



Réseau
des œuvres
universitaires
et scolaires

RAPPORT DE GESTION 2014

Sommaire

Le mot du directeur _____	4
Les faits marquants _____	6

1. LES DISPOSITIFS DE LA VIE ETUDIANTE : NOS MISSIONS 9

L'accompagnement social et financier _____	9
Les bourses _____	10
Du FNAU vers les aides spécifiques ___	13
L'accompagnement social _____	16
Dons et legs _____	18

Le logement étudiant _____	19
Les résultats de gestion _____	20
Les constructions _____	21
Les réhabilitations _____	24
L'accessibilité _____	26
Les économies d'énergie _____	28
Animation et socialisation en résidence étudiante _____	28
Le partenariat avec Campus France ___	29

La restauration _____	31
Les résultats de gestion _____	32
La mutualisation des achats alimentaires _____	33
La monétique _____	34
De nouveaux lieux de restauration, avec une offre renouvelée _____	35
L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants _____	37
100 % Crous : une nouvelle image pour la restauration _____	41
L'adaptation aux rythmes universitaires _____	41

La vie de campus _____	45
Politiques de site _____	46
Soutien aux initiatives étudiantes ___	48
La culture _____	48
Mobilité et accueil des étudiants internationaux _____	50
L'animation par les loisirs et les activités sportives _____	51

2. LES MOYENS AUX SERVICES DE NOS MISSIONS _____ 53

Les ressources humaines _____	53
L'activité du Cnous _____	54
Les faits marquants pour le réseau ___	55
L'année 2014 pour les personnels ___	58
Formation au sein du réseau en 2014 _____	59

Les systèmes d'information _____	61
Le numérique au service de l'étudiant_	62
Le système d'information décisionnel (SID) _____	63
Orion NG, le chantier de rénovation des outils comptables et financiers _____	63
Amélioration des infrastructures techniques informatiques _____	64

La coopération internationale _____	65
La coopération franco-allemande ___	66
La coopération avec les autres partenaires européens _____	67
Hors d'Europe _____	68

Le Cnous et les 28 Crous _____	69
---------------------------------------	-----------

Le mot du directeur

Les Crous sont des opérateurs de la vie étudiante. Ils contribuent avec leurs partenaires à un accompagnement global des jeunes, dans tous les domaines de leur vie quotidienne et leur parcours vers l'autonomie. Leur mission est de favoriser l'épanouissement de tous, y compris les plus défavorisés. Ils s'adressent aussi bien au plus grand nombre qu'aux plus fragiles. La loi leur confère en outre, désormais, la responsabilité de contribuer aussi à l'amélioration des conditions de vie et de travail de l'ensemble des membres de la communauté universitaire.

Résumer leurs activités au traitement des demandes de bourses, à la restauration universitaire et au logement est bien trop réducteur. D'autant que la segmentation perd de son sens, lorsque la salle de restauration est aménagée afin d'accueillir entre les repas des temps d'études ou des spectacles.

Les Crous n'agissent jamais seuls. Ils sont des composantes des regroupements d'établissements d'enseignement supérieur, à la stratégie desquels ils apportent leur pierre. Ils sont aussi des opérateurs inscrits dans un environnement et fortement liés aux collectivités territoriales. Même lorsque leurs sujets de prédilection sont parfois négligés, parce que les étudiants ne sont pas toujours au cœur des priorités universitaires, les Crous se montrent unitaires pour deux, proposant leur expertise et leurs compétences pour rendre les campus plus conviviaux et favorables à la réussite étudiante. Sans réflexion sur les rythmes de l'année universitaire ou l'aménagement des sites, sans mise à disposition de lieux de socialisation, les politiques publiques en faveur de la démocratisation de l'enseignement supérieur perdent sensiblement en efficacité. Sans coordination, voire fédération des services variés bénéficiant aux étudiants, on risque la confusion et l'inefficacité, au détriment des plus démunis.

Cette ambition conduit à identifier tous les dispositifs manquants ou trop faibles sur des campus qui sont souvent tristes. Le passage du lycée au supérieur demeure une épreuve anxiogène pour beaucoup de jeunes. De même que l'arrivée et l'installation des étudiants étrangers sur notre territoire. La systématisation de « guichets uniques » réunissant tous les services apparaît très souhaitable. Les tensions sur le marché de travail compliquent l'accès des étudiants aux emplois temporaires et en dégradent la qualité, alors qu'il s'agit d'un moyen efficace pour compléter le financement des études et la préparation à la vie professionnelle, sans préjudice pour la réussite studieuse. La promotion de la santé et la conduite d'actions de prévention sont loin du niveau d'intensité et de modernité souhaité. Les services sociaux accueillent près de 200 000 étudiants, mais il faut parfois attendre quatre semaines, avant un rendez-vous. La vie culturelle demeure souvent discrète sur les campus, quand d'autres pays les ont placés au cœur de leur dispositif de soutien à la création et à la diffusion artistique...

Les Crous recherchent des solutions à ces limites du service public pour la vie étudiante, tout en veillant à leur équilibre économique et en prenant en compte les contraintes qui pèsent sur les finances publiques. La priorité accordée à la jeunesse a motivé une augmentation sans précédent du programme budgétaire pour la vie étudiante et un effort historique en faveur des bourses sur critères sociaux. Dans le même temps, la subvention allouée aux Crous a tendanciellement baissé.

Le défi est grand. Les Crous le relèvent, par la mobilisation de tous leurs agents et de tous les leviers. Les directeurs de Crous mettent en œuvre le projet 2020 qui illustre la modernisation engagée du réseau. Les personnels administratifs, techniques et ouvriers contribuent par leurs compétences respectives et complémentaires à la réalisation de cette stratégie. L'organisation du réseau s'avère judicieuse, favorisant la réactivité et les partenariats, grâce à trois niveaux de responsabilité, les unités de gestion au plus près des étudiants, les Crous à l'échelle d'un regroupement d'universités et d'une région, le Cnous assumant le pilotage national.

Si le socle est solide, les chantiers sont nombreux et difficiles. Notre efficience est à améliorer dans chaque domaine. La restauration est au centre de l'attention, alors que le besoin de financement approche 200 M€. En neutralisant quelques épiphénomènes, les données 2014 nous invitent à intensifier notre transformation : mutualisation des achats, promotion de nouveaux concepts de restauration, modernisation et évolution des structures, surtout parmi les plus déficitaires, concertation avec les personnels pour mieux adapter les rythmes de travail à l'activité constatée.

En matière d'hébergement, quatre axes sont retenus : la construction en zone tendue, dans le cadre du plan 40 000 logements ; l'aboutissement d'ici 2020 du plan de rénovation des résidences vétustes ; l'effort d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments ; la facilitation des courts séjours à partir du printemps, lorsque des logements deviennent vacants, que permettra dès cet été la nouvelle application informatique en cours de développement.

Concernant l'accompagnement social des étudiants, il faut souligner les remarquables efforts de productivité des Crous qui, sans concours financier supplémentaire, ont instruit 3,6 % de dossiers supplémentaires et préparé chaque mois le versement de 18 834 bourses en plus en 2014 par rapport à 2013 (664 155 boursiers en 2014-2015 contre 645 321 en 2013-2014, soit 2,9 % de plus). L'effet de la dématérialisation du traitement des dossiers sociaux étudiants se retrouve déjà dans ce bilan. Mais nous devons continuer à simplifier les démarches étudiantes, ce qu'apporte l'ouverture du « portail de la vie étudiante ». Et prolonger nos progrès, ce qui permettra, par redéploiement, d'améliorer la réponse aux questions des étudiants et leur accueil dans les Crous, particulièrement dans les services sociaux.

Les comptes financiers en 2014 présentent un résultat global des Crous en hausse de près de 50 %, passant de 13 à 20 M€. La capacité d'autofinancement augmente à près de 50 M€. Si 4 Crous sont encore en déficit et que nos marges sont très réduites, une évolution positive est à noter, grâce, en particulier, au développement du parc de logement et sa bonne utilisation, tandis que les dépenses sont contenues, grâce notamment au début du déploiement des marchés nationaux. Cette évolution est à poursuivre. Elle est indispensable en vue d'assurer un bon entretien du parc immobilier, une capacité suffisante d'investir dans notre modernisation et le développement de nouveaux services, en partenariat avec les universités ou sur la demande du gouvernement, telle que la Caution locative étudiante.

Les agents des Crous ont conscience du contexte et des enjeux. Ils s'attèleront en 2015 à poursuivre leurs efforts, au bénéfice des étudiants et de la communauté universitaire, avec une haute exigence de leurs missions de service public.

Guillaume HOUZEL, Directeur du Cnous



© Crous de Toulouse
HF/CG, 2015

Les faits marquants

■ 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 2013 », 16,5 % des étudiants indiquent avoir eu des difficultés à trouver un logement sans garant. 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 doctorant ou post-doctorant 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).

Pour cette première année, 2 252 cautions locatives ont été accordées.

■ Élections étudiantes

Les élections des nouveaux représentants des étudiants aux conseils d'administration des Crous, moment important de la vie démocratique du réseau, ont eu lieu en 2014, le 6 novembre à La Réunion et entre le 17 et le 28 novembre pour les autres académies. Les modalités électorales visant à sécuriser les procurations ont été reprises et renforcées, la parité homme/femme et femme/homme dans la composition des listes a été appliquée pour la première fois.

Les personnels se sont fortement mobilisés pour ces élections qui se sont déroulées sans incident. Le taux de participation de 8,52 % reste modeste, malgré une participation de près de 200 000 étudiants.

Les résultats ont été marqués par une bipolarisation, avec un maintien de l'UNEF, et une progression de la FAGE.

L'UNI/MET et PDE, 14 et 5 sièges respectivement, ont réalisé des scores plus modestes dans les Crous. Lors de l'élection au conseil d'administration du Crous (à leur tour, les 196 élus dans les Crous ont désigné



les 8 représentants nationaux le 27 janvier 2015), les 8 sièges ont été également répartis entre l'UNEF et la FAGE.

La campagne de communication pour les élections s'est déclinée cette année en affiches (trois visuels), « stickers » et par l'alimentation d'un compte Facebook. Une carte de géolocalisation des bureaux de vote a été créée sur le site cnous.fr et reprise dans l'application Crous Mobile. En outre, deux courriels ont été adressés à l'ensemble des étudiants connus des Crous. Les trois conférences d'établissements d'enseignement supérieur ont également encouragé leurs membres à informer chacun de leurs élèves.

En plus de ces matériels, les Crous ont décliné leurs propres outils de communication: serviettes de tables, tee-shirts, ballons gonflés à l'hélium pour désigner les bureaux de vote, kakémonos, totems.

La nouveauté marquante de la campagne 2014 a été l'organisation de débats télévisés entre organisations étudiantes ou de soirées électorales, par certains Crous. Une formation délivrée par le Cnous permettra à ces nouveaux élus d'exercer dans les meilleures conditions leurs nouvelles compétences.

Élections professionnelles

L'organisation des élections professionnelles a également marqué l'année 2014.

Conformément aux dispositions de la loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 ces élections ont conduit au renouvellement des mandats de toutes les instances de représentation du personnel au sein du réseau.

Les élections professionnelles se sont déroulées dans de bonnes conditions et ont fait l'objet d'une forte implication des personnels de

la sous-direction des ressources humaines du Cnous dans la préparation, l'organisation et le pilotage de ces élections.

Le Cnous a piloté l'organisation du scrutin du 4 décembre non seulement pour lui-même mais aussi pour le réseau des 28 Crous.

Outre les informations communiquées aux équipes de direction des Crous, une formation conjointe a été dispensée aux RRRH des Crous et aux représentants des personnels au Comité technique central, formation qui a permis de préciser la méthode et les conditions d'organisation de ces élections dans le cadre d'une démarche originale, associant les personnels et leurs encadrants. La SDRHF a été très fortement sollicitée pour apporter toutes explications et éclairages nécessaires à la bonne organisation de ces élections.

De ces élections caractérisées par une très bonne participation résulte une modification de la représentation syndicale, marquée par un tassement du résultat de la CGT, qui reste majoritaire, et une progression de la CFDT.

Les taux de participation aux différentes instances sont particulièrement élevés par rapport à la moyenne nationale France (52,3%) alors que pour le réseau on relève des taux de 72% pour le CMESR, 71% pour le comité technique commun (CTC), et 89% pour les commissions consultatives paritaires des contractuels (CCP).

Pour ce qui concerne le CTC, la CGT, qui disposait auparavant d'une majorité absolue, conserve 4 sièges, les 6 autres se répartissant entre le SGEN CFDT avec 2 sièges (+1), l'UNSA (-1), le SNPTES (séparé de l'UNSA), FO disposant chacun d'un siège, de même que la FSU qui devient représentative au sein du réseau. En CPN, la CGT conserve ses 7 sièges, la CFDT obtient 3 sièges, FO et le SNPTES ont chacun un siège.

© Crous de Strasbourg, 2014





1.



LES DISPOSITIFS
DE LA VIE ÉTUDIANTE :
NOS MISSIONS



L'accompagnement
social et financier





Les bourses

Les bourses sur critères sociaux

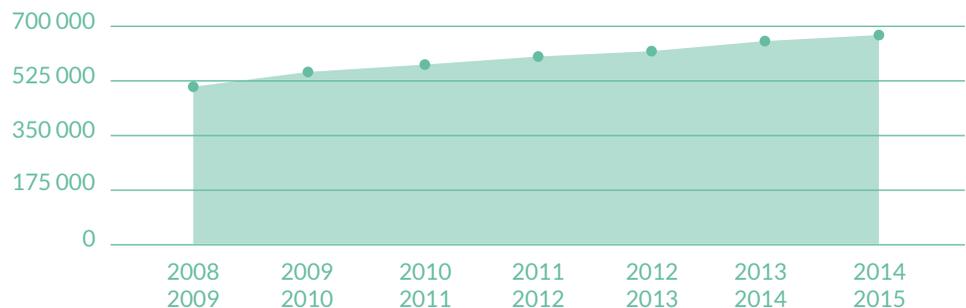
À la rentrée 2014, après la stabilisation observée l'année précédente, le nombre de demandes de bourse/logement via le dossier social étudiant (DSE) a progressé à nouveau, de 3,6 % (1 067 592 demandes saisies pour 1 030 414 en septembre 2013).

Parallèlement, l'augmentation du nombre des boursiers, continue ces dernières années, s'est accélérée. Les évolutions comparatives, observées à mi-février sont les suivantes :

Il convient de noter qu'en sept ans, la progression est de + 26,6 % (soit 139 537 boursiers).

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre d'étudiants boursiers sur critères sociaux	595 229 soit + 29 431 (+5,2%)	621 393 soit + 26 164 (+4,4%)	632 084 soit + 10 691 (+1,72%)	645 321 soit + 13 237 (+2,09%)	64 155* soit + 18 834 (+2,9%)

*Constat au 13 février 2015



© Crous de Lyon -
Saint-Etienne, 2015



La création de nouveaux échelons à la rentrée 2013 au bénéfice des étudiants des classes moyennes aux revenus modestes (échelon 0bis) et des étudiants les plus précaires (échelon 7) voit ses effets significativement confortés en 2014-2015. Ainsi l'échelon 0 bis progresse de 99 045 boursiers, portant le nombre total de bénéficiaires à 153 624 étudiants (54 579 en 2013-2014), alors que l'échelon 7 est en augmentation de 2 279 boursiers (+6,1%) pour atteindre un total de 39 509 bénéficiaires (37 233 en 2013-2014). En 2 ans, ce sont donc 193 133 étudiants qui ont bénéficié de la réforme des bourses initiée en septembre 2013.

À côté de ces évolutions très marquées, on note un relatif tassement du nombre des étudiants des échelons 1 à 6 (entre - 0,2% et - 3,6%) et bien entendu de l'échelon 0 (-76%), mécaniquement affecté par la création de l'échelon 0 bis.

464 581 paiements de bourse ont été comptabilisés au 30 septembre 2014 (+19 876 bourses versées). Dès septembre, 72,5% des boursiers disposent désormais du premier terme de leur bourse (la proportion de dossiers incomplets renvoyés par les étudiants limite les marges de progression à venir). Le progrès est continu depuis la rentrée 2011 (410 546), première année au-dessus de 400 000 puis les rentrées 2012 (424 766 étudiants, soit + 14 220), et 2013 (444 705 étudiants soit + 19 939).

Pendant l'année 2014, les campagnes d'information conduites en direction des étudiants pour les aides directes ont été menées avec des outils classiques (affiches, flyers, guide DSE...) mais une large place a été faite à la communication on-line, sur les sites internet des Crous et les réseaux sociaux et avec des relances par mailing pour les boursiers des années précédentes.



© Crous de la Réunion -
F. Ratsimiseta, 2015

GÉNÉRALISATION DE LA DÉMATÉRIALISATION DU 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.

Les aides au mérite

À la suite de la décision du Conseil d'État du 17 octobre 2014 suspendant l'application des dispositions de la circulaire n° 2014-0010 du 2 juillet 2014 qui supprimaient les aides au mérite, celles-ci ont été rétablies et versées aux bénéficiaires conformément aux dispositions de la circulaire n° 2013-0011 du 18 juillet 2013.

L'aide au mérite contingentée s'adresse aux étudiants bacheliers mention TB (pour les 3 ans de licence) et aux lauréats de licence inscrits en M1 (pour les 2 ans de master). Le nombre de ces aides, qui a progressé régulièrement ces dernières années, s'accroît à nouveau en 2014-2015.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre d'aides au mérite en février	20 511	23 282	25 294	26 660	30 767	33 555*

*Constat au 13 février 2015

Les bourses du ministère de la Culture et de la Communication

La prise en charge par les services de la vie étudiante des Crous, depuis la rentrée 2009, de l'instruction des demandes de bourse sur cri-

tères 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. Pour les cinq années concernées, la progression des effectifs de boursiers est constante.

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de boursiers	8 917	9 418 soit + 501 (+5,6 %)	9 812 soit + 394 (+4,2 %)	10 084 soit + 272 (+2,7 %)	10 210* soit + 126 (+1 %)

*Constat au 13 février 2015

En 2010-2011, à l'instar de ce qui existe au titre du MENESR pour les bacheliers mention TB, une aide au mérite a été mise en place. Le nombre de bénéficiaires est également en hausse: 148 aides en février 2012; 275 aides en février 2013; 369 aides en février 2014; 398 aides en février 2015 (+ 29 aides, soit + 7,8 %).

(373 boursiers en 2013-2014 et 377 en 2014-2015 soit + 4 boursiers) avec des dispositions financières identiques pour les boursiers bénéficiaires.

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

Le ministère de la Culture et de la Communication s'est aligné sur la nouvelle réglementation du MENESR en créant l'échelon 0 bis (1073 boursiers en 2013-2014 et 2964 en 2014-2015 soit + 1891 boursiers) et l'échelon 7

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 bénéficiaires sont signataires, 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 le réseau. 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.

L'évolution du nombre de bénéficiaires est la suivante :

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Évolution bourses EAP	2 894	6 114	7 028

*Situation au 13 février 2015

Du FNAU vers les aides spécifiques

Si la circulaire du 8 octobre 2014 a redéfini et précisé certaines dispositions relatives aux aides jusque-là attribuées dans le cadre du Fonds national d'aide d'urgence (FNAU), les données statistiques du présent rapport, antérieures à cette circulaire, relèvent naturellement des modalités de gestion précédemment en vigueur. On recense ainsi les deux formes d'aides :

- une aide d'urgence ponctuelle en faveur de l'étudiant qui doit permettre de prendre en compte des situations nouvelles et imprévisibles qui interviennent en cours d'année universitaire, et qui est cumulable avec une bourse sur critères sociaux, une aide d'urgence annuelle, une aide au mérite ou une aide à la mobilité.

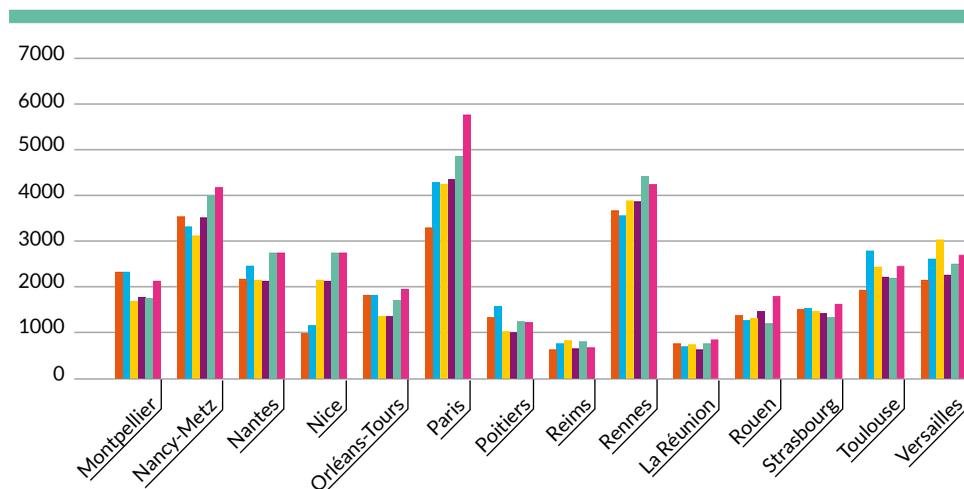
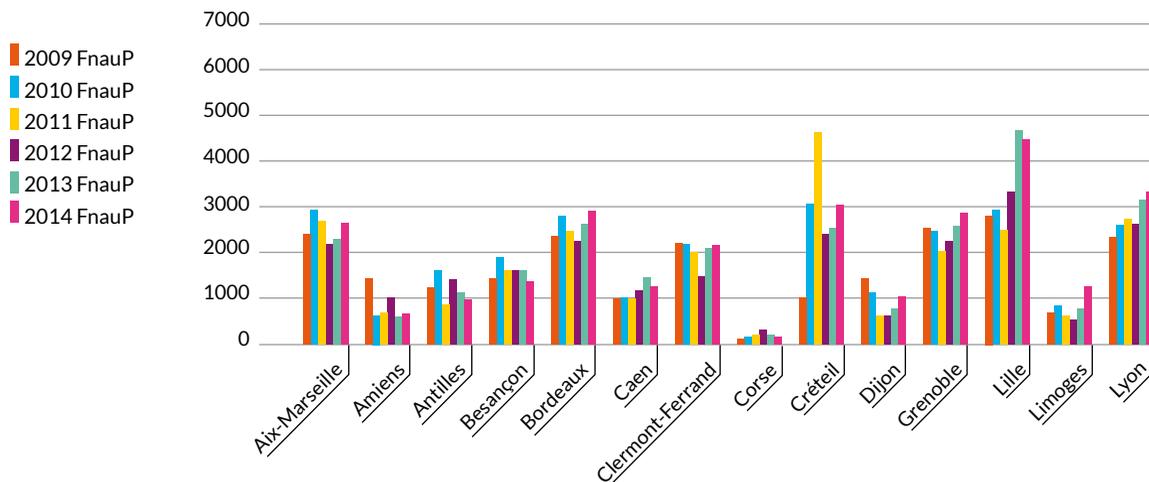
- une aide annuelle qui permet de répondre à certaines situations de difficultés pérennes ne pouvant donner lieu au versement d'une bourse d'enseignement supérieur (non cumulable avec une bourse sur critères sociaux, mais cumulable avec une aide au mérite ou une aide à la mobilité).

Aides ponctuelles (ex-aides ponctuelles du FNAU) (2012-2014)

Le FNAU ponctuel concerne 60 % d'étudiants français. Les dominantes principales motivant l'attribution de cette aide sont : aide alimentaire (38 %), logement (28 %), frais d'études (11 %), difficultés particulières (7,7 %), transport (3,4 %), stage ou mobilité (3 %), santé (2,6 %), rupture familiale (2,3 %), indépendance avérée (2,5 %), autres situations (1,5 %).

	2012	2013	2014	Progression 2014-2013	Évolution en %
Nombre de bénéficiaires	34 098	36 685	39 691	+ 3 006	+ 8,2 %
Nombre d'aides attribuées	50 581	57 056	61 763	+ 4 707	+ 8,2 %
Dépense globale	12 300 000 €	15 343 000 €	17 571 000 €	+ 22 280 000 €	+ 14,5 %

Graphique Aide Ponctuelle



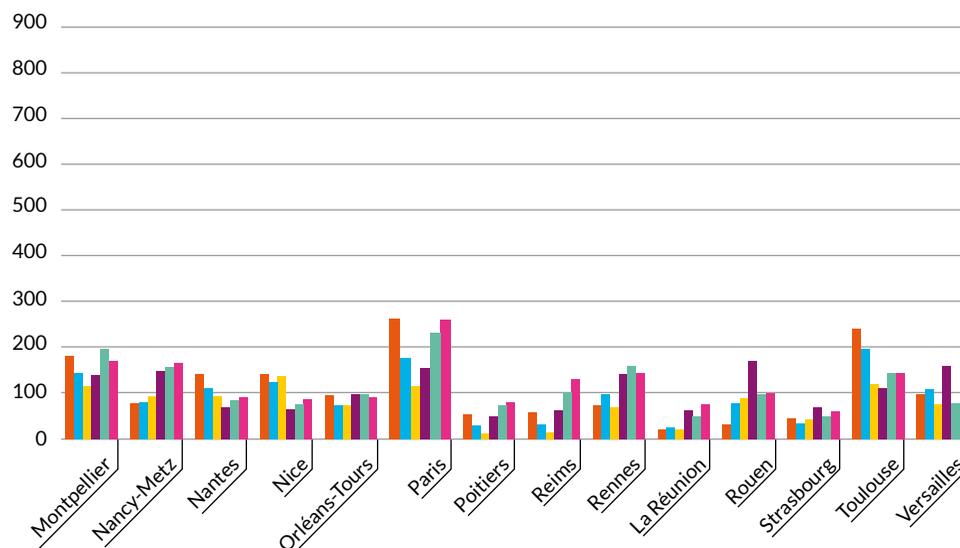
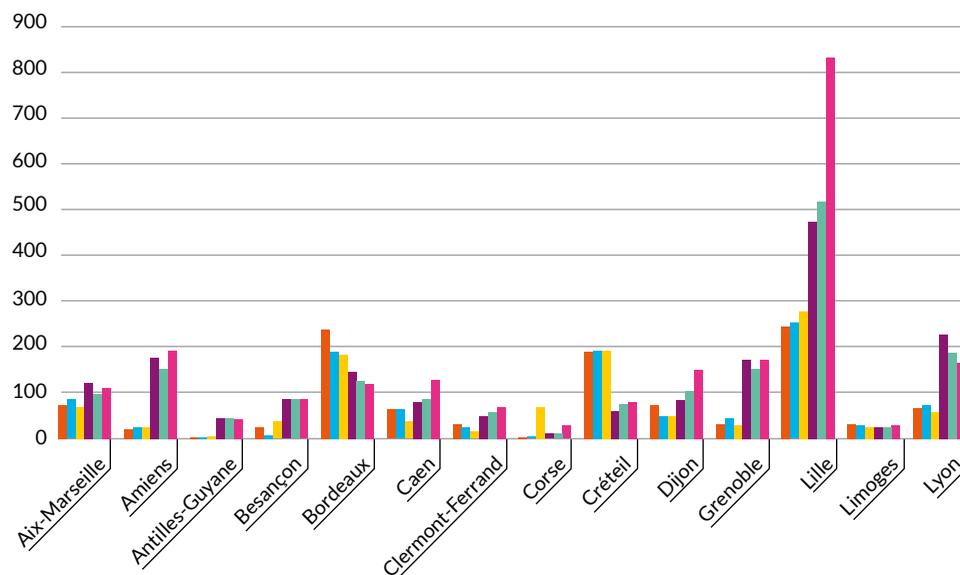
L'allocation annuelle (ex-aide annuelle du FNAU)

L'allocation annuelle a été attribuée à 5915 étudiants au cours de l'année universitaire 2013-2014 pour une dépense de 23,13 M€ (5637 étudiants en 2012-2013 pour 21,31 M€). Cette progression de 278 allocations d'une année sur l'autre fait apparaître dans le détail : une baisse du nombre des bénéficiaires des échelons 2 à 6 (-1396 au total), une hausse modeste de l'échelon 1 (+31 bénéficiaires). On dénombre en outre 50 bénéficiaires pour l'échelon 0 bis et surtout 1593 bénéficiaires de l'échelon 7. Ces derniers sont généralement des jeunes en situation d'autonomie avérée, qui ont pu bénéficier de la création de 1000 allocations nouvelles à la rentrée 2013.

Les motifs d'attribution des allocations annuelles sont respectivement : la rupture familiale (45,3 %), l'indépendance avérée (26,7 %), les difficultés particulières (19,2 %), la reprise d'études (6,2 %), l'étudiant élevé par un parent sans décision judiciaire (1,7 %), et les autres situations (0,9 %). L'attente de la circulaire redéfinissant les allocations annuelles ainsi que le développement des bourses ont freiné et retardé l'augmentation prévue du nombre de bénéficiaires.

Le montant total de la dépense au titre du FNAU annuel et ponctuel en 2014 s'élève à 40,2 M€, en hausse par rapport à 2013 (37,6 M€).

Graphique Allocation Annuelle



- Échelle 04 à échelle 07 - 2011-2012
- Échelle 05 à échelle 07 - 2011-2012
- Échelle 04 à échelle 07 - 2012-2013
- Échelle 05 à échelle 07 - 2012-2013
- Échelle 04 à échelle 07 - 2013-2014
- Échelle 05 à échelle 07 - 2013-2014

■ L'accompagnement social

Service Social Étudiant

Pendant l'année 2013-2014, 184 assistants de service social des Crous, en partenariat avec 28 assistants de service social des services de médecine préventive, ont conduit

191 202 entretiens, soit 21 266 de plus que l'année précédente. Les 10 postes d'assistants de service social créés dans les Crous à compter de septembre 2014 ont facilité leur prise en charge.

Il est raisonnable de rapprocher cette progression du contexte socio-économique.

Nb d'assistants des services sociaux Crous	Nb d'entretiens 2013-2014	Progression en Nb par rapport à 2012-2013	Pourcentage de progression
184	191 022	+ 21 266	+ 12,5 %

Types de demandes d'aides étudiantes	Bourses et logement	Aides spécifiques annuelles	Dérogations d'inscription et aides diverses
Nombre d'évaluations réalisées	15 553	6 043	9 062

Les motifs sont stables. Les familles des étudiants rencontrés sont fragilisées. Perte d'emploi, chômage, divorce, recomposition des familles, suicide, surendettement, invalidité, décès d'un parent, modifient les structures familiales. Ces situations peuvent conduire à des tensions intrafamiliales (soit entre parents, soit dans les relations entre parents et enfants) et renforcer le mal-être de certains étudiants, qui ont le sentiment d'être délaissés. Les assistants de service social restituent la situation personnelle et familiale de l'étudiant dans leurs évaluations/expertises et propositions de décision. 30% des étudiants reçus sont de nationalité étrangère, isolés, sans financement d'études, et sans aide familiale. Ils peinent à gérer au quotidien leur survie et leur adaptation.

L'accès au travail temporaire semble rendu plus difficile, ce qui retarde la prise d'autonomie.

Les difficultés rencontrées par les étudiants sont souvent multiples et interdépendantes, aussi les pourcentages évoqués ci-dessous ne sont-ils pas cumulables.

Les étudiants font état en premier lieu de difficultés matérielles et financières (70% des entretiens), de difficultés à faire face aux dépenses quotidiennes (alimentaire, hygiène, téléphone, abonnement internet, transport) qui correspondent à 48% des demandes, et aux frais liés au logement (loyer, charges, coût de la décohabitation avec un colocataire) dans 38% des cas. 6% des entretiens mettent en

évidence la difficulté à faire face aux frais de scolarité, notamment pour les étudiants en reprise d'études ou avec 2 ans sans inscription après le baccalauréat, que l'université considère comme étant en formation continue (6 %). Les frais de stages sont également souvent imprévus.

Pour les services sociaux cela représente 67 691 saisies de dossiers et demandes d'aides spécifiques ponctuelles (90 %) et 7 275 saisies de demandes d'aides spécifiques annuelles, en partie partagées avec les services gérant le DSE.

Outre l'aide financière pouvant être apportée, les services sociaux engagent une prise en charge globale des difficultés de l'étudiant, avec un accompagnement psychosocial (dans 47 % des entretiens), vers la prise progressive d'autonomie.

Certains étudiants ne demandent pas d'accompagnement particulier, il peut leur être donné une réponse rapide et ponctuelle, d'autres nécessitent un suivi renforcé avec plusieurs entretiens, sur une durée plus longue et des réponses différentes : médiation notamment familiale, travail d'accompagnement sur la gestion d'un budget et l'endettement, aide à l'élaboration d'un projet d'études et projet professionnel, accompagnement vers des soins médicaux ou psychologiques.

Les difficultés liées aux relations familiales, conflit ou rupture, (16 % des entretiens) demandent un accompagnement pérenne.

Les difficultés de santé, surtout psychologiques, sont en augmentation notable (16 % des entretiens), parfois aggravées par l'arrivée dans l'enseignement supérieur : stress, dépression, violences, troubles du comportement, attitudes agressives envers les autres,

enfermement, décompensation, rupture de traitements, addictions, pouvant conduire à l'échec ou l'abandon des études. L'accompagnement d'étudiants ayant des pathologies mentales, avérées ou non, et réticents aux services de soins spécialisés, est particulièrement préoccupant.

7 % des entretiens ont trait aux difficultés d'adaptation, situations d'échec universitaire ou de décrochage. Les primo-arrivants dans l'enseignement supérieur sont confrontés à une nouvelle organisation de vie et d'études à laquelle ils ne sont pas toujours préparés.

L'accompagnement dans les démarches (information, accès aux droits, appropriation des différents dispositifs d'aides et prestations) est demandé dans 40 % des entretiens.

Enfin, 44 % des entretiens conduisent à une orientation ou une mise en relation avec les services des Crous (44 %), les établissements d'enseignement supérieur, les services médicaux, psychologiques, mais aussi les CAF, mutuelles et caisses d'assurance maladie ou encore les épiceries solidaires.

Dans le contexte actuel d'accélération généralisée, d'instantanéité et de gestion du temps très contrainte, les services sociaux se doivent de ménager le temps nécessaire pour un accueil et une écoute personnalisée. Cela doit rester pour l'étudiant un moment privilégié où peut être abordé l'ensemble de sa situation, où il peut comprendre les causes de ses difficultés, et envisager les solutions et les appuis escomptés (familiaux ou autres) pour mener à bien son projet, même, et surtout si son parcours est entravé. L'augmentation des demandes et des sollicitations ne doivent pas occulter l'indispensable disponibilité des personnels sociaux.



© Crous de Lyon - Saint-Etienne, 2015

Un accompagnement des étudiants-es victimes de violence, formalisé par la signature d'une convention avec les ministères chargés de l'enseignement supérieur et des droits des femmes

Mardi 25 novembre 2014, à l'occasion de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes, Geneviève Fioraso, Secrétaire d'État chargée de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, et Pascale Boistard, Secrétaire d'État chargée des Droits des femmes, ont été accueillies à la résidence Irène Joliot-Curie à Neuville sur Oise (Crous de Versailles). Elles y ont signé, conjointement avec Najat Vallaud-Belkacem, ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales, de la Santé des Droits des femmes, une convention avec le Cnous et les Crous, représentés par Guillaume Houzel, directeur du Cnous.

Cette convention a pour but de fournir notamment un hébergement d'urgence des étudiants-es victimes de violences. Elle reconnaît le rôle des Crous dans l'accompagnement social des étudiants-es en difficulté.

Prévue par le premier comité interministériel aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes du 30 novembre 2012, la convention formalise l'implication effective du réseau des Crous dans la prévention et la lutte contre les violences, afin de garantir à toutes les victimes un accès égal à l'information, à l'accompagnement et au soutien, et accroître la rapidité des procédures.

Les Crous s'engagent notamment à :

- considérer comme prioritaires toutes les demandes de logement en urgence, notamment celles concernant des étudiants-es bénéficiaires ou ayant bénéficié d'une ordonnance de protection, conformément à l'article 20 de la loi du 9 juillet 2010;

- leur proposer des aides financières, le cas échéant;
- les orienter vers les partenaires adéquats, notamment en matière de soutien psychologique et de protection des victimes.

Les étudiants-es victimes de violences peuvent être contraints à changer de région. Dans ces situations, le partenariat devient interrégional.

Dons et legs

Comme chaque année, le Cnous a réuni les commissions d'attribution des bourses provenant des dons et legs : Giveka, Lassence et Dobry-Baratz. La campagne 2014-2015 a été marquée par une forte progression du nombre global de dossiers de candidatures.

- *Giveka* : face à l'augmentation très significative de la demande, la fondation a accepté d'accroître le nombre de bourse à attribuer : +30. Ainsi sur les 252 demandes qui ont été recensées (89 en 2013-2014), 80 étudiants (50 en 2013) ont pu bénéficier en 2014 d'une bourse de 5 000 euros.
- *Lassence* : 9 étudiants ont été sélectionnés (14 en 2014) parmi les 52 demandes recensées (28 en 2013-2014). Ils se sont répartis une enveloppe de 4 500 euros (9 459 euros en 2013-2014).
- *Dobry-Baratz* : parmi les 9 candidatures recensées (3 en 2013), 3 ont été retenues, se partageant la somme de 4 350 euros.

1.



LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS



Le logement
étudiant



Le logement est pour le réseau des œuvres universitaires une priorité.

De 2004 à 2012, la politique du réseau était fondée sur les conclusions du rapport du député Jean-aul Anciaux, préconisant la création ou la prise en gestion de 50 000 logements nouveaux sur 10 ans (dont 15 000 pour compenser les pertes de capacité liées aux réhabilitations) et la réhabilitation de 70 000 chambres. L'objectif est de permettre au plus grand nombre d'étudiants qui en font la demande, d'accéder à un logement de qualité, à un moindre coût.

Depuis 2013, l'action du réseau s'inscrit dans le cadre du programme gouvernemental de construction de 40 000 logements étudiants d'ici 2017. Le réseau s'attache également à poursuivre les objectifs de réhabilitations.

■ Les résultats de gestion

Le chiffre d'affaires de l'hébergement s'élève à 451,4 M€ en 2014. Il est en augmentation de 5,4 % par rapport à 2013. Cette hausse est liée à la réhabilitation des résidences traditionnelles (+4,5 % de recettes dans ce secteur représentant 8 M€ de recettes supplémentaires) et aux constructions nouvelles (+5,3 % sur les nouveaux programmes et locations simples conventionnées représentant une hausse de 12,5 M€ de recettes).

Parallèlement les dépenses augmentent également, mais dans une moindre mesure que les recettes (+ 1,4 % entre 2013 et 2014), expliquant ainsi l'amélioration du taux de couverture des dépenses par les ressources propres. Ce dernier s'élève à 106,3 % en 2014 contre 104,3 % en 2013.

- Le premier poste de dépenses de ce domaine d'activité est le remboursement de loyers et charges locatives. Il augmente de 3,2 % par rapport à 2013. Cette hausse provient de l'ouverture de nouvelles résidences. Elle est 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.
- La masse salariale (y compris pensions civiles et dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) est en hausse de 1,6 % par rapport à 2013: +0,8 % pour les personnels

ouvriers; + 5,4 % pour les personnels administratifs hors pensions civiles du fait de la revalorisation de la rémunération des personnels de catégorie B et C; +5,1 % pour les pensions civiles.

- Les charges de gestion courante sont en augmentation de 17,4 %. Cette hausse est liée à l'externalisation de la prestation internet dans les résidences (+3,2 M€).
- Les dépenses d'entretien sont en augmentation de 3,6 %.
- Les dépenses de viabilisation baissent de 1,5 %, et ce malgré l'augmentation du parc. Les dépenses de gaz baissent de 13,7 %, celles du chauffage réseau de 7,7 %, alors que l'électricité augmente de 4,3 % et l'eau de 9,2 %.
- Les dépenses d'amortissements sur ressources propres baissent de 7,7 % et les constitutions de provisions de 31,3 %.
- Les impôts et taxes augmentent de 2,9 %.
- Les remboursements des intérêts d'emprunt sont en augmentation de 17,7 %.
- Le remboursement d'emprunt en capital (qui ne rentre pas dans le calcul du taux de couverture) est en augmentation de 32,6 % et représente une dépense supplémentaire de 1,1 M€.

Les constructions

Le réseau poursuit son effort de construction, malgré un contexte très difficile l'an passé entre incertitudes politiques (élections municipales et installations des nouveaux édiles) et

réglementaires (logements pour personnes à mobilité réduite ou aménagement de parking).

Nouveaux logements construits ou pris en gestion par les Crous :

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
3 715	2 395	3 007	4 000	3 800	4 034	2 241

Pour 2015, la prévision est de livrer 4 161 places nouvelles et de réhabiliter 5 061 chambres supplémentaires. D'ici 2017-2018, la liste des opérations engagées dans le cadre du plan 40 000 logements permet de prévoir la construction par le réseau d'au moins 25 000, au plus 29 000 logements nouveaux. 30 % des opérations sont prévues en Île-de-France, le reste des constructions de logements programmées concernant les académies de Lyon, Aix-Marseille, Lille, Montpellier, Grenoble, Bordeaux et, dans une moindre mesure, Nice. La programmation définie permettra d'assurer un rythme satisfaisant de réalisation des opérations de constructions engagées par le réseau des œuvres.

Quelques réalisations exemplaires :

- **Crous d'Aix-Marseille : Cité internationale de Cuques à Aix-en-Provence**

En lieu et place de l'ancien restaurant universitaire et de la salle culturelle désaffectée de Cuques, les 350 logements de cette cité dédiée

aux étudiants internationaux, sont livrés en deux étapes : 200 logements (188 studios de 17,8 m² et 12 studios de 19,4 m² adaptés aux personnes en situation de handicap) à la rentrée 2014 et 150 en 2015.

Cette construction permet de renforcer l'ouverture internationale d'Aix-en-Provence par un accueil de qualité des étudiants et des chercheurs de tous horizons et pays, de répondre au déficit de logements sociaux étudiants et d'offrir des locaux répondant aux normes fonctionnelles, techniques et environnementales nouvelles ainsi qu'aux dernières exigences en matière d'économie d'énergie de la RT 2012.

Afin de réaliser ce projet rapidement, le Crous a fait appel à l'accord-cadre modulaire mis en place par le Cnous, et a consulté les 5 groupements retenus, gagnant au total une année sur l'ensemble de la procédure et des travaux. Le Crous a également mené une concertation exemplaire avec les riverains, afin de faire accepter la construction de 350 logements supplémentaires sur le site.

© Crous d'Aix Marseille - Fou d'image



© Crous de Grenoble - Pierre Le Chatelier, 2014.

• **Crous de Grenoble : Résidence Djinn, une résidence modulaire au Bourget du Lac**

À proximité du Technopôle, 120 studios s'ajoutent depuis la rentrée aux 300 logements universitaires déjà existants sur le campus du Bourget-du-Lac, en Savoie. Leur particularité: ce sont des modules en bois, préfabriqués en usine et assemblés sur site.

Les studios T1 de 18 m² en bois ont été empilés sur quatre étages selon un procédé innovant qui a l'avantage de réduire les coûts (5 millions d'euros, soit 10 % plus faible que celui d'une construction classique) ainsi que les délais: au rythme de quatre modules fabriqués et six à huit assemblés chaque jour, la pose des 120 studios n'aura pris que six semaines.

Les studios sont subdivisés en deux zones: une partie chambre et bureau côté façade, et un volume comprenant entrée, kitchenette équipée, coin repas, salle de bain et WC. L'accès à la résidence est sécurisé par badge et visiophone, une laverie et un local vélo sont à disposition des étudiants.

• **Crous de Lille : Résidence Vivier**

La résidence *Vivier* à Boulogne sur Mer, jouxtant le restaurant universitaire et l'université de la rue St Louis, propose un bâtiment de 4 étages composé de 37 logements. Le bâtiment de forme trapézoïdale et le décalage des différents niveaux ont été réalisés par le cabinet d'architecte 2XS. 8 logements personnes à mobilité réduite répondent aux normes handicapées et une attention particulière a été portée à la qualité du traitement de circulation dans le bâtiment. Les logements sont équipés d'une connexion internet.

• **Crous de Lyon : Résidence Universitaire Jean Jaurès à Villeurbanne**

La résidence universitaire *Jean Jaurès*, située à Villeurbanne, propose 210 T1 de 18 m², certains adaptés pour les personnes à mobilité réduite, répartis en deux bâtiments. Entièrement meublés, les logements sont équipés d'une kitchenette et d'une salle de bain.



Cette résidence permet de renforcer l'offre de logement social étudiant sur le Grand Lyon. Idéalement située dans un quartier très commerçant, elle est à égale distance du campus scientifique de la Doua (Université Claude Bernard à Lyon, INSA, ENSSIB, Poly Tech etc.) et du campus de la Manufacture des Tabacs de l'Université Lyon 3.

Les deux bâtiments sont traversés par la future coulée verte de la Ville de Villeurbanne qui permettra notamment aux étudiants de rejoindre directement la résidence universitaire au campus de la Doua. Au rez-de-chaussée se trouvent des espaces collectifs dédiés à l'informatique et au travail, ainsi que plusieurs garages à vélos.

● Crous de Rouen : Résidence Clovis

La résidence Clovis, d'une surface SHON de 2283,70 m² propose à la rentrée 2014-2015, 100 logements pour les étudiants, dans le centre ancien du Havre. Cette opération est réalisée par Habitat 76 pour le compte du Crous sur un site libéré par la Ville. Idéalement situés, à proximité de l'Université, du pôle des gares et du passage du tramway, ces logements étudiants répondront à la demande sur le secteur du centre ancien.

La façade constituée d'un mélange de zinc couleur quartz, vert cuivre, d'enduit lissé couleur pierre claire et ses fenêtres verticales grises s'intègre parfaitement avec les bâtiments en briques de la rue, caractéristiques du 19^e et du 20^e siècle.

Les logements répartis sur quatre niveaux offrent un espace de vie spacieux allant de 19 m² à 25 m². La résidence bénéficie de tous les équipements: ascenseur, local à vélo et laverie. Des espaces verts plantés et arborés créent un cadre de verdure autour de l'espace extérieur « détente » qui vient en prolongement d'une salle commune. Le toit du bâtiment est partiellement végétalisé pour renforcer ce côté « verdure » largement présent à l'extérieur de la résidence.

Cette opération labellisée BBC offre un excellent niveau de performances énergétiques. Ainsi, il utilise le système innovant Héliopac, système thermodynamique spécialement conçu pour répondre aux besoins importants en eau chaude sanitaire des bâtiments collectifs. Les pompes à chaleur de ce système hybride permettent d'exploiter au mieux l'énergie solaire thermique disponible, même à basse température.

© Crous de Lyon -
Saint-Etienne -
Nicolas David, 2014



■ Les réhabilitations

Le réseau poursuit également son programme de réhabilitations, en améliorant le confort des

étudiants locataires et la performance énergétique des bâtiments.

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
5 458	5 859	4 989	8 523	5 900	5 204	4 096	4 071

Quelques réalisations 2014 :

● Crous de Bordeaux : Village 1 Bâtiment E à Talence

Ce projet consiste en la restructuration complète du bâtiment. La création d'un volume extérieur en métal abritant un ascenseur et un escalier, desservant tous les étages, modifiera la façade principale de ce bâtiment. D'une capacité de 129 logements, les espaces de vie sont conçus suivant la répartition « 2 pour 3 », avec tout le confort nécessaire pour les étudiants.

Un aménagement en étroite collaboration avec la fondation Giveka

Pour répondre aux demandes et besoins des étudiants en situation de handicap, la résidence va également proposer un logement adapté aux étudiants souffrant de handicaps lourds. Pour ce faire, le Crous s'est associé à la fondation Giveka et a travaillé en collaboration avec l'association des paralysés de France qui ont

apporté leur expertise pour permettre la réalisation d'un projet pertinent et réfléchi.

De l'entrée de la résidence à l'appartement, les espaces sont adaptés au déplacement des personnes en situation de handicap. Au sein du logement, les éléments ont été surélevés ou rabaissés (zone de rangement, etc.). Dans la partie espace de vie, un système permet d'adapter la hauteur des éléments (plan de cuisine levable, etc.). La motorisation des portes, volets et domotique intégrée est prévue. Le coin nuit prévoit la mise en place, si besoin, d'un lit médicalisé.

● Crous de Besançon : Résidence Colette à Besançon - Bâtiment Aymé

Le Crous de Besançon a terminé les travaux de rénovation du bâtiment Aymé au 1^{er} mars 2014. Ce bâtiment appartient à la résidence *Colette*, située sur le campus de la Bouloie à Besançon, véritable écrin de verdure en périphérie de la ville et proche du terreau

© Crous de Grenoble - Studio Kalice, 2013



© Crous de Besançon -
Jean-Baptiste Aebisher, 2014

scientifique et industriel de Besançon. Il comprend 5 niveaux et comportait, avant rénovation, 136 chambres de 9 m², 2 blocs sanitaires et une cuisinette par étage.

L'opération immobilière a permis d'améliorer le confort des étudiants et de mettre en conformité les locaux. La rénovation du bâtiment a été effectuée par l'équipe de rénovation du Crous de Besançon en régie directe sur une période de 20 mois. Le Crous de Besançon dispose en effet d'une équipe constituée de 8 personnels qui comprend les corps d'états nécessaires pour la rénovation intérieure des résidences. Les travaux intérieurs sont menés en autonomie par cette équipe. Le projet a consisté à rénover 130 chambres de 9 m² et de 3 studios PMR* avec confort sanitaire individuel, créer une cuisinette collective par étage et au RDC, créer des locaux collectifs, techniques et de ménage par étage, créer une issue de secours et une voie pompiers.

● **Crous de Grenoble: Résidence**
Maison des étudiants

Après 5 années de fermeture, la *Maison des Étudiants*, construite dans les années 30 et située en hyper centre-ville, a rouvert ses portes aux étudiants de l'académie de Grenoble à la rentrée universitaire 2014.

La Maison des Étudiants est un édifice de 6 étages, à l'écriture sobre et au décor de façade discret, il participe au Sylvine des Grands Boulevard, figure urbaine monumentale de la ville de Grenoble. Le bâtiment d'origine comportait des chambres plutôt spacieuses mais doté d'un équipement sommaire, les douches et sanitaires étant collectifs. Les 343 logements réhabilités, de 10,50 m² en moyenne, comprennent chacun une salle de bain, un WC séparé, un lit intégré, un bureau et des rangements. Leur ergonomie a été conçue sur mesure par l'architecte jusque dans les moindres détails, l'objectif étant de tirer le meilleur parti possible des surfaces disponibles.

● **Crous de Limoges: Rénovation de la cité**
La Borie

La rentrée 2014-2015 verra s'achever la rénovation de la cité *La Borie*, construite en 1971, qui propose désormais 598 chambres, 11 studios et 2 T1 bis pour couple. Cette résidence est particulièrement bien située, au cœur du campus qui regroupe les formations scientifiques et l'IUT. Elle se trouve bien desservie par les transports en commun.

La rénovation a permis d'améliorer le niveau de confort des chambres par intégration de cabines tri-fonctions et de mobilier adapté ainsi

*Personnes à mobilité réduite



© Crous de Montpellier – Alexandre Bena, 2014

que les espaces de vie collective. De plus, elle a permis de rénover le clos pour en améliorer les performances thermiques et acoustiques tout en remettant à niveau l'ensemble des constituants techniques, des moyens de sécurité et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Une boutique sociale située dans un des bâtiments est actuellement gérée par une association caritative et une épicerie sociale, gérée en direct par le Crous, verra le jour.

● **Crous de Lyon-Saint-Etienne :**
Réhabilitation de la résidence universitaire et internationales *Lirondelle* – Château de la Buire, Lyon 3^e

Idéalement située au cœur de Lyon, dans un site exceptionnel, la résidence *Lirondelle* – Château de la Buire est à proximité directe du campus de la Manufacture des Tabacs de l'Université Lyon 3. Dans un quartier très commerçant du 3^e arrondissement de Lyon. La résidence est très bien desservie par les transports en commun et à proximité de la gare SNCF de Lyon Part-Dieu et du centre-ville.

Entièrement réaménagée, en conservant son parc arboré et son patrimoine architectural du XVI^e siècle, la résidence *Lirondelle* – Château de la Buire propose 77 chambres réhabilitées pour les étudiants, entièrement meublées et équipées de réfrigérateur et cabine tri-fonction (douche, lavabo, WC), ainsi que 22 studios pour les enseignants-chercheurs et doctorants internationaux. L'offre de résidences internationales à Lyon est ainsi renforcée, en proposant aux établissements de l'Université de Lyon la possi-

bilité de recevoir leurs enseignants-chercheurs et doctorants dans des logements de grande qualité, bénéficiant d'un confort moderne et entièrement équipés (cuisine intégrée et équipée, salle de bain et sanitaires privés, linges de toilette et de lit, internet haut débit, TV écran plat, laverie, personnel d'accueil 24/24, 7/7).

● **Crous de La Réunion :**
Résidence internationale

Le Crous de La Réunion conduit la réhabilitation de la cité internationale, construite en 1994, afin de mieux accueillir les étudiants étrangers et être ainsi une véritable vitrine pour l'établissement. À la rentrée 2014-2015, suite aux différents travaux menés sur les résidences étudiantes, 80 % des chambres disponibles au Crous de La Réunion sont rénovés. L'ensemble des sanitaires dépendant des 199 chambres de cette résidence construite en 1994 sur le campus Nord a été rénové.

■ **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 (ERP) des Crous (restaurants universitaires et structures d'accueil en particulier) mais aussi d'assurer l'accessibilité des résidences universitaires. Les ERP des Crous ne sont certes pas encore tous accessibles mais en bonne voie de l'être. **L'accessibilité complète des sites est prévue pour le 1^{er} janvier 2016.**

Les Crous ont également réalisé d'importants travaux pour que les résidences non ERP soient accessibles à un public de personnes à mobilité réduite, notamment en adaptant les cheminements et la signalétique ou en aménageant des logements dédiés.

Des Crous, dont le taux d'accessibilité des ERP étaient moyens (Bordeaux avec 62 %), voire très faible (Lille 21 %), ont su inverser la tendance pour atteindre respectivement 97 % et 100 % à la fin de l'année 2014. Le Crous de Lille a ainsi, dépensé, en 2014, un peu plus de 1,30 M€ sur 22 opérations de mise en accessibilité de ses ERP : à titre d'exemple, le restaurant de Flers a fait l'objet d'importants travaux permettant l'amélioration du cheminement et des accès extérieurs (mise en place d'un système automatique d'ouverture de porte, remplacement des poignées pour d'autres facilement préhensibles), l'adaptation des sanitaires, et l'accessibilité des espaces intérieurs (changement des portes d'accès, installation d'un ascenseur, installation d'une borne d'accueil adaptée, adaptation des mains courantes, mise en place d'une bande de vigilance de 50 cm sur la première et la dernière marche de chaque escalier, mise en œuvre d'une signalétique adaptée, création d'un espace d'attente sécurisé).

Le retard dans la réalisation de certaines opérations programmées s'explique par l'ampleur et la diversité des travaux à réaliser pour mettre en conformité le patrimoine des Crous avec la loi du 11 février 2005. Face à cette complexité, la méthode d'équipement et de mise aux normes site par site retenue par les Crous a souvent dû être revue et remplacée par celle de marchés

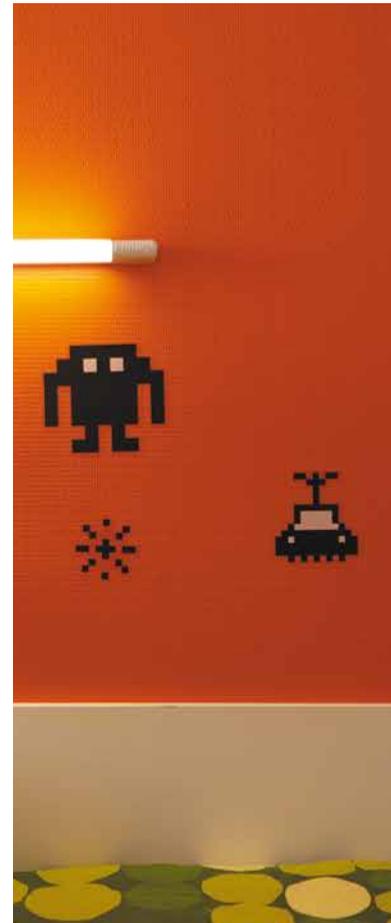
globaux de maîtrise d'œuvre, par souci d'efficacité et de cohérence. Les crédits attribués au cours des exercices précédents seront ainsi consommés en une seule fois dans ce cadre.

Pour réaliser l'ensemble des travaux nécessaires à la mise en conformité en terme d'accessibilité, de son parc ERP, le Crous de Grenoble a choisi de passer en 2014 un marché global ayant pour objet la réactualisation des diagnostics accessibilité réalisés en 2009 et à la réalisation de quelques diagnostics complémentaires si nécessaire, l'élaboration de l'Agenda d'accessibilité Programmée (Ad'AP) afin d'obtenir un délai supplémentaire pour réaliser les travaux de mise en conformité accessibilité des ERP existants et la mise en œuvre des engagements de l'Ad'AP par la réalisation d'études et suivi de travaux d'accessibilité.

Le Crous de Montpellier a également opté pour la même stratégie globale d'intervention. Ainsi, son parc ERP, affichant actuellement un taux d'accessibilité de 49 %, devrait être totalement accessible d'ici la fin de l'année universitaire 2015, après 6 mois de travaux.

La récente mise en place des agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) qui laissent plus de temps pour respecter les directives de la loi du 11 février 2005 sur l'accessibilité, permettra de mener à bien les opérations dans le respect des délais impartis.

Parallèlement, l'ensemble des nouvelles constructions continue d'être réalisé dans le respect de ces directives.



© Crous de Montpellier - Alexandre Bena, 2014

■ Les économies d'énergie

Depuis 2013, le réseau des œuvres s'est engagé dans une démarche globale visant à diminuer les dépenses d'énergie.

Réaliser des économies d'énergie ne signifie pas réduire le confort mais rentabiliser les dépenses effectuées. Des référents économies d'énergie ont été nommés dans chacun des Crous. Ils occupent des postes de responsables immobilier, mais aussi des achats, des marchés, du contrôle de gestion ou des services techniques, ce qui leur permet d'avoir une vision transversale du dossier.

Après un bilan de la situation, ces référents économies d'énergie ont transmis un certain nombre de préconisations au regard du diagnostic posé. Ces préconisations ont été classées en trois niveaux d'urgence : du réajustement des marchés/conventions/contrats à l'amélioration de la gestion du parc immobilier pour terminer par les actions plus lourdes de travaux de réhabilitations énergétiques. À ce jour, les renégociations de contrats ont déjà permis d'économiser environ 500 000 €, soit 2,41 %.

Parallèlement, le réseau a adhéré au marché de fourniture de gaz monté par l'UGAP. L'objectif est de réaliser 15 à 20 % d'économies sur les factures de gaz. Ce marché est suivi en 2015 de celui relatif à fourniture d'électricité, qui va être dérèglementée. Pour bénéficier de l'effet de massification des commandes, les Crous seront appelés à adhérer une nouvelle fois à un groupement de commande (UGAP ou SAE).

En France, les tarifs réguliers de vente d'électricité (Trv) sont parmi les moins chers d'Europe. Les enjeux sont surtout de répondre à la

règlementation, tout en contenant la hausse programmée des tarifs réglementés, ce que devrait favoriser la stratégie d'adhésion à un large groupement de commandes qui a été retenue. Les gains sont attendus surtout sur les tarifs bleus.

Enfin, toutes les nouvelles constructions sont prévues dans le respect de la dernière réglementation thermique (RT 2012) et du raisonnement en coût global, de la construction au fonctionnement, en passant par la maintenance des bâtiments. Le coût de construction n'est pas le seul paramètre à prendre en compte, puisqu'il ne représente que 30 % des dépenses liées à un bâtiment sur l'ensemble de sa vie.

■ Animation et socialisation en résidence étudiante

Fidèle aux engagements du projet 2020, les Crous ont renforcé leur politique de soutien en faveur de la socialisation des étudiants en résidence universitaire, à travers leur action culturelle et par leur soutien aux initiatives étudiantes.

La médiation culturelle

La conquête de nouveaux publics, en particulier celui des étudiants les plus éloignés de la culture, l'accès du plus grand nombre aux programmations culturelles, ainsi qu'aux pratiques amateurs, suppose un travail de médiation qui s'appuie de plus en plus sur des relais étudiants. Les services culturels utilisent pour ce travail de médiation les dispositifs d'emploi étudiant, les stages, le service civique. En collaboration avec les associations étudiantes présentes sur le terrain, les Crous proposent en outre des services et des initiatives innovantes destinées à animer les lieux de vie.

Créer du lien social en résidence universitaire via la culture, le sport et l'animation : l'exemple du Crous de Lyon

Quatre volontaires en service civique sont venus participer à l'animation des résidences au Crous de Lyon, sous la responsabilité de la coordinatrice de l'animation en hébergement et restauration. Ils proposent aux étudiants de nombreuses animations parmi lesquelles des stages de remise en forme, ateliers yoga, salsa, cuisine, journalisme et écriture.

Des initiatives originales aux côtés des étudiants

Les Crous innovent et proposent de nouveaux services et offres culturelles au plus près des étudiants.

Ainsi au Crous d'Orléans, des photos scénographiées et réalisées par Max & Charlotte ont été exposées dans chacune des villes de l'académie au cours du premier semestre de l'année universitaire. Intitulée « Où est la vie étudiante ? » et inspirée de la bande dessinée « Où est Charlie ? », les spectateurs ont pu jouer à retrouver des objets emblématiques dans des scènes illustrant la vie étudiante.

Au Crous de Bordeaux, en marge du festival de rentrée *Les Campulsations*, l'événement « Villages en fête » permet d'animer les villages universitaires dès la rentrée et d'amener les structures culturelles de la métropole sur le campus (théâtre national de Bordeaux, salle de concert...).

Depuis trois ans au Crous de Nantes, le service culturel du Crous propose aux étudiants une « bourse à la vaisselle », leur permettant de s'équiper facilement, tout en identifiant le service culturel. La fin de la journée se conclut traditionnellement par un concert.

Le Théâtre Canter du Crous de la Réunion est identifié dans le paysage local comme un lieu important de diffusion et de création culturelle. Plusieurs fois par an, l'équipe propose aux étudiants une programmation hors les murs, itinérante, interactive et tournée vers les étudiants. En 2014 se sont ainsi tenus au cœur du parc de résidences universitaires trois spectacles itinérants (deux représentations théâtrales et un parcours chorégraphique) qui se sont achevés par des rencontres conviviales et festives avec les artistes.

Au Crous de Grenoble, ce sont deux étudiants Erasmus en école d'art, originaires de Roumanie, qui ont totalement transformé leur chambre en lieu d'exposition avec le projet « 118 Cabinet de curiosité » (du nom de leur numéro de chambre). Ils ont su détourner les objets du quotidien d'une chambre étudiante pour leur donner une seconde vie. Les travaux ont été exposés le temps d'un week-end : gravures, installations, peintures, décor, costume, photo, scénographies, sons, atelier à visiter... Le Crous a accompagné le projet sur les aspects logistiques, financiers et techniques.

Le partenariat avec Campus France

Le logement des boursiers gérés par Campus France fait l'objet d'une convention spécifique signée en mai 2012. Un système d'information partagé, Globe, pour le réseau des Crous, permet désormais de traiter de manière intégrée et fluide les arrivées, afin d'optimiser les délais de prise en charge des étudiants et les coûts pour Campus France et pour les Crous. Dans chaque Crous, un référent Globe est l'interlocuteur privilégié de Campus France et des étudiants. En 2014, 2 900 boursiers ont été logés dans le parc des Crous (3 148 en 2013).



Daniel Faucher
© Crous de Toulouse -
HF/CG, 2015



1.



LES DISPOSITIFS
DE LA VIE ÉTUDIANTE :
NOS MISSIONS



La restauration





© Crous de Nancy-Metz - Studio Hussenot, 2014

Tout au long de l'année 2014, le réseau s'est attaché à développer une politique d'innovation à travers une offre renouvelée, de rationalisation des coûts et de restructuration des unités de restauration. La régulation des flux et l'adéquation entre les heures d'ouverture des restaurants et les emplois du temps des étudiants est également au cœur des efforts engagés.

Les résultats de gestion

En 2014, le chiffre d'affaires principal (recettes des ventes de repas, boissons et subvention cantine pour le personnel administratif) s'élève à 192,3 M€ et baisse de 0,7 % par rapport à 2013. Cette diminution des recettes est davantage liée à la baisse des recettes de la restauration non étudiante (-1,9 %) et exceptionnelle (-1,1 %) qu'à celle de la restauration étudiante (-0,4 %).

Les principales causes de la baisse du chiffre d'affaires de la restauration étudiante sont la fermeture temporaire de certaines structures de restauration (réhabilitation, incendie...), l'organisation de l'emploi du temps des étudiants, avec des présences fréquentes par demi-journées et des pauses méridiennes courtes.

Restauration rapide	36,7 %
DA*	2,7 %
Restauration assise	60,6 %
Traiteur	0,1 %

*Distribution automatique

L'analyse des différents pôles de dépenses met en évidence les évolutions suivantes :

- La masse salariale (y compris pensions civiles et dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) augmente de 1,5 % par rapport à 2013 : +1,1 % pour les personnels ouvriers ; + 4,6 % pour les personnels administratifs hors pensions civiles ; +3,3 % pour les pensions civiles.

- Les dépenses de denrées et boissons, représentant 26,1 % des dépenses, baissent de 3,6 % par rapport à 2013. Ceci est la conséquence directe d'une baisse de l'activité d'une part et, d'autre part, de la rentrée progressive des Crous dans les marchés nationaux (le ratio recettes des ventes de repas/dépenses de denrées et boissons s'améliore sensiblement, augmentant de 3 %).

- Après de fortes hausses des dépenses de viabilisation les années précédentes, ce poste de dépenses est en forte diminution en 2014 (-5,4 % entre 2013 et 2014). Cette baisse est liée à la forte diminution des dépenses de gaz (-23 %), d'eau (-2,6 %) alors que les dépenses d'électricité sont en augmentation (+ 2,3 %). Ce poste de dépenses représente 5 % des dépenses totales. Les dépenses d'entretien sont en baisse de 0,8 %.

- Les amortissements des biens acquis sur ressources propres augmentent de 8,2 %. **Les constitutions de provisions sont multipliées par cinq entre 2013 et 2014 et augmentent de 1,40 M€.** Les Crous ont en effet provisionné le montant des mesures de reclassement des personnels ouvriers entrant en vigueur au 1^{er} juillet 2014, dont le paiement effectif aura lieu en 2015.

En conséquence, le taux de couverture des dépenses par les ressources propres s'élève à 56,5 % en 2014 contre 56,9 % en 2013.

La mutualisation des achats alimentaires

Un plan de charge respecté

Comme prévu, l'année 2014 a été consacrée à la poursuite de la mutualisation des achats dans le domaine de la restauration.

Après le non alimentaire en 2013 (jetable, produits d'entretien), le premier marché alimentaire, l'ambient, a été notifié, avec une entrée progressive des Crous en fonction des dates d'échéance de leurs marchés antérieurs.

Au-delà des aspects économiques encourageants dont le bilan sera réalisé à l'issue d'une année pleine d'exécution, il convient de noter le bond en avant effectué en terme qualitatif, avec une forte proportion de marques nationales ou internationales à la place des marques de distributeurs. Par ailleurs la proportion de produits « origine France » a notablement augmenté, en particulier pour les denrées appertisées.

Le recensement du surgelé a également été effectué et l'appel d'offres lancé en fin d'année, le marché devant être notifié au premier trimestre 2015 avec, pour ce marché également, des critères de choix qualitatifs mis en avant.

Les pré-recensements des prestations d'analyses bactériologiques laissent entrevoir l'opportunité de mutualiser ce type de service externalisé au niveau national. Les procédures seront lancées en 2015. De même des études de faisabilité concernant les véhicules spécifiques restauration (frigorifiques, isothermes) sont en

cours de finalisation et susceptibles de déboucher sur des marchés nationaux dès 2015.

Une professionnalisation des acteurs

La cellule nationale des achats assure le sourcing fournisseurs et définit les stratégies de passation des différents marchés (type de consultation, allotissement...)

Le service marché du Crous de Créteil, en lien étroit avec la cellule nationale, est en charge du portage juridique des marchés mutualisés.

Pour chaque lot, un référent technique est désigné après appel à candidatures. C'est l'expert technique de la famille de produits concernés associé en amont à la définition des articles et en aval au suivi d'exécution. Un réseau d'une dizaine de référents a ainsi été constitué.

Chaque Crous a nommé un correspondant achat, interlocuteur unique du porteur juridique et de la cellule nationale.

Parallèlement, un comité recherche et développement est en cours de création, en charge de la recherche de nouveaux produits, de tests et d'analyse comparée.

Le comité national de pilotage des achats définit quant à lui les orientations stratégiques et contribue à l'animation des inter-régions.

Dès 2015, des formations nationales relayées par le biais des inter-régions seront mises en œuvre afin de favoriser la valorisation des articles et l'optimisation de l'utilisation des nouvelles références.



© Crous Antilles-Guyane, 2014

UN NOUVEL OUTIL, LA BNA

La Base nationale articles (BNA) est le référentiel des articles achetés par le réseau. Ainsi toutes les références des nouveaux marchés (article, colisage, fournisseur, prix) sont désormais intégrées dans une base unique commune à tous les Crous, qui alimente Garone, l'application métier de la restauration.

Cet outil évite donc les multiples ressaisies qui sont sources d'erreurs et de perte de temps. Les mises à jour se font en temps réel partout dans nos 650 structures de restauration.

Ce dispositif permet un meilleur suivi de l'exécution des marchés, y compris le recensement des lots non conformes. Un tableau de bord fournit l'ensemble des indicateurs pour piloter les achats.

La monétique

L'année 2014 est une année de transition pour la monétique des Crous.

Elle a été consacrée à la préparation de la mise en œuvre de la nouvelle monétique du réseau, nommée Izly, qui remplacera la monétique actuelle basée sur Monéo en 2015.

En juillet 2014, le marché correspondant à ce nouveau système de paiement sur le campus a été attribué au second groupe bancaire en France, le groupe BPCE (Banque populaire et caisse

d'épargne). Ce nouveau système est conçu pour prendre en compte la mobilité de l'étudiant qui pourra gérer son compte en ligne et payer avec son téléphone ou sa carte étudiant. Il se veut simple et social, avec un minimum de rechargement fixé à 5€.

Dès la rentrée 2014, 9 Crous ont adopté la nouvelle monétique Izly dans une version transitoire qui sera remplacée dès début 2015, par la solution livrée par le groupe BPCE. Izly remplacera Monéo dans l'ensemble des Crous dès la rentrée 2015.

■ Déploiement de la monétique sur les années 2013 et 2014

	2013 CA en €	Part en %	2014 CA en €	Part en %	Progression 2014/2015
Cartes	99 798 634	62 %	101 513 034	63,53 %	1,84 %
Autres moyens de paiement	61 179 345	38 %	58 274 521	34,47 %	0,46 %
Total	160 977 979		159 787 555		-0,31 %

	2013	Part en %	2014	Part en %	Progression 2012-2013
Nombre cartes CMS*	890 000	83,42 %	904 004	84,99 %	1,55 %
Nombre de cartes Crous	159 000	16,58 %	159 700	15,01 %	0,44 %
Nombre total de cartes	1 049 000		1 063 704		1,38 %

* CMS : Carte Multiservice en partenariat avec les universités

De nouveaux lieux de restauration, avec une offre renouvelée

Quelques réalisations

● Un Food truck* sur le site de l'université de Paris Ouest - Crous de Versailles

Depuis la rentrée universitaire 2014, le Crous expérimente la mise en place d'un food truck, dans le cadre du renforcement et de la modernisation de son offre de restauration sur le campus de Nanterre (35 000 étudiants). Situé à moins de 4 minutes de tous les amphithéâtres, à la croisée du RER et des salles de cours, le food truck rencontre un grand succès.

En complément de son offre traditionnelle, le Crous élargit sa gamme en présentant une prestation-animation composée de propositions « maison » assemblées devant le convive.

L'offre répond au mieux aux attentes des étudiants. Le hamburger, de qualité, est particulièrement apprécié et décliné sous plusieurs formes, grâce à l'utilisation de pains spéciaux, de différents fromages, sauces et viandes. L'origine du produit est tracée, la viande est découpée et hachée sur place. Les crudités et le fromage sont d'appellation d'origine contrôlée. Les sauces sont faites « maison », tout comme les frites.

*Camion-cantine



© Crous de Strasbourg - Sébastien Muré / Michel Spitz Architectes, 2014

En tout, ce sont désormais 6 Crous qui disposent d'un Food truck proposant leurs sandwiches chauds, pâtisseries, fruits, boissons chaudes et froides aux étudiants. Beaucoup d'autres sont à l'étude.

● **Le Metz'in - Crous de Nancy-Metz**

Le Metz'in, qui offre une belle déclinaison de la charte 100 % Crous sur ses murs à Metz, propose des prestations thématiques, organisées autour de 4 pôles culinaires et fonctionnant avec un menu à points : marée du jour, grillades, spécialités locales et internationales, pizza et pâtes.

Grâce à son menu à points, il permet à l'étudiant de composer son repas comme il le souhaite et propose un espace de vente à emporter dans lequel on trouve un large choix de sandwiches chauds et froids, de boissons et de plats à emporter.

● **Restaurant des Saints-Pères - Crous de Paris**

En septembre 2014, le Crous de Paris a ouvert un nouvel espace de restauration de 190 places dans le centre des Saints-Pères, qui accueille désormais les étudiants tous les midis en semaine. Ils peuvent bénéficier d'une offre de restauration classique avec l'offre sociale à 3,20 €, ou d'un plat « brasserie » pour 4,65 €. En complément de l'ouverture de ce nouvel espace de restauration, la *cafétéria des Saints-Pères*, située au même endroit, fait actuellement l'objet d'une rénovation complète, qui s'achèvera à la rentrée 2015.

● **Crous Mini R de Cronenbourg - Crous de Strasbourg**

En mars 2014, un nouveau Crous Mini R a vu le jour à Strasbourg au Resto U de Cronenbourg.

Cet espace de cafétéria cosy de 280 m² et 53 places assises proposent de nouvelles formules avec une offre fraîche et variée : wraps, hot-dogs, paninis mais aussi salades, soupes, pâtes... Un espace « détente » convivial, a également été aménagé avec des poufs et tables basses.

● **Café Jacob à Chambéry - Crous de Grenoble**

Une toute nouvelle cafétéria construite en partenariat avec l'Université de Savoie dans un espace multi-services a ouvert ses portes en avril 2014. Construite sur le campus de Jacob-Bellecombette au cœur même d'un espace regroupant les services à l'étudiant (guichet unique d'information des étudiants, service scolarité, bureaux du Clous), la cafétéria *Jacob Café* est devenu un espace de restauration apprécié par tous. Des salles de travail ainsi qu'une salle de conférence viennent compléter les services dédiés à l'étudiant. D'une capacité de 68 places, ce lieu de restauration propose une offre adaptée sur place ou à emporter à toute heure de la journée.

● **ENS Cachan et Pointe Jaune : deux libres-services - Crous de Créteil**

En septembre 2014, deux points de restauration rapide 100 % Crous ont été sur les sites de la cafétéria de la Pointe Jaune (UPEC) et de l'ENS de Cachan. Le projet du Crous de Créteil a permis de relooker les cafétérias, en parfaite adéquation avec la charte graphique 100 % Crous.

L'objectif est de répondre aux attentes des usagers - étudiants et personnels administratifs - qui veulent déjeuner sans perdre de temps et avoir accès à une large gamme de produits de qualité : pâtes « en box » mais aussi salades et sandwiches faits sur place, fruits...

Les réhabilitations

● La Halle aux Farines - Crous de Paris

Situé au sein de l'Université Paris Diderot – Paris 7, le restaurant La Halle aux Farines a rouvert ses portes le 11 décembre 2014 après des travaux d'extension. Avec l'aménagement d'un niveau supérieur, le restaurant compte désormais 280 places assises (plus de 600 étudiants accueillis chaque jour). Les étudiants peuvent profiter d'une offre de restauration classique tous les midis de la semaine, dans une ambiance boisée et chaleureuse, avec une belle vue sur la Seine.

● L'Escarpe à Toulon - Crous de Nice-Toulon

Dans une ambiance architecturale colorée, l'étudiant trouve au Resto U L'Escarpe de Toulon une nouvelle offre orientée vers le libre-service, afin de répondre aisément aux envies des étudiants : salad-bar, menu complet, grillades, pâtes etc. Les quantités servies sont adaptées aux envies des étudiants.

Le mobilier, l'ambiance et la décoration reprennent les éléments qui ont fait le succès du *Regal Express* dans les Alpes Maritimes. Ce concept de restauration rapide, développé par le Crous, propose tout au long de la journée des prestations à la demande et sur mesure.

L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants

L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants fait l'objet de plusieurs enquêtes pour évaluer les besoins des étudiants, et adapter l'offre en matière de restauration.

« Conditions de vie des étudiants » - OVE

Les données sur les habitudes de restauration des étudiants sont issues de l'enquête nationale « Conditions de vie des étudiants » réalisée entre le 18 mars et le 18 juin 2013 par l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE). Cette enquête est réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population étudiante en France à partir d'un champ qui concerne 82 % de la population étudiante. Pour cette 7^e édition, plus de 200 000 étudiants ont été invités à répondre au questionnaire de l'OVE.

L'enquête 2013 portait sur la fréquentation et l'adaptation de l'offre.

Avec une base de 40 911 étudiants répondants, à la question très générale qui demande aux étudiants s'il leur arrive de manger dans une structure de restauration du Crous, 47,8 % des étudiants répondent positivement, sachant que l'ensemble des étudiants n'ont pas accès à une structure de restauration du Crous à proximité de leurs lieux d'études.

Pour ce qui concerne l'adaptation de l'offre aux besoins des étudiants en pourcentage, sur une base de 20 501 répondants, 61,8 % des étudiants déclarent que de manière générale la restauration du Crous est adaptée à leurs besoins. Parmi les critères de meilleure adaptation qui construisent cette appréciation générale positive, les pourcentages les plus importants concernent la proximité de la structure par rapport au lieu d'étude (86 %), les horaires (73,8 %), le prix (59,5 %), et en dernières position, le cadre (50,9 %), les attentes en ce qui concerne l'offre proposée (42,6 %) et le temps d'attente avec 41,2 %.

© Crous de Toulouse - HF/CG, 2015

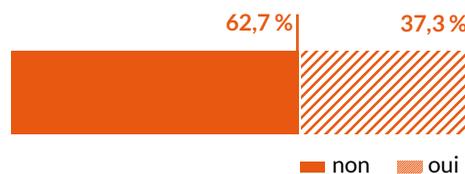




© Crous de Nancy-Metz - Studio Hussenot, 2014

Quant à la fréquentation examinée sous l'angle des filières, l'enquête fait apparaître les meilleurs scores de fréquentation approchant ou dépassant les 60 % dans les IUT, en sciences et chez les ingénieurs. Des taux d'environ 50 % de fréquentation sont enregistrés en lettres, droit- économie- sciences humaines et santé. Les résultats les moins bons concernent les étudiants des classes préparatoires, des écoles de commerce et de la culture avec des indices de 35 à 27 %, qui, bien sûr, n'ont pas toujours accès en proximité à l'offre du Crous.

■ Fréquentation de la restauration Crous la semaine dernière* (en %)



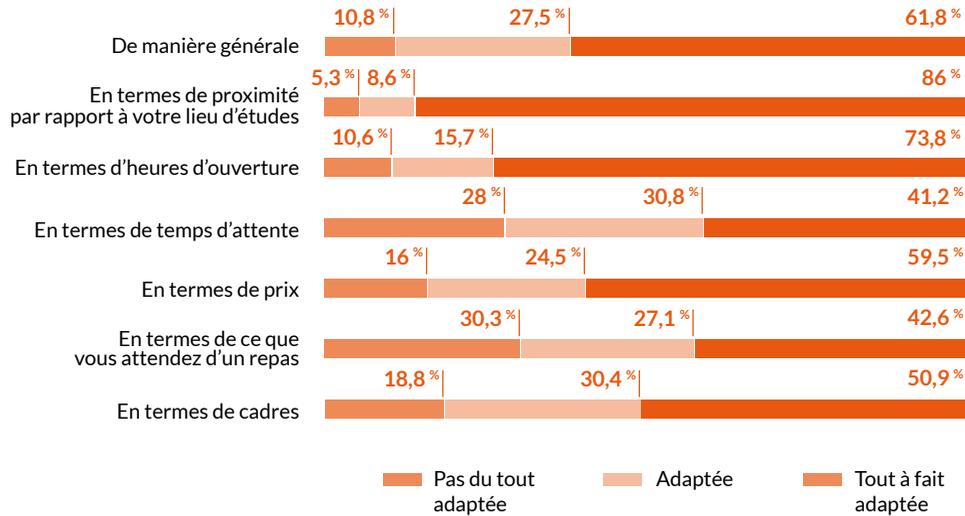
* « Vous arrive-t-il de manger au restaurant universitaire ou à la cafétéria du Crous - la semaine dernière ? »

Enquête **Conditions de vie des étudiants 2013** - OVE.

Champ: ensemble des répondants (n = 40911).

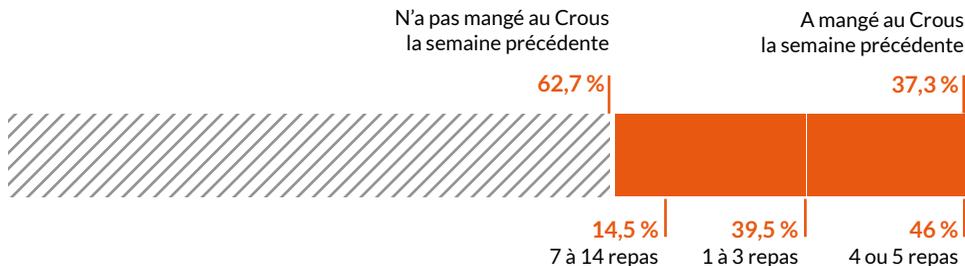
Lecture: 37,3 % des étudiants déclarent qu'il leur est arrivé de manger au restaurant universitaire ou à la cafétéria du Crous la semaine précédant la saisie de l'enquête.

■ **Adaptation de l'offre de restauration du Crous aux besoins des étudiants * (en %)**



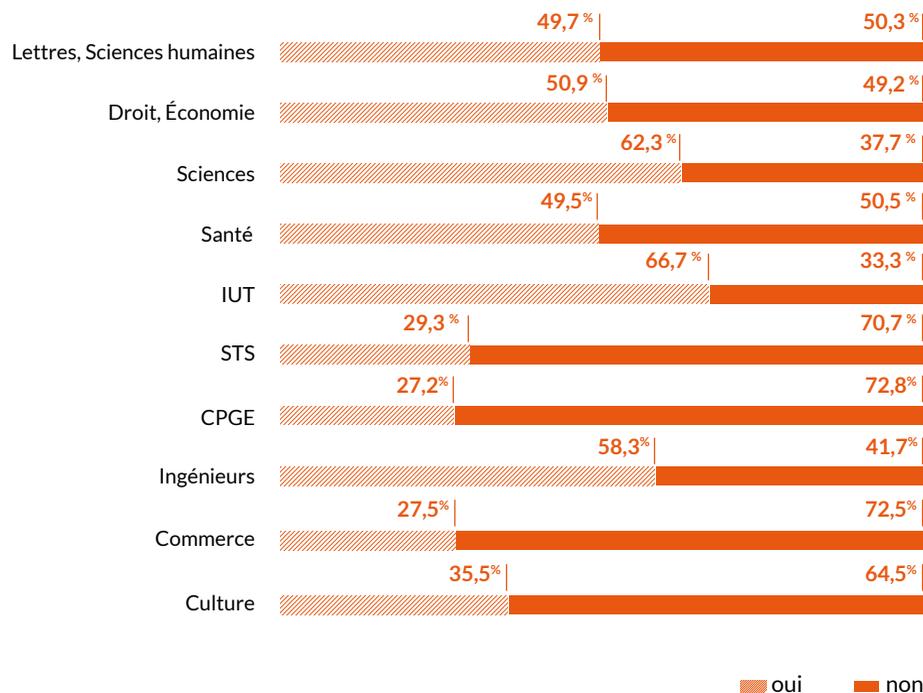
* « L'offre de restauration du Crous (RU, Cafét) vous semble-t-elle adaptée à vos besoins d'étudiants-e ? »
 Enquête **Conditions de vie des étudiants 2013 - OVE**
Champ: Usagers de la restauration universitaire (n = 20501) la semaine dernière.
Lecture: 61,8 % des étudiants déclarent que de manière générale la restauration du Crous est tout à fait adaptée aux besoins des étudiants.

■ **Nombre de repas pris la semaine dernière (en %)**



Enquête **Conditions de vie des étudiants 2013 - OVE**.
Champ: Ensemble de la population (n = 40911).
Lecture: 37,3 % des étudiants déclarent avoir mangé au restaurant universitaire ou à la cafétéria la semaine dernière, parmi eux 39,5 % ont mangé 1 à 3 repas.

■ Fréquentation de la restauration Crous selon la filière (en %)

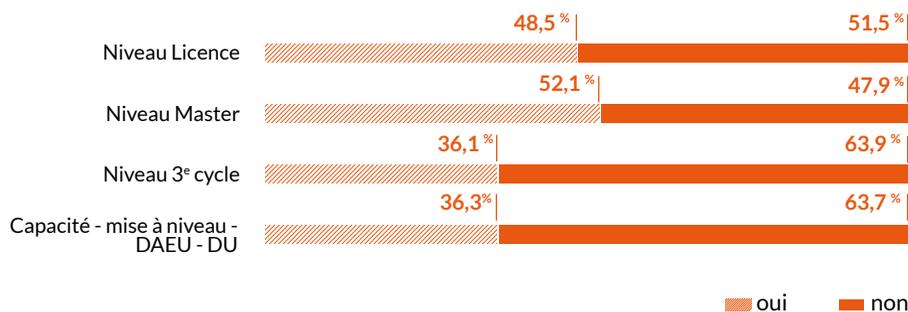


Enquête Conditions de vie des étudiants 2013 - OVE

Champ: ensemble des répondants (n = 40911).

Lecture: 62,3% des étudiants inscrits en sciences déclarent fréquenter le RU ou une cafétéria Crous de manière générale.

■ Fréquentation de la restauration Crous selon le niveau d'études (en %)



Enquête Conditions de vie des étudiants 2013 - OVE

Champ: ensemble des répondants (n = 40911).

Lecture: 48,5% des étudiants inscrits en cycle licence déclarent fréquenter le RU ou une cafétéria Crous de manière générale.

Une enquête: « Panel de RU »

Depuis plusieurs années, le réseau a mis en place un baromètre qualité, avec l'enquête « Panel de RU », qui permet de mesurer le

taux de satisfaction des convives par le biais de deux enquêtes annuelles au printemps et en automne. Le taux de satisfaction (satisfait + très satisfait) est proche de 84 %.

	Décembre 2013	Mars 2014
Nombre de participants	29 468	31 708
Nombre de réponses	2 890	2 950

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait
Décembre 2013	9,1 %	74,04 %	15,3 %	1,53 %
Mars 2014	10,01 %	72,72 %	1,46 %	1,46 %

100 % Crous: une nouvelle image pour la restauration

Depuis mars 2014, étudiants et personnels peuvent emporter leur salade, leur sandwich ou déguster leur café matinal dans un nouvel emballage qui arbore un logo orange, gris et noir avec la mention: *100 % Crous - pour vous*. Ce logo illustre l'engagement commun de tous les Crous pour une restauration de qualité. Il est présent sur tous les packagings alimentaires des cafétérias Crous (hors *Crous Mini R*) depuis le printemps. La gamme est vaste (gobelets et sacs à emporter de toutes tailles, pots à soupe, coupes à entremets, boîtes à pizza...) fabriquée en France et composée pour la majeure partie de matériaux 100 % recyclables, biodégradables et issus de ressources renouvelables.

La charte graphique *100 % Crous* a été déployée sur les supports de signalétique et dans la mise en scène de plusieurs restaurants et cafétérias

qui se sont rapidement lancés dans la déclinaison, rendant les produits, services et lieux de restauration des Crous clairement identifiables.

L'adaptation aux rythmes universitaires

Le réseau cherche à s'adapter à la fluctuation des rythmes universitaires, marquée par une triple évolution: quotidienne, hebdomadaire et annuelle.

Les cours sont souvent concentrés du mardi au jeudi, ne laissant qu'une pause méridienne inférieure à 45 minutes à de nombreux étudiants. C'est pourquoi 38 % d'entre eux souhaitent « y consacrer un peu plus de temps ». Ce taux monte à 45 % pour les étudiants de 1^{re} année, pour lesquels la socialisation sur les campus est la plus nécessaire à leur épanouissement en tant qu'étudiant.

Il est intéressant de noter que « l'emploi du temps change toutes les semaines ou presque » pour 26 % des étudiants. De récentes études, comme celle conduite par l'Observatoire de la vie étudiante de Tours, montrent que ces variations hebdomadaires fatiguent les étudiants. Les fluctuations calendaires impactent le fonctionnement des structures de restauration. Tous les cours se terminant à la même heure, des goulots d'étranglement se forment à l'entrée des restaurants universitaires.

Alors que le versement des bourses sur critères sociaux sur 10 mois devait avoir pour corollaire l'allongement de l'année universitaire, le développement des stages et de la mobilité internationale a un impact fort sur la présence des étudiants sur les campus : ainsi, 70 % du chiffre d'affaires des Crous en restauration est réalisé entre septembre et mars.

Un dialogue plus dense entre universités et Crous, au plus près du terrain, entre composantes universitaires et unités de gestion, a été identifié unanimement comme un élément nécessaire à une meilleure articulation des contraintes respectives, au bénéfice d'une meilleure qualité de service à la population étudiante.

Face à ces évolutions, une adaptation de l'offre de services s'engage. Pour adapter son offre de service aux contraintes étudiantes d'emploi du temps, le réseau a poursuivi, en 2014, le développement des points de restauration rapide et l'adaptation de son organisation, en interne comme en partenariat, avec les établissements d'enseignement supérieur.

À Strasbourg, les emplois du temps des personnels ont été modulés de façon significative, afin

de renforcer les équipes présentes aux périodes d'affluence. À Caen, les équipes du Crous et de l'UFR médecine ont engagé un travail fructueux sur la question : les fins de cours ont été échelonnées afin de fluidifier l'accès aux structures de restauration, au bénéfice d'une pause déjeuner plus sereine et reposante qui permet d'aborder dans de meilleures conditions les après-midis chargés des étudiants. À Rennes, où l'heure de début de cours était commune à tous les étudiants du campus de Villejean, l'ensemble des passagers du métro, subissait aux heures de pointe, une baisse sensible de confort. Engagé par le bureau des temps de la métropole, un travail collectif a conduit à un léger étalement des créneaux horaires de cours, conduisant en peu de temps à une nette amélioration de la situation aux heures d'affluence.

What the food : une application pour les étudiants conçue par des étudiants

En collaboration avec Senseschool et Zérogachis, le Cnous et le Crous de Paris conduisent un projet expérimental, visant à réduire le gaspillage en restauration universitaire.

Après une période d'observation et d'analyse conduite sur deux structures parisiennes une application téléchargeable sur Smartphone a été mise au point, en lien avec *Crous Mobile*. Elle permet à l'étudiant, par auto-évaluation, de transmettre les données au restaurant concerné qui peut ainsi prendre des mesures correctives liées aux choix proposés et aux grammages. Des informations sur les temps d'attente seront également disponibles.

L'expérimentation devrait démarrer « in vivo » au second trimestre 2015.

Les invendus, une autre source de gaspillage

Sous la houlette du laboratoire de recherche ERMES, rattaché à Paris 2 Assas, le Cnous et le Crous de Paris ont réalisé une étude sur la gestion des fins de service en cafétéria.

L'objectif est de définir un modèle statistique à partir des relevés de consommation afin de diminuer les nombre d'invendus, en particulier des prestations à durée de vie courte qui ainsi finissent à la poubelle.

Le modèle pressenti doit encore être validé et pour ce faire, au premier semestre 2015, des expérimentations grandeur nature sur une vingtaine de cafétérias du Crous de Paris seront mises en place.

En fonction des résultats et des caractéristiques du modèle scientifique une généralisation sera envisagée sur tout ou partie de notre parc d'unités de restauration proposant de la vente à emporter, soit potentiellement plus de 200 unités.

La mission du député GAROT sur le gaspillage

Le réseau se mobilise au même titre que d'autres acteurs de la restauration collective, notamment Restau'co représentant le secteur de la gestion publique, pour témoigner de son savoir-faire et de ses expériences. Tous les acteurs de la chaîne alimentaire sont concernés, producteurs, transformateurs, industriels, distributeurs et restaurateurs permettant ainsi d'identifier les points de synergie mais aussi les freins et difficultés.



© Crous de Toulouse - HF/CG, 2015





1.



LES DISPOSITIFS
DE LA VIE ÉTUDIANTE :
NOS MISSIONS



La vie de campus



© Crous de Montpellier -
Anne-Charlotte Eriau, 2014

■ Politiques de site

Les Crous travaillent à mettre en cohérence les dispositifs de vie étudiante dans une logique d'accompagnement global, pour offrir à l'étudiant un service toujours plus efficace et pertinent.

Cela requiert des collaborations de plus en plus étroites avec une pluralité d'acteurs intervenant dans le champ de la vie étudiante. Le réseau des Crous s'est, tout au long de l'année 2014, organisé et mobilisé afin de renforcer ce positionnement.

Dans une logique d'accompagnement des Crous par le Cnous, un poste de responsable des politiques de site a été créé à l'été 2014. Sa mission consiste à fluidifier et densifier le travail des Crous avec les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités territoriales. Il développe pour cela les contacts et outils utiles à la conception de politiques de vie étudiante plus ambitieuses et efficaces, dans une dynamique partenariale.

La loi pour l'enseignement supérieur et la recherche de juillet 2013 marque une nouvelle étape dans la structuration de l'enseignement supérieur. Les Crous ont pris appui sur ces dispositions pour améliorer leurs collaborations avec les établissements d'enseignement supérieur.

Cette loi prévoit la création de regroupements territoriaux d'établissements d'enseignement supérieur, sous forme d'associations ou de communautés (COMUE). La plupart de ces établissements, avec lesquels le ministère signera un contrat quinquennal appuyé sur des projets stratégiques de site, ont été créés en 2014.

La Directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle a, fin 2014, formellement fait savoir aux regroupements qu'une attention soutenue serait prêtée au volet « vie étudiante » des stratégies des regroupements. Plusieurs directeurs de Crous ont obtenu l'assurance d'être nommés en tant que personnalité qualifiée au Conseil d'administration du regroupement d'établissements de leur territoire. Les Crous ont souvent été associés à la préparation des stratégies des établissements chargés de la coordination territoriale, comme c'est par exemple le cas à Lille ou à Grenoble.

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 le réseau 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 et d'activités culturelles, sportives, sociales et associatives. [...] »

Les Crous voient ainsi leur rôle d'agenceur des politiques de vie étudiante, reconnu et valorisé dans la loi. Les Crous de Montpellier et Reims ont accepté d'engager en 2014 des diagnostics territoriaux préalables à la préparation des contrats de site. Expérimental, ce travail vise également à formaliser une méthode, afin, dans un second temps, de faire circuler les bonnes pratiques entre Crous.

L'appel à projets IDEX/I-SITE

Le gouvernement, dans le cadre du programme d'investissements d'avenir, a lancé à l'automne 2014 un appel à projets « Initiative d'excellence / Initiative science - innovation - territoires - économie », dit « IDEX/I-Site » auprès des établissements d'enseignement supérieur.

Les Crous ont été invités par le Cnous à faire valoir leur expertise en matière de vie étudiante aux établissements d'enseignement supérieur de leur territoire, dans le cadre de leur candidature à cet appel à projets et sont

souvent associés aux travaux préparatoires. Le directeur du Crous de Montpellier s'est par exemple vu confier la présidence du groupe de travail vie étudiante dans le cadre de la préparation de la candidature portée par la COMUE Montpellier - Languedoc Roussillon.

Un accompagnement renforcé des Crous

Tout au long de l'année 2014, le Cnous a accompagné les Crous dans leurs échanges avec leurs partenaires intervenant dans le champ de la vie étudiante. À chaque fois que cela est possible, le directeur du Cnous rencontre les collectivités territoriales lors de ses déplacements, afin de leur présenter les ambitions et stratégies du réseau des œuvres, et démontrer l'engagement du centre national auprès des Crous. Certaines situations ont ainsi pu se débloquenter, et de nouvelles perspectives émerger.

Par exemple : La région des Pays de la Loire a élargi son prisme d'intervention dans le cadre



© Crous de Strasbourg

du CPER, incluant la vie de campus au-delà de ses traditionnels engagements en faveur du logement.

À Nancy, le projet de restaurant universitaire sur le site Artem a pu aboutir grâce à une intervention concertée du Crous et du Cnous auprès des collectivités.

Sur l'opération d'intérêt national du plateau de Saclay, le Cnous et le Crous de Versailles travaillent de concert afin de concevoir, en lien étroit avec les établissements et les collectivités, un dispositif de vie étudiante cohérent avec les ambitions scientifiques et pédagogiques des établissements, et soutenable économiquement dans la durée pour le Crous.

■ Soutien aux initiatives étudiantes

Les Crous et le Cnous soutiennent depuis longtemps les initiatives étudiantes, de la conception à la mise en œuvre, que ce soit par l'accompagnement au montage de projets ou le soutien financier via *Culture-ActionS*, par exemple.

Une première: le MOOC (formation en ligne ouverte à tous) « Créer et développer son association étudiante »

À la rentrée 2014, le MOOC, coproduit par le réseau d'associations étudiantes Animafac et

le Cnous, a été un succès. Il a rassemblé plus de 2 600 inscrits, qui ont été assidus.

Ce MOOC visait notamment à permettre à des projets de voir le jour et aux participants de collaborer entre eux. Signe du succès rencontré, 110 projets en provenance d'une vingtaine de villes françaises ont été déposés en ligne, et de nombreux collectifs se sont constitués pour les développer.

Il a été l'occasion de renforcer des collaborations sur le terrain, au service du développement des initiatives « physiques », comme à Corte. Ensemble, le Crous de Corse et l'Université Pasquale Paoli ont présenté le MOOC aux étudiants lors d'une réunion des associations, et leur ont fait une offre conjointe d'accompagnement: une fois par semaine à la maison de l'étudiant, se sont tenues des séances collectives de suivi des modules du MOOC. Elles ont été l'occasion d'une information sur les dispositifs locaux d'accompagnement et de soutien.

■ La culture

Le réseau des Crous mène 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.

UN BOOK DES ÉQUIPEMENTS CULTURELS DISPONIBLE EN LIGNE

Le book des équipements culturels permet aux professionnels de la culture comme aux étudiants et au grand public de prendre la mesure de la richesse des infrastructures culturelles à leur disposition au sein des Crous: plus de 80 lieux sont référencés, parmi lesquels des salles d'exposition, des théâtres, des salles de concert, de projection... Il est disponible sur le blog culture, créé en 2013, pour valoriser les initiatives de chacun des Crous dans le domaine culturel (www.culture.cnous.fr).

Les concours

Le développement des concours nationaux offre aux productions étudiantes une visibilité à grande échelle. Les lauréats sont valorisés par une communication renforcée.

Au-delà des prix en numéraire offerts 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 : Avignon pour le concours théâtre, Angoulême pour la bande dessinée, Clermont-Ferrand pour le court-métrage. Leur sont également proposés des Master Class en théâtre (Théâtre Universitaire de Nancy) et en danse (Centre national de la danse). L'accès des groupes émergents du tremplin « Musiques de RU » à des producteurs est facilitée, et la popularisation des nouvelles lauréates est facilitée par leur diffusion à l'antenne de France Culture.

• France Culture

Le concours de la nouvelle est ouvert aux étudiants du monde francophone à partir de l'édition 2014-2015. France Culture s'associe au Cnous pour la communication et la diffusion de ce concours et propose une lecture des meilleures nouvelles à son antenne depuis l'édition 2014 du concours.

• Pour le théâtre : Festival d'Avignon & master class à Nancy

Le lauréat présente deux fois son spectacle à l'Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse dans le cadre du festival d'Avignon. Il est également convié 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'auteur. 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.

• Festival International du Court-Métrage de Clermont-Ferrand

Le Crous de Clermont-Ferrand est un partenaire historique du festival. Depuis 2013, le Cnous est aux côtés du festival pour le Prix de la jeunesse, remis par des étudiants à un film de la sélection nationale. Les deux premiers lauréats de l'édition 2014 ont été invités à participer au festival, et à siéger au jury pour le lauréat du premier prix.

• Centre national de la danse

Le Cnous s'associe depuis 2014 au Centre national de la danse et au programme Camping prévu en juin 2015 qui propose un échange inter-écoles européennes et amateurs. Le lauréat du concours de danse sera ainsi invité à participer à ce programme. Le réseau contribuera en outre à la diffusion de cette belle opportunité dans le milieu étudiant.

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

Après la signature de la convention cadre *Université lieu de culture* (ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et ministère de la Culture et de la Communication), les premières rencontres sur l'action culturelle



© Crous de Bordeaux-Aquitaine, 2014

dans l'enseignement supérieur se sont tenues en 2014. Réunissant les principaux acteurs de la vie étudiante des établissements d'enseignement supérieur et des Crous, ces rencontres ont permis de faire le point sur les partenariats et dispositifs existants et d'enclencher de nouvelles collaborations (charte de collaboration entre les services culturels des Crous et des universités notamment).

La *Maison des étudiants* de Caen est un exemple remarquable de travail partenarial entre les services culturels du Crous et de l'université: dans une logique de guichet unique, et afin de faciliter la vie des associatifs et artistes étudiants, cet espace commun offre en un même lieu un panel de services utiles au développement des initiatives étudiantes, notamment dans le domaine culturel.

Avec les établissements d'enseignement supérieur, les Crous ont activement participé à la première Journée de la culture dans l'enseignement supérieur, le 10 avril 2014: 18 Crous ont à ce titre proposé aux étudiants et au grand public des événements parmi lesquels des concerts, projections, spectacles de danse contemporaine, carnaval étudiant, expositions des lauréats des concours culturels...

Mobilité et accueil des étudiants internationaux

Autour de 300000 étudiants étrangers ont choisi d'étudier en France. Leur offrir un accueil de qualité et de bonnes conditions de vie et d'étude est un facteur d'attractivité pour notre pays.

Une activité centrale : le logement

Plus de 40000 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 pour les boursiers que ce dernier gère, ou avec les universités et écoles pour les étudiants ayant rejoint la France dans le cadre formalisé d'un programme d'échange.

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, caisse d'allocation familiales pour l'allocation logement, mutuelles, transports...

Une centaine de dispositifs d'accueil a été recensée à l'automne 2014. Les marges d'amélioration sont importantes : à titre d'exemple, aucune information sur le système sanitaire et social n'est offerte dans plus d'un tiers des académies ; seuls 10 % délivrent des informations sur la visite médicale obligatoire pour les étudiants internationaux ; moins encore délivrent d'informations sur les autorisations de travail pour les étudiants étrangers.

Les Crous ont été invités à se saisir de manière volontariste de cette problématique, en lien avec les universités et les collectivités.

Des activités d'accueil, d'intégration et culturelles peuvent également être proposées aux étudiants internationaux tout au long de leur séjour. « Faim d'échanges » est ainsi devenu un événement incontournable : depuis 2003, le Crous de Nancy Metz Lorraine, l'association Erasmus student network (ESN Nancy) et les collectivités proposent aux étudiant.e.s 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.

L'animation par les loisirs et les activités sportives

Les résidences universitaires cherchent à offrir aux étudiants des activités de loisirs, de plein air et de sport accessibles de manière souple sur des horaires très larges, y compris pendant les week-ends et jours fériés et pendant les vacances, pour ses résidents qui n'ont pas l'opportunité de rejoindre leurs familles.

Depuis 2011 a été expérimentée, puis progressivement généralisée, une offre de séjours sportifs avec l'UCPA, qui a concerné en 2014 12 Crous et plus de 400 étudiants : « Un bus pour un campus » à un prix très social, mais aussi conçue pour renforcer le lien social entre les étudiants.

Le Crous et le Crous de Lille s'efforcent également de développer un partenariat avec l'UCPA pour proposer une offre de sports et de loisirs en résidence qui pourra servir de modèle à l'ensemble du réseau. L'expertise de l'UCPA permet de concevoir une salle de musculation et cardio-training d'accès gratuit, gérée par des étudiants tuteurs de la résidence, et de programmer des activités de plein air au printemps. La rénovation d'un restaurant universitaire traditionnel en espace multiservices étudiant intégrant des activités sportives et de loisirs pourra intégrer la réflexion menée en partenariat avec l'UCPA. Le Crous accueillera des formations BAFA dispensées par l'UCPA et pourra les ouvrir plus largement aux étudiants, en priorité ceux qui sont engagés dans la vie de campus.



© Crous de Bordeaux-Aquitaine, 2014





2.



LES MOYENS
AU SERVICE
DE NOS MISSIONS



Les ressources
humaines



Les élections professionnelles du 4 décembre 2014 et la rénovation des grilles salariales et des métiers des personnels ouvriers ont fortement marqué l'activité de la SDRHF en 2014.

■ L'activité du Cnous

Mouvement des cadres

Le 14 avril 2014, Guillaume Houzel est nommé directeur du Cnous, succédant ainsi à François Bonaccorsi, directeur entre le 22 septembre 2010 et le 13 avril 2014. L'encadrement des équipes financières et comptables a également été renouvelé, avec l'arrivée d'un nouvel agent comptable, Jean-François Delagnes le 1^{er} juillet 2014, et d'un nouveau sous-directeur de la performance et des finances, Jean-François Bosle le 1^{er} février 2015.

Le 1^{er} janvier 2014, le Cnous s'est doté d'une cellule des achats nationaux dont la mission porte sur la mutualisation et la professionnalisation des achats à l'échelle du réseau. Éminemment stratégique, la création de cette structure répond à une logique d'efficacité et de rationalisation des dépenses afférentes; les économies réalisées permettant de financer d'autres projets, notamment d'investissement et de développement d'infrastructures dans les Cnous. Enfin, concernant la SDRHF proprement dite, 2014 fut l'occasion d'une réorganisation

profonde de son fonctionnement interne: précédemment constituée de deux départements pour la partie RH; le premier compétent pour la gestion des personnels administratifs, le second pour celle des personnels ouvriers à l'échelle du réseau, le développement notamment des dimensions propres aux logiques d'efficacité, de dialogue social et de maîtrise des dépenses de personnels légitimement attendues d'un grand établissement public, ont nécessité une refondation de cette organisation. Aussi, le département chargé du pilotage de la gestion des personnels administratifs a vu son périmètre recentré sur les 28 Cnous hexagonaux et ultra-marins. Un troisième département compétent pour le pilotage des RH du Cnous, seul, a été créé.

Les élections professionnelles au Cnous

Le 4 décembre 2014, les personnels du Cnous étaient appelés à voter pour désigner leurs représentants au sein du comité technique du MESR, du comité technique commun du réseau des œuvres, du comité technique de l'établissement, ainsi qu'à la commission consultative paritaire pour les agents contractuels.

	CTMESR	CTC (réseau)	CT Cnous	CCP contractuels
Inscrits	93	93	93	9
Votants	67	66	65	8
Bulletins blancs ou nuls	0	4	11	2
Suffrages valablement exprimés	64	62	54	6
Taux de participation	72 %	71 %	70 %	89 %

Les taux de participation observés au Cnous sont à rapprocher du taux national pour la fonction publique d'État à 52,3 %. Ces bons résultats, conformes à ceux obtenus lors des élections de

2010, profitent du travail de fond réalisé, en termes d'informations délivrées aux personnels et de pédagogie du dispositif, notamment concernant les enjeux du dialogue social.

L'exécution du plafond d'emplois du Cnous, au 31 décembre 2014

L'autorisation d'emplois du Cnous pour 2014 est de 130 ETP en 2014, et le budget primitif a été ouvert à cette hauteur. L'exécution 2014 s'établit à 121,5 ETP (120,49 ETPT), supérieure

à celle de 2013 (compte tenu de 116 ETP). Cela résulte principalement de la création de la cellule dédiée à la mutualisation des achats de l'ensemble du réseau. L'exécution reste inférieure au budget ouvert en 2014, ce qui s'explique principalement par un certain nombre d'emplois occupés pendant l'année 2014, mais non pourvus à la date du 31 décembre.

Emplois rémunérés par l'opérateur	Exécution 2013		Prévision 2014		Exécution 2014	
	ETP	ETPT	ETP	ETPT	ETP	ETPT
Sous plafond	116	-	130	128,68	121,5	120,49
Hors plafond	0	0	0	0	0	0
Dont Contrats aidés	0	0	0	0	0	0
Hors champ	0	0	2	2	1	1,67

Les faits marquants pour le réseau

Les mouvements de cadres dans le réseau

En 2014, plus de la moitié des Crous ont connu d'importants changements dans leur équipe de direction.

Cinq Crous (Amiens, Nice, Orléans-Tours, Rennes et Reims) ont changé de directeur. À Nancy-Metz, Nice, Paris et Versailles, un directeur adjoint a été recruté, tandis que les Clous d'Antony (Versailles), Metz (Nancy-Metz), Perpignan (Montpellier) et Tours voyaient un nouveau directeur prendre les rênes.

Les Crous de Créteil, Clermont, Dijon, Grenoble, Lille, Paris, Rennes et Strasbourg ont quant à eux changé d'agent comptable.

Les élections générales

Les dispositions de la loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 ont conduit à organiser, le 4 décembre 2014, le renouvellement des mandats de toutes les instances de représentation du personnel au sein du réseau.

Cela concernait le comité technique commun (CTC), les comités techniques d'établissement du Cnous et des Crous (CT), la commission paritaire nationale (CPN), les commissions paritaires régionales (CPR).

Ce scrutin s'appliquait aussi, pour la première fois, au comité technique ministériel de l'enseignement supérieur (CTMESR) et aux commissions consultatives paritaires (CCP) nouvellement créées dans chaque établissement du réseau.



© Crous de Versailles, 2014

Les résultats relatifs aux scrutins nationaux (CTC et CPN) sont les suivants :

Comité technique commun

Listes	SnuACTE-FSU	SNPTES	UN-CGT	SGEN-CFDT	SNPREES-FO	UNSA
Nombre de voix obtenues	702	871	3 239	1 762	892	1 030
Répartition des sièges	1	1	4	2	1	1
Pour information, rappel des résultats des élections de 2010						
Nombre de voix obtenues	639	*	4 019	1 107	976	1 400
Répartition des sièges	0	0	6	1	1	2

Taux de participation : 77,64 % (74,37 % en 2010)

* En 2010, les syndicats SNPTES et UNSA avaient déposé une liste commune.

Commission paritaire nationale

Listes	SNPTES	UN-CGT	SNPREES-FO	SGEN-CFDT	SnuACTE-FSU
Nombre de voix obtenues	678	2 891	730	1 395	283
Répartition des sièges	1	7	1	3	0
Pour information, rappel des résultats des élections de 2011					
Nombre de voix obtenues	550	3 424	903	1 016	368
Répartition des sièges	1	7	2	2	0

Taux de participation : 79,12 % (78,73 % en 2011).

L'exécution du plafond d'emplois du réseau au 31/12/2014

Dans le cadre des annexes budgétaires obligatoires, et avant envoi du projet de budget au conseil d'administration, les Crous doivent désormais transmettre au contrôle budgétaire, pour avis, un document prévisionnel de gestion des emplois et de crédits de personnel (DPGECP) constitué de trois volets à savoir le suivi des emplois, le suivi des dépenses de personnel et le détail des facteurs d'évolution.

Afin d'accroître la qualité du suivi et des documents produits, le Cnous a réalisé un important effort de formation, à destination de l'ensemble des directeurs-adjoints, des responsables budgétaires et des responsables des ressources humaines des Crous sur 4 jours.

La réalisation du plafond d'emplois au 31 décembre 2014 s'établit à 11 896 ETP.

La consommation des emplois sous plafond du réseau est accomplie dans le respect des autorisations d'emplois et du plafond fixé en loi de finances et demeure en deçà de la prévision. L'autorisation d'emplois limite dans l'absolu le nombre de postes qui peuvent être ouverts mais le nombre de postes est avant tout contraint par le budget disponible : la masse salariale. La maîtrise de la masse salariale constitue en effet un enjeu majeur pour le réseau. Le niveau réel d'activité des structures du secteur marchand des Crous (hébergement, restauration) conduit à adapter en conséquence les effectifs de CDD, en particulier pour l'activité restauration. Par ailleurs, les opérations de recrutements liées aux ouvertures de nouveaux sites pour certaines Crous ont été reportées à 2015.

	Plafond d'emplois 2014	Réalisé au 31/12.2013 en ETP	Réalisé au 31/12/2014 en ETP	Masse salariale au 31/12/2013	Masse salariale au 31/12/2014
Emplois sous plafond	12 716	11 885	11 896	428 727 204	431 951 882
Emplois hors plafond	67	46	88	690 462	844 355
Emplois hors champs	-	5	10	42 537	106 692



© Crous de Versailles, 2013

Le bilan social

Le bilan social du réseau récapitule en un document unique les principales données chiffrées permettant d'apprécier la situation de l'établissement dans le domaine social, d'enregistrer les réalisations effectuées, et de mesurer les changements intervenus au cours de l'année écoulée. Le bilan social comporte des informations sur l'emploi, les rémunérations, la formation, les promotions, les recrutements et départs, et les relations professionnelles. Il constitue un appui précieux dans le cadre de la gestion

prévisionnelle des emplois et des compétences. Ces données sont généralement détaillées par corps, grade, sexe, et âge.

Le bilan social du réseau, qui consolide les données des 28 Crous, comporte 3 volets : personnel ouvrier, personnel administratif et enfin, formation. Afin d'assurer une fiabilisation des données remontées, une formation destinée aux gestionnaires RH a été organisée. Le bilan social 2013 a été présenté les 1^{er} et 2 juillet 2014 aux représentants des personnels lors du CTC.

Au 1^{er} janvier 2014, 8 304 agents en CDI de droit public étaient affectés dans les Crous. 22 862 contrats CDD (dont 13 288 contrats étudiants) représentant 1 482,09 ETP* (dont 680,75 ETP concernant 5 893 étudiants) ont été signés.

L'année 2014 pour les personnels

Les instances

Au cours de l'année 2014, le comité technique central s'est réuni à 2 reprises (1^{er} avril et 1^{er} juillet 2014) et la commission paritaire nationale le 3 juin 2014. En raison des élections, ni l'administration ni les organisations syndicales n'ont souhaité réunir d'instances lors du dernier trimestre de l'année.

Le dialogue social

Une douzaine de réunions de dialogue social s'est tenue pendant l'année 2014. Elles ont porté essentiellement sur les points suivants :

• Élections générales

Les réunions étaient destinées à informer l'ensemble des organisations syndicales et les correspondants électoraux du réseau sur les nouvelles dispositions mises en place par la Fonction publique et le MENESR pour le scrutin du 4 décembre 2014. Elles ont permis le bon déroulement de toutes les opérations électorales jusqu'aux plus complexes, alors qu'un électeur pouvait être amené à voter dans 5 urnes différentes au sein d'une même section de vote.

• Mobilité des personnels ouvriers

Le nouveau dispositif de mobilité, défini dans la circulaire du Cnous n° 6 du 25 novembre 2013, est entré en vigueur en 2014. Désormais, les Crous ont l'obligation de publier les postes vacants pour l'année en cours.

Un premier bilan fait état de 177 postes vacants offerts à la mobilité inter-Crous : 25 en échelle 3, 116 en échelle 4, 20 en échelle 5, 10 en échelle 6 et 6 en échelle 7. Une analyse plus approfondie

sur l'efficacité de cette nouvelle mesure sera présentée lors de la prochaine CPN.

• Risques psychosociaux

Les orientations stratégiques du MENESR en matière de prévention des risques professionnels 2012-2013 nous ont conduit à initier le travail sur le thème des risques psychosociaux au niveau national.

En 2014, les réunions du groupe de travail ont porté sur l'obligation de formation des membres des CHSCT, la création d'une maquette fixant un certain nombre d'indicateurs de base et le besoin d'une charte commune au réseau.

• Requalification des métiers des personnels ouvriers

Les dernières réunions du groupe de travail ont conclu les discussions qui portaient sur la requalification de l'ensemble des métiers. Toutes les fiches métiers ont été actualisées et ont fait l'objet d'un nouveau classement dans les échelles de rémunération. De nouvelles fiches ont été élaborées : gouvernant, gouvernant principal, gestionnaire de parc d'exploitations informatiques 1 et 2, responsables d'unité 1 et 2, développeur et intégrateur d'application.

45 emplois seront créés au sein d'une échelle 8 et concerneront, dans les plus grosses structures du réseau, les métiers de chef de cuisine 2, coordonnateur de la restauration et les agents d'encadrement qui exercent les fonctions de DUG. Les personnels nommés sur ces postes seront rémunérés dans la nouvelle échelle 8 correspondant au 3^e grade de la catégorie B de la fonction publique d'État.

Les carrières des personnels ouvriers

Les taux de promotion du tableau d'avancement pour l'année 2014 ont été fixés comme suit : pour les échelles 3 à 6 : 25 % des agents promouvables. Ce taux, identique pour toutes les échelles, devrait permettre à plus de 600 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).

Service social du personnel

5 380 entretiens ont été conduits par les services sociaux en 2013-2014.

Les personnels aux revenus modestes ont souvent un budget qui ne laisse que peu de place, à l'incident, ou à l'imprévu et certains sont surendettés. 1 239 aides financières ont été accordées en 2014, pour un montant moyen de 626 €. Célibataires et familles monoparentales sont particulièrement concernés.

L'évocation des difficultés budgétaires est prédominante lors du premier entretien. Puis viennent d'autres problématiques : 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.)

L'accompagnement du service social du personnel permet de restaurer du lien en milieu de travail, et d'appréhender les problèmes personnels avec plus de force.

Formation au sein du réseau en 2014

Un nombre croissant de personnels formés

Le CNF a formé 2 087 stagiaires en 2014 (contre 1 536 en 2013, soit une augmentation de 35,9 %), avec un total de 4 538 journées stagiaires (4 200 en 2013, soit une augmentation de 8 %). Au total, 1 101 agents ont été formés en 2014, contre 982 en 2013.

Parmi les stagiaires accueillis au CNF, 87,6 % sont des personnels administratifs, et 41,8 % d'entre eux sont des personnels de catégorie A. La majorité des stagiaires personnels ouvriers est à l'échelle 6 (33,2 %).

62,2 % des stagiaires sont des femmes. Leur proportion est plus importante chez les personnels administratifs (65,3 %) que chez les personnels ouvriers, où elles ne représentent que 38,4 % des stagiaires de cette catégorie d'emploi.

Plusieurs facteurs expliquent cette progression du nombre de stagiaires et d'agents formés.

Des formations moins longues

La réduction de la durée des formations permet à un plus grand nombre d'agents d'en bénéficier. En 2014, le CNF a enregistré une augmentation du nombre de demandes d'inscriptions (2 511 demandes, contre 2 029 en 2013), dont 2 260 ont pu être prises en compte. La durée des formations est passée de 2,44 jours en 2013 à 2,17 jours en 2014. Cette durée varie en fonction des domaines de formation, mais également, au sein de chaque domaine, du type de formation réalisée (formation métier ou logiciel). La diminution de la durée des formations permet ainsi à plus de stagiaires de répondre aux offres du CNF, et au taux d'absentéisme de se stabiliser à autour de 8 %.

Une occupation mieux planifiée du site de Tours

Une meilleure planification du site de La Croix Montoire est privilégiée puisque 56 % des sessions de formation ont été organisées à Tours, contre 39 % à Paris et 5 % en région. Cela s'est traduit par une meilleure utilisation de l'hébergement du château (60 % de la capacité d'hébergement), et ce, malgré la fermeture du site de mai à septembre 2014 pour raisons de travaux.

L'organisation des stages au CNF et une meilleure prise en charge des frais d'hébergement à Paris, suite à une décision du conseil d'administration, ont également favorisé le départ en formation.

Le bilan par type de formation

Les sessions de formation sont réparties de la façon suivante :

Domaine de formation	Nombre de sessions	Nombre de stagiaires	Nombre de journées
Accueil	5	47	188
Achat public	5	98	223
Communication	5	67	153
Gestion et suivi des politiques publiques	49	771	1 104
Management - Gestion des ressources humaines	49	528	1 323
Santé Sécurité au travail	2	45	118
Informatique	17	143	344
Hébergement	6	109	353
Restauration	5	37	160
Vie de l'étudiant	18	242	572

La qualité des stages reste élevée puisque le taux de satisfaction des stagiaires est de 96 %.

L'année 2014 a été marquée par le déploiement d'Orion NG, nouveau logiciel comptable et financier, et la mise en œuvre de son plan de formation. Au total, 11 sessions de formations pour les correspondants Orion NG, ont été organisées, soit 129 stagiaires formés par le CNF. Au cours de ces sessions, une journée de formation de formateurs a été intégrée pour permettre aux correspondants de mieux diffuser la formation en interne. Des formateurs nationaux ont également été sollicités pour former les collègues dans leurs Crous, en soutien à l'équipe de déploiement du prestataire CEGID. Avec ce dispositif de déploiement des formations en cascade, 175 sessions de formation ont été organisées dans les Crous, et 1 754 stagiaires formés. Par ailleurs, un nouveau dispositif de formation a été mis en place. 13 sessions de formations Orion NG, ont permis de former 294 stagiaires, à distance, depuis leur poste de travail.

Cinq sessions de formations spécifiques sur la mise en œuvre du DPGCEP au sein des Crous ont été programmées, et ont permis de former 77 stagiaires.

Les moyens de la mise en œuvre

Les marchés de formation, en cours, sont bien stabilisés. Les échanges réguliers avec les différents prestataires et la mise en œuvre d'un dispositif de suivi, permettent une amélioration de la qualité des formations par une meilleure connaissance des attentes du réseau. 34 % des sessions de formation réalisées au CNF sont effectuées par des prestataires privés retenus au marché.

Un nouvel ingénieur pédagogique est arrivé au 1^{er} septembre 2014, ce qui a permis de revoir le contenu de certaines valises pédagogiques, comme *Heberg* et de travailler sur de nouveaux projets.

Le CNF a piloté également des dispositifs de formation pour permettre aux Crous d'organiser et de mettre en œuvre en interne des dispositifs particuliers de formation.



2.



LES MOYENS
AU SERVICE
DE NOS MISSIONS



Les systèmes
d'information



Le numérique au service de l'étudiant

Mise en chantier du Portail de la Vie Étudiante (PVE)

Le *Portail de la vie étudiante* a été mis en chantier en juin 2014, dans une perspective d'ouverture au début du mois de janvier 2015. Ce guichet unique et multiservice a pour objectif de simplifier la prise d'autonomie des étudiants.

Il permettra à chacun de faire valoir ses droits et d'améliorer sa connaissance des dispositifs d'accompagnement dans les différentes facettes de sa vie d'étudiant.

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, avec les différents offreurs. Chaque année, leur fréquentation a continué à augmenter, témoignant ainsi d'une réelle adéquation avec les besoins de l'étudiant. En 2014, 47 913 annonces ont été mises en lignes sur Lokaviz, et 10 974 offres d'emplois mises en lignes sur Jobaviz.

En 2015, ces centrales seront intégrées au *Portail de la vie étudiante*.

Fréquentation (en nombre d'utilisateurs)	2011*	2012	2013**	2014
Lokaviz	53 000	694 000	1 020 000	1 382 000
Jobaviz	-	-	673 000	1 227 000

* Ouverture de Lokaviz en septembre 2011

** Ouverture de Jobaviz en février 2013

Les sites Internet rénovés du Cnous et des Crous

Fin 2013, L'usine à site Internet avait été installée sur le *Cloud NUO* afin de permettre de rénover le site internet des Crous et des Crous dans des délais très réduits et sur un dispositif à « l'état de l'art » haut niveau (web 2.0).

Ainsi, en 2014, le Cnous et 17 Crous ont migré leurs sites avec une charte graphique et des principes de navigation communs à tout le réseau ainsi qu'un haut niveau de sécurité, nécessaire pour se prémunir des cyberattaques de plus en plus nombreuses sur Internet.

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

Téléchargeable sur le téléphone de l'étudiant, l'application *Crous mobile* présente en temps réel l'actualité de son Crous, notamment la géolocalisation des lieux et les menus de chacun des restaurants.

Après des débuts prometteurs en 2011 au Crous de Poitiers, le service s'est progressivement étendu à tous les Crous dans une version compatible avec la plupart des téléphones (iPhone, Android, Windows phone).



En septembre 2014, la version 4 de l'application a fait son apparition sur l'ensemble des « stores ».

Dans une interface à l'état de l'art, cette nouvelle version propose un accès simple aux services de la vie étudiante. Crous mobile est couplée au site internet du Crous permettant ainsi de fournir à l'étudiant de l'information pertinente sans cesse renouvelée. Cette nouvelle version a été téléchargée 25 000 fois.

Le système d'information décisionnel (SID)

Mis en chantier fin 2010, le SID a pour objectif de fournir des indicateurs et des tableaux de bord partagés par l'ensemble du réseau des œuvres, cela pour toutes les activités marchandes et non marchandes et sur la base des données fiables des différentes applications du réseau (SI comptable, SI RH, SI Hébergement, SI restauration fabrication et recettes...). Le tableau de bord général, nouveauté 2014, permet le calcul des indicateurs en coûts complets et le suivi global de la masse salariale (et du plafond d'emplois). Un effort important pour finaliser son déploiement a été conduit en 2014 avec 26 Crous (au lieu de 22,

fin 2013) disposant de l'ensemble des fonctionnalités. Les Crous de Corte et de La Réunion devraient intégrer le dispositif au cours du 1er trimestre 2015.

Orion NG, le chantier de rénovation des outils comptables et financiers

Orion NG est le nouveau système financier et comptable du réseau. Le chantier a été ouvert au printemps 2013 avec 3 sites pilotes (Cnous, Crous d'Aix-Marseille et de Besançon). En 2014, 17 Crous ont migré vers ce nouveau système. Ils ont bénéficié du retour d'expérience des 3 sites pilotes pour des migrations globalement maîtrisées. Le nouvel outil reste néanmoins en phase de rodage avec des difficultés passagères en cours de gestion et plus importantes en fin de gestion 2014 dans le cadre de la clôture des comptes. Une forte pression est maintenue sur le prestataire CEGID.

Durant l'année, les travaux d'adaptation du logiciel à la GBCP ont été lancés dans la perspective d'une bascule du réseau, au plus tôt, vers ces nouveaux principes de la comptabilité publique.

© Crous de Poitiers -
Alain Montaufier, 2009

Le Cnous a également participé activement aux travaux ministériels visant à disposer d'une plateforme commune de dématérialisation des factures à l'horizon 2016-2017.

■ Amélioration des infrastructures techniques informatiques

À l'instar de 2013, 2014 s'est inscrit dans la continuité de mutualisation et de fiabilisation des infrastructures informatiques du réseau des œuvres (infrastructures supports des systèmes d'information et du service à l'utilisateur).

Portées par la construction, étape après étape et sous impulsion des DSI des Crous, du *Cloud* du réseau des œuvres, les réalisations suivantes peuvent être signalées :

- Mise en œuvre mutualisée des sites internet des Crous et du Cnous (Data Center de Grenoble).
- Espace partagé de messagerie et de travail collaboratif (Data Center de Rouen). Le service de messagerie partagé, administré par le Crous de Rouen, accueille 4 Crous en fin 2014.
- Ouverture de *Corum*, remplaçant de *MonRIO* - gestion documentaire (Data Center de Montpellier)
- Mutualisation de l'exploitation du logiciel *Indeline* - Aides au retour à l'emploi (Data Center de Grenoble)
- Hébergement et administration technique de la BNA – Base National des Articles (Data Center de Toulouse)
- Sécurité des systèmes d'information. Dans un contexte où les risques de cyber-attaques augmentent, le GSIS, groupe de travail national sur la sécurité des systèmes d'information, est monté en puissance pour conseiller, auditer et proposer des solutions. Ce groupe, animé par la DSI de Limoges, regroupe un ensemble d'experts (RSSI) du réseau des œuvres. Il intervient sur sollicitation d'un Crous ou du Cnous.
- NUO, le *Cloud* du réseau des œuvres dont l'objectif de mieux fédérer l'ensemble des ressources informatiques à l'échelle nationale ou dans une logique d'accord de gré à gré entre Crous, a été mis en chantier. Le Crous de Grenoble héberge ou hébergera les sites Internet de tous les Crous dans cette logique de ressources partagées.



2.



LES MOYENS
AU SERVICE
DE NOS MISSIONS



LA COOPÉRATION
INTERNATIONALE

■ 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 les métiers des Crous tels que ceux de la restauration ou du logement.

L'Office franco-allemand pour la jeunesse (OFAJ) 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.

Ces 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.

Le Cnous a mobilisé également des financements de type Leonardo auprès de l'Agence Erasmus plus pour soutenir les échanges de personnels et d'apprentis.

EUROPEAN CITIZEN CAMPUS

Avec neuf organismes européens partenaires, le Cnous et le Deutsches Studentenwerk (DSW) organisaient en juillet 2014 le projet subventionné par l'Union européenne « European Citizen Campus » ou ECC.

144 étudiants issus de toutes les disciplines artistiques ont pu y prendre part et interroger l'identité et le rôle des citoyens de l'UE en participant une semaine durant à 12 ateliers dirigés par des professionnels. Des notions comme « la liberté » ou « le conflit » y avaient autant leur place que « le dialogue » ou « les origines ». Les travaux réalisés ont été exposés dans les différents pays, et pour l'atelier « Racines » mené par le Crous de Strasbourg, à la galerie des Beaux-Arts du Crous de Paris du 30 septembre au 4 octobre 2014. Une grande exposition de clôture rassemblant toutes les productions et une conférence internationale aura lieu en Belgique en 2015. Au total, six pays sont impliqués.



© Crous de Strasbourg

La coopération avec les autres partenaires européens

La coopération avec l'Italie, formalisée par un accord-cadre signé en 2013, s'attache à développer des projets structurants essentiellement autour de la mobilité européenne.

Ainsi le projet « Piazza dello studente », mené par la Fondation Andisu pour développer une carte d'identité et une carte multiservices de l'étudiant nationale partagée entre les différentes agences régionales et locales, a été dès sa conception mis en perspective avec les travaux menés en France et a pour l'objectif l'émergence d'une carte européenne de l'étudiant.

LA CARTE EUROPÉENNE DE L'ÉTUDIANT

L'initiative franco-italienne de reconnaissance mutuelle du statut des étudiants s'est rapidement élargie à un troisième partenaire avec le réseau allemand du Deutsche Studentewerk, pour constituer un groupe de pilotage articulé avec le Groupe de travail national sur la carte multiservice de l'étudiant.

Il s'agit d'assurer une reconnaissance de l'identité européenne de l'étudiant en interconnectant les systèmes existants, sur le principe de la libre adhésion.

La reconnaissance portée par les institutions publiques des pays membres et l'accès fluide aux services favorisera la mobilité étudiante sous toutes ses formes : réservation de logement, fluidité des démarches administratives, accès aux restaurants universitaires, services numériques tels que le portail de la vie étudiante ou la monétique.

L'adhésion à cette démarche de l'ECStA, association de la vie étudiante qui regroupe une vingtaine de pays, fera également de la carte européenne une contribution significative à la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur.

Le Cnous est membre fondateur de l'ECStA (Association Européenne des Services de la Vie Étudiante) qui poursuit sa stratégie de renforcement des partenariats institutionnels tel que celui qu'elle mène avec le réseau Eurostudent, destiné à mieux connaître les conditions de vie des étudiants en Europe, en apportant l'expertise des professionnels des services de la vie étudiante aux enquêtes sur la dimension sociale de l'enseignement supérieur en Europe.

Au-delà des échanges professionnels entre ses membres, l'ECStA, consciente des enjeux de l'évolution des enseignements supérieurs dans le monde, s'attache à définir et à renforcer une stratégie européenne des services de vie étudiante. Elle a organisé en octobre 2014 à Bragança au Portugal une conférence sur ce thème qui a centré ses réflexions sur les spécificités de la dimension sociale de l'espace européen d'enseignement supérieur, le rôle des services de vie étudiante, de la coopération et des partenariats avec les autres institutions d'enseignement supérieur, le rôle de l'ECStA en Europe et dans le débat global, l'attractivité de l'Europe.

■ Hors d'Europe

Le Cnous est sollicité pour son expertise par les pays d'Afrique francophone ou non francophone dont les systèmes des œuvres universitaires sont inspirés du système français. Il a accueilli avec les Crous régulièrement des délégations en visites d'études de la Côte d'Ivoire, du Gabon, du Burkina Faso, du Cameroun, du Maroc, du Soudan. Des accords-cadres passés avec les structures représentatives nationales permettent de structurer et de réguler ces coopérations.

Une convention avec la NASPA - Student Affairs Administrators in Higher Education - permet à des délégations françaises et américaines d'organiser des visites d'études réciproques. Le Cnous s'associe également aux travaux de IASAS, association mondiale des services de la vie étudiante, et a participé au « Global summit » réunissant des organismes de vie étudiante du monde entier à Rome en octobre 2014.



LE CNOUS ET LES 28 CROUS



■ Cnous

69 quai d'Orsay
75340 Paris cedex 07
Tél. 01 44 18 53 00
Fax 01 45 55 48 49
www.cnous.fr

■ Aix-Marseille

31 avenue Jules Ferry
13621 Aix-en-Provence
cedex 1
Tél. 04 42 16 13 13
Fax 04 42 38 64 39
www.crous-aix-marseille.fr

■ Amiens

25 rue Saint Leu – BP 50541
80005 Amiens cedex 1
Tél. 03 22 71 24 00
www.crous-amiens.fr

■ Antilles-Guyane

Campus universitaire de
Fouillole – BP 444
97164 Pointe-à-Pitre cedex
Tél. 05 90 89 46 60
Fax 05 90 82 96 72
www.crous-antillesguyane.fr

■ Besançon

38 avenue de l'Observatoire
BP 31021
25001 Besançon cedex 3
Tél. 03 81 48 46 00
Fax 03 81 48 46 70
www.crous-besancon.fr

■ Bordeaux

18 rue du Hamel – CS 11616
33080 Bordeaux cedex
Tél. 05 56 33 92 00
Fax 05 56 92 86 65
www.crous-bordeaux.fr

■ Caen

23 avenue de Bruxelles
– BP 85153
14070 Caen cedex 5
Tél. 02 31 56 63 00
Fax 02 31 56 64 00
www.crous-caen.fr

■ Clermont-Ferrand

25 rue Étienne Dolet
63037 Clermont-Ferrand
cedex 1
Tél. 04 73 34 44 00
Fax 04 73 35 12 85
www.crous-clermont.fr

■ Corse

22 avenue Jean Nicoli
BP 55
20250 Corte
Tél. 04 95 45 30 00
Fax 04 95 61 53 11
www.crous-corse.fr

■ Créteil

70 avenue du Général
de Gaulle
94010 Créteil cedex
Tél. 01 45 17 06 60
www.crous-creteil.fr

■ Dijon

3 rue Docteur Maret
BP 51250
21012 Dijon cedex
Tél. 03 45 34 84 00
Fax 03 80 58 94 57
www.crous-dijon.fr

■ Grenoble

5 rue d'Arsonval – CS 70187
38019 Grenoble cedex
Tél. 08 10 06 4 06 9
Fax 04 76 47 78 03
www.crous-grenoble.fr

■ Lille

74 rue de Cambrai
59043 Lille cedex
Tél. 03 20 88 66 00
Fax 03 20 88 66 59
www.crous-lille.fr

■ Limoges

39 G rue Camille Guérin
87036 Limoges cedex
Tél. 05 55 43 17 00
Fax 05 55 50 14 05
www.crous-limoges.fr

■ Lyon-Saint-Étienne

59 rue de la Madeleine
69365 Lyon cedex 07
Tél. 04 72 80 17 70
Fax 04 72 80 17 99
www.crous-lyon.fr

■ Montpellier
2 rue Monteil – BP 5053
34033 Montpellier cedex 1
Tél. 04 67 41 50 00
Fax 04 67 04 26 96
www.crous-montpellier.fr

■ Nancy–Metz
75 rue de Laxou
54042 Nancy cedex
Tél. 03 83 91 88 00
Fax 03 83 27 47 87
www.crous-nancy-metz.fr

■ Nantes
2 boulevard Guy Mollet
BP 52213
44322 Nantes cedex 3
Tél. 02 40 37 13 13
Fax 02 40 37 13 00
www.crous-nantes.fr

■ Nice–Toulon
18 avenue des Fleurs
06050 Nice cedex 1
Tél. 04 92 15 50 50
Fax 04 93 86 89 42
www.crous-nice.fr

■ Orléans–Tours
17 avenue Dauphine
45072 Orléans cedex 2
Tél. 02 38 22 61 61
Fax 02 38 56 42 02
www.crous-orleans-tours.fr

■ Paris
39 avenue
Georges Bernanos
75231 Paris cedex 05
Tél. 01 40 51 36 00
Fax 01 40 51 36 99
www.crous-paris.fr

■ Poitiers
15 rue Guillaume VII Le
Troubadour – BP 629
86022 Poitiers cedex
Tél. 05 49 60 88 00
Fax 05 49 41 06 58
www.crous-poitiers.fr

■ Reims
14b allée des Landais
CS 40046
51726 Reims cedex
Tél. 03 26 50 59 00
Fax 03 26 50 59 29
www.crous-reims.fr

■ Rennes
7 place Hoche – CS 26428
35064 Rennes cedex
Tél. 02 99 84 31 31
Fax 02 99 38 36 90
www.crous-rennes.fr

■ La Réunion
20 rue Hippolyte Fouque
97490 Sainte-Clotilde
Tél. 02 62 48 32 32
Fax 02 62 28 69 33
www.crous-reunion.fr

■ Rouen
3 rue d'Herbouville
76042 Rouen cedex 1
Tél. 02 32 08 50 00
Fax 02 32 08 50 01
www.crous-rouen.fr

■ Strasbourg
1 quai du Maire Dietrich
BP 50168
67004 Strasbourg cedex
Tél. 03 88 21 28 00
Fax 03 88 21 28 09
www.crous-strasbourg.fr

■ Toulouse
58 rue du Taur – CS 67096
31070 Toulouse cedex 7
Tél. 05 61 12 54 00
Fax 05 61 12 54 07
www.crous-toulouse.fr

■ Versailles
145 bis boulevard
de la Reine
78005 Versailles cedex
Tél. 01 39 24 52 13
Fax 01 39 24 52 31
www.crous-versailles.fr

Centre national des œuvres
universitaires et scolaires
69 quai d'Orsay - 75340 Paris cedex 07
Tél. 01 44 18 53 00 - Fax 01 45 55 48 49
communication@cnous.fr - www.cnous.fr

■

Directeur de la publication : Guillaume Houzel
Rédaction : Affaires Générales / Mission Communication du Cnous

■

Conception graphique : Comme un Arbre !
Crédits photos : Cnous/Crous Alexandre Bena, Anne-Charlotte Eriau,
Alain Montaufer, Pierre Le Chatelier, Nicolas David, Studio Kalice,
Studio Hussenot, Sébastien Muré/Michel Spitz Architectes
Tous droits réservés.

■

Impression : Merico
Mai 2015 - Tirage : 450 exemplaires



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

