L'almanach de la chaire 2023 - 2024

5

CONSTATS

REGARDS D'EXPERTS

3 FICHES ACTION

OBJETS D'ACCUEIL

ZOOM SUR DES TYPOLOGIES MIXTES

ACCUEIL, LANGAGE ET COMMUNICATION

dans les résidences étudiantes

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Le Crous de Versailles a eu le plaisir d'accueillir l'équipe de la chaire au printemps dernier pour travailler sur le thème « Accueil, langage et communication dans les résidences étudiantes ». Pendant trois jours, les designers Agathe Chiron et Chloé Perreau et l'architecte Marion Serre ont travaillé main dans la main avec les équipes du Crous de Versailles.

La Chaire, fruit d'un partenariat entre le CNOUS (Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires) et l'École Nationale Supérieure des Arts Décoratifs de Paris, s'inscrit dans une démarche de recherche-action par le design initiée en 2019. L'objectif de cet démarche innovante ? Imaginer ensemble des manières de faire pouvant améliorer les relations avec les étudiant·es.

Investies, des agents de l'établissement exerçant diverses fonctions mais aussi des collègues d'autres Crous ont travaillé ensemble afin de réinterroger les supports écrits de médiation et d'accueil (règlement intérieur, état des lieux, tutoriels, mails aux usagers, kits d'accueils, etc.)

Ces ateliers permettant de faire un pas de côté et de réinterroger les pratiques ont permis à toutes et tous sous la houlette bienveillante et dynamique de l'équipe de la Chaire de penser des actions afin de parfaire l'accueil, les outils de communication et de trouver de nouvelles façons de créer du lien avec les étudiant·es.

Merci vraiment aux agent·es du Crous qui ont organisé et participé à ces échanges ! Des graines ont été semées et la motivation des équipes est là pour les faire grandir.

Laurence Assous
Directrice Générale
du Crous de Versailles

Consacrée à l'accueil, au langage et aux outils de la communication, la cinquième semaine de formation s'est déroulée à Versailles du 18 au 20 mars 2024. Le collectif de réflexion a rassemblé l'équipe de la chaire, les équipes des Crous de Versailles, de Paris, de Créteil, de la Réunion, de Normandie et de Lorraine, ainsi que la sous-direction de la vie étudiante du Cnous. Ensemble, nous avons interrogé la manière dont recevoir et s'adresser aux étudiant·es à l'écrit, à l'oral et dans l'espace. Cet atelier avait pour objectif contribuer à l'amélioration des services rendus aux étudiant·es, mais aussi et surtout pour se rappeler, dans un contexte administratif dominé par le numérique (et progressivement par l'intelligence artificielle), l'importance des relations humaines.

Comment améliorer les espaces d'accueil pour que les étudiant·es qui s'y rendent et les agent·es qui y travaillent s'y sentent bien et puissent mieux échanger ?

*

Quel vocabulaire et quel langage pour rédiger les courriels d'acceptation et de refus de logements, à la fois générique mais témoignant du soin et de l'attention que le Crous porte aux étudiant·es ?

*

Comment reformuler le règlement intérieur pour qu'il soit compris par les étudiant·es, qu'il les informe de leurs devoirs mais également de leurs droits ?

*

Quels supports de médiation (affiches, kits d'accueil, kits d'entretien) pour accompagner les étudiant·es dans leur parcours résidentiel ?

Pour apporter des éléments de réponse à ces questions, l'atelier a été construit en trois moments. Premièrement, une journée de présentations où la chaire a présenté ses travaux et, réciproquement, les équipes du Crous lui ont fait découvrir les différentes facettes de l'accueil : les procédures d'attribution des logements, des bourses et les modalités de fonctionnement de l'espace d'accueil (y compris accompagnement psychologique). Deuxièmement, une journée a été consacrée à du théâtre forum et une conférence en philosophie pour ouvrir les réflexions (et les possibles). Enfin, une troisième journée a été consacrée aux ateliers, organisés sous la forme de groupes de travail thématiques sur l'amélioration des espaces d'accueil, les objets de communication, la réécriture du règlement intérieur et des courriels à destination des étudiant·es.

Grâce à ces différents apports, couplés à la motivation des équipes du Crous de Versailles et aux regards précieux des Crous extérieurs, la semaine a débouché sur des actions concrètes à court, moyen et long terme ! Un grand merci à l'ensemble des équipes pour cette semaine riche d'apprentissage.

La Chaire.

Marion Serre

Agathe Chiron

Chloé Perreau

SOMMAIRE


VIOLENCES SEXISTES
ET SEXUELLES
ON DIT STOP

CONSTATS

L'accueil est un sujet clé pour les équipes des Crous qui ont pour mission d'accueillir les étudiant.es notamment pour les questions relatives aux bourses et à l'hébergement.

Comme le soulignent toutes les agentes et agents, ils et elles sont "en première ligne". L'accueil c'est recevoir l'autre, avec ses problématiques, ses émotions. Exercer ce métier nécessite une capacité d'écoute et de compréhension tout en maintenant une juste distance émotionnelle, parfois nécessitant une douce fermeté. Accueillir, c'est tout un art.

Pour améliorer les conditions de travail des accueillant·es et l'expérience des accueilli.es, il faut comprendre que l'accueil se joue à la croisée de trois dimensions : l'espace, le temps et les pratiques. Il y a donc à la fois des questions concrètes d'aménagement d'espace qui se posent, mais également la philosophie de l'accueil des Crous qui est transmise à travers le langage et les différents outils de communication (courriels, affiches, gazettes, goodies, etc.).

ACCUEIL

C'est pas facile pour nous, à l'accueil, on est face à des situations pour lesquelles on est pas formées. Ça peut être de l'irrespect, de l'agressivité, de l'impatience ou de la détresse de la part des étudiants alors c'est beaucoup de pression. Parfois c'est psychologiquement très dur...

Agente d'accueil

C'est important de connaitre les structures qui nous entourent. Parfois on n'est pas en capacité de répondre à la demande des étudiants alors ça nous soulage de pouvoir rediriger. C'est important de s'entraider et partager nos ressources avec les autres.

Agent d'accueil

On est en première ligne. Donc on a à la fois besoin de pouvoir accueillir, mais aussi de se sentir protégés.

Agent d'accueil

LANGAGE

Beaucoup d'étudiants qui appellent sont surpris de tomber sur moi au téléphone, ils pensent souvent que c'est un robot derrière les mails qu'ils reçoivent. C'est vrai que nos mails sont froids, ils mériteraient qu'on retravaille l'écriture.

Service logement

C'est vrai qu'on a des affiches pas très accueillantes... On interdit, on donne des ordres. On dirait qu'on a un rôle de flic plutôt que d'accompagnement.

Directeur de site

Il faudrait qu'on réussisse à avoir des formulations qui autorisent. Dire les droits des étudiants et étudiantes, pas que leurs devoirs. Je pense que ça compte pour qu'ils se sentent chez eux.

Directrice de site

COMMUNICATION

Quand on arrive à l'accueil, je trouve qu'on a trop d'affiches, on ne les regarde même plus du coup.

Agente d'accueil

On a l'impression qu'ils se noient dans les mails, qu'ils ne les lisent plus. On ne sait plus comment faire pour qu'ils aient les informations qu'on a à leur transmettre.

Service communication

Et puis, là sur les écrans dynamiques, on a des informations qui pour moi ne sont pas pertinentes. On leur montre des logements, alors que certains vont repartir sans logement.

Agent d'accueil

On pourrait utiliser les écrans pour leur donner des informations utiles sur nos services. Comment se nourrir quand on a pas d'argent, les alternatives pour se loger... Il faut penser qu'on accueille les plus précaires et qu'ils ont besoin de ces infos.

Agent d'accueil

Ces affiches qui datent du COVID il faudrait les enlever. Elles ne sont plus d'actualité et ça donne un effet défensif je trouve.

Directrice de site

Regards d'experts

Afin de porter un autre regard sur les pratiques quotidiennes liées à l'accueil ainsi que sur le langage et le vocabulaire utilisé, la chaire a invité deux experts :

Nordine Salhi, comédien de la compagnie Arc en Ciel, a proposé aux équipes des Crous un théâtre forum : de courtes saynettes ont été rejouées par les agents et agentes, pour soulever des problématiques liées à l'accueil et trouver des solutions (comportementale, langagière et/ou spatiale) facilitant la relation entre l'accueillant·e et l'accueilli·e.

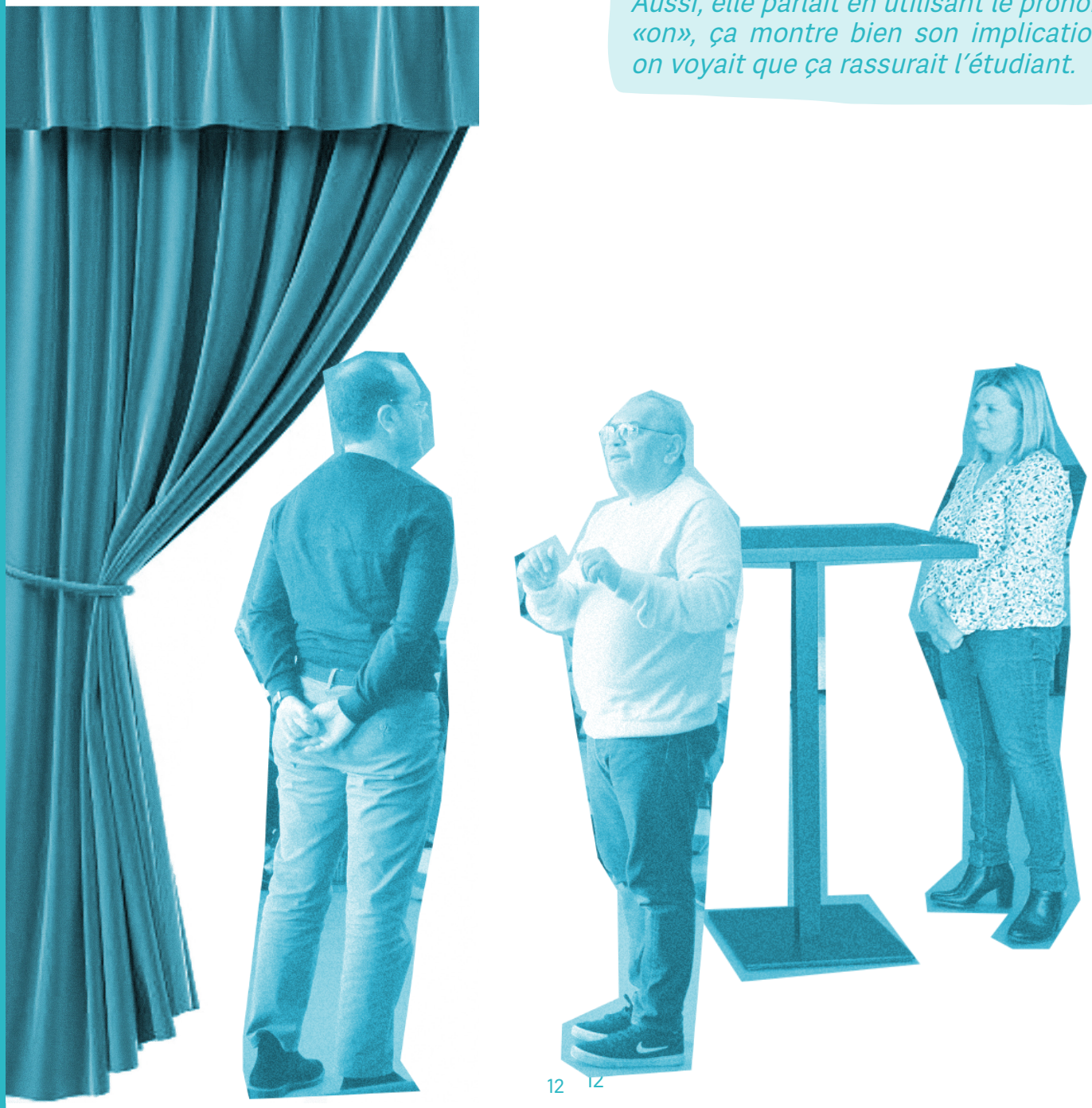
Jean-Philippe Pierron, philosophe et maître de conférences (spécialité "éthique et droit") a donné une conférence autour du langage dans les institutions pour nous rappeler la puissance des mots : comment ils façonnent notre perception au quotidien, pouvant l'assécher ou au contraire l'enrichir.

Ces deux interventions ont permis de décaler les regards, de favoriser le partage de différents points de vue et surtout de prendre de la distance pour requestionner des pratiques parfois ancrées dans le quotidien depuis longtemps.

Le théâtre forum est un outil qui a été mis au point dans les années 60 par le comédien brésilien Augusto Boral. Il a au départ été créé pour résoudre des situations conflictuelles et d'oppression dans les favelas de São Paulo. Cet outil a été réinterprété dans différents contextes et peut aujourd'hui être utilisé comme un véritable outil d'analyse de pratiques professionnelles. C'est pourquoi la chaire a proposé de le mobiliser pour permettre aux équipes de produire une auto-analyse collective. Les saynettes ont permis aux équipes de jouer et rejouer différemment plusieurs moments difficiles, pour comprendre les points de blocage et trouver des alternatives. Regarder ces scènes était également un apprentissage très riche pour les autres services, qui ne connaissent pas le métier d'agent d'accueil de l'intérieur. L'une des grandes problématiques est celle qui concerne la manière dont accueillir les émotions des étudiant.es (tristesse, désarroi, colère, agressivité...), leur détresse psychologique et mieux gérer le sentiment d'impuissance ressenti par les agent.es face à ces situations.

On a bien senti le ton empathique de l'agente d'accueil avec des phrases comme «je comprend» ou «j'ai conscience que».

Aussi, elle parlait en utilisant le pronom «on», ça montre bien son implication, on voyait que ça rassurait l'étudiant.



Quand l'agente demande a l'étudiant ce qu'il à vécu ces derniers jours, ça l'aide à comprendre son agressivité.

Quand elle dit "c'est pas normal" ça montre qu'elle sait qu'il est légitime dans sa colère. Il se sent alors plus considéré.

Quand l'agente à posé des questions pour comprendre l'étudiant, comprendre son niveau de détresse, ça montrait qu'elle prennait en considération sa situation. C'était bien de la mettre en contact avec différents services externes aussi. Il faut assumer qu'on a des limites et qu'on ne peut pas tout résoudre !

C'est vrait que vu qu'on travaille en silo dans l'administration, il y a des cas où on a pas les informations et pas la capacité de répondre. On ne peut pas être réactif·ves. Grâce au covid on a plus de partenaires et de ressources extérieures. On a des soutiens plus rapides que nos structures donc ça montre que c'est important d'avoir une meilleure connaissance des partenaires locaux.

Quand l'agente d'accueil s'approche de l'étudiant et met une main dans son dos ça créé de l'empathie sans avoir besoin de mots.

On a beaucoup d'exigence, donc a un moment avec la masse de monde, c'est le professionnalisme qui prend trop le dessus sur l'empathie. Il faut savoir passer le relai quand on en peut plus. Et c'est valable au téléphone !

On travaille pour nos collègues et leur santé mentale aussi. Dès fois, trop s'impliquer c'est aussi mal s'impliquer. Il ne faut pas pâtir de l'implication. Je me rends compte avec ces scènes que je ne pourrais pas être agent d'accueil. C'est les premiereres exposées.

Je n'aurais jamais imaginé que c'était si dur enfaite !

La conférence de Jean-Philippe Pierron a permis de questionner les manières dont il est possible de se rappeler (ou d'actualiser) les valeurs de l'institution au sein de laquelle on travail.
Cette intervention riche quelque peu ardu pour l'ensemble du public, nous en proposons une synthèse avec les 9 idées clés pour rebondir et échanger.
Nous en proposons ici une synthèse, avec neuf idées clés pour faire évoluer l'institution des Crous.

1

Les valeurs de l'institution se (re)partage lors de trois moments clés

- dans les moments épiques :
comme les fêtes (départ à la retraite, accueil des nouveaux, journées dédiées au travail d'équipes et festivités, etc...)

- dans les moments tragiques : comme les décès, les accidents, etc...

- dans les moments comiques :
rappel d'une consigne sur un ton humoristique par exemple. L'humour c'est créé un espace de jeu, où l'on peut se redire des valeurs.

Comment favoriser ces moments ?

2

Distinguer un établissement et l'institution

L'établissement est défini juridiquement par un ensemble de normes, dispositifs, règlements, fiches de poste

L'institution, en revanche, est définie par les acteurs qui la portent, génération après génération. C'est la manière donc vit l'établissement.

Comment réinventer une institution à la hauteur et à l'échelle d'un être humain ?

3

L'organigramme est une représentation statique de l'établissement, alors que tout se joue dans la dynamique entre les personnes

Comment mettre du trouble dans l'organigramme ?

4

Dans a sociologie du travail, il y a le travail prescrit (sur la fiche de poste) et le travail vivant (ce qu'on fait réellement, on y met de l'affect, de l'imagination)

Ce travail vivant n'apparaît ni dans l'organigramme (qui est le CV officiel de l'établissement), ni dans les fiches de postes. C'est un CV caché : ce qui fait que ce Crous, cette résidence n'est pas la même que les autres.

Comment valoriser le travail vivant ?

5

L'organigramme en silos divise les tâches en disant que chacun·e est spécialiste d'un sujet spécifique

Seulement quand on rencontre un·e étudian·te, on a pas à faire à un problème spécifique mais à une histoire entière.

Ne faudrait-il pas prendre soin des institutions, pour être en mesure de prendre soin des personnes ?

6

L'organisation en silo délégitime nos intelligences

Le théâtre forum de ce matin a montré que pour être un ou une agente d'accueil, il faudrait être psychologue, anthropologue, sociologue, avoir fait un peu de sciences politiques... Ce sont des métiers clés, dont les acteurs et actrices donnent le « care » : prennent soin des personnes (parfois même des espaces. C'est la même figure que celle des aides-soignant·es : celles et ceux qui ont le salaire le plus bas et bénéficient du moins de formations. Comment rendre visible et valoriser leur travail ?

7

Les mots ont une puissance instituante

Être étudiant·e, ce n'est pas la même chose qu'être résident·e. Héberger c'est différent de loger. Directeur de résidence c'est différent de directeur·ice d'Unité de Gestion.
Choisir un mot c'est définir la personne sous un regard plutôt qu'un autre. Revisiter les mots, ça sert à reconstruire notre travail.

8

Les mots peuvent mourir

Les acronymes font mourir les mots : c'est l'invention d'une langue mécanisée, qu'on ne maîtrise pas. On ne sait plus ce qu'on nomme. « Des fois j'essaie d'imaginer un traducteur qui devrait traduire le règlement d'un Crous dans 500 ans. Comment comprendrait-il ce que l'on nomme ? »

On peut aussi oublier ce que les mots signifient. Par exemple, que signifie « Œuvre » ? Si l'on répond « aider », « solidarité, on commence à faire une opération de traduction : dire ce que l'on met derrière ce mot avec le langage d'aujourd'hui.

La procéduralisation fait aussi mourir les mots. On invente une langue fonctionnelle qui ne s'adresse plus a personne. Le numérique, avec les réponses automatiques par exemple, y contribue fortement. Nous devenons des êtres numériques : tant ceux et celles qui répondent, que ceux et celles qui reçoivent.

9

« Policer, les espaces sans faire la police »

Est-ce possible ?

FICHES ACTIONS

L'ensemble des réflexions a conduit au développement de trois projets, qui continuent d'être portés par des groupes de travail internes au Crous de Versailles :

- La réécriture des mails du service logement privilégiant un ton et un langage bienveillants pour humaniser la relation entre les étudiant·es et les équipes du Crous, et ainsi valoriser la première image que l'étudiante a du Crous

- Le réaménagement de l'espace d'accueil des services centraux. Dans la continuité des réflexions sur le langage des formes et des couleurs (chapitre 4), les équipes du Crous de Versailles réfléchissent à du mobilier, une organisation de l'espace et des couleurs qui favoriseraient la perception d'une ambiance accueillante, chaleureuse, rassurante.

- La réflexions sur le règlement intérieur dans un objectif de clarification du vocabulaire mais aussi pour introduire des formulations "autorisantes", pouvant contribuer au sentiment d'être chez soi dans son logement Crous.

Les mails du service logement

Quel ton, quel langage, quelles formulations adopter pour une meilleure expérience d'accueil au Crous ?

LE PROJET

Le service hébergement va passer du logiciel interne GGDL (gestion des mails) à un logiciel plus universel : EBUY. Ce contexte constitue l'occasion de questionner la formulation des mails « types » envoyés aux étudiant·es. En effet, quand un·e étudiant·e reçoit un mail « type », iel n'a pas d'interlocuteur identifié et ne peut pas y répondre : la relation est numérique, automatisée, anonymisée. Cela peut générer de l'angoisse, en particulier si on ne comprend pas bien ce qui est écrit ou si on reçoit une mauvaise nouvelle (comme le refus de sa demande de logement par exemple). Il y a donc un fort enjeu : d'une part, pour que les mails soient le plus clairs et compréhensibles possibles et, d'autre part, faire sentir que le courriel a été rédigé par une « vraie » personne qui a réellement étudié le dossier et pris soin d'apporter une réponse.

Un groupe de travail s'est constitué et a commencé par faire une lecture critique des mails existants, pour en identifier les points faibles. Cette analyse a mis en évidence la complexité des mots et des tournures de phrases, leur ton souvent impersonnel et parfois sévère, le sentiment d'un courriel rédigé par l'intelligence artificielle et non par un·e humain·e... L'ensemble de ces éléments semble contribuer aux tensions avec les étudiant·es : cela est particulièrement perceptible au téléphone où les agent·es notent que les tensions sont générées par un manque de compréhension des courriels par les étudiant·es.

Sur la base de cette analyse, le groupe a travaillé à la réécriture de deux mails types en prêtant attention au ton employé pour le rendre plus accueillant et accompagnant, à visibiliser le travail sur les dossiers en cours avec des verbes d'actions (pour montrer l'investissement des équipes), à clarifier les phrases en les raccourcissant et en évitant le jargon technico-administratif, à humaniser en mettant en valeur (dans la signature) qui s'adresse à l'étudiant·e et en explicitant l'avancée dans la procédure pour guider et rassurer l'étudiant·e.

POURQUOI ?

- Rendre plus compréhensible et accessible les mails pour les étudiant·es
- Apaiser les tensions entre les étudiant·es et les agent·es
- Amorcer un changement de regard sur l'accueil des étudiant·es au Crous
- Développer l'accompagnement à l'accès au Crous
- Valoriser le travail des équipes

QUI ?

- Le service hébergement

En s'appuyant sur les mails actuels du service logement du Crous de Versailles, ce projet de réécriture a pour but de mieux guider les étudiant·es dans leur demande de logement et d'apaiser les tensions entre agent·es d'accueil et étudiant·es. C'est donc avec l'objectif d'améliorer ce service, tant en qualité qu'en quantité, qu'une équipe de travail s'est mobilisée pour réécrire ces mails.

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

- Mail confirmation du dépôt d'une demande de logement :

Objet : confirmation du dépôt de votre demande de logement

Bonjour {Nom et prénom de l'étudiant}
*Nous avons bien reçu v*otre demande de logement dans la résidence {Nom de la résidence} ~~a bien été enregistrée par le CROUS de Versailles.~~
~~**ATTENTION : Cette demande ne vaut pas réservation.**~~
~~Vous serez notifié de la suite donnée à notre demande, sous réserve de places disponibles, dans un délai de 15 jours maximum.~~
Nos équipes sont mobilisées pour vous informer, sous 15 jours, de la suite qui lui sera donnée.

Cordialement,
~~Le Crous de Versailles~~ *Le service logement du Crous de Versailles*

Le « ATTENTION » en gras en deuxième phrase, c'est un peu violent...
service logement

On pourrait clarifier qu'on travail sur le dossier, pour ne pas laisser croire qu'il "attend" sur une pile.
Agente d'accueil

Est ce que cordialement c'est indispensable ? Est ce qu'on ne pourrait pas dire « À bientôt » ?
Directrice de site

- Mail affectation d'une demande de logement :

Objet : acceptation de votre demande de logement

Bonjour {Nom et prénom de l'étudiant}
Votre demande de logement dans la résidence {Nom de la résidence} a été acceptée en date du {Date de la validation}.
Nous vous souhaitons bienvenue et vous confirmons que votre logement correspond à :
~~Loyer nu :~~
~~Charges :~~
Loyer nu (xxx€) + Charges (xx€) = Total xx€
Superficie :
Vous devez vous rendre sur {URL de paiement Cité U} pour confirmer votre réservation avant le {Date limite du paiement}, soit dans un délai de 48h. *Au vu du très grand nombre de demandes, une liste d'attente est mise en place et donc,* passé ce délai, cette réservation sera automatiquement annulée *et la place en résidence offerte à un autre étudiant.*
Une fois que vous aurez confirmé votre réservation, voici les étapes à passer :
étape 1 : vous recevez une validation définitive de notre part
étape 2 : vous aurez sept jours pour constituer votre dossier locatif et nous le renvoyer
étape 3 : nous vous donnons rendez-vous pour récupérer vos clés
étape 4 : vous serez accompagné par les équipes du Crous pour faire l'état des lieux de votre logement
étape 5 : vous glissez la clé dans la serrure et êtes chez vous !
À chaque étape, la marche à suivre vous sera rappelée.

Nos équipes restent mobilisées pour répondre à vos besoins.

Cordialement,
Le Crous de Versailles

On pourrait expliquer le pourquoi de ces 48h pour valoriser le Crous dans sa réactivité à l'égard du plus grand nombre malgré la contrainte des places disponibles ?
La Chaire

C'est peut-être ici qu'on fait apparaître les étapes ? ou bien une frise du process faite par le service comm ?
Service communication

- Mail refus d'une demande de logement :

Objet : refus de votre demande de logement

Bonjour {Nom et prénom de l'éstudiant}
Nous avons le regret de vous informer que par manque de places disponibles, il n'a pu être donné une suite favorable à votre demande de logement dans la résidence {Nom de la résidence}.
Des logements pouvant se libérer progressivement, vous avez la possibilité de déposer une nouvelle demande tout au long de l'année universitaire.

~~Cordialement,~~
Nous vous souhaitons une bonne continuation pour votre recherche,
Le Crous de Versailles

Est-ce qu'à un moment on leur dit que c'est possible de refaire une demande dans l'année car des places peuvent se libérer ?
Service logement

Est-ce qu'il faut dire qu'au vu du nombre de demandes on ne peut donner suite qu'aux échelons 7 et 6 ?
Service logement

Peut-être qu'il ne faut pas venir créer de la hiérarchie d'échelon ni enlever la possibilité à d'autres échelons de tenter d'avoir une place ?
Directrice de site

Est-ce qu'on dit plûtot « merci de votre compréhension » ? ou quelque chose de plus encourageant ?
Service logement

L'accueil aux services centraux

Projet de réaménagement pour un espace chaleureux et accueillant

LE PROJET

Le groupe de travail a constaté plusieurs dysfonctionnements sur le lieu de l'accueil des services centraux : les étudiant·es ne voient pas la borne distribuant les tickets, certains dispositifs mit en place (machine Selecta, prospectus, etc.) ne sont pas utilisés, la confidentialité entre les bureaux est inexistante, etc.

L'objectif du groupe de travail était donc d'améliorer l'accueil des étudiant·es mais aussi le cadre de travail des agent·es à travers un projet de réaménagement de l'espace.

Dans un premier temps, le groupe a passé au peigne fin chaque dysfonctionnement du lieu. Cela a permis d'identifier quatre sous-espaces : l'entrée, l'attente, les bureaux des agent·es d'accueil et le bureau de l'assistant·e social·e.

Nous nous sommes ensuite interrogés collectivement sur les effets de ces dysfonctionnements sur le ressenti, voire parfois les actions, des différent·es usager·es. Par exemple, les étudiant·es peuvent voir les agent·es du Crous aller fumer des cigarettes : bien que ces agent·es ne puissent pas s'occuper de leurs dossiers, cela génère de la frustration chez les étudiant·es qui ont l'impression que les équipes ne travaillent pas.

A partir de ces différents constats, le groupe de travail a esquissé des solutions d'aménagements légers.

Ainsi, questionner le rôle de chaque a permis de mettre des mots sur leurs destinations et sur la manière dont les améliorer, tant pour le confort des étudiant·es que pour celui des agent·es y travaillant.

POURQUOI ?

- Apaiser les tensions entre les étudiant·es et les agent·es
- Améliorer l'accueil des étudiant·es
- Améliorer le cadre de travail des agent·es
- Donner des outils aux agent·es pour améliorer leur espace de travail et d'accueil

QUI FINANCE ?

- Le Crous de Versailles

OÙ ?

- Les services centraux de Versailles

Le cas d'étude en photo :

L'atelier à donné lieu à des recommandations (ci-dessous), pouvant être appliquées sur d'autre lieux d'accueil :

Le sas d'entrée

L'entrée est un espace de transition entre le dehors et le dedans. Sa fonction est d'accueillir l'étudiant·e et de le·la guider vers la salle d'attente. Pour y parvenir, il faut faire sentir à l'étudiant·e qu'iel est bienvenu·e, tout en minimisant les informations parasites pour l'accompagner au mieux.
En effet, la première impression du lieu conditionne inconsciemment l'état d'esprit et le comportement. Si l'entrée n'est pas accueillante, l'étudiant·e ne se sentira pas considéré.

- ☞ Hiérarchiser les informations (type affichage) et ne garder que les indispensables
- ☞ Actualiser les affichages (enlever ceux relatif au covid par exemple)
- ☞ Enlever les affiches qui supposent l'agressivité des étudiant·es
- ☞ Adresser un message de bienvenue pour accueillir et présenter le lieu
- ☞ Placer la borne à ticket à un endroit visible

La salle d'attente

La salle d'attente est un espace donc le besoin initial est d'attendre dans les meilleures conditions avant d'être reçu·e. Elle est également un lieu d'information et de rencontre. L'étudiant·e peut s'y sentir stressé et vulnérable. Il est donc important, par l'espace, les mobilier et les services proposés, de permettre une attente paisible diminuant le stress, l'insécurité ou les frustrations éventuelles.

- ☞ Mettre du mobilier plus chaleureux (fauteuil, table basse...), des éléments accueillants (plantes, lampe...), diversifier les assises (avec ou sans accoudoirs, canapé, chaise...)
- ☞ Présenter les prospectus grâce à un dispositif dédié, pour leur redonner leur rôle de guide
- ☞ Garder un écran maximum, proposant du contenu adapté aux étudiant·es :
  actualité du service communication (date DSE, date demande logement, menu du RU, etc.)
- ☞ Proposer des divertissements pour l'attente (exemple : une étagère avec des livres accessibles et visibles.)
- ☞ Proposer un espace boisson accessible (fontaine à eau + gobelets)

Et si on mettait de quoi se faire du thé avec quelques gâteaux ?

La Chaire

Les bureaux

Les bureaux sont des lieux où se retrouvent un·e agent·e et un·e étudiant·e pour échanger. Il est important que les deux personnes s'y sentent en sécurité. Afin qu'ils et elles soient dans les meilleurs conditions, l'espace doit être appropriable, approprié et pensé autant pour le temps long de l'agent·e dans l'espace que pour le temps court mais important que cela représente pour l'étudiant·e.

Le bureau de l'assistant·e sociale

Ce bureau est un lieu où se retrouvent un·e agent·e et un·e étudiant·e pour échanger. Il est important que les deux personnes s'y sentent en sécurité et que l'intimité de l'étudiant·e soit respecté. Afin qu'ils et elles soient dans les meilleurs conditions, l'espace doit être appropriable, approprié et accueillant. il doit être pensé autant pour le temps long de l'agent·e dans l'espace que pour le temps court mais important que cela représente pour l'étudiant·e.

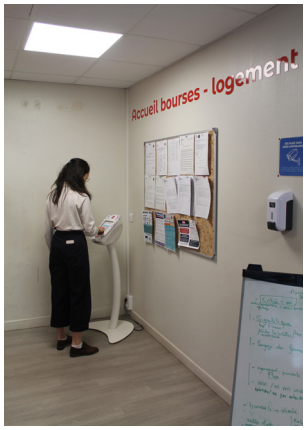
- ☞ Clarifier la signalétique des bureaux (numéros, domaines...)
- ☞ Installer des dispositifs favorisant l'intimité entre les bureaux (grandes plantes, rideaux, panneaux, films flouteur...)

  Ajouter des dispositifs permettant aux agent·es de s'approprier leur bureau (étagères, panneaux de liège...)
- ☞ Aménager un espace d'échange (orienter le bureau pour que l'agent·e soit en face de l'étudiant·e, dédier une réelle place et chaise confortable pour l'étudiant·e)
- ☞ Enlever tous le mobiliers inutilisés
- ☞ Faire entrer le maximum de lumière naturelle (miroir, peinture de la pièce, installation de porte vitrée...)
- ☞ Porter attention au vis à vis de la vue (si la rue donne sur des poubelles par exemple, flouter la fenêtre...)

Pour le bureau de l'assistant·e sociale :

- ☞ Rendre visible la personne derrière la porte (exemple : avoir le nom prénom et/ou une photo de l'agent·e sur la porte)

Le tableau ci-dessous permet de dresser un diagnostic d'espace.
Voici un extrait de celui utilisé par le groupe de travail pour identifier et analyser les dysfonctionnements de l'accueil des services centraux de Versailles et ainsi dégager des solutions d'aménagements :

Étapes	Dysfonctionnements	Conséquences	Solutions
Étape 1 : Entrer  	**Trop de formes d'informations différentes :** affichettes, stickers, affiches texuelles, logos... le tout sur une baie vitrée (derrière laquelle se trouvent d'autres éléments informatifs). Cela ne permet pas la lisibilité de celles-ci.	**Étudiant·e :** Incompréhension des actions à faire	**Hiérarchiser les informations et ne garder que les indispensables** (celles pour accéder à l'entrée principale)
	Des affiches d'interdiction au premier plan	**Étudiant·e :** Se sent perçu irrespecteux·se dès son entrée **Agent·e :** Se conforte dans l'image de l'étudiant·e irrespecteux·se	**Enlever les affiches qui supposent l'agressivité de l'étudiant·e :** ne pas préjuger de son attitude
Étape 2 : Préparer son passage  	**La borne à ticket passe inaperçue :** elle est disposée dans le coin gauche, à l'opposé de la trajectoire de l'usager·e	**Étudiant·e :** Passe a coté de la borne à ticket sans en prendre un **Agent·e :** Doit rappeler à l'usager·e de prendre un ticket	**Déplacer la borne à ticket au bout du chemin emprunté :** entre la fin du couloir et la "salle d'attente"
	Le mur est recouvert d'information non adapté à l'usager·e : il invisibilise celles qui lui sont destinées : "accueil bourse - logement"	**Étudiant·e :** Ne lit pas les informations car la forme (texte noir et blanc sur su A4) dit qu'elle ne s'adresse pas à elle·lui mais à l'administration	**Déplacer le panneau d'information dans la «salle d'attente» :** endroit adapté à ses destinataires et leurs actions
		Jusqu'ici, iel ne sent pas que l'on accueille ou s'adresse à elle·lui.	**Coller une grande fresque de présentation des services** dessinée par le service communication

Étapes	Dysfonctionnements	Conséquences	Solutions
Étape 3 : Attendre **Se détendre** 	**L'espace n'est pas accueillant :** Le mobilier administratif est d'ordre fonctionnel, il ne permet pas de se sentir en sérénité durant le moment d'attente qui peut être long	**Étudiant·e :** Ne se sent ni accueilli ni conseillé durant son temps d'attente. L'ambiance administrative ne permet pas de se mettre à l'aise et en confiance	**Remplacer le mobilier pour une ambiance accueillante** (fauteuils, table basse, canapé, lampes, plantes...)
	Les prospectus ne sont pas consultés : Disposés sur une table le long d'un mur, les prospectus ne sont pas visibles		**Remplacer la table par un présentoir :** pour qu'ils soient visibles en étant assis·es
	Un écran est éteint en permanence		**Enlever l'écran**
Étape 4 : S'informer **Être à l'aise** 	**Le distributeur de boisson Selecta produit des nuisances sonores et est peu utilisé par les étudiant·es**	**Étudiant·e :** **il produit de la frustration chez les étudiant·es qui dans bien des cas n'ont pas suffisamment d'argent pour s'acheter quelque chose**	**Enlever le distributeur**
	La fontaine à eau est peu utilisée par les étudiant·es	**Étudiant·e :** **évoque du dégoût (eau croupît dans la bidon)**	**Cacher le bidon**
	La borne pour la connexion de l'étudiant·e ne fonctionne pas	**l'Étudiant·e :** **ne se sent ni accueilli ni conseillé durant son temps d'attente.**	**Enlever la borne de connexion**
	**L'écran télé diffuse du contenu non adapté aux étudiant·es**		**Proposer du contenu adapté aux étudiant·es** (date DSE, date demande logement, menu du RU...)
	La boîte à livre est inutilisée car non visible		**Mettre une étagère et y disposer les livres** de la boîte pour les rendre accessibles.

Le règlement intérieur

Clarifier et expliquer pour comprendre et adhérer

LE PROJET

Forte des cinq années passées à vivre dans les résidences des Crous, l'équipe de la chaire a constaté une certaine dichotomie au sujet du règlement intérieur des résidences universitaires.
D'un côté, c'est un document officiel et souvent utilisé : les unités de gestion y font régulièrement référence dans leurs échanges avec les résident·es. De l'autre, c'est un document dont le vocabulaire est complexe que les résident·es ont du mal à comprendre.

La chaire s'est donc interrogée sur l'évolution de ce document : comment proposer un vocabulaire compréhensible par toutes et tous ?

Rendre lisible ce document est apparu d'autant plus important que sa forme actuelle peut générer des situations de tension. Alors que de nombreux·ses équipes pensent que les résident·es ne lisent pas le règlement intérieur, sur le terrain, la réalité apparait toute autre. A travers ses enquêtes, la chaire a observé que de nombreux·ses résident·es en ont pris connaissance : « Tu sais pour moi c'est le Crous ou la rue alors même si j'ai froid parce que le chauffage marche pas, je sais, j'ai vu dans le règlement intérieur que j'avais pas le droit d'apporter un chauffage plus alors je le fais pas, je peux pas prendre ce risque ». Mais qu'en revanche, ils et elles n'en comprennent qu'une partie : « Est-ce que je peux faire dormir ma mère quand elle vient me voir quelques jours ou je peux pas ? C'est pas clair. Quand je le fais, j'ai l'impression d'être une délinquante alors que je fais rien de mal, mais vivre caché c'est pas bien vivre. Ce serait quand même mieux si on savait ce qu'on peut faire ou ne pas faire ». Il y a donc un véritable enjeu de clarification du vocabulaire et des formulations.

Cet enjeu est important pour les résident·es, mais également pour les équipes qui appliquent le règlement. En effet, la chaire a observé que certains des articles sont interprétés différemment en fonction des Crous, ce qui renforce le sentiment d'incompréhension des étudiant·es. La règle concernant l'ameublement est particulièrement significative.
Pour certaines équipes, l'article signifie qu'il est interdit de déplacer et changer les meubles alors que pour d'autres, c'est possible, à condition que le logement soit rendu dans son état initial. Clarifier le règlement intérieur apparait donc comme un levier d'amélioration pour apaiser les relations entre les gestionnaires et les résident.es, et s'assurer d'une application similaire et donc plus égalitaire sur l'ensemble du territoire.

C'est pourquoi, à l'occasion de l'atelier sur le langage et la communication sollicité par le Crous de Versailles, la chaire a proposé de former un groupe de travail visant à questionner, apporter un regard critique et réécrire certains articles. Ce groupe est composé de différents profils pour tenter une recherche de solution qui satisfasse l'ensemble des usagers : agents et agentes des Crous (service, technique, accueil), directeurs et directrices de résidences, direction de l'hébergement, service juridique, sous-direction de la vie étudiante du Cnous, équipe de la chaire. Quelques semaines plus tard, le groupe s'est à nouveau réuni (en visio) et parvient à la version présentée ici. Cette version devra ensuite être, dans un premier temps, validée par les sous-directeurs et sous-directrices du Cnous (SDPH et SDVE), ainsi que par la présidence du Cnous. Elle sera ensuite soumise au GT qui travaille sur la circulaire et sur la liasse de gestion locative cet automne.

POURQUOI ?

- Améliorer la compréhension du document tant par les résident·es que par les équipes
- Simplifier le vocabulaire et clarifier les formulations pour une application similaire sur l'ensemble du réseau
- Favoriser la confiance gestionnaire/usager·e
- Apporter des réponses aux questions des résident·es

AVEC QUI ?

- La sous-direction de la vie étudiante
- La sous-direction du patrimoine et de l'hébergement
- Le service juridique des Crous

Les éléments principaux sur lesquels le groupe de travail a apporté des modifications sont les suivants :

- ☞ Structurer le document par thématiques
- ☞ Choisir des titres d'articles qui soient explicites
- ☞ Ajouter un lexique au préambule
- ☞ Remplacer le vocabulaire et les formulations trop techniques
- ☞ Définir des spécificités d'une résidence CROUS
- ☞ Clarifier les termes employés pour définir le destinataire de ce document, le statut de son logement ainsi que la différence entre bail et décision d'admission (un seul et même mot, bien choisi et utilisé à chaque fois)
- ☞ Travailler la tonalité pour plus de formulations « autorisantes » (moins de défiance plus de confiance)
- ☞ Droit d'occupation : s'inspirer du RI de la cité internationale pour définir le cadre des visites possibles
- ☞ Expliciter la différence entre expulsion et exclusion

- ☞ Prévoir une FAQ nationale en lien avec le RI

Le groupe à retenu 3 grands axes d'actions détaillés dans les pages suivantes :

- Simplifier pour se repérer,
- Expliquer pour adhérer,
- Concrétiser pour se projeter

1. Simplifier pour se repérer

Les termes qui définissent celui·celle à qui s'adresse ce document sont différents : occupant, bénéficiaire, titulaire, résident, occupant sans droit ni titre, étudiant, ayant droit, débiteur.

J'ai trouvé huit dénominations différentes pour le résident. Donc, oui, forcément, c'est compliqué de s'y retrouver

Directrice d'Unité de Gestion

Par contre, il ne faut pas oublier que c'est un document légal, on ne peut pas se passer de la mention "occupant sans droit ni titre"

Juriste

> En ***bleu*** les apports en cours de travail
Exemple de modification :

Règlement intérieur de la vie en résidence universitaire

PRÉAMBULE

Le présent règlement définit les conditions de vie en résidence universitaire. Il s'applique à tout résident, quelle que soit sa situation juridique. Il peut être complété, le cas échéant, par des conditions particulières annexées au présent règlement.

~~Le présent règlement intérieur est **annexé** à la décision d'admission fixant les conditions et modalités d'occupation d'un logement en résidence universitaire et fait corps avec elle.~~

DEFINITIONS

- **Résident** : Personne logée dans une résidence universitaire du Crous et qui bénéficie d'un droit d'occupation (décision d'admission).
- **Décision d'admission** : Document fixant les conditions et modalités d'occupation d'un logement en résidence universitaire. Il est envoyé au futur résident après le paiement de l'avance sur redevance (réservation) et lui ouvre son droit d'occupation.
- **Occupant sans droit ni titre** : Résident ou public occupant un logement mais ne disposant pas d'une décision d'admission (suite à une décision d'abrogation ou suite à une poursuite de l'occupation malgré la fin de la décision d'admission)

- **Logements des Crous** : logements équipés de meubles et, selon les résidences, d'électroménager (le logement Crous n'est pas un logement meublé au titre de la réglementation).
- **Redevance** : Somme (soit forfait, soit loyer nu + complément mobilier + charges) payée mensuellement par le résident.
- **Indemnité d'occupation** : Somme versée par un occupant sans droit ni titre.
- **Colocation** : logement prévu pour être occupé par plusieurs résidents.
- **Espaces communs** : espaces partagés au sein d'une colocation.
- **Espaces collectifs** : espaces partagés au sein de la résidence (cuisines, sanitaires, salles de travail, salles de sport, salles TV, …)
- **Abrogation :** décision d'annulation du droit d'occupation valant à compter de la date indiquée dans la décision d'abrogation.
- **Exclusion** : obligation pour le résident ou le public occupant un logement de quitter le logement qu'il occupe.
- **Expulsion** : recours à la force publique pour obliger le résident ou le public occupant un logement à quitter celui-ci.

Article 3. Sous-location ou hébergement d'un tiers

Le droit d'occupation est strictement individuel et nominatif ~~personnel et incessible et prohibe la sous-location qui constitue une infraction pouvant donner lieu à sanction.~~

Le recours à la sous-location, quelle que soit sa forme et qu'elle soit gratuite ou payante, ~~(qui permet à un résident de mettre le logement universitaire occupé, à la disposition d'un tiers, moyennant ou pas le versement d'une contrepartie le plus souvent financière)~~ est strictement interdit et peut faire l'objet d'une sanction (article 19).

2. Expliquer pour adhérer

Des phrases sont difficilement compré-hensibles. L'objectif était de simplifier le jargon technique administratif. Phrase par phrase, les éléments de langage ont donc été retravaillés pour plus de clarté, tant pour les étudiant·es que pour les agent·es.

On adhère uniquement à ce que l'on comprend

Directrice d'Unité de Gestion

> En ***bleu*** les apports en cours de travail
Exemple de modification :

Article 4. Accès à la résidence et au logement

4.1 Moyens d'accès du résident

Pour des raisons d'accès et de sécurité (ex : ouverture de la porte pour les pompiers en cas de malaise), le résident ne peut pas changer la serrure de son logement.

~~Aucune serrure autre que celle existante ne peut être intentionnellement installée par le résident.~~ Il est responsable de la perte de ses moyens d'accès qu'il ne doit en aucun cas confier à une autre personne. Il devra, en cas de perte, en informer la résidence et il sera procédé au changement de serrure par le Crous. Le résident devra acquitter les frais de remplacement ~~si nécessaire~~ et pourra éventuellement prendre contact avec son assurance pour demander un remboursement.

Article 13. Respect des règles de sécurité

La résidence universitaire est soumise à des puissances électriques correspond aux équipements fournis par le Crous. Pour des raisons de sécurité et de risque de coupure électrique, hormis les appareils mis à disposition par le Crous, le résident s'engage donc à :

- ne pas utiliser, dans les logements et les espaces collectifs, d'appareils à gaz, chauffage, plaques et appareils de cuisson (hors micro-ondes),
- ne pas détenir d'objet ou appareil susceptible de compromettre la sécurité des biens et des personnes.
- ne pas utiliser de branchements multiples, ni un trop grand nombre d'appareils électriques.

3. Concrétiser pour se projeter

Pour rendre accessible ce règlement intérieur et qu'il devienne une ressource tant pour les agent·es que pour les étudiant·es, une forme complémentaire est imaginée : une Foire Aux Questions.

Permettre une entrée par des questions que l'on se pose au quotidien pour plus de simplicité d'usage.

Les étudiants ne lisent pas le règlement intérieur
Directrice d'Unité de Gestion

Ça nous ferait du bien d'aller sur le terrain et de relever les questions que se posent les étudiants

Posons-nous la question de comment faire pour qu'il le lise...
La Chaire

C'est moi qui traite tous les litiges, je vois bien les zones de flou dans lesquelles les conflits entre DUG et étudiant·es se créent
Agent du service juridique

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

Est ce que j'ai le droit de fumer dans ma chambre ?

> La réponse ici <

Article 10 : Consommation de tabac et alcool, consommation et production de produits illicites

10.1 Tabac et alcool
Il est interdit de fumer, de "vapoter" et de boire de l'alcool dans les lieux affectés à un usage collectif, lieux fermés et couverts qui accueillent du public ou qui constituent des lieux de travail, lieux et espaces collectifs et communs, couloirs, ...).

10.2 Produits illicites
La consommation et la production de substances illicites est interdite, y compris dans le logement.

Pour quelles raisons les services du Crous pourraient avoir besoin de rentrer dans les chambres ?

> La réponse ici <

Qui c'est qui descend la poubelle ?

> La réponse ici <

Est ce que je peux installer une box internet dans ma chambre ?

> La réponse ici <

Pour m'inscrire dans un club on me demande un justificatif de domicile. Ou est-ce que je trouve mon bail ?

> La réponse ici <

Est ce que ma mère à le droit de venir dormir 2 nuits dans ma chambre qd elle vient m'aider à m'installer ?
J'ai le droit d'avoir un matelas pneumatique dans ma chambre pour accueillir ma copine de temps en temps?

> La réponse ici <

Est ce que j'ai le droit de louer ou de prêter ma chambre quand je suis pas dedans ?

> La réponse ici <

Je vais avoir un bébé en cours d'année universitaire, ai-je le droit de rester dans mon logement ?

> La réponse ici <

J'ai un animal de compagnie, je peux venir avec ? Est ce que je peux le laisser dans ma chambre quand je pars en week-end?

> La réponse ici <

Ma chasse d'eau fuit, mon ampoule est grillée, est ce que je dois le dire? Est ce que cela va m'être facturer ?

> La réponse ici <

J'ai des punaises de lit, est ce que si je le dit on va me facturer le traitement ?

> La réponse ici <

Si j'ai le COVID ou la gale, est ce que je dois quitter la résidence ?

> La réponse ici <

LES OBJETS D'ACCUEIL

La chaire a recensé plusieurs objets ou dispositifs d'accueil dans les Crous, pouvant contribuer à l'appropriation du logement et le sentiment d'arriver chez soi : kits d'entretien, pantoufles, kits vaisselle, gazettes, chèques culture...

Nous les présentons ici pour favoriser les échanges de bonnes pratiques !

Un kit de ménage avec un livret pédagogique (Crous de Lille)

-

pour accompagner les résident·es au savoir-faire de l'entretien

Une gazette mensuelle (Campus Lebisay, Hérouville à Caen et résidence Weis à Strasbourg)

-

pour faire inclure tous les résident·es et agent·es dans la vie du Campus

Le passe Culture (Crous Lille)

-

pour rendre accessible (gratuit) la culture : concert, pièce de théâtre, danse, matchs...

Une kit de vaisselle disponible à l'achat

-

pour permettre aux résident·es de prendre soin de leur alimentation

Une vidéo descriptive des services de la résendence et des équipements sur place (Résidence Saint-Jacques)

-

pour préparer au mieux son arrivée et ses bagages

Une vidéo des chambres sur le site internet (Crous Normandie)

-

pour bien préparer ses bagages

Des pantoufles (Crous Mulhouse)

-

pour se sentir chez soi en arrivant dans sa chambre

Une carte de bienvenue (Crous Nancy)

-

pour avoir connaissance des services dans les résidences/ le campus

ÉQUIPE PROJET
Qui ?

L’équipe projet a rassemblé une grande partie des équipes du Crous de Versailles, auxquelles se sont jointes les équipes des Crous de Lorraine, Paris, Créteil, Normandie et La Réunion. La présence des autres Crous sur l'ensemble de la semaine a permis des échanges de pair à pair, favorisant le partage de bonnes pratiques et la montée en compétences collectives. La sous-direction de la vie étudiante du Cnous nous a également accompagné·es et permis de travailler sur le règlement intérieur.

Véronique Nourouin
Directrice Unité de Gestion

Patricia Boll Léonard
Assistance direction
hebergement
(Crous Lorraine)

Delphine Imbert
Assistante d'accueil
et de secrétariat

Stéphanie Techer
Assistant communication

Isabelle Bernard
Étudiante en design

Manuela Chaupart
Agente d'accueil

Myriam Bouchih
Directrice de site
(Crous La Réunion/Mayotte)

Agathe Chiron
Designer (Chaire)

Dany Caro
Agent d'accueil

Gwenaëlle Mathlouf
Gestionnaire de logement

Marielle Gorgues
Assistante régie,
directrice hébergement
(Crous Créteil)

Martine Thélemaque
Agente d'accueil ?

Marguerite Demonti
Agente d'accueil ?

Chedia Chamkhia
Assistante sociale ?

Sylvain Breton
Responsable du service logistique
et moyens généraux

Évelyne Mandroux
Assistante sociale

Ludovic Raoult
Responsable du service logement

Beinjamin Labre
Agent d'accueil et gestionnaire BSC

Marion Serre
Architecte chercheuse (Chaire)

Brigitte Aubert
Directrice de site

Yassine Benasaïd
Directeur de cabinet

Agnès Rouvière
Service communication (Crous Normandie)

Angélique Bordas
Agente d'accueil (Crous Normandie)

Sylvia Sonner
Gouvernante (Crous Normandie)

Sandrine Lafosse
Directrice de site (Crous Normandie)

Chloé Perreau
Designer (Chaire)

M Khouidrat ?
Agente d'accueil (Crous Normandie)

Christelle Virapatirin
Assistante accueil

Isabelle Tran-Van-Chuc
Directrice de la Vie Étudiante

Pascal Vinzio
Directeur de site

Sophie Cousineau
?? Cnous

Zoom sur des résidences à typologies mixtes

La chaire accompagne le Crous de Versailles depuis un an et demi sur le projet de réhabilitation de la Pacaterie. La semaine de formation a été l'occasion de faire un point d'étape sur le projet.
La curiosité commune des équipes de direction du Crous de Versailles et de la chaire à donné lieu à la visite d'une résidence privée, du groupe Éclat.

Cette partie restitue les observations de la chaire sur ces deux résidences, dont la particularité est de proposer des typologies mixtes : des chambres, des studios (et des dortoirs mixtes pour la résidence Éclat).

La pacaterie

Quel sous-titre ?

Retour sur l'historique du projet :

La Chaire est intervenue en février 2023 lors d'une réunion de concertation des résident·es de la Pacaterie. La résidence était à l'époque dans un état de vétusté avancée et sous le feu des médias. La Pacaterie, c'est alors l'une des résidences les moins cheres d'Ile de France, une résidence avec des chambres de 9m2 équipées d'un lavabo. Un grand foyer, des cuisines, des douches et des WC sont partagés.

La rénovation de la résidence était actée, depuis longtemps sur les rails d'une rénovation entièrement en studios ou studettes. La nouvelle directrice générale de l'époque souhaitait cependant questionner quelle(s) typologie(s) seraient plébiscitées par les étudiant·es. Ce temps de concertation, souhaité par la direction du Crous de Versailles, a permis de rassembler les acteurs du monde étudiant, l'Université, un Bailleur, la ville d'Orsay, les représentants élus, le Cnous, la Chaire, les agent·es et les résident·es.

Pendant près de 3 heures, des présentations de nouvelles résidences étudiantes ont permis de riches échanges sur les questions de confort et du reste à charge pour l'étudiant·e.

Tour à tour les acteurs institutionnels ont présentés des studios et studettes tout équipés, réservant les salles communes à de grands espaces dédiés à la convivialité. La Chaire a ensuite présenté son étude menée sur le terrain de Cachan et son hypothèse d'un modèle qu'elle a appelé "9+" qui recommande le maintien des chambres à 9m2 associées à des bureaux partagés et des cuisines collectives.
Les écarts de propositions ont permis aux résidents des prises de paroles franches et directes :

Moi j'en peux plus des cuisines collectives, y´a certains étudiants de l'étage qui respectent rien, y'en a c'est des gros dégoutants !

Étudiante

Ce qui compte ce n'est pas ce qu'on partage avec les autres, c'est le prix qu'on paie, c'est ça notre priorité !

Étudiant

Je connais tellement d'étudiants qui galèrent que moi ce qui m'importe c'est qu'il y est le plus de chambres possible, on est trop nombreux, on a pas le choix faut partager.

Étudiant

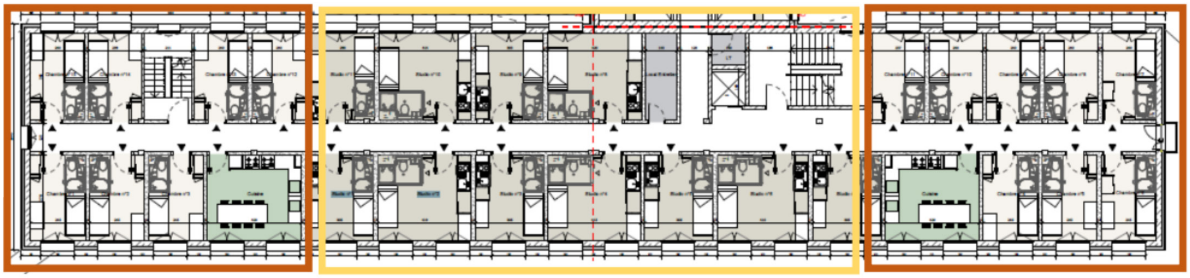
Partager les WC, la douche, la cuisine, c'est ok du moment que y'en a assez et que c'est nettoyé souvent.

Étudiante

Autant de retours déstabilisants qui ont permis de faire entendre une autre parole que le présupposé désir de 100% studios/studettes, d'entendre que le point d'entrée dans la programmation d'une rénovation n'est pas la typologie mais le reste à charge, d'entendre que la conscience de la crise actuelle replace le commun comme une nécessité...
La direction générale du Crous et sa direction du patrimoine ont depuis travaillé sur une mixité sociale au sein des bâtiments exploitant la trame existante et panachant des studios et des petites chambres de 9m2 avec cuisines collectives correctement dimensionnées (tant en surface qu'en ratio de résident·es et modalités d'accès). Les sanitaires et douches sont intégrés dans les chambres.

La chaire espère maintenant pouvoir accompagner le projet dans la définition de ses finitions pour que les codes domestiques, garant d'une appropriation vertueuse, puissent être mis en œuvre, et puisse également accompagner la future équipe d'agent·es dans les usages et les équipements ad hoc des espaces communs, consciente que la question de l'entretien est centrale pour une bonne entente dans les lieux et la pérennité des équipements.

Avant projet définitif :



7 chambres de 9m² organisées autour d'une cuisine collective/lieu de vie

11 studios indépendants

8 chambres de 9m² organisées autour d'une cuisine collective/lieu de vie

Quelques uns des échanges en plénière après la présentation du travail de la chaire à Versailles (mars 2024) :

Faire de la mixité de typologie par étage permettra une mixité sociale que le Crous souhaite favoriser !

Le plan a été présenté aux étudiants (entre phase APD et PRO) ça a permis de le remouliner et d'adapter des usages et premiers concernés (notamment pour améliorer espaces communs)

Dans les chambres vous pensez à mettre un balai ?

Est ce qu'on accède au local poubelle par l'intérieur ?

Et mettre un placard à ménage dans les espaces collectifs ?

L'Éclat

Visite d'une résidence privée

Les équipes du Crous de Versailles ont organisé une visite de la résidence du groupe Eclat, pour voir les aménagements et les services proposés, comparer les prix des loyers, prendre des bonnes idées...

Nous nous sommes collectivement fait. es surprendre sur trois points :

1. La résidence Eclat propose des dortoirs aux étudiant.es. Ils sont aussi remplis que les studios. Le partage d'un espace pour dormir ne constitue pas un frein à la location.

2. La résidence fait la part belle aux espaces communs (salons, espaces gaming, salles de travail, projection, cuisine collective, laverie, foyers, etc...). Un rez-de-chaussée y est entièrement consacré. Cela montre que les espaces communs sont désirés et désirables.

3. Bien que les cuisines collectives soient conçues avec des matériaux haut de gamme, elles présentent les mêmes atouts et les mêmes problèmes que dans les Crous : les éviers sont régulièrement bouchés, mais ce sont les espaces les plus utilisés par les résident.es pour se rencontrer et cuisiner ensemble !

La visite de cette résidence montre donc que les espaces communs sont esentiels et correspondent aux besoins des étudiant.es. Le partage des espaces n'est pas vu comme frein, mais bien comme une qualité permettant la rencontre et la sortie de l'isolement.

Chaire
MUTATION
des vies étudiantes

Retrouver le travail de la chaire sur le site internet :

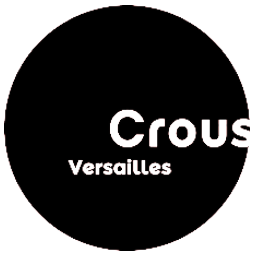
https://chaire-mutation.ensad.fr/

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

Réalisation du carnet
Agathe Chiron, Chloé Perreau, Marion Serre

Porteurs du projet

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



Soutenu par