

les **Crous**

**Rapport
de gestion
2016**





SOMMAIRE

L'édito	4
Les faits marquants	7
1. L'accompagnement social et financier	12
2. Le logement étudiant	27
3. La restauration	40
4. La vie de campus	53
5. La vie du réseau	64
6. Mobilité et accueil des étudiants internationaux	81

L'ÉDITO

Emmanuel Giannesini, président du Centre national des œuvres universitaires et scolaires

Les initiatives déployées au cours des dernières années en faveur de la vie étudiante (Plan 40 000, réforme des bourses sur critères sociaux, loi Fioraso du 22 juillet 2013...), puissamment relayées par le Plan national pour la vie étudiante (PNVE) présenté à l'automne 2015, ont affiché des résultats tangibles au cours de l'année 2016.

Ces résultats se lisent dans chacun des grands secteurs d'activité des Crous.

En matière d'aides directes, la réforme des bourses sur critères sociaux lancée à l'été 2013 a été prolongée et « bouclée » pour la campagne 2016-2017, avec l'attribution d'une aide financière aux étudiants de l'ancien échelon 0. Désormais, tous les étudiants boursiers sont effectivement soutenus, et ce au-delà de leurs études pour un grand nombre d'entre eux puisque l'aide à la recherche du premier emploi (ARPE), confiée en gestion aux Crous, a été versée pour la première fois à près de 25 000 nouveaux diplômés.

En quelques années, les Crous ont ainsi instruit et traité près de 300 000 dossiers individuels supplémentaires, tout en améliorant la qualité des services rendus aux étudiants. Fin septembre 2016, ce sont 98,5 % des dossiers de bourse complets et déposés dans les délais réglementaires qui ont fait l'objet d'un premier paiement. L'engagement et le professionnalisme des personnels des Crous doivent être ici salués, car peu de services publics ont connu en si peu d'années une telle progression parallèle de leur charge de travail et de la qualité de leurs prestations.

Autre initiative gouvernementale déployée et mise en œuvre par les Crous, le Plan 40 000 a atteint sa vitesse de croisière avec près de 4 000 logements supplémentaires en moyenne dans le parc des Crous à chacune des rentrées 2015 à 2017. Là aussi, le réseau des œuvres universitaires a su se mobiliser, d'autant que le rythme des réhabilitations n'a pas faibli, avec des réalisations remarquables (Daniel Faucher à Toulouse, La Gallia à Strasbourg, etc.).

Malgré ces bons résultats, les besoins en matière de logement étudiant demeurent importants dans la plupart des grandes agglomérations, et notamment en Île-de-France. C'est la raison pour laquelle les Crous appellent de leur vœu la prolongation du Plan 40 000 au-delà de 2017, en associant à la dimension quantitative une réflexion prospective sur la modernisation des formes et des usages du logement étudiant. À travers l'expérimentation de la colocation choisie dès la rentrée 2017 et la mise en chantier de résidences radicalement innovantes, les Crous entendent se positionner, non seulement comme gestionnaires d'un parc de plus de 170 000 places, mais aussi comme incubateurs des meilleures innovations architecturales, de design et d'usage au service du bien-être des étudiants.

La restauration étudiante est déjà engagée dans ce vaste mouvement de modernisation. Déployé depuis 2013, ce mouvement s'appuie sur de nouvelles structures plus légères et plus diverses ainsi que sur une politique de qualité portée par des marchés nationaux mutualisés. Chaque année, les Crous proposent entre 15 et 30 nouveaux lieux de restauration, corners, libre-service, cafétérias, qui améliorent le maillage des campus avec des amplitudes horaires élargies.

Ces réformes indispensables ont été engagées à temps. Dans un environnement difficile, marqué par une fragmentation du temps universitaire, l'évolution des habitudes alimentaires des jeunes et une pression concurrentielle accrue, elles ont évité une crise globale qui aurait été traumatisante

pour le réseau des œuvres. Pour la première fois depuis longtemps, le chiffre d'affaires de la restauration affiche une progression sur les premiers mois de l'année universitaire 2016-2017 ! Ces résultats demeurent toutefois fragiles, d'autant qu'ils sont inégaux selon les Crous. Aussi est-il indispensable que la modernisation de la restauration se poursuive, en continuant à développer les propositions alternatives ou complémentaires aux formules des restaurants traditionnels.

L'accompagnement social, civique et culturel des étudiants, enfin, s'affirme de plus en plus comme le quatrième pilier de la politique de vie étudiante. L'arrivée, entre 2015 et 2016, de plus de 460 jeunes en service civique dans les Crous a permis de compléter les actions traditionnelles de ces derniers (en matière sociale, en matière culturelle) par une fonction nouvelle d'animation et d'entraînement au plus près des étudiants et de leurs initiatives. Il s'agit là d'une dimension majeure des nouveaux schémas d'amélioration de la vie étudiante prescrits par la loi Fioraso, dont la préparation et la finalisation associent étroitement, sur la plupart des sites, les Crous et les établissements d'enseignement supérieur.

Symbole de ce dialogue plus approfondi entre les Crous et les établissements, c'est-à-dire entre vie étudiante et vie studieuse, l'accord-cadre conclu en mai 2016 entre le Cnous et la Conférence des présidents d'université a désormais vocation à être décliné sur chaque site sous la forme de conventions cadres et d'initiatives spécifiques. Mais au-delà des formes, qui sont certes importantes, c'est une véritable symbiose qu'il faut encore organiser.

Le réseau des Crous s'efforce d'adapter en permanence ses structures et son organisation pour répondre à ses missions de service public, avec des objectifs assumés de performance, de qualité et pour certaines missions de « montée en gamme ».

Ces thèmes sont au cœur du Projet 2020, qui, après cinq ans de mise en œuvre, a fait la preuve de sa pertinence et affiche des résultats satisfaisants, que ce soit en matière de qualité de service, de diversification de nos métiers traditionnels, de renouvellement de l'image des Crous. Le moment est toutefois venu d'en organiser une révision et un enrichissement à mi-parcours, pour déboucher, au deuxième semestre 2017, sur un nouveau contrat de performance entre l'État et le réseau.

Le décret du 29 juillet 2016 est venu conforter le réseau des œuvres universitaires en rénovant sa gouvernance et en précisant la notion de « pilotage » exercé par le Cnous. Dans ce contexte, le dialogue de gestion au printemps et l'allocation des moyens dans le cadre des budgets initiaux à l'automne deviennent les deux moments clé de la relation stratégique entre le Cnous et chacun des Crous. Sur ces deux plans, l'année 2016 peut être vue comme une année de transition ayant permis de mettre en place le cadre d'une procédure renouvelée, qui sera pleinement mise en œuvre en 2017.

Cet éditorial se veut résolument optimiste, car l'optimisme est un choix.

Les Crous n'ignorent rien des difficultés et parfois des drames qui mettent nos sociétés au défi. Plusieurs d'entre eux ont été confrontés à la violence et au deuil au cours de l'année 2016. Mais quelle serait la mission des Crous, que vaudrait leur engagement auprès des étudiants s'ils n'offraient à ces derniers que récriminations et inquiétudes, repli sur soi et fermeture ? Les valeurs qui animent depuis plus de 60 ans les œuvres universitaires, valeurs de tolérance, d'accueil, de bienveillance, sont incompatibles avec la pensée du déclin et du « c'était mieux avant ». Non, ce n'était pas mieux avant, et ce sera mieux demain. Les Crous sont prêts à se mobiliser pour construire dès maintenant ce « demain ». ■

LES CHIFFRES CLÉS 2016

Un réseau, 29 établissements,
12 700 agents au service
de 2,6 millions d'étudiants.



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER



693 708

BOURSIERS EN 2015/2016



+ de 2 MD €

DE BOURSES SUR CRITÈRES
SOCIAUX GÉRÉES PAR LES CROUS

Aides spécifiques annuelles et aides ponctuelles d'urgence



48 854

BÉNÉFICIAIRES



44,6 M €

D'AIDES EN 2016

Services sociaux

+ de 85 000

ÉTUDIANTS REÇUS EN ENTRETIENS
PAR LES SERVICES SOCIAUX DES CROUS



LOGEMENT



3 050

CHAMBRES RÉHABILITÉES
EN 2016



3 136

LOGEMENTS CONSTRUITS
EN 2016



170 000

LOGEMENTS CROUS DISPONIBLES
À LA RENTRÉE 2016



RESTAURATION



65 Millions

DE REPAS



730

STRUCTURES
DE RESTAURATION



3,25 €

LE PRIX DU TICKET RESTAURANT
UNIVERSITAIRE



VIE DE CAMPUS

Culture



8

CONCOURS NATIONAUX À THÈME

65

LIEUX CULTURELS

Initiatives étudiantes



+ de 1 000

PROJETS ÉTUDIANTS SUBVENTIONNÉS
DANS LE CADRE DU DISPOSITIF
CULTURE-ACTIONS

Service civique



+ de 460

VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE
DEPUIS LA RENTRÉE 2015

CAMPUS COOK, LE 1^{ER} SALON DE LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE

Savoir-faire, c'est aussi faire savoir. C'est pourquoi le réseau des Crous a souhaité organiser Campus Cook, le premier salon national des professionnels pour les étudiants et les jeunes en formation afin de mettre en valeur les efforts majeurs accomplis ces dernières années pour relever quotidiennement le défi d'un service de restauration collective de qualité.

Ce salon s'est déroulé à Nancy, les 19 et 20 mai 2016 sous l'égide du Crous Lorraine et a accueilli environ 2 500 visiteurs, permettant ainsi au réseau de faire partager son expérience à tous les publics : étudiants, apprentis, lycéens mais aussi personnels de la communauté universitaire, professionnels de la restauration et, plus largement au grand public.

Cette manifestation a été l'occasion pour tous de rencontrer les fournisseurs titulaires des marchés des Crous autour de démonstrations, de découvertes de nouvelles références et tendances culinaires, mais aussi d'assister à des tables rondes et conférences sur la politique achats, la santé par le bien manger ou encore le développement durable.

Pour clôturer ces deux journées, un concours national de hamburger en foodtruck sur le parvis du Centre des congrès Prouvé de Nancy a vu une jeune apprentie du Crous de Poitiers remporter le premier prix.



Jean Kokinakis
Chef de cuisine
au Crous Lorraine

Ce que je retiendrai à propos de Campus Cook, c'est le challenge pour la préparation du repas de gala. Nous avons eu un délai assez court pour cette réalisation. Cela m'a permis de constater que le réseau des œuvres fonctionnait très bien. La rencontre avec les collègues m'a apporté beaucoup, humainement et professionnellement. Nous avons réalisé un repas de gala sur deux sites différents, et constaté que le travail en équipe est ce qui fonctionne le mieux. De plus, cela nous change du travail de tous les jours. Nous avons ravi les papilles de nos convives lors de ce dîner inaugural sur deux sites différents. Je me sens fier d'y avoir participé.

UN PARTENARIAT RENOUVELÉ AVEC LES UNIVERSITÉS

Dans le cadre du colloque annuel de la Conférence des présidents d'université, consacré en 2016 à la vie de campus, un accord-cadre renouvelant la coopération entre le Cnous et la CPU a été signé, après d'intenses discussions avec les différents réseaux thématiques de professionnels de l'enseignement supérieur et de la recherche (associations des directeurs de services culturels d'université, de service de santé universitaire, de services universitaires d'activités physiques et sportives, etc.).

Comme le rappelle l'introduction de cet accord, la coopération entre le Cnous et la CPU concerne aussi bien la vie étudiante et la vie de campus, la démocratisation de l'enseignement supérieur et son attractivité internationale que la prise en compte des enjeux environnementaux et le développement territorial durable.



Le Cnous et CPU ont conçu cet accord-cadre comme l'expression de la volonté politique partagée d'acteurs des campus et des territoires, mais aussi comme la présentation d'un ensemble d'outils permettant aux universités et aux Crous d'intensifier leurs partenariats locaux, selon quatre axes :

- approfondir les coopérations entre les universités et Crous ;
- assurer un meilleur accompagnement global des étudiants dans leur diversité ;
- adapter les services aux besoins de la communauté universitaire ;
- développer la vie de campus.

UNE MOBILISATION MAJEURE POUR ASSURER LE PASSAGE À LA GESTION BUDGÉTAIRE ET COMPTABLE PUBLIQUE

Le passage plein et entier à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP) est mis en œuvre au 1^{er} janvier 2017 pour l'ensemble du réseau des Crous.

L'année 2016, année transitoire, a conduit à une mobilisation de grande ampleur des équipes du Cnous et des Crous au niveau national (53 personnes impliquées) afin de préparer cette bascule, tant sur le plan des systèmes d'information (7 applications nationales concernées) que de la mise en place des nouvelles règles et procédures, et ce dans un environnement particulièrement complexe compte tenu de la nature de nos activités marchandes et de l'entrée en vigueur de la dématérialisation des factures en parallèle.

Outre l'investissement financier majeur réalisé (1,8 M €), la lourde préparation de la bascule s'est également traduite par le déploiement de nombreuses formations internes (1 050 agents formés en présentiel), et d'actions de communication multiples et innovantes (foire aux questions, check list, fiches pratiques, mais aussi webinaires et tutoriels).

Les efforts collectivement réalisés ont permis d'opérer la bascule à la date prévue et d'ouvrir l'exercice 2017 en mode GBCP. Pour autant, les difficultés importantes qui subsistent en ce premier trimestre 2017, ainsi que la finalisation des développements informatiques pour les applications métiers et la dématérialisation courant 2017, nécessitent une assistance et une communication denses, afin de continuer à accompagner les Crous dans la mise en œuvre effective de la réforme budgétaire et comptable publique.



William Marois
Recteur de Nantes

Les Crous : une contribution essentielle à l'égalité des chances

Dans la foulée du « Comité supérieur en faveur des étudiants », fondé en 1936 par le ministre Jean Zay, les Crous sont créés en 1947 et deviennent des établissements publics à caractère administratif en 1955. Dans une académie, le Crous contribue à l'égalité des chances en permettant à nombre de jeunes de s'engager et de réussir leurs études supérieures.

Ainsi, la contribution des Crous est essentielle de quatre points de vue :

1. Les Crous offrent une possibilité de logement financièrement abordable aux jeunes qui n'ont pas la chance de disposer de la filière de leur choix là où ils vivent. Ainsi les jeunes de milieu rural ou de petites villes peuvent-ils faire des études universitaires tandis que ceux des villes disposant d'une offre universitaire limitée peuvent élargir la palette de leurs choix.

2. Les Crous contribuent à une alimentation équilibrée des étudiantes et étudiants à des tarifs sociaux. Les restaurants universitaires ont très rapidement eu le souci de propositions diversifiées et de qualité dans l'optique du Plan National Nutrition Santé.

3. Les Crous gèrent, depuis la rentrée 1995, les bourses d'études via le dossier social de l'étudiant et leur réseau d'assistant(e)s sociaux et sociales est à l'écoute des étudiants rencontrant des difficultés de tous ordres pour les aider à trouver des solutions adaptées.

4. Au-delà, les Crous œuvrent aussi sur le champ de la culture et des relations internationales et soutiennent l'engagement et les initiatives étudiantes. Nombre de diplômés de l'enseignement supérieur issus de familles pauvres ou modestes ou n'habitant pas dans des villes universitaires n'auraient pu accéder aux études supérieures sans les « services aux étudiants » des Crous, sans le travail réalisé avec engagement par l'ensemble des personnels, sans leur sens de l'écoute et leurs conseils.

Alors oui, les Crous et leurs personnels sont un facteur essentiel pour l'égalité des chances et la réussite des étudiants.

DES MISSIONS RENOUVELÉES ET ÉLARGIES POUR LE RÉSEAU DES ŒUVRES

Le décret n° 2016-1042 du 29 juillet 2016 relatif aux missions et à l'organisation des œuvres universitaires a permis de renouveler, préciser et élargir les missions des Crous et du Cnous et les conditions d'exercice de ces dernières, et ce près de trente ans après le décret du 5 mars 1987, devenu inadapté au contexte institutionnel et universitaire et au projet stratégique du réseau des œuvres universitaires et scolaires.

Le nouveau décret assure ainsi la reconnaissance juridique du réseau des œuvres, qui réunit les 28 Crous et le Cnous, précise ses missions en cohérence avec la loi pour l'enseignement supérieur et la recherche de juillet 2013 et élargit explicitement ses publics bénéficiaires notamment aux apprentis/alternants, aux volontaires en service civique et à la communauté universitaire dans son ensemble.

Les missions du Cnous sont également renforcées et détaillées, afin de conforter sa capacité à assurer un pilotage effectif du réseau. Garant du pilotage, de la cohésion et de l'optimisation des moyens et de la performance du réseau, le Cnous voit notamment ses missions de pilotage économique et financier renforcées (répartition des moyens, dialogue de gestion, analyse des plans pluriannuels d'investissement) et ses missions de pilotage RH mieux formalisées (dialogue social au niveau national gestion et respect du plafond d'emplois, analyse des dispositifs d'emplois de Crous).

Enfin, les Crous sont explicitement chargés d'assurer la déclinaison territoriale de la politique nationale de vie étudiante, en proposant et en mettant en œuvre les prestations et les services propres à améliorer les conditions de vie et d'études, et sont associés à l'élaboration et la mise en œuvre des contrats de site définis à l'article L. 718-4.

DE NOUVEAUX ÉLUS ÉTUDIANTS AUX CONSEILS D'ADMINISTRATION DES CROUS ET DU CNOUS

Les élections des nouveaux représentants des étudiants aux conseils d'administration des Crous, moment important de la vie démocratique du réseau, se sont déroulées entre le 8 et le 24 novembre 2016. Pour chaque Crous, 7 étudiants élus rejoignent ainsi les 17 autres administrateurs.

Le taux de participation national en 2016 s'élève à 7,46 % (- 1,06 % par rapport à 2014).

Listes	Nombre d'élus
« Bouge ton Crous » + AFGES (FACE)	76
UNEF	66
UNI-Met	12
InterAssocs	5
Crous ensemble	5
Autres listes ayant obtenu moins de 5 élus chacune	32
Total	196

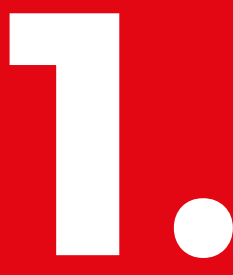
La campagne électorale a été précédée d'une campagne nationale d'information en lien avec le ministère de tutelle. Les 196 élus étudiants des Crous ont ensuite élu le 31 janvier 2017 les 8 représentants étudiants au Conseil d'administration du Cnous, soit 5 élus Fage et 3 élus Unef.



Claudine Mercier
Service vie de
l'étudiant au Crous
d'Orléans-Tours

Je travaille à la Maison de l'étudiant sur le campus d'Orléans. Référente pour La Clé, Lokaviz et Jobaviz, j'ai en charge toute l'année l'accueil individuel des étudiants étrangers. Je gère également les affectations des doctorants de nationalité étrangère pour l'université. Cette année, une part importante de mon travail a été consacrée aux élections étudiantes au Conseil d'administration. C'est la première fois que j'assurais toute la logistique de l'événement sur Orléans : de la préparation en amont jusqu'à la réception des bulletins de vote. Je me suis sentie très entourée durant cette mission par ma chef de service et les proches collaborateurs. J'ai eu un grand soulagement à la fin de la journée lorsque tous les bulletins de vote ont été dépouillés dans de bonnes conditions, signe que cette mission a été menée à bien (sourire).





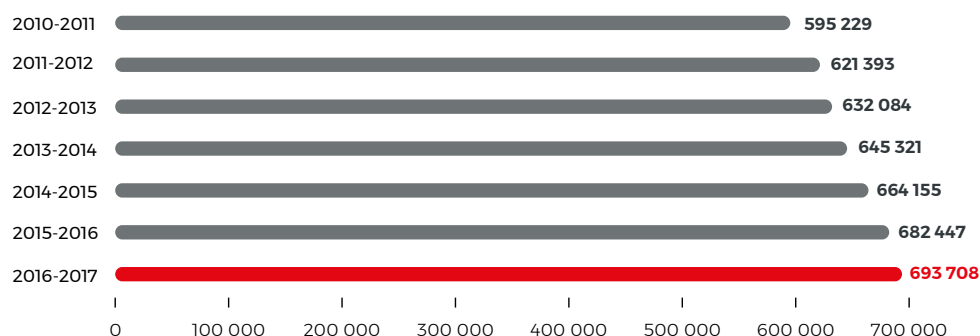
LES BOURSES 2016-2017

Les bourses sur critères sociaux

À la rentrée 2016, 1 128 346 demandes de bourse ont été enregistrées, contre 1 108 727 à la rentrée 2015, soit une hausse de 1,77 % (+ 19 619 dossiers), conduisant à une progression parallèle du nombre de boursiers, qui s'élève à 693 708 au 20 janvier 2017 (+ 1,65 % en un an).

Instructions des dossiers au 31 décembre 2016				
Année	Dossiers traités	Écart	Total demandes	Écart
2015-2016	971 603		1 043 298	
2016-2017	974 002	+ 2 399 (+ 0,24 %)	1 050 955	+ 7 657 (+ 0,73 %)

Évolution du nombre de boursiers



Outre les échelons créés à la rentrée 2013 – échelon 0 bis au bénéfice des étudiants des classes moyennes aux revenus modestes et échelon 7 pour les étudiants les plus défavorisés –, le gouvernement a intégré les boursiers échelon 0 à l'échelon 0bis à compter de la rentrée 2016, ce qui conduit 40 656 étudiants supplémentaires à bénéficier du versement d'une bourse à ce titre :

- au 31 décembre 2016, pour l'année universitaire 2016-2017, 259 285 étudiants bénéficiaient de l'échelon 0bis contre 218 629 en 2015-2016 (+ 18,6 %) ;
- à cette même date, pour 2016-2017, on observe une progression du nombre d'étudiants bénéficiaires de l'échelon 7 (étudiants les plus défavorisés) : 58 878 contre 57 462 en 2015-2016 soit + 1 416 (+ 2,46 %).

Les principaux motifs de rejets (113 275 dossiers au total) sont la non-éligibilité au regard du barème (74 613 dossiers), insuffisance du nombre de crédits (14 587 dossiers), formations non habilitées (6 081 dossiers) et critère de nationalité (10 581 dossiers).

Mise en paiement

À la demande de la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le versement des bourses a été réalisé dès le mois d'août dans l'académie de La Réunion, au lieu d'un versement en septembre. Cela a permis d'aider les étudiants boursiers de cette académie à mieux faire face à leurs dépenses de rentrée.



Les Crous se sont mobilisés cette année encore, pour mettre en paiement un maximum de bourses pour le premier mois de la rentrée universitaire 2016-2017. Les premières mises en paiement se sont ainsi effectuées dès le 8 septembre. Au 30 septembre 2016, un total de 504 556 bourses avait été versées, contre 487 792 paiements le 30 septembre 2015 (+ 16 764 paiements supplémentaires soit + 3,44 %).

Au 31 décembre 2016, un total de 691 734 bourses a été mis en paiement, dont 123 844 pour la région Île-de-France.

Les campagnes d'information ont été reconduites au cours de l'année 2016, en direction des étudiants. Elles ont été menées avec des outils classiques (affiches, flyers, guide Dossier social étudiant, etc.) mais une large place a été faite à la communication *on-line*, sur les sites internet des Crous et les réseaux sociaux ainsi que par des relances par mailing pour les boursiers des années précédentes.

Plateformes téléphoniques et mails pour améliorer la qualité de service

Un effort particulier a été réalisé en matière de qualité de service. Pour mieux s'organiser face aux interrogations des étudiants, certains Crous ont mis en place des plateformes dédiées. Par exemple, au Crous de Clermont-Ferrand, une plateforme gère les appels téléphoniques reçus à Clermont-Ferrand, Grenoble, Lyon mais aussi Aix-Marseille-Avignon et Nice. Le Crous de Lyon prend en charge, quant à lui, la réponse aux mails.

Dans le même esprit, une plateforme téléphonique du grand Est, implantée à Strasbourg, a été créée et concerne les Crous de Strasbourg, Reims, Lorraine, Dijon et Besançon. Une autre existe pour les Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire et Rennes-Bretagne avec une implantation à Rennes. Le Crous de Paris a développé une plateforme dédiée aux réponses téléphoniques et mails au titre des trois Crous franciliens, permettant de passer de 3 % précédemment à 30 % aujourd'hui de décrochés téléphoniques.

Enfin, une réponse aux mails des étudiants est désormais possible à travers les formulaires présents dans « messservices » sur le site etudiant.gouv.fr.



**Muriel
Haller-Dudick**
Superviseur plateforme
téléphonique au
service des étudiants
du Crous de Strasbourg

L'événement marquant de l'année 2016 a été mon arrivée en mars au sein du Crous de Strasbourg. J'ai été recrutée pour administrer la plateforme de service téléphonique aux étudiants pour la gestion de leurs dossiers de bourses universitaires. Cette plateforme qui s'adresse aux étudiants des académies de Besançon, Dijon, Lorraine, Reims et Strasbourg a été élargie aux académies d'Amiens et Lille à compter du 1^{er} janvier 2017.

Mon expérience et ma connaissance des centres d'appels et du domaine de la formation m'ont permis de participer au déploiement de ce projet novateur et structurant initié par le Crous de Strasbourg. L'objectif est de fournir un service supplémentaire et de qualité

aux étudiants qui font une demande de bourse en proposant une aide en ligne à la création, au suivi et à la compréhension de leur dossier et de répondre à toutes les questions relatives à ce dossier.

La valeur ajoutée de ce service se traduit à plusieurs niveaux. La plateforme de service crée des nouveaux emplois. Les téléconseillers sont des jobs étudiants rémunérés par les Crous : des étudiants qui travaillent au service des étudiants.

La plateforme améliore la gestion du dossier de demande de bourse ; la gestion en ligne permet aux gestionnaires de se consacrer au traitement des dossiers, et d'apporter leur valeur ajoutée sur les cas complexes. C'est à titre personnel un véritable challenge, celui de réussir à installer cette activité, de capitaliser sur les compétences de toutes les équipes (vie étudiante, services sociaux, ressources humaines, système d'information...).

En somme, bien plus qu'un standard téléphonique, mais un véritable « front office » offrant un service à l'utilisateur ayant vocation à évoluer et à se diversifier.

Généralisation de la dématérialisation du Dossier social étudiant (DSE)

La dématérialisation du DSE porte sur plusieurs volets : en direction des étudiants d'une part, avec l'envoi systématique du dossier et des réponses par courrier électronique, et, au niveau des services de gestion/instruction d'autre part, le personnel travaille désormais « sans papier », l'ensemble des pièces du dossier étant numérisé et accessible dans l'application de gestion Aglaé.

La généralisation de la dématérialisation dans toutes les académies pour la campagne DSE 2014-2015 a répondu efficacement aux objectifs fixés, qui visaient à simplifier et optimiser le traitement des dossiers ainsi qu'à faciliter la relation avec l'étudiant en réduisant les temps de réponse de façon significative. La dématérialisation de l'avis fiscal a fait l'objet d'un travail commun avec l'administration fiscale et des tests auront lieu sur toute la campagne 2017 pour une mise en service pour la campagne 2018.



Caroline Guyot
Adjointe au directeur
de la vie étudiante au
Crous de Reims

Je suis arrivée le 1^{er} septembre 2015 au Crous de Reims en qualité de gestionnaire vie étudiante et depuis septembre 2016, ma fonction d'adjointe me donne de nouvelles responsabilités notamment avec la mise en place de la plateforme téléphonique Grand-Est.

Ce nouveau service proposé aux étudiants nous a permis d'optimiser notre travail. Tous les appels téléphoniques concernant les bourses sont orientés vers la plateforme,

nous libérant ainsi plus de temps pour réaliser nos missions d'instruction des demandes des étudiants. Nous pouvons désormais garantir les délais de traitement de ces dossiers et gagner du temps pour répondre aux étudiants ayant besoin d'un accompagnement particulier.

La plateforme assure un premier niveau de réponse. Si elle identifie des anomalies ou des problématiques plus complexes nécessitant notre intervention, nous sommes alertés immédiatement et pouvons résoudre le problème identifié dans les 48 heures.

Le temps libéré nous permet d'assurer un meilleur accueil physique dans nos locaux et de gagner en réactivité dans la réponse aux courriers électroniques.

Les aides au mérite

L'aide au mérite contingentée s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention Très Bien (pour les 3 ans de licence). Pour les nouveaux bacheliers 2015, le montant annuel de l'aide au mérite était de 900 euros. Le montant de 1 800 euros était maintenu pour les bacheliers des années précédentes. Le nombre de ces aides a progressé régulièrement ces dernières années, et s'accroît à nouveau en 2016-2017 avec 2 649 dossiers supplémentaires, soit + 7,42 %.

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016 2 taux	2016-2017 2 taux
Nombre d'aides au mérite	20 511	23 282	25 294	26 660	30 767	33 555	35 680 * (23 555 à 1 800 €)	38 757 ** (14 088 à 1 800 €)

* au 22 janvier 2016

** au 20 janvier 2017

Gestion des Bourses des Formations Sanitaires et Sociales (BFSS)

La nouvelle région Normandie a décidé de confier l'instruction et le versement de Bourses des Formations Sanitaires et Sociales (BFSS) au Crous de Caen-Normandie qui gère déjà le dispositif depuis 2010 pour la seule Basse-Normandie.

Désormais, tout élève ou étudiant qui souhaite déposer une demande de dossier de bourse pour suivre une formation sanitaire et sociale, doit se rendre sur le site du Crous de Caen-Normandie. Les étudiants de ces filières accèdent ainsi plus facilement à la totalité des services du Crous, pour des conditions d'études améliorées.

Avec le nouveau périmètre englobant l'ensemble des établissements de la Région Normandie, les effectifs cumulés sont au nombre de 2 149 bénéficiaires au 30 janvier 2017 ce qui représente un montant de bourses versées de 2 750 000 € par mois. L'effectif global de boursiers pour l'année universitaire de 2016-2017 n'est pas définitif à ce jour (janvier 2017), mais il pourrait atteindre 2 500 boursiers toutes rentrées confondues et toutes formations confondues (formations post-bac, infra-bac et parcours incomplets), une fois pris en compte les étudiants des instituts de formation en soins infirmiers (IFSI), dont les rentrées ont lieu en février.

Forts du succès de l'expérience normande et de leur efficience en termes de gestion des aides directes, les Crous ont proposé à toutes les nouvelles régions de gérer pour leur compte les bourses des filières sanitaires et sociales, dont les barèmes et les montants ont été harmonisés avec ceux des bourses sur critères sociaux par le décret n° 2016-1901 du 28 décembre 2016.

Les bourses du ministère de la Culture et de la Communication – MCC

La prise en charge par les services de la vie étudiante des Crous, de l'instruction des demandes de bourse sur critères sociaux du ministère de la Culture et de la Communication, via le dossier social étudiant (DSE) a été effective à la rentrée 2010 pour l'ensemble des établissements relevant de ce ministère. Après une légère baisse enregistrée l'année dernière, on constate une progression des effectifs de boursiers pour 2016-2017 (+ 380 dossiers soit 3,73 %). Le plus gros effectif de boursiers MCC est concentré sur Paris, (2 192 boursiers), Versailles (294 boursiers) et Créteil (187) soit un total de 2 673 boursiers MCC pour l'Île-de-France.

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de boursiers	8 917	9 418 + 501 (+ 5,6 %)	9 812 + 394 (+ 4,2 %)	10 084 + 272 (+2,7 %)	10 210 + 126 (+1,2 %)	10 172 * (- 38) (-0,4 %)	10 552 ** (+ 380) (+3,73 %)

* au 15 janvier 2016

** au 20 janvier 2017

Le ministère de la Culture et de la Communication avait créé, en s'alignant sur le MENESR l'échelon 0 bis (3 156 en 2015-2016 soit + 192 boursiers) et l'échelon 7 (393 en 2015-2016 soit + 16 boursiers).

Pour la rentrée 2016-2017, à l'instar du MENESR, le ministère de la Culture et de la Communication a supprimé l'échelon 0, le transfert s'est donc effectué sur l'échelon 0 bis, qui compte désormais 3 932 boursiers sur l'échelon 0bis 2016-2017 soit 776 dossiers en plus.

Aides au mérite - MCC

En 2010-2011, le ministère de la Culture et de la Communication a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MENESR pour les bacheliers mention Très Bien. On observe une stabilisation des effectifs bénéficiaires pour 2016-2017.

Date	Bénéficiaires	Évolution	%
février-2012	148	-	-
février-2013	275	+ 127	85,81 %
février-2014	369	+ 94	34,18 %
février-2015	398	+ 29	7,86 %
janvier-2016	459	+ 61	15,33 %
janvier-2017	484	+ 25	5,16 %

Les bourses du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt - MAAF

Depuis la rentrée 2015, les Crous ont pris en charge la gestion des bourses du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, via le Dossier social étudiant.

L'objectif est d'assurer un meilleur service aux étudiants de l'enseignement supérieur agricole et plus particulièrement de leur permettre de percevoir leur bourse mensuellement dès le mois de septembre. Les règles de gestion étant, dans leur ensemble, similaires à celles de l'enseignement supérieur, les Crous n'ont pas eu de difficultés particulières à instruire ces dossiers pour cette deuxième année de gestion.

	2015-2016	2016-2017
Nombre de boursiers	13 676*	13 396**

* au 22 janvier 2016

** au 20 janvier 2017

Les effectifs les plus importants se concentrent à Nantes avec 1 771 boursiers, Toulouse avec 1 371 boursiers et Rennes avec 1 309 boursiers. Le nombre de boursiers MAAF en Île-de-France est quant à lui de 596 étudiants boursiers pour l'année 2016-2017.

Au 20 janvier 2017, l'échelon 0 bis représente 38,75 % des bourses versées avec 5 191 étudiants bénéficiaires (contre 4 537 bénéficiaires l'année dernière - 33,2 %). Ainsi, au 20 janvier 2017, 13 396 aides ont été versées pour le MAAF.

Aides au mérite - MAAF

Date	Bénéficiaires	Évolution	%
2015-2016	526	-	-
2016-2017 (au 20 janvier)	745	+ 219	41,63 %

745 aides au mérite (bacheliers 2016) ont été comptabilisées (soit 41,63 % de plus qu'en 2015).



Les bourses de Service public du ministère de l'Éducation nationale

Le ministère de l'Éducation nationale a mis en place en 2013 un dispositif visant à accompagner les Emplois d'Avenir Professeur (EAP) et à garantir l'attractivité du recrutement des enseignants.

Outre la rémunération liée au contrat de travail dont les signataires sont bénéficiaires, ces étudiants, obligatoirement boursiers sur critères sociaux, perçoivent une Bourse de service public (BSP) d'un montant annuel de 2 604 euros, dont le versement est assuré par les Crous. Début 2013, un premier contingent de 4 000 EAP a été fixé, complété en 2013-2014 par un deuxième contingent de 6 000 EAP, soit un potentiel de 10 000 BSP-EAP annuellement disponibles.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016*	2016-2017**
Bourses EAP	2 894	6 114	7 028	2 987	731***

* au 22 janvier 2016

** au 20 janvier 2017

*** Ce dispositif étant en cours d'extinction, seules les demandes de renouvellement sont prises en compte.

L'ARPE – Aide à la Recherche du Premier Emploi

Nouveau dispositif créé à la rentrée 2016, l'aide à la recherche du premier emploi (ARPE) est destinée à accompagner dans la recherche de leur premier emploi les diplômés de l'enseignement supérieur anciens boursiers sur critères sociaux et les diplômés par la voie de l'apprentissage soumis à des conditions de ressources équivalentes.

Les boursiers des trois ministères (MENESR – MCC et MAAF) sont concernés par ce nouveau dispositif.

L'attribution de l'ARPE est soumise à des critères spécifiques, tels qu'un engagement sur l'honneur de se consacrer à la recherche d'un emploi, de ne pas reprendre des études, ou de ne pas percevoir des indemnités ou allocations de l'État pour rechercher un emploi.

4 mensualités sont attribuées, égales à 4 montants mensuels de l'échelon de bourse perçu en qualité d'étudiant boursier, ou si le bénéficiaire était apprenti à 4 montants forfaitaires de 300 €. Le bénéficiaire s'engage également à signaler qu'il a retrouvé un emploi, sous peine d'avoir à rembourser les montants perçus à tort.

ARPE

	MENESR	MCC	MAAF	TOTAL
Échelon Obis	5 804	139	241	6 184
Échelon 01	3 784	75	141	4 000
Échelon 02	2 207	48	75	2 330
Échelon 03	2 342	42	92	2 476
Échelon 04	2 265	42	58	2 365
Échelon 05	4 037	61	104	4 202
Échelon 06	3 588	62	67	3 717
Échelon 07	1 762	18	42	1 822
Total Arpe Boursiers	25 789	487	820	27 096
Arpe Apprentis	1 885	5	33	1 923
TOTAL ARPE	27 674	492	853	29 019
Montant payé (€) Boursiers	19 399 785 €	361 341 €	546 170 €	20 307 296 €
Montant payé (€) Apprentis	566 409 €	1 200 €	9 900 €	577 509 €
TOTAL montant payé (€)	19 966 194 €	362 541 €	556 070 €	20 884 805 €

Source : Cnous au 15 février 2017

LES AIDES SPÉCIFIQUES

Les aides ponctuelles

Pour l'année 2016, 70 470 aides ponctuelles d'urgence ont été attribuées à 43 111 étudiants, pour une dépense globale de 20,20 M€. L'aide moyenne accordée aux bénéficiaires est en augmentation, passant de 278 € en 2015 à 287 € en 2016.

	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'aides attribuées	Dépense globale
2012	34 098	50 581	12 300 000 €
2013	36 685	57 056	15 343 000 €
2014	39 691	61 763	17 571 000 €
2015	42 976	69 843	19 433 000 €
2016	43 111	70 470	20 231 000 €
Progression 2015/2016	135	627	798 000 €
Évolution en %	0,30 %	0,90 %	4,10 %

38 % des aides ponctuelles sont accordées au titre de l'aide alimentaire, 24 % au titre du logement. 16 % concernent les frais liés aux études (frais de scolarité et aide à la mobilité), 11 % permettent d'accompagner les étudiants faisant face à des ruptures familiales (l'aide ponctuelle venant alors souvent en complément des aides annuelles attribuées pour le même motif) et 9 % sont accordés à des étudiants ayant des difficultés particulières. Enfin, 2 % des aides concernent les dépenses de santé.

Les aides annuelles

	Bénéficiaires	Dépenses
2012-2013	5 637	21,31 M€
2013-2014	5 915	23,13 M€
2014-2015	5 326	22,60 M€
2015-2016	5 743	24,49 M€

L'aide annuelle a été attribuée à 5 743 étudiants pour l'année universitaire 2015-2016 pour un montant de 24 623 778,80 €, en progression par rapport à l'année 2014-2015 (+ 8,36 %).

Les principales raisons qui conduisent à l'octroi de cette aide sont la rupture familiale (47,3 %) et l'indépendance avérée (24,4 %).

Les autres motifs sont la reprise d'études (6 %), les étudiants élevés par des grands-parents sans décision de justice (2 %) et les difficultés particulières (20,3 %). Ces dernières correspondent souvent à des situations familiales particulièrement complexes pour lesquelles la réglementation des bourses n'a pu être appliquée.

73 % des bénéficiaires sont inscrits à l'université (y compris IUT), 11 % en STS/CPGE et 16 % dans des écoles.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Un service social mobilisé pour répondre aux préoccupations des étudiants

Au titre de l'année 2016, 85 854 étudiants (76 811 étudiants en 2014-2015) ont bénéficié de 213 135 entretiens. Sur ces derniers, 42 399 ont été plus particulièrement ciblés sur les étudiants non boursiers en situation d'isolement, dont les difficultés nécessitent une écoute particulière.

Outre les entretiens physiques menés dans le cadre des permanences, les assistants sociaux renforcent également les échanges par mail et par téléphone. Cela permet de traiter plus efficacement et plus rapidement la situation des étudiants les moins mobiles ou géographiquement éloignés des lieux de permanence. De même, les orientations vers d'autres structures ou services sociaux extérieurs, notamment sur des sujets récurrents tels que la gestion du budget et des conflits familiaux, permettent au service social de mieux prendre en charge les étudiants isolés dont le parcours studieux présentant un risque de décrochage. Un accompagnement renforcé sur leurs conditions de vie et d'études est à privilégier principalement sur la santé et le logement.



Michèle Merianne
Assistante sociale au
Crous de Toulouse-
Occitanie depuis 2008

Pour moi, l'année 2016 a été riche en changements. En effet, depuis début septembre, je fais fonction de responsable du service social. La solidarité au sein de l'équipe a constitué un véritable atout et un soutien pour assurer ces nouvelles missions. Des échanges réguliers sur nos pratiques nous permettent de faire évoluer notre organisation pour apporter des réponses toujours plus adaptées à chaque étudiant. Nous avons ainsi redéfini nos permanences sur le territoire (Albi, Castres, Tarbes, Toulouse) et, grâce à une formation sur « la gestion et le rapport à l'argent », proposons désormais aux étudiants, un accompagnement budgétaire plus approfondi et suivi.

Les problèmes sociaux ainsi que les accidents de la vie (chômage, maladie...) touchent de plus en plus de foyers, privant ainsi les étudiants de l'appui précieux de leurs parents, ce qui peut avoir un impact sur la santé et le parcours studieux de l'étudiant.

Le point d'entrée des demandes d'entretiens reste souvent la question des difficultés financières. La prise en charge assurée par le service social, qui concernait essentiellement des difficultés financières ou d'orientation, évolue vers d'autres interventions relevant de la gestion des conflits familiaux, de la prise en charge psychique, etc.

Vers une prise en charge concertée via un partenariat renforcé tant avec les services de médecine préventive des universités qu'avec les collectivités territoriales

L'appauvrissement des étudiants notamment les plus défavorisés et sans couverture de santé complémentaire entraînent de nombreuses sollicitations auprès du service social. Pour y faire face, outre la mise en place d'un accompagnement soutenu, le service social, renforce ses partenariats via des accords et/ou conventions tant avec établissements d'enseignement supérieur, que les collectivités territoriales ou les mutuelles. Cela permet en lien avec les services de médecine préventive des universités, de bien articuler action sociale et action médico-sociale en direction des étudiants concernés.



LES AIDES PROVENANT DE DONLS ET LEGS

Comme chaque année, le Cnous réunit les commissions d'attribution des bourses provenant des dons et legs : Giveka, Lassence et Dobry-Baratz.

- > **GIVEKA** : Cette année pour 2016-2017, 135 dossiers ont été enregistrés. La commission (2015-2016) a eu lieu le 4 février 2016. Le Cnous a reçu 159 dossiers, 63 dossiers ont été retenus. Le contingent de bourses est de 60, mais la Fondation Giveka, en fonction du nombre de demandes et des situations présentées, peut décider de majorer ce nombre. C'est ainsi qu'en 2014/2015, 20 bourses supplémentaires ont été attribuées et 3 en 2015-2016. Le montant de la bourse s'élève à 5 000 euros.
- > **LASSENCE** : 13 Crous ont proposé des candidats et 27 dossiers ont été enregistrés au titre de l'année 2016-2017. En 2015-2016 une aide de 1 000 à 1 150 euros a été accordée, pour une enveloppe totale de 9 450 euros.
- > **DOBRY- BARATZ** : Cette année 2016-2017, le Cnous a reçu 1 dossier, contre 2 demandes déposées et retenues en 2015-2016.

LA CAUTION LOCATIVE ÉTUDIANTE

LA CLÉ

Faciliter l'accès au logement étudiant est une priorité gouvernementale. Les études entreprises montrent que le logement constitue le premier poste du budget d'un étudiant. Selon l'enquête Conditions de vie des étudiants 2016, 18,8 % des étudiants déclarent avoir eu des difficultés à trouver un cautionnement ou une garantie pour leur logement. Afin de résoudre cette difficulté et pour aider individuellement les étudiants en recherche de logement, le gouvernement a mis en place un dispositif de caution locative étudiante : La Clé. Les étudiants dépourvus de garants personnels peuvent bénéficier de cette garantie de l'État et voient ainsi leur accès au logement facilité.

Après une période de test en 2013, le dispositif a été généralisé à partir de la rentrée universitaire 2014-2015 à l'ensemble du territoire métropolitain.

Le dispositif peut bénéficier à tous les étudiants :

- disposant de revenus mais sans caution familiale, amicale ou bancaire cherchant à se loger en France pour y faire leurs études ;
- âgés de moins de 28 ans au 1^{er} septembre de l'année de signature du bail ;
- âgés de plus de 28 ans au 1^{er} septembre de l'année de signature du bail, sous réserve d'être doctorants ou post-doctorants de nationalité étrangère.

La Clé peut être demandée pour tout type de logement, quels que soient les bailleurs (Crous, bailleurs sociaux, propriétaires particuliers, agences locatives) ou le mode d'occupation (seul, en couple, en colocation).

Le fonds de garantie mutualiste est abondé par l'État, la Caisse des dépôts et Consignations, les régions partenaires du dispositif et les cotisations versées par les étudiants (1,5 % du montant du loyer mensuel).

L'année scolaire 2016-2017 est celle de la 3^e campagne de La Clé.

Depuis 2014-2015, et après trois années de déploiement de La Clé, le nombre de garanties instruites approche les 30 000 dossiers. Le nombre de garanties engagées est de 20 100, soit un taux de non-transformation en garantie de 31,9 %. Le nombre de garanties actives fin décembre 2016 représente 48 % des garanties engagées.

Le taux de non-concrétisation en caution des dossiers instruits reste proche de 30 %, même s'il est orienté à la baisse dans le cadre de la campagne en cours : 3 348 garanties ont été effectivement engagées sur l'année 2014-2015 et 9 418 au titre de 2015-2016. La durée moyenne des baux couverts par La Clé est de 14 mois, le montant moyen du loyer garanti étant compris entre 300 et 400 € (322 € pour 2014-2015 et 385 € pour 2015-2016).

Le taux de sinistralité¹ est en baisse (1,47 % pour 2014-2015 et 0,56 % pour 2015-2016) et correspond à une mise en jeu des garanties pour 585 dossiers, pour un montant moyen de 582 € par garantie.

1. Montant total des mises en jeu de garanties rapporté à l'encours total des loyers garantis.

VISALE, un autre dispositif de garantie locative récemment étendu à une partie du public étudiant

La garantie Visale est un dispositif entièrement gratuit qui vise à couvrir les impayés de loyers (charges comprises) du locataire, quelle qu'en soit la cause et ce au cours des trois premières années du bail. La garantie Visale ne couvre pas les dégradations locatives.

Initialement créée en février 2016 pour bénéficier aux jeunes actifs entrant sur le marché du travail, la garantie Visale a été étendue aux jeunes de moins de 30 ans entrant dans un logement : jeunes salariés, non-salariés, chômeurs. La garantie Visale peut ainsi être accordée aux étudiants de moins de 30 ans (en dehors des étudiants « non boursiers » rattachés au foyer fiscal de leurs parents) rentrant dans un logement offert par les particuliers ou en résidence universitaire dès lors que les logements ne sont pas conventionnés. Les étudiants non boursiers et rattachés au foyer fiscal de leurs parents ne sont pas éligibles au dispositif, de même que les étudiants étrangers âgés de plus de 30 ans.

En 2017, les Crous et Action Logement travailleront à une meilleure articulation de La Clé et de Visale, pour offrir au plus grand nombre d'étudiants une solution rapide, lisible et efficace.





2.

La modernisation de la gestion du parc de logements des Crous s'est poursuivie en 2016. Ouverture en direction des apprentis, des stagiaires de la formation professionnelle, des courts et moyens séjours... Les Crous mobilisent aujourd'hui leur expérience pour améliorer à la fois la qualité des services rendus à leurs hôtes et l'équilibre économique de cette activité.

LES RÉSULTATS DE GESTION

Le chiffre d'affaires de l'hébergement s'élève à 481,80 M€ en 2016 et est en augmentation de 3,1 % par rapport à 2015.

Parallèlement, les dépenses augmentent également (453,60 M€), mais dans une moindre mesure que les recettes (+ 2,6 % entre 2016 et 2015), expliquant ainsi l'amélioration du taux de couverture des dépenses par les ressources propres : 108,7 % en 2016 contre 107,8 % en 2015.

- le premier poste de dépenses de ce domaine d'activité est le remboursement de loyers et charges locatives. Il représente 32,2 % des dépenses totales. Son niveau est en hausse par rapport à 2015, à hauteur de 145,20 M€ (0,5 %). Cette hausse est la résultante d'une augmentation des charges liées à l'ouverture de nouvelles résidences, atténuée par la diminution des charges constatées dans certains Crous ayant des résidences arrivant au terme de leur bail emphytéotique et devenant ainsi propriété de l'État ainsi que de renégociations de conventions avec certains bailleurs sociaux ;
- la masse salariale (y compris pensions civiles, dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) est en hausse de 0,8 % pour atteindre 142,50 M€. Cette hausse se décompose en : + 0,7 % pour les personnels ouvriers, + 0,4 % pour les personnels administratifs, + 2,2 % pour les pensions civiles ;
- les charges de gestion courante s'élèvent à 25,0 M€ (+ 14,6 %). Cette hausse est principalement liée à la hausse de dépenses de sécurité (plan Vigipirate, externalisation des équipes de sécurité), à des éléments non récurrents (compensés cependant par des reprises de provisions) et la généralisation de prestation internet dans les résidences ;
- les dépenses d'entretien sont en augmentation de 7,2 % et atteignent 42,20 M€, du fait de l'accroissement du parc de logements et du lancement de programmes pluriannuels de maintenance ;
- les dépenses de viabilisation (61,70 M€) baissent de 6,6 %, malgré l'augmentation du parc des logements gérés. Si la mise en œuvre des contrats renégociés a un impact notable sur cette baisse des dépenses d'énergie, il faut cependant noter que la modification des règles de gestion des « charges à payer » induite par la « GBCP », a amplifié cette évolution, en reportant sur l'exercice 2017 les factures non parvenues ;
- les dépenses d'amortissements sur ressources propres augmentent de 30,2 % pour passer à 17,10 M€, tandis que la constitution de provisions augmente très fortement de 67 %, pour atteindre 15,80 M€, intégrant une partie des recettes exceptionnelles importantes perçues en 2016 ;
- les impôts et taxes sont en baisse (3,50 M€) ;
- les remboursements des intérêts d'emprunt sont également en baisse pour se fixer à 3,30 M€ ;
- le remboursement d'emprunt en capital (qui ne rentre pas dans le calcul du taux de couverture) augmente très fortement pour s'établir à 11,60 M€.

LES CONSTRUCTIONS

Le réseau poursuit son effort de construction dans le cadre du Plan 40 000.

Nouveaux logements construits ou pris en gestion par les Crous

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3 007	4 000	3 800	4 034	2 241	4 038	3 136

En 2017, il est prévu d'ouvrir 5 086 nouveaux logements. D'ici 2017-2018, la liste des opérations engagées dans le cadre du plan 40 000 permet de prévoir la construction ou la prise en gestion par le réseau d'au moins 22 700 logements nouveaux. La programmation définie permettra d'assurer un rythme satisfaisant de réalisation des opérations de constructions engagées par le réseau des Crous.

In fine, la part des Crous représentera 48,54 % dans la gestion et la construction des nouveaux logements recensés dans le cadre du Plan 40 000 (2013-2017), avec 58,78 % en province et 34,43 % en Île-de-France.

Quelques réalisations 2016

> Grenoble-Alpes La résidence Geneviève Jourdain, labellisée Écocité

Labellisée « Écocité » pour ses constructions innovantes, la résidence Geneviève Jourdain fait partie du projet Grenoble-Cambridge et est située en plein cœur de la presqu'île scientifique réunissant plusieurs centres de recherche (CEA, CNRS, bâtiment GrEEN-ER, Technopole Minatec, Synchrotron, etc.).

Dotée d'une élégante façade rose, grise et verte, la résidence Geneviève Jourdain offre 260 logements permettant d'accueillir un public diversifié : studios, T2 pour couple et T4 en colocation, logements adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR). Outre la salle de travail, la terrasse et le garage à vélo, les résidents bénéficient d'une salle de sport, d'une salle culturelle, de locaux associatifs mais aussi d'une cafétéria universitaire et d'une antenne du centre de santé, ce qui favorise l'éclosion d'une vie de campus à l'ouest de l'agglomération grenobloise.

> Nice-Toulon L'Alvéole, une résidence d'artistes

L'Alvéole, a été nommée ainsi par Zoé, l'étudiante lauréate du « concours de nom » organisé par le Crous au printemps 2016. « Chaque étudiant se sentira comme dans une ruche, chacun étant indispensable à la tenue de l'ensemble » explique-t-elle. Cette résidence de 200 studios, en structures modulaires en bois, a été construite en 11 mois seulement et intègre un objectif de haute qualité environnementale (HQE).

Elle s'intègre harmonieusement au site protégé sur lequel elle est implantée, face au campus universitaire Valrose et à son château et parc classés monument historique et dispose de jardins et terrasses. D'une superficie de 18 m², chaque logement comprend une cabine tri-fonction (lavabo, douche, WC) et une kitchenette. Le rez-de-chaussée de la résidence est consacré aux espaces communs avec une salle de musculation. Un espace d'exposition de 80 m² accueille des productions artistiques d'étudiants de la Villa Arson. On y trouve également le premier espace de travail numérique en résidence baptisé Visiowork dans le cadre de Ucampus.



Le logement étudiant



Coralie Catois
Apprentie BTS
Produits Graphiques
au service
communication
du Crous
Caen-Normandie

Le fait marquant pour moi de l'année 2016 au sein du Crous Caen-Normandie : m'occuper de la signalétique des résidences d'Hérouville-Saint-Clair. Le directeur d'unité et de gestion a demandé au service communication de faire toute la signalétique intérieure des bâtiments, principalement sous forme d'adhésifs mais aussi de supports muraux. J'ai dû dénombrer sur 15 bâtiments au total : le nombre de cuisines et douches collectives par étage, ainsi que les numéros de toutes les chambres et les différents accès (locaux communs, poubelles, etc.). Au total, plus de 418 adhésifs et 71 supports répertoriés. Aucune erreur n'était permise quant à la numérotation des chambres. Puis, j'ai dû démarcher plusieurs entreprises pour obtenir et comparer des devis. Une fois l'entreprise retenue, je l'ai accompagnée tout au long de la pose. Un travail de longue haleine mais le résultat en valait la peine : personnels et étudiants sont tous ravis ! Un travail accompli en équipe avec la responsable de la communication, Nathalie Routier.



Julien Guillet
Chargé d'opération
au service patrimoine
du Crous de Lyon

L'année 2016 fut pour moi particulière. Le montage de l'opération de construction de la résidence mixte étudiants/apprentis Mermoz à Lyon 8^e, dont j'avais la charge, s'est finalisé. Après différentes opérations préparatoires importantes les années précédentes, dont la démolition d'un restaurant et un travail transversal avec de nombreux acteurs : assistants à maîtrise d'ouvrage (géomètre, géotechnicien, ingénieur environnemental, urbaniste, financier, juridique), services de l'urbanisme, de la Métropole, de la Ville, des domaines et l'Institut des ressources industrielles (IRI), la convention de location et l'AOT ont pu être signées en avril 2016. La particularité de l'opération fut l'intégration de 100 logements apprentis au sein de la résidence (qui compte 435 places) en lien avec l'IRI, matérialisée par la finalisation début 2016 d'une convention avec la Caisse des Dépôts et Consignations dans le cadre du Programme d'Investissement d'Avenir. Ceci a permis d'obtenir une subvention nécessaire à l'équilibre financier du projet.



LES RÉHABILITATIONS

Le réseau poursuit également son programme de réhabilitations, en améliorant le confort des chambres et studios et la performance énergétique des bâtiments.

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
8 523	5 900	5 204	4 096	4 071	2 406	3 050

En 2017, la réhabilitation de plus de 4 100 chambres supplémentaires a été programmée.

Quelques réalisations 2016

> **Strasbourg La Gallia**

L'enjeu de cette opération, réalisée sous maîtrise d'ouvrage Crous, était de valoriser un patrimoine datant de 1885, doté d'une spécificité architecturale forte et participant de l'histoire d'un quartier tout entier et, au-delà, de la ville de Strasbourg. 16 M€, financés essentiellement par le Crous, ont été consacrés à la réhabilitation du bâtiment, qui accueille à la fois une résidence, un restaurant universitaire et les locaux du Crous.

Outre la rénovation complète des façades et de la toiture et les travaux visant à assurer l'accessibilité du bâtiment aux personnes à mobilité réduite, la réhabilitation conduite permet d'offrir aux étudiants une qualité d'accueil conforme aux standards en vigueur, avec notamment l'aménagement de sanitaires individuels au sein de chaque chambre et la création de studios avec espace kitchenette. La capacité d'accueil de la cité universitaire est portée à 207 places – 167 chambres et 40 studios – pour une surface variant de 12 m² à 45 m². Les espaces collectifs, cuisines et les salles de travail ont bien sûr été maintenus. Une vingtaine de chambres seront proposées à des étudiants ou enseignants chercheurs, dans le cadre d'une offre hôtelière pour de courts séjours. Le service hôtelier sera couplé avec l'offre de restauration présente sur le restaurant Gallia, ainsi qu'à la brasserie « La petite Gallia » et permettra de prendre en charge, outre les petits-déjeuners, une offre de service en demi-pension.

> **La Réunion La résidence Conseil général**

La rénovation de la cité universitaire « Conseil général » a permis la mise aux normes et une amélioration certaine du confort de cette résidence, construite en 1989, qui comprend 225 chambres et 6 studios. Outre le gros œuvre et l'aménagement intérieur, la réhabilitation a permis d'améliorer l'isolation thermique et phonique ainsi que la performance énergétique de la résidence, dotée de capteurs solaires pour la production d'eau chaude. Un jardin tropical, planté dans le puits central de lumière du hall, apporte une touche végétale et la fresque qui décorait le hall, réalisée il y a 20 ans par un artiste local, a retrouvé son éclat d'origine.



Marie-Annick Law-Ying
Agent de service,
hébergement nord au
Crous de la Réunion

L'année 2016, dans mon travail quotidien, a été marquée par l'acquisition d'une auto-laveuse qui m'a permis de travailler plus efficacement et offrir ainsi des commodités supplémentaires à « mes résidents » surtout après la rénovation complète de la cité universitaire Conseil Général en 2015. 2016, ce sont aussi les nouvelles tenues qui sont plus confortables et esthétiques qu'avant et qui arborent le nouveau logo rouge.

2016, c'est aussi, pour moi, l'exposition des photos des personnels et surtout le repas de fin d'année où le directeur général a dansé.

J'ai aussi aimé 2015 avec l'accueil des Jeux des Îles de l'Océan Indien. J'ai côtoyé les athlètes de haut niveau. Il régnait une ambiance formidable et on était fier de représenter la chaleur de l'accueil réunionnais comme au temps « lontan ».



Thierry Scherer
Agent d'installation
et de maintenance,
Cité U Les Gazelles au
Crous d'Aix-Marseille-
Avignon

Je travaille au Crous d'Aix-Marseille-Avignon depuis février 2010. J'étais alors électricien en contrat à durée déterminée à la cité universitaire Cuques. Depuis avril 2016, j'occupe la fonction d'agent d'installation et de maintenance à la cité universitaire Les Gazelles à Aix-en-Provence. À ce titre, je bénéficie d'un logement de fonction et assure en dehors de ces activités des permanences afin de veiller à la bonne sécurité du site.

Le 10 décembre 2015, une panne générale survient à la cité U de Cuques à 19h, privant tous les résidents d'électricité, de chauffage et d'internet et ce, alors que ces derniers sont en pleine période d'examens. Bien que n'étant pas d'astreinte ce soir-là, je n'ai pas hésité à intervenir et à mettre toute ma compétence technique et mon savoir-faire pour aider l'équipe. J'ai également su trouver les mots pour rassurer et reconforter les étudiants jusqu'à l'aube.



Denis Pinout
Agent d'accueil
résidences
Campus au Crous
Bordeaux-Aquitaine

Après plus de 15 années d'existence et d'utilisation quotidienne, nous avons entamé en mars 2016 le processus de migration de notre logiciel métier Heberg vers sa nouvelle version. À première vue simplement esthétiques, les nouveautés se sont avérées finalement être plus profondes et déroutantes en utilisation courante. Certaines évolutions, comme l'accès à la situation de l'ensemble des étudiants logés dans nos résidences, ont nécessité une adaptation de nos procédés. Notre métier d'assistant d'accueil réclame de solides capacités d'adaptation. Aussi, l'équipe des agents d'accueil de Campus Centre a pu en faire preuve et traverser sereinement des changements comme celui-ci. À noter que, l'avantage non négligeable pour notre équipe, était d'utiliser déjà une des rares bases hébergeant deux résidences, avec le fonctionnement logique relativement semblable à Heberg 3.



Yacine Denia
Responsable équipe
sécurité au Crous
Clermont-Auvergne

Pour moi, le fait marquant de 2016 est le réaménagement de l'espace d'accueil de Dolet et la réorganisation du service de sécurité. Le Crous Clermont-Auvergne est le seul Crous à disposer d'un bâtiment classé IGH Z¹. Ce classement s'explique par la hauteur du bâtiment et par la diversité des activités (logements, restauration, salle d'activités culturelles, bureaux). Les bâtiments classés IGH imposent la présence d'une équipe de sécurité 24h/24 et 7j/7. En 2016, l'espace d'accueil a été agrandi de plus de 50 %. Il est ainsi plus spacieux et chaleureux. L'équipe de sécurité SSIAP dont je suis responsable (cinq SSIAP², deux veilleurs de nuit, deux agents d'accueil et douze agents d'une société prestataire de sécurité et gardiennage) dispose désormais d'un espace adapté, avec un PC³ Sécurité équipé d'un SS⁴ avec vidéo surveillance.

1. IGH : immeuble de grande hauteur
(+ de 20 m ou 9 étages)

2. SSIAP : Service de Sécurité Incendie et D'assistance à la personne.

3. PC : poste de contrôle

4. SS : système de sécurité incendie

L'ACCESSIBILITÉ

Les dotations spécifiques attribuées par le ministère chargé de l'Enseignement supérieur ont permis aux Crous, après la phase de diagnostics, de financer en priorité les travaux sur les établissements recevant du public (restaurants universitaires et structures d'accueil en particulier) mais aussi d'assurer l'accessibilité des résidences universitaires.

De 2008 à 2016, l'enveloppe ministérielle allouée aux Crous s'élève à 38,60 M€, dont 3,70 M€ en 2016. Cette dernière a été utilisée à hauteur de 80 %. Une partie des travaux programmés a dû être reportée sur l'année suivante à la suite de marchés infructueux (travaux et maîtrise d'œuvre).

L'application de la réglementation sur les agendas d'accessibilité programmée dans le réseau des Crous montre que 18 d'entre eux atteindront l'objectif consistant à ce que la totalité de leurs établissements recevant du public (ERP) soit accessible d'ici 2017. Pour les dix Crous restants, l'objectif sera atteint d'ici 2019.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les Crous s'inscrivent dans une politique active de développement durable reposant sur trois axes.

La sensibilisation des usagers, l'évolution des comportements et la réalisation de petits travaux

Le réseau des Crous poursuit sa politique de sensibilisation des usagers à travers, notamment, les actions menées par les volontaires du service civique, de plus en plus nombreux à être mobilisés sur le sujet. Les objectifs poursuivis sont de sensibiliser les étudiants aux gestes environnementaux de développement durable et d'impulser l'éco-responsabilisation des lieux de vie du campus.

Les opérations de mise en place de tris sélectifs des déchets (en résidence comme dans les restaurants), de bacs à compost, de développement des écoemballages ou de jardins partagés, se multiplient dans de nombreux Crous (Clermont-Auvergne, Grenoble-Alpes, Lille-Nord-Pas-de-Calais, Montpellier, Nantes-Pays-de-la-Loire, Rennes-Bretagne, Toulouse-Occitanie, Versailles...).



Fabrice Guglielmetti
Responsable du service
Prévention Santé
Sécurité Environnement
- Crous de Montpellier

L'engagement toujours plus fort du Crous en matière de développement durable s'est articulé autour de deux axes majeurs :

La gestion des déchets d'une part, puisque le Crous a mis en place un dispositif unique et novateur dans le réseau, consistant en la mise en place d'un système de tri complet sur chaque site d'hébergement, assorti d'une sensibilisation des résidents, grâce à la mobilisation des personnels de terrain.

La maîtrise de l'énergie d'autre part, avec plusieurs démarches complémentaires entreprises (actions à TRI court et moyen, réhabilitation du parc immobilier). Pour les suivre de manière efficace, le Crous a mis en place un Système de Management de l'Énergie, véritable démarche qualité. Ainsi, la cité universitaire de la Colombière est depuis novembre 2016 la première cité de France certifiée ISO 50 001. La démarche est en cours de généralisation pour l'ensemble de nos sites d'hébergement.

Améliorations de la gestion du parc immobilier

Afin de poursuivre sa politique d'amélioration de la gestion des flux, après l'optimisation des contrats d'énergie par le biais des renégociations de contrats souscrits dès 2013, l'adhésion aux marchés mutualisés du gaz en octobre 2014 (UGAP) puis à celui de l'électricité en 2016 (UGAP et SAE), certains Crous envisagent d'adhérer aux nouveaux marchés de gestion immobilière proposés par la Direction des Achats de l'État.

Améliorations du bâti (constructions et réhabilitations)

Comme le prévoit la réglementation, les nouveaux programmes de construction ou de réhabilitation prennent désormais en compte la variable environnementale, mais certains vont même au-delà en proposant des bâtiments à énergie positive (ex : résidence de l'Arc-de-Meyran) ou une éco-cité labellisée comme au Crous de Grenoble-Alpes, avec la résidence Geneviève Jourdain. Après avoir finalisé leurs programmes de réhabilitation lourde de leur parc de cités universitaires, certains Crous comme Nantes, Toulouse ou Besançon, se sont lancés dans de nouveaux programmes de réhabilitation visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments (remplacement des vitrages, réfection des façades, changement du système de chauffage, réfection et calorifugeage des réseaux fluides...).

ANIMATION ET SOCIALISATION EN RÉSIDENCE UNIVERSITAIRE

Avec la réussite studieuse, l'épanouissement et le bien-être des étudiants en ligne de mire, les Crous visent à favoriser la socialisation des étudiants. Fidèles aux engagements du projet 2020, les Crous ont déployé en 2016 une importante énergie en faveur de la création de liens en résidence universitaire, en s'appuyant souvent sur les étudiants eux-mêmes. Pour cela, ils développent une offre d'activités très diverses, avec l'objectif que chaque résident puisse trouver un espace d'échange et de rencontres avec ses pairs, dans un cadre stimulant.

Cette ambition a donné lieu à des échanges de bonnes pratiques lors de réunions de directeurs généraux de Crous, ainsi que dans divers cadres de formation et d'information, comme le stage national d'accueil des nouveaux collaborateurs des Crous, par exemple.

Le développement de l'animation en résidence

Nombreuses sont les personnes qui contribuent à faire vivre les résidences universitaires : les étudiants résidents eux-mêmes, les agents des Crous, les vacataires étudiants, les volontaires en service civique, les partenaires intervenant en résidence, les associations étudiantes, etc. Cette pluralité de statuts dépend des fonctions et objectifs qui leur sont assignés.

Elles interviennent sur un large spectre de champs, qui va, par exemple, de la prévention santé et la promotion du bien-être, à la sensibilisation au développement durable, en passant par la culture ou les activités ludiques ou sportives.

Conseils de résidence

Dans chaque cité universitaire, le conseil est une instance de concertation, d'échanges et de propositions entre l'administration et les étudiants élus chaque année par leurs voisins. Il a un rôle essentiel dans la vie des résidences : en son sein y sont discutés les programmes d'animations et les demandes des résidents.

621 étudiants élus siègent et travaillent à l'animation de la vie en résidence au sein des 291 conseils de résidences renouvelés annuellement au sein de l'ensemble des 28 Crous.

L'engagement croissant des Crous dans la dynamisation de la vie en résidence se traduit concrètement. Ainsi, par exemple :

- soucieux que les résidences soient des lieux agréables de vie, offrant aux résidents des espaces conviviaux et la possibilité de s'investir dans des projets collectifs, le Crous de Caen-Normandie a équipé en 2016 ses résidences de billards, pour faciliter la rencontre et les échanges ;
- c'est en 2016 qu'est né le CrOusMOPOLITAN², journal des résidents du Crous de Lille-Nord-Pas-de-Calais. Ce projet, qui a vu le jour autour de volontaires en service civique, poursuit son bonhomme de chemin et le 3^e numéro a été publié en janvier 2016.

Le rôle des volontaires de service civique en résidence universitaire

Le service civique permet à des jeunes âgés de 18 à 26 ans de consacrer plusieurs mois de leur vie à une expérience volontaire au bénéfice de l'intérêt général.

Depuis la rentrée 2015, les Crous ont accueilli plus de 460 volontaires en service civique, dont plus de 200 ont le développement des liens entre étudiants et l'animation en résidence universitaire pour mission. Leurs actions sont variées, et visent toutes le même objectif : renforcer le lien social, l'interconnaissance et les projets collectifs entre résidents et avec les habitants du territoire.

Concrètement, ils contribuent par exemple à multiplier les soirées jeux (vidéo ou de société), les parours-découverte de leur ville, les projections-débats, les ateliers culturels ou de cuisine, les tournois sportifs ou footings collectifs.

Zoom : les résidences, lieu de vie culturelle

L'accès du plus grand nombre d'étudiants aux programmations culturelles et aux pratiques amateurs est un axe important de l'action des Crous : les résidences, qui sont à la fois des lieux de diffusion et de création culturelles, y contribuent grandement.

Cet indispensable travail de médiation s'appuie de plus en plus sur des relais étudiants, dont le statut (bénévole, volontaire en service civique, vacataire) dépend des missions qui leur sont confiées.

En lien étroit avec les étudiants, les Crous proposent des actions et initiatives culturelles qui contribuent à l'animation des lieux de vie, dans un large champ de domaines, comme le montrent ces quelques exemples :

- amener un peu de douceur et de poésie dans la vie des étudiants, c'est la proposition du Crous d'Amiens-Picardie, par le biais d'ateliers d'écriture de poésie en résidence universitaire. Une performance présentera les travaux des étudiants qui le suivent.

2. www.crous-lille.fr/culture/journal-des-residents



- Au sein de la résidence universitaire Lebon, à Clermont-Ferrand, le Crous et l'atelier Créa'cœur proposent aux résidents et plus largement, aux étudiants, une expérience unique : monter une comédie musicale, « Moulin rouge » en 2016. Après 30 répétitions, 6 week-ends de travail, 28 sessions sur les décors et les costumes, une soixantaine d'étudiants se sont mobilisés pendant 8 mois pour offrir du bonheur aux nombreux spectateurs, étudiants ou non, venus assister à l'une des représentations, donnée au sein de ladite résidence comme à l'Opéra de Clermont-Ferrand.
- Le Crous de Besançon a d'incroyables talents. En s'inspirant de la célèbre émission, le Crous a proposé le 3 mars 2016 une soirée exceptionnelle avec présentateur vedette en costume à paillettes, chauffeur de salle, pages de publicité originales durant laquelle les 12 étudiants sélectionnés ont pu en quelques minutes montrer tout leur talent devant un public et un jury conquis par la qualité de leurs prestations ! De nombreux résidents du campus ont participé à cette soirée au théâtre du Crous La Bouloie, idéalement situé au cœur des résidences.
- Dans le cadre de la réflexion sur les foyers en cité universitaire, des volontaires en service civique accueillis au Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire ont, en lien avec le service culturel et les directeurs de résidence, mis en place 2 workshops artistiques en résidence universitaire, en février 2016. En collaboration avec des artistes plasticiens, l'idée était de proposer une création murale, sur le thème « Cartographie de Nantes ».
 - Le 1^{er} workshop s'est déroulé à la résidence Chanzy. Cet atelier était animé par 2 artistes, Louis Schäfer et Elise Hallab, rejoints toute la semaine par des étudiants de la cité pour participer à l'œuvre.
 - Le 2^e workshop, animé par l'artiste Magali Poutoux, a consisté à intervenir sur le mur du fond du foyer de la résidence Berlioz.
- Le foyer de la cité universitaire de Kergoat, à Brest, a accueilli le 2 décembre 2016 une soirée-débat animée par Christian Potin, expert agro-socio-économique de renommée internationale, sur le thème « Un autre Maroc, vu à travers ses femmes... ». Les étudiants ont pu débattre de l'évolution du statut de la femme marocaine à travers les temps.



3.

LES RÉSULTATS DE GESTION

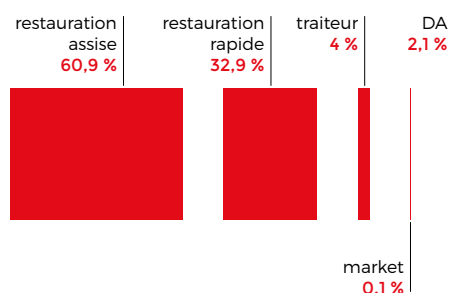
En 2016, le chiffre d'affaires principal (recettes des ventes de repas, boissons et subvention cantine pour le personnel administratif) s'élève à 186,50 M€ et est en baisse de 0,4 % par rapport à 2015. Cette diminution des recettes est la conjonction d'une diminution due à la restauration étudiante (-1,2 %), en partie compensée par les bonnes performances de la restauration non étudiante (+2,4 %) et de la restauration exceptionnelle (+2,1 %).

Cette baisse du chiffre d'affaires résulte de la fermeture temporaire de certaines structures pour réhabilitation, de la concentration de l'emploi du temps des étudiants, et de l'évolution des modes de consommation qu'elle induit.

Les ressources propres de la restauration sont cependant en hausse de 1,1 % pour se fixer à 191,20 M€ grâce à la progression des recettes exceptionnelles, liées au dégrèvement des taxes sur salaires dont ont bénéficié la plupart des Crous.

Répartition du chiffre d'affaires par type de ventes

	2015	2016	Évolution
Restauration rapide	31,2 %	32,9 %	+ 5,4 %
Traiteur	4,2 %	4,0 %	- 4,2 %
Market	0,0 %	0,1 %	+ 604,4 %
Distributeur automatique	2,0 %	2,1 %	+ 8,3 %
Restauration assise	62,7 %	60,9 %	- 29 %



Le montant global des dépenses est stable et s'établit à 343,40 M€. L'analyse des différents pôles de dépenses met en évidence les évolutions suivantes :

- la masse salariale (y compris pensions civiles, dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) augmente de 0,7 % par rapport à 2015 et atteint 199,80 M€. Cette hausse se décompose en : + 1,0 % pour les personnels ouvriers (entrée en vigueur en année pleine de la revalorisation des rémunérations des personnels ouvriers) ; - 3,4 % pour les personnels administratifs hors pensions civiles ; + 1,6 % pour les pensions civiles ;



Christine Revol
Directrice de
la Commande
Publique au Crous
Grenoble-Alpes

Durant l'année 2016, pour contribuer à l'amélioration des résultats de l'établissement en maintenant une qualité de service, le Crous Grenoble-Alpes a renforcé sa stratégie de performance achats alimentaires et achats de fonctionnement. Il s'est engagé dans une politique de marchés mutualisés tout en participant activement à l'élaboration de ces nombreux marchés. Des gains significatifs ont été réalisés, notamment dans les domaines de la fourniture de gaz, d'électricité et de carburants, ainsi que sur les prestations de péage autoroutier, lavage de véhicule et stationnement « parking » ou encore sur les transports de fonds. À titre d'exemple, le nouveau marché national de fourniture d'électricité, lancé au 1^{er} janvier 2016 par la Direction des Achats de l'État, a permis une baisse de plus de 13 % des coûts d'électricité par rapport à l'année 2015.



- les dépenses de denrées et boissons, représentant 81,50 M€, baissent de 3,0 %, soit 2,50 M€ par rapport à 2015, après une baisse de 9,9 % l'année précédente. Ce poste ne représente plus que 23,8 % des dépenses en 2016, contre 24,4 % en 2015 et 26,1 % en 2014. Ceci est la conséquence directe de la baisse de l'activité d'une part et, d'autre part, de l'impact des marchés alimentaires nationaux (le ratio recettes des ventes de repas/dépenses de denrées et boissons est en augmentation de 1,9 %) ;
- les dépenses de viabilisation poursuivent leur diminution : - 7,0 % en 2016, pour s'établir à 15,20 M€, après - 10,7 % en 2015 et - 5,4 % l'année précédente. Si la mise en œuvre des contrats renégociés a un impact notable sur cette baisse des dépenses d'énergie, il faut cependant noter que la modification des règles de gestion des « Charges à payer » induite par la « GBCP » a amplifié cette évolution, en reportant sur l'exercice 2017 les factures non parvenues. Ce poste de dépenses ne représente plus que 4,1 % des dépenses totales ;
- les dépenses d'entretien augmentent de 1,1 % pour atteindre 17,20 M€ ;
- les dotations pour amortissements et provisions augmentent globalement de 14,2 % et la part provenant des biens acquis sur ressources propres progresse quant à elle de 16,5 % pour atteindre 10,90 M€.

En conséquence, le taux de couverture des dépenses par les ressources propres remonte à 55,7 % contre 55,0 % en 2015.

LA MUTUALISATION DES ACHATS ALIMENTAIRES

De nouveaux marchés mutualisés

Dans le domaine des achats alimentaires, l'appel d'offres concernant le marché des produits frais a été lancé. Il s'agit d'un accord-cadre avec des marchés subséquents dont la durée varie en fonction des lots. Les approvisionnements en fruits, légumes, poissons frais restent traités au niveau des Crous afin de favoriser circuits courts et fournisseurs locaux.



Vincent Labouret
Directeur général
du Crous de Lyon,
président du Comité
de pilotage des achats

Dans le domaine des achats nationaux, on notera en 2016 plusieurs faits marquants dont le premier est évidemment le salon Campus Cook à Nancy. Quelle réussite ! Une fréquentation au-delà de toutes les prévisions, une très grande satisfaction des personnels de restauration des Crous de pouvoir participer à un tel événement et surtout une grande valorisation de notre activité restauration, de nos prestations, de nos professionnels. On peut chaleureusement remercier le Crous Lorraine et son directeur. Cependant, à titre personnel, je retiendrai l'accord que nous avons signé le 2 mars 2016, au salon de l'Agriculture, avec l'association Bleu Blanc Cœur. Nous n'imaginions pas, il y a peu de temps encore, avoir les moyens d'acheter ces produits Bleu Blanc Cœur de grande

qualité. C'est bien la réussite de notre démarche d'achat national qui nous a permis une telle avancée.

En effet, le passage à des achats nationaux nous a permis des gains non négligeables que nous avons pu réinvestir en grande partie dans la qualité et donc nous tourner vers les producteurs Bleu Blanc Cœur pour les œufs, le porc et la volaille.

Nous avons été conquis par les valeurs portées par cette association, si proches des valeurs du réseau des œuvres universitaires. Tout d'abord le respect de l'environnement : les producteurs de l'association s'engagent par exemple à importer très peu de céréales pour nourrir leur bétail : le bilan carbone est donc excellent. Ensuite les qualités nutritionnelles car leurs produits sont plus riches en Oméga 3 et en graisses saturées, reconnus bons pour la santé et cela grâce à une bonne alimentation du bétail ; enfin un volet social, important pour les Crous, qui nous permet de payer au juste prix les éleveurs pour qu'ils puissent vivre dignement de leur travail.

Grâce à des techniques d'allotissement géographique pertinentes et des clauses environnementales exigeantes, des filières qualitatives ont pu être mises en œuvre. Ainsi les restaurants et cafétérias universitaires distribuent désormais chaque année 600 tonnes de porc français, 4 millions d'œufs labellisés Bleu Blanc Cœur, 1400 tonnes de volailles origine France, 1500 tonnes de frites françaises, 50 tonnes de fromages d'Appellation d'Origine Protégée, 280 tonnes de poissons issus de pêche durable.

Cette démarche et ce professionnalisme ont été reconnus, permettant au réseau la mise en place d'échanges réguliers et fructueux avec la Direction Générale de l'Alimentation et avec la Direction des Achats de l'État. Séduits par ce savoir-faire et cette démarche, 2 établissements extérieurs au réseau des Crous ont rejoint notre groupement d'achats : HEC et le CESFO (restauration administrative de Paris Sud).

Un marché concernant les analyses microbiologiques et l'assistance à la maîtrise des conditions hygiéniques d'exploitation, ainsi qu'un appel d'offres pour la fourniture des petits équipements d'hôtellerie/restauration sont également en préparation, pour une passation en 2017.

L'appel d'offres pour la fourniture de café/boissons chaudes est quant à lui programmé pour une notification début 2018.

Anticiper les attentes et les besoins

La création d'un comité recherche et développement (R&D), animé par la cellule achat du Crous et comprenant une trentaine de membres, professionnels de la restauration des Crous, permet, en amont, la recherche et les tests de nouveaux produits.

De nombreux travaux sont en cours, parmi lesquels des offres végétariennes, des plats à base de légumineuses, une carte café/boissons chaudes, etc.

Ces travaux du comité R&D sont utilement complétés par les commissions de dégustation qui sont systématiques lors de nouveaux appels d'offres ou de relance de marchés existants.

Ces dégustations se font à l'aveugle et associent très largement les étudiants. Elles se déroulent dans les conditions réelles d'utilisation, sur site : plus d'une dizaine de restaurants universitaires ont déjà été mobilisés à travers toute la France.

DE NOUVELLES FORMATIONS PROPOSÉES AUX ÉQUIPES

Afin de mieux s'adapter aux nombreuses formes que connaît la restauration universitaire dans un contexte de diversification des offres et des modalités de distribution, deux axes de professionnalisation ont été retenus :

• Des formations en présentiel :

- La maîtrise de la production

Il s'agit de développer des techniques de cuisson dites « basse température » afin de conserver de manière optimale les qualités organoleptiques et gustatives des produits (viandes, poissons, légumes verts). Ce procédé permet par ailleurs de diminuer les pertes liées à la cuisson afin de mieux maîtriser les grammages servis aux convives.

Au-delà des aspects théoriques, cette formation s'appuiera sur la réalisation de recettes dans des centres techniques (cuisines tests) mis à disposition par le prestataire.

Le dispositif prévoit la mise en place de formateurs référents nationaux qui, à leur tour, formeront les équipes en région. Un « book recettes » permettra de mutualiser les bonnes expériences et de transmettre les techniques.



Laetitia Remazeilles
Cuisinière au
Pôle Restauration
Gastronomique au
Crous de Poitiers

Je suis issue d'une formation initiale de Bac technologique Hôtelier, BTS option B Art de la table puis Licence professionnelle gastronomique en alternance. Je travaille au sein du restaurant universitaire Rabelais, où nous proposons une offre de restauration traditionnelle dans la salle « Thélème » accessible aux administrations, aux collectivités territoriales et aux universitaires. Notre chef, lui-même issu de la restauration traditionnelle, nous pousse à nous présenter à des concours individuels ou en binôme. J'ai eu l'occasion l'année dernière de participer à la Coupe de France de Burger et nous sommes arrivés 9^e avec mon responsable ! J'ai concouru avec Marine Andrault (apprentie du Crous dont le burger a remporté le premier prix à Campus Cook), en binôme exclusivement féminin en novembre 2016 au concours « Elles ont du Talent » au salon Equi'Hôtel. Il s'agit d'un concours réservé au milieu de la restauration collective qu'elle soit publique ou privée. Après des essais, du stress, de l'excitation, nous sommes fières Marine et moi d'avoir obtenu la première place.



- La vente à emporter, un métier

Suite au réel succès de cette formation en 2015-2016, un niveau 2 (perfectionnement) est mis en place. Le but est d'approfondir les techniques de merchandising afin de diminuer les temps d'attente et fluidifier les modes de distribution. Signalétique, affichage seront également au programme. Le même principe de déploiement est repris avec des formateurs nationaux qui forment des référents inter-régionaux, eux-mêmes formant les collègues de chaque Crous.

- Une formation spécifique sur le service en foodtrucks

Compte tenu des caractéristiques très particulières de ce mode de distribution, il est apparu opportun de développer une valise pédagogique propre à ce concept : offres alimentaires spécifiques, contraintes techniques, gestion des stocks...

• Des formations innovantes à distance :

- Un module e-learning interactif en cours de création

De type MOOC, celui-ci vise à valoriser tous les acteurs de la chaîne, de la commande au service. Destiné à tous les personnels de restauration, il permettra en outre de mieux accueillir les nouvelles recrues, stagiaires, apprentis...

IZLY, LE SYSTÈME DE PAIEMENT SUR LE CAMPUS

Massivement déployé à la rentrée 2015 (25 Crous) en remplacement de Monéo, Izly s'est progressivement imposé auprès des étudiants et personnels (appropriation de l'outil). Simple et social (minimum de rechargement à 5 €), Izly favorise la mobilité de l'étudiant. L'application sur téléphone est de plus en plus utilisée, notamment pour le rechargement au plus près de la caisse (plus de 50 % des rechargements). Le déploiement dans un grand nombre de Crous de bornes de rechargement en restaurant a permis de rassurer les quelques usagers réfractaires au rechargement sur Internet. À la rentrée 2016, les Crous de Lille-Nord-Pas-de-Calais et de La Réunion ont rejoint le dispositif. Le Crous de Lorraine attendra la rentrée 2017 en raison du choix des établissements d'enseignement supérieur de reporter d'un an le renouvellement des cartes étudiantes.

La stabilisation d'Izly et des procédures associées par rapport aux défauts de jeunesse constatés à la précédente rentrée a permis une rentrée, fluide pour l'activité de restauration, même si le retard constaté dans certains établissements d'enseignement dans la délivrance des cartes multi-services supérieure, perturbe encore le dispositif.

En décembre 2016, le volume journalier de paiements par Izly était de l'ordre de 63 % contre 54 % à la même période 2015. Pour 2017, l'objectif sera d'atteindre un taux de paiement monétique supérieur à 70 % en moyenne nationale. Répartition des modes de paiement sur les années 2014, 2015 et 2016.

Répartition des modes de paiement de 2014 à 2016

	2014 CA	Part	2015 CA	Part	2016 CA	Part
Cartes d'étudiants	101 513 034 €	63 %	91 390 051 €	57 %	91 308 274 €	57 %
Espèces ou autres moyens de paiement	58 274 521 €	37 %	68 239 502 €	43 %	68 766 270 €	43 %
Total	159 787 555 €		159 629 553 €		160 074 544 €	

Indicateurs de développement des usages d'Izly sur les campus 2015 et prévisions

IZLY (Indicateurs)	2015	2016	Prévisions 2017
Généralisation de l'usage d'Izly - Nombre d'étudiants ou personnels d'établissement utilisant Izly	650 000	1 011 600	1 300 000
Élargissement du réseau d'acceptation Izly (points d'encaissement sur le campus)	4 670	5 700	7 000
Dont Caisses en restaurants universitaires Crous	2 118	2 500	2 600
Dont Automates en Crous (distribution automatique, Laveries, etc.)	314	600	900
Dont Points d'encaissement dans les établissements d'enseignement (système de reprographie, distributeurs automatiques sous responsabilité d'un établissement)	2 247	2 600	3 500
Moyens de paiement			
Carte multi-services	96,50 %	96 %	85 - 90 %
Téléphone	3,50 %	4 %	10 - 15 %



NOUVEAUX LIEUX DE RESTAURATION

> **Crous de Besançon Cafétéria Duvillard à Belfort**

En 2015, l'enquête menée auprès des étudiants belfortains avait mis en avant une forte attente en matière de restauration rapide. Fort de ce constat, le Crous a ouvert en septembre 2016 la cafétéria Duvillard à Belfort, installée à proximité des lieux de formations de l'Université. Dotée d'un réel potentiel de développement lié à l'utilisation des espaces de vie attenants, cette cafétéria propose une offre en libre-service, une vente à emporter ainsi que la possibilité de déjeuner sur place (54 places assises). C'est dans un cadre résolument moderne aux couleurs vives que l'étudiant se restaure et se détend en profitant du mobilier contemporain et fonctionnel.

> **Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire**

Restaurant Ambroise Croizat à Angers

Avec ses 300 places assises dans des univers différents (salle classique, corner avec mange-debout) ce nouveau lieu de restauration entièrement vitré propose une vue imprenable sur la Maine et la ville d'Angers. Dans ce restaurant universitaire doté d'une belle terrasse, les étudiants ont à leur disposition 3 pôles de restauration : plat traditionnel, plats à thèmes et grillades. Seconde nouveauté pour les étudiants du Campus santé, la cafétéria de 160 places, idéale pour un petit déjeuner ou une pause détente, mais proposant également une offre de restauration rapide diversifiée pour la pause méridienne : salades, sandwiches, plats cuisinés operculés, pho, tartes salées etc.



Céline Lambert
Serveuse caissière
en poste dans une
cafétéria au Crous
de Limoges

Cette année 2016 aura été marquée par l'ouverture d'une nouvelle cafétéria au sein de l'I.U.T de Limoges. Si l'idée de cette ouverture a suscité chez moi empressement et enthousiasme, elle a généré aussi un peu de stress. L'offre de restauration proposée, de nouveaux locaux à s'approprier, une nouvelle équipe, étaient autant de facteurs d'incertitude. Dès le premier jour d'ouverture toutes ces inquiétudes ont été levées grâce notamment à la clientèle qui attendait depuis longtemps ce moment. Aussi, depuis, j'ai le sentiment d'apporter un réel et nouveau service aux étudiants, une gamme de prestations qui évolue sans cesse pour s'adapter à leurs envies. C'est aussi pour moi davantage d'autonomie, de responsabilités qui me permettent de m'épanouir. Si on ajoute à cela un chiffre d'affaires avoisinant les 1 000 euros, c'est une belle réussite. Le plus dur reste à faire... continuer !

RÉHABILITATIONS

> Crous de Rennes-Bretagne Le Métronome

Depuis près de 50 ans, les étudiants du campus de Villejean viennent se restaurer au RU du Métronome à proximité de la BU du campus de Villejean et des transports en commun. Modernisé à plusieurs reprises, le bâtiment accueille désormais au rez-de-chaussée la première implantation d'un nouveau modèle de cafétéria, destiné à être déployé sur l'ensemble du territoire breton. Bois blonds, suspensions lumineuses ultra-modernes, alcôves pour passer un moment entre amis, ce lieu de restauration est également un lieu de vie conçu pour la détente et le travail, avec des horaires d'ouverture élargis – 9h-18h – et un accès wifi, ainsi qu'un espace de vente pensé pour optimiser le temps consacré à l'acte d'achat et satisfaire ainsi les étudiants les plus pressés.

> Crous Aix-Marseille-Avignon Restaurant universitaires Les Fenouillères

Après une restructuration lourde de presque deux années, le restaurant universitaire Les Fenouillères, situé à proximité immédiate de l'IUT et de l'UFR ALLSH, a fait peau neuve. Il est aujourd'hui intégré à un ensemble comprenant une résidence de 100 logements et la bibliothèque universitaire de Lettres.

Accueillant également une cuisine centrale desservant quotidiennement six satellites sur l'intégralité de la commune d'Aix-en-Provence, le restaurant est désormais doté de 440 places assises réparties dans 3 salles aux ambiances différentes, d'une salle VIP baptisée Paul Klee de 32 places et d'une cafétéria de 80 places. Depuis son ouverture le 5 septembre dernier, la fréquentation du restaurant par les étudiants est au rendez-vous avec des pics au-delà des mille repas par jour.



Samir Mtougui
Responsable
d'approvisionnement
au Crous de Créteil

Je suis au Crous de Créteil depuis 2001. Je travaille au sein de l'unité de gestion Seine-et-Bièvre (94) dont la production quotidienne est de 800 repas. En 2015, je me suis fixé l'objectif de devenir responsable d'approvisionnement. J'ai passé avec succès l'examen professionnel. C'est avec enthousiasme que j'ai pris mon nouveau poste le 1^{er} septembre 2016. Je me sens épanoui dans mon nouveau métier et chaque jour je développe de nouvelles compétences.

L'expérience acquise au poste de responsable d'approvisionnement au cours des six derniers mois a été d'une grande richesse. J'ai pu appréhender les différentes tâches administratives, ainsi qu'acquérir une grande polyvalence que je mets aujourd'hui au service des restaurants de Seine-et-Bièvre. Ce métier requiert une excellente connaissance des besoins de productions afin d'assurer le meilleur service aux étudiants.



Jean-Marie Falip
Directeur général du
Crous de Nantes-
Pays-de-la-Loire

La livraison du restaurant universitaire Ambroise Croizat à Angers a inauguré un nouveau type de restauration traditionnelle. L'aspect réfectoire est gommé par la qualité des espaces, luminosité exceptionnelle, absence de rupture visuelle entre les différentes zones : cuisine, distribution, repas.

L'attractivité, l'ambiance du lieu et la modernité sont renforcées par le design des matériaux, du mobilier et la mise en place d'un affichage dynamique. Une cafétéria lieu de vie, de travail et de partage, accessible depuis le hall complète l'ensemble.

L'offre a été élargie pour s'adapter aux attentes des étudiants avec l'introduction d'un plat gourmet qui permet aux équipes

de valoriser leur savoir-faire. Cette offre variée et plus qualitative doit permettre d'attirer de nouveaux clients et participer au changement d'image des restaurants universitaires.

L'année 2016 nous a donné l'opportunité de dupliquer ce concept d'espaces multiservices initié avec le P@tio dans le programme de construction de la nouvelle cafétéria des Lettres de Nantes pour laquelle l'exigence de design du mobilier et des agencements est à souligner. Le cahier des charges du futur projet de l'(S)pace Rabelais en centre-ville d'Angers bénéficie de toutes les expériences en cours. Cette dynamique dans la continuité du travail engagé les années précédentes me conduit à qualifier l'année 2016 « d'année de la restauration ». Avec trois structures fermées une partie de l'année et des tarifs inchangés, le chiffre d'affaires a progressé de plus d'un pour cent, ce qui est encourageant pour l'année 2017 et souligne notre investissement.



LA RESTAURATION D'APPOINT

Plus connu sous le nom de distribution automatique, ce segment présente des caractéristiques propres qui en font un métier à part entière.

C'est la seule formule de restauration permettant de répondre aux contraintes des convives ayant moins de 15 minutes pour prendre leur déjeuner, soit environ 10 % des étudiants.

Par ailleurs, elle permet d'offrir un service en continu, ou bien sur des sites dans lesquels le Crous n'est pas implanté.

Les Crous sont déjà des acteurs importants dans ce domaine, gérant (en direct ou en délégation) un parc de 2 500 appareils environ. L'année 2016 a vu des opportunités nouvelles se présenter, certaines à concrétiser, d'autres se traduisant déjà par de nouveaux contrats pour les Crous (Lorraine, Versailles notamment).

La professionnalisation des acteurs, des modalités particulières de gestion et des systèmes d'information inhérents est en marche. Le renouvellement du parc actuel et son développement sont également des enjeux forts pour le réseau ainsi que l'entretien et la maintenance de ses appareils.

Afin de dynamiser ce secteur, veiller à l'avancement des différents chantiers et mutualiser les nombreuses bonnes expériences, un comité de pilotage a été mis en place, 4 thèmes, jugés prioritaires, faisant l'objet de groupe de travail spécifique :

- quelle méthodologie pour assurer notre développement ?
- quel est notre cahier des charges : prestations, matériels, contrats, etc. ?
- quelle organisation, avec quels systèmes d'information ?
- quelle identité : charte graphique, communication ?



Michel Delamarre
Conseiller restauration
au Crous de Paris

Le Crous de Paris développe son activité restauration notamment avec son service traiteur. La qualité des prestations réalisées permet de renforcer notre image auprès des acteurs de la vie étudiante et de l'enseignement supérieur. Nous proposons depuis quelques mois des prestations haut de gamme. Nous avons par exemple assuré la prestation pour les vœux de l'université Paris-Dauphine, le cocktail pour l'inauguration du campus Jussieu en présence du Président de la République ou encore le buffet de la soirée annuelle de la Conférence des Présidents d'Université au Musée de l'histoire de l'immigration pour 200 convives. Cette prestation haut de gamme confiée au Crous de Paris illustre la confiance que la CPU porte au réseau des œuvres. Les personnels du Crous de Paris mobilisés pour l'événement ont réalisé des tartares, des verrines et animé des ateliers minutes où étaient, entre autre proposés, du filet d'agneau, de la mousseline de céleri, de la paloise, de la friture de poireaux ou encore du tranchage minute de jambon « jabugo belota belota ». Ce type d'événement est, entre autre, très fédérateur pour les équipes, fières de montrer leur savoir-faire et leur professionnalisme. C'est un volet important de l'activité restauration dont les résultats sont réinvestis dans la restauration sociale étudiante.

L'objectif, dans une logique de service, est de créer un « 3^e lieu » permettant, outre le fait de se restaurer, de travailler, d'échanger et de se détendre. L'approche dépasse donc de loin la simple notion de distribution automatique, s'inscrivant dans une démarche globale de conceptualisation.

Pour accompagner les acteurs dans ces nouveaux services et métiers, trois valises pédagogiques sont en cours de construction : une destinée à l'approche contractuelle, un module concernant le déploiement d'un parc de distributeurs automatiques et une valise destinée à la gestion quotidienne.

LA DÉMARCHE MARKETING

La démarche marketing a vocation à couvrir l'ensemble de nos domaines d'intervention. En effet il s'agit d'une approche globale visant à mieux connaître notre « marché », c'est-à-dire le monde étudiant et plus généralement l'ensemble de la communauté de l'enseignement supérieur afin de mieux répondre aux attentes et besoins des publics cibles.

Cette démarche se traduit donc par 4 axes de travail :

- mener à bien toutes les études et enquêtes ;
- benchmarker les bonnes pratiques, en interne comme en externe ;
- élaborer des plans d'actions globaux et/ou locaux ;
- mesurer l'impact des actions conduites.

La priorité a été donnée à la restauration. Un comité de pilotage a commencé ses travaux à la rentrée universitaire 2016 en s'appuyant largement sur les résultats de l'enquête restauration menée au printemps et sur les expériences menées par un certain nombre de Crous.

Ainsi, 3 groupes de travail identifient les expériences les plus réussies et les savoir-faire autour des thèmes « faire venir », « satisfaire » et « faire revenir ». À partir des propositions de ces groupes un plan d'action global sera bâti en 2017, déclinable par Crous et par structure.



Christelle Nihouarn
Directrice du service
marketing et
communication - Crous
de Rennes-Bretagne

Le service marketing au Crous de Rennes-Bretagne a été mis en place en 2014.

L'objectif de la démarche marketing est d'explorer les pistes qui pourraient permettre de coller, d'encore plus près, aux envies des usagers du Crous. Pour ce faire, en 2016 nous avons poursuivi notre action en mettant en œuvre des études visant à mieux connaître les attentes des consommateurs en termes de restauration et de logement, parfois en s'appuyant sur les travaux d'étudiants dans le cadre de travaux encadrés par leur professeur de mercatique.

En restauration, des réflexions ont été menées dans le cadre d'une démarche transversale avec les différents acteurs du Crous pour faire évoluer l'offre et notamment pour accroître les ventes additionnelles. Beaucoup reste à faire mais la dynamique semble bel et bien enclenchée et les retours positifs des étudiants nous incitent à poursuivre dans cette voie.



4.

POLITIQUE DE SITE

La logique d'accompagnement global des étudiants guide l'action des Crous, pour offrir aux étudiants un service toujours plus pertinent, lisible et efficace.

Cela requiert des collaborations de plus en plus étroites avec une pluralité d'acteurs intervenant dans le champ de la vie étudiante : universités et établissements d'enseignement supérieur, collectivités territoriales, étudiants, associations, ou encore structures culturelles ne sont que quelques exemples. En 2016 les Crous ont continué à renforcer leur positionnement d'expert et d'agenceur de la vie étudiante auprès de leurs nombreux partenaires, ce que le colloque annuel de la Conférence des présidents d'université dédié aux « campus en mouvement » a contribué à mettre en lumière.

Une dynamique de site qui prend corps

La loi pour l'enseignement supérieur et la recherche de juillet 2013 offre un nouveau cadre à la structuration de l'enseignement supérieur : elle prévoit notamment la création de regroupements territoriaux d'établissements d'enseignement supérieur, sous forme d'associations ou de communautés d'universités et d'établissements (ComUE). En 2016, les Crous ont continué à s'appuyer sur ces dispositions pour densifier leurs collaborations avec les établissements d'enseignement supérieur, tant en matière de participation aux instances des établissements que de déploiement de projets ambitieux.

Les projets d'amélioration de la qualité de la vie étudiante et de promotion sociale sur le territoire

En amont des « contrats de site », la loi prévoit que ledit regroupement travaille en commun avec les Crous à l'amélioration de la vie étudiante.

Article L 718-4 du Code de l'éducation, introduit par la Loi pour l'enseignement supérieur et la recherche du 22 juillet 2013

« L'établissement d'enseignement supérieur chargé d'organiser la coordination territoriale dans les conditions fixées par l'article L. 718-3 élabore avec le réseau des œuvres universitaires et scolaires un projet d'amélioration de la qualité de la vie étudiante et de promotion sociale sur le territoire, en associant l'ensemble des établissements partenaires. Ce projet présente une vision consolidée des besoins des établissements d'enseignement supérieur implantés sur le territoire en matière de logement étudiant, de transport, de politique sociale et de santé, d'activités culturelles, sportives, sociales et associatives. [...] »

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle a, dès 2014, formellement fait savoir aux regroupements qu'une attention soutenue serait prêtée au volet « vie étudiante » des stratégies de site. Cela s'est traduit par l'organisation en 2016 de réunions avec la COMUE et les associations concernées par la contractualisation, qui ont été conviées, avec leur Crous, à un échange avec la DGESIP et le Cnous.

Ce sont désormais une quinzaine de schémas qui ont été adoptés ou sont en cours de finalisation. Le rôle d'agenceur des politiques de vie étudiante des Crous est donc reconnu et valorisé, dans la loi comme dans son application.

Prenons deux exemples :

- Le Crous de Paris s'est vu confier par les 8 présidents de ComUE franciliennes le copilotage, avec l'Université Sorbonne Paris Cité³, du volet « interComUE » du schéma francilien d'amélioration de la vie étudiante et de promotion sociale, finalisé en 2016.
- Les Crous de Rouen-Normandie et Caen-Normandie ont été étroitement associés à la préparation des premières Assises de la vie étudiante en Normandie⁴, organisées le 29 avril 2016 par la ComUE Normandie université.

3. www.sorbonne-paris-cite.fr/fr/les-comue-et-les-crous-s'accordent-sur-30-mesures-prioritaires-pour-la-vie-etudiante

4. www.normandie-univ.fr/premieres-assises-de-la-vie-etudiante-en-normandie-36445.kjsp

5. www.cpu.fr/actualite/accord-cadre-cpu-cnous-une-collaboration-renouvelee

Le colloque annuel de la CPU : « Campus en mouvement »

La Conférence des présidents d'université a consacré son colloque annuel 2016 à un thème corrélé à la dynamique de site : les « campus en mouvement ». Accueilli au printemps à Orléans, ce colloque, à la préparation duquel les Crous ont été associés, a permis aux participants de discuter de nombreux thèmes intéressant conjointement les étudiants, les universités, les collectivités territoriales et les Crous. Plusieurs directeurs généraux sont d'ailleurs intervenus dans des ateliers et la directrice par intérim du Cnous a été invitée à intervenir en séance plénière.

C'est à l'occasion de ce colloque qu'a été signé, en présence de la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Najat Vallaud-Belkacem ; l'accord-cadre renouvelant la coopération entre le Cnous et la CPU⁵. Crous et établissements s'appuient également sur cet accord-cadre pour enrichir et structurer leurs partenariats.

L'accord-cadre entre le Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire et l'Université d'Angers

Pour rédiger l'accord-cadre qu'ils ont conclu fin 2016, le Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire et l'Université d'Angers se sont fortement appuyés sur la boîte à outils qu'est l'accord-cadre Cpu-Cnous. Couvrant un large spectre de domaines, allant de la restauration à l'information aux étudiants, en passant par les rythmes universitaires, les questions de sécurité ou le poly-usage des lieux ; cet accord-cadre permet de créer un cadre global de coopération entre les deux établissements.

Les expérimentations « vie de campus »

De nombreux travaux montrent depuis 20 ans l'importance de la socialisation étudiante et de l'apprentissage du « métier d'étudiant » dans la réussite académique, comme dans le bien-être et l'épanouissement des étudiants. Or on sait qu'une vie de campus dynamique y contribue grandement.

Ce constat a conduit le Cnous, à l'hiver 2015, à initier auprès des Crous un programme expérimental sur 3 ans. Cet appel à manifestation d'intérêt visait la mise en œuvre d'actions et activités permettant le développement global de la socialisation des étudiants sur les campus : les projets devaient

être structurants, pluridimensionnels, transversaux, et ne pas se concentrer sur une seule facette de la vie des campus. L'engagement d'actions et activités dans un large spectre de domaines était recherché, que ce soit par l'investissement de nouveaux champs d'intervention ou la densification et l'amélioration d'actions ayant déjà fait la preuve de leur utilité. L'implication des étudiants eux-mêmes était vivement encouragée, sous différentes formes : emploi étudiant, soutien aux initiatives étudiantes ou accueil de volontaires en service civique.

Les initiatives lauréates prêtent nécessairement une attention soutenue à la bonne coordination des dispositifs de vie étudiante sur le territoire retenu : la coopération avec les universités était un critère fondamental de sélection, de même que la bonne implication des collectivités territoriales.

Parmi les 25 candidatures, six projets ont été retenus, à :

- Avignon : « la ville campus »
- Amiens : « Campus en mouvement »
- Nice : « UCampus »
- Villetaneuse : « 1 an @UP13 »
- Besançon : « L'étudiant(e), un(e) citoyen(ne) engagé(e) »
- Brest : « Pépinière des solidarités étudiantes »

Le déploiement de ces projets s'est poursuivi et accéléré, donnant lieu à de nombreuses réalisations.



Nicolas Page
Chef de Projet Campus
en mouvement - Crous
d'Amiens-Picardie

Le fait marquant en 2016 ? Sans aucun doute, le déploiement du projet Campus en Mouvement (CEM) et sa montée en puissance sur le campus d'Amiens centre. Il a renforcé la position du Crous auprès des acteurs locaux, université, ville et région, au travers de la mise en place d'actions innovantes et variées dans les domaines de l'intégration, de la santé et de la citoyenneté des étudiants. Invité à participer à l'élaboration du schéma métropolitain universitaire et aux comités de pilotage portant sur l'animation et la gestion du futur pôle Citadelle, le Crous est devenu un interlocuteur incontournable de la vie étudiante.

Ces enjeux se sont cristallisés dans l'organisation conjointe de la première Journée d'Accueil des Étudiants en septembre. Cet événement d'ampleur a su fédérer et créer une véritable émulation entre les associations étudiantes, les volontaires services civiques et plusieurs services du Crous (restauration, culture, communication, DSI, logistique).

Zoom sur l'analyse du « parcours de vie des étudiants » au Crous de Besançon

Intitulée « L'étudiant(e), un(e) citoyen(ne) engagé(e) », la candidature du Crous de Besançon, qui a été retenue dans le cadre dudit appel à manifestation d'intérêt, comporte 24 facettes. La première facette « Analyse du parcours de vie des étudiants » a initié une réflexion sur l'ensemble des actions du projet innovant et tente de répondre aux principales inquiétudes exprimées par les étudiants en visant à créer un écosystème favorable à leur avenir professionnel, citoyen et personnel.

Menée en partenariat avec la caINTI, équipe hébergée au sein de la Maison des Sciences de l'Homme et de l'Environnement de Franche-Comté, cette étude a donné lieu en 2015 à une vaste enquête sur le « Parcours de vie des étudiants de l'enseignement supérieur à Besançon », tant en matière de formation que sur l'ensemble de la vie étudiante, selon une approche intégrée et systémique.

Publiés en 2016, les résultats permettent d'identifier le caractère anxiogène de chaque étape, et ont conduit la Conférence locale de la vie étudiante, qui réunit l'ensemble des acteurs, à définir et prioriser des actions pour améliorer le parcours des étudiants.

LE SERVICE CIVIQUE

Conscients de leur responsabilité sociale dans la montée en puissance du service civique et convaincus que le service civique est un outil pertinent dans leur stratégie de développement de la socialisation et de la vie sur les campus, les Crous se sont engagés, depuis 2015, dans l'accueil de volontaires. L'agrément collectif obtenu par le Cnous, afin d'éviter à chaque Crous d'avoir à faire les démarches administratives, porte sur quatre missions :

- créer du lien entre les étudiants et développer l'animation en résidence universitaire ;
- dynamiser les lieux de restauration universitaire ;
- promouvoir les activités culturelles auprès des étudiants ;
- contribuer à l'animation des campus.

L'engagement des Crous dans le dispositif s'est densifié en 2016 : après la conception collective des missions, l'obtention de l'agrément et la préparation opérationnelle, ce sont plus de 460 volontaires qui ont réalisé en 2016 une mission de service civique au sein d'un Crous.

À l'heure où l'universalisation du dispositif requiert une mobilisation croissante des établissements dans l'accueil de volontaires, les Crous ont été invités à témoigner auprès d'autres acteurs publics sur leur organisation, pour accueillir plus de volontaires au sein du réseau sans perdre en qualité de missions proposées.



SOUTENIR LA PARTICIPATION ÉTUDIANTE

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 & innovations dans le soutien aux initiatives

Chaque année, plus de 1 000 projets étudiants se voient allouer une subvention dans le cadre du dispositif Culture-ActionS, dans ces quatre grandes catégories : culture, actions-engagement, jeune talent et culture scientifique & technique.

Des innovations dans le soutien aux initiatives

De la mise à disposition de locaux à des associations étudiantes aux *fac/labs*, 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.

Par exemple, le Crous de Toulouse-Occitanie est impliqué dans le Catalyseur, tiers-lieu du campus de Rangueil alliant espace de coworking, FabLab et animations sur l'entrepreneuriat et l'innovation. Bénéficiant de financements du Programme investissements d'avenir, ce projet, porté par l'université Toulouse III - Paul Sabatier, l'INSA Toulouse, l'association Science Animation Midi-Pyrénées et de nombreux partenaires (associations, collectivités, industriels...), le « Catalyseur » a pour missions de développer la culture de l'innovation et de l'entrepreneuriat chez les étudiants, les relations école/entreprises, d'améliorer la visibilité et l'attractivité de l'enseignement supérieur pour les lycéens et de développer la culture de l'entraide et du partage.

Le MOOC « créer et développer son association étudiante »

À la rentrée 2016, la troisième édition du cours gratuit en ligne (MOOC) « créer et développer son association étudiante », coproduit par le réseau d'associations étudiantes AnimaFac et les Crous, a été enrichie : outre la possibilité de délivrance d'une attestation de réussite, de nouveaux modes ont été inclus, tels que « mener une campagne de crowdfunding » ou « éco-responsabiliser ses événements associatifs ».



LA 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 concours de création étudiante

Les 8 concours nationaux permettent d'identifier et de soutenir de jeunes talents, et d'offrir aux productions étudiantes une visibilité à grande échelle. Au-delà du soutien financier accordé aux lauréats, des partenariats avec les acteurs culturels mobilisés pour accompagner les jeunes créateurs, facilitent leur médiatisation et reconnaissance par le milieu professionnel, sous la forme notamment d'une participation aux grands festivals.

> **Pour le théâtre : Festival d'Avignon & master classe à Nancy**

La troupe lauréate présente deux fois son spectacle à l'Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse dans le cadre du festival d'Avignon. Elle est également conviée à participer à une master class dans le cadre du festival Traverses organisé par le Théâtre universitaire de Nancy.

> **Festival International de la bande dessinée d'Angoulême**

Les lauréats du concours de la bande dessinée sont désormais invités au Festival International de la Bande Dessinée et accrédités en tant qu'auteurs. Outre l'exposition de leurs planches dans un lieu de passage d'Angoulême, ils sont conviés à rencontrer des auteurs et à participer à des ateliers. Pour la première fois en 2016, les Crous et le centre régional du livre et de la lecture de Poitou-Charentes ont organisé un salon d'éditeurs indépendants et des lauréats pour faciliter cette mise en réseau des lauréats et du milieu professionnel.

> **Festival International du court-métrage de Clermont-Ferrand**

Le Crous de Clermont-Auvergne est un partenaire historique du festival. Depuis 2013, les Crous sont partenaires du festival pour le « Prix de la jeunesse », remis par des étudiants à un film de la sélection nationale. Le lauréat du concours 2015 a été membre de ce jury au festival 2016.

> **Centre national de la danse**

Le Crous s'associe au Centre national de la danse pour le programme « Camping », qui a eu lieu en juin 2016. Les lauréats du concours Danse avec ton Crous ont participé à cette rencontre entre écoles européennes et amateurs.

Les Crous, acteurs engagés dans le réseau culturel de l'enseignement supérieur

Les troisièmes « Rencontres sur l'action culturelle dans l'Enseignement supérieur », organisées en juin 2016 par le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, la CPU, AUC et les Crous, avaient pour thème « l'action artistique et culturelle dans la politique de site ».

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 2016 : 25 Crous ont ainsi proposé des événements, que ce soit des performances, des pièces de théâtre, des conférences culinaires et œnologiques ou des concerts de musiques actuelles et classiques, par exemple.

LES 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.

Deux exemples de programmes largement promus par les Crous, au bénéfice des étudiants :

> **« Un bus pour un campus »**, en partenariat avec l'Ucpa, avec le soutien de l'Ancv et du ministère chargé de la Jeunesse et des Sports. Près de 1 000 étudiants boursiers ont bénéficié en 2016 de ce dispositif, qui leur permet, à un tarif très abordable (220 €), de participer à un séjour sportif Ucpa, au ski au printemps et en hiver, à la mer à l'été 2016.

> **Départ 18:25**, programme déployé par l'Ancv avec le soutien du ministère chargé du tourisme. Dédié aux jeunes de 18 à 25 ans, ce programme propose :

- un coup de pouce financier de l'Ancv pour les jeunes en difficultés économiques et/ou répondant à des statuts particuliers (boursiers, contrats d'apprentissage, emplois d'avenir, etc.)
- une sélection d'offres de vacances en France et en Europe, choisie pour leur adaptation aux attentes importantes et aux budgets réduits des jeunes
- Des conseils et informations destinés à aider à l'organisation de son projet vacances.

MIEUX PRENDRE EN COMPTE L'AVIS DES ÉTUDIANTS

Afin d'accompagner la démarche marketing et de mieux appréhender le niveau de satisfaction ou l'avis de nos usagers ainsi que leurs attentes, une plateforme nationale Enquêtes et Sondages a été mise en place au printemps 2016, Vocaza (Outil Entreprise Feedback Management). Au niveau national, cet outil est piloté par le responsable marketing du Crous qui assure également la formation des utilisateurs des Crous.

L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants

Les critères de sélection



54 %
le prix
des repas



54 %
manger sain
et équilibré



51 %
la proximité
avec lieu d'étude



54 %
ont un budget moyen
par repas inférieur à 4 euros.



81 %
sont satisfaits du prix.



82 %
estiment que les produits
sont bien présentés.



90 %
sont satisfaits des horaires
d'ouverture.



85 %
sont satisfaits de l'accueil.



Entre 75 % et 87 %
sont satisfaits du cadre.

80,4 %



**des consommateurs recommanderaient
la restauration Crous.**

L'enquête Restauration 2016, qui s'est appuyée sur la base Izly (plus de 600 000 comptes actifs), a connu un beau succès avec 64 800 réponses. Pour mémoire, l'ancien dispositif Panel de RU, comptait environ 5 000 répondants.

Les contraintes d'emploi du temps sont déterminantes, notamment la pause méridienne, car 40 % des étudiants a moins de 45 minutes pour déjeuner.

Les appréciations des étudiants sont très positives en ce qui concerne les horaires d'ouverture, l'accueil, les prix, la présentation et le cadre (confort, ambiance, décoration). Globalement, plus de 8 étudiants sur 10 recommanderaient nos restaurants, avec une note moyenne de 6,5/10.

Les principaux points à améliorer concernent le temps d'attente (35 % le jugent trop important) ; l'affichage et la signalétique (30 % des répondants d'insatisfaits) ; le choix et la qualité (36 %). Une vigilance particulière doit être apportée à la variété et au temps d'attente. Il convient de noter que 20 % environ des étudiants ont des pratiques alimentaires particulières (régimes, allergies, végétariens, etc.).

L'enquête a permis de révéler les attentes de nos usagers.

La mise en place d'un programme de fidélité, bornes ou commande en ligne, et l'amélioration des services existants (wifi) sont sollicités par les répondants.

Zoom sur les étudiants boursiers :

- Un taux de satisfaction identique aux non boursiers.
- Ils attribuent une note globale supérieure et recommandent davantage nos structures de restauration.
- Ils fréquentent davantage les cafétérias que les non boursiers.
- 37 % d'entre eux ont un budget supérieur à 4 €.

Focus sur la concurrence des restaurants universitaires :

- Dans 50 % des cas, un étudiant qui ne déjeune pas au restaurant universitaire apporte son propre repas ou se restaure à son domicile ;
- vient ensuite la restauration rapide (snack, sandwicherie).

L'appréciation du logement universitaire par les étudiants

Contrairement à la restauration, c'est la première fois, à l'échelle nationale, qu'une enquête de ce type est lancée. Les étudiants interrogés sont ceux actuellement logés en résidences universitaires. Ainsi un peu plus de 22 000 réponses ont pu être exploitées.

Pour 53 % des étudiants, il s'agit de leur première année dans un logement géré par le Crous (40 % en studio ou T1, 39 % en chambre avec sanitaires et douche et 13 % en chambre simple). Dans 91 % des cas, le logement obtenu correspondait à la demande.

Nos offres sont largement connues par le biais du dossier social étudiant (62 %), beaucoup moins par les autres vecteurs d'information comme les établissements d'origine (29 %) ou les sites internet (22 %).

Le logement proprement dit, qui obtient une note globale de 6,9/10, est apprécié pour son agencement, son mobilier et son entretien. Les éléments les moins satisfaisants sont l'insonorisation, l'équipement ménager, la literie et le nombre de rangements. La connexion internet, suivant les sites ou la technologie, (filaire ou WIFI) est diversement appréciée. Pour les équipements, l'entretien des cuisines collectives et le dimensionnement des laveries sont à améliorer.

Au niveau des résidences, la tranquillité et la sécurité sont soulignées, la propreté dans certains cas à améliorer. En ce qui concerne l'accueil, 34 % des étudiants estiment que les horaires d'ouverture ne sont pas assez adaptés. La note globale attribuée par les résidents est de 7,7/10.

Les attentes exprimées concernent en premier lieu d'avoir à proximité la possibilité de se restaurer (petit déjeuner, distribution automatique...) mais aussi davantage de lieux d'échanges, de convivialité et de travail.

7,7 / 10
C'est la note moyenne attribuée pour leur résidence.



90 %
estiment être logés suffisamment près de leur lieu d'étude.



80 %
considèrent avoir une offre de restauration à proximité de leur logement.



84 %
sont satisfaits de l'amabilité et du professionnalisme des équipes.



80 %
se sentent en sécurité et estiment que leur résidence est tranquille.



La totalité des personnes à mobilité réduite dispose d'un logement adapté.



5.

LE PASSAGE À LA GBCP

Des larges ressources et compétences impliquées

Au Cnous, la direction de projet GBCP (Gestion Budgétaire et Comptable Publique) a été renforcée dès début 2016 puis par le recrutement d'un chef de projet Orion en septembre. Cette équipe solide et motivée a pu pleinement jouer son rôle de coordination avec l'ensemble des équipes en charge des applications nationales impliquées (Garone, VEM, H-3, Pléiades, SID, IRIS), équipes qui se sont également fortement mobilisées.

La conduite du projet a également reposé sur une très forte implication des personnels des Crous :

14 groupes de travail se sont réunis entre une et quatre fois selon les thèmes, impliquant 53 personnes et pour un total de 139 jours/homme. Rarement, un projet d'une telle envergure aura nécessité autant d'évolutions concernant simultanément autant d'utilisateurs et d'applications nationales. La mobilisation d'une ampleur exceptionnelle des équipes Cnous et Crous a été remarquable.

La GBCP, nouvelle réglementation sur la Gestion Budgétaire et Comptable Publique est mise en œuvre, dans le réseau des Crous, le 1^{er} janvier 2017, en même temps que la dématérialisation (notamment des factures). L'année de décalage sur le calendrier initial a permis d'amplifier les actions de préparation à cette échéance majeure.

La GBCP, suivant la ligne de la LOLF, modifie fondamentalement la philosophie de la comptabilité publique, ce qui implique que l'organisation des services doit s'adapter au nouveau fonctionnement. Les comptabilités budgétaire et comptable deviennent indépendantes et fonctionnent en relation constante avec la trésorerie.

Le budget est globalisé et de ce fait, l'analyse de gestion ne peut plus reposer sur la comptabilité budgétaire. Un module de comptabilité analytique sera mis en œuvre en 2018.

Pour l'analyse de gestion, le Système d'Information Décisionnel (Sid) doit prendre les informations détaillées dans les applications métiers et autres : Iris pour le budget, Pléiades pour la paye, Garone et VEM pour la restauration (dont les prestations internes) et Héberg pour l'hébergement. La mise en œuvre de la dématérialisation modifie en profondeur l'organisation du travail dans les services avec un impact important sur l'ensemble des applications concernées et sur la gestion de l'archivage électronique des différentes pièces comptables. Les principaux documents financiers ne sont plus sous format papier mais consultables en ligne. Pour exemple et progressivement jusqu'en 2020, les factures se dématérialiseront au travers de la plateforme Chorus (CPP).



Frédéric Dufau
Agent comptable au
Crous Antilles-Guyane

Annoncée et attendue depuis plusieurs années, la mise en œuvre de la GBCP nous a mobilisés durant de longs mois pour préparer le passage effectif à cette grande réforme budgétaire et permettre la bascule dès janvier 2017. Comme toutes les autres administrations, nous nous sommes activement préparés très en amont à ce changement majeur.

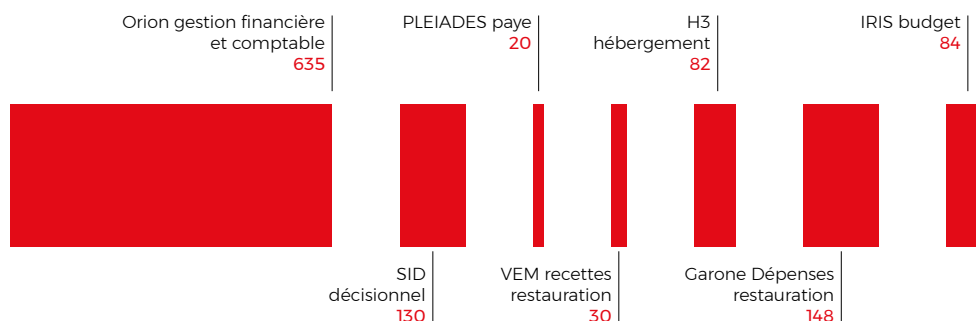
Dès 2013, le budget de l'établissement a été présenté conformément à ce nouveau cadre budgétaire, mais c'est en 2016 que nous sommes entrés dans les phases opérationnelles. Il a fallu se former et former les équipes, changer les procédures, les organisations de travail et adapter notre fonctionnement.

Même s'il reste encore beaucoup à faire, on peut d'ores et déjà considérer qu'une étape essentielle vient d'être franchie et cela impacte toute notre organisation financière. Je remercie chaleureusement mon équipe qui a été fortement mise à contribution, les collègues des UG et des services, sans oublier les équipes du Cnous pour l'assistance apportée et le soutien actif.

Un investissement majeur

Financièrement, le coût global de cette double évolution, GBCP et dématérialisation, avoisine les 1,80 M€, dont 40 % sur des ressources internes pour la préparation à la mise en place et à l'accompagnement : direction de projet, assistance technique, réunions et groupe de travail, suivi de projet, formation et communication.

Le montant des investissements sur les différentes applications (développement, achat de licences, etc.) s'élève à 1,12 M€.



Un plan de formation d'une ampleur inédite au regard des enjeux

Le Centre National de Formation (Cnf) du Cnous a mis en œuvre les différents niveaux de formation des utilisateurs par le biais de formations en présentiel, de tutoriels et de formations à distance (ex : webinaires) accessibles à tous par la mise à disposition des vidéos.

Le plan de formation s'est déroulé en 3 étapes : une formation de formateurs nationaux, des formations de formateurs régionaux puis des formations locales.

100 jours de formations ont été assurés par les formateurs régionaux, 1 050 agents ont été formés en présentiel dans les Crous, soit 2 100 jours de formation.

Des actions de communication multiples et innovantes

La communication concerne essentiellement la réforme, l'utilisation d'Orion, la préparation de la GBCP, la bascule GBCP, la dématérialisation et les applications métiers. Dans ce cadre ont ainsi été élaborés et diffusés :

- 1 check-list avec les tâches à effectuer avant le passage à la GBCP ;
- 11 fiches « La GBCP pour tous » : documents pédagogiques sur les principes de base de la GBCP, à l'attention de tous les utilisateurs concernés ;
- 16 webinaires, séminaires par web d'une à deux heures sur des thèmes précis d'Orion, de la bascule GBCP ou de la dématérialisation ;
- 9 « Le saviez-vous ? », explications sur des points techniques envoyées aux référents GBCP des Crous ;
- 3 foires aux questions ;
- 15 fiches pratiques sur l'utilisation du logiciel pour des opérations spécifiques ;
- 12 tutoriels sur les modifications d'utilisation des autres applications induites par la GBCP.

Une mise en œuvre à poursuivre et à finaliser sur 2017

Le chantier de la dématérialisation reste à finaliser sur 2017 en termes de mise en œuvre et de formation à l'aide de fiches pratiques et de webinaires.

Le développement des applications métiers sera finalisé courant 2017 pour être parfaitement en phase notamment la dématérialisation et le contrôle de gestion.

Une assistance et une communication accrue sont prévues pour le début de l'année afin de continuer à accompagner les Crous dans la mise en œuvre effective de la GBCP et de la dématérialisation et régler les difficultés qui ne permettent pas un usage fluide des systèmes d'information ainsi modifiés en profondeur.

LES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2016 a été marquée par la mise en œuvre d'un certain nombre de chantiers, en particulier sur le RIFSEEP, le PPCR, la finalisation des requalifications des personnels ouvriers et l'ouverture du sujet de la fonctionnarisation des personnels ouvriers. L'activité de la sous-direction des ressources humaines du Cnous a par ailleurs été classiquement orientée autour des opérations de gestion. La qualité du dialogue social constitue toujours une priorité.

Requalification des métiers des personnels ouvriers

Les dispositions relatives à la revalorisation des carrières des personnels ouvriers ont été mises en place à partir du 1^{er} janvier 2015. Les décisions de mars 2015 ont précisé les procédures de rééchelonnement indiciaire de leurs échelles avec un effet rétroactif au 1^{er} juillet 2014 et 1^{er} janvier 2015.

À partir du 1^{er} janvier 2015, l'ensemble de leurs métiers a fait l'objet d'une requalification dans les nouvelles grilles de rémunération, de l'échelle 3 à la nouvelle échelle 8. Les agents, sous réserve d'une vérification des acquis de l'expérience, ont ensuite été reclassés dans la nouvelle échelle de rémunération.

Les mesures relatives à la revalorisation des carrières des personnels ouvriers mises en place à partir de 2015 ont fait l'objet d'un suivi au niveau national. Comme l'année dernière, deux groupes de travail se sont réunis en avril et décembre afin de poursuivre les travaux débutés l'année précédente.



Marie-Hélène Georges
Responsable
restaurant et cafétéria
Carlone - Crous
de Nice-Toulon

2016 fut une année particulière pour moi au sein du Crous de Nice-Toulon où j'occupe depuis maintenant près de 15 ans.

Tout d'abord j'ai eu l'immense fierté de recevoir les Palmes Académiques.

Je remercie d'ailleurs chaleureusement toutes les personnes qui m'ont aidée à recevoir cette distinction.

Ensuite, 2016 aura été ma dernière année au Crous puisqu'après encore quelques mois en 2017, cet été, je m'offrirai de longues vacances que certains appellent communément « retraite ».

Et enfin, en décembre 2016, j'ai eu l'immense joie d'être choisie par le Père Noël en personne pour le représenter et le remplacer, (il avait fort à faire). J'ai endossé le costume de « Mamie Noëlle », le temps d'un après-midi, pour la fête des personnels.

Pour finir, je peux dire que je suis heureuse d'avoir travaillé toutes ces années au Crous de Nice-Toulon et d'avoir eu la chance de faire des rencontres riches avec de belles et bonnes personnes.

Le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP)

La mise en place du RIFSEEP visant à simplifier et à unifier le régime indemnitaire des agents de la fonction publique s'est déroulée tout au long de l'année 2016.

Le travail sur le RIFSEEP qui a été engagé à la fin de l'année 2015 a pu aboutir à une mise en œuvre effective du dispositif à partir de juillet 2016. Il a fait l'objet d'une large concertation tant au niveau des instances qu'au niveau des différents Crous. L'objectif était de définir un cadrage national laissant la possibilité aux Crous de construire des orientations, le cas échéant, spécifiques.

La priorité nationale a porté sur la valorisation des fonctions les plus complexes et sur l'attractivité des Crous.

La mise en place dans les Crous s'est faite dans la deuxième moitié de 2016.

Les parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR)

Dans le cadre de la mise en œuvre du protocole relatif aux parcours professionnels, carrières et rémunérations et à l'avenir de la fonction publique (PPCR) de 2015, plusieurs textes concernant l'organisation des carrières ont été publiés dès cette année.

Une refonte des grilles de rémunération des fonctionnaires a été mise en œuvre dès 2016 et se poursuivra jusqu'en 2020. Cette revalorisation indiciaire consiste principalement en une conversion de primes en points d'indices, selon un mécanisme de transfert garantissant le pouvoir d'achat de tous les agents.

L'harmonisation des durées de carrière entre les agents est par ailleurs prévue. Le passage à une cadence unique doit intervenir à la date de revalorisation du corps. Cette disposition entraîne la suppression des réductions d'ancienneté.



Aurélie Ciabrini
Directrice des
Ressources Humaines
au Crous de Corse

Directrice des ressources humaines depuis septembre 2013, 2016 a été, pour moi, une année charnière marquée par le départ de notre directeur général Alain Cordina. L'intérim a ensuite été assuré par Pierre Richter, directeur général du Crous d'Aix-Marseille-Avignon.

Cette période d'intérim a été une expérience très enrichissante car c'était une première pour moi. Même si professionnellement ce fut intense et parfois difficile, cela m'a permis de découvrir l'un des plus gros avantages du réseau des Crous : l'entraide entre Crous. En effet, Pierre Richter et son équipe ont été présents et d'un soutien sans faille durant toute cette période alors même que la fin d'année est toujours pour les 28 Crous (et particulièrement cette année avec le passage à la GBCP) largement occupée par diverses échéances telles que la mise en place du budget, la tenue du Conseil d'Administration de fin d'année... Sans parler de la gestion courante qui a été elle aussi particulièrement dense en cette fin 2016 ! L'investissement de chacun a permis à notre petit Crous de passer ce cap avec sérénité et efficacité.

Le chantier de la fonctionnarisation des personnels ouvriers

À la demande du gouvernement, des travaux ont été engagés avec les organisations représentatives du personnel à l'automne 2016 afin d'étudier la possibilité de proposer aux personnels ouvriers des Crous de devenir fonctionnaires de l'État. Le cadre général de ces travaux et de ces discussions repose sur les principes suivants : la fonctionnarisation doit être une opportunité favorable aux agents, qui doivent y trouver la reconnaissance de leur participation au service public. Le réseau des Crous doit être renforcé par cette opération : elle doit avoir pour corollaire des ajustements à son organisation pour un meilleur service aux étudiants et une amélioration de ses équilibres économiques ; les Crous doivent continuer à gérer eux-mêmes leurs agents.

Un premier état des lieux a été mené à la fin 2016 afin de définir les conditions de réalisation et la faisabilité de cette démarche tant du point de vue financier que statutaire.

Ce travail mené de façon tripartite entre le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le réseau des Crous et les représentants du personnel a abouti à la signature, le 4 mai 2017, d'un protocole majoritaire entre les ministères concernés, le Cnous et les trois organisations professionnelles représentant plus des deux tiers des personnels.



Anne-Lise Chambaud
Gestionnaire des ressources humaines
- Crous de Dijon

L'année 2016 a été marquée par une volonté forte de la part de la direction du Crous de Dijon de répondre aux besoins des services en matière de recrutement. Une politique volontariste, menée en concertation avec les organisations syndicales, qui a conduit les gestionnaires du service des ressources humaines à multiplier par 5 le nombre de recrutements par rapport à l'année 2015.

Au cœur de notre métier, le recrutement est un processus long qui nécessite parfois plusieurs phases selon que le recrutement en interne ait été fructueux ou non et qui associe des personnels du Crous et des organismes extérieurs. En 2016, les équipes du Crous ont donc été renforcées sur le terrain, que ce soit pour répondre aux questions techniques de la sécurité alimentaire, pour renforcer la sécurité de nos résidences ou pour assurer notre accueil dans de nouvelles structures ou sur des sites excentrés. De plus, les promotions proposées par la voie des examens professionnels ont permis aux agents d'avoir des possibilités d'évolution au sein du Crous et les recrutements ont permis de résorber l'emploi précaire. Remplacement des départs à la retraite, création de nouveaux postes, recrutement d'apprentis ou de services civiques, l'année 2016 a été riche en recrutement pour le Crous de Dijon.

Les projets de fusions d'établissements

Les projets de fusion des Crous de Rouen-Normandie et Caen-Normandie d'une part et Besançon et Dijon d'autre part, ont été actés à la fin de l'année 2016 pour une mise en œuvre effective au début de l'année 2019.

Un travail d'accompagnement des personnels concernés a été initié en lien avec les directions des Crous et l'aide d'un organisme de formation et de management.

Une démarche globale visant à anticiper le processus et à prendre en compte toutes les situations individuelles concernées a été mise en œuvre. L'objectif est notamment de mettre en place une approche individualisée permettant d'apporter la réponse la plus adaptée aux situations des personnels.

Les mouvements de cadres dans le réseau

En 2016, plusieurs changements dans les équipes de direction sont à noter. À Caen, Bordeaux, Grenoble, Reims, Rennes et Toulouse, un nouveau directeur adjoint a été recruté. Les Crous d'Aix-Marseille-Avignon, Corse, Montpellier, Reims et Strasbourg ont changé d'agent comptable. Les Crous de Corse, Lille, Orléans-Tours et Poitiers ont accueilli un nouveau directeur général. Les Crous de Mulhouse et d'Antony ont, quant à eux, recruté un directeur. Le Crous a accueilli un nouveau président.

Dispositif de mobilité inter-Crous

Ce dispositif, qui conduit les Crous à publier systématiquement l'ensemble de leurs postes vacants, a été mis en place en 2015. Dorénavant, les Crous publient les postes disponibles à la mutation, ce qui permet aux candidats de se positionner en toute connaissance de cause. Les établissements pourvoient ensuite les emplois vacants. En 2016, plus de 200 postes vacants ont ainsi été publiés sur l'ensemble du réseau.

Carrières des personnels ouvriers

Les taux de promotion du tableau d'avancement pour l'année 2016 ont été fixés comme suit :

- Échelle 3 vers échelle 4 : 15 % des agents prouvables
- Échelle 4 vers échelle 5 : 15 % des agents prouvables
- Échelle 5 vers échelle 6 : 10 % des agents prouvables
- Échelle 6 vers échelle 7 : 10 % des agents prouvables

Ces taux devraient permettre à plus de 250 agents d'accéder à une échelle de rémunération supérieure. Ces dispositions viennent compléter le dispositif de promotions des personnels ouvriers (examens professionnels externes et internes, liste d'aptitude, requalifications).



Mariannig Hall
Directrice générale
du Crous de Poitiers

Réactivité, adaptation constante aux attentes mouvantes des étudiants, équilibre entre la vocation sociale et la dimension économique, contribution à la vie de campus et soutien aux initiatives étudiantes... le quotidien d'un Directeur général de Crous ne laisse aucune place à l'ennui ! Rendre un service opérationnel à la jeunesse, faciliter la démocratisation de l'accès aux études supérieures par l'approche globale des étudiants, telle est la marque de fabrique des Crous. Tous les jours, je mesure la chance qui est la mienne d'appartenir à ce réseau porteur de sens et efficace. Je souhaite y faire mes preuves ; j'y suis aidée par une équipe de professionnels particulièrement investis. Conforter nos missions de service public dans un champ de plus en plus concurrentiel où la « clientèle » est toujours plus volatile, voilà un défi motivant. C'est possible grâce à l'esprit collectif qui irrigue le réseau.

LES POSTES

Le plafond des emplois de l'ensemble des 29 établissements du réseau, voté en loi de finances, s'élève en 2016 à 12 716 ETP.

Pour le Cnous, l'autorisation d'emplois pour 2016 est de 143 ETP, le budget primitif a été ouvert à hauteur de 132 ETP. L'exécution 2016 s'établit à 124,42 ETPT :

Emplois rémunérés par l'opérateur	Exécution 2015		Prévision 2016		Exécution 2016	
	ETP	ETPT	ETP	ETPT	ETP	ETPT
Sous plafond	119,96	123,45	132	132	121,70	124,42
Hors plafond	0	0	0	0	0	0
Dont Contrats aidés	0	0	0	0	0	0
Hors champ	0	0,66	0	0	0	0

CONDITIONS DE TRAVAIL

Efforts sur l'accompagnement social maintenus

Les personnels aux revenus modestes ont souvent un budget qui ne laisse que peu de place à l'incident ou à l'imprévu. Certains sont surendettés. 16 615 aides financières ont été accordées en 2015, pour un montant moyen de 549 € et les services sociaux du personnel ont reçu près de 2000 agents dans les différents Crous. Célibataires et familles monoparentales sont particulièrement concernés. L'évocation des difficultés budgétaires est prédominante lors du premier entretien.

D'autres problématiques sont également concernées : difficultés familiales, mal-être, problèmes de santé, difficultés d'accès au logement ou relogement, difficultés dans le travail. Les personnels demandent un soutien moral et un accompagnement suite à un changement difficile de situation personnelle (deuil, divorce, maladie), incluant un volet administratif (aide à la rédaction de courrier, information et explication de certaines démarches administratives, etc.). Les problématiques de santé sont souvent évoquées, ainsi que celle du maintien dans l'emploi après un retour de longue maladie. L'accompagnement du service social du personnel permet de restaurer du lien en milieu de travail mais aussi d'appréhender les problèmes personnels avec plus de force.

Risques psychosociaux

Conformément aux orientations stratégiques du MENESR une démarche visant à prioriser l'action sur la prévention a été initiée sur trois axes précis (sécurité matériel, RPS, veilleurs de nuit). Pour ce faire, un travail paritaire est mené sur l'année sous la forme de groupes opérationnels avec pour objectif de finaliser les résultats pour la mi-2017.



DIALOGUE SOCIAL

L'approfondissement du dialogue social, en particulier dans le domaine des risques psycho-sociaux, est resté une priorité.

Les instances

Au cours de l'année 2016, les réunions d'instances consultatives qui se sont tenues sont les suivantes :

- Comité technique commun : 6 janvier, 4 mai, 18 mai, 17 juin, 21 juillet, 5 octobre, 21 juillet ;
- Comité technique du Cnous : 12 juillet, 31 août, 15 novembre, 13 décembre ;
- Commission paritaire nationale : 1^{er} juin, 25 octobre ;
- CHSCT commun : 12 juillet, 4 novembre ;
- CHSCT du Cnous : 31 août, 20 octobre.

Le dialogue social

Une vingtaine de réunions de dialogue social se sont tenues pendant l'année 2016. Elles ont porté essentiellement sur les points suivants : pénibilité du travail, veilleurs de nuit, plongeurs, action sociale, RPS, mise en place des grandes réformes et information des personnels.

Bilan social

La présentation du bilan social commun 2015 aux représentants des personnels s'est faite lors du CT Commun du 21 décembre 2016 et le 5 octobre 2016 pour le bilan social de la formation. Il récapitule les principales données permettant d'apprécier la situation de l'établissement dans le domaine social, de l'emploi, des rémunérations, de la formation et des relations professionnelles. Celles-ci sont désormais classées par genre afin de permettre d'évaluer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Ce bilan social, qui regroupe les 28 Crous et le Cnous, est commun à tous les personnels, administratifs et ouvriers. Il est complété par deux annexes sur les personnels ouvriers et la formation.

Au 1^{er} janvier 2016, 8 043 agents en CDI de droit public et 2 396 fonctionnaires étaient affectés dans les Crous. 24 523 contrats CDD (dont 14 981 contrats étudiants) représentant 1 928,20 ETP (dont 791,31 ETP concernant 6 331 étudiants) ont été signés.

FORMATION AU SEIN DU RÉSEAU EN 2016

Un nombre croissant de personnels formés

Le Centre national de formation (CNF) du Cnous a formé 1 886 stagiaires en 2016, contre 1 662 en 2015, soit une progression de 13,4 %. Malgré la diminution de la durée moyenne des stages (2,17 jours contre 2,33 en 2015), le nombre de journées de formation a progressé de 5,62 % (4 095 journées de formation en 2016, contre 3 877 en 2015). Cette progression s'explique par une augmentation de 27,3 % du nombre de sessions de formations organisées par le CNF (185 sessions, contre 146 en 2015).

Sur les 1 886 stagiaires, on compte 60,8 % de femmes.

81,8 % des stagiaires sont des personnels administratifs, dont 42 % de catégorie A. On constate également une progression du nombre de stagiaires personnels ouvriers accueillis au CNF : 227 en 2015 et 343 en 2016.

Le taux de couverture des personnels formés s'est amélioré puisque l'on compte 1 120 agents formés, c'est-à-dire des personnels qui ont assisté à au moins un stage au CNF.

Outre les sessions organisées directement par le CNF, le Cnous pilote également l'organisation de formations mutualisées entre Crous. Des formations mutualisées à l'outil SAGA (services sociaux) en région ont ainsi été déployées de façon à être au plus près des stagiaires et à former le maximum d'agents sur des fonctionnalités nouvelles du logiciel. Au total, ce sont 3 sessions qui ont ainsi pu être organisées et 226 stagiaires formés. De même, le CNF a piloté l'organisation de la 2^e journée des formations RPS pour les membres du CHSCT, en lien avec les inspecteurs santé sécurité du travail du ministère. Au total, 11 sessions ont été organisées en région, et 300 stagiaires ont été ainsi formés.

Des sessions de formation diversifiées

Les sessions de formation sont réparties de la façon suivante :

	Sessions	Stagiaires	Journées
Accueil	6	54	225,5
Management	24	228	471
GRH	32	332	855,5
SST	1	23	34,5
Achats publics	8	66	129,5
Gestion - Pol. Publiques	39	439	604
SI.	11	64	156
DD	1	12	24
Communication	17	144	243
Restauration	19	192	587
Hébergement	8	93	216
Vie étudiante	19	239	549

Tous les métiers des Crous ont été couverts par la formation. Avec un effort particulier dans le domaine de la gestion des politiques publiques, marqué par les formations ORION NG GBCP. Ces formations représentent 21,1 % des sessions de formation organisées par le CNF.

67 % des sessions de formations organisées sont des formations métiers, 33 % de formations logiciels de gestion. Le taux de satisfaction des formations reste très élevé et s'établit autour de 89 %.

L'année 2016 a été marquée par la mise en œuvre du renouvellement des marchés de formation dans les domaines patrimoine et immobilier, GRH, vie de l'étudiant.

Le plan national de formation a mis particulièrement l'accent en 2016 sur les formations management et communication. Organisée avec l'organisme de formation Cegos, via une convention signée avec l'Ugap dans le cadre d'un marché national, l'offre de formation en la matière a été renouvelée et mieux adaptée à des besoins spécifiques et divers (management supérieur ou stratégique, management intermédiaire et management opérationnel ou de proximité). Au total, ce sont 17 stages qui ont été organisés au bénéfice de 322 stagiaires sur 34,5 jours de formation. Les taux de satisfaction sont de 93 %.

Une année marquée par le passage à la GBCP

Le CNF a accompagné les équipes projets sur le déploiement du logiciel Orion NG GBCP et sur les autres logiciels impactés. Depuis mars 2016, des supports de formation ont été construits. De façon à s'adapter aux contraintes de temps et du fait des nombreux utilisateurs, une organisation pyramidale a été retenue pour déployer les formations : formation des référents nationaux en juin (2 sessions 14 formateurs), formations mutualisées de référents formateurs des Crous en octobre (21 stages, 226 personnes formées), formations régionales à partir d'octobre. Les formations ont été dispensées dans les domaines financiers, comptables et marchés pour répondre aux spécificités des métiers.

En parallèle, le CNF a proposé des tutoriels pour les logiciels impactés par la GBCP (GARONE, IZLY, HEBERG) de façon à répondre rapidement aux utilisateurs des Crous.



Farid Begdouri
Chef de la division des affaires financières, du budget et des achats au Crous de Versailles

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Gestion Budgétaire et Comptable Publique (GBCP), les 2 missions marquantes de l'année 2016 ont donc été le déploiement de celle-ci et la mise en place du portail web Chorus. Celui-ci est destiné au dépôt et à la réception des factures sous format dématérialisé.

En collaboration avec la division des ressources humaines, j'ai mis en place un plan de formation sur les différents volets financier, budgétaire et comptable.

L'objectif ? Sensibiliser les agents aux fondamentaux de la GBCP et à ses impacts fonctionnels et organisationnels.

Les formations ont permis à chacun de s'approprier les éléments de la réforme et de mieux comprendre les changements dans les procédures de travail.

En parallèle à cela, des réunions étaient mises en place avec les référents de chaque logiciel métiers interfacé avec Orion NG (Pléiades, Heberg 3, Garone, etc.), afin de comprendre les enjeux et évaluer les risques associés aux nouveaux paramétrages. Malgré des délais contraignants et une charge de travail importante, travailler en mode projet, dans un cadre collectif, s'est révélé être particulièrement enrichissant pour moi.

Des formations pour préparer les fusions des Crous

Le Cnf a organisé deux séminaires pour les équipes de direction des 4 Crous concernés par les fusions. En juillet, les directeurs généraux et directeurs adjoints ont été formés à la conduite stratégique de projet de fusion. En septembre, les responsables des services supports de leurs CROUS ont été accompagnés pour conduire le changement d'un point de vue opérationnel. Au total, ce sont près de 30 agents qui ont été formés.

Des formations pour tenir compte de l'actualité du réseau

Afin d'accompagner le développement des logiciels VEM, HEBERG et GARONE, le CNF a accompagné les formateurs pour construire les supports de formation destinés aux utilisateurs des Crous, et organiser au niveau national des formations de prise en main. 10 sessions réunissant 123 agents ont ainsi été organisées.

Deux sessions de formation pour les référents des services civiques ont été construites et proposées pour répondre aux besoins des agents chargés d'encadrer et d'accompagner le dispositif d'accueil des volontaires en service civique dans les Crous. Des formations autour de l'accueil et de l'animation en résidence ont également été construites et proposées pour dynamiser la vie en résidence. Dans le domaine de la restauration, les formations autour de la vente à emporter, avec un module de base et un module complémentaire plus approfondi, ont été proposées, dans la continuité des formations initiées en 2015. Un projet de marché autour de la cuisson basse et longue température amorcée en 2016, et qui devrait voir le jour en 2017, permettra d'accompagner les cuisiniers pour développer cette technique. Un projet d'*e-learning* autour de la valorisation des produits issus du marché national doit voir le jour en 2017.

Les formations « directeur de RU » ont été repensées autour de trois modules : management et ressources humaines, sécurité et prévention, développement de l'activité. Elles s'insèrent dans un parcours de formation modulaire et adapté aux contraintes des stagiaires et des formateurs.

Des formations internes plus structurées et une offre élargie

77 % des formations ont été réalisées en interne. Le réseau des formateurs internes se structure progressivement, grâce à une gestion des appels à candidature organisée en fonction des projets à construire et grâce à la présence de l'ingénieure pédagogique qui pilote et organise les préparations des formations. C'est ainsi que, pour préparer les formations, le CNF a organisé 88 préparations de projets de formation et fait appel à 103 formateurs internes pour construire et animer au moins une session de formation dans l'année, soit une progression de 31,5 % du nombre de formateurs internes par rapport à 2015.

Progressivement, les formations internes sont revisitées pour tenir compte des évolutions et des besoins émergents, et remettre en cohérence les différentes formations. Un travail conséquent a été fait en ce sens autour des formations PLEIADES, HEBERG3, GARONE, et ATLAS, de même pour structurer les formations métier pour les DUG restauration.

Développement des formations à distance grâce au numérique

En 2016, le CNF a utilisé des nouveaux outils numériques pour développer les formations à distance. 21 tutoriels ont été créés pour accompagner les dispositifs de formation GLOBE, IZLY, VEM, DADSU, CHRONOS et e-Photo, d'autres formations étant organisées en webinaire.

Un projet de *e-learning* cuisine est en cours de finalisation et devrait être disponible début 2017. Ce projet, construit autour des produits issus des marchés nationaux, doit permettre de valoriser le travail des équipes de restauration. Un projet de formation autour de l'hygiène alimentaire mettra également à disposition des Crous un module en *e-learning*.



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'ÉTUDIANT

MesServices.etudiant.gouv.fr (MSE)

Précédemment dénommé « Portail de la Vie Étudiante », le guichet unique de services et démarches est devenu MesServices.etudiant.gouv.fr. Ce guichet est attaché au portail d'information <http://etudiant.gouv.fr> qui est devenu le site d'information national du réseau, en lien avec l'ensemble des sites internet des Crous.

MSE est conçu sous la forme d'un guichet unique dans la logique « Dites-le une fois ! ». Il permet à tout étudiant d'engager ses démarches pour faire valoir ses droits en quelques clics et d'améliorer sa connaissance des dispositifs d'accompagnement sous toutes leurs facettes.

En janvier 2016, le service « Ma Boîte à questions » a été mis à disposition des étudiants pour leur permettre un contact facilité avec les Crous et répondant le plus rapidement possible à leurs questions ou difficultés. La boîte à questions, progressivement enrichie de diverses fonctionnalités tout au long de l'année, a permis de répondre à plus de 300 000 demandes d'étudiants. En 2017, une nouvelle fonctionnalité sera mise à disposition des étudiants pour leur permettre un suivi fin de leurs échanges et le cas échéant, de relance de leur demande. L'objectif, déjà largement atteint sur 2016, est de renforcer toujours et encore la qualité de la relation avec l'utilisateur.

2016 a permis de vérifier la stabilité du dispositif. Pour exemple, près de 30 000 demandes DSE ont pu être enregistrées le 31 mai sans défaut de qualité de service.

La mise en place progressive dans les Crous de Cité U (paiement en ligne des loyers et réservations de logement) et de l'ARPE (fin août) a été effectuée sans difficulté notable.

La réservation de type hôtelière « Bed&Crous » a également été intégrée à MSE.

Les centrales du logement et du job étudiants (Lokaviz - Jobaviz)

Ces deux centrales (Lokaviz.fr et Jobaviz.fr), ouvertes respectivement en 2011 et 2013, ont pour objectif de favoriser la mise en relation de l'étudiant, chacune dans son domaine (logement et emploi), avec les différents publics susceptibles de publier des offres.

Une baisse de la fréquentation des deux sites est à noter sur 2016 malgré une augmentation du nombre d'offres. L'année 2015 avait été une année exceptionnelle avec une fréquentation poussée par l'effet nouveauté du portail de la vie étudiante (renommé MesServices en 2016).

En termes de nouveautés marquantes, il est à signaler le début des travaux de couplage de Jobaviz.fr avec d'autres centrales d'emploi (échanges croisés d'offres adaptées aux étudiants) notamment avec le leader français *Multiposting* de la multidiffusion des annonces d'emplois en ligne.

Fréquentation (en nombre d'utilisateurs)

	2013	2014	2015	2016
Lokaviz*	1 020 000	1 382 000	1 802 271	1 651 301
Jobaviz**	673 000	1 227 000	1 644 235	1 529 755

* Ouverture de Lokaviz en septembre 2011

** Ouverture de Jobaviz en février 2013

Nombre d'annonces publiées chaque année

	2014	2015	2016
Lokaviz	23 753	18 722	11 783
Jobaviz	19 350	22 450	37 868

Bed and Crous, la réservation à la nuitée dans les résidences des Crous

Depuis mai 2016, les Crous disposent du site de réservation à la nuitée des logements en résidence pour les étudiants et les personnels de la communauté universitaire. À l'instar des « grands » sites de réservation hôtelière (Booking.com, hotels.com, etc.), ce site est simple d'utilisation (sur téléphone comme sur ordinateur) et convivial tout en s'adaptant aux spécificités de l'offre de logement des Crous.



Sara Haizoun
Service civique Job
étudiant - Crous
de Besançon

J'ai participé à la 5^e conférence locale de la vie étudiante organisée par le Crous le 7 décembre sur le job étudiant. Employeurs et institutionnels étaient présents devant un public d'une centaine de personnes (établissements d'enseignement supérieur, acteurs locaux...). Je suis intervenue en tant que job ambassadeur pour témoigner de mon parcours étudiant, de ma recherche de job et pour présenter les missions du service que j'avais moi-même sollicité en tant qu'étudiante. Créé en janvier 2016 grâce au projet le « 24 », le service aide les étudiants dans leur recherche, la rédaction de la lettre de motivation, du CV... Il les initie aussi à jobaviz.fr (plateforme d'offres du Crous dédiée aux étudiants). En lien avec les entreprises, le service développe le dépôt d'offres, l'événementiel, et la mise en place de partenariat. D'ailleurs, les offres du CRIJ de Besançon sont désormais publiées sur Jobaviz.fr et inversement.

L'objectif est d'adapter notre offre de logement à la mobilité des étudiants et renforcer, de manière significative, le taux d'occupation dans nos résidences.

Dès cette année, 13 Crous (Aix-Marseille-Avignon, Amiens-Picardie, Besançon, Bordeaux-Aquitaine, Dijon, Grenoble-Alpes, Lyon, Lorraine, Montpellier, Nice-Toulon, Paris, Rennes-Bretagne) ont ainsi proposé des séjours courts sur Bed & Crous.

Malgré une ouverture de Bed & Crous trop proche de l'été pour permettre à tous les Crous de se mobiliser pleinement, l'intérêt des étudiants ou des personnels a été très marqué notamment durant la période estivale.

Indicateurs

Nombre de Crous	13
Nombre de résidences ouvertes	24 (été)
Nombre de réservations	495
Nombre de nuitées réservées	1940

Crous Mobile, l'application du réseau au service de la mobilité de l'étudiant

Avec un développement national confié au Crous de Poitiers et disponible dans 7 versions différentes (ios, Android, WindowPhone sur mobile & tablette et Windows 10), l'application Crous mobile a su se renouveler au cours de l'année 2016 maintenant ainsi son rythme de téléchargements (100 000/an). Au cours de l'année, les différentes versions ont apporté leurs lots de nouveautés (intégration de la recherche de job et de logement avec notification quotidienne en cas d'enregistrement de recherche, mise en place d'un nouveau système de notification, mise en place d'une banque de guide étudiant régionaux en numérique).

Avec ses 200 000 téléchargements cumulés, Crous Mobile reste aujourd'hui l'une des applications dépendant du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche la plus téléchargée (après Izly).



Valérie Duret
Responsable Centre
de services-Direction
des systèmes
d'information
du Crous de Nantes-
Pays-de-la-Loire

À l'ère de la digitalisation, les Crous doivent adapter leurs activités, proposer de nouveaux services, répondre aux enjeux du monde étudiant à une vitesse accrue. Cela s'appuie sur l'agilité du système d'information, par un passage en production des différents services numériques à destination des étudiants et des utilisateurs.

Le projet CESIR (Centre de Service Inter Régional) a pour ambition de répondre à ces enjeux, via le partage de processus qui rassemble les actions de la Dsi, des correspondants fonctionnels métiers et des utilisateurs, en veillant à placer l'utilisateur au cœur du système d'information.

En 2016, les Crous de Nantes-Pays-de-la-Loire et de Rennes-Bretagne se sont associés pour créer la première instance du CESIR. Cette organisation validée par la présidence du Crous est pilotée opérationnellement par la responsable du centre de services, Valérie Duret, dont le rôle sera de coordonner au quotidien 25 personnes afin de traiter en moyenne 1 000 à 1 200 sollicitations par mois. Cette organisation permettra de mettre à disposition un guichet unique aux utilisateurs et professionnaliser les interventions de la Dsi.

AMÉLIORATION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES INFORMATIQUES

À l'instar des années précédentes, l'année 2016 a permis de poursuivre la mutualisation et la fiabilisation des infrastructures informatiques du réseau des œuvres (infrastructures, supports des systèmes d'information et du service à l'utilisateur).

Nuo, le Cloud du réseau des Crous

Le Cloud Nuo a connu un développement considérable quant à sa capacité à exploiter les applications et les services à destination de nos usagers étudiants et personnels. Nuo est basé sur les principes de la mutualisation des infrastructures et des compétences entre Crous. Ainsi les Crous de Grenoble-Alpes, Dijon, Montpellier, Toulouse-Occitanie et Rouen-Normandie mettent à disposition des services nationaux à l'usage de tous. Un investissement majeur a été réalisé sur les 2 points centraux (Grenoble et Dijon) pour garantir la résilience des infrastructures et augmenter la qualité de service au profit de tous.

Le Cloud héberge des services applicatifs « stratégiques » pour les Crous tels que :

- à Toulouse : la Base nationale des articles ;
- à Dijon/Grenoble : les outils de communication (sites Internet, médiathèque, etc.), l'intranet du réseau, une grande partie du SI de restauration/ventes, des services à l'étudiant (MesRDV) ;
- à Montpellier, la gestion des documents partagés entre tous les Crous. La qualité de l'architecture technique mise en place est reconnue avec en 2016 une disponibilité de 99,995 %. La puissance de calcul et de stockage disponible permet de répondre avec une grande réactivité aux demandes des Crous et du Cnous.



CROUS

CLERMONT - FERRAND



6.

Près de 300 000 étudiants étrangers viennent en France chaque année. Leur offrir un accueil de qualité et de bonnes conditions de vie et d'études est un facteur d'attractivité et de dynamisme pour notre pays. Les Crous, grâce à leurs actions, y contribuent fortement.

UNE ACTIVITÉ CENTRALE : LE LOGEMENT

Plus de 40 000 étudiants internationaux sont logés dans les résidences universitaires du réseau. La moitié d'entre eux est admise sur appréciation des services sociaux des Crous; l'autre moitié relève de conventions, que ce soit avec Campus France ou avec les universités et écoles pour les étudiants ayant rejoint la France dans le cadre formalisé d'un programme d'échange, notamment Erasmus+.

La convention avec Campus France permet de loger selon des procédures privilégiées et avec une forte priorité d'accès les boursiers gérés par cet EPIC. Le partenariat repose sur un système de communication entre les logiciels Gaia pour Campus France et Globe pour les Crous, qui permet de fluidifier la gestion conjointe et d'assurer un suivi administratif et financier. Au cours de l'année 2015-2016, 2 980 boursiers étrangers gérés par Campus France ont ainsi été logés dans les Crous.

Les étudiants Erasmus+ représentent 40 % des étudiants internationaux logés. Le logement dans les résidences des Crous fait l'objet de conventions avec les universités qui permettent de réserver des contingents de chambres et de définir des modalités d'attribution qui tiennent compte des priorités des établissements. Cette capacité offerte aux établissements est un facteur décisif de leur attractivité pour monter des partenariats et non seulement accueillir mais aussi envoyer des étudiants à l'étranger.

Les étudiants individuels, admis en fonction de leur situation économique et sociale, représentent la moitié des étudiants internationaux logés par les Crous.



Michaël Simon
Responsable
du site Lille 1 - Crous de
Lille-Nord-Pas-de-Calais

Le Crous de Lille-Nord-Pas-de-Calais, actif et impliqué, a participé à un projet pilote associant notamment universités et préfecture, et consistant à accompagner 80 réfugiés sélectionnés par le corps enseignant, afin de les intégrer rapidement dans des dispositifs pérennes de droit commun. Si ce projet novateur et humaniste pouvait prêter le flanc à certaines critiques, il a surtout illustré cette belle capacité du pays et de ses acteurs à observer le droit d'asile tel que défini par la Convention de Genève. Qui peut s'opposer à ce que nos sociétés nanties n'apportent aide aux populations persécutées. C'est donc une fierté de savoir que notre Institution, sur son cœur de métier, y a fortement contribué. La diversité est une richesse. C'est sans outrecuidance ni fatuité, que nous l'avons, à notre humble niveau, collectivement, promue et encouragée.

Les étudiants réfugiés

Le réseau des Crous s'est investi dans l'accueil des étudiants réfugiés et migrants : au-delà de quelques hébergements d'urgence fournis directement en lien avec les préfectures, il a vocation à prendre en charge les migrants qui acquièrent le statut d'étudiant, en aval des établissements d'enseignement supérieur et de l'OFPRA qui accordent le statut d'étudiant et/ou de réfugiés. Ces statuts déterminent les droits et aides que les Crous peuvent leur accorder.

Le logement, les aides financières et l'accompagnement social, sont les principaux moyens dont disposent les Crous à destination des étudiants réfugiés. Plus de 300 étudiants ont été logés à ce titre en 2015-2016.

Outre les bourses sur critères sociaux pour ceux qui y sont éligibles, au cours de l'année 2015-2016, les services sociaux des Crous ont accordé 2 344 entretiens à 863 étudiants migrants et ont octroyé 838 aides ponctuelles et 67 annuelles. Sur le début de l'année universitaire en cours (septembre – décembre 2016) ils ont accordé 1130 entretiens à 571 étudiants et octroyé 404 aides spécifiques ponctuelles et 43 annuelles. Ces aides représentent un effort de près de 300 000 euros en 2015-2016 et 214 000 euros pour le premier quadrimestre de l'année universitaire en cours.

Le Crous participe au groupe de travail piloté par le secrétariat d'État à l'Enseignement supérieur et à la Recherche qui œuvre à une plus grande efficacité de l'accueil notamment par la coordination entre acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche. Des journées de coordination le 10 mai 2016 et le 26 septembre 2016 ont permis de rassembler tous ces acteurs, y compris les associations.

Le réseau des Crous a désigné des référents pour l'accueil des réfugiés qui mettent à disposition les contacts et guichets physiques d'accueil à même d'accompagner au mieux les migrants. Le Crous a contribué à la création d'un module « réfugiés » en langues française, anglaise et arabe, en ligne sur le site etudiant.gouv.fr. Par ailleurs le ministère met en place un fonds destiné à l'accueil des chercheurs en danger, ces chercheurs pouvant être logés dans le réseau des résidences internationales d'enseignants-chercheurs gérées par les Crous.

DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL EN COURS DE DÉPLOIEMENT, À RENFORCER

De plus en plus d'espaces d'accueil sont proposés aux étudiants en période de rentrée, qu'ils soient ou non internationaux, par les Crous, les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités.

Ces guichets uniques d'accueil regroupent la plupart des institutions et proposent des services utiles au bon déroulement de l'arrivée et du séjour des étudiants : inscriptions pédagogiques et administratives, logement, démarches administratives vis-à-vis de la préfecture, caisses d'allocations familiales pour l'allocation logement, mutuelles, transports, etc.



Une centaine de dispositifs d'accueil ont été recensés. Des activités d'accueil, d'intégration et culturelles doivent également être proposées aux étudiants internationaux tout au long de leur séjour. Parmi les initiatives promues sous forme de fiches pratiques au sein des Crous, ne citons que « Faim d'échanges », qui est un événement très apprécié : depuis 2003, le Crous Lorraine, l'association Erasmus student network (ESN Nancy) et les collectivités proposent aux étudiants internationaux de Nancy de prendre part à un repas convivial chez l'habitant. Au-delà de ce premier contact, des liens solides et durables se créent entre les étudiants et les habitants du Grand Nancy, et bon nombre de participants restent en contact au-delà même du séjour des étudiants internationaux.

LA COOPÉRATION FRANCO-ALLEMANDE

Les échanges entre les Crous et les Studentenwerke

La coopération franco-allemande entre le réseau des œuvres universitaires françaises et son homologue allemand le Deutsches Studentenwerk (Dsw) et les Studentenwerke (Stw) remonte à la signature du traité de l'Élysée en 1963. Cette coopération, qui implique tant le Cnous que les Crous, touche aussi bien les relations internationales et la culture que la restauration ou le logement.

Les activités menées dans le cadre des échanges franco-allemands s'adressent aussi bien aux étudiants impliqués dans la vie des Crous et des Studentenwerke qu'aux personnels ouvriers ou administratifs des Crous qui mènent des échanges approfondis sur leurs meilleures pratiques professionnelles.

Un partenaire essentiel : l'Office franco-allemand pour la jeunesse (OFAJ)

L'Office franco-allemand pour la Jeunesse (Ofaj) est une organisation intergouvernementale au service de la coopération franco-allemande. L'Office a pour mission d'encourager les relations entre les jeunes des deux pays, de renforcer leur compréhension et de faire ainsi évoluer les représentations du pays voisin.

Il contribue au financement des rencontres que les Crous et les Studentenwerke ont organisées

dans le cadre de jumelages et développe des dispositifs d'appui tels que le volontariat franco-allemand, au pilotage duquel le Cnous est associé.

L'OFAJ apporte sa contribution notamment au concours photo franco-allemand, lancé en 2015, au colloque franco-allemand des directeurs, et aux échanges bilatéraux entre Crous et Studentenwerke.

Le concours photo franco-allemand

Le Cnous et l'Ofaj se sont associés pour mettre en place un premier concours photo franco-allemand en 2015. Fort de son expérience dans l'organisation de concours étudiants, le Cnous, accompagné de son partenaire le Deutsches Studentenwerk (Dsw), s'attache à renforcer les actions de coopération et d'échanges culturels entre les deux pays. Le succès de la première édition de ce concours, couronné par une cérémonie de remise de prix organisée par le Studentenwerk de Fribourg en Allemagne, a conduit à son renouvellement. À l'automne 2016 a été lancé le deuxième concours photo, sur le thème de « Contact » et ouvert désormais à l'ensemble du réseau français et du réseau allemand.

Le volontariat franco-allemand (VFA)

Le Cnous partage la volonté de l'Ofaj de soutenir et de renforcer la mobilité universitaire et professionnelle des jeunes dans le domaine de l'enseignement supérieur, mobilité à laquelle contribue la mise en place d'un service volontaire franco-allemand. Les volontaires français sont principalement financés par l'Agence du Service Civique, les allemands par le Internationaler Jugendfreiwilligendienst (IJFD). Une convention a été signée entre l'OFAJ et l'Agence pour mettre en œuvre le VFA. C'est dans ce cadre que s'inscrit le programme de Volontariat Franco-Allemand en établissement d'enseignement supérieur.

Ce dispositif croît régulièrement : expérimenté avec 6 volontaires dans chaque pays en 2015, il a permis en 2016 l'envoi de 15 personnes en Allemagne et 15 en France, dont 12 pour les Crous, qui ont présenté des missions et des conditions d'accueil appréciées.

LA COOPÉRATION EUROPÉENNE

La carte européenne de l'étudiant

À partir de l'initiative franco-italienne de reconnaissance mutuelle du statut des étudiants s'est constitué un groupe de pilotage du projet de carte européenne de l'étudiant articulé avec le Groupe de travail national français sur la carte multiservices de l'étudiant.

Fin 2015, un accord de coopération a été signé entre les têtes des réseaux des œuvres universitaires de France, d'Italie, d'Allemagne et d'Irlande.

Le projet a obtenu une subvention sur le programme « partenariats stratégiques » d'Erasmus + en mars, à hauteur de 300 000 euros. Ce partenariat stratégique, lancé en novembre 2016 à Paris joue un rôle déterminant dans la structuration des réseaux institutionnels qui concourent à l'émergence de la carte étudiante européenne.

La ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a nommé un coordinateur du projet, Monique Ronzeau, par ailleurs présidente de l'Observatoire de la vie étudiante. Ce comité de pilotage a été réuni pour la première fois en novembre 2016 et garantit autour du MENESR la représentation institutionnelle la plus étoffée au projet.

Le Comité national carte étudiante, qui travaille notamment sur la carte étudiante multiservices (mesure 8 du Plan national de vie étudiante) contribue au comité de pilotage français et au partenariat stratégique à travers des groupes de travail spécifiques.

Le projet jouit d'une reconnaissance politique large : il a fait l'objet de déclarations du président de la République (lancement du PNVE aux 60 ans des Crous), du Premier Ministre, de la ministre de l'Éducation, conjointement avec son homologue italienne, du secrétaire d'État aux affaires européennes. Le Parlement européen a appelé de ses vœux l'émergence de la carte et le conseil européen des ministres de l'éducation l'a mis à l'ordre du jour de sa réunion du 21 novembre 2016.

Les territoires concrets d'expérimentation avancent sur la mise en place des usages définis comme prioritaires : Eucor, le campus européen, développe l'accès aux restaurants universitaires et l'usage du porte-monnaie électronique Izly à Karlsruhe, 115 000 étudiants appartiennent à Eucor. Le consortium Campus Card Berlin, 150 000 étudiants, adopte aussi la carte. Des universités italiennes, françaises et irlandaises expérimenteront aussi les usages autour des services marchands (restaurants, laveries, reprographies, distribution automatique, etc...), des bibliothèques, de la mobilité Erasmus, du transfert des résultats des étudiants.

HousErasmus + : projet européen sur le logement étudiant

Le réseau Erasmus Student Network (ESN) a lancé avec une dizaine de partenaires, dont le Cnous, un projet sur le logement étudiant en Europe, qui vise à dresser une cartographie des services proposés dans ce domaine et à mettre en perspective les divers aspects de la demande et de l'offre de logements pour les étudiants en mobilité en Europe. Une première partie du projet a permis de rendre compte des études effectuées dans chaque pays, puis des enquêtes spécifiques et des visites d'études ont été entreprises pour mettre en évidence des défis et formuler des suggestions pour l'avenir. Ce projet prévu sur deux ans (2015-2017) est réalisé avec le soutien de l'Union Européenne.

LA COOPÉRATION HORS D'EUROPE

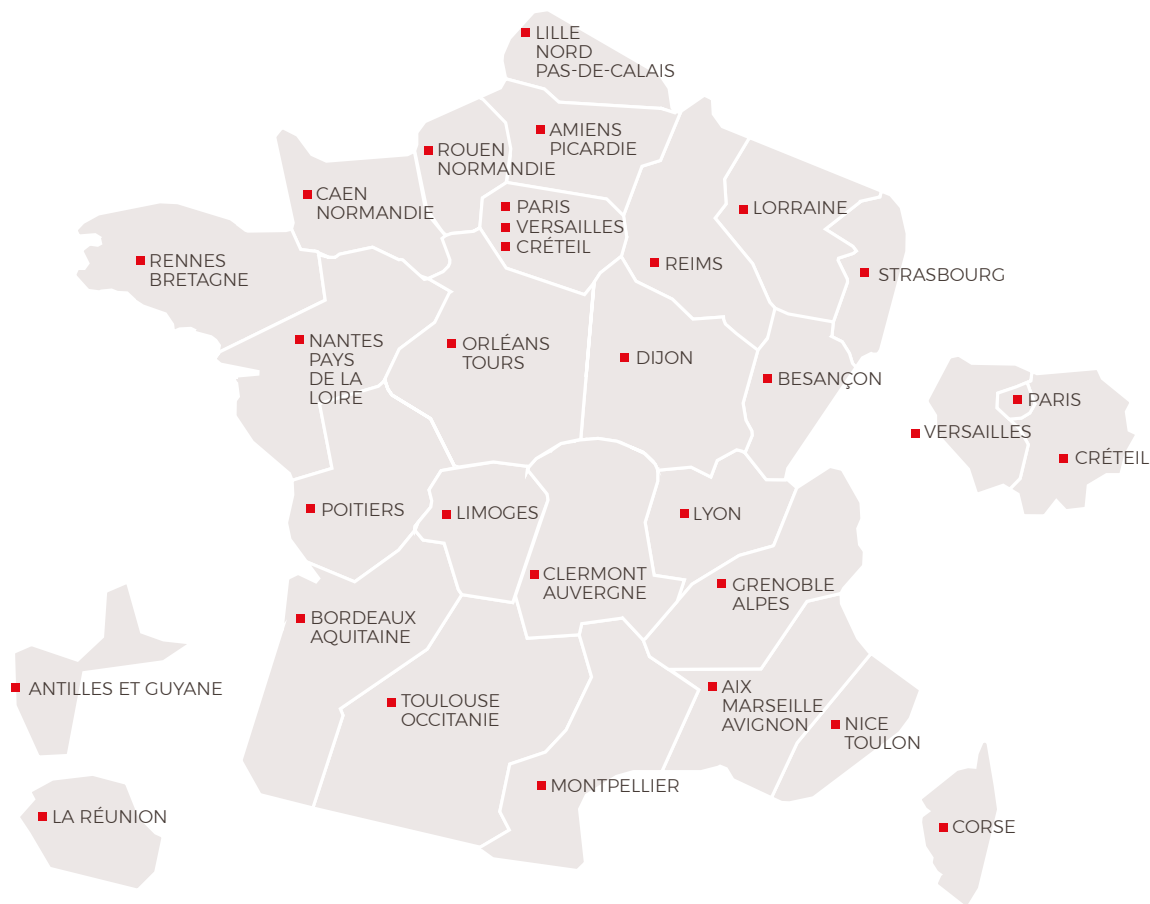
Francophonie

Le Cnous, cofondateur de l'Association des œuvres universitaires de la Francophonie en 2004, mène des coopérations avec les pays francophones dont l'organisation des œuvres universitaires est similaire. Les Crous et le Cnous accueillent régulièrement des délégations de collègues de pays francophones pour des échanges professionnels. Des contacts réguliers ont été entretenus en outre en 2016 avec la Côte d'Ivoire, le Cameroun, le Sénégal, le Mali, le Maroc, la Tunisie, etc.

Monde

Hors de l'espace francophone, un accord de coopération a été signé en septembre 2015 avec la National Student Welfare Fund du Soudan pour des échanges sur les logiciels métiers des œuvres universitaires et les stratégies concernant les systèmes d'informations et les politiques du numérique à destination des étudiants. Dans le cadre de cet accord, deux ingénieurs soudanais ont réalisé en septembre 2016 un stage de deux semaines au Cnous ainsi que dans les Crous de Toulouse-Occitanie et de Poitiers.

LE RÉSEAU DES CROUS



Directeur de la publication **Emmanuel Giannesini**

Rédaction **Sous-directions, mission de la communication et cabinet du Cnous**

Crédits photographiques **Émilie Costanziello, Élodie Dubec,**

**Christophe Fillieule, Rémi Genoulaz, Arnaud Hussenot, In Situ, Geoffroy Mathieu,
Vianney Tisseau.**

Conception graphique **Comme un Arbre !**

Juin 2017

**Centre national des œuvres
universitaires et scolaires**

60 boulevard du Lycée - CS30010 - 92171 Vanves Cedex

Tél. 01 71 22 97 20

communication@cnous.fr - www.etudiant.gouv.fr