

PRESENTATION DU BUDGET INITIAL 2021

Rappel sur les modalités de présentation du budget en mode GBCP

Les règles de présentation des budgets 2021 des opérateurs de l'Etat que sont le Cnous et les Crous, établissements publics nationaux à caractère administratif, sont exposées dans la **circulaire de la direction du budget et de la direction générale de la comptabilité publique n° DF- 2B2O-20-3200 du 28 juillet 2020**.

Depuis le budget 2017, les budgets du Cnous et des Crous sont soumis au vote des conseils d'administration selon le format des états budgétaires fixé par le **décret du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP)**.

Les dotations de l'Etat pour 2021

Le plafond d'emplois 2021 du réseau reste stable par rapport à celui accordé en 2020, à **12 724 ETPT sous plafond et 97 ETPT hors plafond**. Le niveau d'ETPT consommés par le réseau devrait reprendre sa progression, après une sous-consommation conjoncturelle en 2020 du fait de la crise sanitaire et des mesures d'économies prises par le réseau. En 2021, sont en effet attendues une reprise de l'augmentation de l'activité du réseau et l'ouverture de nouvelles structures tant en restauration qu'en hébergement.

Le plafond d'emplois est géré au niveau national. Le Cnous établit les autorisations d'emplois de chaque Crous dans le respect de ce plafond.

Le Cnous, en tant qu'établissement du réseau a, à nouveau, atteint son plafond d'emploi à fin 2020. Pour 2021, il est proposé au conseil d'administration un relèvement du plafond d'emploi du Cnous de 16 ETPT, par redéploiement des autorisations d'emplois du réseau :

- Pour l'un d'entre eux (poste de la sous-direction du numérique localisé à Poitiers), il s'agit d'un emploi déjà pourvu par un agent travaillant sur des projets nationaux pour le compte de la SDN du Cnous. Par souci de cohérence, ce poste jusqu'alors sous plafond d'emploi du Crous de Poitiers,

est désormais décompté sous plafond d'emploi du Cnous ;

- Pour les 15 autres postes, il s'agit de créations en cohérence avec la stratégie mise en œuvre depuis deux ans visant à renforcer et professionnaliser la gestion du Cnous, notamment dans les domaines budgétaire et financier et des ressources humaines, avec trois recrutements ciblés sur le suivi budgétaire, l'analyse financière et la gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs du réseau. Le renforcement des effectifs et des compétences du Cnous vise également à assurer la continuité des systèmes d'information nationaux (par exemple, recrutement d'un deuxième agent en charge du portail MesServicesEtudiants) et à permettre une expertise et un accompagnement renforcé des Crous dans leurs différents métiers (avec par exemple, pour 2021, un recrutement complémentaire sur l'hébergement et deux sur le patrimoine).

Aussi, **le plafond d'emploi du Cnous sera porté à 165 ETPT en 2021**, pour une masse salariale (hors part employeur du CAS Pensions) de près de 23 M€.

En termes de crédits, le montant global alloué au réseau, net de réserve, s'élève à **517,2 M€** en AE et CP, ainsi ventilés :

Subvention		2019 - Montants nets de réserve		2020 - Montants nets de réserve		2021 - Montants nets de réserve		Ecart entre 2021 et 2020	
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Titre 6	Aides spécifiques	47.316.600	47.316.600	48.780.000	48.780.000	46.828.800	46.828.800	- 1.951.200	- 1.951.200
Titre 3	SCSP	294.197.023	294.197.023	318.143.189	318.143.189	383.727.098	383.727.098	65.583.909	65.583.909
Titre 7	Dotations en fonds propres	90.344.212	90.344.212	89.214.795	89.214.795	86.659.125	86.659.125	- 2.555.670	- 2.555.670
Total		431.857.835	431.857.835	456.137.984	456.137.984	517.215.023	517.215.023	61.077.039	61.077.039
Total hors T6		384.541.235	384.541.235	407.357.984	407.357.984	470.386.223	470.386.223	63.028.239	63.028.239

Les principales évolutions du montant de la subvention pour charges de service public (SCSP - titre 3) allouée au réseau résultent :

- du financement en année plein de la mise en œuvre du repas à 1 € pour les étudiants boursiers (soit 49 M€) ;
- de la prise en compte des effets de la non revalorisation des loyers (soit 11 M€) ;
- de la poursuite de la fonctionnarisation (soit 4 M€) ;
- de la revalorisation de la grille des DAPOOUS (soit 1,2 M€).

Pour mémoire, toutes les dépenses de CAS Pensions (part employeur et part salariale) des personnels titulaires du réseau des œuvres (Cnous et 26 Crous) sont supportées par le seul Cnous. Ainsi l'essentiel des crédits de personnel inscrits au budget du Cnous relèvent du besoin de financement des dépenses de CAS Pensions. Le processus de fonctionnarisation (les deux sessions de recrutements réservés, mais également les recrutements de fonctionnaires par concours et mobilité sur les postes antérieurement occupés par des personnels ouvriers et devenus vacants ou nouvellement créés) se traduit par une baisse de charges pour les Crous (qui n'assurent plus le paiement des cotisations sociales afférentes aux emplois correspondants) et par une augmentation de charges

pour le Cnous (qui assure le paiement du CAS Pensions pour les fonctionnaires). Dans la mesure où le taux de cotisations au CAS Pensions est supérieur au taux applicable aux contractuels, il en résulte une charge nette supplémentaire pour le réseau, que l'enveloppe dédiée en PLF vise à couvrir.

En 2020, premier exercice durant lequel les deux sessions de recrutements réservés ont produit des effets en année pleine, le Cnous avait choisi, de manière prudentielle, de conserver sur son budget une marge en gestion, qui a été progressivement redistribuée aux Crous lors des BR de cet exercice. La budgétisation 2021 a été effectuée sur la bases du constat de l'exécution 2020, ce qui induit une évolution de la prévision d'exécution du CAS Pensions (part employeur), entre le BR3 2020 et le BI 2021 de l'ordre de 5 M€. La part de la SCSP allouée aux Crous en BI 2021 est donc, à périmètre constant, supérieure à celle attribuée initialement en BI 2020 et s'élève pour 2021 à **229,5 M€**.

Ce montant sera abondé en cours d'exercice par le versement de crédits complémentaires au titre :

- de crédits destinés au financement de la mesure « Repas à 1€ pour les étudiants boursiers ». Le Cnous a en effet fait le choix de ne répartir en BI 2021 que 15 M€ sur l'enveloppe prévue de 49M€, afin de répartir le reliquat en BR avec davantage de recul sur les premiers mois de mise en œuvre de cette mesure ;
- d'une part « solidarité » de l'ordre de 10 M€, que le Cnous a fait le choix de conserver en vue de la répartir en BR selon la situation financière des Crous, notamment relevant de leurs équilibres (ou déséquilibres) structurels et des mesures prises en conséquence ;
- des crédits supplémentaires alloués par le ministère de l'enseignement supérieur éventuellement à venir, au titre de l'accompagnement des pertes d'exploitation du dernier quadrimestre.

Comme tous les ans, une enveloppe supplémentaire devrait être attribuée en cours de gestion par le MESRI au titre des travaux d'accessibilité des structures des Crous aux personnes en situation de handicap.

S'agissant des **crédits de contractualisation (Titre 7)**, il est proposé au conseil d'administration de ne pas les répartir intégralement en BI 2021. En effet, les résultats de l'appel à projets « bâtiments publics » du Plan de relance étant attendus à très brève échéance et la visibilité sur les projets retenus dans le cadre des contrats de plan Etat-Régions (CPER) dans les prochains mois, il apparaît plus judicieux de reporter les arbitrages sur les opérations nouvelles à un budget rectificatif dans les premiers mois de 2021, afin que ceux-ci puissent intervenir en cohérence et en complémentarité. Ainsi, dans le cadre de ce BI, seules les opérations pluriannuelles que le Cnous s'est déjà engagé à financer et pour lesquelles le versement de crédits de contractualisation est prévu en 2021 font l'objet d'une allocation. Le solde de crédits 2021 disponibles sera réparti en BR1 2021.

Ainsi le montant de ressources qu'il est proposé de répartir au bénéfice des Crous à date est de **56 M€ en AE** et de **55 M€ en CP**, le Cnous conservant 3,2 M€

pour les investissements qu'il porte en propre (essentiellement des investissements informatiques au bénéfice du réseau), soit un solde en CP à répartir en BR1 de 28,5 M€ en CP.

Cette répartition en trois temps des crédits (SCSP et contractualisation) de la LFI 2021 en BI 2021 mais aussi en BR1 et en BR2, se justifie ainsi par le caractère très atypique des exercices 2020 et 2021, fortement marqués par les effets de la crise sanitaire, d'une part, par la date des arbitrages à venir sur les ressources d'investissement complémentaires, d'autre part.

LES GRANDES ORIENTATIONS POUR 2021

Le budget 2021 du réseau des Crous s'inscrit dans les orientations stratégiques nationales, dans l'objectif toujours plus affirmé d'accompagner tous les étudiants, et en particulier les moins favorisés, après une année marquée par la crise sanitaire induite par la Covid 19.

Cette mission de service public est sous-tendue par deux objectifs majeurs :

- permettre l'accès à l'enseignement supérieur à des étudiants de plus en plus nombreux ;
- soutenir, par tous les leviers d'action qui sont ceux du réseau (hébergement, restauration, bourses et aides, vie étudiante et de campus), la réussite des étudiants inscrits dans les établissements d'enseignement supérieur publics et privés.

La mise en œuvre du repas social à 1 € en faveur des étudiants boursiers à compter de la rentrée 2020 reflète la volonté du gouvernement, portée et soutenue par le réseau, de lutter contre la précarité étudiante, dans un environnement social et économique complexe.

De même, la non application de la revalorisation annuelle des loyers des résidences universitaires a contribué, en 2020 et pour l'année universitaire en cours, à la modération du coût du logement en résidence universitaire, la perte financière qui en résulte pour le réseau étant assumée par l'Etat.

Au regard de ces enjeux majeurs pour la collectivité nationale, le réseau des Crous, qui a largement démontré ces dernières années ses capacités d'adaptation et de modernisation, a poursuivi son développement concerté et adapté de ses activités, dans le cadre de relations partenariales actives avec les établissements d'enseignement supérieur, notamment à travers la gestion de la contribution vie étudiante et de campus (CVEC) et des projets qu'elle permet de financer.

Le réseau se propose aussi de poursuivre de manière volontariste la professionnalisation des achats, de la gestion financière comme des ressources humaines, en améliorant sa productivité et ses performances par un contrôle de gestion renforcé, afin de mieux prendre en compte les attentes des étudiants et les évolutions de l'écosystème de l'enseignement supérieur.

Le réseau, Cnous et Crous unis, souhaite renforcer l'harmonisation des modes de gestion et des procédures, afin de garantir l'équité de traitement des étudiants, tout en tenant compte à bon escient des spécificités des territoires, partager et diffuser les pratiques innovantes, renforcer l'expertise du centre national au bénéfice des 26 établissements régionaux, y compris grâce à la mutualisation des compétences qui sont les leurs.

1. La gestion des aides aux étudiants et la dynamisation de la vie de campus

Les aides directes aux étudiants gérées par les Crous relèvent de différents ministères (MESRI, ministère de la culture, ministère de l'agriculture) et établissements (Institut supérieur de l'aéronautique et de l'espace - ISAE, Institut des Mines – Télécoms - IMT, Groupe des écoles nationales d'économie et de statistique – GENES, Région Normandie). L'extension de ce périmètre au cours des dernières années témoigne de l'efficacité des Crous en la matière.

Depuis plusieurs années, les Crous ont su faire face, à moyens constants, à la croissance du nombre de dossiers liée à la démographie étudiante et à la prise en charge de nouvelles aides (Aide à la mobilité Master, Aides aux apprenants de la Grande école du numérique, Aide à la mobilité Parcoursup). Par ailleurs, en 2020, dès le début de la crise sanitaire, les Crous se sont mobilisés pour verser notamment les aides destinées aux étudiants les plus précaires : aide à la perte d'emploi ou de stage rémunéré, aides aux étudiants ultramarins, 11^{ème} mois de bourses pour les étudiants dont les examens ou concours reportés du fait de la crise sanitaire, prolongation du droit à bourses pour les stages obligatoires reportés en septembre 2020, aide solidarité de 150€ versées en décembre 2020 pour les étudiants boursiers.

Dans le cadre du Plan Etudiant, le réseau des Crous a par ailleurs démontré sa capacité à assurer à la fois le paiement anticipé des bourses fin août pour les dossiers complets et le paiement à date.

Le réseau s'est également considérablement investi dans la collecte et la répartition de la contribution de vie étudiante et de campus (CVEC). Après une première année au cours de laquelle, aux côtés du ministère, le réseau a réglé un certain nombre de sujets, le deuxième exercice a permis de consolider l'expérience acquise dans un contexte rendu complexe par le premier confinement.

Le réseau s'est engagé, en associant étroitement les étudiants, dans l'élaboration et le déploiement de nouvelles actions rendues possibles par les moyens supplémentaires résultant de la CVEC. L'année 2020 a toutefois été marquée par le report ou l'annulation de certaines actions du fait de la crise sanitaire (animations et ateliers en présentiel, événements festifs...), les Crous ayant su se montrer réactifs et imaginatifs pour y substituer des actions d'animation à distance pendant les périodes de confinement et s'étant par ailleurs pleinement mobilisés pour venir en aide aux étudiants en difficultés du fait de la crise sanitaire, grâce à une augmentation de l'enveloppe d'aides ponctuelles. En 2021, en fonction de l'évolution du contexte sanitaire, de nouveaux projets portés par le réseau au profit des étudiants dans le cadre de la CVEC devraient de nouveau être engagés.

Les Crous s'attacheront en effet, à poursuivre le développement de nouvelles actions, en partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur de leur territoire, pour améliorer la vie étudiante dans leurs structures (en particulier les résidences), et au bénéfice des étudiants inscrits dans des établissements qui ne sont pas affectataires de la CVEC.

2. Une politique de reconnaissance de l'engagement professionnel des agents et de développement de leur potentiel

Au plan de la gestion des ressources humaines, l'année 2020 a vu la poursuite de la mise en œuvre du processus de fonctionnarisation des personnels ouvriers, et de la revalorisation des DAPOOUS.

En 2021, un des objectifs majeurs du réseau est de développer la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Les Crous auront par ailleurs à mener une gestion des ressources humaines aussi harmonisée que possible, alors que les statuts des personnels sont multiples : fonctionnaires ITRF, contractuels en CDI régis par les DAPOOUS, contractuels en CDD notamment. La prise en compte de cet enjeu est susceptible d'avoir une incidence favorable pour réduire les distinctions dont le réseau était coutumier, entre personnels administratifs et ouvriers.

Enfin, dans un contexte où l'objectif réside dans le resserrement des liens entre le centre national de formation situé à Tours et les autres composantes de la SDRHF, la formation doit plus que jamais constituer un soutien efficace aux évolutions attendues, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail en lien étroit avec les travaux menés dans le cadre des CHSCT, central et locaux.

3. Une politique d'investissement soutenu dans les résidences et les restaurants universitaires

La politique d'investissement menée depuis plusieurs années, après une année 2020 difficile en raison de l'arrêt des chantiers lors du premier confinement se poursuivra avec ambition en 2021, afin de continuer la réhabilitation du parc de logements, la modernisation de la restauration, et la création de nouveaux logements. Le plan de relance devrait permettre de relancer les opérations de réhabilitation, sur un rythme plus soutenu. De même, le prochain CPER devrait permettre au réseau de disposer de financements complémentaires pour mener à bien des projets nouveaux.

Le réseau poursuivra ainsi de manière volontariste la **réhabilitation des résidences traditionnelles** et la **construction de résidences nouvelles** dans les zones tendues.

Pour ce qui est des opérations de construction, le réseau souhaite, avec les leviers dont il dispose, mais aussi en recherchant des solutions innovantes, au plan juridique comme économique, participer pleinement à l'effort national afin *a minima* de maintenir, et si possible d'améliorer, le pourcentage d'étudiants logés, notamment dans les métropoles particulièrement attractives et dans lesquelles les loyers sont les plus élevés.

Il a également pour objectif de s'adapter aux changements dans l'organisation des cursus universitaires, en particulier pour ce qui concerne les stages ou les formations en alternance.

Enfin, la centrale d'achats ayant démontré son efficacité dans le champ de la restauration, elle poursuivra le développement de son activité dans celui de

l'hébergement.

En matière de restauration, la politique d'investissement vise également à répondre aux contraintes et aux attentes des étudiants. Les nouvelles structures de restauration qui sont aménagées sont non seulement mieux adaptées aux besoins des étudiants mais aussi plus solides économiquement ; les actions de réhabilitation, de modernisation et de mise aux normes d'hygiène et de sécurité des restaurants permettent d'améliorer la performance économique des structures de restauration. La crise sanitaire a aussi conduit les Crous à innover, dans le respect des règles de distanciation, et notamment en développant la vente à emporter.

Remarque préalable : les dispositifs d'intervention pris en charge pour le compte de l'Etat et financés par ce dernier, ainsi que les aides gérées pour le compte de fondations sont suivis et comptabilisés en compte de tiers, c'est-à-dire en compte de classe 4, hors budget.

1. Présentation du budget en mode GBCP

En mode GBCP, la comptabilité budgétaire est une comptabilité de caisse : les recettes ne sont comptabilisées que lors du rapprochement du titre de recette avec la somme encaissée et les charges lors du décaissement de la charge due.

a. Trésorerie

Le niveau initial du solde de la trésorerie du Cnous, au 1^{er} janvier 2021, s'établirait à **98,5 M€** (98 79 K€). Le budget 2021 entraîne une variation positive de ce solde de **0,2 M€** (169 K€), ce qui le conduirait au 31 décembre 2021 à un niveau de **98,6 M€** (98 648 K€).

Ce niveau de trésorerie est justifié par des sommes déjà gagées :

- les sommes destinées au financement des projets d'investissement du réseau conformément à la répartition de la dotation en fonds propres votée par le conseil d'administration, mais qui ont subi les retards et décalages inhérents à la vie des opérations immobilières. A titre indicatif, elles représentaient près de 79 M€ au compte financier 2019 ;
- pour 1,2 M€, les versements effectués par l'Etat et les régions au titre du fonds de garantie du dispositif de caution locative étudiante (CLE).

b. Equilibre financier

La légère variation du solde de la trésorerie provient pour l'essentiel du solde budgétaire positif de l'exercice (0,4 M€), minoré par le décaissement à venir de la dernière phase des travaux de réhabilitation des locaux du bâtiment de Vanves financés par l'Etat, qui accueille le Cnous ainsi que d'autres services de l'Etat, établissements et organismes publics (0,2 M€). La réception des travaux est prévue au cours de l'exercice 2021

Les opérations pour compte de tiers sont, par hypothèse, équilibrées : les sommes reçues des différents ministères et autres partenaires sont reversées aux Crous sans délai.

TABLEAU 4
Equilibre financier Budget initial 2021

POUR VOTE DE L'ORGANE DÉLIBÉRANT

BESOINS				FINANCEMENTS			
	Montants Budget N-1 (BR 3 CA du 1er décembre 2020)	Montants prévision d'exécution N-1	Montants Budget initial 2021	Montants Budget N-1 (BR3 CA du 1er décembre 2020)	Montants prévision d'exécution N-1	Montants Budget initial N	
Solde budgétaire (déficit) (D2)*	11 929 593		-	-		357 242	Solde budgétaire (excédent) (D1)*
<i>dont Budget Principal</i>							<i>dont Budget Principal</i>
<i>dont Budget Annexe</i>							<i>dont Budget Annexe</i>
Remboursements d'emprunts (capital) ; Nouveaux prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements (b1)							Nouveaux emprunts (capital) ; Remboursements de prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements (b2)
Opérations au nom et pour le compte de tiers (c1)**	235 062 948 €		184 409 714 €	234 648 290		184 409 714	Opérations au nom et pour le compte de tiers (c2)**
Autres décaissements non budgétaires (e1)	9 960 778 €		7 187 889 €	9 221 717		7 000 000	Autres encaissements non budgétaires (e2)
Sous-total des opérations ayant un impact négatif sur la trésorerie de l'organisme (1)=D2+(b1)+(c1)+(e1)	256 953 318 €		191 597 603	243 870 007		191 766 956	Sous-total des opérations ayant un impact positif sur la trésorerie de l'organisme (2)=D1+(b2)+(c2)+(e2)
ABONDEMENT de la trésorerie (I)= (2) - (1)			169 353	13 083 311		- €	PRELEVEMENT de la trésorerie (II)=(1) - (2)
<i>dont Abondement de la trésorerie fléchée (a)***</i>			-	-		187 889	<i>dont Prélèvement sur la trésorerie fléchée (a)***</i>
<i>dont Abondement de la trésorerie non fléchée (d)</i>			357 242	13 083 311		- €	<i>dont Prélèvement sur la trésorerie non fléchée (d)</i>
TOTAL DES BESOINS (1) + (I)	256 953 318		191 766 956	256 953 318		191 766 956 €	TOTAL DES FINANCEMENTS (2) + (II)

(*) Montant issu du tableau "Autorisations budgétaires"

(**) Montants issus du tableau "Opérations pour compte de tiers"

(***) Montant issu du tableau "Opérations sur recettes fléchées"

c. Les opérations au nom et pour le compte de tiers

Les opérations au nom et pour le compte de tiers comprennent les dotations en fonds propres versées aux Crous (investissements) ainsi que les dispositifs d'intervention non transparents.

Il s'agit des versements reçus de l'Etat qui ont vocation à être redistribués par l'établissement, ce dernier n'étant pas le bénéficiaire final de ce transfert.

Les aides directes aux étudiants attribuées par les établissements du réseau relèvent du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation et du ministère de la culture.

Nota bene : depuis la rentrée universitaire de septembre 2019, les bourses et aides du ministère de l'agriculture ne transitent plus par le Crous mais sont directement délégués aux Crous.

- Pour le **MESRI**, les aides directes (nettes de réserve) concernent :
 - Les **aides spécifiques**, pour un montant prévisionnel de **46,8 M€**. Ces montants ne tiennent pas compte de l'annonce faite par le Premier ministre le 26 novembre d'un « doublement des aides d'urgences » qui sera effectif au prochain budget rectificatif ;
 - **L'aide à la mobilité Parcours Sup**, pour un montant prévisionnel de **6,7 M€** ;
 - **L'aide à la mobilité Master (AMM)**, pour un montant prévisionnel de **6,9 M€** ;
 - Les aides de la **Grande Ecole du Numérique (GEN)**, pour un montant prévisionnel de **4,8 M€**.

- Les bourses du **ministère de la culture** s'élèvent à un montant prévisionnel de **29,9 M€**.

- Les **bourses GENES, IMT et ISAE**, pour un montant prévisionnel respectif à hauteur de **4,7 M€, 0,4 M€** et **0,4 M€**.

Les dotations en fonds propres destinées aux Crous

Le montant des fonds propres destinés aux investissements du réseau s'élève à **86,7 M€**, nets de réserves.

La dotation destinée aux Crous est gérée en compte de tiers pour un montant de **83,5 M€** nets de réserve (dont 55 M€ répartis en BI 2021 et 28,5 M€ restant à répartir en BR2).

Le montant destiné au Cnous, d'un montant de **3,2 M€**, nets de réserve, est comptabilisé dans les autorisations budgétaires.

d. Les autorisations budgétaires

Le budget 2021 du Cnous est arrêté en dépenses pour un montant de **392,1 M€ en AE** et de **389,8 M€ en CP** (dépenses décaissables prévisionnelles), et pour un montant de **390,2 M€** de recettes prévisionnelles, soit un solde budgétaire positif de **0,4 M€**.

Les dépenses se ventilent entre une part exécutée par le Cnous pour **112 M€** en AE et **110,4 M€** en CP, dont **77,4 M€** au titre des pensions civiles payées pour l'ensemble du réseau, et une part répartie dans les Crous pour **276,2 M€** en AE comme en CP.

Comme indiqué en introduction, l'essentiel des variations par rapport au budget 2020 s'expliquent par le financement de la compensation du repas à 1 € pour les étudiants boursiers, d'une part, et de la non application de l'indice de revalorisation des loyers, d'autre part.

Les dépenses inscrites au budget intègrent également la part de la dotation en fonds propres (titre 7 – investissement) attribuée au Cnous. Celle-ci s'élève pour 2021 à **3,8 M€ en AE** et **3,2 M€ en CP**.

TABLEAU 2
Autorisations budgétaires

POUR VOTE DE L'ORGANE DÉLIBÉRANT

DEPENSES							RECETTES			
	Montants Budget N-1 (BR 3 CA du 1er décembre 2020)		Montants prévision d'exécution N-1		Montants Budget initial N		Montants Budget N-1 (préciser ici la date du CA ayant voté le dernier BR ou le BI si pas de BR voté)	Montants prévision d'exécution N-1	Montants Budget initial N	
	AE	CP	AE	CP	AE	CP				
Personnel	95 249 685 €	95 249 685 €			100 199 904 €	100 199 904 €	431 188 837	-	386 638 955	Recettes globalisées
<i>dont contributions employeur au CAS Pension</i>	73 749 684 €	73 749 684 €			77 410 527 €	77 410 527 €	425 461 780 €		383 727 098	Subvention pour charges de service public
							- €		- €	Autres financements de l'Etat
							- €		- €	Fiscalité affectée
Fonctionnement	348 038 007 €	348 141 744 €			288 028 958 €	286 427 809 €	584 942 €		440 000 €	Autres financements publics
<i>Gestion du Crous</i>	6 146 367 €	6 250 104 €			11 829 061 €	10 227 912 €	5 142 115 €		2 471 857 €	Recettes propres
<i>Gestion du Réseau</i>	341 891 640 €	341 891 640 €			276 199 897	276 199 897				
Intervention										
							5 031 992	-	3 538 160	Recettes fléchées*
							4 758 992 €		3 192 160 €	Financements de l'Etat fléchés
Investissement	3 341 945	4 758 992			3 837 790 €	3 192 160 €	- €		346 000 €	Autres financements publics fléchés
							273 000 €		- €	Recettes propres fléchées
TOTAL DES DEPENSES AE (A) CP (B)	446 629 637	448 150 421	-	-	392 066 652	389 819 873	436 220 829	-	390 177 115	TOTAL DES RECETTES (C)
SOLDE BUDGETAIRE (excédent) (D1 = C - B)						357 242	11 929 593	-	-	SOLDE BUDGETAIRE (déficit) (D2 = B - C)

110 427 816 €

(*) Montant issu du tableau "Opérations sur recettes fléchées"

4 - AUTRES DEPENSES DE PERSONNEL (autres agents rémunérés à l'acte, à la tâche, prestations sociales, allocations diverses, impôts et taxes associés...)

Les recettes s'élèvent à **390,2 M€**. Elles se décomposent en :

- Recettes globalisées pour **386,6 M€** intégrant :
 - la subvention pour charges de service public du réseau allouée par le **ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (MESRI)**, pour **383,7 M€** ;
 - les moyens alloués par les autres partenaires pour **0,4 M€** : Campus France, Erasmus + /projet carte européenne OFAJ ;
 - les recettes propres pour **2,5 M€** provenant de la facturation des frais de gestion des aides directes, des recettes de la centrale d'achats des Crous, des remises de fin d'année obtenues par cette dernière, ainsi que de la facturation de la quote-part des charges de l'immeuble de

Vanves géré par le Cnous aux autres co-occupants.

- Recettes fléchées : dotation en fonds propres attribuée au Cnous pour **3,2 M€** et sommes attribuées par la fondation GIVEKA pour **0,3 M€**.

e. Le budget en droits constatés

Budget Initial 2021

TABLEAU 6

Situation patrimoniale

POUR VOTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Compte de résultat prévisionnel

CHARGES	Dernier budget rectificatif BR 3	Budget Initial	PRODUITS	Dernier budget rectificatif BR 3	Budget Initial
Personnel	94 937 936 €	99 896 253 €	Subventions de l'Etat	425 461 780 €	383 727 098 €
<i>dont charges de pensions civiles*</i>	73 749 684 €	77 410 527 €	Fiscalité affectée	- €	- €
Fonctionnement autre que les charges de personnel	351 622 930 €	290 231 460 €	Autres subventions	584 942 €	786 000 €
Intervention (le cas échéant)	- €		Autres produits	8 664 551 €	5 371 857 €
TOTAL DES CHARGES (1)	446 560 866 €	390 127 713 €	TOTAL DES PRODUITS (2)	434 711 273 €	389 884 955 €
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)	- €	- €	Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	11 849 593 €	242 758 €
TOTAL EQUILIBRE du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	446 560 866 €	390 127 713 €	TOTAL EQUILIBRE du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	446 560 866 €	390 127 713 €

* il s'agit des sous catégories de comptes présentant les contributions employeur au CAS Pensions

Le **compte de résultat prévisionnel** présente un résultat patrimonial de **-0,2 M€**.

Etat prévisionnel de l'évolution de la situation patrimoniale en droits constatés

EMPLOIS	Dernier budget rectificatif BR 3	Budget Initial	RESSOURCES	Dernier budget rectificatif BR 3	Budget Initial
Insuffisance d'autofinancement	11 929 593 €	- €	Capacité d'autofinancement	- €	357 242 €
4 - AUTRES DEPENSES DE PERSONNEL (autres agents rémunérés à	4 759 027 €	3 192 160 €	Financement de l'actif par l'État	4 759 027 €	3 192 160 €
			Financement de l'actif par des tiers autres que l'État	- €	
			Autres ressources	- €	
Remboursement des dettes financières	- €		Augmentation des dettes financières	- €	
TOTAL DES EMPLOIS (5)	16 688 620 €	3 192 160 €	TOTAL DES RESSOURCES (6)	4 759 027 €	3 549 402 €
Apport au fonds de roulement (7) = (6)-(5)	- €	357 242 €	Prélèvement sur fonds de roulement (8) = (5)-(6)	11 929 593 €	- €

Une capacité d'autofinancement est présentée pour **0,4 M€**. Ajouté au montant des investissements du Cnous, budgétisé en 2021 à 3,8 M€ en AE et 3,2 M€ en CP, les emplois s'élèvent à 3,2 M€. La dotation pour fonds propres allouée par le **MESRI** sur le titre 7 se monte à 3,2 M€ et constitue les seules ressources, il en résulte un apport au **fonds de roulement** d'un montant de **0,4 M€**.

f. L'appréciation de la soutenabilité budgétaire

Le fonds de roulement comptable au compte financier 2019 s'élève à **30,1 M€** après avoir défalqué l'ensemble des provisions inscrites au bilan.

Après prise en compte du budget initial 2021 et dans l'attente du compte financier 2020, ce fonds de roulement, hors provisions, s'élèverait ainsi à **18,6 M€** compte tenu des prélèvements sur fonds de roulement attendus lors de l'exécution du budget 2020 (- 11,9 M€) et au budget initial 2021 (+ 0,4 M€). Pour mémoire, le compte financier 2019 avait enregistré un apport au fonds de roulement de +7,1 M€.

La situation financière du Cnous demeure ainsi soutenable, malgré le prélèvement de 11 M€ effectué en 2020 pour soutenir le réseau durant la crise sanitaire.

2. Subventions allouées par le MESRI sur le programme 231

Répartition par Actions (en K€)		2018		2019		2020		2021		évolution 2021/2020			
		AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	%	CP	%
Aides directes													
Action 1	Masse salariale	28 795	28 795	28 947	28 947	28 947	28 947	28 947	28 947	0	0%	0	0%
	Fonctionnement	216	216	220	220	220	220	220	220	-	0%	-	0%
	Aides spécifiques	47 317	47 317	47 317	47 317	48 780	48 780	46 829	46 829	- 1 951	-4%	- 1 951	-4%
total Action 1		76 328	76 328	76 484	76 484	77 947	77 947	75 996	75 996	- 1 951	-3%	- 1 951	-3%
Aides indirectes													
Action 2	Masse salariale	156 775	156 775	162 658	162 658	185 462	185 462	190 896	190 896	5 434	3%	5 434	3%
	Fonctionnement	2 034	2 034	1 780	1 780	1 780	1 780	61 930	61 930	60 150	3379%	60 150	3379%
	Investissements - Dotation en fonds propres	85 613	85 613	87 864	87 864	86 749	86 749	84 133	84 133	- 2 616	-3%	- 2 616	-3%
	Accessibilité									-		-	
total Action 2		244 423	244 423	252 303	252 303	273 991	273 991	336 959	336 959	62 968	23%	62 968	23%
Aides médicales et socio éducatives													
Action 3	Masse salariale	2 065	2 065	2 080	2 080	2 087	2 087	2 087	2 087	- 0	0%	- 0	0%
	Fonctionnement	1 323	1 323	1 390	1 390	1 390	1 390	1 390	1 390	-	0%	-	0%
total Action 3		3 388	3 388	3 470	3 470	3 477	3 477	3 477	3 477	- 0	- 0	- 0	0%
Pilotage et animation du programme													
Action 4	Masse salariale	77 115	77 115	82 881	82 881	84 337	84 337	80 837	80 837	- 3 500	-4%	- 3 500	-4%
	Fonctionnement	16 142	16 142	14 240	14 240	13 920	13 920	17 420	17 420	3 500	25%	3 500	25%
	Investissements - Dotation en fonds propres	2 500	2 500	2 480	2 480	2 465	2 465	2 526	2 526	61	2%	61	2%
total Action 4		95 757	95 757	99 601	99 601	100 722	100 722	100 783	100 783	61	0%	61	0%
Total des subventions allouées au réseau		419 895	419 895	431 858	431 858	456 138	456 138	517 215	517 215	61 077	13%	61 078	13%
Titre 3 - Fonctionnement		284 465	284 465	294 197	294 197	318 143	318 143	383 727	383 727	65 584	21%	65 584	21%
Titre 7 - Dotation en fonds propres		88 113	88 113	90 344	90 344	89 215	89 215	86 659	86 659	- 2 555	- 0	- 2 555	- 0
Total titre 3 et titre 7		372 578	372 578	384 541	384 541	407 358	407 358	470 386	470 386	63 029	0	63 029	0
Titre 6 - intervention		47 317	47 317	47 317	47 317	48 780	48 780	46 829	46 829	- 1 951	-4%	- 1 951	-4%

ACTION 1 : LES AIDES DIRECTES

Le montant budgété de l'action 1 « aides directes » s'élève à 29 167 K€ en AE et CP et correspond à la rémunération des personnels administratifs des Crous affectés à la gestion des aides directes aux étudiants et au fonctionnement des services financés par la subvention pour charges de service public du MESRI (hors pensions civiles payées par le Cnous sur l'action 4).

Le nombre de dossiers de bourses instruits est de **888 884** au 1^{er} septembre 2020 contre **832 936** au 1^{er} septembre 2019.

Le nombre de bourses mises en paiement au 31 octobre 2020, s'élève à 707 987 contre **647 519 au 31 octobre 2019**.

Le paiement anticipé en août, qui a été mis en place pour la première fois en 2018, a permis de réaliser 398 189 mises en paiement au 31 août 2020, pour les dossiers complets avant le 25 août.

- **Les aides spécifiques (allocation annuelle, aides ponctuelles, aide à la mobilité Parcoursup):**

5 570 étudiants ont bénéficié d'une aide annuelle en 2019 pour une dépense totale de 25,1 M€. Les motifs d'attribution des allocations annuelles sont : la rupture familiale (44 %), l'indépendance avérée (22 %), les difficultés particulières (23 %), la reprise d'études (8 %), l'étudiant élevé par un parent sans décision judiciaire (2 %), et les autres situations (1 %).

L'aide à la mobilité Parcoursup, créée à la rentrée 2018, concerne les bacheliers 2020, boursiers de l'enseignement scolaire et qui ont fait un choix de mobilité dans leurs vœux dans Parcoursup. En 2019 cette aide de 500 € a bénéficié à 12 343 étudiants ce qui a représenté une dépense de 6,2 M€.

Les aides spécifiques sont attribuées aux étudiants pour faire face à des difficultés financières urgentes et passagères. En 2019, 79 312 aides ont été versées pour une dépenses totale de 23,8 M€.

Le 26 novembre 2020, le Premier ministre a enfin annoncé un doublement des aides d'urgences versées aux étudiants. L'application de cette mesure interviendra dans le cadre du budget rectificatif prévu au début de l'année 2021.

- **Les bourses du ministère de la culture : 29 900 000 €**

Le réseau prend en charge, depuis la rentrée universitaire 2010, l'instruction des dossiers et le paiement des bourses des étudiants inscrits dans toutes les écoles relevant du ministère de la culture.

- **Les bourses du ministère de l'agriculture et de l'alimentation**

Pour mémoire, en 2020, les bourses du MAA ne transitent plus par le Crous mais sont versées directement aux Crous.

- **Les bourses de la Grande École du numérique : 4 800 000 €**

La Grande École du numérique, constituée sous la forme d'un groupement d'intérêt public, labellise sur le territoire national des formations courtes et qualifiantes, en préparant aux métiers du numérique afin de permettre aux apprenants de la GEN d'acquérir un socle professionnalisant de compétences numériques susceptibles d'offrir des débouchés. Les aides qui peuvent être accordées aux apprenants de la GEN ne disposant par ailleurs pas d'aides au titre de la formation et de l'insertion professionnelle sont attribuées par le réseau des Crous, selon les mêmes modalités que pour les bourses sur critères sociaux. Fin octobre 2020, 2004 apprenants ont bénéficié d'une aide à ce titre depuis le début de la prise en charge par le réseau en 2016, soit 9,7 M€ versés.

- **L'aide à la mobilité master : 6 912 000 €**

Créée à la rentrée universitaire 2017, l'aide à la mobilité master a pour objectif de faciliter la mobilité géographique des étudiants boursiers titulaires du diplôme national de licence et inscrits en première année de master, dans une région académique différente de celle dans laquelle ils ont obtenu leur licence. A la date du 10 novembre 2020, 4 617 étudiants ont bénéficié de cette aide, pour un montant total de 4,6 M€. A la même date en 2019, 4 517 étudiants étaient bénéficiaires de cette aide pour un montant de 4,5 M€.

- **Les dons et legs : 346 000 €**

Une enveloppe prévisionnelle de 346 000 € inscrite en opération pour compte de tiers correspond aux bourses de la fondation privée Giveka.

ACTION 2 : LES AIDES INDIRECTES

1. L'hébergement

L'objectif de la politique du logement étudiant menée par le MESRI est de permettre au plus grand nombre d'étudiants qui en font la demande d'accéder à un hébergement de qualité à un moindre coût, en répondant en priorité aux étudiants boursiers, en particulier des échelons les plus élevés.

Afin de soutenir la réalisation de cet objectif, le réseau des Crous s'engage dans l'amélioration des conditions de confort et de la qualité des services proposés aux étudiants, tout en veillant à améliorer le taux d'occupation physique et financier du parc de logements. Le réseau est en effet attentif à l'équilibre économique de l'activité, en s'adaptant à l'évolution des rythmes universitaires et en diversifiant les publics accueillis (apprentis et alternants, étudiants en stage, chercheurs, doctorants).

En ce qui concerne les investissements, le réseau est fortement mobilisé afin de poursuivre les réhabilitations ainsi que l'extension du parc de logements étudiants dans le cadre de la politique gouvernementale, volontariste dans ce domaine. Ainsi, le réseau a déposé de nombreux projets dans le cadre du plan de relance mais aussi du CPER 15, afin d'obtenir des financements lui permettant de conduire de nouveaux projets destinés à améliorer la qualité, notamment énergétique, des bâtiments dont il est propriétaire, mais aussi d'augmenter le parc de logements destinés aux étudiants.

La construction de nouveaux logements est ciblée sur les académies où la tension constatée est la plus forte : Ile-de-France, Nouvelle Aquitaine, Provence - Alpes - Côte-d'Azur, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes et Hauts de France.

En BI 2021, **au titre des projets pluriannuels pour lesquels le Crous s'est engagé et qui sont donc déjà financés en BI 2021**, 41,6 M€ d'autorisations d'engagement et 45,3 M€ de crédits de paiement sont destinés à l'hébergement, ce qui représente plus de 82% des efforts **engagés à date** par les Crous sur les dotations en fonds propres de l'Etat en matière d'investissements sur l'action 2.

L'année 2021 verra par ailleurs se poursuivre les actions engagées au titre de la stratégie du réseau des Crous en matière d'hébergement via deux axes privilégiés : le soutien à la recherche et à **l'innovation axée sur l'usager et au service des étudiants logés** et la réflexion opérationnelle autour de **montages innovants en projets immobiliers** pour soutenir par de multiples leviers le plan gouvernemental en faveur du logement étudiant.

La chaire « Mutations des vies étudiantes », initiée en mai 2019 en partenariat avec l'ENSAD, déclinera sur 2021 son programme d'actions repensé et validé

lors du premier Conseil des membres de la Chaire le 14 octobre 2020. La Chaire, dirigée par les designers Agathe Chiron et Jean-Sébastien Lagrange, centrera sa recherche sur l'une des missions primordiales des Crous : l'accueil et l'hébergement des étudiants. Le campus de Cachan (dans l'académie du Crous de Créteil) accueillera les expérimentations *in vivo* de la Chaire dans le cadre d'un programme global de recherche qui durera jusqu'en 2023 et dont un ensemble de manifestations (expositions, événements) et de publications permettront de diffuser les résultats au bénéfice du réseau tout entier. Pour mener à bien ces différents travaux, une dotation annuelle de **100 000 €** dont 50 000 € sur SCSP et 50 000 € sur le budget de la centrale d'achats avait été décidée lors de la création de la Chaire et sera reconduit pour la troisième année. Au vu de l'ampleur des actions à mener et des enjeux des Crous autour du thème de l'amélioration de la vie étudiante, il est prévu de renforcer le budget de la Chaire d'une enveloppe de **25 000 €** sur deux ans, soit 12 500 € au titre de l'année 2021. De plus, suite à l'annulation de la seconde édition du salon Campus Home qui aurait dû se tenir en 2021 du fait de la crise sanitaire, la Chaire sera mobilisée pour la programmation scientifique d'une journée tournée autour de l'innovation en matière de logement étudiant. L'organisation de cette journée nécessite l'allocation d'un budget de **30 000 €**, 10 000 € étant prévu au titre de la logistique de cet évènement d'envergure nationale et 20 000 € permettant de soutenir la réalisation de recherches et la parution d'articles au titre de la programmation scientifique.

Enfin, les travaux de la Chaire seront documentés par ceux de l'observatoire **OPALE** qui a également recentré son action sur le parcours d'usages des étudiants pour éclairer le réseau des Crous et la chaire sur les besoins actuels, émergents et à venir des étudiants dans leurs lieux de vie. Un partenariat avec cet observatoire, à travers un de ses membres, en l'occurrence **l'université de Nîmes**, permettra le recrutement de stagiaires et la tenue d'ateliers avec des étudiants ou de membres du réseau grâce à la prévision d'une enveloppe budgétaire de **15 000 €**. Par ailleurs, l'observatoire accompagnera la **démarche marketing interne** qui vise une amélioration significative de l'image du réseau et du bien-vivre en résidence universitaire.

L'autre axe structurant pour 2021 réside dans la poursuite des actions d'**accompagnement des montages immobiliers des Crous et le déploiement de nouveaux montages juridiques et économiques pour la réalisation d'opérations immobilières**.

Les véhicules juridiques à disposition des Crous permettant la réalisation de montages immobiliers globaux et en partenariat avec d'autres acteurs du monde de l'ESR sont aujourd'hui peu nombreux et se heurtent à des problématiques de faisabilité juridique ou économique. Il devient alors nécessaire pour le réseau de rechercher quels nouveaux schémas juridiques innovants permettraient de lever ces difficultés et de développer les capacités des Crous à construire et réhabiliter des bâtiments au service des étudiants. Un budget de **30 000 €** est mobilisable pour couvrir les études juridiques et poursuivre l'accompagnement des Crous qui doivent être des acteurs proactifs et avisés de ces nouveaux leviers de stratégies immobilières repensées et porteuses de partenariats innovants et équilibrés. En outre, cette enveloppe doit permettre le financement d'études juridiques autour de questions ponctuelles sur la gestion locative dans le réseau afin d'unifier les pratiques dans ce domaine.

L'année 2020 a été marquée par l'impact de la crise sanitaire sur l'activité d'hébergement. Le premier confinement a en effet induit le départ définitif de nombreux étudiants de leur logement dès le début du printemps. Les résidences sont toutefois demeurées ouvertes, 50 000 étudiants ayant fait le choix de demeurer dans leur logement ; les Crous ont ainsi continué d'assurer leur mission d'hébergement, avec un accompagnement renforcé des étudiants présents, tout au long de l'année universitaire.

La rentrée 2020 a vu se maintenir à un très haut niveau la demande de logement, avec toutefois une entrée effective des étudiants dans leurs logements parfois décalée par rapport à l'année précédente, notamment s'agissant des étudiants internationaux, en raison des délais de reprise des transports internationaux et d'obtention des visas. Le second confinement n'a eu à ce stade qu'un impact limité sur l'occupation du parc, ce qui est cohérent en cette période de l'année universitaire où les étudiants sont conscients de l'intérêt pour eux de demeurer sur les campus, en relation avec les autres étudiants, et au sein des résidences qui leur procurent un environnement de travail favorable. Les conditions de poursuite de l'activité d'hébergement en 2021 seront bien entendu fortement dépendantes de l'évolution de la situation sanitaire.

2. La restauration

L'année 2019 avait connu une forte croissance de l'activité d'environ 7 % portée essentiellement par la restauration étudiante (+7,7 %), malgré une fin d'année marquée par des mouvements sociaux (opérations RU gratuits). Néanmoins, le poids des facteurs exogènes reste déterminant : modification des rythmes universitaires, mobilité étudiante (stages, semestres à l'étranger), regroupement de sites universitaires. Le sujet du temps de pause méridienne est à ce titre révélateur, seuls 18 % des étudiants ayant plus d'une heure, trajet compris, pour déjeuner. De même l'organisation de l'année universitaire fait que les trois quarts de l'activité sont concentrés sur six mois. Parallèlement, la structure de coûts de l'activité restauration repose essentiellement sur des charges fixes, notamment la masse salariale.

Face à ces constats et contraintes, depuis plusieurs années, le réseau s'attache à développer une politique d'innovation (diversification de l'offre, démarche marketing, concepts libre-service) et de rationalisation des coûts (mutualisation et professionnalisation des achats, économies d'énergie, etc.).

Les efforts, dans le cadre des projets de rénovation ou d'ouvertures, portent ainsi sur la gestion des flux, l'adéquation entre les heures d'ouverture des restaurants et les emplois du temps et le développement de lieux de vie au plus près des locaux d'enseignement incluant une offre de restauration et contribuant ainsi à l'animation des campus.

L'année 2020 a été marquée par l'impact très fort de la crise sanitaire sur l'activité de restauration, avec une interruption totale durant le premier confinement,

une reprise ralentie en septembre du fait des conditions de la rentrée universitaire et un nouveau coup d'arrêt depuis le début du second confinement, l'activité n'ayant toutefois pas été entièrement interrompue puisque les Crous ont maintenu et développé une activité de vente à emporter.

Malgré ces contraintes exogènes, dont l'application de mesures barrière limitant la capacité d'accueil, la possibilité offerte aux étudiants boursiers de bénéficier d'un repas complet pour 1€, mise en œuvre en quelques semaines par les Crous, a démontré toute sa pertinence.

Encore davantage que pour l'hébergement, l'évolution de la situation sanitaire aura un impact déterminant sur l'activité de restauration en 2021.

En 2021, est prévue la poursuite des chantiers engagés :

- **Mutualisation des achats**

Depuis sa création en février 2017, la centrale d'achats du réseau a démontré son efficacité et sa performance. Ainsi les marchés alimentaires (hors marchés locaux de fruits, légumes et produits de boulangerie pilotés par les CROUS afin de soutenir les circuits courts), de produits d'entretien, d'usage unique sont gérés par la centrale.

Deux marchés de services, contrôles hygiène/analyses microbiologiques et location de véhicules frigorifiques sont désormais exécutables.

Le nouveau marché de café (100 % bio et équitable) est déployé à 80 %.

Les plastiques issus de l'industrie du pétrole sont remplacés par des matières biosourcées, compostables et biodégradables. Ainsi 99% des références utilisées par les Crous sont « zéro plastique ».

En 2021, la centrale d'achats du réseau renouvellera une partie des marchés alimentaires permettant ainsi la montée en charge des denrées « bio » ou « de qualité ».

Concernant les métiers de l'hébergement, trois marchés mutualisés sont programmés pour 2021 (équipement électroménager, mobilier et outillage/quincaillerie).

- **Une politique marketing et communication accompagnant la modernisation des unités et mettant l'accent sur la qualité de l'offre proposée**

Les « éditions limitées », une recette nouvelle et originale par mois, créée, testée par nos chefs et validée par une diététicienne nutritionniste, continuent de

remporter l'adhésion des étudiants. Des tutoriels et supports de communication accompagnent chaque recette (affiches, vidéos...)

Les Crous ont renouvelé pour la deuxième année consécutive leur participation à l'opération « Lundi vert » et plus généralement continuent de développer leur offre végétarienne, s'appuyant sur un panel de recettes élaborées dans le cadre des travaux du comité R&D.

Dans le même temps, le réseau s'attache à ce que les structures de restauration, au-delà de leur vocation première, deviennent de véritables lieux de vie. C'est ainsi que le concept de tiers-lieu a été créé et modélisé. A la fois lieu de repos, de travail, de restauration, de culture il permet d'optimiser les espaces et favorise le lien social. La mise en service du (S)pace du campus de Bordeaux Talence illustre cette démarche.

- **La poursuite des formations techniques**

Le dispositif de formation sur les cuissons longues et basse température a permis de former une vingtaine de formateurs inter-régionaux. Cette technologie permet, outre une amélioration des rendements de cuisson, une valorisation des qualités organoleptiques et gustatives des produits. Ces « référents » vont à leur tour former leurs homologues en région.

Les formations marketing connaissent un grand succès et 3 niveaux sont désormais proposés. Des modules de e-learning seront finalisés en 2021.

- **La politique de réhabilitation, de modernisation et de mise aux normes d'hygiène et de sécurité des restaurants universitaires**, se poursuit activement, afin de mieux satisfaire les étudiants et d'améliorer la performance économique des structures.

En ce qui concerne les investissements, le réseau des œuvres oriente sa politique vers la construction de nouvelles structures au plus près des étudiants, la réhabilitation des structures existantes et les projets de mise aux normes et de modernisation de l'outil de production.

En BI 2021, comme indiqué *supra*, au titre des projets pluriannuels pour lesquels le Cnous s'est engagé et qui sont donc déjà financés en BI 2021, 9,3 M€ d'autorisations d'engagement et 6,5 M€ de crédits de paiement sont destinés à la restauration, ce qui représente environ 12 % des efforts engagés à date par les CROUS sur les dotations en fonds propres de l'Etat en matière d'investissements sur l'action 2.

ACTION 3 : AIDES MEDICALES ET SOCIO-EDUCATIVES

Les Crous contribuent à l'amélioration des conditions de vie et d'étude dans l'objectif d'accompagner les étudiants vers la réussite et l'autonomie. En complément de leurs missions au plan de l'accompagnement social, du logement et de la restauration, les Crous accompagnent, de longue date, les étudiants à devenir acteurs de la vie étudiante, de la vie de campus, de la vie culturelle de l'animation de leurs lieux de vie.

Le rôle central que le Parlement a confié aux Crous dans le cadre de la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC), instaurée par la loi pour l'orientation et la réussite des étudiants de mars 2018, l'illustre. Ils sont, d'une part, chargés de la collecte de cette contribution et, d'autre part, affectataires d'une part, comprise entre 7,5 à 15 % (selon le niveau de la collecte), du produit collecté.

Les crédits consacrés au soutien aux initiatives étudiantes, au développement de la vie de campus et de l'action culturelle proviennent principalement de la subvention du MESRI, même si le réseau développe des partenariats avec d'autres acteurs, notamment le ministère de la culture. La politique du réseau en la matière se structure autour de trois axes :

- le soutien aux initiatives étudiantes ;
- une politique culturelle orientée vers le soutien à la création artistique, notamment étudiante, le développement d'une programmation culturelle abordable et de qualité et la fréquentation des œuvres pour le plus grand nombre ;
- le développement de tous les projets contribuant à une vie de campus dynamique, notamment dans les résidences universitaires.

Contribuant à leur réussite et à leur bien-être, la socialisation des étudiants est en soi un objectif poursuivi par les Crous. Ils sont pour cela résolument mobilisés pour développer des actions en résidences et sur les campus, en lien avec les partenaires universitaires et les étudiants, dans un large spectre de domaines : le développement durable, la culture, le sport, la santé, etc. Les Crous sont invités à associer étroitement les étudiants à ces projets, tant dans la phase d'identification des besoins que dans la conception et le déploiement des actions, comme les y incite la loi instaurant la CVEC.

- **Le soutien aux projets étudiants, notamment via Culture-ActionS**

Les crédits délégués aux Crous visent le soutien aux initiatives étudiantes, tant dans le domaine culturel que dans celui de l'engagement : dans le cadre du dispositif Culture-ActionS, les étudiants peuvent bénéficier d'un appui à la gestion de projets et/ou d'un soutien financier dans la réalisation de leurs actions culturelles, citoyennes ou solidaires. Près de 1 500 projets étudiants sont ainsi soutenus chaque année par les Crous.

Les Crous sont également invités à mobiliser ces crédits dans le cadre du soutien aux conseils de résidence, via par exemple les commissions académiques de la vie étudiante.

- **Le développement d'actions en résidence étudiante**

Les activités qui s'y déploient peuvent être opérées par les Crous eux-mêmes, par des étudiants ou par des partenaires, universitaires ou associatifs par exemple. Parmi les leviers dont les Crous se saisissent pour ce faire, l'emploi étudiant et le service civique, complémentaires, peuvent être cités.

Les Crous proposent de nouveaux services et activités adaptés aux attentes et besoins des résidents, notamment dans le champ des activités culturelles, associatives, de loisirs, de plein air et de sport, accessibles de manière souple sur des horaires très larges, en prêtant une attention soutenue aux week-ends et aux périodes de vacances.

- **Les concours de création étudiante**

Copporté par le Crous et un Crous, chacun des concours de création étudiante permet aux étudiants d'exprimer leurs talents et de laisser libre court à leur créativité. Les sept champs artistiques couverts par les concours de création étudiante sont le théâtre, la musique, la danse, la nouvelle, le court-métrage, la photographie et la bande-dessinée.

Les lauréats se voient :

- Remettre un prix numéraire
- Offrir un accompagnement vers les acteurs culturels du domaine artistique, via :
 - une dynamique renforcée de communication & de médiatisation des lauréats et de leurs œuvres, grâce à un travail tout au long de l'année ;
 - une stratégie volontariste de partenariats, tant nationaux que locaux. Ainsi, de nombreux Crous ont localement développé des partenariats avec des festivals de musique, de théâtre ou de BD, par exemple.

- **Prix Culture-ActionS**

Des prix nationaux sont remis aux projets étudiants primés par les différents jurys de Culture-ActionS, parmi les projets primés par les commissions Culture-

ActionS organisées par chacun des Crous.

- **Soutien à des projets associatifs nationaux**

Le Cnous soutient le développement de projets associatifs nationaux, qui contribuent à la dynamisation de la vie de campus dans les territoires. Ce sont principalement, mais pas exclusivement, des projets d'associations étudiantes nationales qui proposent des outils au service d'une meilleure implication des étudiants dans la vie des campus. Ces partenariats font l'objet de conventions fixant le sens, les ambitions et les objectifs communs des parties. Les Crous sont bien sûr tenus informés desdits partenariats, afin d'accompagner et faciliter leur déploiement sur le territoire le plus large.

ACTION 4 : PILOTAGE ET ANIMATION DU PROGRAMME

1. La gestion des ressources humaines

Le plafond d'emplois du réseau des œuvres universitaires et scolaires s'élève à 12 724 ETP pour 2021 (*cf. supra*). Le plafond d'emplois est géré au niveau national, le Cnous établit les autorisations d'emplois de chaque Crous dans le respect du plafond global du réseau.

Les objectifs fixés pour 2021 en matière de gestion des ressources humaines sont dans la continuité de ce qui a été présenté en 2020 compte tenu des difficultés à les mettre en œuvre du fait des conditions sanitaires et portent sur les axes suivants :

- **Renforcer le pilotage des emplois et de la masse salariale**
 - Renforcer la politique d'animation et de coordination RH du réseau ;
 - Assurer une meilleure cohérence et lisibilité des stratégies RH ;
 - Fiabiliser les données, respecter les délais de remontée des documents prévisionnels de gestion des emplois et crédits de personnel (DPGECP) ;
 - Finaliser le développement d'outils d'analyse et de pilotage de masse salariale et de pension civile ;
 - Développer un outil de pilotage de la structure des emplois.

- **Déployer une Gestion Prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC) liée au projet de chaque établissement**
 - Pour anticiper l'évolution de la pyramide des âges ;

 - Pour s'adapter à la stratégie des Crous et rester en phase avec les besoins de développement de chacun des territoires ;
 - Tout en interrogeant les missions qui peuvent être remplies par des titulaires ou des personnels PO, des CDD ou des contrats étudiants voire même externalisée ;
 - Avec l'objectif de renforcer le dynamisme et l'attractivité des métiers et de nos établissements ;
 - Afin de permettre à chaque agent d'être acteur de son parcours professionnel tant en interne que dans le cadre d'une mobilité.

- **Adapter la politique d'action sociale** au cadre légal et réglementaire sans réduire le budget qui lui est consacré.

- **Animer le réseau des référents égalité**

- Déployer un plan national des mesures de lutte contre les discriminations et les violences sexistes et sexuelles en s'appuyant sur les partenaires institutionnels et associatifs
- Promouvoir des actions de sensibilisation contre les discriminations LGBTQI, principalement à destination des étudiants mais aussi des personnels des Crous.

- **Développer la qualité de vie au travail**

- Intégrer des plans d'actions de prévention sur des risques matériels et physiques et en particulier autour de la pénibilité des fonctions, des accidents de travail et des maladies professionnelles ;
- Systématiser les plans de prévention des risques psycho-sociaux et la mise en place de cellules et comités nécessaires ;
- Intégrer le bien-être au travail dans la pratique managériale et dans toutes les organisations ;
- Renforcer le télétravail choisi (hors période de confinement) et rendre les agents plus autonomes ;
- Reposer le cadre national de gestion de l'ARTT en incluant le dispositif du CET.

Les axes de formation 2021

L'activité de formation continuera en 2021 à subir l'impact de la crise sanitaire. Les procédures d'accueil des stagiaires et des formateurs devront continuer à faire l'objet de mesures sanitaires adaptées. Il est proposé d'abonder à titre exceptionnel la subvention du Crous d'Orléans-Tours, en charge notamment de l'entretien des locaux, de 15 000 euros supplémentaires, afin de faire face aux frais indus pour le nettoyage renforcé et la désinfection des locaux, des salles de formation et des chambres des stagiaires.

Les perspectives de reprise d'activité en présentiel seront prudentes prenant en compte les incertitudes liées à la poursuite de la pandémie et ses conséquences notoires telles que : formations jugées moins prioritaires, baisse de la motivation des stagiaires pour se déplacer, contraintes de porter un masque toute journée, difficultés d'élargir notre vivier de formateurs internes...

Les prévisions d'accueil de stagiaires au CNF ont été revues à la baisse, à moins 12 % par rapport à 2020 ; le nombre de sessions est en revanche maintenu.

Pour conduire ces missions, les crédits 2021 dédiés à la formation professionnelle du Cnous sont d'un montant de 1,4 M€ au BI financé par la subvention pour charges de service public du MESRI.

Pour 2021, le CNF amplifie la politique de développement de supports de formation en ligne qu'il a initiée au printemps 2020, lors du premier confinement. Les supports en ligne répondent aux mêmes exigences de qualité que les actions en présentiel tout en garantissant un accès permanent aux ressources.

Le plan de formation continue de s'appuyer sur les priorités définies par la gouvernance :

- Renforcer la fiabilisation des données et leurs traitements (gestion d'outils de pilotage, tableaux de bord, rédaction de procédures...);
- Généraliser les procédures du contrôle interne comptable (sécuriser les processus de dépenses et de la chaîne pour les recettes) ;
- Mieux assurer une exploitation rigoureuse des données chiffrées pour améliorer le pilotage en matière de :
 - Gestion budgétaire (avec une dimension pluriannuelle) ;
 - Gestion financière et comptable ;
 - Gestion des données et pilotage de la masse salariale ;
 - Gestion prévisionnelle pluriannuelle des emplois et des compétences, (déclinaison en campagne d'emplois).

Au titre des nouveautés 2021, les priorités concernent :

- La gestion de crise et la communication de crise ;
- L'impact du télétravail sur l'organisation des services, formation sur « bien manager ses équipes à distance » et formation destinée aux télétravailleurs ;
- La formation d'une majorité d'agents du réseau aux gestes de premiers secours grâce à un parcours en ligne débouchant sur une attestation.

Le CNF poursuit sa mobilisation sur les grands enjeux de politique RH et de promotion de la qualité de vie au travail.

A ce titre, des projets de formation seront conduits autour de :

- La prévention des risques psycho-sociaux ;
- Le développement d'actions sur les pratiques managériales communes ;
- La prévention des risques, accidents du travail et maladies professionnelles.

Sur les grandes campagnes nationales lancées au niveau de la DGAFP, le CNF reste mobilisé sur la formation/action relative à :

- La promotion de l'égalité professionnelle ;
- La promotion de la diversité pour le recrutement ;
- La prévention contre les violences sexistes et sexuelles sur les lieux de travail.

La mission du CNF se poursuivra autour des formations métiers afin de renforcer les compétences et de contribuer à l'accompagnement au changement.

En matière d'environnement et de développement durable, le CNF poursuivra ses actions de formation aux éco-gestes destinées aux directeurs de restaurant et directeurs de résidence.

Pour la restauration, le lancement des « lundis verts » permet de développer les initiatives autour de recettes végétariennes dans les menus étudiants.

Pour l'hébergement, le CNF propose des formations au montage juridique, financier et technique d'opérations immobilières. Formations qui seront prodiguées en priorité aux directeurs généraux et membres des équipes de direction.

Les formations métiers concernent également :

- L'informatique et l'appropriation de logiciels

De nouvelles applications financières nécessitent des formations pour une prise en main et une appropriation efficace : logiciel Mars (gestion des contentieux) et Fairways (gestion de la dette).

Pour la restauration : (HACCP – restauration) et le suivi du repas social

Pour le SIRH, le déploiement de la DSN qui repose sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données

Autour de la mise en œuvre du règlement général sur la protection des données (RGPD) l'application Adequacy fait l'objet d'un déploiement au niveau du réseau.

- La vie de l'étudiant

Il s'agit d'accompagner les grands programmes en matière de lutte contre la précarité étudiante et le développement de projets liés à :

- La promotion de la santé étudiante
- L'accompagnement social étudiant
- Le renforcement d'équipes d'assistants sociaux ;
- La lutte contre les discriminations.

- La gestion financière et comptable

Le partenariat avec la DGFIP est renforcé grâce à une convention cadre avec le PNSR et le programme de formation sur le contrôle interne budgétaire et comptable, la qualité de la paie, le visa des marchés.

- La communication

L'accent sera mis sur la communication digitale et la communication sur les réseaux sociaux notamment en situation de crise.

2. LE SYSTEME D'INFORMATION DES CROUS

Les différentes composantes du système d'information se doivent de prendre en compte les principaux défis du réseau afin de répondre au mieux aux attentes des étudiants et aux besoins des services du Crous dans un objectif de performance.

Le réseau gère un portefeuille d'applications très variées que l'on peut subdiviser en trois catégories principales :

- Les applications support : GRH, Finances/comptabilité, préparation budgétaire, gestion des régies, des immobilisations, de l'intranet.
- Les applications métiers : gestion de l'hébergement, de la restauration, de l'action sociale, des aides financières à l'étudiant.
- Les services aux étudiants : le portail de la vie étudiante, recherche de logements et emplois dans le secteur privé, connexion au réseau Internet en résidence.

Tous ces outils sécurisent les pratiques professionnelles, accompagnent les évolutions, favorisent les échanges avec les universités (Apogée, Aglaé, cartes multiservices) ou d'autres partenaires (CAF, DRFIP, ...) et permettent le développement des services aux étudiants.

Les défis d'aujourd'hui s'inscrivent pleinement dans les axes stratégiques du réseau qui vont du renforcement du contrôle de gestion à l'adaptation des outils aux exigences de qualité des services.

Les travaux engagés ont pour objectif de doter les structures du réseau d'outils à l'état de l'art pour permettre de valoriser au mieux ses activités et d'assurer un suivi et une traçabilité de bout en bout.

AMELIORATION DU SI DU RESEAU DES ŒUVRES

Le système d'information du réseau doit s'améliorer d'année en année tant sur sa couverture fonctionnelle que sur l'ergonomie des applications. Avec ces évolutions, les possibilités et actions de rationalisation, d'harmonisation et de dématérialisation se renforcent, permettant ainsi de mettre le numérique du

réseau des œuvres en adéquation avec ses objectifs stratégiques.

- **Le SI Ressources humaines (PLEIADES)**

En 2020, ont été engagés les travaux de préparation au passage à la Déclaration Sociale Nominative (DSN), chantier extrêmement lourd et complexe qui a mobilisé des ressources importantes au Cnous et dans les Crous. L'ensemble du réseau des Crous doit basculer vers la DSN en janvier 2021. Le Dossier Numérique de l'Agent (DNA), permettant notamment la dématérialisation des bulletins de paie, a été déployé.

L'année 2021 sera donc marquée par :

- La mise en œuvre de la DSN ;
- La mise en œuvre d'une étude de conformité des processus intégrés dans le SI RH avec les pratiques des services gestionnaires. 3 Crous et le Cnous seront associés à cette étude dont le livrable permettra de mettre en place un plan d'action pour renforcer l'efficacité de l'ensemble ;
- Le renouvellement du marché SI RH.

- **Le SI comptable et financier (ORION)**

En 2020, une étude de conformité à la GBCP et aux enjeux du réseau de SI comptable et financier a été conduite avec le soutien d'un cabinet de conseil, expert de domaine. Cette étude a permis de définir un plan d'action détaillé qui sera mis en œuvre dans le cadre du renouvellement du marché avec l'éditeur (renouvellement en janvier 2021).

2021 sera centré sur :

- La mise en œuvre des premières actions du plan d'amélioration issu de l'étude réalisée en 2020. Les actions permettant une amélioration rapide de l'outil sur sa couverture fonctionnelle et sa facilité d'utilisation seront prioritaires ;
- Le déploiement généralisé d'une gestion documentaire (GED) couplée au SI ORION ;
- L'amélioration des interfaces avec les autres logiciels des Crous dialoguant avec ORION (SI restauration, recouvrement, ...).

- **Les référentiels**

Les travaux porteront essentiellement sur le renforcement de la complétude des deux dispositifs que sont la BNA et la BNS.

La mise en œuvre de la base nationale des structures (BNS) reste une priorité en 2021 tenant compte des décalages de priorités en 2020 au regard de la crise sanitaire. Ce référentiel de toutes les structures (hébergement et restauration) sera la base d'une harmonisation et de mise en sécurité réglementaire plus

poussée des procédures relatives aux activités marchandes. La mise en œuvre de la BNS sera sur la fin de l'année un chantier relativement lourd qui impactera tous les systèmes d'information relatifs aux activités marchandes.

La Base nationale des articles (BNA) remplit déjà pleinement son rôle dans la mutualisation des achats et la mise à disposition de tous les articles achetés (marchés nationaux et régionaux) dans tous les cycles de la production et la vente en restauration. Les travaux en 2021 porteront sur la complétude du référentiel en termes des articles à la vente, transformés ou non. Les travaux sur l'automatisation des informations nutritionnelles (allergènes notamment) seront poursuivis notamment par la mise en œuvre d'interfaces directes avec des solutions visant à alimenter le référentiel sur la base de sources externes et à simplifier les saisies.

- **Le SI hébergement (gestion locative)**

L'année 2018 a été marquée par le découplage bourse-logement qui a nécessité une refonte totale des processus de gestion locative afin de les adapter au mieux au rythme universitaire et de les moderniser pour que la relation avec l'étudiant soit la plus fluide possible (possibilité de choix de logement plus ouvert, communication avec l'étudiant par mail et SMS, etc.). Ces actions ont été poursuivies en 2019 avec l'amélioration de la gestion locative sur l'ensemble des phases (gestion au fil de l'eau, renouvellement/réadmission, tour social, phase complémentaire).

En 2020, l'outil a fait l'objet d'actions de consolidations importantes (refonte de la gestion de stocks de logement, ...) permettant de faciliter les prochaines étapes de renforcement de la couverture fonctionnelle. L'année a aussi été marquée par la prise en compte de la crise sanitaire avec des travaux importants liés aux impacts de cette crise sur les processus.

En 2021, l'accent sera mis sur l'amélioration de la mise à disposition de l'offre de logement.

- Généralisation de la centrale dédiée au étudiants internationaux dans le cadre des conventions avec les établissements (« Centrale-RI »).
- Généralisation de la dématérialisation complète de la relation avec l'étudiant pour la prise de son logement (« e-bail »).

La refonte complète de l'outil historique H-3 en une version *fullweb* regroupant l'ensemble des outils et des fonctionnalités de la gestion locative sera poursuivie.

Pour accompagner le regroupement des régies entreprises par les Crous et la réduction des espèces, les modalités de paiement par l'étudiant seront améliorées avec, notamment, la poursuite du déploiement de PayFip (outil de paiement en ligne de la DGFIP).

Fin 2020, une grande réflexion avec les Crous sur l'adaptation des grands processus de la campagne logement (gestion au fil de l'eau, renouvellement/réadmission, tour social, phase complémentaire) a été engagée. Les travaux sur le volet numérique issus des orientations retenues seront lancés en fin d'année pour préparer la campagne 2022.

- **Le SI restauration (fabrication et ventes)**

Les grands chantiers suivants seront poursuivis sur les orientations stratégiques pour le numérique dans l'activité restauration :

- Prise en compte d'un référentiel national des fiches produits et articles à la vente ;
- Mise en place d'interfaces avec une plateforme intermédiaire pour récupérer les fiches « produit » des industriels ou des distributeurs avec les informations nutritionnelles (allergènes, composition), cf. *supra*.

Dans le cadre d'un programme de travail, les outils numériques s'adapteront aux diverses formes de restauration :

- Généralisation du logiciel de gestion de caisse : Logica2.
- Déploiement du module EPONA adapté à la restauration rapide (recomposition des stocks de vente automatisée, suivi des ventes en temps réel, ...) permettant d'alléger et simplifier le travail dans ces structures. En 2020, EPONA a été qualifié sur le Crous de Strasbourg.
- Développement des outils de commande en ligne.

Repoussé en 2020 pour raisons de crise sanitaire, les premières études pour le remplacement de l'outil vieillissant **Garone** pour un progiciel à l'état de l'art seront lancées.

En 2021, seront également lancés les travaux pour disposer d'un infocentre regroupant la production et les ventes et permettant aux Crous (et au Cnous) de disposer de multiples indicateurs pour suivre l'activité en temps réel.

- **Le pilotage et la gestion des indications de suivi de gestion et de performance** (indicateurs et tableaux de bord partagés à tous les niveaux du réseau) L'année 2020 a porté essentiellement sur la mise en place d'un tableau de bord commun du directeur général de Crous. Les travaux de migration de l'outil technique support du SID (migré dans la dernière version du logiciel pour faciliter la mise en œuvre de ces nouvelles fonctionnalités) sont en cours.

En 2021, la couverture d'un tableau de bord commun (TBC) sera élargie avec les prises en compte de nouveaux indicateurs et la finalisation du projet.

- **La stratégie de communication digitale et les sites d'Internet des Crous (et du Cnous)**

L'usine à sites (mise en œuvre en 2014) sera intégralement repensée dans la cadre du chantier lancé en 2020 sur la stratégie digitale du réseau avec un renforcement de la prise en compte des réseaux sociaux.

RENFORCEMENT DES SERVICES RENDUS A L'ETUDIANT (LE NUMERIQUE POUR L'ETUDIANT)

- **Izly, le système de paiement du campus**

Le marché de monétique a été renouvelé en 2020 et permis notamment de faciliter la prise en compte du repas à 1 € pour les étudiants boursiers.

En 2021, les travaux engagés permettront une nette amélioration de la convivialité et l'ergonomie pour l'étudiant.

- **La relation avec l'étudiant et Mes Services Etudiant (etudiant.gouv.fr)**

- **Mes Services**

Lancé en 2016, le Portail de la Vie Etudiante est devenu MesServices.etudiant.gouv.fr (MSE), couplé au site d'information dédié à l'étudiant Etudiant.gouv.fr, est un guichet unique et multiservices qui a permis de simplifier la prise d'autonomie des étudiants . En 2018, il a intégré la CVEC..

En 2021, MSE continuera à évoluer pour permettre plus de services.

Il permettra notamment d'intégrer progressivement des services par résidence, au choix, comme :

- Le pilotage du service de laverie à distance (réservation d'une machine, signalement de la fin d'un cycle de lavage) ;
- La réservation d'espaces de travail partagé et de matériels ;
- La gestion de son logement à distance (éclairage, chauffage, etc.) ;
- La gestion de la boîte aux lettres.

Des services existants seront renforcés :

- Le guichet étudiant pour l'action sociale notamment au travers de la brique MesRdvs.
- L'intégration de services à l'avantage de l'étudiant mis à disposition par des partenaires publics ou privés.

En 2021, il est envisagé de coupler à « Je donne mon avis », programme gouvernemental porté par la DINUM qui permet à l'utilisateur de donner son avis sur les services numériques proposés par l'administration. Le couplage à FranceConnect (identité numérique du citoyen) sera poursuivi en coordination avec les projets européens (carte européenne de l'étudiant et MyacademicID) auxquels le Cnous participe plus qu'activement.

Comme en 2020 la mise en œuvre du nouvel INE des étudiants (programme ministériel INES) afin de faciliter l'identification de l'étudiant et la coordination avec les établissements du supérieur constituera également un chantier important pour le réseau.

En 2020, Les services numériques MesRdvs et CVEC ont été labélisés par la DINUM) au plus niveau du RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations). Ce travail de vérification de la conformité au RGAA des services proposés aux étudiants continuera sur 2021.

La finalisation des travaux de mise en conformité RGPD (registre des traitements) sera une priorité. MSE fera l'objet d'un audit de sécurité pour renforcer les dispositifs garantissant le meilleur niveau de sécurité et de protection de ses données à l'étudiant.

- **Renforcement des plateformes interrégionale d'assistance à l'étudiant**

UN OUTIL UNIQUE ET OMNICANAL POUR TOUTES LES PLATEFORMES D'ASSISTANCE A L'ETUDIANT

Un appel d'offres est en préparation pour déployer un outil unique (centre de contact) permettant de fédérer l'ensemble des canaux utilisés par les étudiants (téléphone, mail, réseaux sociaux, ...) et de mutualiser les pratiques entre plateformes dédiées à la relation avec l'utilisateur.

CHAT ET CALL BOTS

En coordination avec le Crous de Paris, une solution nationale de *Call* et *Chat bots* sera déployée en couplage avec les plateformes d'assistance à l'étudiant. Les "Bots" sont des automates issus de l'intelligence artificielle, capable de rechercher la meilleure réponse à une sollicitation de l'utilisateur.

L'objectif est d'apporter rapidement un premier niveau de réponse aux demandes et attentes des étudiants qui font appel aux différents dispositifs d'assistance en préservant dans tous les cas, le relais vers les agents des Crous si la réponse ne correspond pas aux attentes.

Des services numériques pour l'étudiant devront être adaptés pour interagir avec l'outil.

RENFORCEMENT DES CAPACITES TECHNIQUES DU RESEAU

- **Le Cloud NUO**

Issu d'une volonté de mutualisation entre Crous, le *cloud* du réseau des œuvres, nommé NUO (nuage des œuvres), continuera son développement en 2021. Il héberge d'ores et déjà plus de 60 % des services numériques du réseau (la Centrale logement – voir plus haut) et un grand nombre d'applications en mutualisation inter-Crous. Le Cloud NUO, basé sur deux *Data centers* (nœuds) gérés par les Crous de Grenoble et Dijon, dispose d'ores et déjà d'une haute capacité technique associée à un niveau élevé de disponibilité.

Les travaux permettant de décharger progressivement les Crous de l'exploitation technique des applications de niveau régional seront poursuivis avec notamment une offre de service faite aux Crous pour l'hébergement centralisé des applications liées à la vente.

3. La communication

La mission de la communication dispose d'un budget permettant de financer notamment les campagnes d'information nationales réalisées au bénéfice de l'ensemble des Crous.

En 2021, la priorité sera donnée aux actions suivantes :

- **Information générale des étudiants sur les services**
- **Elections des étudiants au Conseil d'administration des Crous**

Tous les deux ans, se déroulent les élections au conseil d'administration des Crous puis du Cnous. Pour cette année de report de scrutin, dû à la crise sanitaire le réseau souhaite souhaiterions amplifier sa communication sur les réseaux sociaux, en plus des supports print des déclinaisons numériques et des mailings.

- **Des outils adaptés aux usages des étudiants**

Une réflexion est menée sur l'évolution des sites internet des Crous dont l'identité graphique et le rubriquage doivent évoluer (*cf. supra*)

L'usage des réseaux sociaux comme media de communication est constant pour répondre aux usagers. Les outils doivent également être optimisés pour s'adapter aux comportements des étudiants en ligne (outil de social management...)

- **Valoriser la modernisation de l'offre de restauration**

La restauration continuera à faire l'objet de communication institutionnelle mettant en valeur notamment la prise en compte des enjeux de développement et de consommation durables (produit équitables et bios, offre végétarienne).

- **En communication interne**, le travail se poursuivra comme pour la charte qualité de vie au travail, la lutte contre les discriminations ou encore l'enrichissement de l'intranet. Ce dernier verra également des aménagements éditoriaux et graphiques.

Enfin, le budget de la communication intègre le budget des campagnes de mailings et SMS effectuées par les différentes sous-directions du Cnous pour faire connaître aux usagers les différents services et des actions spécifiques.

4. L'activité internationale du Cnous

Le Cnous met en œuvre la stratégie d'attractivité « Bienvenue en France » et coordonne les actions des Crous en matière d'accueil des étudiants internationaux. Il mène des coopérations avec d'autres structures en charge de la vie étudiante et de l'accueil international en Europe, dans l'aire francophone et à l'international. Il coordonne ou participe à des projets européens dans le champ de la vie étudiante.

- **La coopération européenne et internationale**

L'ECStA ou Conseil européen de la Vie étudiante, dont le Cnous est membre fondateur, structure les échanges au sein de la sphère européenne et travaille au renforcement de la dimension sociale du processus de Bologne, auprès des différentes instances communautaires et des partenaires naturels : universités, associations étudiantes, etc....

La coopération franco-allemande est de longue tradition et très structurée avec le colloque biennal des directeurs, le concours photo franco-allemand, les échanges de personnels et d'étudiants, toutes activités menées avec le concours de l'Office franco-allemand de la jeunesse.

Le Cnous est membre fondateur de l'Association des Œuvres Universitaires de la Francophonie qui regroupe les établissements publics de même nature des pays membres de la Francophonie institutionnelle et pilote des coopérations entre centres régionaux des réseaux respectifs.

- **Le projet de carte étudiante européenne et l'initiative carte étudiante européenne de la Commission européenne**

Le projet de carte étudiante européenne lancé depuis 2016 est désormais en plein essor au sein des universités et établissements français et européens.

Il s'articule avec les projets européens dont le Crous est partenaire : Erasmus *without paper*, My academic ID et EDSSI, *European Digital Student service Infrastructure*. Projets qui prolongent la carte étudiante européenne en développant les services numériques rattachées à la carte étudiante. Priorité de l'Union

Européenne et de la Conférence ministérielle de Bologne de mai 2018 et repris par la Conférence ministérielle de Bologne 2020 à Rome, l'initiative carte étudiante européenne accompagne grâce au numérique l'essor du programme Erasmus 2021-2027 et des mobilités étudiantes dans leur ensemble tout en permettant un plus grand impact et inclusion notamment des publics éloignés des mobilités.

Le partenariat du Cnous avec l'Agence nationale Erasmus +, renouvelé, est un des vecteurs des efforts conjoints pour plus d'inclusion plus de numérique et de développement durable, valeurs partagées entre les deux opérateurs.

- **L'accueil international**

Le Cnous et les Crous sont des acteurs importants de la Stratégie d'attractivité internationale lancée par le Gouvernement et de la labellisation « Bienvenue en France ».

Le Cnous a créé un site Crous international en anglais et renforce la communication sur le portail www.etudiant.gouv.fr à destination des étudiants internationaux afin de mieux valoriser le rôle essentiel des Crous, complémentaire de l'action des établissements en termes d'accueil.

Le logement des étudiants internationaux dans le cadre de conventions avec les établissements d'enseignement supérieur, le développement du module RI, Relations internationales, de la Centrale de réservation (voir *supra*), l'accueil sur les lieux de vie étudiante, l'accompagnement par les pairs avec des emplois étudiants, des services civiques, et des volontaires franco-allemands, le suivi social et psychologique personnalisé sont quelques-uns des dispositifs plus particulièrement portés par les Crous et qui s'efforcent d'apporter une réponse à la précarité croissante des étudiants internationaux dans le contexte de la crise sanitaire du Coronavirus.

Les étudiants ayant le statut de réfugiés ou de la protection subsidiaire, éligibles aux bourses sur critères sociaux, font l'objet d'une attention particulière tant pour l'accès au logement que pour l'accueil et l'accompagnement. Les chercheurs réfugiés sont aussi pris en compte par la participation du Cnous au programme PAUSE, Programme national d'Accueil en Urgence des Scientifiques en Exil.

La convention entre Campus France et le Cnous et les Crous pour l'accueil et le logement des boursiers donne lieu à des frais de gestion répartis aux Crous.

5. L'observatoire national de la vie étudiante

L'année 2021 est marquée par l'exploitation de l'enquête triennale de l'OVE - l'enquête nationale Conditions de vie des étudiants (CdV) – dont la 9^{ème} édition a eu lieu au printemps 2020.

LES PROJETS 2020

- **L'exploitation de l'enquête nationale par questionnaire en ligne *Conditions de vie des étudiants 2020*.**
 - Montage d'un groupe d'exploitation de l'enquête 2020 réunissant des chercheurs et l'équipe de l'OVE, avec pour objectif d'analyser les différents aspects des conditions de vie étudiante. Ce travail donnera lieu à un ouvrage collectif qui sera publié courant 2022.
 - Publication d'analyses thématiques de l'enquête CDV 2016 (OVE infos, Fascicule Repères, Fiches en lignes...)
- **L'exploitation de l'enquête « La vie d'étudiant confiné ».**
 - Montage d'un groupe d'exploitation de l'enquête réunissant des chercheurs et l'équipe de l'OVE.
- **La participation au programme Eurostudent VIII.**

L'enquête Conditions de vie des étudiants fait partie intégrante, pour la France, du programme Eurostudent de comparaison européenne des données économiques et sociales des étudiants. L'OVE fait partie du comité de pilotage d'Eurostudent VIII et à ce titre, participe à l'organisation d'Eurostudent.

- **Publication dans la collection « Etudes et recherche » de trois ouvrages :** un ouvrage collectif tiré de l'enquête « Conditions de vie des étudiants » de l'OVE, un ouvrage tiré de l'enquête « Transition entre le secondaire et le supérieur » et un ouvrage sur les mobilités étudiantes (tirée d'une enquête commanditée par l'OVE).
- **Le concours de l'OVE**, qui permet de primer une sélection de mémoires et de thèses apportant des garanties de qualité scientifique mais aussi des connaissances utiles à l'amélioration des actions menées dans le domaine de la vie étudiante.

LES AUTRES ACTIVITÉS DE L'OVE

- Réponse à des demandes d'informations et de données, voire à des prestations ponctuelles d'analyse spécifique, émanant d'institutions publiques (MESRI...), des médias, d'établissements d'enseignement supérieur, etc.

- Participation à des groupes de travail, à des commissions ou des colloques relatifs aux conditions de vie des étudiants.
- Mise à disposition du public du centre de documentation papier de l'OVE.
- Participation à la publication du MESRI - *L'état de l'enseignement supérieur et de la recherche en France* – à travers la réalisation de fiches statistiques.
- Actions de communication de l'OVE : newsletter mensuelle, gestion et actualisation du site internet de l'OVE, *community management* sur les réseaux sociaux, etc...