

# RAPPORT D'ACTIVITE 2019



## SOMMAIRE

<b>LES CROUS EN CARTE.....</b>	<b>4</b>
<b>CHIFFRES CLES 2019 .....</b>	<b>4</b>
<b>EDITO DE LA PRESIDENTE .....</b>	<b>5</b>
<b>LES FAITS MARQUANTS.....</b>	<b>6</b>
Une fonctionnarisation réussie.....	6
Mai 2019 - Première clôture de la campagne de collecte et de reversement de la contribution de la vie étudiante et de campus (CVEC).....	7
14 mai 2019 : lancement de la chaire d'enseignement et de recherche « Mutation des vies étudiantes » entre l'Ecole nationale des arts décoratifs de Paris et le réseau des Crous .....	8
Première édition du salon du logement étudiant du réseau des Crous : Campus Home : 14 et 15 mai 2019, Corum de Montpellier.....	9
Rentrée 2019 : lancement des opérations Lundi vert dans les Crous .....	9
La lutte contre la précarité étudiante .....	10
Rentrée 2019 – Revalorisation des bourses.....	10
Automne 2019 – Une attention soutenue : gel des loyers, valorisation des aides spécifiques avec l'ouverture d'une plateforme téléphonique.....	10
<b>LES RESSOURCES HUMAINES .....</b>	<b>11</b>
Qualité de vie au travail et conditions de travail .....	12
Dialogue social .....	13
Formation .....	13
<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER .....</b>	<b>15</b>
Bourses et aides financières .....	15
Aides spécifiques .....	19
L'accompagnement social .....	21
<b>LE LOGEMENT UNIVERSITAIRE.....</b>	<b>22</b>
Résultats de gestion.....	22
Constructions et prises en gestion .....	22
Réhabilitations .....	24
Accessibilité.....	26
<b>LA RESTAURATION .....</b>	<b>27</b>
Résultats de l'enquête de satisfaction .....	27
Résultats de gestion.....	27

Etats Généraux de l'Alimentation (EGALIM).....	28
Editions limitées .....	28
Plan de maîtrise sanitaire (PMS).....	28
Réhabilitations .....	29
Nouvelles réalisations.....	29
<b>LA VIE DE CAMPUS .....</b>	<b>30</b>
L'usage de la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC).....	30
Des événementiels pour l'accueil des étudiants et animer les campus.....	31
Soutien aux initiatives étudiantes .....	32
Culture .....	33
Sports et Loisirs .....	34
Service civique.....	34
<b>ACCUEIL DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX ET COOPÉRATION .....</b>	<b>35</b>
Accueil des étudiants internationaux.....	35
La coopération.....	36
<b>FINANCES.....</b>	<b>38</b>
Crous.....	38
Réseau des Crous.....	39

## Le réseau des Crous en carte

### Chiffres clés 2019

#### Accompagnement social et financier

715 804 boursiers en 2019/2020

Plus de 2 milliards de bourses sur critères sociaux gérés par les Crous

Aides spécifiques annuelles et ponctuelles d'urgence : 53,7 millions d'euros et 63 610 bénéficiaires en 2019

Services sociaux : plus de 181 000 entretiens menés par les services sociaux

#### Restauration

801 structures de restauration

Prix du ticket : 3,30

89 % d'étudiants satisfaits ou très satisfaits

#### Logement

2883 places supplémentaires en 2019

2456 places réhabilitées

175 000 places

#### Vie de campus

7 concours nationaux

65 lieux culturels

Plus de 1000 projets étudiants subventionnés dans le cadre du dispositif culture actions

Plus de 500 volontaires en service civique accueillis

## Edito de la présidente

Vanves, le 25 juin 2020

Aides sociales, Logement, Restauration, Vie Etudiante, Relations Internationales.

Le rapport d'activité 2019 présente à son lecteur les résultats probants atteints par le réseau des CROUS dans chacune de ses missions.

Il met en exergue l'évolution toujours constante de l'activité, induite par l'augmentation des effectifs étudiants, comme par l'attractivité des actions menées, en adéquation avec les besoins évolutifs des usagers.

Attentif aux attentes des étudiants, le réseau des CROUS non seulement a su maintenir et amplifier son action sur le terrain, mais aussi démontrer sa capacité à innover.

Ces qualités trouvent à s'appliquer tant pour le Cnous que pour chacun des Crous. Elles constituent surtout la preuve d'un réseau soudé qui a pu œuvrer au service des étudiants tant dans les périodes particulièrement difficiles qui ont caractérisé la fin de l'année 2019, lors de laquelle la précarité étudiante a été soulignée, qu'au premier semestre 2020, complexifié par une crise sanitaire d'une ampleur inattendue.

En effet, si besoin était, les CROUS ont démontré de manière éclatante la très forte motivation et l'engagement de leurs personnels, tous grades et fonctions confondus, qui se sont oubliés pour se consacrer aux étudiants dont ils considéraient plus que jamais avoir la responsabilité de les soutenir et accompagner.

C'est pourquoi, il n'est pas envisageable de publier et valoriser le rapport d'activité 2019 sans souligner, tant la période était particulière, la qualité des actions menées dans les six premiers mois de l'année 2020.

Gel des loyers ; participation à la création d'une plateforme nationale d'appels d'urgence ; multiplication par plus de deux des dépenses d'aides spécifiques apportées aux étudiants en situation de précarité ; instruction et mise en paiement d'une nouvelle aide destinée à compenser la perte d'un emploi ou d'une gratification de stage ; aide supplémentaire pour les étudiants ultramarins ; résidences maintenues ouvertes et entretenues même durant la période de confinement ; développement du soutien psychologique ; distribution de produits alimentaires et d'hygiène ; contacts établis et renouvelés avec les étudiants demeurant logés.....

Toutes ces initiatives ont été menées dans un contexte à la fois contraint de travail à distance, et en maintenant l'activité de tous les services fonctionnels (ressources humaines, fonctions financières, informatique et numérique), l'instruction et la mise en paiement des bourses sur critères sociaux comme des dossiers sociaux des étudiants.

Alors en mon nom et en celui des étudiants, je voudrais singulièrement remercier chacune et chacun.

**Dominique MARCHAND**  
Présidente du Cnous

### Une fonctionnarisation réussie

L'année 2019 a été marquée par la mise en œuvre de la fonctionnarisation d'une partie des personnels ouvriers (PO) des Crous, régis par le quasi-statut des Dispositions Applicables aux Personnels Ouvriers des Œuvres Universitaires et Scolaires (DAPOOUS). Le processus avait été engagé dans la foulée du décret n°2017-436 du 29 mars 2017 retirant les Crous de la liste des établissements publics à caractère administratif autorisés à déroger à l'emploi de fonctionnaires titulaires, et dans la logique du protocole d'accord du 4 mai 2017 signé avec trois organisations syndicales représentatives (UN-CGT, SGEN-CFDT et FSU).

Les Personnels Ouvriers ont ainsi pu se présenter successivement à deux sessions de 1000 examens réservés qui se sont déroulées l'une au printemps et l'autre à l'automne 2019. Pour les personnels qui se trouvaient en position de détachement ou de disponibilité de leur administration d'origine, l'intégration directe dans le corps des ITRF leur a été proposée grâce aux 200 postes créés à cet effet. Parallèlement, et dans le rythme classique des concours ITRF de l'année 2019, 316 concours de droit commun ont été ouverts pour le réseau.

De nombreux vecteurs de communication ont été mobilisés au bénéfice des agents - livrets d'explications, réunions spécifiques des instances associant les représentants des personnels, possibilité donnée aux agents de poser des questions directement à la DRH du CNOUS, séance de questions/réponses en relation directe entre les agents et la présidente du CNOUS... afin qu'ils aient connaissance des incidences du choix qu'ils s'apprêtaient à faire, soit de demeurer personnel contractuel régi par les DAPOOUS, soit s'inscrire dans un examen réservé dans l'objectif de devenir fonctionnaire.

Une préparation des candidats a été organisée grâce à la mobilisation de l'équipe du centre national de formation qui a conçu, réalisé et développé plusieurs kits de formation, à destination des formateurs internes comme des agents, afin que les procédures du recrutement réservé sans concours et les épreuves concernées soient mieux appréhendées. Au sein des CROUS, l'implication des DRH et des responsables régionaux de formation (RRF) a été déterminante pour accompagner au mieux les personnels contractuels concernés dans la réalisation de leur dossier et dans la préparation à l'oral d'admission.

Le recensement des besoins de chaque Crous a permis de définir la répartition des possibilités entre les Crous pour chaque session, qui a pu être présentée et validée par la DGRH et la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)

A l'issue de la préparation et des épreuves, 951 PO ont été lauréats de la première session et 650 PO pour la deuxième session.

Le comité de suivi de la fonctionnarisation a été réuni par la DGRH afin d'accompagner le processus. Les trois organisations professionnelles signataires du protocole d'accord ont été associées aux différentes étapes des travaux et particulièrement à l'automne 2019 lors de l'adaptation de la méthode de calcul, proposée par la DGAFP, afin de garantir à tous et dans des conditions similaires, un classement a minima permettant le maintien de la rémunération.

## Mai 2019 - Première clôture de la campagne de collecte et de reversement de la contribution de la vie étudiante et de campus (CVEC).

La Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC) a été instaurée par la loi n°2018-166 du 8 mars 2018, relative à l'orientation et réussite des étudiants.

Les Crous ont montré une grande réactivité et un professionnalisme, unanimement salués, pour relever le défi qu'a constitué pour eux l'instauration de cette nouvelle contribution. En effet, la loi confie aux Crous trois missions dans le cadre de la CVEC :

- assurer la collecte auprès de l'ensemble des étudiantes et étudiants ;
- reverser la part qui leur revient aux établissements bénéficiaires ;
- utiliser la fraction de la somme collectée qui leur revient, en leur qualité de bénéficiaires.

2019 était donc l'année de la **première clôture de « campagne » de collecte et de reversement** de CVEC. Les Crous n'ont pas rencontré de difficulté majeure, même si l'augmentation de charge de travail due à cette nouvelle responsabilité à l'égard de l'ensemble des étudiants comme des établissements d'enseignement supérieur est conséquente. Pilotées par le Cnous, les opérations de péréquation nationale ont été mises en œuvre pour la première fois.

### Quelques chiffres sur la CVEC 2018-2019 :

- Le montant net de la collecte entre le 1er juillet 2018 et le 31 mai 2019 s'élève à **131 772 358€** ;
- Les Crous ont effectué près de **180.000 remboursements** d'étudiantes et étudiants, qui n'ont obtenu un statut ouvrant droit à exonération qu'après avoir payé leur CVEC ;
- Plus de **2 millions d'attestations** ont été délivrées au cours de l'année ;
- 343 établissements bénéficiaires ayant déposé une liste d'étudiants ont reçu **112 006 504,30€**, pour des droits finaux à percevoir par établissement variant de 153€ à 4 008 110,14€ ;
- Les Crous ont bénéficié de 15 % du montant net collecté en 2018-2019, soit **19 765 853,70€**, qui conformément à la réglementation, ont été versés en juillet 2019.

C'est également en 2019 que de **nouvelles fonctionnalités sont venues enrichir le dispositif de collecte de la CVEC**. Ainsi, par exemple, les étudiants ne pouvant pas payer eux-mêmes leur CVEC ont désormais eu la possibilité de demander le « paiement par un tiers », dans un parcours simple, rapide et sécurisé.

Un certain nombre de **précisions réglementaires et doctrinales** ont utilement été apportées au cours de l'année 2019, comme par exemple sur le périmètre des étudiants exonérés ou les pièces à produire par les établissements bénéficiaires.

La seconde campagne (2019-2020) s'est également engagée sans difficulté, à compter de début mai 2019. Comme en 2018-2019, l'immense majorité des acquittements a eu lieu entre juillet et septembre.

C'est également au cours de l'année 2019, que les premiers projets financés par les Crous ont commencé à se déployer, qu'ils soient initiés par les Crous, des établissements non bénéficiaires ou des associations étudiantes<sup>1</sup>.

La palette des outils de communication s'est élargie. Le Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation a mis à disposition des acteurs de la CVEC un logo permettant de donner à voir les projets qui ont pu voir le jour grâce à un financement par la CVEC.



## 14 mai 2019 : lancement de la chaire d'enseignement et de recherche « Mutation des vies étudiantes » entre l'Ecole nationale des arts décoratifs de Paris et le réseau des Crous

Les mutations de l'habitat et des modes de vie des étudiants sont des défis majeurs pour les architectes et les designers du XXI<sup>e</sup> siècle. Pour y répondre de manière innovante, les Crous et l'EnsAD se sont associés, lors de campus Home, pour créer une chaire d'enseignement et de recherche, d'une durée de trois ans, consacrée à la mutation des vies étudiantes.

Choisir comme partenaire l'EnsAD est la garantie pour les Crous de s'associer à un établissement d'enseignement supérieur de renommée internationale qui a pour mission la formation de haut niveau, artistique, scientifique et technique d'artistes et de designers, formation adossée à un volet recherche soutenu et de grande qualité autour du laboratoire Ensadlab qui mène des projets de recherche interdisciplinaires avec l'appui des dix départements de spécialisation de l'école.

La chaire développera des projets de recherche permettant de constituer un corpus commun qui viendra interroger la question du logement, de la restauration mais également de l'accueil et de l'hospitalité. Ce programme a pour ambition d'accompagner des projets qui viendront repenser les espaces de vie, d'accueil, de restauration des structures Crous, mais également tout projet encourageant les innovations dans le domaine des vies étudiantes. Les travaux de la chaire se donnent pour objectif de répondre aux transformations de ce champ en anticipant les évolutions à venir et en définissant des actions pour les concrétiser sous forme de scénarii (simulations, maquettes, publications) et d'expérimentation concrètes (prototypes, tests).

Deux designers ont été sélectionnés pour piloter la chaire et conduire le plan d'actions en faveur de la valorisation des espaces de vie étudiante des Crous. Les Crous, les étudiants et nos partenaires seront associés à cette programmation.

De par son regard extérieur, la Chaire devra apporter également aux équipes des Crous une vision nouvelle sur les problématiques auxquelles les agents sont confrontés au quotidien ainsi que sur leurs rôles et missions. Par un travail collaboratif avec les personnels des Crous, la chaire impulsera une culture de l'innovation et de nouvelles manières de voir et de faire.

Enfin cette Chaire démontre à tous nos partenaires extérieurs que le réseau des Crous s'inscrit résolument dans une dynamique d'anticipation des évolutions et d'accompagnement des transformations d'usages pour repenser en profondeur les cadres de vie et de travail de nos étudiants mais aussi de nos personnels.

---

<sup>1</sup> Quelques exemples d'utilisation de la CVEC sont donnés dans le chapitre « Vie de campus »



## Première édition du salon du logement étudiant du réseau des Crous : Campus Home : 14 et 15 mai 2019, Corum de Montpellier.

A l'instar du salon de la restauration Campus Cook, 2019 vit la première édition du salon consacré au logement étudiant du réseau des Crous qui s'est déroulé sur deux jours (14 et 15 mai) au palais des congrès de Montpellier. Le succès fut au rendez-vous avec près de 2000 participants dont 180 exposants pour animer le village de 70 stands. Ce salon à vocation professionnelle a été conçu comme un moment et un lieu où les agents des Crous peuvent échanger et confronter leurs réussites, leurs solutions mais aussi leurs difficultés dans l'exercice de cette activité hébergement tout en partageant leurs idées, leurs projets et leur vision de l'habitat étudiant de demain. Quatre espaces ont favorisé cette réflexion collective pour faire évoluer nos modèles de résidence face aux attentes multiples et besoins émergents tant de nos usagers que de nos partenaires naturels que sont les universités et les collectivités locales. Quatre espaces, où se sont succédés plus de 80 intervenants extérieurs, mais aussi les agents des Crous, ont permis d'organiser des conférences et tables rondes prospectives sur les enjeux du logement étudiant dans *l'auditorium Einstein*, la « *fabrique* », lieu de valorisation des métiers et des pratiques des Crous ; « *l'atelier* », espace de présentation des innovations par les exposants et « *le Lab.* » territoire des interventions plus informelles sur la vie en résidence.

De par sa fréquentation, ce salon a atteint son objectif de valoriser dans toutes ses facettes et déclinaisons l'activité hébergement portée par les Crous et ses agents, en mettant à l'honneur ces derniers à travers la palette large des métiers que mobilise ce secteur.

Rendez-vous est désormais donné en juin 2021 pour la deuxième édition qui se déroulera également au Corum de Montpellier avec l'appui du Crous de Montpellier-Occitanie, qui par sa mobilisation exceptionnelle a contribué pleinement à la réussite de ce salon.

## Rentrée 2019 : lancement des opérations Lundi vert dans les Crous

Depuis la rentrée 2019, les Crous ont encore renforcé leurs actions au service d'une offre végétarienne goûteuse et diversifiée en adhérant au mouvement des "Lundi vert".

Cette opération, lancée officiellement à Grenoble en octobre 2019, a une double portée : tout d'abord faire prendre conscience au convive que son alimentation a un impact sur l'environnement lié au mode de production, à la logistique, mais aussi participer à une étude scientifique sur la modification des habitudes alimentaires.

La participation du réseau à cette opération s'est très vite imposée, car les attentes des convives végétariens avaient été intégrées dès 2018 dans la restauration proposée par les CROUS, notamment avec la création d'une banque de données nationale de recettes végétariennes, issue des travaux du comité recherche et développement. A ce jour, ce sont donc 100% des RU qui proposent une offre végétarienne le lundi, mais pas seulement le lundi car, pour 75% d'entre eux, c'est tous les jours !

Les efforts réalisés en ce domaine, car le développement de l'offre végétarienne demande aux équipes de restauration des adaptations certaines, s'intègrent parfaitement dans la politique de développement durable initiée par les Crous.

## La lutte contre la précarité étudiante

### Rentrée 2019 – Revalorisation des bourses

A la rentrée universitaire de septembre 2019, la ministre de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation a annoncé une revalorisation du montant des bourses.

Quel que soit l'échelon de l'étudiant % (de 0 bis à 7), le montant de la bourse a ainsi connu une augmentation de 1,1%. Le coût de cette mesure, inédite depuis 2016, est de 46 millions d'euros. Les CROUS l'ont appliquée avec célérité en veillant à maintenir tout au long de l'année, une mise en paiement à date fixe, au 5 du mois, y compris en tout début d'année civile.

*Tableau septembre 2019*

<b>Echelon de Bcs</b>	<b>montant annuel sur 10 mois</b>	<b>montant pour les étudiants Maintien vacances</b>
<b>Echelon 0 bis</b>	1020	1224
<b>Echelon 1</b>	1687	2024
<b>Echelon 2</b>	2541	3049
<b>Echelon 3</b>	3253	3904
<b>Echelon 4</b>	3967	4760
<b>Echelon 5</b>	4555	5466
<b>Echelon 6</b>	4831	5797
<b>Echelon 7</b>	5612	6734

### Automne 2019 – Une attention soutenue : gel des loyers, valorisation des aides spécifiques avec l'ouverture d'une plateforme téléphonique

A l'automne, l'acte désespéré d'un étudiant lyonnais a mis en exergue le sujet de la précarité étudiante.

Malgré les difficultés rencontrées, profondément attachés à leur mission de service public, les agents des Crous ont continué de l'assurer auprès des étudiants, mission qui a été valorisée par les décisions ministérielles. En effet, parce que le loyer représente la charge la plus importante supportée par les étudiants pour poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur, une autre mesure exceptionnelle a été prise, consistant à geler les loyers au niveau qui était le leur en 2019, ce qui impliquait de ne pas appliquer l'indice annuel de révision des loyers (IRL).

Cette décision, saluée unanimement lors du conseil d'administration du CNOUS du 28 novembre 2019, est d'autant plus remarquable que les tarifs proposés par les Crous se distinguent par leur caractère social, au regard de leur montant mais également de la priorité donnée aux étudiants boursiers.

Par ailleurs, il a été demandé aux services sociaux d'accorder, s'il en était encore besoin, une attention toute particulière à la question des dossiers de demandes d'aides spécifiques, qu'elles soient annuelles ou ponctuelles.

Enfin, pour éviter le non recours aux droits, expliquer aux étudiants les aides auxquelles ils pourraient prétendre et répondre à leurs questions, une plateforme téléphonique a été créée en janvier 2020, et s'est vérifiée immédiatement opérationnelle. Son activité est suivie avec attention journalièrement et il est ainsi vérifié qu'elle répond à un besoin, notamment en orientant chaque étudiant vers le service social du CROUS compétent en fonction du lieu de formation.

## LES RESSOURCES HUMAINES

Actuellement le réseau des œuvres universitaires et scolaires est constitué de plus de 15 000 agents, mobilisés au service des étudiants sur l'ensemble du territoire métropolitain et dans les départements d'outre-mer.

Au 31 décembre 2019, les 26 Crous et du Cnous, a consommé 12 254 ETPT sous plafond et 122 ETPT hors plafond. Compte tenu de la fonctionnarisation et des 951 personnels ouvriers (PO) devenus fonctionnaires au 1<sup>er</sup> septembre, la proportion de personnels administratifs passe à 30 % avec 70 % de personnels ouvriers, ce qui représente :

- 3 676 ETPT PA
- 8 578 ETPT PO

Le Cnous, qui assure le pilotage du réseau, comptait 136,7 ETPT au 31 décembre 2019, incluant 25 directeurs généraux de Crous rémunérés par le Cnous<sup>2</sup>, et les agents de l'Observatoire de la Vie Etudiante.

L'année 2019 a été marquée par de nombreux temps forts en matière de ressources humaines.

### Une réorganisation du Cnous

Cette réorganisation est intervenue au printemps 2019 pour tenir compte :

- du constat des forces et faiblesses de l'organisation et du fonctionnement réalisé par la nouvelle gouvernance du Cnous un an après son arrivée ;
- de la mission d'audit et d'appui au déploiement de la démarche de contrôle interne budgétaire et comptable au Cnous réalisée par le cabinet Mazars.

La réorganisation a conduit à :

- La création d'une nouvelle sous-direction, la sous-direction de la performance et des finances (SDPF) intégrant deux anciennes sous-directions ;
- La réorganisation de la sous-direction des ressources humaines et de la formation (SDRHF) ;
- Placer le chargé d'affaires juridiques du Cnous sous la responsabilité du chef de cabinet.

L'objectif de renforcer les compétences et l'expertise du CNOUS demeure et les actions se poursuivent en ce sens.

### Un engagement du réseau vers la gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC)

2019 a été l'année pivot qui a engagé chacun des 27 établissements du réseau dans une vision sur le long terme pour adapter la politique des emplois, les orientations stratégiques de la politique RH et les projets de développement dans la limite du plafond d'emploi et dans la maîtrise de la masse salariale, en prenant soin de tenir compte de l'évolution de la pyramide des âges, des besoins de redéploiement.

Les nouveaux projets de développement sont désormais analysés en mettant en place une démarche, nécessairement pluriannuelle, qui identifie les données quantitatives et qualitatives de la gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC).

---

<sup>2</sup> Le directeur général du Crous de la Réunion n'est pas dans le plafond d'emploi du Cnous

## Des mouvements des cadres dans le réseau

En 2019, les équipes de direction ont été renouvelées comme suit :

- DG de Crous : Aix- Marseille ; Amiens ; Antilles Guyane ; Créteil ; Montpellier ; Lorraine ; Reims ; Nice ; Toulouse ; Versailles
- DA de Crous : Lyon ; Normandie ; Paris
- Directeur de Crous : Martinique pour le Crous Antilles Guyane ; Tours pour le Crous Orléans Tours
- Agents Comptables : Crous de Lyon ; Crous de Versailles ; Crous
- Sous-Directeurs du Crous : Ressources Humaines et Formation ; Finances et Performance

## Qualité de vie au travail et conditions de travail

### La prévention des risques psycho-sociaux (RPS)

Le vademecum sur la prévention des RPS contenant des préconisations d'accompagnement des agents et des équipes de travail issus des groupes de travail du Comité d'Hygiène, de Sécurité et Conditions de Travail Commun (CHSCT) a été largement diffusé et pris en compte par chaque Crous. Après une phase de diagnostic, chacun a mis en place un plan de prévention et des actions pour maîtriser ces risques. Les CHSCT des Crous ont été associés à ces démarches. Dans le cadre des instances nationales, une diffusion des bonnes pratiques du réseau doit s'organiser pour 2020.

### Le développement de la Qualité de Vie au Travail (QVT)

Au Crous, la charte de qualité de vie au travail a été réalisée dans le cadre d'un groupe de travail associant les représentants des personnels. Elle se décline autour de six valeurs : bienveillance, cohésion, partage, confiance, reconnaissance, responsabilité. Chaque terme est porté par une définition et des actions qui se concrétisent par :

- L'amélioration de la qualité des liens entre les agents par l'édition et la diffusion d'une lettre interne ;
- Le renforcement de moments de convivialité : vœux, Fête de la musique, pots de rentrée, goûter de Noël ;
- La promotion de moments d'échanges informels sur des thématiques partagées ;
- L'amélioration de l'accueil des nouveaux agents avec un livret d'accueil et une référente formation qui accompagne pour l'adaptation immédiate à l'emploi ;
- À l'initiative des agents, une chorale a été créée.

### L'égalité professionnelle et la lutte contre les violences sexistes et sexuelles

Depuis deux ans, le Crous est mobilisé dans des actions de sensibilisation en faveur de l'égalité professionnelle et la lutte contre les violences sexistes et sexuelles sur les campus et sur les lieux de travail.

Lors de chaque séminaire d'accueil des nouveaux arrivants du réseau, un membre de la Conférence Permanente Égalité Diversité (CPED), avec qui le réseau a signé une convention de partenariat, intervient sur le champ de la prévention aux risques de harcèlements sexistes et de nombreuses actions de sensibilisation, destinées aux personnels encadrants et cadres intermédiaires permettent de développer la connaissance de la réalité sociale des violences sexistes et sexuelles au travail, le cadre légal et les actions qui concourent à agir auprès des victimes.

Plusieurs sessions avec l'organisme *Alter Egaux* concernant la lutte contre les violences sexistes et sexuelles ont été réalisées à destination de l'ensemble des chefs de service, directeurs d'unité de gestion, encadrants intermédiaires, personnels des services centraux, unités de gestion et personnels des services sociaux.

Un réseau national de référents égalité professionnelle est en construction dans les 26 Crous et au Cnous.

## Dialogue social

### Travaux des instances

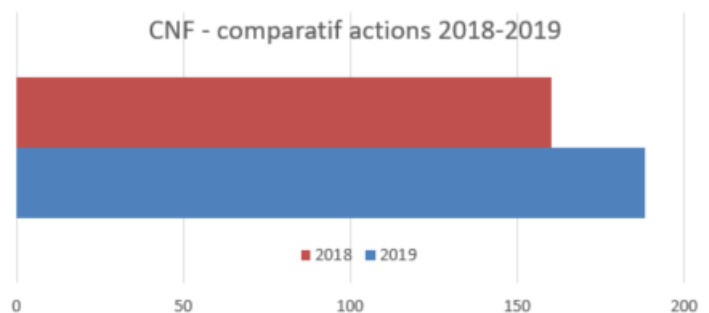
Les instances se sont réunies de manière très régulière au cours de l'année 2019, le CHSCT commun ayant notamment analysé la bonne prise en compte des livrables sur lesquels il avait travaillé, tandis que le CT, outre les sujets récurrents, veillait à adapter les modalités de gestion des personnels en fonction de la fonctionnarisation.

## Formation

Le CNF élabore et pilote la mise en œuvre du Plan national de formation (PNF), complété au plan local par des plans régionaux. Le CNF anime également le réseau des responsables régionaux de formation (RRF), en charge de la formation pour chaque Crous.

En 2019, le CNF a organisé 188 actions de formation (dont 19 séminaires), en progression de 17,5 % par rapport à 2018 (160 actions).

L'ensemble de ces actions a permis de recevoir 2032 participants en formation, avec un taux de remplissage moyen de 83 %, pour un total de 4347 "Journées-stagiaires" (suivies)



### 2019 - Répartition des formations par domaine



Lexique :

*GSPP* : Gestion et suivi des politiques publiques (budget, finances, comptabilité et contrôle interne) ;

*SI* : systèmes d'information ;

*PSST* : Prévention – santé et sécurité au travail ;

*VE* : vie de l'étudiant (bourses, action sociale, CVEC)

## Une formation basée sur les ressources du réseau

Le partage et l'échange d'expertise métier au sein du réseau sont la pierre angulaire de la formation, dont près de 80 % sont assurées par des formateurs issus du réseau. Ces formations concernent les fonctions supports (RH, finances, SI) et les fonctions métiers (vie de l'étudiant, hébergement/restauration) Experts reconnus, ces formateurs internes (vivier d'une centaine de personnes) sont formés et accompagnés par le CNF pour l'élaboration des actions qu'ils assurent.

## La formation en ligne, un horizon stratégique

Au-delà du développement des tutoriels et webinaires vidéo, le CNF s'est doté en 2019 d'une plateforme de formation en ligne (LMS). Cette plateforme Moodle est accessible à l'ensemble des agents. Elle permet le développement de modules de formation hybrides et aussi la mise en place d'espaces collaboratifs notamment pour les formateurs internes, les DRH, les conseillers de prévention...

2019	Actions	Stagiaires	J. Stag.
Accueil	5	47	211,5
Achats	7	103	172
Communication	2	23	51
GSPP	33	282	492,5
GRH	31	337	840
Hebérge.	16	172	286,5
SI	4	52	98
Managt.	9	87	150
PSST	6	34	62
Rest.	39	381	854,5
VE	17	158	404
Séminaires prof.	19	356	725,5
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>2032</b>	<b>4347,5</b>

*Données présentées : formations réalisées en 2019*

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER

Les Crous assurent l'accompagnement social et financier des étudiants, à travers :

- L'instruction des bourses sur critères sociaux (BCS) du ministère de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation, dont le paiement est assuré par les rectorats.
- L'instruction et le paiement :
  - Des Bourses sur critères sociaux du ministère de l'agriculture et de l'alimentation (MAA) et du ministère de la culture ;
  - Diverses aides accordées aux étudiants en fonction de leur situation sociale et de leur cursus dans l'enseignement supérieur ;
  - Des aides dites « spécifiques », annuelles ou ponctuelles.

Les Crous assurent par ailleurs un accompagnement social complémentaire de proximité, à travers les consultations proposées par les assistants sociaux du réseau et les actions de prévention et de promotion de la santé conduites en lien avec leurs partenaires.

### Bourses et aides financières

Au 31 décembre 2019, date de fermeture des dépôts de dossier social étudiant (DSE), 1 235 709 demandes de dossier social étudiant ont été réalisées (soit 28 160 demandes supplémentaires et une augmentation de 2,3 % par rapport à 2018).

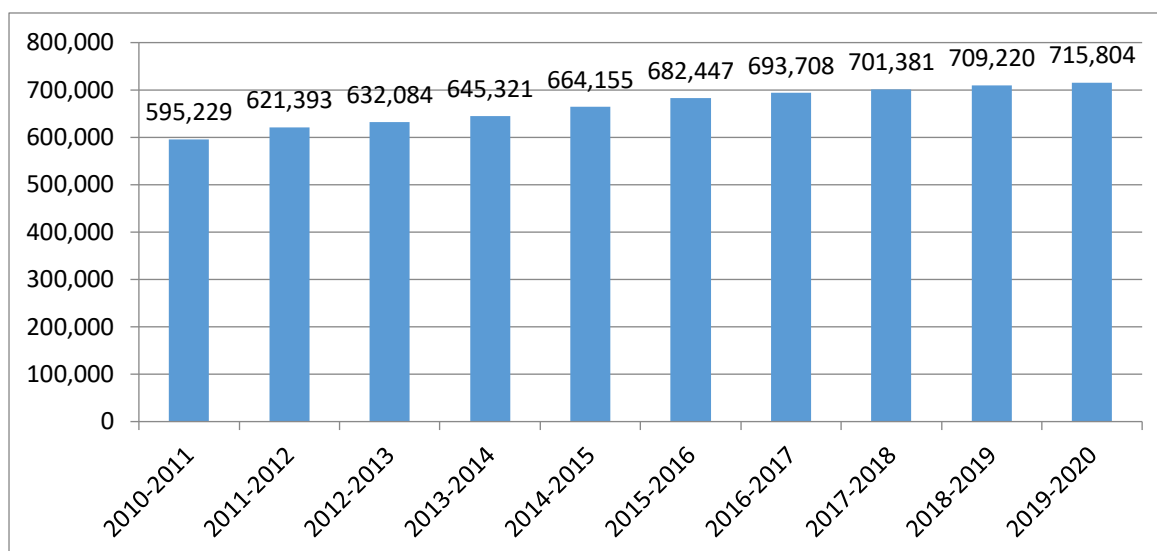
#### Bourses sur critères sociaux du MESRI

Parmi ces DSE déposés, 1 129 027 concernaient une demande de bourse sur critères sociaux, soit une augmentation de 2,36 % par rapport à l'année précédente.

Instruction des dossiers de demande de bourses au 31 décembre				
Année	Total demandes	Ecart	Dossiers traités	Ecart
2015-2016	1 054 374		986 238	
2016-2017	1 063 189	+ 8 815 (+ 0,84 %)	990 787	+ 4 549 (+ 0,46 %)
2017-2018	1 074 663	+ 11 474 (+ 1,08 %)	1 003 272	+ 12 485 (+1,26 %)
2018-2019	1 100 108	+ 25 445 (+2,36%)	1 021 067	+ 17 795 (+1,77 %)
2019-2020	1 129 027	+ 28 919 (+2.62%)	1 039 931	+ 18 864 (1,85 %)

*NB : l'écart entre le nombre de demandes et le nombre de dossiers traités correspond aux demandes non finalisées par les étudiants.*

Le 2 janvier 2020, 715 804 bourses avaient été mises en paiement contre 709 220 à la même époque en 2018, soit une progression de 0,92 % du nombre de boursiers.



EVOLUTION du nombre de boursiers sur critères sociaux du MESRI au mois de janvier

Les motifs principaux des rejets de demande de bourses sont les suivants :

- Dépassement du barème au regard des ressources prises en compte (99 822 dossiers) ;
- Etudiants n'ayant pas, ou insuffisamment, progressé dans leurs études (14 966 dossiers) ;
- Etudiants étrangers ne remplissant pas les conditions de séjour (9 686 dossiers) ;
- Etudiants inscrits dans des formations non habilitées à recevoir des boursiers (11 213 dossiers) ;
- Etudiants ayant consommé tous leurs droits à bourse au titre d'un cursus (3 998 dossiers) ;
- Autres motifs en lien avec la pédagogie des études (1 662 dossiers).

Il existe huit échelons de bourse (de 0 bis à 7) ouvrant droit à une aide financière en plus de l'exonération des frais d'inscription. Les bourses ont été revalorisées mais les points de charge et les plafonds de ressources appliqués en 2019-2020 sont restés identiques à ceux de l'année universitaire 2019-2020. Le montant annuel des bourses varie de 1 020 euros pour l'échelon 0 bis à 5 612 euros pour l'échelon 7. Ce montant est versé en dix mensualités.

La part des boursiers relevant des échelons minimal et maximal est stable par rapport à l'année dernière :

- Echelon 0 bis : 32,36 % en janvier 2020 (231 640 boursiers) contre 31,86 % en janvier 2019 (225 936 boursiers) ;
- Echelon 7 : 6,65 % des étudiants en janvier 2020 (47 644 boursiers) contre 6,54 % en janvier 2019 (45 540 boursiers).

### Aides au mérite du MESRI

L'aide au mérite s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention Très Bien au baccalauréat. Elle est attribuée pour les trois ans de licence et représente 900 euros par an depuis la rentrée 2015-2016. Après avoir progressé régulièrement ces dernières années, le nombre d'aides au mérite est resté stable en 2019-2020 avec 38 700 bénéficiaires.

L'ancien taux de 1 800 euros a été maintenu pour les étudiants qui en bénéficiaient avant révision et tend à disparaître mécaniquement (1503 bénéficiaires contre 3316 en 2018-2019) au profit d'un seul taux.



### Evolution du nombre d'aides au mérite du MESRI

2010 - 2011	2011 - 2012	2012 - 2013	2013 - 2014	2014 - 2015	2015-2016 2 taux	2016-2017 2 taux	2017-2018 2 taux	2018-2019 2 taux	2019-2020 2 taux
					<u>Janvier 2016</u> 35 680	<u>Janvier 2017</u> 38 757	<u>Janvier 2018</u> 41 326	<u>Janvier 2019</u> 41 311	<u>Janvier 2020</u> 38 700
23 282	25 294	26 660	30 767	33 555	dont 23 555 à 1 800€ 12 125 à 900€	dont 14 088 à 1800 € 24 669 à 900 €	dont 6 714 à 1800 € 34 612 à 900 €	dont 3 316 à 1800 € 37 995 à 900 €	dont 1503 à 1800 € 37197 à 900 €

### Bourses et aides au mérite du ministère de la Culture

Le nombre de boursiers du ministère de la culture se monte à 11 083 en 2019-2020, soit une hausse de 0.38 % (+ 43 boursiers).

MIC	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016 15 -01- 2016	2016-2017 20 -01- 2017	2017-2018 24-01- 2018	2018-2019 12-01- 2019	2019-2020 09-01- 2020
<b>Nombre de boursiers</b>	8 917	9 418 (+5,6 %)	9 812 (+4,2 %)	10 084 (+2,7 %)	10 210 (+1,2 %)	10 172 (-0,4 %)	10 552 (+3,73 %)	10 706 (+ 1,46%)	11 040 (+3.12%)	<b>11 083</b> (+0.38% )

21 % des boursiers du ministère de la culture relèvent de l'académie de Paris.

Le ministère de la Culture a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MESRI pour les bacheliers ayant obtenu une mention Très bien au baccalauréat. 566 étudiants en ont bénéficié en 2019-2020.

### Bourses et aides au mérite du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Pour la cinquième année consécutive, les Crous assurent la gestion des bourses du ministère de l'agriculture, pour les étudiants poursuivant des études dans l'enseignement technique et dans l'enseignement supérieur agricoles.

Le nombre de boursiers, en hausse, se monte à 13 024 boursiers au total.

MAA	2015-2016 22 janvier 2016	2016-2017 20 janvier 2017	2017-2018 18 janvier 2018	2018-2019 18 janvier 2019	2019-2020 12 janvier 2020
<b>Nombre de boursiers</b>	13 676	13 396	10 088	13 024	12 538

Les effectifs les plus importants se concentrent dans les académies de Nantes (1 592 étudiants), Toulouse (1 352) et Rennes (1 204).

845 aides au mérite ont par ailleurs été versées en fin d'année universitaire 2018-2019.  
La dépense totale pour les bourses et les aides au mérite MAA à la fin de l'année universitaire 2018-2019 s'élève à 32 651 847 euros.

#### Bourses des formations sanitaires et sociales de la région Normandie

Les bourses des étudiants en formation sanitaires et sociales, allouées par la Région Normandie, sont gérées par le Crous de Normandie.

Pour l'année universitaire 2018/2019, on enregistre 3093 boursiers pour un montant de 7 141 839 €.

#### Aide mobilité master (AMM)

Créée à la rentrée universitaire 2017-2018, l'Aide Mobilité Master s'adresse aux étudiants anciens boursiers ou néo-boursiers titulaires d'une licence, et devant changer de région académique pour effectuer leur diplôme de master.

La demande d'aide est effectuée sur le site [Messervices.etudiant.gouv.fr](http://Messervices.etudiant.gouv.fr). Son montant, forfaitaire, est de 1 000 euros. L'AMM est versée en une fois, à une date la plus proche possible de la rentrée universitaire afin de compenser les frais engendrés par la mobilité.

En 2018-2019, 6241 étudiants avaient été concernés par l'AMM. A fin décembre 2019, 5 723 étudiants avaient perçu cette aide pour un montant de 5 723 000 euros au titre de la rentrée 2019-2020, en légère hausse par rapport à l'année précédente (5 583 à fin décembre 2018).

#### Aides « Grande école du numérique » (GEN)

Mises en place courant avril 2017, les aides GEN s'adressent à un public d'« apprenants » inscrits dans des formations labellisées Grande école du numérique, formations qui peuvent être de durée variable (quelques mois à plusieurs années) et débiter à n'importe quel moment de l'année universitaire.

La demande d'aide financière est réalisée sur le site de la Grande Ecole du Numérique puis instruite et gérée par les Crous. Le montant de l'aide est calculé selon le barème des bourses sur critères sociaux à condition que l'apprenant ne perçoive pas d'autres aides de l'Etat ou des collectivités territoriales.

Depuis la création de cette aide, 1799 apprenants en ont bénéficié, dont 33% de l'Ecole 42

Les aides sont comptabilisées à partir de l'année de gestion où elles ont été accordées, puisque le montant mensuel reste celui de l'année universitaire du début de la formation.

GEN	2016	2 835 418,00 €
	2017	2 326 882,20 €
	2018	2 246 502,90 €
	2019	1 212 444,00 €
	<b>Total</b>	<b>8 621 247,10 €</b>

## Aides spécifiques

Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques peuvent être allouées :

- Des aides ponctuelles en faveur des étudiants qui rencontrent momentanément de graves difficultés, le cas échéant cumulables avec un droit à bourse ;
- Des aides annuelles, non cumulables avec un droit à bourse, accordées aux étudiants qui rencontrent des difficultés pérennes.

### Aides spécifiques ponctuelles

Au titre de l'année 2019, 88.799 aides ponctuelles (78 873 en 2018) ont été attribuées à 54.639 étudiants (44.262 en 2018), soit une augmentation de 12,6 % du nombre d'aides accordées. L'aide moyenne accordée est en hausse, 522 € en 2019 (près de 280 € en 2018).

Données générales	2017	2018	2019	Evolution 2017/2018	Evolution 2018/2019
<b>Nombre de bénéficiaires</b>	43.947	44.262	54.639	+315 +0.7%	<b>+ 10.377</b> <b>+23.4%</b>
<b>Nombre d'aides</b>	77.842	79.239	88.799	+1397 +1.8%	<b>+9560</b> <b>+12.1%</b>
<b>Dépense globale</b>	20.93 M€	22.003M€	28.54M €	+ 1.074M€ +5.1%	<b>+ 6.54M€</b> <b>+ 29.7%</b>

Parmi les bénéficiaires, 28% sont boursiers. Ces aides contribuent particulièrement à soutenir les étudiants pour des charges relevant de l'alimentaire, du logement et des frais d'études.

Au titre des aides spécifiques, **une aide à la mobilité dite « aide à la mobilité Parcoursup »**, d'un montant de 500 €, a par ailleurs pu être allouée aux étudiants ayant accepté une mobilité géographique

Les Crous se sont mobilisés pour instruire cette nouvelle aide, en créant une brique dédiée sur le portail MSE.

### Aides spécifiques annuelles

Une aide annuelle a été attribuée à 8 971 étudiants, pour un montant total de 25,14 millions d'euros, soit une augmentation 4.1 % de la dépense par rapport à 2018.

La répartition des aides spécifiques annuelles, examinée auparavant sur deux années universitaires, porte désormais sur l'exercice 2019 et est comparée avec celle de 2018 et de 2017.

Aides spécifiques d'allocations annuelles	Nombre d'aides attribuées	Nombre de bénéficiaires	Total des dépenses
<b>2017</b>	10.740	8254	23,63 M€
<b>2018</b>	11.339	8817	24,63 M€ +4.2%
<b>2019</b>	11.152	8971	25,14 M€ +2.07%

Pour l'année 2019, sur 11.152 aides annuelles distribuées, 43% ont été versées pour motif de rupture familiale, 26% en raison de difficultés particulières. L'indépendance avérée représente 23% des motifs d'attribution et enfin, le motif de reprise d'études concerne 9% des aides attribuées.

Les échelons accordés se répartissent ainsi : l'échelon 7 pour 43% des bénéficiaires dont 28 % pour motif de rupture familiale. L'échelon 6 pour 20 % des étudiants, l'échelon 5 pour 13% d'entre eux et enfin l'échelon 4 pour 10% de bénéficiaires de cette aide.

L'échelon attribué dépend bien souvent de la situation familiale et financière de l'étudiant. Ainsi, les échelons 6 ou 7 sont le plus souvent accordés, notamment dans les cas de rupture familiale, et bénéficient au plus grand nombre des étudiants.

Ce motif est suivi de près par celui de difficultés particulières. Ce dernier motif concerne plus souvent des étudiants dont la situation familiale et financière particulières n'entre pas dans les catégories énoncées ci-dessus. Cette situation est identifiée par une demande circonstanciée de l'étudiant adossée à une évaluation sociale personnalisée.

Enfin, 54% des bénéficiaires d'aides spécifiques d'allocations annuelles suivent un cursus en licence et 39% poursuivent leurs études en master. Ces aides ont donc permis à près de 8971 étudiants (pour la seule année 2019) de poursuivre leurs études dans de bonnes conditions.

#### **Synthèse des bourses et aides gérées par les Crous pour l'année universitaire 2018-2019**

Bourses et aides au mérite MESRI	2.057.867.697
Aide mobilité master	5.583.000
Aide à la recherche du premier emploi (ARPE) MESRI	10.926.321
Bourses et ARPE Culture	28.235.750
Bourses et ARPE Agriculture	34.341.086
Bourses Région Normandie	6.587.620
Grande Ecole du Numérique (GEN)	3.849.017
Aides spécifiques annuelles	24.798.472*
Aides spécifiques ponctuelles	24.396.381*

## L'accompagnement social

L'accompagnement social réalisé par les services sociaux des Crous s'inscrit dans une collaboration constante avec les services qui instruisent les dossiers de bourses au sein des Crous, les services sociaux des universités et tous les partenaires administratifs, associatifs et territoriaux.

La démarche d'accompagner globalement tout étudiant est le fil conducteur de tout suivi réalisé par le service social des Crous. Cet accompagnement revêt plusieurs aspects principalement les conditions de vie et d'études mais aussi de prévention et de santé.

Demandes d'aides financières	Nombre d'étudiants reçus	Nombre de demandeurs d'aides	Nombre d'entretiens
<b>2017</b>	98.071	53.672	192.879
<b>2018</b>	96.230	54.290	192.985
<b>2019</b>	90.975	60.615 <b>+6325</b>	181.172

Au titre de l'année 2019, 90 975 étudiants ont été reçus au cours de 181 172 entretiens (180 760 en 2018) par les 260 assistantes sociales coordonnés par les Crous en 2019. 60 615 demandes (54 290 en 2018) ont été enregistrées soit une hausse de 11.6 % pour le seul motif d'aides financières.

## LE LOGEMENT UNIVERSITAIRE

### Résultats de gestion

L'activité d'hébergement génère 69,7% du chiffre d'affaires des Crous et un résultat positif. Le taux de couverture des dépenses par les ressources propres recule toutefois en 2019, s'établissant à 105% contre 107,9% en 2018.

Le chiffre d'affaires de l'hébergement a poursuivi son augmentation en 2019 (+2,8% par rapport à 2018), notamment sous l'effet des réhabilitations des résidences traditionnelles et de l'augmentation du parc.

Parallèlement, les dépenses ont augmenté plus que proportionnellement (+6,4 %).

Évolution des principaux postes de charges :

- les loyers et charges locatives, à 166,3 M€, représentent le premier poste de dépenses de ce domaine d'activité (34,3 %) ;
- la masse salariale (y compris pensions civiles, dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) est en baisse de 0,7% pour atteindre 134,9 M€. Elle est compensée par une forte hausse des prestations extérieures (nettoyage, gardiennage), dans les frais généraux qui passent de 9,8 M€ à 12,6 M€ ;
- les dépenses de viabilisation à 73 M€, augmentent de 5,2% en lien notamment avec l'augmentation du prix des fluides.

### Constructions et prises en gestion

Dans le cadre de la politique gouvernementale et de la contribution du réseau des Crous au plan 60 000, la construction et la prise en gestion 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.

Nouvelles places construites ou prises en gestion par les Crous :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>4 000</b>	<b>3 800</b>	<b>4 034</b>	<b>2 241</b>	<b>4 038</b>	<b>3 136</b>	<b>3 992</b>	<b>2 251</b>	<b>2883</b>

#### Crous de Bordeaux- Aquitaine

##### Résidence Joséphine Baker – Campus de Pessac

La résidence Joséphine Baker est une construction neuve de 400 studios sur un terrain de l'État, en lieu et place de l'ancien village universitaire n°4, démolé. Chacun des logements, d'une superficie de 15 m<sup>2</sup>, a été réalisé en construction modulaire bois (concept Ossabois). L'ensemble des 400 chambres a été réalisé sur le site de l'entreprise. L'équipe de pose a suivi les livraisons à raison de six modules en moyenne par jour. Ainsi, un bâtiment de 100 chambres a pu être livré en un mois, une fois le gros œuvre terminé.

Le premier bâtiment de la résidence a été livré en août 2019 (100 logements) et les trois autres à la fin octobre 2019 (300 logements). L'aménagement des logements prend en compte l'ensemble des temps d'une journée d'un étudiant : travail, repos et détente (avec un fauteuil relax). La façade est

pratiquement entièrement vitrée rendant les logements extrêmement lumineux. La résidence possède un contrôle d'accès par carte étudiante et interphonie, un garage à vélo sécurisé, deux laveries, une salle polyvalente et six salles communes équipées de tableaux blancs interactifs.

Les étudiants peuvent y découvrir la vie de Joséphine Baker (chanteuse, danseuse, actrice, meneuse de revue et aussi résistante française) lors d'une déambulation. Chaque porte de logement est illustrée par une case de la bande dessinée *Joséphine Baker* de Catel et Bocquet (éditions Casterman), que le Crous a été autorisée à utiliser.

## Crous de Créteil

### l'ENSAVT, nouvelle résidence à Champs-sur-Marne

La résidence est située sur le campus de Marne-la-Vallée et à proximité de la Cité Descartes. Elle jouxte l'école d'architecture dont l'architecte est issu. Elle est destinée à accueillir les étudiants de l'ENSAVT (Ecole Nationale de l'Architecture de la Ville et des Territoires) et de l'Université Gustave Eiffel (UGE). La résidence est résolument tournée vers le développement durable. Elle est labellisée Bâtiment Basse Consommation (BBC) sur tout le cycle de vie du bâtiment et Effinergie plus (Amélioration de la performance énergétique et de la qualité environnementale). Chaque logement est doté par ailleurs d'un contrôle des températures.

Elle possède de nombreux atouts : rez-de-chaussée offrant tous les services nécessaires à la vie étudiante, une cafétéria, une salle de sport, une salle collective de travail, une laverie, une épicerie solidaire, deux parkings à vélo et un parcours sport/santé. La construction est faite d'éléments en béton et bois afin de mieux s'insérer dans la cité Descartes.

## Crous de La Réunion : Lémuria et Anne Mousse

Les résidences Lémuria et Anne Mousse, inaugurées en août 2019 en présence de Dominique Marchand, Présidente du Crous, sont situées sur les deux sites universitaires du sud de l'île de La Réunion, à Saint-Pierre et au Tampon.

300 nouveaux logements s'offrent ainsi aux étudiants du Campus, répondant à un besoin croissant sur un bassin universitaire en pleine expansion.

Orientés vers l'axe nord-sud, la majorité des studios offrent aux résidents une vue sur l'océan ou la montagne et leur permettent de profiter des brises nocturnes. L'ensemble des lieux de vie étant traversants, la ventilation naturelle offre un bon confort thermique avec des balcons protégés des rayonnements solaires par des masques persiennes coulissants.

Ces bâtiments comprennent chacune une salle polyvalente, une laverie et des espaces de convivialité au cœur d'un campus vert. Des zones végétalisées, disposées en pied de façades, diminuent la réverbération du soleil, de la chaleur et le jardin intérieur créé un appel d'air frais.

La conception de ces résidences tient compte de l'implantation bioclimatique, des protections solaires optimisées, d'un fonctionnement en ventilation naturelle traversant, du confort visuel et des conditions de vie des étudiants.

Le référentiel NF Habitat Haute Qualité Environnementale (HQE) constitue le cœur de la réflexion sur la démarche de qualité environnementale de ces opérations. Il favorise les niveaux de performances thermiques des bâtiments. La protection solaire de l'enveloppe des bâtiments, et notamment des façades, constitue une donnée clé. Les logements situés en pignon bénéficient de doublage intérieur réduisant la chaleur en soleil levant et couchant.

## Réhabilitations

Le réseau poursuit son programme de réhabilitations des logements existants, en améliorant le confort des chambres et studios et la performance énergétique des bâtiments. L'objectif est d'achever le cycle de réhabilitation en cours d'ici 2023/2024.

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
5 900	5 204	4 096	4 071	2 406	3 050	4 417	2 448	2456

### Crous de Bourgogne Franche -Comté : résidence Nevers à Dijon

Dans le cadre du schéma directeur de l'hébergement, le Crous de Bourgogne Franche-Comté poursuit son programme de réhabilitations des résidences.

Sur le site de Dijon, le pavillon Nevers a bénéficié de travaux de rénovation afin de transformer les 148 chambres traditionnelles de 9m<sup>2</sup> en 140 chambres avec confort individuel et 7 chambres pour personnes à mobilité réduite (PMR).

Les chambres ont été complètement remises à neuf et équipées de cabines sanitaires tri-fonctions (douche-wc-lavabo). Les espaces de vie commune ont été réaménagés pour offrir aux résidents des cuisines fonctionnelles et conviviales. La réhabilitation intègre en rez-de-chaussée la création d'un local pour une laverie en libre-service, ainsi qu'une salle de musculation.

Une attention particulière a été accordée aux recherches de performance énergétique et d'économies d'énergie (atteinte niveau Bâtiment Basse Consommation (BBC) rénovation) : isolation de la toiture, système de ventilation, revêtements muraux et revêtement de sols...

L'objectif de cette réhabilitation a été d'obtenir un niveau de performance énergétique. Cette préoccupation de performance énergétique est partagée par les financeurs Etat et région dans le cadre du contrat de plan Etat-Région 2015-2020, particulièrement stricts sur ce point.

### Crous de Nice-Toulon

#### La résidence universitaire Jean Médecin

L'une des plus grandes et plus anciennes résidences universitaires du Crous Nice-Toulon, la résidence Jean Médecin, a vu quatre de ses six bâtiments rénovés en profondeur. Cet ensemble architectural, emblématique de la vie étudiante niçoise des années 1960, dispose depuis 2019 d'une offre de logements variée, confortable et conforme aux normes d'urbanisme, d'accessibilité, de sécurité et de respect de l'environnement attendues au XXI<sup>ème</sup> siècle. Un soin tout particulier a été apporté, lors de cette réhabilitation, à l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments afin qu'ils entrent dans la catégorie des bâtiments basse consommation (BBC). Située dans le quartier Carras à Nice, la résidence est desservie par la nouvelle ligne 2 du Tram Port-CADAM, en plus du réseau urbain de bus. 20 minutes, c'est désormais le temps qu'il faut aux étudiants pour effectuer le trajet en transport en commun de la résidence Jean Médecin à l'avenue Jean Médecin en centre-ville, décidément figure incontournable de la ville de Nice. La résidence dispose d'une capacité d'accueil de 890 logements au total, dont 489 chambres rénovées et 35 studios d'une superficie de 19 à 29 m<sup>2</sup>. La variété des typologies de logement et donc du montant des loyers (de 218 euros à 452,55 euros par mois) permet de répondre aux besoins des étudiants de l'IUT, de l'EDHEC et des lycées des Eucalyptus et Paul Augier, à proximité desquels la résidence est implantée.



## Crous d'Orléans -Tours

### La réhabilitation des Ormes

La résidence universitaire Les Ormes fait partie d'un ensemble de dix résidences sur le Campus d'Orléans. L'opération de réhabilitation se déroule en deux phases : la première, concernant l'aile A du bâtiment, a débuté à l'automne 2019 par des travaux de gros œuvre puis s'est poursuivie par la rénovation du clos et couvert. La seconde phase, pour l'aile B, débutera, quant à elle, à la fin de l'année 2020.

La capacité d'accueil a été portée à 252 chambres tri-fonction (contre 246 simples de 9m<sup>2</sup> auparavant). Toutes les chambres sont donc désormais équipées de douches et de sanitaires intégrés. La cuisine est collective, avec deux cuisines par étage. Enfin, deux logements pour Personne à Mobilité Réduite ont également été créés au rez-de-chaussée de l'aile A.

Une transformation thermique a été réalisée permettant l'amélioration des performances énergétiques (isolation par l'extérieur, remplacement des huisseries extérieures ainsi que la réfection de la toiture terrasse désormais végétalisée).

Une salle commune de 200 m<sup>2</sup> a été construite au rez-de-chaussée. On y trouve plusieurs espaces : pour la projection, le travail en commun ou encore la détente. Une cuisine agrément le tout. Cet aménagement a été validé en concertation avec les étudiants. Enfin, une grande terrasse en extérieur permet de prendre l'air.

La laverie a son coin détente : fauteuils et étagères invitent à la lecture. Enfin, le vélo n'est pas oublié : un garage flambant neuf attend les deux roues.

## Accessibilité

En 2019, le réseau des Crous a bénéficié de 2 366 040 M€ pour poursuivre les travaux de mise en accessibilité.

Au total, de 2008 à 2019, 48,3M€ de dotations spécifiques ont été attribuées par le MESRI pour financer ces travaux. Ils concernent prioritairement les établissements recevant du public (ERP) (restaurants universitaires et structures d'accueil en particulier), dont la totalité seront accessibles, d'ici 2020/2021.

Même si les objectifs fixés par la réglementation sont atteints (ou en passe de l'être pour un petit nombre de structures), les Crous poursuivent leur effort afin d'améliorer leur niveau d'accessibilité sur l'ensemble de leur parc immobilier, en programmant et en réalisant des travaux d'adaptation aux abords et dans les résidences universitaires.

## LA RESTAURATION

### Résultats de l'enquête de satisfaction

L'enquête annuelle de satisfaction réalisée au début du printemps 2019 a permis de collecter l'avis de plus de 102 000 répondants (record de participation battu !).

Les critères de choix du restaurant universitaire demeurent le prix (64 %, en baisse de 4,2 %), la possibilité d'y trouver des repas sains et équilibrés (59 % en hausse de 6 %), l'hygiène et la propreté (51 % en hausse de 9 %) ainsi que la proximité du lieu d'études (33 % en baisse de 9 %).

Les convives sont fidèles puisque 29 % des étudiants disent fréquenter le restaurant universitaire tous les jours, soit 2 points de plus qu'en 2018 et 50 % plusieurs fois par semaine. Les contraintes d'emploi du temps sont déterminantes, notamment la pause méridienne, car 39 % des étudiants ont moins de 45 minutes, temps de trajet compris, pour déjeuner, 6 % ont même moins de 30 minutes.

Concernant le budget consacré au repas, 46,7 % des répondants indiquent avoir un budget inférieur à 4€ (stable) et 42,1 % entre 4 et 6€.

L'image de la restauration universitaire continue à progresser. Pour 74 % des répondants, elle est bon marché, conviviale (31 %) et dynamique (19 %). Les appréciations des étudiants sont très positives en ce qui concerne les horaires d'ouverture (89 % de satisfaits et très satisfaits), l'accueil (90 %) et les prix (87 %).

Les taux d'insatisfaction sont globalement en baisse. Les principales critiques exprimées concernent le temps d'attente (33 % le jugent trop important, en baisse de quatre points), le choix (32 % le trouvent trop limité), la qualité (30 % considèrent qu'il faut l'améliorer), l'affichage et la signalétique (non satisfaisants pour 27 % des répondants).

Le restaurant universitaire est un lieu de partage et d'échanges : 89 % des convives viennent en groupe pour le déjeuner (donnée stable).

A noter une augmentation de deux points des attentes en matière de repas "végétariens".

La restauration universitaire : quelle concurrence ?

De très loin, il s'agit du domicile pour 51 % des étudiants, suivi de l'apport de son propre repas (41 %, soit +7 points par rapport à l'an dernier). Viennent ensuite la restauration rapide (snack, boulangeries...) pour 30 %, les fast-foods pour 17 %.

Au total, 84 % des convives recommandent nos structures de restauration, en légère baisse d'un point. Ils attribuent une note moyenne de 6,8 sur 10 (quasi stable depuis 2017).

### Résultats de gestion

L'activité de restauration génère 28,9 % du chiffre d'affaires des Crous et génère structurellement un besoin de financement. Le taux de couverture des dépenses par les ressources propres en 2019 s'établit à 58,2 % contre 56,5% en 2018.

Cette évolution est la résultante d'une progression des recettes de la restauration (219,2 M€, +7,6 %), entraînée par les bons résultats de la restauration étudiante (+7,7%), de la restauration administrative (+0,3 %) et de la restauration exceptionnelle (+11,6 %). Les dépenses générées par cette activité augmentent de manière moins importante (+3,1 %).

Évolution des grands postes de charges :

- La masse salariale (y compris pensions civiles et dépenses d'intérim et associations intermédiaires) augmente de 0,4 % par rapport à 2018 pour atteindre 201,5 M€.
- Les dépenses de denrées et boissons représentent désormais de 102,1 M€, en hausse de 10,2%. L'augmentation de la fréquentation est à l'origine d'une partie de cette augmentation. D'autres facteurs entrent cependant en jeu dont l'augmentation des prix de certaines denrées.
- Les dépenses de viabilisation sont en augmentation (+3,6 % par rapport à 2018), notamment du fait de la hausse du coût des fluides.

## États Généraux de l'Alimentation (EGALIM)

Suite à la promulgation de la loi dite loi "EGALIM" et à la parution des premiers décrets d'application, le réseau poursuit ses efforts dans l'atteinte des objectifs ambitieux qu'il s'est fixés en matière de développement durable :

- Suppression du plastique des contenants à usage unique : vaisselle en pulpe de canne, gobelets en PLA biodégradable, carton recyclable ;
- Produits d'entretien « éco labellisés » ;
- Réduction et valorisation des déchets (méthanisation, compostage...);
- Diversification des sources d'approvisionnement en poisson (plus de 35 espèces) dont 65% éco certifié ;
- Nouveau marché de café bio et équitable (120 tonnes par an).

## Éditions limitées

Fruit d'une étroite collaboration entre le service marketing du CNOUS et les chefs des CROUS, ces recettes du mois (sandwiches, salades...) connaissent un succès grandissant avec plus de 100 000 articles vendus.

Ainsi, un produit par mois est proposé, accompagné de la fiche recette, d'un tutoriel pour la réaliser et d'une vidéo à projeter sur les écrans dynamiques dont sont équipées bon nombre de nos structures.

## Plan de maitrise sanitaire (PMS)

Dans le cadre de la démarche HACCP (analyse des risques et maitrise des points critiques) et de nos obligations d'assurer un haut niveau de sécurité alimentaire, le réseau a sélectionné l'outil TraqFood pour accompagner la dématérialisation du plan de maîtrise sanitaire.

L'outil simplifie la mise en œuvre des contrôles, leur historisation et en assure la conformité réglementaire.

En phase pilote de janvier à juin, 4 Crous (Poitiers, Rennes, Toulouse et Strasbourg) ont travaillé avec l'éditeur pour finaliser le paramétrage adapté aux besoins du réseau. A partir de juillet et accompagné d'actions de sensibilisation et de formation, l'outil a été mis à la disposition de tous les Crous dans le cadre d'un plan de déploiement à définir régionalement.

L'outil fonctionne principalement sur tablette et l'arrivée de ce type d'équipement dans nos structures de restauration permet d'entrevoir, à court et moyen terme, d'autres usages pour prendre en compte l'impératif de mobilité de nos agents au sein de leur structure.

## Réhabilitations

### Crous de Créteil- restaurant La Pointe Jaune

Situé au cœur du campus centre de l'Université Paris-Est Créteil (plus de 35 000 étudiants), le restaurant de la Pointe jaune a été repensé afin d'améliorer de l'accueil des étudiants et des personnels. Il a été conçu comme un véritable lieu de vie (repas, espaces de travail et d'animations) accessible tout au long de la journée. Il offre des prestations diversifiées répondant aux nouvelles attentes des convives et des animations proposées par le service vie de campus du Crous.

Ce projet fait suite à une transformation complète d'un restaurant existant. Les travaux (8 M€) ont été financés dans le cadre du Contrat de Plan État-Région (CPER) et avec le soutien du Crous et des fonds propres du Crous de Créteil. L'Atelier Brunel Architecte a été chargé de la maîtrise d'œuvre de cette opération.

Cinq lieux sont proposés à la communauté universitaire. A l'étage, un Resto U' de 500 places assises disponibles tous les jours de 8h30 à 18h afin que les étudiants puissent y venir travailler en dehors de la pause déjeuner. La grande salle du Resto'U, lumineuse et conviviale, dispose également d'un Coffee Corner aux boissons gourmandes et d'espaces de détente (canapés, baby-foot et billard). Une scène entièrement équipée et baptisée « La Petite Scène » fait la part belle à la création artistique en accueillant, des concerts, du stand up et de la danse. Pour déjeuner autrement, une brasserie à l'ambiance cosy propose un service à table ; les plus pressés fréquentent le Crous & Go', un espace de vente en libre-service ouvert jusqu'à 19h. Enfin, les personnels des établissements se retrouvent dans la salle conviviale de « La Fourchette », restaurant administratif pouvant accueillir jusqu'à 300 personnes par jour.

### Crous de Lille

#### La cafétéria 3,14

La réouverture après réhabilitation de la bibliothèque universitaire l'Illiad sur le Campus de la cité scientifique s'est accompagnée de l'aménagement d'une cafétéria gérée par le Crous, le 3,14.

Véritable lieu de vie, l'Illiad est doté d'un espace évènementiel, d'un service baptisé Xpérum, d'une bibliothèque augmentée et d'une cafétéria. Les étudiants peuvent ainsi bénéficier d'une offre de restauration à tarif social et de proximité.

Le Crous de Lille a également participé à l'équipement du nouvel espace et en assure aujourd'hui la gestion.

Ouverte du lundi au samedi (avec une amplitude horaire plus importante en période d'examen), elle propose un large éventail de produits (salades, sandwichs froids et chauds, viennoiseries). Des formules adaptées, sur le pouce, y sont proposées tout au long de la journée.

## Nouvelles réalisations

### Crous de Bourgogne Franche comté

#### Cafétéria Portes du Jura

La création d'une cafétéria sur le campus des Portes du Jura à Montbéliard a pour but de diversifier l'offre de restauration, de proposer une solution aux étudiants qui ont un temps restreint pour déjeuner, de développer les capacités d'accueil du restaurant, de permettre aux étudiants de se retrouver dans un lieu convivial et agréable et de réguler les files d'attente. Profitant de grandes hauteurs sous plafond au sein du bâtiment abritant le restaurant universitaire, le choix architectural a

été de construire un deuxième niveau sur mezzanine portant la capacité d'accueil de l'extension à 166 places assises, triplant ainsi la capacité initiale du restaurant universitaire.

L'extension finale permet de proposer un service à l'étudiant, prenant en compte le temps restreint accordé au déjeuner, et d'augmenter les capacités d'accueil suite à l'implantation sur le site universitaire de l'Institut de Formation aux Soins Infirmiers.

[Crous de Paris](#)

[Campus Necker de l'université de médecine](#)

Le Crous de Paris a inauguré une structure de restauration sur le nouveau Campus Necker, bâtiment entièrement réhabilité qui a rouvert ses portes à la rentrée 2019 pour la faculté de médecine d'Université de Paris.

Cet espace a été intégré dès l'origine du projet architectural pour se fondre dans la vie du Campus. Il offre 118 places assises pour les étudiants, disposées autour d'un point de vente à emporter ouvert tout au long de la journée de 7h30 à 17h30 : un mode de restauration moderne et souple, adapté aux conditions de vie, d'études et de travail de la communauté universitaire. On y trouve des plats faits maison par le Crous, des sandwiches, salades, desserts, pâtisseries et boisson fraîches et chaudes, sur place ou à emporter. S'ajoute à ce point de vente un restaurant traditionnel pour les personnels avec 44 places assises pour déjeuner. Ces espaces et les prestations servies ont très vite séduit toute la communauté du site Necker.

## LA VIE DE CAMPUS

### L'usage de la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC)

L'année 2019 est celle de la clôture de la première campagne de CVEC : elle s'est déroulée sans encombre (cf. supra, « faits marquants »).

En termes d'usage, la CVEC est « destinée à favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants et à conforter les actions de prévention et d'éducation à la santé ».

Opérateurs universels de la vie étudiante, comme l'a rappelé à plusieurs reprises la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, les Crous bénéficient d'une fraction du montant net collecté.

La présidente du Cnous a réparti les 19 765 853,70 € dévolus aux 26 Crous bénéficiaires, en s'appuyant sur le nombre d'étudiants s'étant acquittés de la CVEC dans le ressort du Crous et du nombre d'établissements ayant leur siège social dans le territoire. Les montants par Crous varient de 45 533,52 € à 2 817 336,93 €.

Ces sommes servent aux Crous à :

- Mener des projets en propre ;
- Soutenir des projets, qu'ils soient portés par des établissements, bénéficiaires ou non, des associations étudiantes ou d'autres partenaires (associations du territoire, etc.) ;
- Contribuer à des projets portés par des partenaires (par exemple : campagne de prévention santé porté par un SUMPPS).

L'enquête exhaustive sur l'usage de la CVEC par les Crous, prévue au second trimestre 2020, a été retardée du fait de la crise sanitaire liée au Covid-19.

Quelques initiatives de Crous, financées au moins partiellement par la CVEC, peuvent néanmoins d'ores et déjà être mentionnées :

- Le festival de rentrée Festitude, coorganisé par le Crous d'Amiens-Picardie et l'Université Picardie Jules Verne, a proposé un grand nombre d'activités à Amiens et Beauvais :

*silent party, murder party, concerts, soirée jeux vidéo et jeux de plateaux, cinéma, rencontres, etc.*



- Le Crous de Grenoble-Alpes a soutenu la création d'une épicerie solidaire Agoraé, portée par la fédération grenobloise d'associations étudiantes ;
- Le Crous Lorraine a mis en place des ateliers de réparation et des opérations de collecte de vélos avec les associations « Dynamo » et « Prenons le guidon », à Nancy et Metz, et soutenu des associations étudiantes dans l'organisation de projections de films en plein air sur le Campus d'ARTEM ;
- Le Crous de Toulouse-Occitanie a multiplié les cadres et canaux d'échange avec des professionnels de l'accompagnement psychologique, notamment en démultipliant les permanences de l'association Prism (Pour la Recherche et l'Information Sociale et Médicale) ;
- Le Crous de Reims propose des ateliers de cuisine, des « midis jeux de société » ou encore des ateliers d'expression corporelle ou d'affirmation de soi.

## Des événementiels pour l'accueil des étudiants et animer les campus

Crous d'Amiens Picardie : Journées d'accueil des étudiants

JAE, trois lettres synonymes de fête et de citoyenneté !

Les nouveaux étudiants ont été accueillis à Amiens, Saint-Quentin et Cuffies-Soissons lors d'une journée spéciale. Au programme : chantiers citoyens, village étudiant, animations sportives, Kolor Fun Run et concert gratuit de clôture.

Le Crous Amiens-Picardie est un partenaire actif au côté de l'Université de Picardie Jules Verne, les agglomérations concernées et la région Hauts-de-France avec notamment l'organisation du concert de clôture à Amiens (5000 personnes en 2018) et de l'offre de restauration dans les trois villes.

## Crous de Grenoble-Alpes : une fresque de Shepard Fairey pour un festival sur une résidence

Réalisée dans le cadre de Grenoble Street Art Fest 2019, une fresque monumentale de Shepard Fairey a été inaugurée le 14 juin par le Crous Grenoble-Alpes, le rectorat de Grenoble et Spacejunk Grenoble au lieu de vie étudiant « Le Home » qui rassemble plus de 700 étudiants. L'œuvre de l'artiste américain mondialement reconnu est venu habiller cette résidence universitaire sur la façade de son restaurant en plein cœur de ville. La fresque, Rose Girl, se déploie sur une façade de 30 mètres de haut. Elle a été réalisée à ciel ouvert, en 4 jours, par l'artiste et son équipe, permettant aux résidents du site universitaire de suivre son processus créatif. L'œuvre de Shepard Fairey fait également écho aux créations des peintres Lonac et Sonny, respectivement déployées en 2017 et 2018, sur les façades des résidences universitaires du campus de Saint-Martin-d'Hères.

## Crous de Lyon : Le Free'stival ou comment faire connaître le Crous d'une façon festive

Le Crous de Lyon a organisé la première édition du Free'stival en octobre 2019 au siège du Crous à Lyon 7ème. Comment faire connaître tous les services du Crous et sa raison d'être à tous les étudiants, et surtout les nouveaux arrivants, de manière ludique et originale ? Le Free'stival entendait bien répondre à cette question en proposant une journée d'ateliers, de découvertes et de partage autour de l'accès à l'autonomie, avec des espaces animés par les personnels du Crous et des partenaires culturels et associatifs : gestion du budget, sensibilisation et accompagnement à une alimentation équilibrée, accès à la culture, actions pour le bien-être étudiant, création de lien social. En fil rouge, la thématique du développement durable a donné une touche particulière à cet événement à l'image de l'engagement du Crous : installations en matériel de récupération, vélo-smoothie, repas partagé avec des produits locaux et de saison, Eco cup, ateliers *Do It Yourself*...

## Soutien aux initiatives étudiantes

Nés d'initiatives étudiantes, les Crous ont confiance en l'inventivité et le dynamisme des étudiants eux-mêmes, et soutiennent de longue date leurs initiatives, notamment par de l'accompagnement, de la formation et du soutien, matériel ou financier.

### Culture-ActionS

Chaque année, plus de 1 000 projets étudiants se voient allouer une subvention dans le cadre du dispositif Culture-ActionS, dans quatre grandes catégories :

- Culture
- Actions – engagement
- Jeune talent
- Culture scientifique et technique.

Afin de faciliter les recherches de financement et l'élaboration des projets étudiants, les Crous continuent d'innover :

- 40 % des Crous ont mis en place des dossiers communs de financement avec l'université ou d'autres partenaires soutenant l'initiative étudiante (région, mairie ...).
- De la mise à disposition de locaux à des associations étudiantes aux « faclabs », les Crous contribuent, avec leurs partenaires que sont les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités, au développement sur les campus de tiers-lieux, utiles au développement des initiatives étudiantes en tous genres.



## Soutien au développement d'associations étudiantes nationales

Le Crous soutient plusieurs associations étudiantes nationales, pour des projets spécifiques et pour leur développement en appui à l'émergence de projets associatifs étudiants locaux. C'est par exemple le cas :

- du Refedd, réseau français des étudiants pour le développement durable ;
- d'Animafac ;
- d'Erasmus student network ;
- de Radio Campus France.

## Culture

Les Crous mènent une politique active en matière culturelle, à travers quatre axes principaux : le soutien aux initiatives étudiantes, le soutien à la création, le développement d'une programmation culturelle tournée vers la jeune création et l'accès à l'offre culturelle pour le plus grand nombre.

### Les Crous, acteurs culturels dans l'enseignement supérieur

Avec les établissements d'enseignement supérieur, les Crous ont accru leur mobilisation et leurs coopérations à l'occasion des **Journées des Arts et de la Culture dans l'Enseignement supérieur 2019** (Jaces).

Les Crous approfondissent, en lien avec les établissements d'enseignement supérieur et un panel toujours plus large d'acteurs culturels, leurs actions culturelles, qui sont nombreuses et plurielles.

### Les concours de création étudiante

Depuis plus de 25 ans, les Crous organisent des concours nationaux de création étudiante :

- Quatre sont soumis à un thème annuel : bande-dessinée, film court, nouvelle, photo.

Après « Sauvage » en 2018-2019, c'est sur le thème « Alchimie » que les étudiantes et étudiants ont été invités à plancher en 2019-2020.

- Trois n'ont pas de thème imposé : danse, musique, théâtre.

Ces concours permettent d'identifier et de soutenir de jeunes talents, et d'offrir aux productions étudiantes une visibilité à grande échelle. Car au-delà des prix obtenus, les partenariats avec les acteurs culturels mobilisés facilitent la médiatisation et la reconnaissance des lauréats, sous la forme notamment d'une participation aux grands festivals.

Un certain nombre d'inflexions dans les modalités de candidature et de pilotage des concours ont été apportées ces dernières années, dans le sens d'une meilleure adaptation des démarches de candidatures aux rythmes et réalités des étudiants.

Les Crous ont, dématérialisé les candidatures aux concours de création étudiante depuis la rentrée 2018. Ceci a porté ses fruits puisque le nombre de candidatures a encore cru en 2019-2020, après avoir été multiplié par deux en 2018-2019. Cette dématérialisation des candidatures répond aux vœux des étudiants, des services culturels des Crous et aussi des jurés professionnels qui acceptent, chaque année et sur l'ensemble du territoire, de participer aux jurys régionaux et nationaux.

De nombreux partenaires, parmi lesquels des établissements d'enseignement supérieur et le ministère de la Culture participent à la dynamisation de ces concours.

## Sports et Loisirs

Les Crous accompagnent la prise d'autonomie des étudiants. Parce que les loisirs et activités sportives y contribuent, les Crous ont développé des partenariats avec de nombreux acteurs pour favoriser l'accès des étudiants aux loisirs et aux activités sportives.

En partenariat avec l'UCPA, avec le soutien de l'agence nationale des chèques-vacances (ANCV) et du ministère chargé de la Jeunesse et des Sports, les Crous ont permis à plus de 1 200 étudiants, boursiers à plus de 90 %, de participer à un séjour sportif collectif de qualité en 2019.

Quatre sessions ont été proposées en 2019 : en l'hiver, au printemps, en l'été, au moment de Noël... à la mer ou à la montagne, selon leur saisonnalité.

## Service civique

Les Crous sont titulaires depuis 2015 d'un agrément collectif pour l'accueil de volontaires en service civique. Cet agrément couvre aujourd'hui six missions :

- Contribuer à l'animation des campus universitaires
- Créer du lien entre les étudiants et développer l'animation en résidence
- Dynamiser les lieux de restauration universitaire
- Promouvoir les activités culturelles auprès des étudiants
- Agir pour une société plus durable
- Agir pour une société plus inclusive.

Parce qu'ils ont vite compris que ce dispositif contribue utilement à leur mission tout en offrant à des jeunes l'opportunité de vivre une expérience d'engagement en leur sein, les Crous ont investi le service civique avec volontarisme. Ils ont accueilli **plus de 500 volontaires en service civique en 2019**



### Accueil des étudiants internationaux

Depuis le lancement par le gouvernement, fin 2018, de la stratégie *Bienvenue en France*, le réseau des Crous est très mobilisé.

Les Crous contribuent fortement à l'accueil des internationaux en accompagnant les stratégies des établissements d'enseignement supérieur. Toutefois leur mission sociale et les métiers qui leur sont propres apportent une dimension complémentaire essentielle : une attention à l'accueil personnalisé et à la prise en compte des difficultés sociales, économiques et psychologiques des étudiants, une présence au plus près des jeunes sur les lieux de vie étudiante et un travail en concertation avec les étudiants eux-mêmes et qui mise sur l'accueil par les pairs.

Sollicité par le MESRI dans le cadre de *Bienvenue en France*, le Cnous a lancé une série d'initiatives en 2019 : recensement des bonnes pratiques des Crous à mutualiser, dossiers de presse sur les actions concernant l'accueil des étudiants, définition de la stratégie du réseau et de son articulation avec la politique des établissements d'enseignement supérieur, travail sur l'internationalisation et la traduction en anglais des portails [www.etudiant.gouv.fr](http://www.etudiant.gouv.fr) et [www.messervices.etudiant.gouv.fr](http://www.messervices.etudiant.gouv.fr), création d'un site international en anglais des Crous, traduction des documents de gestion locative en anglais, renforcement de la politique de conventionnement avec les universités pour le logement des internationaux, pour ne pas mentionner le lancement de chantiers de plus long terme autour des résidences internationales, du renforcement des services de l'accueil international dans les Crous ou de la formation des personnels à l'accueil interculturel.

Le Cnous a été associé à la sélection des projets du *fonds d'amorçage* du MESRI qui a octroyé aux établissements 5 M d'euros pour la création des bureaux d'accueil international et 5 M d'euros sur appel à projets d'amélioration de l'accueil sur trois axes : le parrainage par les pairs, les cours de français langue étrangère, la formation des personnels en langues étrangères.

#### Le logement

Les Crous apportent un soutien significatif à la politique internationale des établissements d'enseignement supérieurs : 30 % de leurs logements sont attribués aux étudiants internationaux, voire 40 % pour certains Crous.

Cela représente près de 50 000 étudiants internationaux logés dans les résidences universitaires du réseau, et une part significative de la population étudiante étrangère.

#### L'accueil international dans les Crous

Les Crous ont généralement recours à des emplois étudiants et aux volontaires en service civique. Certains Crous assurent y compris un accueil en gare ou à l'aéroport de leurs étudiants "primo-arrivants ou internationaux, par des « étudiants relais », comme à Poitiers, ou à Nice, puis par des « étudiants référents ou tuteurs » toute l'année.

Beaucoup de Crous organisent des journées d'accueil à l'arrivée de l'étudiant, ou dans les jours qui suivent, comme dans les Crous de Lyon, de Normandie, d'Amiens-Picardie, de Bordeaux-Aquitaine.

Très souvent les Crous organisent également des journées découvertes de la ville et des résidences.

Certains proposent, en septembre, des soirées d'accueil, voire des semaines d'accueil, comme à Reims : « troc party », animations culturelles, informations sur les démarches administratives... Ou à Bordeaux Campulsations avec la mairie de Bordeaux

Plusieurs livrets d'accueil bilingue (anglais), voire multilingues sont réactualisés (Amiens-Picardie, Créteil, Montpellier-Occitanie, Nantes-Pays de la Loire, Bordeaux-Aquitaine, Strasbourg, Clermont-Auvergne avec une version en mandarin, entre autres).

L'aide est aussi pédagogique : par la mise à disposition d'espaces de co-working et de tutorat, de cours de français pour les primo-arrivants. Ces dispositifs sont toujours en partenariat avec les universités, les Crous mettent en œuvre ou accueillent.

Le premier accueil est prolongé tout au long de l'année par des dispositifs d'accompagnement.

### Les étudiants et enseignants-chercheurs réfugiés

Les étudiants migrants ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire peuvent obtenir une bourse sur critères sociaux. Plus de 3 000 étudiants réfugiés ont reçu une bourse en 2019. Un référent « réfugiés » a été désigné par chaque Crous.

Au cours de l'année 2018-2019, les services sociaux des Crous ont accordé plus de 3 000 entretiens à un millier d'étudiants réfugiés et ont octroyé 931 aides ponctuelles et 91 aides annuelles.

Au titre de 2019, l'aide ponctuelle versée est passée en moyenne par étudiant bénéficiaire à 610 € contre 543 € en 2018.

Le Crous est par ailleurs membre du programme PAUSE - Programme national d'aide à l'accueil en urgence des scientifiques en exil - et participe à ce titre à l'accueil et au logement de chercheurs réfugiés au sein des résidences internationales pour enseignants-chercheurs notamment, que gère le réseau.

## La coopération

### La coopération franco-allemande

En février 2019, une délégation d'une dizaine de Crous a été reçue pour une visite d'études par les *Studentenwerke*<sup>3</sup> de Wuppertal et de Karlsruhe pour travailler sur l'innovation en matière de logement étudiant. Ce type de visites réservées aux coordinateurs métiers des centres régionaux ont vocation à se multiplier.

En 2019, cinq Crous (Amiens-Picardie, Bordeaux-Aquitaine, Paris, Rennes-Bretagne et Toulouse-Occitanie) ont mené sept projets d'échanges avec leurs partenaires allemands des *Studentenwerke*, subventionnés par l'Office franco-allemand pour la jeunesse à hauteur de 14 000 €. Ces projets ont porté sur la gestion des logements et des résidences par les responsables dans les Crous, la question du développement durable comparé et des expositions étudiantes collectives associant aussi parfois un pays tiers comme la Pologne ou la Lettonie. Echanges de pratiques entre professionnels et échanges d'étudiants vont ainsi de pair.

Le Crous est associé au pilotage du dispositif de volontariat franco-allemand, financé par les agences du service civique respectives de France et d'Allemagne. Sur les supports de missions financés dans l'enseignement supérieur sur appel à projets, six ont été remportés par des Crous (Bourgogne-Franche Comté, Normandie, Orléans-Tours, Paris et Rennes-Bretagne).

### Le concours photo franco-allemand

Depuis 2015 a été lancé un concours de photographie franco-allemand organisé avec l'appui de l'OFAJ. Le concours 2018-2019, sur le thème « Engagement », a donné lieu à une cérémonie de remise des prix lors du colloque franco-allemand. Les expositions des meilleures photos issues de ces concours circulent dans le réseau des Crous et dans le réseau allemand.

---

<sup>3</sup> Nom donné à l'équivalent des Crous en Allemagne

## 40ème colloque franco-allemand des directeurs de Crous et de *Studentenwerk*

Le 40ème colloque franco-allemand des directeurs de Crous et de Studentenwerk s'est déroulé du 25 au 29 août au Palais universitaire et au Parlement européen de Strasbourg.

Sur le thème de « la vie étudiante et l'Europe », près de 150 représentants français, allemands, européens, et quelques non-européens, ont comparé les services de la vie étudiante de leur pays respectifs, discuté de l'attractivité internationale, de citoyenneté européenne des étudiants, de l'engagement étudiant, du développement durable, de l'europeanisation des universités avec une table ronde au Parlement européen qui a permis de croiser les sujets de la carte étudiante européenne, des alliances européennes d'universités voulues par le Président de la république française et financés par le programme Erasmus+, de l'action des collectivités...

### La coopération européenne à travers le projet de carte étudiante européenne

Le projet de carte étudiante européenne est au cœur de l'initiative carte étudiante européenne de la Commission européenne, à laquelle il a donné son nom et qui regroupe une diversité de projets de services numériques aux étudiants et aux établissements.

La structuration institutionnelle forte en France avec le soutien de la Conférence des Présidents d'Université et du ministère favorise un déploiement plus rapide avec le Comité de pilotage de la carte étudiante européenne, qui se réunit une à deux fois par an pour dresser un état des lieux du déploiement de la carte étudiante et tracer les perspectives.

La Commission européenne a organisé en 2019 quatre séminaires "Taking forward the European student card", et a lancé le réseau des « digital officers » qui dans chacun des états-membres, relaient le déploiement de la carte étudiante et de la numérisation d'Erasmus+.

Surtout la commission européenne assure la soutenabilité des initiatives avec les programmes de financement qui ouvrent tous les ans des appels d'offre. Le programme Connecting Europe Facility a pris le relais de Erasmus+.

Les projets de la carte étudiante européenne et le projet Erasmus without paper sont au centre de la constellation de projets.

Les projets en cours, SEAL et My academic ID travaillent sur l'interopérabilité entre le système e-IDAS de reconnaissance de l'identité citoyenne et l'enseignement supérieur, la fédération d'identité (Edugain). Avec My Academic ID un apport décisif du projet de la carte étudiante européenne devient le dénominateur commun de toutes les initiatives : la mise en place d'un identifiant électronique européen de l'étudiant unique.

### La coopération hors d'Europe

Le CNOUS est membre fondateur de l'Association des œuvres universitaires de la francophonie, AOUF, depuis 2004.

En mai 2019 une délégation importante des œuvres universitaires des pays d'Afrique francophone a participé au salon Campus Home sur le logement étudiant qui se tenait à Montpellier. Cela a été l'occasion d'une assemblée formelle entre ces organismes et le Cnous.

## Finances

### Cnous

Le Cnous ayant pour mission de répartir les moyens alloués par l'Etat aux Crous, ses comptes retracent :

- Pour une part minoritaire, des opérations liées à sa gestion en propre (masse salariale et dépenses de fonctionnement du Cnous) ;
  - Des dépenses et recettes exécutées par le Cnous pour le compte du réseau : Dépenses de rémunération des directeurs généraux de Crous, contribution au compte d'affectation spéciale (CAS) Pensions pour l'ensemble du réseau, dépenses d'investissement informatique mutualisées...
  - Recettes : frais de gestion des bourses des ministères de l'agriculture et de la culture, remises de fin de période consenties à la centrale d'achat...
- Des opérations d'allocation :
  - De ressources utilisées par le réseau pour assurer son fonctionnement et ses investissements : subvention pour charges de service public (SCSP) des Crous - qui fait l'objet d'un traitement budgétaire – Et dotations en fonds propres des Crous, suivies en compte de tiers (non budgétaires)
  - De dotations déléguées par l'Etat au titre de bourses et aides spécifiques aux étudiants, payées par le réseau aux bénéficiaires (suivies en comptes de tiers)

Les recettes budgétaires du Cnous se sont ainsi montées à 315,5 M€ en 2019, dont 306,2 M€ (97 %) de SCSP finançant la masse salariale et le fonctionnement du Cnous et du réseau.

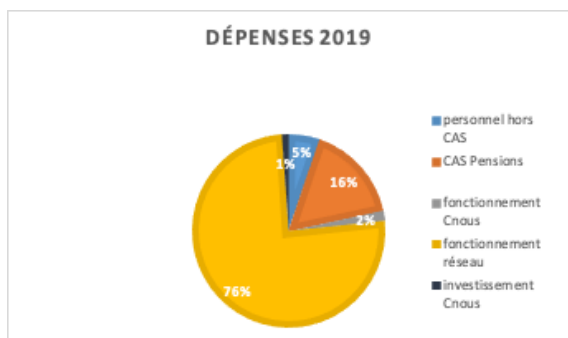
Les dépenses budgétaires se sont établies à 310,2 M€.

Au-delà de ces précisions techniques sur le budget de l'établissement, il convient de préciser que la gestion 2019 a été marquée par la mise en œuvre du dispositif de fonctionnarisation d'une partie des personnels en poste au sein des Crous, ce qui au regard notamment de la gestion centralisée du versement dû par le réseau au Compte d'Affectation Spéciale pensions (CAS pensions), a eu des conséquences sur le budget du Cnous.

Cette modification de la structure des emplois induit une augmentation des dépenses de personnels, à ventiler entre le Cnous et les Crous. En effet, les charges liées aux pensions civiles des fonctionnaires sont portées par le Cnous pour l'ensemble du réseau. La fonctionnarisation se traduit donc par :

- Une diminution de charges pour les Crous, qui ne supportent plus les charges liées aux cotisations sociales des contractuels fonctionnarisés à l'occasion des deux sessions de recrutements réservés et des fonctionnaires recrutés par concours ou mobilité en remplacement de départs – dans la mesure où les Crous ne peuvent plus procéder à des recrutements de contractuels dans le cadre des DAPOOUS ;
- Une augmentation de charges pour le Cnous, qui supporte les dépenses de cotisations liées aux pensions civiles des contractuels fonctionnarisés et des fonctionnaires recrutés par concours ou mobilité en remplacement de départs.

## Répartition des dépenses du Cnous en 2019



L'exercice 2019 du Cnous dégage ainsi un solde budgétaire (+5,27 M€) et un résultat patrimonial (+5,25 M€) positifs, qui sont supérieurs aux prévisions initialement envisagées.

## Réseau des Crous

Les Crous étant des établissements publics autonomes, chacun d'entre eux tient ses comptes de manière séparée. L'agrégation de leurs comptes en fin d'année permet toutefois de disposer d'une vision d'ensemble de la situation financière du réseau.

En 2019, les charges du réseau représentent plus d'1,198 Md€ et ses produits 1,228 Md€, dont 73,1% de ressources propres, dégageant une capacité d'autofinancement de plus de 53M€ et un résultat positif à hauteur de 29,6 M€.