

LA CHAMBRE CROUS

PANORAMA DES USAGER·ÈRES

Ressentis, problèmes, besoins

Se mettre à la place de l'autre est une compétence essentielle pour vivre, travailler, conduire des projets ensemble. Elle permet de comprendre les problématiques de chacun·e et de prendre conscience que nous faisons partie d'une chaîne d'acteur·rices tou·tes impacté·es et impactant notre cadre de vie et de travail.

À partir de l'exemple de la chambre du·de la résident·e Crous, cet outil a pour but de renforcer cette compétence en :

- Identifiant les acteur·ices et leurs points de vue
- Rendant compte des désirs et des besoins
- Évaluant la pertinence des idées en fonction des besoins de chaque usager·ère



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

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

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





L'AGENT·E D'ACCUEIL ET SECRÉTARIAT

Dépend de

Directeur d'unité de gestion
de Port-Royal (crous)

Rôle et objectifs

- Accueillir et accompagner les étudiant·es tout au long de l'année
- Faire la visite des chambres à l'arrivée et au départ.
- Faire le suivi du ménage
- Gérer le courrier ainsi que la coordination pour les interventions dans les chambres de résident·es

Son vécu

« À leur arrivée, les résidents voient le balcon à l'extérieur, ils se disent qu'ils vont avoir ça et pour le même loyer ils se trouvent côté cour enfermés, sans lumière et ne comprennent pas »

Ses problèmes

- Etant en fin de carrière, il est difficile pour moi de courir entre plusieurs résidences surtout au moment des départs et des arrivées
- On a perdu notre rôle de proximité, tout est dématérialisé, l'accueil est vide maintenant

L'AGENT·E D'ACCUEIL ET SECRÉTARIAT

Ses besoins

- Avoir un espace qui centralise tous les besoins des étudiant·es
- Retrouver une proximité avec les étudiant·es, pouvoir recréer du lien
- Retrouver un rôle d'accueil et d'accompagnement
- Être fier·e de montrer les lieux aux étudiant·es lors de leur arrivée
- Avoir une loge adaptée avec les autres agent·es.
- Habiter les hall d'accueil
- Retrouver les chambres propres au moment des départs et arrivées
- Avoir envie que ses enfants habitent là pour pouvoir donner envie aux étudiant·es d'habiter là eux·elles aussi





ADJOINTE ADMINISTRATIF ACCUEIL ET SECRÉTARIAT

Dépend de

Directeur d'unité de gestion
de Port-Royal (crous)

Rôle et objectifs

- Accueillir et accompagner les étudiants tout au long de l'année
- Traitement des dossiers administratifs
- Faire le suivi du ménage
- Encaisser les loyers

Son vécu

« Après l'admission de l'étudiant dans la résidence Saint-Jacques en général, ils sont mécontents car il n'y a pas de cuisine dans les chambre, le loyer est cher, plusieurs chambres sont sombres ainsi que la salle de bain. »

Ses problèmes

- Quand l'étudiant·e a un problème on est en première ligne. On est à l'écoute. Parfois on réussit parfois on est agressé verbalement, parfois on est très affecté
- La charge administrative nous empêche de mieux accompagner les étudiant·es
- Le secrétariat de la résidence est loin, les étudiant·es n'ont parfois pas le temps de s'y rendre



ADJOINTE ADMINISTRATIF ACCUEIL ET SECRÉTARIAT

Ses besoins

- Avoir un secrétariat plus proche de la résidence
- Avoir un espace qui centralise tous les besoins des étudiant·es
- Avoir moins de charges administratives pour se concentrer d'avantage sur le projet d'animation
- Avoir plus de budget pour organiser des moments de convivialité avec les résident·es
- Avoir une formation en anglais pour faciliter la communication avec les étudiant·es étranger·ères
- Ne pas être le bureau des doléances mais aussi celui des confidences





L'AGENT·E TECHNIQUE

Dépend de

Directeur d'unité de gestion
de Port-Royal (crous)

Rôle et objectifs

- Se mettre à la disposition des étudiant·es
- Assurer la maintenance dans les espaces communs et dans leurs chambres (électricité, plomberie principalement)

Son vécu

?

Ses problèmes

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

L'AGENT·E TECHNIQUE

Ses besoins

- Des fournitures standards pour un remplacement simple et rapide
- Penser usage, maintenance et accessibilité (plomberie, électricité)
- Homogénéisation des équipements liés à la maintenance pour des remplacements facilités
- Sensibiliser les étudiant·es sur l'entretien d'un logement





L'AGENT·E D'ENTRETIEN

Dépend de

Société privée, prestataire du crous depuis 3 ans

Rôle et objectifs

- Vider les poubelles (2 fois/jour)
- Ménage : cuisine (7/7), couloirs (pas le week end), escaliers (2 fois/mois)

Son vécu

« Ici tout le monde est sympa. Je range les affaires laissées par les étudiants qui sont partis et quand un nouvel étudiant a besoin d'une poubelle ou d'une bouilloire, je lui donne »

Ses problèmes

- J'habite très loin du travail, je dois donc me réveiller très tôt, c'est fatigant
- Certain-es étudiant-es laissent les chambres sales à leur départ et c'est moi qui doit tout nettoyer derrière, c'est pas simple
- Il n'y a pas de poubelle de tri aux étages donc parfois les étudiant-es jettent tout dans la poubelle de la cuisine, un jour je me suis coupée la main
- Les poubelles personnelles sont régulièrement jetées dans la poubelle de la cuisine

L'AGENT·E D'ENTRETIEN

Ses besoins

- Des poubelles en nombre suffisant
- Un meilleur tri des déchets par les résident·es
- Mettre à disposition des équipements de ménage à disposition (aspirateur, balais, seau, produit d'entretien) pour permettre aux résident·es d'entretenir leurs logements.
- Avoir un espace ménage avec un point d'eau chaude aux étages pour faciliter le travail.





L'EQUIPE CHARGÉE DE LA VIE ÉTUDIANTE

Dépend de

DVE (direction vie étudiante)

Rôle et objectifs

- Améliorer les conditions de vie et les études des étudiant·s en proposant des moments de convivialité, créer du lien social, accompagner
- Prévenir l'isolement
- Sensibiliser (développement durable, santé, sport)
- Favoriser l'accès à l'art, à la culture, aux loisirs
- Démarcher et entretenir les relations partenariales.

Son vécu

« Un sentiment d'inéquité pour les résidents : à la fois des résidences universitaires modernes et agréables à vivre et un parc vieillissant à rénover totalement. »

Ses problèmes

- Absence de sécurité dans certains arrondissements
- Isolement des étudiant·es, mal-être notamment les primo-arrivant·es
- Logements parfois inadaptés

L'ÉQUIPE CHARGÉE DE LA VIE ÉTUDIANTE

Ses besoins

- Dynamiser la vie étudiante par des ateliers culturels variés
- Financer des équipements nouveaux (meubler collectif, équipements sportifs et des espaces partagés modernes et adaptés aux besoins de l'étudiant-e d'aujourd'hui
- Offrir aux étudiant-es des animations pour lutter contre l'isolement
- Trouver des modes de communication qui fonctionnent, qui touchent les étudiant-es de façon significative
- Pouvoir s'appuyer sur des relais-terrain : mobiliser les étudiant-es référent-es, favoriser l'emploi d'étudiant-es sur les événements organisés, développer des partenariats avec des animateur-rices et éducateur-rices extérieur-es





L'EQUIPE DE DIRECTION CROUS

Dépend de

Direction générale (Crous)

Rôle et objectifs

- Réhabiliter les résidences en prenant en compte les besoins des usager·ères à coûts raisonnés et en faire un exemple pour dupliquer le modèle et reconstruire nos marchés publics
- Mettre en avant les valeurs du Crous (familial, accompagnement)
- Innover dans les différentes métiers.
- Offrir un cadre de vie aux étudiant·es et les conditions (matérielles, culturelles, affectives) qui leur permettent de rejoindre leurs objectifs, notamment réussir leurs études

Son vécu

« Il faut plus de couleurs, plus de vie, quand il y a des grands passages de vie, ça donne envie. Il y a toujours une façon d'habiter une résidence »

Ses problèmes

- Trop d'uniformité dans les résidences
- Manque de gaité
- Choix techniques et de matériaux non adaptés à l'usage et à l'entretien

L'ÉQUIPE DE DIRECTION CROUS

Ses besoins

- Que l'étudiant·e se sente bien
- Voir transparaître les valeurs du crous dans les résidences notamment sur l'aspect familial
- Faire en sorte que les locaux soient agréables pour que les agent·es soient fier·ères de leur cadre de travail et que les résident·es préservent leur environnement
- Identifier les matériaux et les techniques les plus adaptés pour assurer la pérennité des aménagements
- Donner du sens au travail des équipes pour qu'elles soient fières et puissent s'améliorer





L'EQUIPE DE DIRECTION DU SITE

Dépend de

Directeur Adjoint, directeur hébergement (crous)

Rôle et objectifs

- Bien être et réussite de l'étudiant-e
- Assurer la gestion de la résidence et son bon état pour garantir la sécurité et permettre aux étudiant-es et aux agent-es d'évoluer dans un cadre agréable qui leur permettent de s'épanouir.
- Gestion matérielle : que tous les équipements fonctionnent

Son vécu

«Logé sur place, je réponds aux urgences et suis au plus près des étudiant-es.
J'aimerais quelquefois répondre un peu mieux à leurs besoins»

Ses problèmes

- Absence de personnalisation des studios, trop de standardisation.
- Tension du logement, peu de marge pour permettre le changement, circuit de validation lent et nous empêche d'intervenir rapidement
- Temps d'action/ volonté d'action qui dépend de la hiérarchie
- Eloigné des services centraux, nous n'avons pas les décisions sur tout.
- Manque d'aide des services supports du Crous
- Manque de personnel qualifié
- Autonomie budgétaire insuffisante
- Nuisibles (punaises, cafards...)
- Stockages insuffisants



L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU SITE

Ses besoins

- Permettre à l'étudiant-e de personnaliser sa chambre tout en prenant en compte qu'il-elle sera présent-e sur un temps court
- Plus de stockage et de choix dans le mobilier
- Plus d'autonomie budgétaire pour permettre une amélioration de l'habitat
- Plus de budget
- Personnel qualifié
- Des formations ciblées
- Des agent-es de terrain qui assurent le lien avec les étudiant-es
- Être convié-e sur le chantier dans la chambre Test pour transmettre notre expérience de terrain
- Plus d'animation dans la résidence (expl : pot de bienvenue)





L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU PATRIMOINE

Dépend de

Crous

Rôle et objectifs

- Créer des lieux qui répondent aux besoins et aspirations des étudiant·es d'aujourd'hui et des personnel·les tout en respectant les normes
- Livraison des opérations
- Décliner la politique immobilière d'un crous propriétaire bailleur, avec ses exigences (entretien, maintenance, exploitation) en garantissant une qualité de résidence qui correspondent

Son vécu

« L'important, c'est d'avoir un programme complet et précis pour qu'il y ait des projets de maîtrise d'oeuvre cohérents tout en laissant une flexibilité de changement d'usages. Entre le moment où l'on définit un programme et celui où on le met en oeuvre, il peut se passer 3-4 ans et la donne a pu changer. »

Ses problèmes

- Satisfaire tout le monde; les étudiant·es, le personnel dans leur diversité et la direction
- Respecter les coûts et délais.
- Anticiper une exploitation tout en laissant une flexibilité et/ou changement d'usage

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU PATRIMOINE



Ses besoins

- Un programme complet et précis pour la conception de projets cohérents
- Penser espace, aménagement et mobilier en même temps
- Simplifier la maintenance (équipements homogènes, accès rapides)
- Etre plus proche de la réalité et du quotidien des étudiantes
- Avoir des retours d'expérience avec des indicateurs





LE·LA RÉSIDENT·E

Dépend de

Lui·elle même

Rôle et objectifs

- Réussir ses études
- Avoir une vie de résidence

Son vécu

« Je suis contente d'avoir une chambre crous ici, c'est propre, les gens sont sympas. Le problème c'est que les équipements des chambres ne sont vraiment pas adaptés... On manque vraiment de lumière, il n'y a pas assez de prises, les meubles sont mal dimensionnés, il n'y a pas assez de rangements. C'est vraiment pas pratique au quotidien de vivre dans un espace où tu fais tout. C'est pas juste une chambre mais un espace de vie entier »

Ses problèmes

- Luminosité insuffisante
- Salle d'eau non-fonctionnelle
- Prises électriques mal agencées
- Faible réactivité du Crous quand ce n'est pas urgent.
- Manque d'intimité dans les chambres (vis à vis)
- Mauvaise insonorisation
- Odeurs malhodorantes redondantes soit inhérentes à la chambre (rideaux, murs, canalisation) soit provenant du voisinage (odeurs de cuisine, étages inférieurs)



LE·LA RÉSIDENT·E

Ses besoins

- Avoir un espace de vie adapté aux chambres de petites surfaces (meubles adaptés, optimisation et augmentaton des rangements)
- Augmenter la luminosité dans les chambres pour pouvoir travailler et vivre correctement
- Augmenter les rangements et avoir des espaces de stockage adaptés aux objets du quotidien (valise, classeurs, balais..)
- Limiter le vis à vis dans les chambres pour avoir davantage d'intimité
- Pouvoir davantage s'approprier sa chambre (support d'affichages, mobilier facilement déplaçable)
- Un système d'aération adapté aux logements collectifs





école
des arts
décoratifs
paris

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

