L'almanach de la chaire 2023 - 2024

1

DES CONSTATS PARTAGÉS

3 FICHES ACTIONS

1 ARTICLE SCIENTIFIQUE

ENTRETIEN ET MAINTENANCE

dans les résidences étudiantes

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

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

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

Sophie Roussel
Directrice Générale
du Crous de Strasbourg

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

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

*

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

*

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

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

La Chaire.

Marion Serre

Agathe Chiron

Chloé Perreau

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

SOMMAIRE

p7
ÉLABORER DES CONSTATS PARTAGÉS

p11
FICHES ACTIONS

p12
Mise en peinture

p16
Ateliers d'entretien

p22
L'état des lieux

p27
ÉQUIPE PROJET, Qui?

p31
ARTICLE SCIENTIFIQUE

ÉLABORER DES CONSTATS PARTAGÉS

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

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

Responsable de la maintenance

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

Directrice du service patrimoine

GESTION

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

Directeur Unité de Gestion

MÉDIATION

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

Gouvernante

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

Agente de service

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

Agente d'accueil

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

Directeur Unité de Gestion

ARCHITECTURE

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

Agent technique

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

Directeur d'unité de gestion

FICHES ACTIONS

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

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

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

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

Mise en peinture

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

LE PROJET

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

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

POURQUOI ?

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

QUI FINANCE ?

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

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

OÙ ?

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

COMMENT ?

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

FAQ

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

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

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

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

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

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

ET ON POURRAIT AUSSI FAIRE ...

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

Un carnet d'inspiration

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

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

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

Ateliers d'entretien

Un espace temps dédié à une maintenance du quotidien

LE PROJET

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

POURQUOI ?

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

QUI FINANCE ?

Action financée par la CVEC ?

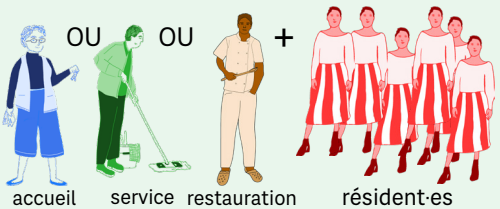
A partir d'une première expérimentation, il faudra évaluer le coût humain.

OÙ ?

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

COMMENT ?

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

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

ORGANISATION ANNUELLE

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

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

FAQ

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

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

ET ON POURRAIT AUSSI FAIRE ...

Des vidéos pédagogiques à disposition

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

Un kit ménage d'accueil

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

Kit d'entretien Crous de Lille

DIY entretien

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

Des équipements à disposition

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

Régie à la résidence St-Jacques, Paris

Cuisine collective à la résidence St-Jacques, Paris

L'état des lieux

Réinstaurer les états des lieux en présentiel

LE PROJET

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

POURQUOI ?

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

QUI FINANCE ?

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

OÙ ?

A instaurer progressivement dans toutes les résidences du Crous de Strasbourg

Numériser l'état des lieux

LE PROJET

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

POURQUOI ?

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

QUI FINANCE ?

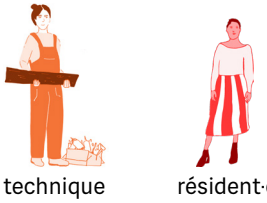
Le Cnous (Sous-Direction du Numérique) est en train de travailler sur le sujet. C'est l'interlocuteur auquel il faudrait faire remonter les besoins et qui pourrait mettre en place l'outil.
Les tablettes peuvent d'ores et déjà être financées par le Crous, comme c'est le cas dans d'autres régions.

OÙ ?

A instaurer progressivement dans toutes les résidences du Crous de Strasbourg

COMMENT ?

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

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

FAQ

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

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

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

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

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

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

ÉQUIPE PROJET
Qui ?

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

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

Niculina Durringer
Directrice de site

Annie Brichler
Assistante d'accueil et secrétariat

Khadija Ghellaf
Directrice adjointe

Véronique Wendling-Murer
Gestionnaire d'accueil

Patrick Sanchis
Agent technique

Mélanie Fraisse
Chargée de projet Vie de Campus

Bénédicte Letscher
Responsable service logement

Chadia Briand
Chargée opération patrimoine

Lucas Bonnet
Conducteur de travaux

Régis Geiger
Directeur de site

Marion Feidt
Responsable constructions et patrimoine immobilier

Joanna Moench
Chargée d'opérations patrimoine

Agathe Chiron
Designer (Chaire)

Lola King
Directrice hébergement
Clous

Sylvain Bouffay
Directeur Clous
Strasbourg

Marion Serre
Architecte chercheuse
(Chaire)

Lucie Lecoq-Simon
Référente qualité
de l'hébergement

Estelle Scheel
Directrice de site

Sevgi Uzun
Agente d'accueil

Sophie Roussel
Directrice générale Crous
Strasbourg

Marjolaine Ambry
Agente de service

Baptiste Sangouard
Conducteur de travaux

Lida Hashemnejad
gouvernante

Valérie-Anne Bon
Directrice de site

Chloé Perreau
Designer (Chaire)

Ousmane Wade
Directeur de site

POUR ALLER PLUS LOIN

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

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

Les Cahiers de la recherche architecturale, urbaine et paysagère

20 | 2024
Penser la technique à l'ère du dérèglement global

Recherche-action pour une maintenance du quotidien dans les résidences universitaires

Action research for daily maintenance in student housing

Marion Serre, Agathe Chiron et Chloé Perreau

Édition électronique
URL : https://journals.openedition.org/craup/14347
DOI : 10.4000/11pap
ISSN : 2606-7498

Éditeur
Ministère de la Culture

Référence électronique
Marion Serre, Agathe Chiron et Chloé Perreau, « Recherche-action pour une maintenance du quotidien dans les résidences universitaires », *Les Cahiers de la recherche architecturale urbaine et paysagère* [En ligne], 20 | 2024, mis en ligne le 17 mai 2024, consulté le 23 mai 2024. URL : http://journals.openedition.org/craup/14347 ; DOI : https://doi.org/10.4000/11pap

Ce document a été généré automatiquement le 23 mai 2024.

Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Recherche-action pour une maintenance du quotidien dans les résidences universitaires

Action research for daily maintenance in student housing

Marion Serre, Agathe Chiron et Chloé Perreau

1 Dans le contexte actuel de crise environnementale, la maintenance est de plus en plus présentée comme une alternative à l'innovation et au progrès, généralement associés à la croissance et à la consommation. De nombreuses études sont menées dans des secteurs extrêmement variés (industrie automobile, électroménager, gestion des déchets, bâtiment, horlogerie…), témoignant de l'intérêt des activités de réparation et de maintenance[1], jusqu'à en démontrer la portée politique[2]. En plus de constituer un matériau empirique inédit, producteur de connaissance sur chacun des sujets investigués, ces enquêtes contribuent à remettre sur le devant de la scène un ensemble d'objets et de pratiques peu visibles mais à travers lesquels nous faisons société[3].

2 Cet article vient enrichir ce champ de réflexion, dans l'objectif de rendre visible des activités de maintenance encore trop souvent perçues comme peu productives et, de fait, déconsidérées. Le terrain investigué ici est celui des résidences universitaires des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires[4], les Crous. Comptant plus de 175 000 logements pour 2,8 millions d'étudiants, avec des moyens humains et matériels limités, les Crous sont particulièrement confrontés à l'impératif de « faire durer les choses[5] ». Les cités universitaires de plus de 2 500 logements recensent en moyenne 250 à 300 interventions de maintenance par mois (électricité, plomberie, électroménager, mobilier, nuisibles, chauffage, serrurerie…)[6]. La durée de chaque intervention étant généralement comprise entre 15 et 60 minutes, cela signifie qu'au moins deux à trois agents techniques sont mobilisés pour ces actions de maintenance du quotidien à temps plein.

3 Outre le fait d'enrichir les connaissances sur les systèmes techniques et le travail réalisé par les agents, ce cas d'étude constitue l'occasion d'interroger les formes de médiation technique qui pourraient replacer les activités d'entretien, de maintenance

et de réparation du logement entre les mains de celles et ceux qui habitent. En ce sens, la maintenance sera ici explorée comme un prisme d'analyse de savoirs, de pratiques, de négociations et de rapports de pouvoir entre les usagers.

4 Pour comprendre ce qui se joue dans les activités de maintenance, il est essentiel d'en connaître l'ordre social, c'est-à-dire qui décide, qui maintient, qui utilise, selon quels modes d'organisation et quels cadres réglementaires[7]. La première partie de l'article s'attache donc à décrire l'organisation du travail de la maintenance dans une institution publique telle que le Crous en soulignant ses limites tant du point de vue technique que social. En réponse, la partie suivante analyse une expérimentation conduite dans le cadre d'une recherche-action portée par la chaire Mutation des vies étudiantes[8] : la mise en place de designers régisseurs au sein des Crous. Ce nouveau métier interroge la place de la maintenance dans l'expérience de celles et ceux qui habitent les espaces. Comment permettre aux résidents de bénéficier du savoir des agents techniques pour participer à une maintenance du quotidien ? Comment associer étroitement le soin porté aux choses et le soin porté aux usagers, dans le cadre de travail des agents et les lieux de vie des résidents ? 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 ?

5 En apportant des réponses à ces questions, cet article a un double objectif. D'une part, encourager et stimuler une maintenance du quotidien dans ce type d'établissement, en y associant l'ensemble des acteurs qui y travaillent ou qui y vivent. Et, d'autre part, alimenter les réflexions sur le fonctionnement de nombreuses institutions accueillant du public (logements sociaux, écoles, universités, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ou Ehpad, hôpitaux…).

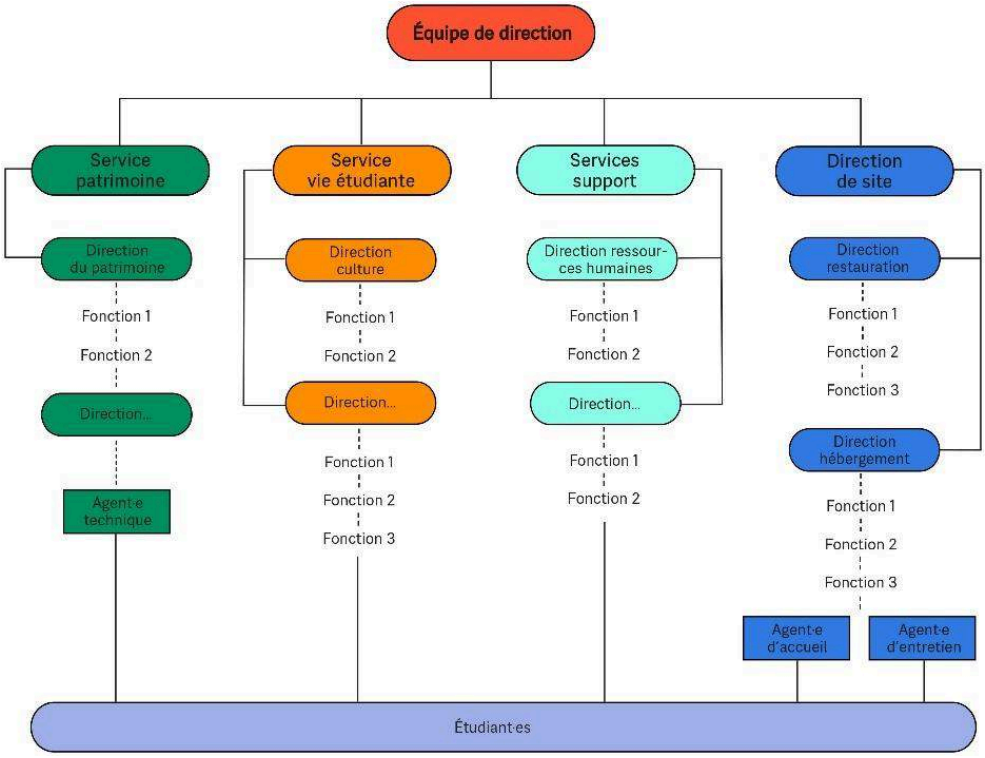
La maintenance au Crous : un univers encore à l'arrière-plan

6 Les premières études sur le travail et les travailleurs invisibles ont bien montré l'articulation étroite entre les ordres matériels avec lesquels ils travaillent et les ordres sociaux au sein desquels ils évoluent[9]. Examiner la technique et les outils sans le contexte social qui l'entoure n'est pas suffisant pour en faire la critique et en comprendre les effets sur nos sociétés[10]. C'est pourquoi cette première partie décrit le fonctionnement des Crous, afin de comprendre le cadre dans lequel les agents exercent leur métier, qui, dans le même temps, constitue le lieu de vie des résidents.

(Dys)fonctionnements : les savoirs d'usage des agents en sourdine

7 Les Crous fonctionnent encore selon une organisation hiérarchique, classiquement rencontrée dans les institutions publiques françaises : des équipes de direction (générale, puis spécifiques) aux agents de terrain.

Figure 1. Organigramme type des Crous



Chaire Mutation des vies étudiantes

8 Ce mode d'organisation amène généralement chaque direction à fonctionner « en silo » : concentrée sur son champ d'action, interagissant peu avec les autres. Si certains Crous réussissent à dépasser le cadre institutionnel en offrant à leurs équipes du temps et des outils pour travailler ensemble, la majorité d'entre eux souffrent de cette absence de porosité. Celle-ci se manifeste souvent par des écarts entre les prises de décision et la réalité du terrain, pouvant générer des dysfonctionnements impactant l'ensemble des acteurs et plus particulièrement ceux opérant sur le terrain : les agents et les étudiants.

9 Prenons l'exemple des serrures des chambres. Dans les projets récents de rénovation ou de construction, les serrures classiques sont fréquemment remplacées par des serrures à carte ou à badge. Ce marché a été réorienté pour réduire les coûts liés au renouvellement des clés en cas de perte, faciliter l'accès aux chambres par les équipes en cas de besoin et en piloter l'accès à distance. Cependant, la réalité du terrain s'est révélée toute autre. Ce dispositif empêche l'intervention des agents : en cas de panne, seule une entreprise spécialisée peut intervenir. Dès lors, l'équipe de direction de la résidence doit se charger de faire appel à l'entreprise, prévoir le créneau d'intervention et y consacrer un budget. La chaîne d'actions paraît simple, mais le temps qu'elle prend a un effet direct sur le résident qui ne peut plus entrer chez lui. D'un côté, l'absence de maîtrise du dispositif technique génère de la frustration du côté des agents, qui ne peuvent pas intervenir rapidement et, de l'autre, le résident ne comprend pas pourquoi l'intervention n'est pas réalisée tout de suite. Certaines résidences sont particulièrement impactées par ces dispositifs qui génèrent de l'angoisse chez les résidents ayant peur de rester bloqués à l'extérieur comme à l'intérieur de leur chambre. Comme le souligne Hervé, agent d'accueil :

> Au départ, ce n'était pas une mauvaise idée. Le problème c'est qu'ils restent tout le temps coincés et nous, on ne peut pas les aider. Il faut attendre que l'entreprise intervienne. Du coup, on est en première ligne, ils n'ont que nous comme interlocuteurs et on ne peut rien faire[11].

10 Autre exemple : une équipe de direction du patrimoine nous a confié avoir mis du temps à comprendre pourquoi certains couloirs de résidence restaient sales et se dégradaient progressivement malgré le passage régulier des agents d'entretien[12]. En se déplaçant sur le terrain et en suivant de près le travail réalisé, ils se sont aperçus que la plupart de ces couloirs n'étaient pas équipés de vidoirs et que, lorsque certains l'étaient, l'arrivée d'eau chaude n'avait pas été prévue. L'absence de ces équipements constitue un frein majeur pour les équipes d'entretien qui, au lieu de vider régulièrement le seau et le remplir, nettoient l'ensemble des étages avec la même eau. Depuis, la direction du Patrimoine intègre ces dispositifs dans ses programmes, mais continue à s'interroger sur leur manière de travailler :

> Ce qui me pose vraiment question, c'est qu'on se voit assez prescripteur d'usage, mais tout en étant très loin du quotidien des usagers, quand même. On va prescrire un usage du logement qui est peut-être complètement à côté de l'usage réel. Là les programmes qui sont sortis pour les trente prochaines années, c'est Franck et moi qui les avons pensés tous seuls[13].

11 Les deux exemples choisis montrent deux sources différentes de dysfonctionnement : le premier est lié à un choix technique dont les usages attendus ne correspondent pas aux usages effectifs, alors que le second est dû à une méconnaissance des usages des agents par les équipes de direction. Ces exemples de décalage entre la technique et l'usage sont nombreux. Notre équipe les a rassemblés sous la forme de bandes dessinées (35 au total) qui décrivent, par le prisme de l'usage, la chaîne d'action liée au dysfonctionnement observé.

Figure 2. Exemples de dysfonctionnements réalisés par Pauline Aubry (designeuse régisseuse)

Chaire Mutation des vies étudiantes

12 Ce travail d'enquête montre bien qu'un modèle de relations hiérarchiques entre les acteurs concernés par le projet conduit souvent à une logique séquentielle ne permettant pas d'anticiper les conséquences des dispositifs techniques sur les usages. Il

met aussi en évidence la difficulté d'impulser des méthodes considérant simultanément les dimensions techniques, d'usage et de gestion des espaces conçus. Ces résultats s'inscrivent dans la continuité des recherches développées à partir des années 1980, qui ont commencé à interroger les décalages entre les dispositifs spatiaux et les usages comme le résultat de problèmes de conception. Michel Bonetti et Michel Conan comptent parmi les premiers à avoir émis l'hypothèse que les démarches de programmation-conception pourraient favoriser l'appropriation des espaces et en améliorer la gestion[14]. Dans cet objectif, ils ont expérimenté la programmation générative qui, comme l'a montré Jodelle Zetlaoui-Léger, n'a pas connu un succès immédiat mais a eu un impact du point de vue des principes repris progressivement dans l'ingénierie publique[15]. Cependant, malgré ces nouvelles méthodes de management de projet allant de pair avec une injonction croissante à la participation, les logiques de coopération et l'élargissement des parties prenantes au sein même des équipes de maîtrise d'ouvrage sont difficiles à mettre en place. La voix des acteurs hiérarchiques de niveau inférieur, en l'occurrence celle des agents de maintenance, reste encore et toujours à l'arrière-plan. Alors même qu'ils apparaissent essentiels pour anticiper la gestion et la maintenance des équipements, leurs savoirs d'usage, pourtant appuyés par leurs compétences techniques, continuent d'être invisibilisés. Comme l'a récemment souligné Julien Defait dans le cadre d'une enquête au sein d'une institution publique :

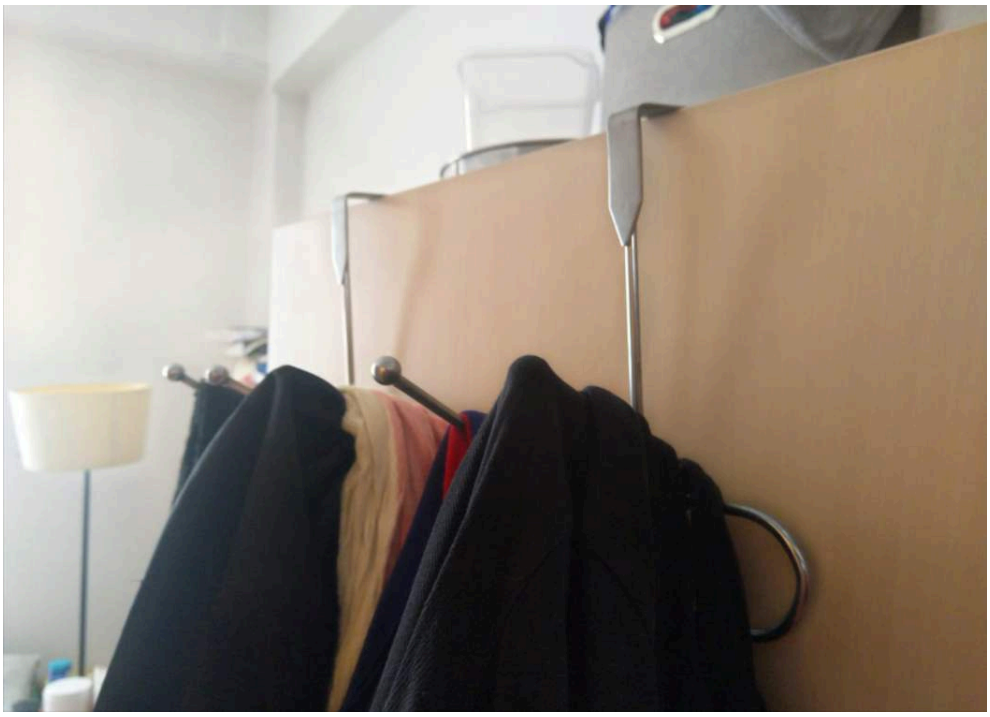
> Ce sont les nettoyeurs, les parents pauvres de l'affaire : ils ne sont jamais associés aux réflexions en amont, alors qu'ils sont le plus souvent sur le terrain et qu'ils réceptionnent le plus de plaintes. [...] Et comme souvent dans les administrations en France, on observe une logique en silo, c'est-à-dire qu'il y a très peu de synchronisation entre ces services[16].

Le vécu des résidents : une autre énonciation des problèmes

13 Tout comme les agents de maintenance, les résidents sont rarement élevés au statut de partie prenante dans les processus de projet alors qu'ils subissent également au quotidien les conséquences des décalages entre technique et usage, non anticipés en phase de programmation.

14 Prenons pour exemple la dégradation fréquente des charnières des portes d'armoire. Celle-ci s'explique par l'usage que les résidents en font : ils y accrochent des crochets ou patères suspendues qui, avec la charge des vêtements, fragilisent et augmentent le jeu des charnières, jusqu'à ce que la porte ne se ferme plus.

Figure 3. L'exemple des patères suspendues



Chaire Mutation des vies étudiantes

15 Du côté des résidentes et des résidents, soit ils laissent la porte s'ouvrir sur l'espace de vie, soit ils s'adaptent : certains se débrouillent en bricolant, d'autres bloquent la porte avec un petit objet comme une poubelle par exemple. Du côté du Crous, certaines équipes de direction ont décidé de retirer les portes des armoires et de ne plus en prévoir dans leurs programmes, afin de réduire les coûts liés au changement des charnières. Cette réponse témoigne d'une difficulté à analyser la situation et à identifier la source réelle du dysfonctionnement. Ces équipes identifient le problème de la manière suivante : les résidents utilisent un dispositif inadapté, qui détériore le mobilier du Crous. Par conséquent, en enlevant le support, le problème est réglé. Or, si le problème technique est résolu, le problème d'usage ne l'est pas. En effet, les résidents ont toujours besoin d'accrocher leurs vêtements et, lorsque les portes sont supprimées, deux autres dysfonctionnements d'usage apparaissent : un encombrement matériel des autres meubles de la chambre (les chaises de travail, le lit, le haut de la porte de la salle de bains), mais aussi un encombrement visuel, puisque tout ce qui se trouve dans les armoires est visible (produits d'entretien, sous-vêtements, ustensiles de cuisine, etc.). Ce type de réponse instaure un climat de défiance entre les gestionnaires et les usagers. Les résidents ne se sentent pas chez eux, confiant ne plus savoir s'ils sont « contents » d'avoir un toit ou s'ils « s'en contentent[17] ».

Figure 4. L'absence de porte et les encombrements générés

Chaire Mutation des vies étudiantes

16 Une analyse du dysfonctionnement technique, croisée avec celle des usages, permet de poser le problème différemment. Cet usage détourné des portes d'armoires rend compte d'un nombre insuffisant de patères pour accrocher les vêtements (écharpes, manteaux, sacs, linge qui sèche...). Si les usages avaient été intégrés dans le programme architectural, le nombre de patères aurait été triplé, évitant ainsi l'accumulation de vêtements sur les autres supports. En résolvant le problème d'usage, le problème technique serait réglé.

17 Cet exemple reflète particulièrement bien les travaux menés sur l'énonciation des problèmes, qui conditionne les réponses. Comme le soulignait Michel Bonetti,

> la formulation du problème constitue une anticipation des solutions envisagées. [...] Ce travail sur l'énonciation des problèmes révèle l'écart qui peut exister entre les problèmes tels qu'ils se posent socialement et la façon dont les acteurs les appréhendent et envisagent de les résoudre[18].

18 En fonction du point de vue de l'acteur qui énonce le problème, la réponse sera différente, voire opposée.

19 Cet exemple met aussi en évidence l'absence de description précise des usages que les dispositifs spatiaux doivent recevoir. Les documents administratifs (programmes architecturaux, cahiers des clauses techniques et particulières) sont généralement conçus sous le prisme de la réglementation et de la performance. C'est ce qu'avait notamment pointé Jay Farbstein en s'interrogeant sur une manière de documenter les usages une fois le projet réalisé[19]. Dans le cadre de la réalisation d'un centre d'éducation fermé pour adolescents, il avait expérimenté la mise en place d'un manuel d'utilisation avec un double objectif : aider les équipes à comprendre comment faire fonctionner le bâtiment et évaluer les dispositifs techniques sous le prisme de l'usage et de la gestion. D'autres travaux, comme ceux de Michel Conan, Craig Zimring et Éric Daniel-Lacombe, ont conduit à l'élaboration de « mémentos » rassemblant un ensemble de préconisations à la fois décrites et dessinées pour aider à la conception des espaces universitaires notamment[20]. D'une part, ces recherches mettent en évidence

l'interdépendance entre l'espace, le temps et les usages et, d'autre part, elles révèlent le besoin d'outils et d'en penser les modalités d'appropriation pour mieux saisir les réalités vécues et ainsi apporter des réponses spatiales plus adaptées à l'ensemble des usagers.

Une maintenance du quotidien à bas bruit

20 Malgré les difficultés pointées précédemment, certains agents de maintenance améliorent discrètement les ordres matériels et sociaux dans lesquels ils évoluent, en mettant à l'épreuve les cadres administratifs et institutionnels qui les contraignent.

21 La facturation de leurs activités de maintenance en est un exemple significatif. De nombreux résidents ne savent pas quelles sont les activités facturées et, par crainte de devoir les régler, ne signalent pas les problèmes. Un étudiant nous a confié être resté des mois sans frigo et savoir que son voisin avait vécu sans lumière plusieurs semaines, tous deux craignant de devoir régler l'intervention alors qu'ils avaient déjà du mal à finir leurs fins de mois. D'autres collectionnent les carreaux de mosaïque qui se décollent de la douche d'année en année, qu'ils finissent par cacher sous leur armoire. Certains n'ouvrent plus leurs tiroirs sous le lit, dont les poignées ont cédé, préférant se passer d'un précieux rangement plutôt que de risquer une facturation qui impacterait leur budget mensuel.

22 Gérard, agent technique, connaît bien les situations de précarité vécues par les étudiantes et les étudiants. Pour lui, il est essentiel de faire de son mieux pour les aider. Cela passe par leur apprendre à entretenir eux-mêmes leur logement, pour qu'ils n'aient plus à faire appel à lui :

> L'autre jour, j'ai changé les ampoules d'une étudiante. Ça, je dois le mettre sur la feuille de facturation, parce que le Crous paye les ampoules. Mais elle avait un deuxième problème : son évier était bouché. Et bien, je lui ai montré comment enlever la bonde et la nettoyer pour qu'elle puisse le faire toute seule la prochaine fois. Même si c'est une intervention payante normalement, je ne lui ai pas facturé. On les aide comme on peut[21].

23 Alors que sur la fiche de poste des agents techniques la mission décrite consiste uniquement à « assurer l'installation, la maintenance et le dépannage des éléments techniques », sur le terrain, la perception et la réalité des missions par les agents est bien différente. Pour Gérard, ses missions sont celles de « se mettre à disposition des étudiants, de les aider au maximum pour qu'ils n'aient pas de souci, d'être à l'écoute, d'assurer la maintenance dans les espaces communs et leurs chambres (surtout l'électricité et la plomberie), de repérer si les étudiants vont mal et le faire remonter à la direction[22] ». Par rapport à sa fiche de poste, il place la maintenance en avant-dernière position et y ajoute quatre missions d'accompagnement.

24 Son expérience est loin d'être isolée. Les retours des différents agents, croisés avec nos observations sur le terrain, rendent compte d'une adaptation du métier « par le bas ». Bien que soit systématiquement souligné le manque de visibilité et de reconnaissance, de nombreux agents réinventent leurs pratiques au contact des étudiants. Hélène, agente d'accueil qui bénéficie d'un logement sur site, nous avait expliqué qu'être sur place compte beaucoup pour son métier. C'est comme ça qu'elle considère accompagner au mieux les étudiants, dans le quotidien : « Comme j'habite là, les étudiants viennent me voir quand ils ont besoin de quelque chose. Je leur prête mon

aspirateur par exemple. Je suis là un peu comme une maman. J'aurais aimé qu'on fasse ça pour mes enfants[23]. »

25 Certaines équipes de direction perçoivent ce rôle clé joué par les agents sur le terrain : « il y a une tendance à externaliser ces métiers, en faisant appel à des prestataires extérieurs. Mais chez nous, on se bat pour maintenir nos postes d'agents. Ce sont eux qui sont au contact direct des étudiants. C'est cette proximité qui fait qu'on assure nos missions de service public[24]. » Les équipes de direction particulièrement engagées sur la question rendent visibles et soutiennent ce rôle d'accompagnement. Cela passe à travers l'ouverture d'un accueil « 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 », la mise en place de services de proximité comme la réception des colis des étudiants et l'impression, l'embauche de résidents travaillant avec les agents de service… Dans ces équipes, les actions conduites par les agents sont considérées comme autant d'occasions pour entrer en contact avec les résidents, afin de s'assurer de leur bien-être et de leur santé mentale. Comme le confie une directrice de site :

> Ici, à chaque fois que les agents techniques ou de service entrent dans les chambres, que ce soit pour une réparation ou quand ils font la tournée pour la désinsectisation par exemple, ils regardent l'état pour voir si les étudiants vont bien. Quand vous voyez des chaussures trouées, le dentifrice pressé au bout du bout, le gel douche mélangé avec de l'eau, des monticules de poubelles… ce n'est pas que l'étudiant est sale ou autre, c'est qu'il va mal et il faut mettre en place un suivi[25].

26 Ce regard d'expertise reconnu aux agent.es ne se retrouve pas dans toutes les résidences. Dans d'autres contextes, les arrangements observés sur le terrain peuvent rester en dehors des canaux hiérarchiques et parfois même être considérés comme des erreurs puisqu'ils se situent souvent à la marge ou en dehors du cadre réglementaire. De fait, tous les agents ne les valorisent pas dans leurs discours et une grande partie d'entre eux ne défend pas d'évolution dans leurs missions, ni de responsabilité, au contraire.

27 Ces observations viennent encore une fois confirmer le rôle essentiel que les techniciens peuvent jouer dans l'expérimentation de pratiques. Malgré le fait que ce résultat ait déjà été mis en évidence dans des études telles que celles de Shapin dès les années 1990[26], ces pratiques restent souvent invisibles, voire invisibilisées par les acteurs hiérarchiques ou les agents eux-mêmes[27].

28 Par ailleurs, comme l'a récemment soulignée la philosophe Jeanne Guien, si l'expertise matérielle et les savoir-faire de celles et ceux qui prennent soin des choses peinent à être reconnus, cela s'explique aussi par le développement d'une « culture de la surconsommation et du jetable, née dans les années 1920, qui a été nourrie par un modèle politique et économique organisé autour de l'innovation permanente et donc du remplacement rapide des biens de consommation[28] ». Jérôme Denis et David Pontille rappellent que cette culture touche plus particulièrement les pays et les milieux riches, où les usagers sont vus comme des « consommateurs passifs et libérés des charges de l'entretien des choses[29] ».

29 Bien que les résidences universitaires des Crous soient habitées par un public dont une grande partie est en situation de précarité[30], leurs modes de fonctionnement restent profondément marqués par cette culture du jetable, couplée à l'invisibilisation de la maintenance[31]. La distance des équipes de direction avec le terrain fait que c'est bien souvent « par le bas » — tant du côté des agents que des résidents - qu'une autre culture se dessine. Du côté des résidents, elle est moins visible que pour les agents qui ont les

capacités d'expertise et les savoir-faire pour agir, mais elle se manifeste quand même à travers des pratiques telles que le troc et la vente de mobilier, des interpellations entre pairs pour l'entretien des communs, des prêts d'outils, la mise en partage d'égouttoirs, d'éponges et de liquide vaisselle dans les cuisines partagées. Ces observations montrent bien que les activités de maintenance, bien que reléguées à l'arrière-plan, sont l'affaire de tous :

> Au-delà des métiers dédiés, la maintenance concerne tout le monde. Dans nos foyers, dans les lieux où nous avons nos habitudes, chacun est amené à prendre soin des choses au quotidien. C'est le petit coup d'éponge qu'on passe pour éviter l'encrassement, les appareils que l'on éteint pour éviter la surchauffe[32]...

30 Forte de ces constats, notre équipe de recherche s'est interrogée sur les manières de rendre visible les activités de maintenance pour les replacer au cœur de l'habiter. Dans cette perspective, nous avons cherché à expérimenter le développement de compétences et de pratiques en introduisant un nouvel acteur : le designer régisseur. Cette expérimentation n'a pas vocation à introduire un nouveau métier dans les Crous, mais a été mise en œuvre pour souligner le rôle de « ressource » des agents des Crous à travers la mise en lumière d'un ensemble de pratiques, contribuant ainsi à les légitimer et les renforcer.

L'expérience d'un nouveau métier : designer régisseur

31 Pour tester ce nouveau métier, trois étudiants et jeunes professionnels en architecture et en design[33] ont été recrutés dans le cadre de la chaire par l'École des arts décoratifs. L'expérimentation s'est déroulée sur deux sites différents : de septembre 2022 à juin 2023 sur le campus de Cachan du Crous de Créteil, puis de septembre 2023 à juin 2024 dans la résidence Saint-Jacques du Crous de Paris. Ces deux années d'expérimentation, conduites dans des contextes urbains et sociaux différents, nous ont permis d'identifier les résultats spécifiques aux terrains investigués et ceux valables pour l'ensemble des résidences universitaires, voire à répliquer dans d'autres institutions.

Une méthode basée sur l'immersion et l'expérimentation

32 Cette expérimentation est une forme de réinterprétation de la permanence architecturale[34], consistant à s'installer dans un lieu et à y vivre suffisamment longtemps pour comprendre le quotidien de ses habitants par le vécu de situations qui passeraient inaperçues dans un processus d'enquête plus classique.

33 À travers cette méthode immersive, il s'agissait d'observer si nous pouvions travailler sur l'énonciation des problèmes du point de vue de celles et ceux qui les vivent, pour ensuite voir de quelles manières les résultats pouvaient remonter aux équipes de direction et, potentiellement, être intégrés à leurs programmes. Dans ce sens, nous souhaitions voir si cette forme de permanence pouvait avoir un effet levier en matière d'accompagnement à la transformation de l'institution[35].

34 Deuxièmement, la recherche-action, contrairement à la prestation, offre un cadre à l'expérimentation : les parties prenantes ont accepté en amont que des chercheurs explorent à leurs côtés d'autres manières de faire, ce qui leur permet de prendre le risque de l'expérimentation. L'un des intérêts consistait à observer si nous pouvions

aller au-delà des cadres réglementaires pour mettre en valeur des pratiques et des modes de fonctionnement alternatifs, favorisant une maintenance du quotidien.

35 Enfin, l'appellation « designer régisseur » a été choisie pour expérimenter le croisement de deux champs : le design et la régie. En choisissant la notion de design, il s'agissait de valoriser l'importance de l'analyse des relations entre les humains et leurs environnements pour envisager des formes d'objets, d'espaces ou de gouvernance plus adaptées aux usagers. En tant que concept à dimension variable, le design permet d'élargir le champ de la conception à travers la prise en compte d'un écosystème[36]. Les termes « régie » et « régisseur » renvoient notamment à l'univers du théâtre, où le régisseur est celui qui est chargé du fonctionnement du théâtre et de l'organisation matérielle des représentations : « La régie est le point névralgique du théâtre. C'est par cette plaque tournante que passent toutes les activités du théâtre[37]. » De la même manière, par cette dénomination, nous souhaitions replacer les activités de maintenance au centre des modalités de fonctionnement d'une résidence universitaire.

Vers une introduction à la médiation technique

36 Les designers régisseurs ont été présents sur chaque site de trois à cinq jours par semaine, durant dix mois. Ils et elles y ont travaillé, mangé, dormi, participant ainsi à la vie des résidents en tant que voisins. Cette forme de permanence a été conduite en six phases : un état des lieux (deux mois), la définition des actions (deux mois), leur mise en œuvre (deux mois), l'observation des usages (deux mois), le réajustement des actions (un mois) et enfin l'analyse des effets escomptés et non escomptés (un mois).

Figure 5. La frise méthodologique réalisée par Chloé Perreau (designeuse régisseuse)

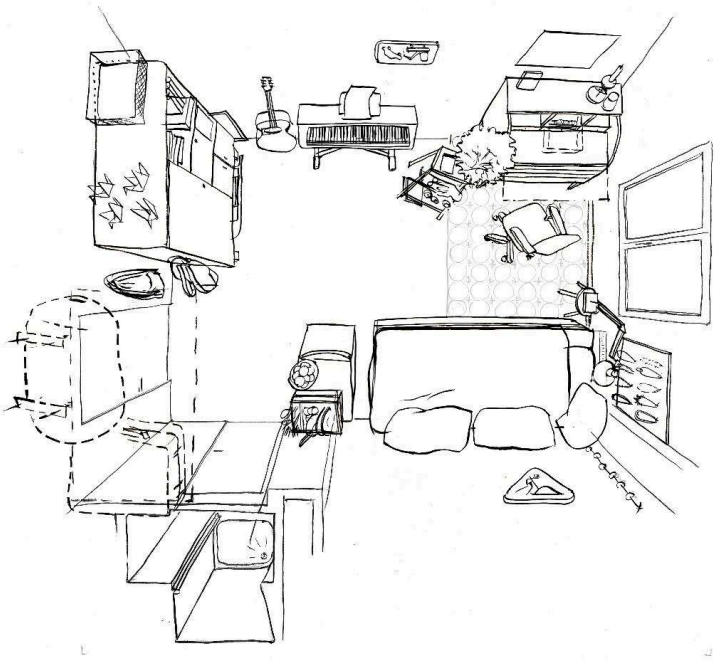
Chaire Mutation des vies étudiantes

37 Dès le démarrage de l'expérimentation, les designers régisseurs se sont appuyés sur différents outils d'analyse socio-spatiale. Premièrement, un carnet de bord a été mis en place, pensé à la fois comme un outil de mémoire qui consigne la matière brute et un outil d'intelligence collective qui donne la parole à l'ensemble de l'équipe grâce à son écriture en ligne[38]. Deuxièmement, des relevés habités des chambres ont été réalisés à différents moments : d'abord en phase d'état des lieux (phase 1), puis lors de l'observation des usages (phase 3) et enfin pour l'analyse des effets (phase 6). Ces relevés se sont structurés autour de trois outils d'observation : un entretien semi-directif d'une heure avec le résident ou la résidente, un reportage photographique et des croquis de l'ensemble des aménagements et objets de la chambre. Cette méthode renvoie notamment aux travaux de Daniel Pinson valorisant les intérêts de croiser le travail du regard et de l'écoute pour mettre en évidence les relations entre l'espace, les

actes pratiques et symboliques de la sphère domestique[39]. À partir de cette collecte de mots et d'images, un dessin en plan perspective visant à analyser la nature et la place des objets a été réalisé pour comprendre le mode de vie des résidents et ainsi identifier des problématiques. Il s'agit ici de développer une « pensée visuelle », définie par Rudolf Arnheim, dès 1976, comme

> une opération active de l'esprit. Le sens de la vue procède de manière sélective. La perception de la forme consiste à mettre en œuvre des catégories formelles que l'on peut appeler concepts visuels en raison de leur simplicité et de leur généralité. Percevoir, c'est aussi résoudre des problèmes[40].

Figure 6. Exemple de dessin issu du relevé habité



Charlotte Cauwer

38 Cette partie de la méthode nous a permis de déceler les dysfonctionnements, en décryptant les processus qui expliquent une absence d'entretien, des détériorations et/ou des situations d'inconfort récurrentes. Nous avons cité dans le chapitre précédent l'exemple du nombre de patères insuffisant qui conduit à l'utilisation des portes d'armoire pour suspendre les vêtements à l'origine d'une détérioration des charnières. Un autre exemple concerne l'appropriation des murs. De nombreux résidents n'affichent pas leurs posters, ne posent pas d'étagères supplémentaires et n'installent pas de miroirs, par incertitude quant à leurs droits et par crainte de se voir facturer ces modifications lors de l'état des lieux de sortie.

39 Les règlements intérieurs des Crous stipulent effectivement que

> le résident ne doit pas modifier l'aménagement du logement mis à sa disposition. Sauf accord écrit du responsable de la résidence, le mobilier contenu dans le logement ne pourra être ni changé, ni enlevé. Le mobilier reste propriété du Crous. En cas de non-respect de ces règles, le Crous pourra exiger du résident soit la remise en état des lieux, soit faire procéder à celle-ci aux frais du résident.

40 Cette phrase laisse entendre que toute modification est interdite, pourtant elle entre en contradiction avec le fait que tout locataire peut utiliser son logement librement pendant la durée de la location. Ce paradoxe génère de l'incompréhension et un mal-être perceptible. Comme nous le confiait Canela, une résidente :

> C'est vraiment quelque chose qui dépend d'une entité plus grande. Il y a des règles, des choses qu'on doit suivre et si on ne peut pas communiquer, exprimer tout ça, ça génère du stress parce que oui, c'est ma chambre, ça m'appartient, mais en en même temps, ça ne m'appartient pas. J'ai le droit de faire ce que je veux, mais je n'ai pas le droit de faire ce que je veux[41].

41 Certaines directions comprennent ces ressentis et regrettent que les droits ne soient pas davantage valorisés dans le règlement :

> On ne sait que proposer une somme d'interdictions, on raisonne beaucoup de cette manière. Plutôt que de dire ce qui est autorisé, on préfère dire ce qui ne l'est pas. Comment on prend soin des étudiants, comment leur permet de se sentir bien, chez eux et leur faire comprendre qu'ils sont chez eux ? C'est ça les questions qu'il faut se poser[42].

42 Cet exemple est révélateur d'un frein à l'appropriation, définie par Perla Serfaty-Garzon comme le fait de « rendre propre quelque chose, c'est-à-dire de l'adapter à soi et, ainsi, de transformer cette chose en un support de l'expression de soi[43] ». Des gestes aussi simples que ranger, faire le ménage, décorer, agencer son intérieur peuvent être considérés comme des capacités clés de l'appropriation. Or, en interdisant toute modification de l'aménagement du logement, le règlement intérieur des résidences Crous est à l'origine d'une désappropriation : elle délégitime les résidents dans leur action de marquage du chez-soi et participe pour nombre d'entre eux à un désengagement dans l'aménagement et l'entretien du logement.

43 Face à ces constats, notre équipe de recherche a souhaité apporter des réponses d'ordre à la fois matériel et relationnel. L'une des expérimentations concerne la mise en place de panneaux rainurés permettant aux résidents d'organiser l'espace mural en fonction de leurs besoins et de leurs goûts, sans que les murs ne soient percés. Ce dispositif spatial donne l'occasion de contourner la règle, puisqu'il est conçu pour être transformé et, sur le terrain, présente les avantages suivants : les agents ne sont plus confrontés à l'angoisse de devoir tout repeindre dans un temps record à la suite des états des lieux de sortie et les résidents ne risquent plus de perdre leur caution en aménageant leurs chambres.

Figure 7. La chambre avant et après l'installation des panneaux rainurés

Aurélien Dupuis

44 Si cette solution favorise l'appropriation, elle reste toutefois exclusivement matérielle et circonscrit le champ d'action des résidents à l'accrochage de posters ou d'étagères. D'autres actions ont alors été conduites par les designers régisseurs, en impliquant les résidents dans de petits travaux d'aménagement, tels que repeindre les murs, poser des étagères, des patères, des miroirs… Contrairement aux panneaux rainurés, qui peuvent se reconfigurer en fonction des usages et des goûts de chacun, ces transformations seront héritées par la résidente ou le résident suivant.

Figure 8. Photos avant/après d'une chambre aménagée par les designeuses régisseuses

Aurélien Dupuis

45 Ces interventions, lorsqu'elles sont réalisées par les résidents en dehors d'un cadre d'expérimentation tel que celui-ci, sont perçues comme des dégradations du logement, qui doit être remis en état. Pourtant, comme l'explique clairement Canela, l'idée préconçue selon laquelle le logement doit être vide et blanc à l'arrivée de nouveaux étudiants génère de l'angoisse :

> J'ai ouvert la porte à une chambre qui était vide. [...] C'était tout blanc. Même si j'étais très contente d'avoir une chambre, d'avoir un endroit pour dormir, je me disais ça fait quand même bizarre, c'est ma nouvelle maison et il n'y a rien. Je ne sais pas par où commencer en fait. Je n'avais pas de draps, pas de fournitures, je n'avais rien. Et c'est assez intimidant et tu te retrouves avec ta nouvelle maison et qu'elle est vide. Elle est complètement vide. Tu ne sais pas par où commencer. Tu ne sais pas où acheter des choses. J'avais peur, je ne savais pas comment l'aménager, c'était dur[44].

46 À travers ces interventions, légitimées par le cadre de la recherche-action, nous souhaitions questionner la valeur d'usage de l'habitation : les actes d'appropriation liés à l'habiter peuvent-ils être perçus comme une valeur ajoutée au logement ? Cette réflexion s'inscrit dans la continuité de celles de Patrick Bouchain, qui a proposé une relecture des normes du logement social pour introduire l'idée d'une « propriété d'usage [qui] permettrait de considérer l'acte d'habiter comme gratifiant » (Bouchain, 2011). Cette conception de l'usage renouvelée permettrait de remplacer l'impératif d'une remise en état par une remise en bon état. Ce changement permettrait alors d'éviter l'écueil d'une déresponsabilisation et d'un désengagement des résidents en leur ouvrant un droit à l'appropriation qui passerait par la reconnaissance de leurs activités d'aménagement, d'entretien et de maintenance de leurs logements. Au lieu d'interdire, il s'agirait d'encourager à travers la règle, la modification et la bonification des lieux.

Ouvrir le droit à l'appropriation ?

47 Après une année passée à œuvrer dans cette perspective, les retours des résidents et des agents semblent confirmer ces hypothèses. En effet, les designers régisseurs ont vu les demandes d'accompagnement augmenter au fil des mois pour la réparation (de poignées, de plinthes, de crochets de rideaux, d'armoires…), mais aussi pour l'amélioration du logement (fixer les prises en hauteur, poser une étagère, ajouter une patère, remplacer une ampoule, etc.). Quand un résident voyait un aménagement chez l'un ou l'autre, il venait à la régie pour faire part de ses problématiques et chercher des solutions :

> La régie est très importante car on a un organisme. Lorsque tu as quelqu'un qui t'écoute, ça te motive pour penser à des idées, essayer d'innover, être créatif et vouloir transformer les espaces. Quand il n'y a pas ça, tu restes juste dans la plainte[45].

48 À titre d'exemple, une résidente rencontrait un problème avec sa poubelle en métal : un simple seau métallique dont les bords ne permettaient pas d'accrocher le sac, qui glissait à chaque utilisation. Ne sachant pas bricoler, elle a imaginé enfoncer deux clous sur le bord en métal et pour ce faire, a demandé un marteau à la designeuse régisseuse. Celle-ci lui expliqué qu'il est impossible de planter un clou dans une tôle et en a profité pour lui montrer la différence avec un écrou, une vis et une tige filetée. Ensemble, elles ont posé une tige filetée avec un écrou pour faire des petites poignées auxquelles accrocher le sac-poubelle. La jeune fille est revenue plus tard pour réparer elle-même son appareil photographique à la régie.

49 D'autres exemples montrent que ces situations de médiation technique avec les designeuses régisseuses ont ensuite été réinvesties entre les résidents. Comme nous l'explique Chloé, designeuse régisseuse : « Quand j'ai aidé Jane à réparer son armoire, je lui ai montré ce qu'il fallait faire. Après, elle a aidé d'elle-même Carolina à réparer son armoire qui avait le même problème[46] ! ». Ce cas montre le potentiel de la médiation technique pour donner les moyens et l'envie aux usagers de réparer leur matériel. Cette transmission de savoir-faire est apparue d'autant plus nécessaire que de nombreux résidents, en particulier les femmes, ne se pensent pas capables d'utiliser des outils et de réparer les choses :

> Quand je suis allée poser les étagères chez Solène, elle ne voulait pas toucher à la perceuse. Mais j'ai bien vu qu'elle était super intéressée. Alors j'ai insisté un peu, elle a fait un trou et là, ça l'a débloquée, après elle a tout fait toute seule[47] !

50 L'action des designeuses régisseuses s'est déployée à l'échelle du bâtiment, touchant l'ensemble des résidents. Leur lieu de permanence — que nous avons appelé « la régie » — est devenu un véritable espace ressource où les résidentes et les résidents se 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 résidents qui se saisissaient de l'opportunité pour confier leurs difficultés aux designers régisseurs. Ces liens de confiance et les effets positifs de ces formes de médiation techniques ont été ressentis par les agents : « Quand j'ai fait la tournée des chambres, j'ai vraiment été étonnée. Je ne les ai jamais vues aussi propres que cette année. Toutes. Elles étaient toutes rangées, soignées. Il y en a qui avait même fait de la déco[48]. »

51 Les missions des designers régisseurs nécessitaient de rassembler quatre compétences clés : savoir concevoir des espaces, construire et fabriquer, observer et écouter, organiser une programmation culturelle. Or, recruter ce type de profils peut représenter une difficulté pour les Crous, tant du point de vue économique que de celui des ressources humaines[49]. Sachant que l'ensemble des agents présente des compétences variées (accueil, technique, entretien, communication, animation, veille de nuit, direction), à eux tous ils peuvent « faire régie ». C'est ce que nous avons observé après la conduite de notre expérimentation dans l'une des résidences du Crous de Normandie, où les équipes avaient déjà été structurées de manière à assurer un ensemble de services proches de ceux expérimentés par les designers régisseurs. La venue de la chaire a contribué à révéler cette dynamique où l'ensemble de l'équipe met en place une diversité de formes de médiation :

> C'est vrai que chez nous, on a un peu ce mode de fonctionnement. On essaie de favoriser les échanges entre les agents et les étudiants à travers nos services. À l'accueil, on a la réception des colis et la mise à disposition gratuite des services. Le veilleur de nuit inscrit sur son rapport de nuit tous les événements qui se sont déroulés. Celui-ci est lu par les équipes (responsable technique, responsable qualité hébergement, direction du site, l'accueil, etc.) le matin pour savoir ce qu'il s'est passé pendant la nuit. Les agentes de service donnent des conseils au quotidien. On a des étudiants référents qui animent un local. Ce qu'il nous manquait c'était un programme d'animation par les étudiants référents et plus de liens entre eux et l'équipe[50].

52 Ainsi, la figure du designer régisseur peut être réinterprétée en fonction des contextes locaux par les équipes internes des Crous.

Replacer la maintenance au cœur de l'habiter

53 La médiation technique est une manière de replacer les activités d'entretien, de maintenance et de réparation du logement entre les mains de celles et ceux qui habitent. Elle amène à reconnaître et légitimer les capacités des résidents à habiter, tout leur offrant un cadre d'expression et la possibilité d'en acquérir de nouvelles. En ce sens, elle ouvre au droit à l'appropriation. En s'appuyant sur les travaux de Perla Serfaty-Garzon, on observe que les résidents sont accompagnés dans l'élaboration de leur « propre syntaxe spatiale à travers l'arrangement, les espacements des choses, leur entretien et leur modification, en somme à travers un bricolage [...] qui donne [au logement] sa tonalité affective propre[51] ».

54 À travers cette recherche, le soin des choses apparaît donc indissociable du soin des personnes. Les exemples mobilisés montrent bien qu'il ne s'agit pas seulement de maintenir et de réparer le matériel, mais que ces activités prennent place dans un processus. Nous avons vu que l'absence de prise en compte de celles et ceux qui usent et maintiennent crée des décalages entre ce qui est projeté et ce qui est vécu. Il s'agit d'un premier niveau d'action, consistant à replacer l'usage et la maintenance au cœur des processus de conception, de réalisation et de gestion des projets : un sujet qui est exploré depuis plus de quarante ans mais qui a encore et toujours besoin d'être documenté et instrumenté. Un deuxième niveau d'action concerne la médiation technique, qui apparaît comme une forme de soin porté conjointement aux objets et aux personnes. Elle peut être vue comme un véritable levier d'action pour changer de

paradigme : ne plus considérer l'usage comme un facteur de détérioration mais lui reconnaître une valeur d'usage.

55 La chaire a été reconduite sur l'année universitaire 2023-2024 pour partager cette expérience de recherche-action à l'échelle nationale : chaque mois, l'équipe de recherche se déplace dans un Crous pour accompagner les agents et leurs équipes de direction dans la mise en place ou le renforcement de formes de médiation technique. Progressivement, les cuisines sont équipées de liquide vaisselle, de poubelles, de balais… Certaines équipes souhaitent préfigurer des régies en organisant des permanences techniques tenues par les agents. Le changement s'amorce doucement.

56 Ainsi, en révélant des processus déjà à l'œuvre tout en ouvrant le champ des possibles, cette recherche s'inscrit bien dans la continuité des enquêtes faisant apparaître la maintenance et la réparation comme une alternative à la culture du progrès et de la consommation. Donner les moyens matériels et sociaux de la maintenance aux usagers, c'est œuvrer à la préservation de choses qui nous entourent et à la transmission des savoir-faire le permettant. En ce sens, les résultats avancés ici corroborent l'intuition d'un nouvel horizon possible, tant pour la production des espaces de vie que pour nos pratiques, davantage marquées par une éthique du soin transversale aux choses et aux personnes.

BIBLIOGRAPHIE

Rudolf Arnheim, *La Pensée visuelle*, Paris, Flammarion, 1976, p. 45.

Michel Bonetti, « Évaluation dynamique et programmation générative du développement social », *Les Annales de la recherche urbaine*, 47, 1990, p. 5–10.

Patrick Bouchain, « Le Domaine des possibles 3# », *Archistorm*, 2011.

Julien Defait, « Au pied de mon arbre. Quand jardin et technocratie ne font pas bon ménage », *Strabic*, 2018, [en ligne] [https://strabic.fr/gestion-des-pieds-d-arbres-parisiens], consulté le 15/10/23.

François-Xavier Devetter, Sandrine Rousseau, *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Paris, Raisons d'agir, 2011.

Jérôme Denis et David Pontille, *Les Soins des choses. Politique de la maintenance*, Paris, La Découverte, 2022.

Alain Findeli, « La Recherche projet en design et la question de la recherche : essai de clarification conceptuelle », *Sciences du design*, 1, 2015.

Jeanne Guien, *Le Consumérisme à travers ses objets*, Paris, Divergences, 2021.

Steven J. Jackson, « Rethinking Repair », dans Tarleton Gillespie, Pablo Boczkowski et Kristen Foot (dir.), *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality, and Society*, Cambridge, The MIT Press, 2014, p. 221–240.

Bruno Latour, « La Fin des moyens », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p. 39–58.

Alessandro Mongili, *Topologie Postcoloniali. Innovazione e modernizzazione in Sardegna*, Cagliari, Condaghes, 2015

Daniel Pinson, « L'Habitat, relevé et révélé par le dessin : observer l'espace construit et son appropriation », *Espaces et Sociétés*, 2016, n° 164-165, p. 49–66.

Sophie Ricard, « Construire à Boulogne-sur-Mer », dans Patrick Bouchain (dir.), *Pas de toit sans toi*, Arles, Actes Sud, 2016, p. 34–69.

Perla Serfaty-Garzon, « L'Appropriation », dans Marion Segaud, Jacques Brun, Jean-Claude Driant, *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, 2003, p. 27–30.

Steven Shapin, « The invisible technician », *American Scientist*, 77, 6, 1989, p. 554–563.

Ignaz Strebel, Alain Bovet et Philippe Sormani (eds.), *Repair Work Ethnographies: Rethinking Breakdown, Relocating Materiality*, Singapore, Palgrave Macmillan.

Usbek & Rica, Bienvenue dans l'âge de la maintenance : demain tous paysans ?, n° 34, 2022.

Jean Vilar, *De la tradition théâtrale*, Paris, Gallimard, 1963.

Jodelle Zetlaoui-Léger, « Redécouvrir les travaux du *Design Methods Mouvement* », *Les Cahiers de la recherche architecturale, urbaine*, 28, 2013, p. 57–70.

Jodelle Zetlaoui-Léger, « Invention et réinvention de la "programmation générative" des projets : une opportunité de collaboration entre architecture et sciences sociales pour des modes d'habiter "durables" », *Clara*, n° 3, 2015, p. 101–113.

NOTES

1. Différents ouvrages l'ont mis en évidence parmi lesquels nous pouvons citer : Steven J. Jackson, « Rethinking Repair », dans Tarleton Gillespie, Pablo Boczkowski et Kristen Foot (dir.), *Media Technologies: Essays on Communication, Materiality, and Society*, Cambridge, The MIT Press, 2014, p. 221–240 ; Alessandro Mongili, *Topologie Postcoloniali. Innovazione e modernizzazione in Sardegna,* Cagliari, Condaghes, 2015 ; Ignaz Strebel, Alain Bovet et Philippe Sormani (eds.), *Repair Work Ethnographies : Rethinking Breakdown, Relocating Materiality*, Singapore, Palgrave Macmillan ; « Bienvenue dans l'âge de la maintenance : demain tous paysans ? », *Usbek & Rica*, n° 34, 2022.
2. Jérôme Denis et David Pontille, *Les Soins des choses. Politique de la maintenance,* Paris, La Découverte, 2022.
3. Bruno Latour, « La Fin des moyens », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p. 39-58.
4. En France, les Crous sont des organismes d'État qui s'occupent de différents services pour les étudiants, dont le logement.
5. Jérôme Denis et David Pontille, *op. cit.*, p. 10.
6. L'analyse fine de ces interventions montre que leur nombre varie en fonction du contexte et de la saison. Par exemple, un bâtiment venant d'être réhabilité a vu les demandes d'intervention augmenter en flèche à sa livraison en raison d'une succession de fuites d'eau. Autre exemple, un bâtiment datant des années 1960 présente chaque année des records en matière d'interventions l'hiver liées au chauffage.
7. Christian Henke, « The Mechanics of Workplace Order: Toward A Sociology of Repair », *Berkeley Journal of Sociology*, n° 44, 2000, p. 55–81.
8. Cette chaire de recherche et de formation s'inscrit dans une démarche de recherche-action par le design, portée par l'École des arts décoratifs et le Crous. Depuis 2019, elle accompagne le réseau des Crous dans l'expérimentation de nouvelles formes de résidences étudiantes désirables

et abordables. L'équipe de recherche est composée de trois chercheuses (Agathe Chiron, Chloé Perreau, Marion Serre).

9. Everett Hughes, « Good people and dirty work », *Social Problems*, 10, 1, 1962, p. 3–11 ; Steven Shapin, « The Invisible Technician », *American Scientist*, 77, 6, 1989, p. 554–563.

10. Bruno Latour, *op. cit.* ; Christian Henke, *op. cit.*

11. Entretien du 5 mai 2023, à Paris.

12. De la même manière que Pontille et Denis (*Le Soin des choses*, *op. cit.*), nous considérons que le ménage fait partie des activités de maintenance.

13. Entretien du 13 mars 2022, à Lille.

14. Jodelle Zetlaoui-Léger, « Invention et réinvention de la "programmation générative" des projets : une opportunité de collaboration entre architecture et sciences sociales pour des modes d'habiter "durables" », *Clara*, n° 3, 2015, p. 101-113.

15. Avec les marchés à définition simultanée et le dialogue compétitif notamment. Voir à ce sujet, *ibid.*

16. Julien Defait, « Au pied de mon arbre. Quand jardin et technocratie ne font pas bon ménage », *Strabic*, 2018, [en ligne] [https://strabic.fr/gestion-des-pieds-d-arbres-parisiens], consulté le 15/10/2023.

17. Extraits d'entretiens, voir [en ligne] [https://chaire-mutation.ensad.fr/wp-content/uploads/2023/07/SE-SENTIR-CHEZ-SOI.mp3], consulté le 19/10/23.

18. Michel Bonetti, « Évaluation dynamique et programmation générative du développement social », *Les Annales de la recherche urbaine*, 47, 1990, p. 5-10.

19. Jodelle Zetlaoui-Léger, « Redécouvrir les travaux du *Design Methods Mouvement* », *Les Cahiers de la recherche architecturale et urbaine*, 28, 2013, p. 57-70.

20. Tels que le Memento des maisons de l'étudiant et le Mémento pour l'aménagement des universités et des bibliothèques universitaires, réalisés en 1995.

21. Entretien le 9 décembre 2022, à Créteil.

22. *Ibid.*

23. Entretien le 10 décembre 2022, à Paris.

24. Entretien le 9 décembre 2023, à Caen.

25. Entretien le 4 mai 2022, à Paris

26. Steven Shapin, *op. cit.*

27. François-Xavier Devetter et Sandrine Rousseau, *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Paris, Raisons d'agir, 2011.

28. Jeanne Guien, *Le Consumérisme à travers ses objets*, Paris, Divergences, 2021.

29. Jérôme Denis et David Pontille cités dans : Fabien Trécourt, « Prendre soin des choses un nouvel horizon pour la société », *CNRS Le Journal*, 2023, [en ligne] [https://lejournal.cnrs.fr/articles/prendre-soin-des-choses-un-nouvel-horizon-pour-la-societe], consulté le 17/10/23.

30. En 2022, les bourses concernaient 750 000 étudiants.

31. À titre d'exemple, certains Crous distribuent encore des kits d'accueil jetables (coussins, draps) et, pour la majorité, les activités de maintenance s'effectuent lorsque les résident.es sont absents de leurs logements.

32. Jérôme Denis et David Pontille, *op. cit.*, 2023.

33. Théophile Aureau, étudiant en architecture ; Pauline Aubry, étudiante en design ; Chloé Perreau, designer.

34. Sophie Ricard, « Construire à Boulogne-sur-Mer », dans Patrick Bouchain (dir.), *Pas de toit sans toi*, Arles, Actes Sud, 2016, p. 34-69

35. Cette hypothèse s'inscrit dans la continuité des réflexions menées par l'école du terrain : voir [en ligne] [https://lecoleduterrain.fr/], consulté le 15/10/23.

36. Alain Findeli, « La Recherche projet en design et la question de la recherche : essai de clarification conceptuelle », *Sciences du design*, 1, 2015.

37. Jean Vilar, *De la tradition théâtrale*, Paris, Gallimard, 1963, p. 111
38. Extrait disponible sur le site de la chaire : voir [en ligne] [https://chaire-mutation.ensad.fr/wp-content/uploads/2023/10/carnet_de_bord.pdf].
39. Daniel Pinson, « L'Habitat, relevé et révélé par le dessin : observer l'espace construit et son appropriation », *Espaces et Sociétés*, 2016, n° 164-165, p. 49-66.
40. Rudolf Arnheim, *La Pensée visuelle*, Paris, Flammarion, 1976, p. 45.
41. Entretien le 5 mai 2023, à Paris
42. Entretien le 7 juillet 2021, à Créteil
43. Perla Serfaty-Garzon, « L'Appropriation », dans Marion Segaud, Jeacques Brun, Jean-Claude Driant, *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, Paris, Armand Colin, 2003, p. 27–30.
44. Entretien le 5 mai 2023, à Paris.
45. Canela, résidente. Entretien le 5 mai 2023, à Paris
46. Entretien le 9 septembre 2023, à Paris
47. *Ibid.*
48. Agente d'accueil. Entretien le 5 mai 2023, à Paris
49. Au sein de la résidence Saint-Jacques, la mise en place des designeuses régisseuses représente 46 000 euros. Par ailleurs, nous avons mis plusieurs mois avant de trouver deux personnes aux profils complémentaires capables d'assurer l'ensemble des missions.
50. Entretien du 22 mars 2024, à Caen
51. Perla Serfaty-Garzon, *op. cit.*

RÉSUMÉS

Dans le contexte actuel de crise environnementale, la maintenance est de plus en plus présentée comme une alternative à l'innovation et au progrès, généralement associés à la croissance et à la consommation. De nombreuses enquêtes témoignent de ce potentiel, jusqu'à en démontrer la portée politique. En plus de constituer un matériau empirique inédit, elles contribuent à remettre sur le devant de la scène un ensemble d'objets et de pratiques peu visibles. Cet article vient s'ajouter à cette collection d'études de cas en investiguant le terrain des résidences universitaires des Crous (Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires). Outre le fait d'enrichir les connaissances sur les systèmes techniques et le travail réalisé par les agents, cette recherche-action interroge les formes de médiation technique qui pourraient replacer les activités d'entretien, de maintenance et de réparation du logement entre les mains de celles et ceux qui habitent.

In the current context of environmental crisis, maintenance is increasingly seen as an alternative to innovation and progress, which are generally associated with growth and consumption. Numerous surveys confirm this potential, even going so far as to demonstrate its political significance. Aside from providing unprecedented empirical material, these surveys contribute to highlighting a range of less visible objects and practices. This paper adds to this set of case studies by focusing on the student housing of the Centres Régionaux des Oeuvres Universitaires (CROUS). In addition to providing insight into technical systems and work carried out by technicians, this action research examines the forms of technical mediation that could place housing upkeep, maintenance and repair activities back into the hands of those who live there.

INDEX

Keywords : Maintenance and Repair Studies, Appropriation, Design, Users, Action Research
Mots-clés : Maintenance, Appropriation, Design, Usager, Recherche-Action

AUTEURS

MARION SERRE

Marion Serre est architecte, docteure en architecture, urbanisme et aménagement de l'espace, cofondatrice de l'atelier d'architecture Tiers Lab. Spécialiste de la recherche-action et de la construction de compétences collectives, elle met ses compétences de chercheuse au service de la chaire Mutation des vies étudiantes, portée par l'Ensadlab de l'École des arts décoratifs de Paris.

AGATHE CHIRON

Agathe Chiron est designeuse, titulaire de la chaire Mutation des vies étudiantes, portée par l'Ensadlab de l'École des arts décoratifs de Paris. Spécialiste des enjeux de collaboration avec les usagers. Convaincue de l'irremplaçable qualité du temps long, elle a pour outil créatif l'immersion, la permanence architecturale, notamment pratiquée aux côtés de Patrick Bouchain.

CHLOÉ PERREAU

Chloé Perreau est designeuse, assistante de recherche pour la chaire Mutation des vies étudiantes, portée par l'Ensadlab de l'École des arts décoratifs de Paris. Ses multiples compétences, croisant médiation, conception et construction, lui permettent de traduire les problématiques des usagers en forme d'objet, d'espace et d'organisation, pour apporter des réponses adaptées à chaque contexte.

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Retrouver le travail de la chaire sur le site internet :

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

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

Réalisation du carnet
Agathe Chiron, Chloé Perreau, Marion Serre

Porteurs du projet

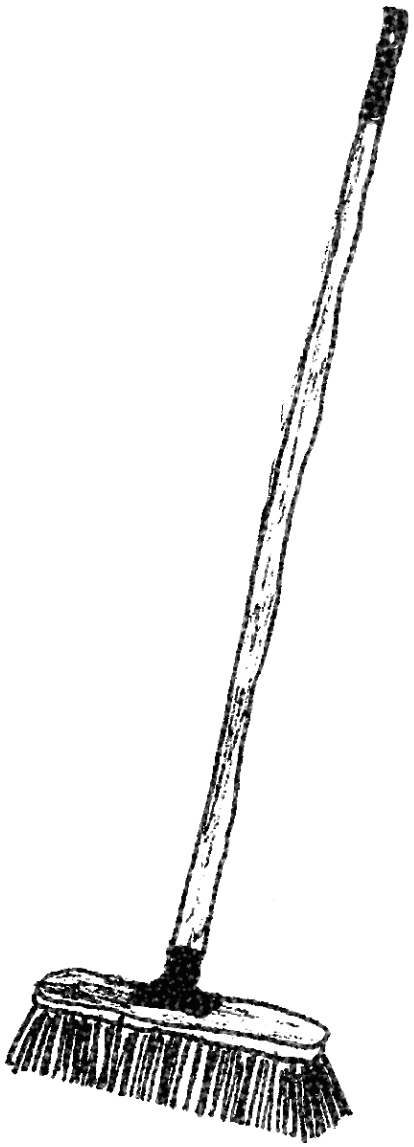
école des arts décoratifs paris

les Crous

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

Crous Strasbourg

Soutenu par

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

Liberté
Égalité
Fraternité