



# LES MÉTIERS CROUS

## PANORAMA DES USAGER·ÈRES



Rôles, désirs, besoins

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

Cet outil a pour but de renforcer cette compétence en :

- identifiant les acteur·ices et leurs missions
- rendant compte des décalages avec la réalité du terrain
- faisant part des désirs et des besoins





Cet éventail a été réalisé dans le cadre de la chaire Mutation des Vies Etudiantes, portée par l'Ecole des Arts Décoratifs Paris et financée par le Crous. Il synthétise l'analyse des acteur-ices des Crous faite par Agathe Chiron, Jean-Sébastien Lagrange (designers, chercheurs), Marion Serre (architecte, chercheuse), Chloé Perreau et Pauline Aubry (designeuses régisseuses) suite à une immersion sur le site de Cachan du Crous de Créteil (2019-2022), puis à la résidence Saint-Jacques du Crous de Paris (2022-2023).



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



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



École  
des arts  
décoratifs  
paris

Chaire  
**MUTATION**  
des vies étudiantes





# L'ÉQUIPE ACCUEIL

## Dépend de

- Direction de l'hébergement

## Rôle et objectifs

- Constituer un relai entre l'étudiant-e et l'administration
- Accueillir les usager-es du service, les informer et les orienter
- Veiller à la sécurité des locaux, des biens et des personnes de l'unité

## Missions de la fiche de poste

- Faciliter la vie des étudiant-es (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives)
- Réceptionner et transmettre les messages écrits, oraux, téléphoniques
- Possibilité d'assurer l'ouverture et la fermeture des accès aux bâtiments
- Participer à la sécurité, contrôler les entrées et les sorties
- Possibilité de tenir la planification des chambres
- Prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accidents
- Participer à l'entretien de son local de travail
- Possibilité d'encaisser les loyers



# L'ÉQUIPE ACCUEIL

## Missions vécues

- *Accueillir et accompagner les étudiant-es tout au long de l'année*
- *Le week-end, être à l'écoute des étudiant-es qui se confient davantage que la semaine sur leurs problèmes personnels*
- *Le week-end, effectuer des petites réparations pour éviter d'appeler l'agent-e technique d'astreinte*

## Désirs et besoins

- *Avoir un bureau dans chaque résidence pour retrouver une proximité avec les résident-es et pouvoir recréer du lien*
- *Limiter le travail administratif pour retrouver un rôle d'accueil, d'accompagnement et d'animation*
- *Plus de fluidité et de rapidité dans la chaîne : l'étudiant-e nous présente un problème, on le fait remonter, on lui apporte une solution*
- *Ne pas être le bureau des doléances mais aussi celui des confidences*
- *Rendre l'accueil visible à travers une signalétique adaptée, qui donne envie*
- *Pouvoir montrer une image du Crous accueillante et bienveillante*
- *Etre fier-e de montrer les lieux aux étudiante-s lors de leur arrivée*
- *Sentir qu'on y louerait une chambre pour ses propres enfants, pour pouvoir donner envie aux étudiant-es d'habiter là aussi*





# L'ÉQUIPE TECHNIQUE

## **Peut dépendre de (et/ou)**

- Pôle maintenance
- Direction du patrimoine
- Direction de l'hébergement

## **Rôle et objectifs**

- Assurer l'installation, la maintenance et le dépannage des équipements techniques

## **Missions de la fiche de poste**

- Réaliser les installations et effectuer l'entretien et la maintenance des équipements
- S'assurer de l'état de fonctionnement des équipements
- Réparer les pannes ou établir un diagnostic en vue d'une prise de décision
- Assurer le nettoyage de son chantier
- Transmettre les éléments de facturation d'intervention après dégradation
- Gérer le stock de pièces détachées et transmettre les bons de livraison et les factures
- Conseiller sur le choix du matériel des équipements à utiliser et sur le dispositif d'économie d'énergie
- Conseiller les utilisateur-ices



# L'ÉQUIPE TECHNIQUE

## Missions vécues

- *Se mettre à disposition des étudiant-es*
- *Les aider au maximum pour qu'ils n'aient pas de soucis*
- *Être à l'écoute*
- *Assurer la maintenance dans les espaces communs et dans les chambres (électricité et plomberie principalement)*
- *Repérer si les étudiant-es vont mal et faire remonter à la direction*

## Désirs et besoins

- *Accompagner les étudiant-es pour savoir réparer, changer son ampoule, nettoyer sa bonde de manière autonome pour éviter d'être facturés-es*
- *Un atelier spacieux pour travailler et stocker confortablement*
- *Des outils spécifiques pour être plus autonomes (machine à souder, un perforateur...)*
- *Plus d'autonomie budgétaire pour simplifier les procédures de commande pour recevoir le matériel plus vite et ainsi mieux répondre aux problèmes des résident-es*
- *Des matériaux résistants et standards pour remplacement simple et rapide*
- *De la jeunesse dans l'équipe pour avoir des idées nouvelles*
- *De la reconnaissance*





# L'ÉQUIPE ENTRETIEN

## Peut dépendre de (ou)

- Direction de l'hébergement
- Prestataire extérieur

## Rôle et objectifs

- Maintient en état de propreté les locaux, les mobiliers et matériels
- Participe à l'activité de la restauration, de l'hébergement ou des services

## Missions de la fiche de poste

- Exécuter les travaux de nettoyage et d'entretien des locaux et équipements
- Effectuer la manutention des mobiliers, des matériels et des produits
- Veiller au bon état des locaux, des biens et du matériel et informer les responsables
- Jouer un rôle de sensibilisation au respect de la propreté
- Possibilité d'assurer les états des lieux d'entrée et de sortie
- Possibilité d'assurer le service des poubelles
- Appliquer les règles d'hygiène, de santé et sécurité au travail en vigueur
- Veiller à l'application des mesures d'économie d'énergie
- Participer à l'écoute des étudiant-es et à la qualité de leur accueil



# L'ÉQUIPE ENTRETIEN

## **Missions vécues**

- *Connaître les résident-es, repérer ceux qui ont des problèmes*
- *Faire remonter à la direction les situations de précarité repérées*
- *Expliquer aux résident-es comment nettoyer et entretenir son logement, lors de discussions informelles*
- *Prêter du matériel de ménage et des produits d'entretien à la demande*

## **Désirs et besoins**

- *De la reconnaissance*
- *Une salle de pause avec des fenêtres où l'on peut voir dehors*
- *Un local ménage dans chaque bâtiment*
- *Un vidoir et de l'eau chaude à chaque étage*
- *Des sols et surfaces faciles à nettoyer*
- *Des couleurs claires et surfaces non brillantes*
- *Plus de temps, moins de changement d'équipe*
- *Des hottes à extraction, pas de filtre*
- *Des grandes cuisines pour y monter la machine et gagner du temps sur le sol*
- *Des poubelles en nombre suffisant*
- *Des plaques de cuisson à induction*
- *Du temps et des moyens pour mettre du matériel à disposition des étudiant-es régulièrement (liquide vaisselle et éponges)*



## L'ÉQUIPE VEILLE DE NUIT

### Peut dépendre de (ou)

- Direction de l'hébergement
- Prestataire extérieur

### Rôle et objectifs

- Veille à la sécurité des locaux, des biens et des personnes de l'unité d'affectation

### Missions de la fiche de poste

- Veille au bien-être des résident-es
- Assure une fonction de veille et d'alerte face aux comportements délictueux
- Assure la protection préventive des personnes
- Intervient de façon adaptée en cas d'intrusion, de troubles ou de menaces à l'intégrité des personnes ou des biens
- Contrôle l'accès des lieux
- Veille au respect du règlement intérieur et à la bonne tenue des animations
- Effectue des rondes dans le secteur dont il a la charge
- Effectue des comptes-rendus immédiats ou différés
- Participe à la politique d'économie d'énergie



# L'ÉQUIPE VEILLE DE NUIT

## Missions vécues

- *Être là et intervenir quand les résident-es sont en détresse (tentatives de suicide notamment)*
- *Consigner dans un journal de bord tout ce qui s'est passé pendant la nuit*

## Désirs et besoins

- *De meilleures conditions de travail en général*
- *Être formé-e pour intervenir et pouvoir accompagner un-e résident-es en détresse*
- *Un espace pour le chien*
- *Avoir le droit de garer sa voiture sur site*
- *Si plusieurs bâtiments : une deuxième personne pour assurer les rondes et éviter les déplacements des squatter-euses d'un bâtiment à l'autre*
- *Un placement plus pertinent des pointeurs pour éviter les allers et retours dans les couloirs sans recoin, car on voit s'il y a un problème (perte de temps, fatigue, sentiment d'inefficacité et d'être contrôlé)*
- *Plus de rapidité d'intervention des services de police*





# L'ÉQUIPE VIE ÉTUDIANTE

## Dépend de

- Direction générale

## Rôle et objectifs

- Responsable du service culturel

## Missions de la fiche de poste

- Mettre en oeuvre la politique culturelle du Crous
- Conduire des projets culturels
- Assurer le suivi administratif et financier des actions culturelles du réseau (dispositif Culture-Actions et concours culturels)
- Assurer le contact direct avec le public étudiant et les actions de médiation culturelle, accompagner les initiatives étudiantes
- Possibilité d'encadrer et/ou de coordonner l'action d'étudiant-es-référent-es
- Possibilité d'animer un ou plusieurs sites ou/et équipements culturels et participer aux conseils de résidence



# L'ÉQUIPE VIE ÉTUDIANTE

## Missions vécues

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

## Désirs et besoins

- Trouver les modes de communication et d'animation qui parlent aux étudiant-es et qui s'adaptent au turn-over
- Bien cibler les besoins (aussi non exprimés) pour définir une stratégie de dépense (crédits CVEC notamment)
- Plus de lisibilité (rôle et actions) pour les résident-es et les autres services
- Pouvoir s'appuyer sur des relais-terrain : mobiliser les étudiant-es référent-es, favoriser l'embauche d'étudiant-es sur les évènements organisés, développer des partenariats avec des animateur-ices et éducatrice-s extérieures
- Avoir la main sur la communication pour créer ses propres supports (charte nationale stricte et complexe), créer des outils autonomes (page facebook), raccourcir les délais de validation





# L'ÉQUIPE DIRECTION GÉNÉRALE

## Dépend de

- Cnous

## Rôle et objectifs

- Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles et vie de campus, accueil international

## Missions de la fiche de poste

- Employeur-euse des personnels sous statut fonction publique d'Etat, ITRF, personnels contractuels de droit public : il ou elle conduit le dialogue social au sein de son établissement et préside les conseils et comités statutaires ainsi que le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- Il ou elle est ordonnateur-ice des recettes et dépenses de l'établissement
- Il ou elle élabore et conduit la politique de stratégie immobilière de l'établissement intégrant la réhabilitation et le développement des structures d'hébergement et de restauration, dans le cadre de la loi MOP ou de contrats de partenariat. Pour la conduite et le financement des opérations de logement, il ou elle sera amené-e à conclure des emprunts ou des contrats de location simple



# L'ÉQUIPE DIRECTION GÉNÉRALE

## **Missions vécues**

- *Offrir un cadre de vie aux résident·es et les conditions (matérielles, culturelles, affectives) qui leur permettent de rejoindre leurs objectifs, notamment réussir leurs études*
- *Les accompagner dans leur vie de jeune adulte : mission d'aide à l'émancipation*

## **Désirs et besoins**

- *Mieux connaître les besoins des équipes (accueil, technique, entretien)*
- *Impliquer le personnel pour mieux répondre à leurs besoins et pouvoir codéfinir la stratégie de gestion du parc immobilier du Crous*
- *Améliorer les interactions entre services*
- *Donner du sens au travail des équipes pour qu'iels soient fier·es et puissent s'améliorer*
- *Mieux connaître les besoins des résident·es*
- *Définir des référentiels et des indicateurs pour évaluer les actions*
- *Mieux définir ce qu'est la sécurité (matérielle et affective)*





## L'ÉQUIPE DIRECTION DU SITE

### Dépend de

- Direction générale

### Rôle et objectifs

- Coordonner, organiser et manager les services aux usager-es d'une unité d'hébergement sous la responsabilité d'un-e gestionnaire

### Missions de la fiche de poste

- Participer au suivi comptable et financier de l'unité et veiller à la maintenance et l'installation des bâtiments
- Assurer le contrôle de gestion de l'unité
- Organiser et planifier le travail au sein de l'unité, piloter l'accueil
- Mettre en oeuvre les moyens nécessaires, selon les flux, pour assurer la fiabilité et la qualité des réponses et la sécurité de l'accueil
- Prendre en charge les accueils spécifiques, difficiles ou conflictuels et les dossiers nécessitant un niveau d'expertise élevé
- Évaluer la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Mettre en oeuvre les actions de prévention et de contrôle
- Appliquer la réglementation dans son domaine
- Possibilité d'assurer la responsabilité de la régie
- Suivre et contrôler les interventions des entreprises extérieures



# L'ÉQUIPE DIRECTION DU SITE

## Missions vécues

- *Assurer la gestion de la résidence pour en garantir la sécurité et permettre aux étudiant-es et aux agent-es d'évoluer dans un cadre agréable qui leur permette de s'épanouir*
- *Gestion matérielle : que tous les équipements fonctionnent*
- *Gestion humaine : être là pour les étudiant-es*

## Désirs et besoins

- *Bénéficier de formations en psychologie pour accompagner les résident-es, en management pour accompagner les équipes (écoute des besoins, valorisation...), pour apprendre à dépenser son budget annuel en croisant gestion matérielle et humaine*
- *De l'autonomie budgétaire*
- *Des agent-es de terrain qui assurent le lien avec les résident-es*
- *Associer gestion matérielle et humaine*
- *Accélérer la vitesse de réparation et remplacement du matériel dégradé : tout doit être résolu en deux jours pour éviter les dégradations supplémentaires*





# L'ÉQUIPE DIRECTION PATRIMOINE

## Dépend de

- Direction générale

## Rôle et objectifs

- Assurer la conduite de projets permettant la mise en œuvre de la politique immobilière durable de l'établissement
- Assurer le planning et le suivi technique, administratif et financier des opérations immobilières : opérations de construction, de réhabilitation, d'entretien et de maintenance.

## Missions de la fiche de poste

- Établir les études de faisabilité technico-financières des opérations de réhabilitation, mise en sécurité, efficacité énergétique ou de rénovation
- Intégrer les exigences en matière de développement durable dans les opérations immobilières
- Élaborer, justifier et contrôler l'exécution des budgets prévisionnels des projets
- Proposer les modalités de contractualisation avec les prestataires extérieurs des opérations de travaux
- Assurer les conduites d'opérations d'investissements sur le terrain
- Assurer des études de conception
- Conduire ou réaliser les études de conception des ouvrages et suivre l'exécution des travaux
- Renseigner les indicateurs et les bases de données de gestion de ses projets

# L'ÉQUIPE DIRECTION PATRIMOINE

## Missions vécues

- *Créer des lieux qui répondent aux besoins des résident-es et des personnels*
- *Décliner la politique immobilière, avec ses exigences (maintenance, exploitation, employeur-euse) en garantissant une qualité correspondant aux standards nationaux*

## Désirs et besoins

- *Être plus proche de la réalité et du quotidien des résident-es*
- *Proposer la même qualité que les résidences privées (espaces et services), avec des indicateurs*
- *Le soutien des autres services pour proposer des espaces et des usages nouveaux*
- *Des plans de chambre dessinés au 1/20, intégrant des détails (goulottes, plinthes) et espaces dédiés (poubelles, balai, seau)*
- *Des documents illustrés qui rassemblent nos exigences techniques et qui donnent envie de les lire aux architectes*
- *Repenser le statut de certains espaces pour ne pas les traiter en local technique (ex. : laverie)*
- *Projeter l'accessoirisation pour donner le sentiment du chez soi (abat-jours, étagères en bois, etc.)*





# L'ÉTUDIANT·E RÉFÉRENT·E

## Dépend de

- Crous

## Rôle et objectifs

- Accueillir, informer et orienter les étudiant·es des résidences

## Missions de la fiche de poste

- Accueillir et aider les arrivant·es dans leur nouvelle vie d'étudiant·e et faciliter leur installation en résidence
- Accompagner et guider les étudiant·s dans leurs démarches administratives, tout particulièrement celles à conduire auprès des services du Crous (conditions d'hébergement, dossier social étudiant, fonctionnement des services sociaux, etc.)
- Diffuser auprès des étudiant·es les informations relatives aux dispositifs mis en place par le Crous
- Relayer les actions proposées par le Crous auprès des étudiants logés
- Créer de la cohésion au sein des résidences entre les étudiant·es
- Contribuer au repérage des situations difficiles, notamment d'isolement, et à l'orientation vers les services spécialisés (services sociaux, soutien psychologique, tutorat, etc.) ;
- Faire remonter toute information utile vers les responsables de résidence afin d'améliorer les conditions de vie des résident·es et participation à la mise en place d'actions en lien avec les agent·es des Crous (ex : ouverture des salles de convivialité)



# L'ÉTUDIANT·E RÉFÉRENT·E

## **Missions vécues**

- *Faire remonter les besoins des résident-es au Crous*
- *Les rassembler autour d'activités, comme regarder un match foot ensemble, réviser ensemble, partager un repas, etc.*

## **Désirs et besoins**

- *Un contact régulier avec les équipes du Crous, pour leur faire remonter les demandes et pouvoir imaginer des projets*
- *Avoir quelqu'un qui écoute pour se motiver pour penser à des idées, essayer d'innover, être créatif et vouloir transformer les espaces*
- *Un espace convivial où se rassembler, avec des équipements (console de jeux, grande table, petite cuisine...) pour faire des activités*
- *Des espaces, des objets et des équipements en partage (économat, imprimante, aspirateur, ustensiles de cuisine, liquide vaisselle....)*
- *Des outils de communication car les étudiant-es me demandent toujours qui contacter, quelles sont les règles à respecter, etc.*





## LA·E RÉSIDENT·E

### Devoirs et droits

- L'occupation des logements doit se faire de manière paisible et non contraire à l'ordre public.
- Les résident·es sont tenu·es d'éviter les activités bruyantes, afin de respecter le travail des autres de toute personne présente dans la résidence.
- Chaque résident·e dispose de la liberté de recevoir des visites. Le·la résident·e est responsable de ses visiteur·euses. Le droit de visite autorisé s'exerce en présence du titulaire du logement.
- Le droit d'occupation est strictement personnel et prohibent la sous-location qui constitue une infraction disciplinaire. Si le CROUS venait à constater des manquements permettant de déceler une situation de sous-location ou d'hébergement clandestin l'occupant·e pourra être convoqué·e pour formuler ses observations.
- Le·la résident·e ne doit pas modifier l'aménagement du logement mis à sa disposition. Sauf accord écrit du·de la responsable de la résidence, le mobilier contenu dans le logement ne pourra être ni changé, ni enlevé. Le mobilier reste propriété du Crous.
- Pour des raisons de sécurité, le résident s'engage à ne pas utiliser d'appareils à gaz, chauffage, plaques et appareils de cuisson (hors microondes).
- Le·la résident·e devra contribuer au maintien des lieux propres par un comportement approprié, notamment dans les espaces collectifs. Le résident est responsable de l'hygiène et de la propreté de son logement et veille à l'entretien régulier de celui-ci.

# LA·E RÉSIDENT·E

## **Désirs et besoins**

- *Avoir accès à des espaces communs, notamment cuisines collectives et espaces de travail, y compris tard la nuit*
- *Pouvoir inviter des ami·es ou son amoureux.se à rester dormir chez soi (si on travaille tard ou regarde un film)*
- *Pouvoir déplacer ses meubles, les changer, s'approprier l'espace en affichant ses posters, en ajoutant ses bibelots...*
- *Pouvoir installer des plaques ou un micro-ondes dans sa chambre (surtout si les cuisines ferment le soir)*
- *Avoir un espace de rangement dans sa chambre pour le matériel de ménage*
- *Avoir des rangements dans les espaces communs et du matériel de ménage à disposition (liquide vaisselle, éponges, serpillière...)*
- *Pouvoir déplacer ses meubles, les changer, s'approprier l'espace en affichant des posters...*







École  
des arts  
décoratifs  
paris

Chaire  
**MUTATION**  
des vies étudiantes

  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
 Liberté  
Égalité  
Fraternité



Financé par la  
**cvcc**

  
**GOUVERNEMENT**  
 Liberté  
Égalité  
Fraternité

