

LES CUISINES COLLECTIVES 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·rices 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'École 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

« Avant on faisait l'état des lieux avec les étudiants à leur arrivée, on leur présentait la résidence mais maintenant on ne peut plus, on a plus le temps donc maintenant ils découvrent eux-mêmes la résidence. »

Ses problèmes

- Quand l'étudiant·e rencontre un problème, on est en première ligne
- 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





ADJOINTE ADMINISTRATIF 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
- Traitement des dossiers administratifs
- Faire le suivi du ménage
- Encaisser les loyers

Son vécu

« Dans notre bâtiment, où se trouvent nos bureaux, on a des cuisines communes partagées avec les étudiant·es, nous même on y mange, ça donne envie ! Ici pas du tout »

Ses problèmes

- Les procédures sont trop lentes, ça prend trop de temps de faire remonter le problème pour ensuite apporter la solution
- On est à l'écoute quand l'étudiant·e a un problème. 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 étudiantes
- 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 étudiantes étrangères
- Ne pas être le bureau des doléances mais aussi celui des confidences
- Être fier·e de montrer les lieux aux étudiant·es lors de leur arrivée





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

« On est souvent appelé car l'évier des cuisines est bouché. Il faudrait que les étudiants fassent plus attention quand ils lavent leur vaisselle »

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

- Sensibiliser les étudiant·es sur l'entretien d'une cuisine
- 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





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

« Tous les matins je fais le ménage dans les cuisines. Parfois c'est déjà propre, parfois il faut y passer plus du temps. C'est important de manger dans un endroit propre. »

Ses problèmes

- J'habite très loin du travail, je dois donc me réveiller très tôt, c'est fatigant
- ~~Certains étudiants 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
- Mettre à disposition du produit vaisselle, éponge et ballais pour les résident·es pour laisser l'espace propre derrière soi
- Des surfaces et sols facilement nettoyables





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·es 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

« On est dans une période de transition écologique, il faut que nos espaces communs soient **montrent l'exemple**; équipements à faible consommation énergétique, sensibilisation au tri avec des poubelles adaptées, organiser des ateliers cuisine zéro déchets, avoir un composte partagé... »

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 (meublier 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·ices 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 qu'on trouve le moyen aujourd'hui de montrer qu'on est Crous. C'est quoi le plus du Crous comparé à une autre résidence étudiante ? Comment est-ce que l'on ressent les valeurs du Crous ? »

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

« Il faut créer du lien entre la résidence et les études, travailler sur ceux qui sont loins de leurs familles, c'est important d'en faire un lieu commun »

Ses problèmes

- 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·es des services centraux, nous ne pouvons avoir les décisions sur tout.
- Manque d'aide des services supports du Crous
- Manque de personnel qualifié
- Pas beaucoup d'autonomie dans le budget.
- Nuisibles (punaises, cafards...)
- Stockages insuffisants



L'ÉQUIPE DE DIRECTION DU SITE

Ses besoins

- ~~Permettre à l'étudiante de personnaliser sa chambre tout en prenant en compte qu'il elle sera présente 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
- Du personnel qualifié
- Des formations ciblées
- Des agent·es de terrain qui assurent le lien avec les étudiant·es
- Être convié·e sur le chantier des espaces communs 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 personnels 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

« De la programmation va découler le projet maîtrise d'œuvre et si on y pense dès le départ, ça améliore la suite. Pour la partie programmation, espace-aménagement et mobilier sont à penser en même temps. Pour le mobilier, c'est pas mal de laisser une part de flexibilité pour que les étudiantes puisse aménager leur espace. »

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

« Les cuisines elles ne donnent pas super envie...Au début il n'y avait même pas de table ni de chaises dans les cuisines. Le jour où on a vu une table arrivée on y croyait pas ! La cuisine ça permet de se rencontrer informellement et tu te sens moins seule même si tu parles pas. »

Ses problèmes

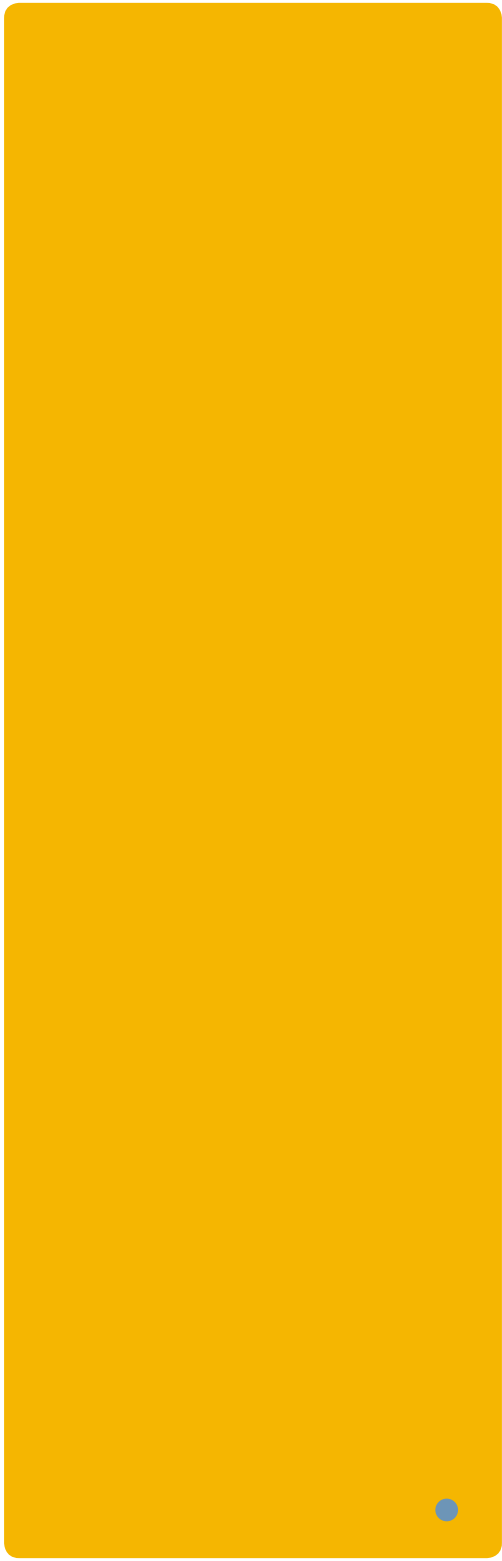
- Absence d'aération
- Équipements non fonctionnels
- Absence de poubelles de tri
- Luminosité insuffisante
- Mauvaise insonorisation
- Faible réactivité du Crous quand ce n'est pas urgent
- ~~Salle d'eau non fonctionnelle~~
- ~~Prises électriques mal agencées~~
- ~~Manque d'intimité dans les chambres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

LE·LA RÉSIDENT·E

Ses besoins

- Un système d'aération adapté au collectif
- Des plaques de cuissons fonctionnelles et rapides
- Des fours pour varier les repas
- Éponge et liquide vaisselle communs
- Des rangements pour pouvoir entreposer ses affaires de cuisine permettant ainsi de libérer de l'espace dans les chambres et limiter les aller-retours incessants
- Des équipements et ustensiles de cuisine collectifs
- Des poubelles de tri
- Des cuisines insonorisées pour ne pas déranger les voisin·es
- Des cuisines ouvertes 24H/24h
- Rendre plus conviviaux les espaces communs





école
des arts
décoratifs
paris

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes