiant·e référent·e
- Améliorer le processus de recrutement en précisant les profils recherchés
- Renforcer les liens entre résident·es mais aussi entre les équipes du Crous et les résident·es
- Permettre l'autonomie et la prise d'initiatives dans la résidence

QUI ?

- Le Crous pour créer la fiche métier
- Les services des Ressources Humaines des Crous pour faire évoluer les fiches de poste

En s'appuyant sur la fiche de poste du Crous de Rennes Bretagne, ce projet de réécriture a pour but de mieux guider les étudiant-es référent-es mais aussi de gagner en précision lors des recrutements pour les potentiel-les candidat-es et les recruteur-euses. Avoir une fiche de poste détaillée permet aussi de valoriser ce métier et par conséquent de gagner en confiance ainsi qu'en légitimité lors de son accomplissement. C'est donc avec l'objectif d'améliorer ce service, tant en qualité qu'en quantité, qu'une équipe de travail s'est mobilisée pour écrire cette fiche.

> En **bleu** les apports en cours de travail

Accompagner les résident-es pour faciliter leur vie étudiante et leur donner toutes les chances de réussir. Accompagner c'est accueillir, recevoir, expliquer, soutenir, écouter, orienter, conseiller collectivement. C'est le rôle des équipes du Crous au sein desquels les étudiant-es référent-es font parti.

Proposition de Fiche de poste remaniée

Etudiant référent en résidence universitaire

CDD à temps partiel : 10h hebdomadaires du 23 août au 17 septembre, puis 5h du 18 septembre au 31 mai

Localisation du poste : votre résidence universitaire

Poste à pourvoir le 23 août

Environnement

Le CROUS de NORMANDIE est un établissement public à caractère administratif qui a pour mission principale d'améliorer la qualité de vie de l'étudiant à travers la gestion des bourses sur critères sociaux et les aides financières ainsi que le logement, la restauration, les activités culturelles.

Le CROUS a en charge la gestion:

- Des bourses sur critères sociaux de la région académique de Normandie (Académies de Caen et de Rouen).
- Des bourses des étudiants des carrières sanitaires et sociales des deux académies.
- Des structures de restauration universitaire et de résidences universitaires réparties sur toute la Normandie (Rouen, Caen, Le Havre, Evreux, Alençon, Cherbourg).

Domaine d'activité	Hébergement étudiant
Missions principales du poste	Informier et assurer le lien social entre les résidents et entre les équipes Crous et résidents, notamment par l'organisation d'animations, d'ateliers, au sein des résidences universitaires
Composition et organisation du service	Sous la responsabilité du Directeur d'unité de gestion de la résidence universitaire.

Poste

Description du poste	<p>Missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir et aider les primo arrivants à bien vivre leur nouvelle vie d'étudiant, en particulier au moment de la rentrée universitaire (conditions de vie, lien social, relais...) - <i>Informer la direction de la résidence des situations à risques pressenties et orienter en cas de besoin les étudiants vers les services compétents</i> - <i>Se faire connaître des résidents et de l'équipe Crous</i> <p>Activités principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animer le Campus par des activités, évènements et actions collectives - <i>Communiquer (via un outil adapté, ex : gazette) sur la vie du Campus (actualités des évènements, actions, informations du Crous, etc.)</i> - <i>Prendre soin, s'approprier, occuper le lieu mis à disposition par le Crous, y organiser des évènements, y assurer des permanences physiques pour accompagner les étudiants dans leurs besoins</i> - <i>Interpeler les équipes de direction concernant les besoins matériels des étudiants pour équiper le lieu (exemple : imprimante, matériel de bricolage, jeux de société, etc.) ainsi que les besoins sociaux (ex : en période de partielle, besoin d'activité de détente, yoga, massage... ou en période d'entretiens pour les stage, besoin de coupe de cheveux, de valorisation de son apparence...)</i> - <i>Participer aux réunions inter-étudiants référents ainsi qu'aux réunions de coordination avec les équipes du Crous chargées du suivi de la mission</i> - <i>Imaginer avec les équipes de site des actions de médiation et de sensibilisation à mettre en place, pour faciliter le bon entretien et le bon usage des espaces communs (cuisines collectives et salles de travail)</i> <p>Formations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Suivre les formations dispensées par le Crous et par le centre national des formations de Tours (pour connaître les missions/métiers du Crous, acquérir des compétences en matière de médiation et d'événementiel, ainsi que des méthode de communication non violente et de résolution de conflit, etc.)</i>
Conditions particulières d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> - Etre résident en Cité universitaire - Emploi du temps modulable en fonction des contraintes spécifiques à l'emploi (horaires soirées notamment) - Rendre compte régulièrement d'un rapport d'activité (forme libre)

Profil recherché

Qualités requises	<p>Comportement <i>Savoir-être</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir des aptitudes relationnelles : être à l'écoute, disponible, <i>aller vers les autres...</i> - <i>Être sensibilisé aux situations de détresses et</i> savoir faire preuve de discernement - <i>Être autonome tout en sachant demander de l'aide et s'appuyer sur les compétences des agents du site</i> - <i>Être moteur : savoir impulser des actions tout en laissant la place aux idées des autres</i> - <i>Savoir fédérer et animer</i> <p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître une langue étrangère (anglais minimum)
--------------------------	---

Compétences :

- *Savoir organiser des évènements (animation, communication, gestion logistique)*
- *Maitriser les outils informatiques et réseaux sociaux*
- *Savoir observer et transmettre les besoins des étudiants*

Modalités de candidature

Candidature auprès de votre cité universitaire par mail. *En cours de réflexion*

Cette frise chronologique est une proposition de calendrier, en réponse au besoin d'accompagnement méthodologique exprimé par les étudiant-es référent-es. Elle permet de visualiser l'ensemble des missions à accomplir durant l'année, qui sont définies en fonction du contexte (activités culturelle, sportives, pratiques...) et planifiées selon le calendrier des partiels. Cette frise a une double fonction : elle permet d'organiser les actions de l'année et de les consigner, faisant ainsi office de rapport d'activités. Elle peut aussi être utilisée comme une source d'inspiration pour les étudiant-es référent-es qui prendront le relais. Elle est à modifier/façonner par les équipes encadrantes pour répondre aux spécificités locales.

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier
Début de poste Formation Cnous Rdv service culturel vie de campus (s'outiller pour la communication) Arrivées	Présentation aux équipes du Crous Arrivées	Goûter/soirée Crêpes : atelier d'entretien dans les cuisines co avec agent-e Évènement convivial Diffusion outil de comm	Rencontre inter-référents Lien agent-e/ résident-es Diffusion outil de comm	Départs Diffusion outil de comm Calendrier de la ville	Arrivées Rencontre inter-référents Évènement convivial Diffusion outil de comm
	Rencontre inter-référents Lien agent-e/ résident-es Évènement convivial Diffusion outil de comm		Diffusion outil de comm		Diffusion outil de comm

Légende :

Vacances
 périodes à adapter selon le calendrier de l'Académie pour anticiper le creux de présence

Période de partiels
 périodes à adapter selon le calendrier de l'Académie pour anticiper la baisse d'activités et le fait que les étudiant-es référent-es et résident-es seront moins disponibles

Rencontre inter étudiant-es référent-es
 afin d'échanger sur des bonnes pratiques, difficultés rencontrées ou autre expériences liées à ce métier (variation : rencontre é-référent-e de l'UG, de la ville ou de la région)

Arrivées et départs
 période à durant laquelle :
 - les nouveaux-elles résident-es ont besoin d'être accueilli-es et accompagnés-es pour découvrir la résidence, ses services, ses équipes et ses environs (ex : visites individuelles ou collectives, mise en place/remplissage d'une map du quartier à diffuser, mise en place d'un outil de communication collectif, etc.)
 - les flux d'objets et de petits mobiliers sont importants : prévoir des dispositifs en conséquence (ex : espace de troc, évènements brocantes, etc.)

Calendrier de la ville
 ces repères permettent de se greffer sur le calendrier culturel de la ville (ex : carnaval, journées du patrimoine, fête foraine, expositions, marché de Noël, etc.)

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
	<ul style="list-style-type: none"> 👁 Rencontre inter-référents 🍷 Évènement convivial 📅 Lancement futur recrutement 🌟 Calendrier de la ville 		<ul style="list-style-type: none"> ✂ Départs 🔨 Lien agent-e/ résident-es 	<ul style="list-style-type: none"> 🍷 Évènement convivial ✂ Départs 📄 Diffusion outil de comm 	
<ul style="list-style-type: none"> 🔨 Lien agent-e/ résident-es 📄 Diffusion outil de comm 	<ul style="list-style-type: none"> 📄 Diffusion outil de comm 	<ul style="list-style-type: none"> 📄 Diffusion outil de comm 	<ul style="list-style-type: none"> 📄 Diffusion outil de comm 		

🔨 Lien agent-e/résident-es
 ces rencontres permettent une connaissance mutuelle des personnes vivant et travaillant sur le même site (ex : ateliers de construction de boîte à idées avec un-e agent-e technique, atelier d’entretien avec un-e agent-e de service : cf. «almanach de la chaire : n°1 l’entretien et la maintenance», aménagement du local des étudiant-es référent-es avec un-e agent-e technique, etc.)

📄 Diffusion outil de communication
 pour avoir connaissance des actions menées sur place et intégrer tout le monde dans la vie de la résidence (ex : gazette, blog, fanzine, etc.)

🍷 Évènements conviviaux
 ces temps de divertissement permettent de favoriser les liens entre les résident-es et de lutter contre l’isolement (ex : soirée Halloween, apéro, projection de film, dîner auberge espagnol, etc. cf. affiches de la chaire sur <https://chaire-mutation.ensad.fr/outils>)



Le groupe de travail est parti de deux constats. Le premier concerne la circulation des informations. Unilatérale, elle va généralement de l'administration vers les résident-es ou des équipes vers les équipes. Le deuxième concerne la numérisation des supports de communication qui retient difficilement l'attention des résident-es. Le groupe de travail a donc imaginé une gazette mensuelle, imprimée et déposée dans les boîtes aux lettres ainsi qu'à l'accueil. Produite par les étudiant-es référent-es, en lien avec le service communication, elle serait composée de différentes rubriques :

Exemple de rubrique	Exemple de contenu
Actus	<ul style="list-style-type: none"> - retours sur les apéros/événements/actions ayant eu lieu au Campus - les objets à troquer au local des étudiant-es référent-es - focus sur une initiative, exemple : radio phénix - actualité en lien avec le campus, exemple : une chanteuse repérée à Lebigey - ...
Interviews	<ul style="list-style-type: none"> - découverte d'un agent-e/métier de l'équipe du Crous - interroger les résident-es sur leur besoins dans la résidence - une personne parle de sa passion - ...
Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> - les prochains évènements organisés par le Crous/les étudiant-es référent-es - les prochains évènements à Caen - le programme du cinéma/concerts du coin - ...
Informations ressources	<ul style="list-style-type: none"> - expliquer les services de l'accueil - la map des ressources du quartier - présentation des étudiant-es référent-es et leur local - ...
Divers	<ul style="list-style-type: none"> - montrer différentes photos de déco de chambres pour s'inspirer pour la sienne - faire passer des sondages/questionnaires - ...

La gazette des résidences universitaires d'Herouville (Crous de Caen), inspirée par la gazette Saint-Jacques mise en place par la Chaire (Crous de Paris).



ET ON A AUSSI COMMENCÉ À ÉVOQUER ...

Une formation pour le poste d'étudiant·e référent·e à Tours

Il n'existe pas de formation du Cnous pour guider les étudiant·es référent·es dans leur métier. Il faudrait en créer une. Elle pourrait avoir lieu mi-août, juste avant leur mise en fonction. Cela permettrait à chaque Crous d'avoir une base commune et, en fonction des campus, il y aurait une marge de liberté pour que les missions soient adaptées aux contextes locaux.

Un réseau des étudiant·es référent·es

Ça pourrait être super pratique de mettre en lien les étudiant·es référent·es de différentes résidences pour pouvoir échanger sur nos pratiques, sur ce qui marche et ne marche pas, à quelle période, etc. Créer un réseau d'entraide ça permettrait de se tirer vers le haut et d'ouvrir le regard sur ce qu'il se passe à d'autres endroits dans d'autres contextes. Ça pourrait être des rencontres régulières tous les deux mois par exemple (en visio) et une grande rencontre régionale une fois par an.

Une formation «s'outiller pour communiquer» en interne au Campus Lebissey

Pour pouvoir faire des affiches par exemple, il y a besoin dès début septembre d'avoir accès aux règles de la communication de la résidence (les typo utilisables, les règles de diffusion, etc.) Une formation d'une demi-journée faite par la Vie étudiante ou le service communication pourrait permettre de donner ces informations et ces outils (typo et logiciels supports).

Monofonction/polyvalence

La polyvalence est-elle désirable ? Souhaitée ? Applicable ?

Atelier animé par l'experte
en psycho-sociologie du travail

LE PROJET

Le groupe de travail est parti d'un constat exprimé lors des entretiens annuels ou de rendez-vous spécifiques: de nombreuses demandes d'évolution de poste, l'énonciation de difficulté ou d'ennui (dans le sens de routine, manque de stimulation intellectuelle) ont émergé. Outre le fait de mettre en lumière le manque de perspectives professionnelles pour certain-es agent-es, cette problématique souligne l'envie de pouvoir plus s'impliquer, de proposer, d'être écouté-es dans ses idées professionnelles.

À l'issue de ces échanges, l'experte Marie - Charlie Pignon a souligné l'importance d'engager un véritable travail de fond sur le sujet et a initié un début de réflexions. Il en est ressorti qu'il faudrait regarder plus en détail d'où vient la demande, le besoin d'évolution ou de stimulation professionnelle : est-ce une question majoritaire pour une catégorie professionnelle ? Une question de genre ? Une question d'âge ou d'ancienneté professionnelle ? Une question liée au site ? Une question plus singulière de profil professionnelle de personnes plus multi-tâche ou ayant particulièrement une motivation professionnelle liée au besoin de changement, d'apprendre ? Des personnes auraient besoin d'avoir plus de perspective d'évolution professionnelle ? Ou un besoin de reconnaissance ou d'implication ?

La question de la possibilité ou l'impossibilité d'adapter la polyvalence dans une même équipe se pose. Est-ce possible d'adapter les propositions en fonction des profils ? Toutes les personnes d'une même équipe doivent - elles avoir la même fiche de poste ? Les mêmes conditions de travail ?

Est-ce que les manager-euses ou équipe de direction sont sensibilisé-es et intéressé-es à la question du bore-out* ? Qu'est-ce qui peut -être mis en place pour les sensibiliser ? Ont-ils la possibilité de décrypter ce qui s'exprime derrière les demandes ? Qu'est-ce qui peut-être mis en place en cas de non prise en compte d'un manager-euse ou décideur-euse qui ne souhaite pas se pencher sur la problématique ?

POURQUOI ?

- Valoriser le travail des équipes du Crous
- Permettre une évolution du métier adaptée aux personnes volontaires
- Gagner en bien-être au travail
- Gagner davantage en autonomie et prise d'initiative

QUI ?

- Les équipes Crous

* Le bore-out est un syndrome caractérisé par la sensation que vos compétences ne sont pas utilisées à leur juste valeur. Les tâches que vous effectuez vous semblent monotones et ennuyantes, ce qui entraîne peu à peu de la démotivation et un profond ennui.

DES IDÉES...

Pour certaines personnes la polyvalence peut se penser dans leur domaine, dans une variété des tâches, des journées différentes, des apprentissages. Pour d'autres il y aurait le besoin de faire plusieurs types de métiers. Pour d'autres encore le besoin de changer de géographie (ou d'en avoir plusieurs) de changer d'équipe. Pour d'autres des envies d'évolution de rythme dans l'année. Il est important de noter que toutes les agent-es n'ont pas ces envies et besoins. Les propositions suivantes ne concernent donc que les situations de polyvalence qui seraient voulues et choisies.

- ☞ Faire mieux connaître les possibilités de fonctionnarisation et donc de la possibilité de travailler dans d'autres établissements de la ville (ou plus loin). Autrefois les évolutions se faisaient par simple entretien. Changement qui nécessite encore de l'accompagnement.
- ☞ Encourager et accompagner plus individuellement à passer les concours et examens.
- ☞ Encourager à aller faire des rendez-vous avec la conseillère mobilité carrière. Il semble que les agents ont des difficultés à se pencher sur les programmes de formation et ce, malgré les processus mis en place. Réfléchir à adapter le mode de communication ou d'accompagnement sur ce sujet. Plus de dialogue ? Une information plus relayée en proximité (DGU, Référent Rh... ?).
- ☞ Former, sensibiliser les manager-euses sur ces sujets. Réfléchir en équipe de direction et manager-euses à ce niveau là.
- ☞ Travailler à définir, proposer, inventer des missions dans les postes, des tâches spécifiques pour certaines personnes. Depuis les manager.es et/ ou avec les personnes et/ou avec les équipes.
- ☞ Que les personnes puissent repenser ou varier l'organisation de leurs journées pour ne pas être dans une routine.
- ☞ Mettre en place des temps de travail en équipe, depuis le terrain. Apprendre des méthodes de travail et de soutien en collectif (ex : codéveloppement) pour pouvoir trouver des solutions sur les changements du terrain, du quotidien, depuis les équipes. Faire de l'analyse des pratiques, des temps de réflexions collectives pour améliorer et inventer. (Cela permettrait aussi un soutien aux équipes qui sont très impliquées - impactées- par les situations des étudiant-es.)
- ☞ Développer la transmission des personnels vers d'autres personnels ou vers les étudiant-es.
- ☞ Dédier 2h chaque semaine pour tout le monde pour des tâches différentes qui permettent de la nouveauté, de l'apprentissage. Voir si/comment l'idée peut être adaptée en fonction des sites.



ÉQUIPE PROJET

Qui ?

L'équipe projet a rassemblé une très grande partie du personnel du campus de Lebissey : tous les métiers ont été représentés ! Nous avons aussi eu la chance d'être accompagné-es toute la semaine par deux étudiant-es référent-es et de nombreux services supports : communication, affaires générales et juridiques, service social, prévention, informatique, analyse de gestion et démarche qualité, ressources humaines... Le fait d'être nombreux-ses et mobilisé-es toute la semaine a permis de renforcer une compétence essentielle pour travailler et conduire des projets ensemble : se mettre à la place de l'autre. Cette compétence permet de comprendre les problématiques de chacun-e et de prendre conscience que nous faisons partie d'une chaîne d'acteur-ices toutes impacté-es et impactant notre cadre de vie et de travail.

Ce rassemblement a été permis grâce à Sandrine Lafosse, directrice du site, qui a invité l'ensemble de son équipe à participer et facilité leur venue en réorganisant les plannings et la logistique habituelle.

Betty Lefevre
Conseillère hébergement

Djemila Fahem
Agente de service

Sylvie Turban-Esfandiari
Service social

Rachel Marie
Agente de service

Gurwal Robidou
Étudiant référent

Agnès Rouvière
Service communication

Sandrine Lafosse
Directrice de site

Rémy Guilpain
Agent d'entretien général
spécialisé extérieur

Yannick Dupont
Agent technique
spécialisé peinture

Ingrid Hernandez
Agente de service

Julie Glinel
Service culture et
vie de campus

Pascal Rocchitelli
Agent d'accueil et de veille,
veilleur de nuit

Hadjria Fatmi
DRH

Agathe Chiron
Designer (Chaire)

Patrick Nicol
Conseiller prévention

Christian Hay
Directeur des affaires générales
et juridiques



Marcelle Jagusiak
Gestionnaire hébergement

Angélique Bordas
Agente d'accueil

Marion Serre
Architecte chercheuse
(Chaire)

Céline Lemire
Agente de service

Mariam Adlani
Étudiante référente

Olivier Laigle
Service informatique

Sylvia Sonnet
Gouvernante principale,
responsable de l'équipe
entretien

Stéphanie Bank
Agente de service

Céline James
Représentante OS et
service formation

Varsha Paris
Agente d'accueil

David Toral
Agent d'installation et
de maintenance

Chloé Perreau
Designer (Chaire)

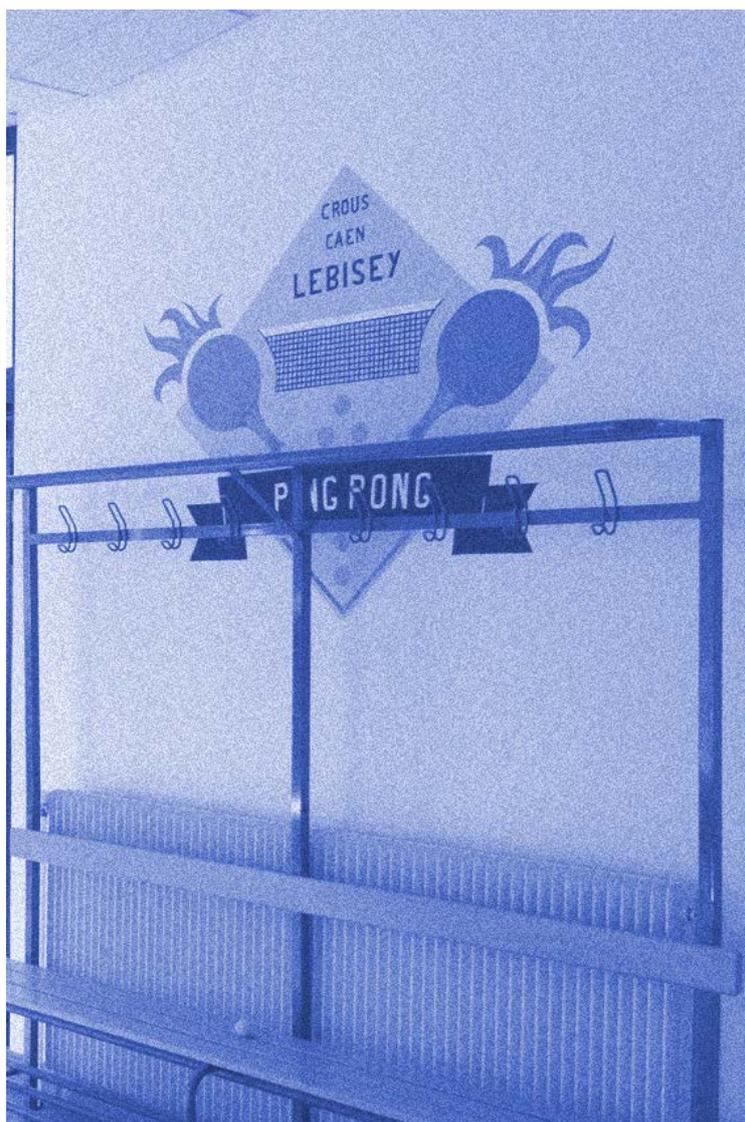
Claire Gervais
Service Social

Baptiste Saint
Responsable de l'équipe
technique

Caroline Tourneur
Adjointe DRH AGPEC

Corinne Lepertel
Directrice de l'analyse
de gestion et
démarche qualité





Fresque d'un agent dans la salle de sport

QUELQUES PÉPITES

Ces quelques pépites, qui font écho à des situations observées dans d'autres Crous, mettent en lumière l'importance de la symbolique et du langage des formes (cf. almanach de la chaire n°4 «langage des formes et des couleurs» disponible sur le site internet : <https://chaire-mutation.ensad.fr/essaimage>). Une bonne cohérence entre ce que l'on demande et ce que l'on donne à voir aux usagèr·es est essentiel au bon fonctionnement d'un lieu de vie partagé. A titre d'exemple, demander aux résident·es de savoir nettoyer leurs logements va de pair avec le fait de leur donner les moyens d'apprendre et de le faire (matériel à disposition, sensibilisation positive, etc...) !



Des fours à pyrolyse dans les cuisines collectives

favorise une alimentation équilibrée et peu coûteuse
tout en permettant un entretien simple



Du liquide vaisselle et éponges dans les cuisines collectives (remis hebdomadairement)

Pour permettre un entretien quotidien des cuisines
et sensibiliser au nettoyage en général

*Warning : préférer des bouteilles de liquide vaisselle au dispositif
intégré (difficile à remplir, à nettoyer et à remplacer en cas
de défaillance)*



L'ouverture 24h/24 des cuisines collectives, laverie et espaces de travail

permet aux résident·es d'en bénéficier dès qu'ils
en ont besoin (sachant qu'une grande partie travaille
et, de fait, mange durant la nuit) et d'instaurer une
relation de confiance avec les équipes



Des toilettes accessibles à toutes et tous

à proximité des salles de travail et de la laverie pour
le confort des résident·es qui, sans WC, restent
parfois des heures à travailler sans boire
ou en se retenant à proximité des cuisines collec-
tives, pour permettre de recevoir des ami·es sans
qu'ils ne doivent entrer chez soi



Des services à l'accueil (colis, impressions, prêt d'un aspirateur, fer à repasser...)

en plus d'être utiles, ces services sont des prétextes à l'échange et contribuent à la sortie de l'isolement des résident.es



Un balai et une pelle dans les chambres et espaces communs

en donnant accès aux résident.es à du matériel de ménage, il s'agit de les inciter à participer à l'entretien de leurs espaces de vie



Un local pour les étudiant-es référent-es avec une enseigne

pour être visible et accessible, pouvoir organiser des activités (jeux, soirées...), tenir une permanence

Soutien psychologique : des solutions existent

Vous souffrez d'un sentiment de solitude ? L'approche des examens vous angoisse ? Vous n'avez pas le moral ou vous connaissez des problèmes familiaux ou amoureux ? Ne restez pas seul ! Des solutions existent.

La plateforme d'écoute et de soutien psychologique gratuite des Crous.

Des psychologues sont joignables 24h/24 et 7j/7 au 0800 73 08 15.
Anonyme et gratuit.
En français ou en anglais.

Santé Psy

En tant qu'étudiant, vous pouvez bénéficier du dispositif Santé Psy Etudiant, proposé par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Comment en bénéficier ?

- Je consulte un médecin généraliste qui m'oriente vers un psychologue en cas de besoin ;
- Je prends rendez-vous avec un psychologue partenaire du dispositif dont la liste est disponible [ici](#) ;
- Je peux suivre, si nécessaire, jusqu'à 8 séances entièrement prises en charge, sans avancer d'argent.

En savoir plus <https://santepsy.etudiant.gouv.fr/>

Un suivi psychologique gratuit pour les résident-es

qui souligne la présence d'une ressource pour les résident.es, accessible à tous moments en cas de difficulté



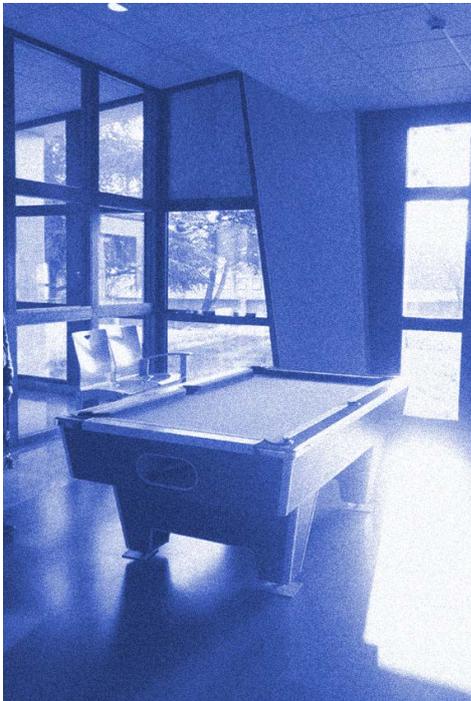
Des batiments thématiques (travail, sport, musique...)

pour inciter les résident·es à sortir de chez elleux,
pour donner un cadre qui lutte contre l'isolement



Une radio étudiante hébergée dans la résidence

un relais des informations et une ressource pour
prendre le pouls de ce qui intéresse les étudiant·es



Des espaces autogérés (gestion du billard, tableau de nettoyage dans les cuisines)

pour favoriser l'autonomie et la prise de responsabi-
lité par les résident·es, leur permettre de prendre soin
des espaces qu'ils occupent



Une porte vitrée dans les cuisines et salles de travail collectives

pour distinguer un lieu commun d'un lieu intime,
apporter de la lumière à l'espace, donner envie d'y
entrer, faciliter la ronde de l'agent (son regard est là,
sans son intrusion physique)



Un salon convivial et chaleureux dans une colocation de 4 personnes

pour favoriser le soin apporté au lieu en offrant un espace de vie collective soigné



Un accueil ouvert 24h/24 avec la présence de veilleuses de nuit

permet aux résidentes d'être écoutées et rassurées à toutes heures et qu'une agente soit là dans les situations de grande détresse



Une cité ouverte sur le quartier

pour que la résidence soit traversée et réduire le sentiment d'être enfermée/isolée dans un campus

Navigation menu: Sports, Conférences, Sorties-Voyages, Infos pratiques, Photothèque, Plan du site

CHORALES

L'inscription est obligatoire en début d'année pour participer à une chorale

Chorale "Allegro"		
Chef de Chœur	Horaire	Salle
Joseph Abanda	jeudi de 10h à 12h	Crous de Lébaisey - rue de Lébaisey - Caen voir le plan

Allegro propose un répertoire très varié (musique actuelle, chants du monde, et un peu de classique).
Destinée à toute personne volontaire, y compris des personnes sans expérience de chant en chorale.
Seul l'engagement et la motivation sont nécessaires.

Chorale "Cantabile"		
Chef de Chœur	Horaire	Salle

Accueil d'associations extérieures dans les locaux (ex : chorale)

permet une ouverture aux habitantes voisines et une mixité des âges/pratiques/etc.



Des visites de fonctionnement, de sécurité et d'entretien qui sont aussi des prétextes pour porter une attention à la santé mentale des résident-es

pour repérer des situations de détresse par des détails (dentifrice poussé jusqu'au bout, l'entassement des déchets, le frigo vide, une seule paire de chaussures trouée, etc.)



Une sensibilisation des équipes aux LGBT-phobies

respecter les volontés de chacun-e en étant attentive et à l'écoute concernant ces sujets, qui comptent parmi les principales causes de détresse des résident-es



Des micro-ondes non vissés aux meubles

qui témoignent de la confiance que l'on a dans les résident-es



L'expérimentation de 2 nuits dans les chambres témoins par la dirUG

qui permet de comprendre dans les moindres détails les besoins des résident-es (avoir un tiroir destiné aux chaussures, un miroir plein pied, des interrupteurs bien placés, etc.)

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**



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



Soutenu par



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

