les **Crous**

RAPPORT DE GESTION **2015**

Cnous
69 quai d'Orsay 75007 Paris
75340 Paris cedex 07
etudiant.gouv.fr

Photographie de couverture : © Université Paris Diderot,
Direction de la communication – 2015

SOMMAIRE

Le réseau des Crous 4

L'édito 5

Les faits marquants 6

- Le plan national de la vie étudiante 6
- L'évolution de l'architecture de la marque : le reflet de la modernisation engagée 6
- La gestion des bourses du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt 7
- Le volontariat en service civique 8

Les dispositifs de la vie étudiante : nos missions 9

L'accompagnement social et financier 9

- Les bourses 10
- Les aides spécifiques 13
- L'accompagnement social 14
- Dons et legs 16

Le logement étudiant 17

- Les résultats de gestion 18
- Les constructions 19
- Les réhabilitations 23
- L'accessibilité 25
- Les économies d'énergie 25
- La caution locative étudiante (CLÉ) 26
- Animation et socialisation en résidence universitaire 28

La restauration 31

- Les résultats de gestion 32
- La mutualisation des achats alimentaires 33
- Izly, le nouveau système de paiement du campus 34
- De nouveaux lieux de restauration 36
- Les réhabilitations 39
- Un travail en commun avec les acteurs publics de la restauration : les accords collectifs 40

La vie de campus 41

- Politique de site 42
- Le service civique 44
- Soutien aux initiatives étudiantes 45
- La culture 46
- Les loisirs 47
- Mobilité et accueil des étudiants internationaux 48

Prendre en compte l'appréciation des étudiants pour mieux les satisfaire 49

- Vocaza, la plateforme nationale d'enquêtes et de sondages à disposition de tous les crous 50
- L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants 50
- Zoom sur deux enquêtes locales 52

Les moyens aux services de nos missions 55

Les ressources humaines 55

- Les grandes réformes 56
- Les personnels 57
- Les postes 58
- Conditions de travail 58
- Dialogue social 59
- Formation au sein du réseau en 2015 60

Les systèmes d'information 63

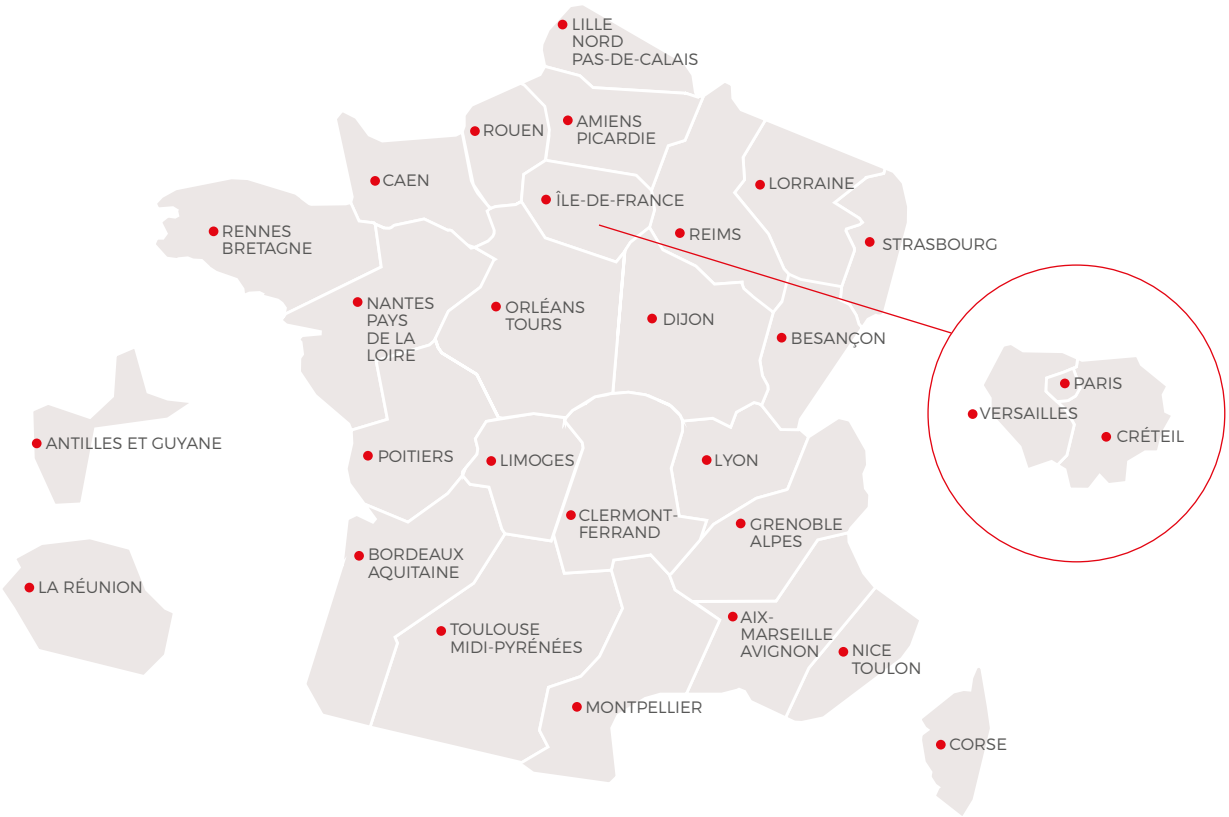
- Le numérique au service de l'étudiant 64
- H-3, le nouveau système d'information pour la gestion de l'hébergement 65
- Orion NG, le chantier de rénovation des outils comptables et financiers 66
- Amélioration des infrastructures techniques informatiques 66

La coopération internationale 67

- La coopération franco-allemande 68
- La coopération avec les autres partenaires européens 69
- Hors Europe 70

Le Cnous et les 28 Crous 71

LE RÉSEAU DES CROUS



L'ÉDITO

La mission de service public des Crous est d'être attentionnés. Leur rôle dans l'accompagnement des jeunes vers l'autonomie, et pour faire des campus des lieux agréables à vivre, les y oblige.

Bien sûr, leurs activités ont d'autres facettes. Les Crous travaillent avec les universités et les collectivités territoriales à une convergence des politiques publiques de vie étudiante. Ils s'efforcent d'améliorer continûment la qualité de leur gestion, un bon service public étant un service public efficace. Mais, au cœur de leur identité, leur indispensable attention à chaque personne bénéficiant de leurs services est à mettre en valeur. Que serait une restauration ne prenant pas en compte les goûts des convives, leur préférence pour manger en petits ou grands groupes, leur disponibilité aux différents horaires ? Comment se satisfaire de gérer des hébergements sans comprendre les difficultés, aspirations et capacités des jeunes locataires ? Serait-il acceptable qu'un service social ne cherche pas à s'adapter de manière individualisée aux situations des étudiants qui se présentent à lui ?

Toute l'histoire des Crous les amène à éviter ces raideurs. Rappelons que leur inspiration première vient d'initiatives étudiantes, environnant une démarche syndicale, pour que les jeunes eux-mêmes répondent aux besoins sociaux de leurs pairs les plus fragiles. Ajoutons que, depuis leur création sous forme d'établissements publics administratifs en 1955, leur conseil d'administration prévoit une forte participation des représentants des étudiants. Il est peu d'opérateurs de l'État autant à l'écoute de ses usagers.

Ces atouts, faisons les fructifier. Ils n'ont jamais été aussi décisifs. À l'ère de l'omniprésence des réseaux sociaux, alors que toute la sphère publique s'interroge sur son efficacité et sa légitimité, les Crous ont un temps d'avance, à condition de ne pas le perdre !

Plusieurs centres régionaux ont montré le chemin. Les cités universitaires sont plus accueillantes et heureuses, à Lyon, Montpellier ou Dijon, quand les résidents se prennent en main et, avec les personnels, multiplient les ateliers, les événements, les sorties. La restauration progresse lorsqu'on questionne, à Besançon comme à Rennes, les convives sur leurs besoins et leurs vœux. Le meilleur moyen, encore, de simplifier vraiment les démarches, commence par l'interrogation des usagers sur ce qui les angoisse ou les bloque, pour bien l'identifier.

La participation étudiante est à promouvoir à tous les niveaux, qui furent à l'honneur du dernier séminaire national de l'encadrement des Crous. Enquêtes de satisfaction, soutien aux initiatives étudiantes, groupes de travail avec les représentants étudiants, etc. Rien n'est à négliger.

Ce n'est pas un chantier évident. Cela peut bousculer des habitudes professionnelles très ancrées. Ou remettre en question une intention nouvelle de l'établissement. Mais c'est notre nature, notre histoire, et une condition fondamentale de la légitimité et de l'efficacité des Crous.

L'année 2015 a permis d'identifier de nouveaux instruments pour progresser dans cette voie, au premier rang desquels le développement de services numériques et l'accueil de nombreux volontaires en service civique, deux leviers très distincts et admirablement complémentaires.

La réalisation du projet 2020 et la mise en œuvre des politiques décidées par le gouvernement sauront profiter de cet état d'esprit participatif.

© Présidence de la République, François Lafite - 2015

LES FAITS MARQUANTS

© Crous de Montpellier - 2015

Le plan national de la vie étudiante

Les 35 mesures que comprend le Plan National de la Vie Étudiante (PNVE) illustrent la mission et la démarche des Crous : appréhender la vie des étudiants dans son ensemble et leur proposer un accompagnement global et coordonné, pour favoriser leur réussite et leur épanouissement. Trois axes sont mis en avant.

D'abord la simplification des démarches. Un fort accent est mis sur le développement de services numériques autour du portail lancé en janvier 2015, à titre expérimental, par le Cnous. La logique de guichet unique est également présente, allant dans le sens de la démarche qu'encourage le réseau depuis quelques années. Une attention inédite est aussi portée à l'articulation entre le parcours studieux et les emplois temporaires des étudiants.

Le deuxième axe est l'amélioration des conditions de vie et d'études. Pour les Crous, il est particulièrement important que les universités soient encouragées à coordonner globalement, avec eux, la restauration sur les campus. La santé est l'objet de plusieurs mesures, allant de la prévention jusqu'au soin.

Le troisième chapitre porte sur la vie de campus et les engagements. L'enjeu des rythmes de la vie étudiante est souligné. Mais la réflexion sur la polyvalence des lieux est également mise en avant. De même que la reconnaissance des engagements et le déploiement du service civique.

La cohérence entre l'orientation du plan et le projet 2020 du réseau des Crous est frappante. S'y retrouve la même volonté de modernisation, d'adaptation à des besoins qui évoluent, de coordination entre l'ensemble des opérateurs publics, au service d'une ambition : accompagner les jeunes dans leur parcours vers l'autonomie.

Cette cohérence vient couronner un processus au sein duquel les Crous se sont beaucoup investis. Dès la conception, au cours du printemps, avec une participation active de représentants nationaux et régionaux dans les quatre groupes de travail structurant la concertation. En soutien du ministère, lorsqu'il s'est agi de traduire les premières recommandations en projets de politique publique. Lors de l'annonce du plan le premier octobre 2015, puisqu'à l'occasion des soixante ans des Crous et du Cnous, le Président de la République, accompagné par six ministres, nous a fait l'honneur de choisir la barge du Crous de Paris pour porter lui-même ces annonces.

Lors de son discours, empreint d'humour et de souvenirs, François Hollande a tenu à souligner les progrès considérables réalisés depuis leur création par les Crous, « véritables partenaires pédagogiques » des universités, et saluer l'engagement de l'ensemble des personnels du réseau.

Outre son importance institutionnelle, ce « Crous'Tival » du premier octobre a montré un condensé de ce que les Crous apportent à la qualité de vie sur les campus, dans le joli cadre de l'université Paris Diderot, autour d'une dizaine de stands et de nombreuses animations artistiques, sportives ou sociales.

L'évolution de l'architecture de la marque : le reflet de la modernisation engagée

Le 1er octobre fut également l'occasion de dévoiler le nouveau logotype du réseau. Le projet 2020 soulignait l'intérêt de retravailler l'image des Crous. Or, créé à la fin des années 80, leur logo a naturellement vieilli et n'exprime pas l'ambition des Crous en termes de qualité de service, d'attention humaine et de modernité. En outre, un défaut d'articulation entre la marque des Crous et leurs services Lokaviz, Jobaviz, Izly etc. complique encore la représentation que la communauté universitaire

se fait de nous. Trop souvent, si le mot Crous est connu, notre public (étudiants, personnels administratifs, enseignants-chercheurs) cerne mal la diversité de nos services aux étudiants et à la communauté universitaire.

L'identité graphique des Crous a été totalement revue. Elle se veut plus vive, davantage en harmonie avec la modernité engagée et la diversité des missions. Elle s'inspire notamment de la réussite du 100 % Crous, pour le packaging alimentaire, les menus et l'identification de nos lieux de restauration.

La nouvelle identité graphique se décline à tous les niveaux sans perdre sa clarté. Les campagnes nationales sont dorénavant signées par « les Crous ». Chaque centre régional dispose bien sûr de son propre logo. Chaque secteur d'intervention (logement, restauration, culture, etc.) est signalé par une couleur propre, les différents services (« Crous & go » pour la vente à emporter) étant mieux mis en valeur.

Ce nouveau logotype, qui s'applique à tous les formats d'édition ainsi qu'aux réseaux sociaux et aux sites Web, est le reflet d'un réseau résolument engagé, capable de s'adapter à la diversité des profils des étudiants et à leurs attentes.

La gestion des bourses du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt

Après le ministère de la Culture et de la Communication qui, depuis 2010, a confié aux Crous la gestion des bourses sur critères sociaux pour les établissements relevant de sa tutelle, le ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt nous confie désormais la gestion des 15000 bourses sous sa responsabilité. Les étudiants boursiers sont inscrits en formation initiale dans les établissements d'Enseignement supérieur agricole publics ou privés sous contrat avec ce ministère. Le versement des bourses est désormais mensualisé pour un budget annuel de 37,10 M€.

Le renforcement du périmètre des bourses gérées par les Crous s'inscrit à la fois dans un processus de pilotage volontairement global et cohérent de cette activité, reposant sur une même base réglementaire, et dans la volonté de simplifier les démarches des étudiants.

Pour cette année de démarrage, le ministère de l'Agriculture a, en coopération avec les services des Crous et du Cnous, accompagné tous ses établissements sur les changements qu'impose la nouvelle procédure, de façon à ce que la communication en direction des étudiants ou futurs étudiants soit la plus complète possible. Un suivi attentif des difficultés potentielles qu'ont pu rencontrer les demandeurs a mobilisé le réseau de façon permanente jusqu'à ce jour, pour que cette prise en charge soit une réussite.

Signe que l'efficacité du réseau en matière d'instructions et de demandes de bourses est reconnue, il est désormais prévu de confier au réseau la gestion des bourses des étudiants de la Grande école du numérique.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

Le volontariat en service civique

L'État fait du développement du service civique une forte priorité. C'est une chance pour les Crous, tant le volontariat est un atout formidable pour améliorer la vie de campus, et particulièrement intensifier une socialisation et un sentiment d'appartenance dont on sait qu'ils font souvent défaut dans les établissements français d'enseignement supérieur.

La Conférence des Présidents d'Université et les Crous ont travaillé ensemble avec l'Agence du service civique à un déploiement important du service civique. La rentrée 2015 atteste d'un potentiel remarquable. Les premières expériences seront à analyser finement, pour remédier aux difficultés dues à notre inexpérience, tirer partie des meilleures réussites et généraliser les bonnes idées et pratiques en matière d'accueil de volontaires.

Quatre missions types ont été dessinées. Dynamiser la vie en cité universitaire est celle qui est le plus souvent privilégiée : elle touche aussi bien à l'action sociale qu'à la promotion des éco-gestes et à l'ensemble des initiatives contribuant à l'animation des résidences. Une mission symétrique est proposée en restaurant universitaire, pour promouvoir, en particulier, la santé alimentaire. La promotion de la culture s'ajoute évidemment. La quatrième mission est l'animation des campus, toujours pensée en lien avec les écoles et les universités.

Au total, 170 volontaires sont accueillis depuis l'automne, en attendant une montée en puissance sensible, autour de la rentrée prochaine.

© François Lafite - 2015

1.

LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS

L'accompagnement social et financier

LES BOURSES

Les bourses sur critères sociaux

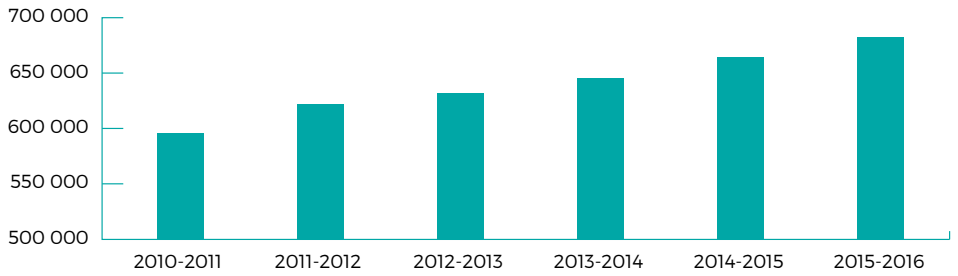
À la rentrée 2015, 1 068 453 (à la date du 7 septembre 2015) demandes de bourses et de logements avaient été réalisées via le Dossier Social Étudiant (DSE) contre 1 067 592 demandes au 2 septembre 2014, date de fermeture du serveur.

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

© Crous Nice Toulon - 2015

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
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 %)	**664 155** soit + 18 834 (+2,9 %)	**682 447*** soit + 18 292 (+2,8 %)

*Constat au 13 février 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 2015-2016. Ainsi l'échelon 0bis avec 176 043 boursiers (153 624 en 2014-2015), progresse de 22 419 boursiers (+ 14,6 %), alors que l'échelon 7 est en augmentation de 3 102 étudiants supplémentaires (+7,9 %) pour atteindre un total de 42 611 bénéficiaires (39 509 bénéficiaires en 2014-2015). À côté de ces évolutions très marquées, on note un relatif tassement du nombre des étudiants des échelons 1 à 6 (entre – 0,6 % et – 4 %). L'échelon 0 progresse, lui, de 4 % par rapport à 2014-2015.

487 792 paiements de bourses ont été comptabilisés au 30 septembre 2015 (+23 211 bourses versées). Dès septembre, 74,3 % des boursiers disposent désormais du premier terme de leur bourse, les marges de progression devenant limitées en la matière, compte tenu de la proportion de dossiers incomplets renvoyés par les étudiants. Le progrès est continu depuis la rentrée 2011 (410 546 étudiants, première année au-dessus de 400 000 ; 424 766 étudiants, soit + 14 220 en 2012 ; 444 705 étudiants, soit + 19 939 en 2013 ; et 464 581, soit + 19 876 en 2014).

Au cours de l'année 2015, les campagnes d'information conduites en direction des étudiants pour les aides directes ont été

menées avec des outils classiques (affiches, flyers, guide Dossier social étudiant, etc.) mais une large place a été faite à la communication on-line, sur les sites internet des Crous et les réseaux sociaux ainsi que par des relances par méling pour les boursiers des années précédentes.

Un effort particulier a été réalisé en matière de qualité de service. Trop souvent encore, les étudiants peinent en effet à joindre leur Crous pour obtenir des réponses à leurs interrogations. Pour mieux s'organiser, certains Crous ont mis en place des plateformes dédiées. Par exemple, au Crous de Clermont-Ferrand, une plateforme gère les appels téléphoniques reçus à Clermont-Ferrand, Grenoble et Lyon. Le Crous de Lyon prend en charge, quant à lui, la réponse aux méls adressés aux 3 Crous.

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

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

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 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

L'aide au mérite contingentée s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention Très Bien (pour les 3 ans de licence). Pour les nouveaux bacheliers 2015, le montant annuel de l'aide au mérite est de 900 euros. Le montant de 1800 euros est maintenu pour les bacheliers des années précédentes. Le nombre de ces aides, qui a progressé régulièrement ces dernières années, s'accroît à nouveau en 2015-2016.

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'aides au mérite	**20 511**	**23 282**	**25 294**	**26 660**	**30 767**	**33 555**	**35 680 *** (23 555 à 1800 euros et 12 125 à 900 euros)

*Décompte au 22 janvier 2016

Les bourses du ministère de la Culture et de la Communication

La prise en charge par les services de la vie étudiante des Crous, de l'instruction des demandes de bourse sur critères sociaux du ministère de la Culture et de la Communication, via le Dossier social étudiant (DSE) a été effective à la rentrée 2010 pour l'ensemble des établissements relevant de ce ministère. Après une progression constante des effectifs de boursiers, le nombre d'aides se stabilise cette année.

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
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 (+1,2 %)	**10 172*** Soit – 38 (- 0,4 %)

*Constat au 13 février 2015

En 2010-2011, à l'instar de ce qui existe au titre du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la recherche (MENESR) pour les bacheliers mention Très Bien, 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 %) et 459 aides en janvier 2016 (+ 61 aides, soit + 15,3 %).

Le ministère de la Culture et de la Communication s'est aligné sur la nouvelle réglementation du MENESR en créant l'échelon 0 bis (1 073 boursiers en 2013-2014, 2 964 en 2014-2015 soit + 1 891 boursiers, et 3 156 en 2015-2016 soit + 192 boursiers) et l'échelon 7 (373 boursiers en 2013-2014, 377 en 2014-2015 soit + 4 boursiers, et 393 en 2015-2016 soit + 16 boursiers) avec des dispositions financières identiques pour les boursiers bénéficiaires.

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

Le ministère de l'Éducation nationale a mis en place en 2013 un dispositif visant à accompagner les Emplois d'Avenir Professeur (EAP) et à garantir l'attractivité du recrutement des enseignants.
Outre la rémunération liée au contrat de travail dont les signataires sont bénéficiaires, ces étudiants, obligatoirement boursiers sur critères sociaux, perçoivent une Bourse de service public (BSP) d'un montant annuel de 2 604 euros, dont le versement est assuré par les Crous. Début 2013, un premier contingent de 4 000 EAP a été fixé, complété en 2013-2014 par un deuxième contingent de 6 000 EAP, soit un potentiel de 10 000 BSP-EAP annuellement disponibles.

Ce dispositif est en cours de remplacement par un autre (Étudiants Apprentis Professeurs - EAP) ; seules les demandes de renouvellement ont alors été prises en compte.

L'évolution du nombre de bénéficiaires est la suivante :

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

*Décompte au 22 janvier 2016

LES AIDES SPÉCIFIQUES

Les aides ponctuelles d'urgence

En 2015, 69 820 aides ponctuelles d'urgence ont été attribuées à 42 972 étudiants, pour une dépense globale de 17,6 M €, marquant une progression par rapport à 2014.

	2012	2013	2014	2015	Progression 2014/2015	Evolution en %
Nombre de bénéficiaires	**34 098**	**36 685**	**39 691**	**42 972**	**+ 3 281**	**+ 8,27 %**
Nombre d'aides attribuées	**50 581**	**57 056**	**61 763**	**69 820**	**+ 8 057**	**+13,05 %**
Dépense globale	**12 300 000 €**	**15 343 000 €**	**17 571 000 €**	**19 427 190 €**	**+1 856 190 €**	**+10,56 %**

*Constat au 13 février 2015

59 % des étudiants bénéficiaires des aides ponctuelles d'urgence sont des étudiants français. Les principaux motifs d'attribution de cette aide sont : l'aide alimentaire (38 %), le logement (26 %), les frais d'études (11 %), les difficultés particulières (8 %), le transport (3 %), les stages ou la mobilité (3 %), la santé (3 %), la rupture familiale (3 %), l'indépendance avérée (3 %) et les autres situations (2 %).

La part relative des différents motifs d'attribution évolue relativement peu entre 2014 et 2015.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

L'allocation annuelle

L'allocation annuelle a été attribuée à 5 326 étudiants au cours de l'année universitaire 2014-2015 pour une dépense de 22,60 M € (5 915 étudiants en 2013-2014 pour 23,13 M € ; 5 637 étudiants en 2012-2013 pour 21,31 M €). La baisse de 588 allocations (-9,9 %) d'une année sur l'autre provient pour partie du fait que certains bénéficiaires sont désormais correctement orientés vers des bourses, qu'ils obtiennent. Elle fait apparaître une baisse du nombre des bénéficiaires des échelons 1 à 6 (- 978 au total), une hausse de 64 % de l'échelon 0 bis (+31 bénéficiaires) et une hausse de 22,5 % de l'échelon 7 (+ 358) pour atteindre un total de 1 950 bénéficiaires. Ces derniers sont généralement des jeunes en situation d'autonomie avérée, qui ont pu bénéficier de la création de 1 000 allocations nouvelles depuis la rentrée 2013.

Les motifs d'attribution des allocations annuelles sont respectivement : la rupture familiale (48 %), l'indépendance avérée (25 %), les difficultés particulières (19 %), la reprise d'études (6 %), l'étudiant élevé par un parent sans décision judiciaire (2 %), et les autres situations (1 %). Il convient de souligner que le motif de « rupture familiale » a augmenté de 3 % par rapport à l'année 2014, traduisant les difficultés croissantes de certains étudiants à faire accepter à leur famille certains choix d'études ou de mode de vie.

Pour faciliter l'accès des étudiants aux allocations annuelles, le Cnous a recommandé leur mise en valeur sur le site etudiant.gouv.fr et dans le cadre des démarches pour obtenir un DSE.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Service Social Étudiant

Pendant l'année 2014-2015, 200 assistants de service social des Crous (CTSS compris), en partenariat avec 37 assistants de service social d'autres acteurs universitaires ont conduit près de 200 000 entretiens. Les postes d'assistants de service social créés dans les Crous à compter de septembre 2014, ainsi que les accords avec les services sociaux des établissements d'enseignement supérieur qui se multiplient dans les académies, ont facilité leur prise en charge.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

Nb d'entretiens 2014/2015	Nombre d'entretiens en 2013/2014
200 000	**191 000**

N.B.: le décompte des entretiens est à prendre avec précaution, puisqu'il ne comprend pas systématiquement le même périmètre de calcul selon les Crous considérés, l'harmonisation de la méthodologie étant en cours.

Il est à noter que les échanges avec les services sociaux sont de plus en plus dématérialisés, ainsi la charge de travail liée aux contacts par mél prend une importance croissante.

Il est raisonnable de rapprocher cette progression du nombre d'entretiens au contexte socio-économique.

Les motifs conduisant les étudiants à solliciter les services sociaux 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.

Types de demandes d'aides étudiantes	Évaluations pour des Aides spécifiques ponctuelles	Étudiants vus en entretien	Évaluations pour des dérogations d'inscription et aides diverses
en 2013/2014	**67 691**	**72 232**	**9 062**
en 2014/2015	**70 760**	**76 802**	**9 758**
Progression	**+ 4,53 %**	**+ 6,37 %**	**+7,68 %**

Beaucoup d'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 se révèlent de plus en plus complexes et sont souvent multiples et interdépendantes, aussi les motifs évoqués ci-dessous ne sont-ils pas cumulables.

Les étudiants font état en premier lieu de difficultés financières (52 % des entretiens), de difficultés à faire face aux dépenses quotidiennes (alimentaire, hygiène, téléphone,

abonnement internet, transport) qui correspondent à 34 % des demandes, et aux frais liés au logement (loyer, charges, coût de la décohabitation avec un colocataire) dans 27 % des cas. 16 % des entretiens (soit +10 % par rapport à 2013/2014) 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. Les frais de stages sont également souvent imprévus.

Pour les services sociaux, cela représente 70 760 saisies de dossiers et demandes d'aides spécifiques ponctuelles (82 %) 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 vers la prise progressive d'autonomie.

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

Les difficultés liées aux **relations familiales, conflit ou rupture,** (18 % 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 49 % des entretiens.
Enfin, 23 % des entretiens conduisent à une orientation ou une mise en relation avec les services du Crous, 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 cherchent à 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 (familial ou autre) 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.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2016

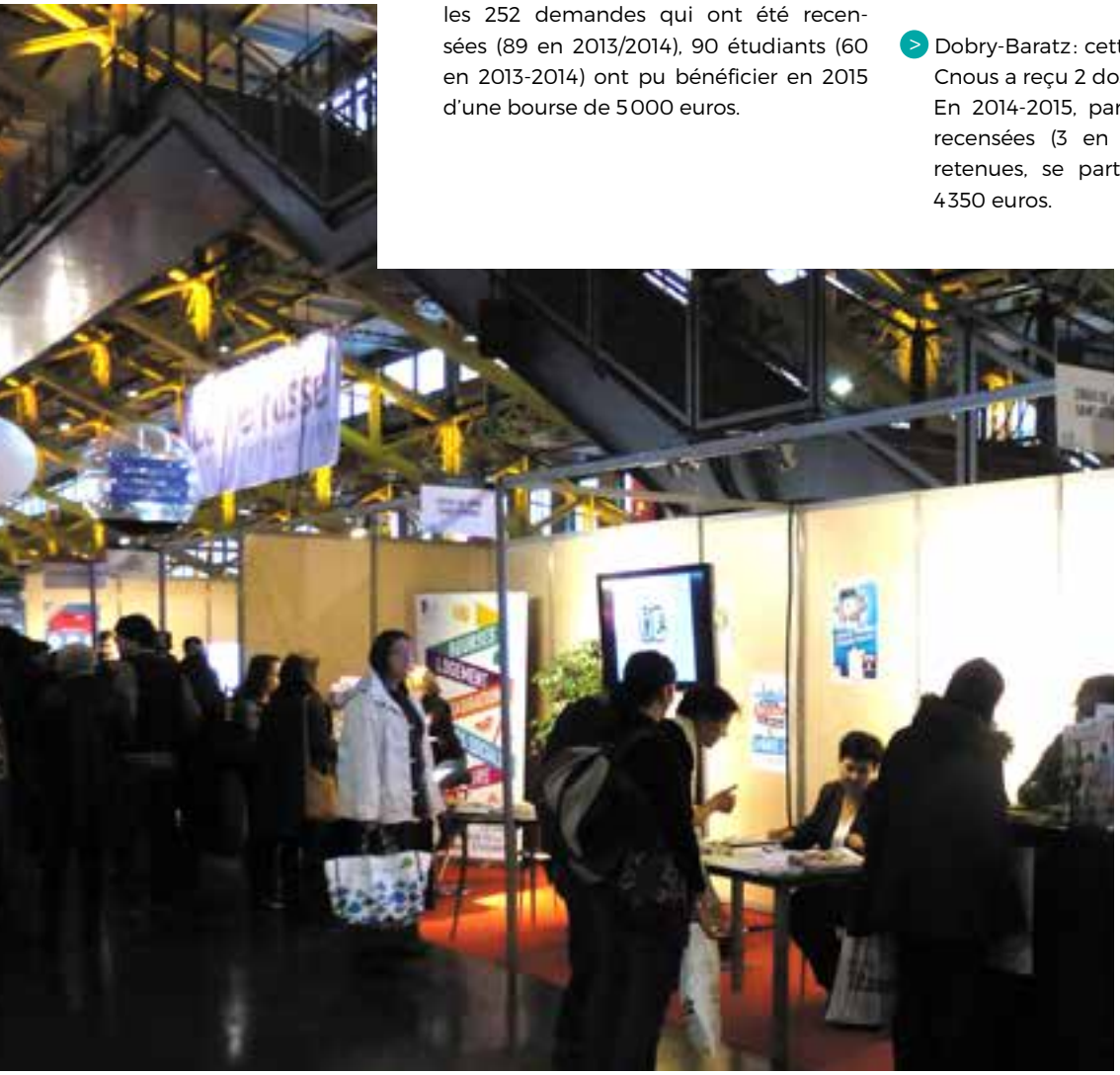
DONS ET LEGS

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

- Giveka : la commission (2015-2016) aura lieu le 4 février 2016. Cette année, le Cnous a reçu 159 dossiers.
  En 2014-2015, suite à l'augmentation très significative de la demande, la Fondation a proposé d'accroître de 30 bourses le nombre de bourses à attribuer. Ainsi sur les 252 demandes qui ont été recensées (89 en 2013/2014), 90 étudiants (60 en 2013-2014) ont pu bénéficier en 2015 d'une bourse de 5 000 euros.

- Lassence : cette année (2015-2016), le Cnous a reçu 36 dossiers.
  L'an passé, 9 étudiants avaient été sélectionnés (14 en 2013-2014) 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 : cette année (2015-2016), le Cnous a reçu 2 dossiers.
  En 2014-2015, parmi les 9 candidatures recensées (3 en 2013-2014), 3 ont été retenues, se partageant la somme de 4 350 euros.



© Crous de Lyon - 2015

1.

LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS

Le logement étudiant

Le logement demeure un enjeu décisif. Premièrement, compte tenu de la répartition des familles sur le territoire et en fonction de leurs revenus, l'accès à l'enseignement supérieur, concentré dans les métropoles, est inégalement possible. La démocratisation de l'université exige la mise en place d'une offre abondante à loyers limités, dans une logique de priorité sociale. Deuxièmement, au motif de l'ouverture internationale des établissements, qui n'est évidemment possible que si les étudiants étrangers peuvent se loger sans difficulté. Troisièmement, pour tous, dans l'optique du parcours vers l'autonomie et de la réussite studieuse, qui sont influencés par les conditions d'hébergement.

Les Crous ont à relever le défi de proposer une offre importante en volume, accessible financièrement, ambitieuse qualitativement, là où les besoins étudiants s'expriment, c'est-à-dire prioritairement en Île-de-France et dans la plupart des grandes métropoles.

Les efforts engagés depuis 2004 pour la rénovation et la construction de logements ont été intensifiés depuis 2012, dans le cadre du plan gouvernemental « 40 000 ». Ils sont non seulement quantitatifs, mais aussi qualitatifs, tant du point de vue de l'efficacité énergétique qu'avec l'ambition d'assurer des conditions d'hébergement favorisant l'épanouissement de jeunes bien socialisés et accompagnés.

LES RÉSULTATS DE GESTION

Le chiffre d'affaires de l'hébergement s'élève à 467,50 M€ en 2015 et est en augmentation de 3,6 % par rapport à 2014, soit 15,60 M€.
Parallèlement les dépenses augmentent également, mais dans une moindre mesure que les recettes (+ 1,4 % entre 2015 et 2014), expliquant ainsi l'amélioration du taux de couverture des dépenses par les ressources propres. Ce dernier poursuit son amélioration et s'élève à 108,5 % en 2015 contre 106,3 % en 2014.

- Le premier poste de dépenses de ce domaine d'activité est le remboursement de loyers et charges locatives. Il représente 32,7 % des dépenses totales. Son niveau s'est stabilisé par rapport à 2014, à hauteur de 143,90 M€ (+0,1 %). La hausse provenant de l'ouverture de nouvelles résidences a été quasi compensée par la diminution des charges constatées dans certains Crous ayant des résidences arrivant au terme de leur bail emphytéotique et devenant ainsi propriété de l'État ainsi que de renégociations de contrats avec certains bailleurs sociaux ;

- La masse salariale (y compris pensions civiles, dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) est en hausse de 2,9 % pour atteindre 141,50 M€. Cette hausse se décompose en : +3,3 % pour les personnels ouvriers (entrée en vigueur en année pleine de la revalorisation de la rémunération des personnels ouvriers) ; + 0,4 % pour les personnels administratifs ; +1,9 % pour les pensions civiles ;

- Les charges de gestion courante s'élèvent à 21,7 M € (+ 10,6 %). Cette hausse est liée à la prise en compte en année pleine de l'externalisation de la prestation internet dans les résidences, réalisée en 2014 ;

- Les dépenses d'entretien sont en augmentation de 3,6 % et atteignent 35,90 M€ ;

- Les dépenses de viabilisation (63,40 M€) baissent de 4,0 %, malgré l'augmentation du parc des logements gérés. Cette baisse est liée à la diminution des dépenses d'énergie (effets de la mise en œuvre des contrats renégociés) ;

- Les dépenses d'amortissement sur ressources propres augmentent de 7,1 % compensant la baisse enregistrée l'an dernier. La constitution de provisions diminue de 21,8 %, soit 8,50 M€, pour se rapprocher du niveau atteint en 2013.

- Les impôts et taxes augmentent fortement de 17,7 % (+690 K€);

- Les remboursements des intérêts d'emprunt poursuivent leur augmentation régulière : + 16,1 % (+490 K€);

- Le remboursement d'emprunt en capital (qui ne rentre pas dans le calcul du taux de couverture) est en augmentation de 32,1 % et représente une dépense supplémentaire de 1,40 M€.

LES CONSTRUCTIONS

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

Nouveaux logements construits ou pris en gestion par les Crous :

2010	2011	2012	2013	2014	2015
3007	**4000**	**3800**	**4034**	**2241**	**4038**

En 2016, il est prévu de construire plus de 5300 nouveaux logements et de réhabiliter plus de 3000 chambres supplémentaires. D'ici 2017-2018, la liste des opérations engagées dans le cadre du plan 40 000 permet de prévoir la construction par le réseau d'au moins 25 000 logements et au plus 29 000 logements. La programmation définie permettra d'assurer un rythme satisfaisant de réalisation des opérations de constructions engagées par le réseau des Crous.

Quelques réalisations exemplaires :

> Crous de Créteil Résidence de l'îlot aux Poiriers

Disposée en « fer à cheval » selon l'orientation nord-sud, la résidence est située sur les sites du campus universitaire de Villetaneuse et de l'îlot des Poiriers.
Elle est conçue par procédure industrialisée d'habitats modulaires en acier, l'objectif étant d'atteindre un haut niveau de performance énergétique avec des dispositifs éprouvés (panneaux solaires).
L'architecture de cette résidence de 200 logements, élaborée avec un bardage soigné des façades, innove d'un point de vue environnemental.
Le parti pris architectural priorise l'inertie du

© Crous de Créteil - 2015

bâtiment, le choix de matériaux durables et la création d'un îlot de verdure par le biais d'extérieurs aménagés et végétalisés.
La résidence s'intègre en outre au réaménagement global du quartier. Véritable lieu de vie, la résidence de Villetaneuse donne une nouvelle image de la cité universitaire en proposant des locaux dédiés à la vie étudiante : salle Internet, foyer, salle de musique, salle de travail, etc.
Enfin, la conception intérieure des logements privilégie leur caractère ergonomique, en proposant notamment des équipements sanitaires complets (blocs sanitaires tri-fonctions) et des kitchenettes adaptées aux besoins des étudiants, qui intègrent toutes les fonctions nécessaires à la préparation des repas.

> Crous de Lille Résidence Bernanos à Arras

La résidence universitaire Bernanos, située à Arras, propose 150 logements dont 140 studios T1 de 18 m² et 10 logements T3 de 36 m² répartis en deux ailes de bâtiments de 3 étages.
Les studios disposent d'un espace de vie comportant une salle d'eau, une kitchenette, un espace de travail et de repos. Les T3 comprennent 2 chambres et un espace salon / cuisine.

Située sur le campus de l'université d'Artois, cette résidence étudiante construite par procédé innovant (construction modulaire) a dédié une partie du rez-de-chaussée du bâtiment aux locaux communs : salle commune (salle de travail) donnant sur le jardin, laverie et espace dédié à l'accueil et garage à vélos. En s'inscrivant dans le label Effinergie©, le projet répond à des objectifs d'efficacité énergétique, économique et environnementale.

> Crous de Lyon Résidence universitaire Philomène Magnin

Nouveau bâtiment ouvert en octobre 2015, parmi les 3 résidences ouvertes à cette rentrée, la résidence Philomène Magnin est située sur la magnifique colline de Fourvière. Construite à la place d'une résidence de personnes âgées de la ville de Lyon, sur un site patrimonial riche et ancien, la résidence moderne s'insère naturellement grâce à une architecture réfléchie jouant sur les couleurs et les reflets. Elle propose aux étudiants 161 places dont 39 en colocation (122 T1, 1 T4 et 9 T5) dans des logements entièrement meublés et équipés et des appartements partagés, conçus pour respecter à la fois le confort individuel et favoriser les échanges.

© Nicolas David, Crous de Lyon - 2015

> Crous de Nantes Pays de la Loire Résidence universitaire Madeleine Brès

Placée au cœur du campus de l'École nationale vétérinaire, agro-alimentaire et de l'alimentation Nantes-Atlantique Oniris, cette résidence propose 280 lits : 192 studios de 18 m² et 44 appartements en colocation. Nouveauté dans le parc du Crous, les 44 T3 sont loués en colocation et agrémentés de 2 chambres de 9 m², d'une salle d'eau commune et d'un espace cuisine avec son coin repas et un petit salon.
Inspirée du dispositif proposé par la résidence de la Réussite Wangari Maathai à Nantes, la résidence Madeleine Brès prévoit des espaces de vie partagée plus conviviaux et ergonomiques. Ces appartements contribuent à réduire le ressenti d'isolement par les primo-arrivants et facilitent leur quotidien ainsi que leur réussite pédagogique.

© Crous de Nantes - Pays de la Loire - 2015

> Crous de Paris Résidence de Chevaleret

Inaugurée en novembre 2015, la résidence Chevaleret propose 166 logements T1 de 16 à 33 m² dans le 13e arrondissement de Paris. Conçu par l'agence d'architecture Emmanuelle Colboc & Associés et situé au cœur du nouveau quartier Paris Rive-Gauche, le bâtiment est à proximité d'établissements d'enseignement supérieur tels que l'université Paris 7 - Paris Diderot ou l'Inalco. La résidence s'organise sur trois bâtiments séparés par des cours extérieures végétalisées. Elle fait partie d'un réseau de chauffage urbain (CPCU) et dispose d'un système d'énergie renouvelable biofluide. Les étudiants peuvent profiter d'une cuisine collective, d'une salle de détente, d'une laverie et d'un local à vélos. Tous les logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le mobilier des chambres a été conçu par le service patrimoine du Crous de Paris.

© Rémi Genoulaz, Crous de Paris - 2015

Crous de Paris
Résidence des Cascades

Ouverte en septembre 2015, la résidence des Cascades est situé 52 rue des Cascades dans le quartier typique de Ménilmontant. Ce bâtiment conçu par le cabinet d'architecture Babin + Renaud dispose d'une ossature en bois préfabriquée. La résidence propose 27 studios répartis sur 3 étages et distribués par de larges coursives en bois. Les résidents peuvent également profiter d'un local à vélos et d'une salle de convivialité. Un jardin partagé est situé dans la cour intérieure de la résidence. Le bâtiment dispose également de panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire. Il a obtenu la certification Habitat & Environnement et répond aux exigences du Plan Climat de la Ville de Paris.

Crous de Strasbourg
Résidence pour alternants d'Illkirch

La première résidence pour alternants du Crous de Strasbourg a été inaugurée le 9 octobre 2015. Elle jouxte l'usine-école EASE (European Aseptic and Sterile Environment training center), la plateforme pédagogique pour les métiers de la production en salles propres de l'Unistra et du pôle de compétitivité Alsace Biovalley.
Cette résidence compte 200 studios équipés de 18 m² entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les studios accueillent étudiants, stagiaires, alternants, intervenants de formation et professeurs invités. Les séjours sont personnalisés et se construisent en adéquation avec le rythme de la formation.
Véritable lieu de vie, idéalement située à proximité des lieux d'études et des entreprises, du restaurant universitaire d'Illkirch, la résidence dispose de salles d'études et de détente, de sport, et d'une laverie.

Sa conception est innovante : Il s'agit du premier immeuble en France sur 6 niveaux, construit en ossature bois. La résidence est constituée par juxtaposition de modules préfabriqués en bois selon une technologie unique qui permet une forte industrialisation, une rigidité et une résistance exceptionnelle au transport. Bioclimatique, certifiée Bâtiment basse consommation, elle utilise les dernières technologies pour l'isolation phonique et la lutte contre la déperdition thermique.

© Crous de Strasbourg - 2015

LES RÉHABILITATIONS

Le réseau poursuit également son programme de réhabilitation, en améliorant le confort des étudiants locataires et la performance énergétique des bâtiments.

2010	2011	2012	2013	2014	2015
8523	**5900**	**5204**	**4096**	**4071**	**2406**

En 2016, la réhabilitation de plus de 3000 chambres supplémentaires est programmée.
Quelques réalisations 2015 :

> Crous d'Amiens - Picardie Résidence du Bailly B.

Le Crous d'Amiens-Picardie a mené en 2014-2015, la réhabilitation de la résidence du Bailly B.
Le bâtiment a été rénové totalement (façade, isolation thermique et acoustique, aménagement intérieur, second œuvre...). Les chambres ont été dotées d'un nouveau mobilier, d'un réfrigérateur, d'une cabine tri-fonction (lavabo, wc, douche), d'une connexion télévision et d'un accès wifi. Les extérieurs et les espaces collectifs ont également été réhabilités. Une cuisine équipée et une salle à manger ont été installées à chaque étage. De nouveaux équipements scéniques ont été installés dans la salle polyvalente afin d'accueillir toutes sortes d'événements (soirées étudiantes, réunions, conférences).
D'une capacité de 214 logements, la résidence du Bailly B réhabilitée se compose de 118 chambres de 9 m², 85 studios de 18 m² et 11 studios PMR de 22 m². Grâce à une extension de façade, la surface de ces derniers logements a été augmentée pour un confort et une ergonomie optimaux.

© Crous d'Amiens - Picardie - 2015

> Crous de Nantes - Pays de la Loire Cité universitaire Heinlex à Saint-Nazaire

Située à quelques mètres de la résidence John Pershing, la cité universitaire Heinlex a entamé un programme de réhabilitation de ses 304 chambres de 9 m².
À la rentrée 2015, 127 logements ont été rénovés, la rénovation des chambres restantes étant prévue pour la rentrée 2016. Au terme de cette rénovation, la cité universitaire Heinlex proposera 209 chambres de 9 m², 42 studettes de 13 m² et 10 T2 colocation, l'ensemble équipé d'un confort standard.
La cité universitaire dispose de salles de travail et de jeux pour se rencontrer, échanger et développer une convivialité riche. Une laverie est également disponible pour les étudiants pour améliorer leur quotidien. Une équipe administrative, installée au sein de la résidence, est à l'écoute tout comme le veilleur présent 24h/24. Un restaurant universitaire est ouvert à deux pas.

© Crous de Paris - 2015

> Crous de Toulouse Midi-Pyrénées Résidence Daniel Faucher

La résidence universitaire Daniel Faucher, constituée de huit bâtiments sur pilotis, a été construite sur 15 ans, en trois périodes, dans les années 50 à 70.
La première tranche de réhabilitation est prévue sur les bâtiments 4, 5 et 6. La seconde tranche sur les bâtiments 1, 2 et 3. Après le B4 en 2014, le bâtiment 5 a été livré en septembre 2015. Il accueille depuis le 1er septembre 152 étudiants.
La réhabilitation du bâtiment 5, débutée en janvier 2015, recherche l'adéquation entre qualité architecturale, confort des résidents et pérennité technique. À ce titre, elle a impliqué un désamiantage complet et a permis la création de chambres supplémentaires avec balcons. Des ascenseurs extérieurs ont également été construits pour améliorer le confort des utilisateurs. La reprise complète et le traitement des façades ainsi que l'étanchéité des toitures-terrasses ont été effectués. Sur ce site, 96 nouvelles chambres de 9 m² sont désormais rénovées, ainsi que 20 T1 bis de 27 m² et 8 T2 de 28 m². Les chambres de 9 m² sont équipées de cabines tri-fonctions avec la mise en place de lits mobiles permettant de libérer l'espace au sol pour garantir un confort maximal à l'étudiant.

L'ACCESSIBILITÉ

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

De 2008 à 2015, l'enveloppe ministérielle allouée aux Crous s'élève à presque 35 M€ (4,1 m € en 2015). Cette dernière a été utilisée à hauteur de 74 %. Une partie des travaux programmés en 2015 a dû être reportée sur l'année suivante à la suite de marchés infructueux (travaux et maîtrise d'œuvre).

La politique choisie par certains Crous de marchés globaux de maîtrise d'œuvre, par souci d'efficacité et de cohérence, a permis à des Crous comme Montpellier de quasiment réaliser son objectif de rendre son parc accessible au 31 décembre 2015.

D'autres Crous n'ont pas encore achevé leur programme d'accessibilité et ont, conformément à la loi, élaboré une programmation des travaux qui les engagent pour les trois années à venir.

La première période de trois ans des Agendas d'aménagement programmés couvre les années 2015, 2016, 2017, la seconde période (toujours de trois ans) 2018, 2019, 2020, et ainsi de suite pour la troisième et dernière période.

La majorité des Crous a déposé des Agendas d'aménagement programmés couvrant les trois années de la première période cependant certains Crous sont allés au-delà en planifiant des travaux durant la première année de la deuxième période, voire pour certains durant la deuxième année de cette même période.

L'adaptation des points de restauration des Crous, en cours, nécessite encore des travaux importants mais devrait être effective d'ici trois ans pour la plupart, et d'ici cinq ans pour un nombre limité de structures.

© Crous de Lyon - 2015

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les Crous s'inscrivent dans une politique active de développement durable reposant sur trois axes, selon le niveau d'investissement nécessaire et le temps de retour sur capitaux employés.

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

Cet axe se concrétise depuis 2013 par la nomination de référents économies d'énergie dans chaque Crous, dont la mission est de réduire les dépenses d'énergie, tant sur le plan physique que financier. Leurs fonctions sont multiples: d'abord pédagogiques en responsabilisant les usagers et en intéressant les acteurs, par l'information, la sensibilisation et le conseil sur l'utilisation rationnelle de l'énergie pour en réduire la consommation (éco-gestes); mais aussi techniques à travers la préconisation de la réalisation de petits travaux visant au déploiement d'équipements moins énergivores (lampes LED, détecteurs de présence, hydro-économe); et gestionnaires à travers le suivi des factures d'énergie et d'eau et la réalisation de diagnostics.

En 2015, cette politique s'appuie également sur l'accueil de volontaires en service civique sur des missions liées au développement durable. Les objectifs poursuivis sont de sensibiliser les étudiants aux gestes environnementaux, de développement durable et d'impulser l'éco-responsabilisation des lieux de vie du campus.

Amélioration de la gestion du parc immobilier

Les actions menées visent à gérer les flux de manière efficiente. Après l'optimisation des contrats d'énergie par le biais des renégociations de contrats souscrits dès 2013, les Crous ont adhéré aux marchés mutualisés du gaz en octobre 2014 (UGAP) puis à celui de l'électricité, débutant en janvier 2016 (UGAP et SAE).

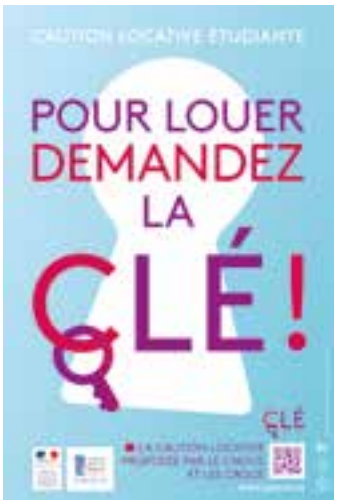
Une nouvelle étape est franchie par le réseau à travers la mise en place de systèmes intelligents de contrôle et de régulation. La mise en place d'une instrumentalisation adaptée est indispensable pour suivre l'impact des travaux de maîtrise de l'énergie et pour inscrire, dans la durée, la performance énergétique des bâtiments et de leurs installations techniques. Des équipements, permettant de suivre et d'analyser en direct les consommations, sont installés dans les bâtiments gérés par les Crous. L'heure n'est plus au relevé visuel des compteurs mais aux compteurs connectés.

Amélioration du bâti (construction et réhabilitation)

Pour les constructions, le raisonnement qui prédomine désormais est celui du coût global, intégrant l'ensemble des coûts de la construction sur toute la durée de vie du bâtiment.

En matière de réhabilitation, les champs de la maintenance sont étendus en passant d'une maintenance curative à une maintenance préventive. Le développement de projets d'amélioration d'isolation thermique s'accélère (remplacement de vitrages, réfection de façades, remplacement des systèmes de chauffage, etc).

68 % des Crous ont par ailleurs eu recours à la valorisation de certificats d'économie d'énergie.



LA CAUTION LOCATIVE ÉTUDIANTE (CLÉ)

Les études entreprises montrent que le logement constitue le premier poste du budget d'un étudiant. Et 16,5 % des étudiants indiquent avoir eu des difficultés à trouver un logement sans garant, selon l'enquête Conditions de vie des étudiants de l'OVE. 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.

Le dispositif peut bénéficier à tout étudiant :

- Disposant de revenus mais sans caution familiale, amicale ou bancaire, cherchant à se loger en France pour y faire leurs études ;
- Âgé de moins de 28 ans au 1er septembre de l'année de signature du bail ;
- Âgé de plus de 28 ans au 1er 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).

© Nicolas David, Crous de Lyon – 2015

Après une période de test en 2013, le dispositif a été généralisé à partir de la rentrée universitaire 2014. Au cours de l'année universitaire 2014-2015, 5300 garanties ont été instruites, 40 % de ces garanties étant encore actives à ce jour. Le dispositif se développe sur l'année universitaire 2015-2016 en cours puisque 9700 dossiers ont été instruits au 31 décembre 2015. Si la répartition mensuelle du nombre de dossiers instruits lors de la campagne précédente est conservée, 14000 dossiers devraient être traités pour 2015-2016.

Le taux de non-concrétisation en caution des dossiers instruits est proche de 30 %: 3348 garanties ont été effectivement engagées sur l'année 2014-2015 et 6299 au 31 décembre 2015 au titre de l'année universitaire en cours. La durée moyenne des baux couverts par la Clé est de 14 mois, le montant moyen du loyer garanti étant compris entre 300 et 400 € (322 € pour 2014-2015 et 385 € pour 2015-2016).

Le taux de sinistralité est proche de 0,30 % (0,33 % pour 2014-2015 et 0,27 % pour 2015-2016), ce qui correspond à une mise en jeu des garanties pour 127 dossiers.

Les actions de communication engagées seront intensifiées pour mieux faire connaître le dispositif auprès des étudiants sans caution et auprès des bailleurs privés pour faciliter les locations.

ANIMATION ET SOCIALISATION EN RÉSIDENCE UNIVERSITAIRE

© Nicolas David, Crous de Lyon - 2015

Avec la réussite studieuse, l'épanouissement et le bien-être des étudiants en ligne de mire, les Crous visent à favoriser la socialisation des étudiants. Fidèles aux engagements du projet 2020, les Crous ont déployé en 2015 une importante énergie en faveur de la création de liens en résidence universitaire, en s'appuyant souvent sur les étudiants eux-mêmes. Pour cela, ils développent une offre d'activités très diverses, avec l'objectif que chaque résident puisse trouver un espace d'échanges et de rencontres avec ses pairs, dans un cadre stimulant.
Cette ambition a donné lieu à des échanges de bonnes pratiques lors de réunions de directeurs de Crous, ainsi que dans divers cadres de formation et d'information, comme le stage national d'accueil des nouveaux collaborateurs des Crous, par exemple.

Le développement de l'animation en résidence

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

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

CONSEILS DE RÉSIDENCE

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

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

- Au Crous d'Aix-Marseille-Avignon, une commission académique présidée par le vice-président s'est vu octroyer une enveloppe de 50 000 € pour financer des projets en résidence universitaire, en fonctionnement ou petit investissement. Les conseils de résidence ont, grâce à cette enveloppe qui leur est destinée, pu créer des salles de projection de films, installer des boulodromes ou encore organiser des projets fédérateurs entre étudiants, comme participer au carnaval de Marseille par exemple.
- Le Crous de Nice expérimente « facedoor » depuis la rentrée 2015 : partant du constat que trop d'étudiants ne connaissent pas

leur voisin, cette action, animée par des vacataires étudiants, vise à mettre les résidents en relation sur la base de centres d'intérêt communs et de besoins croisés.

- Le Crous de Rennes s'est engagé dans le déploiement ambitieux de composteurs et de jardins partagés au sein et autour des résidences universitaires. Créateurs de lien social, ces outils permettent également de développer des relations avec leurs « voisins », comme les associations de quartier, les associations spécialisées qui permettent par exemple de veiller à la pérennité des jardins en période d'absence de nombreux étudiants (notamment l'été) ou les collectivités territoriales.
- Au Crous d'Orléans-Tours, des volontaires en service civique ont institué des créneaux de « footings collectifs »: c'est un vrai succès, même si tout le monde n'améliore pas ses performances au même rythme!
- Le Crous de Lille a conclu en 2015 un partenariat avec l'UCPA pour proposer une offre de sports en résidence, qui pourra servir de modèle à l'ensemble du réseau. L'expertise de l'UCPA a notamment permis de concevoir une salle de musculation et cardio-training en résidence universitaire et de programmer des activités de plein air à destination des résidents.

LE RÔLE DES VOLONTAIRES DE SERVICE CIVIQUE EN RÉSIDENCE UNIVERSITAIRE

Le service civique permet à des jeunes âgés de 18 à 26 ans de consacrer plusieurs mois de leur vie à une expérience volontaire au bénéfice de l'intérêt général.
Depuis la rentrée 2015, les Crous accueillent 170 volontaires, dont 90 ont le développement des liens entre étudiants et l'animation en résidence universitaire pour mission.
Leurs actions sont variées, et visent toutes le même objectif: renforcer le lien social, l'interconnaissance et les projets collectifs entre résidents, comme avec les habitants du territoire.
Concrètement, ils contribuent par exemple à multiplier les soirées jeux (vidéo ou de société), les parcours découverte de leur ville, les projections-débats, ateliers de cuisine, tournois sportifs ou footings collectifs.

Zoom: les résidences, lieu de vie culturelle

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

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

En lien étroit avec les étudiants, les Crous proposent des actions et initiatives culturelles qui contribuent à l'animation des lieux de vie, comme par exemple:

- Le **Crous de Nantes - Pays de la Loire** a proposé aux étudiants de redécouvrir le campus et les résidences étudiantes par

© Crous de Créteil - 2015

le biais d'une création théâtro-chorégraphique aux côtés du Théâtre universitaire de Nantes et de la compagnie David Rolland Chorégraphie. La « Happy Manif » propose un spectacle sous forme de visites audio-guidées, dansantes et participatives. Casque sur les oreilles, les spectateurs déambulent au son de rythmes électro-pop et de consignes de déplacements, de gestes ou d'actions. Une façon originale de (re) découvrir ensemble son lieu de vie !

- À la résidence Condillac du **Crous de Grenoble,** les associations étudiantes étaient sur la brèche le 30 septembre 2015, le temps d'un cinéma en plein air. Les étudiants ont ainsi pu découvrir, en amont de la projection, des démonstrations de Lindy Hop, flash mob de danse contemporaine, animations mimes, jonglages, cabines photos et témoignages, teaser d'une pièce de théâtre et autres danses ragga, en amont de la projection d'un film espagnol par l'association FaSOLatino.

- Trois jours durant, le **Crous de Toulouse Midi-Pyrénées** a souhaité favoriser la rencontre du public étudiant et célébrer la diversité des pratiques culturelles et artistiques. Les rencontres artistiques 2015 du Crous de Toulouse Midi-Pyrénées ont ainsi contribué à valoriser et à partager les expériences artistiques autour des différents concours et ateliers (théâtre, danse, musique, cinéma…). Elles ont permis aux lauréats des différents concours nationaux et régionaux de présenter leurs créations sur une même scène et dans différents lieux de la vie étudiante (résidences et restaurants universitaires, scène de la Maison des Activités Culturelles de Chapou).

- De Bas Étage(s), une association promouvant les pratiques musicales émergentes travaille depuis longtemps aux côtés du **Crous de Dijon**. L'originalité de leurs actions, des tournées bistrophoniques jusqu'aux vide-vinyles en passant par l'organisation du tremplin Musiques de R.U. leur a d'ailleurs valu un prix national Culture-ActionS. À la rentrée, les étudiants logés à la résidence Mansart ont ainsi eu la surprise d'être conviés à un concert en bas de chez eux, dans la caravane-scène The Queen Carmen, de retour après une tournée de guinguette itinérante à travers la Bourgogne.

- Le **Crous de Montpellier** en partenariat avec deux jeunes associations, « Electrodidact » (programmation musicale) et « Nuts » (scénographie) a organisé le 21 mai 2015 la deuxième édition du pique-nique électronique, au cœur de la cité universitaire Boutonnet, prolongés par une soirée au Rockstore. Ambiance nappe à carreaux, jeux, lunettes de soleil, concours de cuisine et une programmation électronique de haut vol pour cet événement qui a rassemblé 4 600 spectateurs.

© Anne-Charlotte Eriau, Crous de Montpellier – 2015

1.

LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS

La restauration

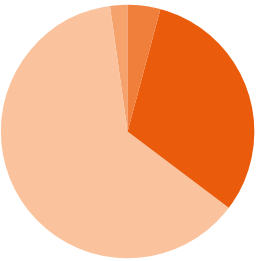
Tout au long de l'année 2015, le réseau s'est attaché à développer une politique d'innovation à travers une offre renouvelée, de rationalisation des coûts et de restructuration des unités de restauration. La régulation des flux et l'adéquation entre les heures d'ouverture des restaurants et les emplois du temps contraints des étudiants sont également au cœur des efforts engagés.
Cela conduit notamment à œuvrer au rapprochement avec les lieux d'études. Progressivement, les Crous transforment les grands restaurants universitaires « historiques », plus éloignés et parfois devenus trop vastes, et ouvrent de nouvelles structures, plus petites, plus nombreuses et plus proche des lieux d'enseignement et de vie des étudiants.

LES RÉSULTATS DE GESTION

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes - 2015

En 2015, le chiffre d'affaires principal (recettes des ventes de repas, boissons et subvention cantine pour le personnel administratif) s'élève à 187 M€ et est en baisse de 2,8 % par rapport à 2014. Cette diminution des recettes est davantage liée à la baisse des recettes de la restauration non étudiante (-7,0 %) et exceptionnelle (-2,5 %) qu'à celle de la restauration étudiante (-2,2 %).

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



Restauration rapide	31,17 %
Traiteur	4,18 %
Distribution automatique	1,98 %
Restauration assise	62,65 %
Market	0,02 %

Répartition du chiffre d'affaires par type de ventes

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 4,6 % par rapport à 2014 et atteint 198.6 M€. Cette hausse se décompose en : +4,9 % pour les personnels ouvriers (entrée en vigueur en année pleine de la revalorisation des rémunérations des personnels ouvriers) ; +2,9 % pour les personnels administratifs hors pensions civiles ; + 1,8 % pour les pensions civiles. À noter que cette hausse est en partie compensée par les reprises de provisions (+ 1,8 M€) constituées par les Crous en vue de couvrir le montant des mesures de reclassement des personnels ouvriers entrant en vigueur au 1er juillet 2014 dont le paiement effectif a eu lieu en 2015 ;

- Les dépenses de denrées et boissons, représentant 84 M€, baissent de 9,9 % par rapport à 2014, après une baisse de 3,6 % l'année précédente. Ce poste ne représente plus que 24,4 % des dépenses en 2015, contre 26,1 % en 2014. Ceci est la conséquence directe de la baisse de l'activité d'une part et, d'autre part, de l'impact des marchés alimentaires nationaux (le ratio recettes des ventes de repas / dépenses de denrées et boissons est en augmentation de 4 %) ;

- Après plusieurs années de hausse, les dépenses de viabilisation poursuivent leur diminution : -10,7 % en 2015 (16,2 M€) après -5,4 % l'année précédente. Les raisons sont identiques à celles mentionnées en hébergement. Ce poste de dépenses représente 4,7 % des dépenses totales ;

- Les dépenses d'entretien augmentent de 2,3 % pour atteindre 17,2 M€ ;

- Les amortissements augmentent de 9,9 % avec une forte hausse de la part provenant des biens acquis sur ressources propres : +26,0 % à 9,5 M€.

En conséquence, le taux de couverture des dépenses par les ressources propres est de 55 % en 2015 contre 56,5 % en 2014.

LA MUTUALISATION DES ACHATS ALIMENTAIRES

De nouveaux marchés mutualisés

Comme prévu, dans le domaine des achats alimentaires en 2015, le marché relatif aux produits surgelés a été notifié, le dernier marché national, qui concerne les produits frais, devant pour sa part être conclu en 2016.

Au-delà des aspects économiques satisfaisants 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, quel que soit le lot considéré. Des gammes par destination (RU, cafétéria, restaurant administratif, traiteur) sont en cours d'élaboration.

Le recensement du frais a également été effectué et l'appel d'offres lancé en fin d'année, le marché devant être notifié début 2016 avec, pour ce marché également, des critères de choix qualitatifs mis en avant. Le début d'exécution est programmé au 1er mars 2016.

La création d'un concept food truck spécifique au réseau des Crous a également débouché sur un marché mutualisé sous deux formes : achat et location. À noter que ce sont deux PME françaises qui en sont attributaires (Ardèche et Charente).

Une professionnalisation continue des acteurs

La mutualisation des achats au niveau national repose sur une organisation structurée.

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

La cellule nationale des achats assure le sourcing fournisseurs et définit les stratégies de passation des différents marchés (type de consultation, allotissement, etc.). 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 qui est 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. Un séminaire réunit une à deux fois par an les

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes – 2015

correspondants régionaux, les référents produits et la cellule achat.

Parallèlement, un comité recherche et développement a été mis en place, en charge de la recherche de nouveaux produits, de tests et d'analyse comparée.

Deux formations nationales, déclinées en inter-régional puis au niveau régional, ont été déployées : une sur les produits en restauration rapide et une seconde sur une meilleure utilisation des produits techniques (sauces, marinades). La mobilisation des établissements d'accueil des Crous et des lycées hôteliers a permis un déroulement optimal de ces formations.

Devant le succès de ces actions, un nouveau programme de formation sera mis en place pour 2016.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2016

LA BNA, CLÉ DE VOUTE DU SYSTÈME D'INFORMATION DE LA RESTAURATION (PRODUCTION ET VENTES)

La Base nationale articles (BNA) est le référentiel des articles achetés par les Crous. Lancée en février 2014, elle a permis d'intégrer les marchés nationaux et faciliter les commandes au niveau des unités de gestion des Crous.
De nouvelles fonctionnalités ont été mises à disposition en cours d'année 2015 comme le suivi des défauts de conformité (fiche de non-conformité) ainsi que le suivi des marchés.
L'intégration des marchés régionaux dans la BNA a été mise en chantier pour livraison en 2016, ainsi que la gestion des articles mis à la vente pour permettre le rapprochement entre Garone (logiciel de production) et Web Source (logiciel de ventes).

IZLY, LE NOUVEAU SYSTÈME DE PAIEMENT DU CAMPUS

Fin 2010, dans le contexte de sortie de Moneo du système bancaire français (rachat par un fonds d'investissement) et d'incertitudes sur le devenir de ce porte-monnaie électronique, le réseau des Crous a préparé le lancement d'un nouveau système de paiement à l'état de l'art et économiquement plus efficient.
Après une phase pilote dans neuf Crous à compter du premier trimestre 2015, Izly, le nouveau système de paiement du campus, est déployé dans 25 Crous depuis cette rentrée universitaire
Ce nouveau système est conçu pour prendre en compte la mobilité de l'étudiant qui gère son compte en ligne et paie avec son téléphone ou sa carte étudiante, ce qui permet de s'adapter aux besoins de l'étudiant et à son usage désormais intensif des nouvelles technologies numériques. Il se veut simple et social, avec un minimum de rechargement fixé à 5 €.
Cette généralisation, qui s'est accompagnée d'un renouvellement et d'un changement de technologie de toutes les cartes des étudiants et des personnels délivrées par les établissements d'enseignement supérieur, a été réalisée dans des conditions satisfaisantes grâce notamment à l'engagement et la mobilisation des personnels des Crous.
Ce projet d'une ampleur considérable a nécessité la coordination entre les Crous et plus de 500 établissements d'enseignement

supérieur, le renouvellement de plus d' 1,7 M de cartes étudiantes multi-services et le changement de beaucoup d'habitudes pour nos usagers et personnels.
La conduite du changement a été un enjeu fort de cette migration. Si beaucoup d'actions d'information et de formation ont été engagées, l'effort doit se poursuivre pour une adoption encore plus massive du nouveau moyen de paiement du campus par les usagers. En décembre 2015, le volume de paiements par Izly était de l'ordre de 54 %.

Ce pourcentage, un peu en retrait par rapport à 2014 (plus de 60 % avec Moneo), s'explique notamment par :

- les imperfections de jeunesse d'Izly qui ont fait globalement l'objet de corrections rapides,
- une plus grande opportunité laissée à l'usager de payer en espèces afin d'accompagner le changement au cours des premiers mois,
- un retard constaté dans la délivrance des cartes multi-services dans un certain nombre d'établissements d'enseignement supérieur.

Pour 2016, avec une plus forte appropriation d'Izly dès la rentrée universitaire par les étudiants et une plus grande fluidité dans la délivrance des cartes aux nouveaux inscrits, l'objectif sera d'atteindre un taux de paiement monétique à hauteur de 70 %.

Des cartes multi-services au coût réduit

Izly a simplifié la technologie des cartes. Cette simplification et l'effet de massification du marché national cartes, porté par le Cnous en coordination avec la Conférence des Présidents d'Université, a fait chuter considérablement le prix de revient d'une carte. Le coût unitaire est passé de plus de 4 € sous l'ère Moneo à moins de 1 € en moyenne sur les 1,7 M de cartes acquises dans le cadre du marché national.

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes - 2015

Répartition des modes de paiement sur les années 2014 et 2015

	2014 CA en €	Part en %	2015 CA en €	Part en %
Cartes	**101 513 034**	**63,53 %**	**91 390 051**	**57,25 %**
Espèces	**58 274 521**	**38 %**	**68 239 502**	**42,75 %**
Total	**159 787 555**		**159 629 553**	

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

© Crous de Toulouse – Midi-Pyrénées, HF/CG - 2015

IZLY (Indicateurs)	2015	Prévisions 2016
Généralisation de l'usage d'Izly - Nombre d'étudiants ou personnels d'établissement utilisant Izly	**650 000**	**1 000 000**
Élargissement du réseau d'acceptation Izly (points d'encaissement sur le campus)	**4 670**	**8 000**
Dont caisses en restaurants universitaires Crous	**2 118**	**2 500**
Dont automates en Crous (distribution automatique, Laveries, etc)	**314**	**1 500**
Dont points d'encaissement dans les établissements d'enseignement (système de reprographie, distributeurs automatiques sous responsabilité d'un établissement)	**2 247**	**4 000**
Moyens de paiement		
Carte multi-services	**96,50 %**	**85 - 90 %**
Téléphone	**3,50 %**	**10 - 15 %**

DE NOUVEAUX LIEUX DE RESTAURATION

> Crous de Besançon Les Hauts de Chazal

Le nouveau restaurant universitaire des Hauts du Chazal a ouvert le 1er septembre 2015.
Sa construction s'inscrit dans le cadre du développement universitaire de l'université de Franche-Comté sur ce site pour la création d'un pôle santé autour du CHRU de Besançon. Ce restaurant universitaire, doté d'une capacité de 500 places, est conçu pour servir 900 repas par jour dont 200 en restauration rapide et vente à emporter.
La salle à manger accueille les convives dans un espace agréable et lumineux grâce aux façades vitrées. Véritable lieu de vie étudiante, cet espace comprend également une scène « mobile » afin de pouvoir organiser des spectacles et concerts. Espace multifonctionnel, le patio permet de s'attarder à la pause, de travailler en groupe, d'échanger, de se détendre, dans une ambiance « cocooning ».
La cafétéria Mini-R avec terrasse, conçue par Matali Crasset, répond aux besoins nouveaux des étudiants en termes de choix, d'équilibre alimentaire, mais aussi de temps consacré au repas dans un emploi du temps contraint, et dispose d'un point de vente à emporter ouvert sur l'extérieur.
Enfin, une salle de réception offre une restauration à table pour des prestations exceptionnelles.

Crous de Grenoble Mandela Café

Situé avenue des Martyrs à Grenoble, le Mandela Café succède à la cafétéria Minatec. Mobilier tendance, mange-debouts, sofas gris anthracite, l'espace invite à la pause, à la détente tout en bénéficiant d'un cadre lumineux et chaleureux à proximité des lieux d'études. La carte, similaire à celle du kiosque Ru Green, propose une offre variée de produits frais et à emporter. De la saveur pour un moment de détente, dans un lieu bien pensé, où il fait bon se réunir.

Crous de Grenoble Le RU Green, presqu'île scientifique

Implanté dans l'agora du bâtiment Green ER, le long de la ligne de tramway, le restaurant Ru Green s'insère parfaitement dans le pôle de recherche et innovation. Dédié aux étudiants, enseignants et personnels administratifs des universités 3, Joseph Fourier et de nombreux laboratoires et pôles de recherche, le RU Green avec ses 1160 m² de surface et sa terrasse extérieure, devrait accueillir plus de 800 étudiants par jour.
Au menu : des formules grillades et des formules italiennes à partir de 3,25 euros des plats de jour, des entrées fraîcheur et un pôle dessert. Pour les étudiants pressés, une offre nomade est proposée au kiosque Ru Green (sandwichs gourmands, salade géante, bruschetta, wraps, pâtisseries maison).

Crous de Lyon Restaurant Universitaire des Quais

Un nouveau restaurant a ouvert en septembre 2015 dans le quartier historique des Universités, au cœur du nouveau Pôle Universitaire des Quais, englobant également le siège de l'Université de Lyon, l'IUT de l'Université Lyon 3, la Maison internationale des Langues et des Cultures et une résidence universitaire de 201 places. Un large choix d'entrées, plats et desserts, permettent aux étudiants de composer librement leur repas au gré de leurs envies avec l'offre à points. Avec une capacité permettant d'accueillir plus de 2000 personnes, la grande zone de distribution en îlots en rez-de-chaussée et la salle à l'étage de 800 places assises contribuent à une circulation fluide des usagers. Ce restaurant convivial est très apprécié des étudiants et personnels de ce quartier universitaire.

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes - 2015

Crous de Montpellier L'(S)pace Crous

L'(S)PACE s'est imposé en quelques semaines comme un équipement central de l'université, qui dynamise la vie du campus et donne une image très positive des services du Crous. L'objectif de cette réalisation d'envergure co-gérée avec l'Université de Montpellier est de joindre l'utile à l'agréable en proposant au sein d'un même espace différents services répondant aux besoins des étudiants.
Un espace restauration adapté aux nouvelles pratiques et aux modes de consommation proposant des produits en libre-service. Un espace d'information à la croisée des grandes thématiques étudiantes pour tout savoir et aborder son cursus universitaire en toute tranquillité. Un espace Cosy pour favoriser les échanges et permettre à la communauté universitaire de se rencontrer : lieu d'exposition, d'expression, de détente ou de travail. Un espace Assos pour remettre au cœur du campus ceux qui le font vivre au quotidien. Un espace Fontaine Numérique qui dynamise la création collaborative et le partage des savoirs.
Les démarches des étudiants : DAB, photocopieurs, photomaton, borne tactile d'information, etc.

© Crous de Montpellier - 2015

Crous de Paris La Barge

© Crous de Paris - 2015

La Barge du Crous de Paris a été conçue par le cabinet Flahault Design & Chenet Architectes et construite par les Chantiers de la Haute Seine. Elle a ouvert ses portes en juin 2015, au Quai François Mauriac. Premier restaurant universitaire flottant de France, cet espace unique permet aux étudiants de profiter d'une offre de restauration au tarif social du Crous dans un cadre exceptionnel avec vue sur la Seine. Deux espaces offrent 200 places aux étudiants : un restaurant universitaire et une cafétéria sur le pont supérieur, avec un espace intérieur et une terrasse extérieure. Les étudiants peuvent profiter d'une restauration froide ou chaude et d'un large choix de boissons. Un troisième espace de 90 places situé au niveau inférieur de la Barge est aussi proposé aux universitaires et à nos partenaires.

Cet espace polyvalent équipé d'un rétroprojecteur permet à la fois une offre de restauration service à table ainsi que l'organisation de manifestations et réunions de travail (séminaires, colloques, etc.). La Barge a vocation à devenir un lieu de vie étudiante et un espace de rencontres et d'animations ouvert sur le quartier. Du printemps au début de l'automne, une cafétéria sur la berge vient compléter l'offre.

© Studio Hussenot, Crous de Lorraine - 2015

Pour une restauration nomade, place aux food trucks et triporteurs !

Les **food trucks** du Crous suivent étudiants et personnels sur le campus et à la sortie des amphithéâtres. Portant haut les couleurs du 100 % Crous, ils proposent une carte variée et goûteuse :

- sandwichs composés et à thèmes,
- salades croquantes et colorées,
- pizzas,
- desserts pour tous les gourmands : crêpes, tartes, compotes…,
- et même hamburgers plébiscités, à la viande succulente,
- boissons chaudes, froides.

Après des tests réussis à Amiens, Lyon, Saint-Denis de la Réunion, Toulouse ou Versailles, les Crous ont déployé lors de la rentrée 2015 une flotte de 40 food trucks. Surfant sur la vague de la mobilité, les Crous ne pouvaient pas en rester là et se rapprochent encore de leurs usagers.

À Toulouse, on peut apercevoir les triporteurs de « La Pause », depuis la rentrée 2015. Rouler « vert » et restaurer, voici la mission de ces deux vélos. Ils suivent un parcours pensé pour aller au plus près des étudiants sur le site Toulouse sud-est.

Localisé au sud de l'agglomération toulousaine, à proximité du Canal du midi, ce campus s'étend sur une superficie de 124 ha. Il est fréquenté par près de 30 000 étudiants relevant de différents établissements (Université Paul Sabatier, INSA, IUT, IUFM). Plusieurs points de restauration sont disponibles sur ce campus mais certaines salles de cours en restent éloignées. Les étudiants manquent alors parfois de temps pour s'y rendre. « La Pause » complète donc l'offre en restaurant et cafétéria universitaire et permet aux étudiants de prendre des en-cas équilibrés à proximité immédiate de leurs salles de cours. Ils peuvent désormais trouver à la sortie des amphithéâtres des sandwiches, boissons, salades, fruits et barres chocolatées. « La Pause » constitue une offre de restauration rapide, économique et de

proximité. Cela s'inscrit dans une démarche éco-responsable : les deux vélos réfrigérés « La Pause » sont équipés d'une assistance électrique et sont de fabrication française.

> Crous de Toulouse Midi Pyrénées Les jeudis gourmands

Pour fêter ses 60 ans au service de la vie étudiante, le Crous de Toulouse – Midi-Pyrénées a souhaité valoriser le travail des équipes de restauration et mettre en lumière les savoirs faires de ses chefs qui cuisinent chaque jour pour les étudiants. Lancée en novembre 2015, l'opération « Les jeudis gourmands », consiste à proposer, chaque semaine un menu d'exception concocté, à tour de rôle, par l'un des 18 chefs du Crous. Ce menu est servi simultanément chaque jeudi dans les 18 restaurants universitaires.

En complément des saveurs présentes dans l'assiette, l'opération permet aux étudiants de découvrir, les portraits et les recettes en photos des 18 chefs des restaurants universitaires. Grâce au travail mené collectivement, la mise en place des « Jeudis gourmands » est également l'occasion, pour les chefs, de se rencontrer, de partager leurs expériences, leurs techniques et d'échanger sur les contraintes liées aux différences de taille de leur structure, au nombre de repas servis et aux équipements de cuisines dont ils disposent.

Cette opération permet enfin de rappeler que le Crous ne fait pas appel à des sociétés privées pour l'élaboration de leurs plats et menus. Ces derniers sont élaborés par les chefs cuisiniers dans le strict respect des normes d'hygiène et de sécurité.

LES RÉHABILITATIONS

> Crous d'Aix-Marseille-Avignon Restaurant du Pharo

À la faveur d'un partenariat global avec Aix-Marseille-Université sur l'activité restauration, le Crous d'Aix-Marseille-Avignon assure depuis le 1er septembre dernier, l'exploitation d'une restauration dédiée aux personnels sur le site du Faraud à Marseille.
Depuis la fusion des 3 universités d'Aix-Marseille, le siège de l'Université unique est localisé sur ce site qui a bénéficié du transfert de nouveaux bâtiments afin d'accueillir des effectifs supplémentaires : environ 350 agents de l'université y exercent depuis la rentrée. Dans le cadre de ce projet, l'Université a financé les travaux relatifs à la structure du bâtiment et le Crous les équipements et les mobiliers.

En contrepartie de cette prise en gestion, le Crous a sollicité l'université afin que cette dernière lui garantisse sa présence sur les différents campus en passant un accord-cadre sur la gestion des cafétérias.

© G. Mathieu, Crous Aix-Marseille – Avignon - 2016

Crous de Bordeaux Aquitaine
Le RU L'entracte à Périgueux

Le Crous de Bordeaux-Aquitaine a entrepris d'importants travaux de modernisation du Resto U l'Entracte à Périgueux qui se sont achevés fin octobre 2015. C'est donc dès le 2 novembre 2015 que les étudiants ont pu investir à nouveau ce lieu, complètement restructuré. Ces travaux ont permis non seulement de réorganiser la distribution, de remettre aux normes d'hygiène ce Resto U mais également de répondre au mieux à la demande des étudiants. En effet, l'Entracte produit maintenant 700 repas en période de pointe et 500 prestations « snacking » livrées à la cafétéria l'Accro'pôle qui se trouve sur le campus, à proximité du restaurant.
Cuisine plus moderne, espace mieux distribué, entrée pratique et facile d'accès. Le Resto U s'est également doté d'une nouvelle signalétique afin de guider au mieux les étudiants dans ce nouvel espace.

© Crous de Bordeaux – Aquitaine - 2015

UN TRAVAIL EN COMMUN AVEC LES ACTEURS PUBLICS DE LA RESTAURATION : LES ACCORDS COLLECTIFS

Sous l'égide de Restau'Co, association regroupant les acteurs publics de la restauration en gestion directe (armées, hôpitaux, EPLE, etc.), le réseau s'inscrit dans une démarche qualitative.
Un protocole est en construction avec la Direction générale de l'alimentation du ministère de l'Agriculture. De nombreux items sont pris en compte comme la qualité nutritionnelle, l'information et la sensibilisation de consommateurs, les approvisionnements, la maîtrise des paramètres environnementaux.

1.

LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS

La vie du campus

POLITIQUE DE SITE

© Studio Hussenot, Crous de Lorraine - 2015

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

Cela requiert des collaborations de plus en plus étroites avec une pluralité d'acteurs intervenant dans le champ de la vie étudiante : au cours de l'année 2015, les Crous ont continué à renforcer leur positionnement d'expert et agenceur de la vie étudiante auprès de leurs nombreux partenaires, et le Conseil d'administration du Cnous a validé cette dynamique lors de sa séance de mars 2015.

Une dynamique qui s'étend

La loi pour l'enseignement supérieur et la recherche de juillet 2013 offre un nouveau cadre à la structuration de l'enseignement supérieur : elle prévoit notamment la création de regroupements territoriaux d'établissements d'enseignement supérieur, sous forme d'associations ou de communautés d'universités et d'établissements (ComUE). Les Crous ont pris appui sur ces dispositions pour améliorer leurs collaborations avec les établissements d'enseignement supérieur. Au cours de l'année 2015, la participation d'une dizaine de Crous au Conseil d'administration du regroupement d'établissements de leur territoire a par exemple été confirmée. Cette « dynamique de site » a, tout au long de l'année 2015, été promue auprès de nombreuses parties prenantes :

- Internes : lors du séminaire des directeurs adjoints, des délégués culturels ou des VPE, par exemple ;
- Externes : à l'occasion d'une formation sur les schémas d'amélioration de la vie étudiante organisée par l'AMUE, du séminaire de l'association des responsables de vie étudiante des universités (R2VE) ou encore à l'occasion des journées des PEPITE, etc.

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

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

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

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. [...] »

prêtée au volet « vie étudiante » des stratégies des regroupements. Au printemps 2015, Cnous et Crous ont d'ailleurs été associés aux réunions d'accompagnement des regroupements par la Dgesip à l'élaboration des schémas d'amélioration de la vie étudiante. Quatre de ces schémas ont pour l'heure été formellement adoptés.

Les Crous voient ainsi leur rôle d'agenceur des politiques de vie étudiante, reconnu et valorisé, dans la loi et dans son application : à Grenoble, par exemple, le directeur du Crous a été nommé « co-chef de projet » sur le schéma d'amélioration de la vie étudiante par le président de la ComUE.

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 souvent été associés aux travaux préparatoires aux candidatures des établissements d'enseignement supérieur de leur territoire, et ont ainsi pu faire valoir leur expertise en matière de vie étudiante

Un accompagnement renforcé des Crous

Tout au long de l'année 2015, 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 a été possible, le directeur du Cnous a rencontré 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 débloquer, et de nouvelles perspectives émerger.

Par exemple :

- À Nantes, la dynamique partenariale entre les collectivités, l'Université et le Crous s'est densifiée, conduisant à des politiques publiques convergentes, fondées sur des diagnostics plus collectifs.

- 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 : le travail à long terme sur le logement et la restauration a par exemple connu des avancées significatives.

© Université Paris Diderot, direction de la communication - 2015

Les expérimentations « vie de campus »

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

Ce constat a conduit, à l'hiver 2015, le Cnous à initier auprès des Crous un programme expérimental sur 3 ans. Cet appel à manifestation d'intérêt visait la mise en œuvre d'actions et activités permettant le développement global de la socialisation des étudiants sur les campus : les projets devaient être structurants, pluridimensionnels, transversaux, et ne pas se concentrer sur une seule facette de la vie des campus. L'engagement d'actions et activités dans un large spectre de domaines était recherché, que ce soit par l'investissement de nouveaux champs d'intervention ou la densification et l'amélioration d'actions ayant déjà fait la preuve de leur utilité.

L'implication des étudiants eux-mêmes était vivement encouragée, sous différentes formes : emploi étudiant, soutien aux initiatives étudiantes ou accueil de volontaires en service civique.

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

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

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

L'impact de ces expérimentations en matière de réussite studieuse et d'épanouissement des étudiants sera rigoureusement évalué par des équipes de recherche.

© Antoine Martin-Cocher - 2015

LE SERVICE CIVIQUE

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

- Créer du lien entre les étudiantes et développer l'animation en résidence universitaire,
- Dynamiser les lieux de restauration universitaire,
- Promouvoir les activités culturelles auprès des étudiants,
- Contribuer à l'animation des campus.

L'engagement des Crous dans le dispositif a été crescendo au cours de l'année 2015 : après la conception collective des missions, l'obtention de l'agrément et la préparation opérationnelle, ce sont plus de 150 volontaires qui ont été accueillis à partir de septembre 2015 pour des missions de 6 à 9 mois.

Un séminaire national co-organisé par les Crous, la CPU et l'agence nationale du service civique en juin 2015 a permis de se forger une culture commune aux acteurs de l'enseignement supérieur, et de démontrer l'intérêt d'articuler finement les missions des volontaires accueillis sur les campus par les établissements d'enseignement supérieur, les associations étudiantes et les Crous.

SOUTIEN AUX INITIATIVES ÉTUDIANTES

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

© Skyler Dahan - 2013

Culture-ActionS & innovations dans le soutien aux initiatives

Chaque année, plus de 1000 projets étudiants se voient allouer une subvention dans le cadre du dispositif Culture-ActionS, dans ces quatre grandes catégories : culture, actions - engagement, jeune talent et culture scientifique & technique.

À LIMOGES, UN UNIQUE DISPOSITIF DE SOUTIEN AUX INITIATIVES ÉTUDIANTES

Le Crous était porteur de « Culture-ActionS » ; l'Université de Limoges proposait quant à elle un fond de soutien « initiatives étudiantes ». Par souci de lisibilité et de simplicité pour les étudiants porteurs de projets, les deux dispositifs ont fusionné pour laisser place à un concours commun, en partenariat avec la Région Limousin : « Accompagnements des Projets étudiants » (APE).
Pour tout savoir sur ce dispositif :
http://www.crous-limoges.fr/culture/liste-dactu-culture

Des innovations dans le soutien aux initiatives

De la mise à disposition de locaux à des associations étudiantes aux faclabs, les Crous contribuent, avec leurs partenaires que sont les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités, au développement sur les campus de tiers-lieux utiles au développement des initiatives étudiantes.

C'est ainsi qu'est né au Crous de Nice le projet de pépinière universitaire d'entreprises « Jeunes pousses » sur le campus de Carlone, en partenariat étroit avec l'université de Nice Sophia Antipolis. Inaugurée en juin 2015, cette pépinière vise à accompagner l'UNice dans son ambitieuse politique de soutien à l'entrepreneuriat étudiant : y sont d'ores et déjà accueillis 6 étudiants inscrits à son diplôme d'étudiant entrepreneurs (D2E) et accompagnés par son bureau d'aide à la création d'entreprise.

Le MOOC « créer et développer son association étudiante »

À la rentrée 2015, la seconde édition du cours gratuit en ligne (MOOC) « créer et développer son association étudiante », coproduit par le réseau d'associations étudiantes Animafac et les Crous, a été enrichie.

Trois semaines durant, plus de 2 000 étudiants ont pu suivre les formations dispensées par des intervenants experts de la vie associative, sur des thèmes aussi variés que la gestion de projet, les techniques de communication ou encore la comptabilité. Nouveauté en 2015, des rencontres *in situ* ont été organisées dans plus de vingt villes étudiantes ont permis de poursuivre les formations « dans la vraie vie ».

LA CULTURE

© Studio Hussenot, Crous de Lorraine - 2015

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.

Les concours de création étudiante

Les 8 concours nationaux permettent d'identifier et de soutenir de jeunes talents, et d'offrir aux productions étudiantes une visibilité à grande échelle. Au-delà 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.

- **La nouvelle, France Culture et la fête du livre de Saint-Etienne.**

Le concours de la nouvelle est ouvert aux étudiants du monde francophone depuis l'édition 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 ses trente ans, la fête du livre de Saint Etienne s'est en outre associé au Crous et le lauréat étudiant est ainsi monté sur scène aux côtés des autres auteurs récipiendaires de prix littéraires pour récupérer le prix des mains de Samantha Bailly.

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

La troupe lauréate présente deux fois son spectacle à l'Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse dans le cadre du festival d'Avignon. Elle est également conviée à participer à une Master Class dans le cadre du festival Traverses organisé par le Théâtre Universitaire de Nancy. À l'occasion de son passage à Avignon, la ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche a applaudi un extrait de la pièce Brasserie, mise en scène par la compagnie Goudu Théâtre, lauréate en 2015.

- **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. Pour aller plus loin, à partir de 2015, une dizaine d'étudiants ayant réalisé les plus belles planches du concours ont également été exposés à la brasserie Nil d'Angoulême.

- **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 2015 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 au Centre national de la danse et au programme Camping prévu en juin 2015 et qui propose un échange inter-écoles européennes et amateurs. Les étudiants de la compagnie poitevine Artrait, lauréate du premier prix du concours ont notamment pu participer au workshop de danse contemporaine de la célèbre chorégraphe espagnole Jone San Martin comme aux manifestations organisées par le CND au cours de ce temps fort (performances, rencontres, soirées d'écoles…)

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

Les deuxièmes rencontres sur l'action culturelle dans l'enseignement supérieur se sont tenues en juin 2015. Réunissant les principaux acteurs de la vie étudiante des établissements d'enseignement supérieur et des Crous, ces rencontres ont permis de mettre à jour de vastes enquêtes sur les services culturels des Crous et des universités et d'échanger au cours des ateliers sur les partenariats et les territoires, la coopération interne ou encore sur la meilleure manière de rendre l'étudiant acteur de la vie culturelle.

Avec les établissements d'enseignement supérieur, les Crous ont accru leur mobilisation et leurs coopérations à l'occasion des Journées des Arts et de la Culture dans l'Enseignement Supérieur : 25 Crous ont ainsi proposé des événements, que ce soit des performances, des pièces de théâtre, des conférences culinaires et œnologiques ou des concerts de musiques actuelles et classiques, par exemple.

© Guillaume Héraud - 2014

LES LOISIRS

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

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

> **« Un bus pour un campus »,** en partenariat avec l'UCPA, avec le soutien de l'ANCV et du ministère chargé de la Jeunesse et des Sports.
750 étudiants boursiers ont bénéficié en 2015 de ce dispositif, qui leur permet, à un tarif très abordable (215 €), de participer à un séjour UCPA au ski. Outre l'intérêt en matière de lien social qu'ils y trouvent, les participants déclarent à 66 % que c'est leur unique opportunité de partir au ski.

> **Départ 18 h 25,** programme déployé par l'ANCV avec le soutien du ministère chargé du Tourisme.
Dédié aux jeunes de 18 à 25 ans, ce programme propose :
- un coup de pouce financier de l'ANCV pour les jeunes en difficultés économiques et/ou répondant à des statuts particuliers (boursiers, contrats d'apprentissage, emplois d'avenir, …)
- une sélection d'offres de vacances en France et en Europe, choisie pour leur adaptation aux attentes importantes et aux budgets réduits des jeunes,
- des conseils et informations destinés à aider à l'organisation de son projet vacances.

MOBILITÉ ET ACCUEIL DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

© Anne-Charlotte Eriau, Crous de Montpellier - 2015

Autour de 300 000 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 et de dynamisme pour notre pays.

Une activité centrale : le logement

Plus de 40 000 étudiants internationaux sont logés dans les résidences universitaires du réseau. La moitié d'entre eux est admise sur appréciation des services sociaux des Crous ; l'autre moitié relève de conventions, que ce soit, pour 3 000 environ d'entre eux, avec Campus France pour les boursiers que ce dernier gère ou, plus souvent, 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, caisses d'allocations familiales pour l'allocation logement, mutuelles, transports…

Une centaine de dispositifs d'accueil a été recensée. 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 des informations sur les autorisations de travail pour les étudiants étrangers.

Les Crous ont été invités en 2015 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 doivent également être proposées aux étudiants internationaux tout au long de leur séjour. Parmi les initiatives promues sous forme de fiches pratiques au sein des Crous, ne citons que « Faim d'échanges », qui est un événement très apprécié : depuis 2003, le Crous de Nancy-Metz Lorraine, l'association Erasmus student network (ESN Nancy) et les collectivités proposent aux étudiants internationaux de Nancy de prendre part à un repas convivial chez l'habitant. Au-delà de ce premier contact, des liens solides et durables se créent entre les étudiants et les habitants du Grand Nancy, et bon nombre de participants restent en contact au-delà même du séjour des étudiants internationaux.

1.

LES DISPOSITIFS DE LA VIE ÉTUDIANTE : NOS MISSIONS

Prendre en compte l'appréciation des étudiants pour mieux les satisfaire

VOCAZA, LA PLATEFORME NATIONALE D'ENQUÊTES ET DE SONDAGES À DISPOSITION DE TOUS LES CROUS

Afin d'accompagner la démarche marketing et mieux appréhender le niveau de satisfaction ou l'avis de nos usagers, une plateforme nationale Enquêtes et Sondages est mise en place au cours de cette année universitaire 2015-2016, en s'appuyant sur l'un des outils leader de ce secteur Vocaza (Outil Entreprise Feedback Management).

Le projet a été porté par un groupe de travail piloté par le Crous d'Aix-Marseille. L'outil retenu suite à un appel d'offres permet de consister et dépouiller des enquêtes en ligne de la manière la plus simple possible.

Au niveau national et pilotée par le responsable marketing du Cnous, la refonte de panel de RU a été mise en chantier pour un lancement au premier trimestre 2016 sur la base du vivier que constituent les utilisateurs d'Izly (panel de plus de 650 000 usagers). Cette enquête sur la restauration sera suivie d'une enquête sur l'offre de logement auprès de l'ensemble des étudiants logés par les Crous.

© Crous de Lyon – 2015

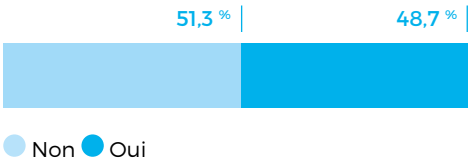
L'APPRÉCIATION DE LA RESTAURATION UNIVERSITAIRE PAR LES ÉTUDIANTS

Les données de l'enquête OVE sur les habitudes de restauration des étudiants, issues de l'enquête nationale « Conditions de vie des étudiants » réalisée en 2013 par l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE), portaient sur la fréquentation et l'adaptation de l'offre.

À la question très générale qui demandait aux étudiants s'il leur arrivait de manger dans une structure de restauration du Crous, 48,7 % des étudiants répondaient 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, 61,8 % des étudiants déclaraient que de manière générale la restauration du Crous était adaptée à leurs besoins.

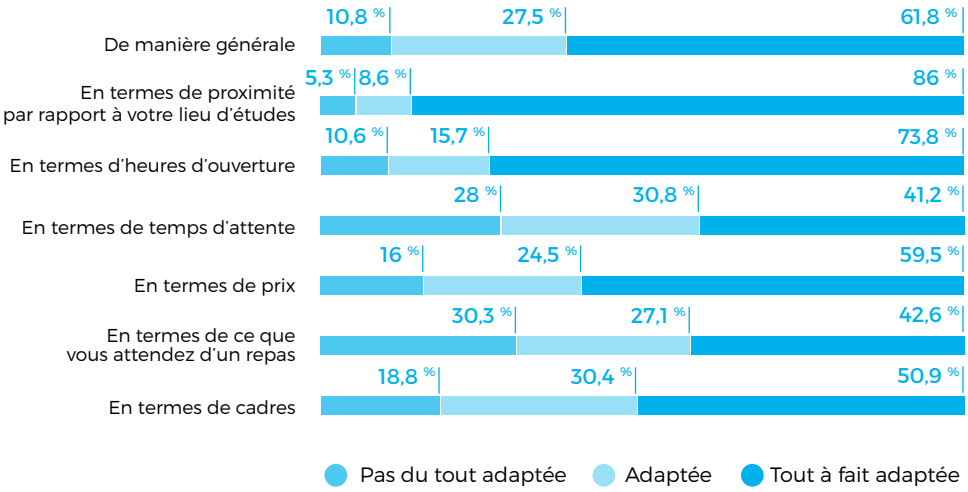
Quant à la fréquentation examinée sous l'angle des filières, l'enquête de l'OVE faisait apparaître les meilleurs scores de fréquentation approchant ou dépassant les 60 % dans les IUT, en sciences et chez les ingénieurs.



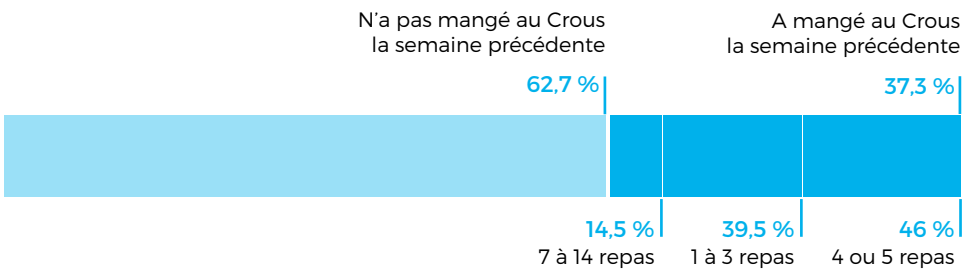
Fréquentation de la restauration Crous en général* (en %)

* « Vous arrive-t-il de manger au restaurant universitaire ou à la cafét du Crous - la semaine dernière? »
Enquête ***Conditions de vie des étudiants 2013*** - OVE.
Champ : ensemble des répondants (n = 40 911).
Lecture : 48,7 % des étudiants déclarent qu'il leur est arrivé de manger au restaurant universitaire ou à la cafét' du Crous la semaine précédant la saisie de l'enquête.

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes - 2015



* « L'offre de restauration du Crous (RU, Cafét) vous semble-t-elle adaptée à vos besoins d'étudiants? »
Enquête ***Conditions de vie des étudiants 2013*** - OVE
Champ : Usagers de la restauration universitaire (n = 20 501) 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.



Enquête ***Conditions de vie des étudiants 2013*** - OVE.
Champ : Ensemble de la population (n = 40 911).
Lecture : 37,3 % des étudiants déclarent avoir mangé au restaurant universitaire ou à la cafét' la semaine dernière, parmi eux 39,5 % ont mangé 1 à 3 repas.

L'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 (satisfaits + très satisfaits) est proche de 83 % avec une augmentation continue des étudiants très satisfaits.

	Décembre 2013	Mars 2014	Mars 2015
Nombre de participants	**29 468**	**31 708**	**31 278**
Nombre de réponses	**2 890**	**2 950**	**2 860**

	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 %**	**15,77 %**	**1.46 %**
Mars 2015	**11,68 %**	**71,31 %**	**15,51 %**	**1,46 %**

ZOOM SUR DEUX ENQUÊTES LOCALES

Attentifs à la satisfaction des étudiants, notamment dans le cadre des prestations de restauration, plusieurs Crous ont initié des campagnes locales permettant de mieux connaître les attentes des étudiants en la matière.

Cela permet également de mieux pouvoir définir les causes, souvent difficilement explicables, de variations de fréquentation de certaines unités de restauration, de mieux connaître les nouvelles pratiques d'alimentation des étudiants et de faire ainsi évoluer l'offre, en développant des formules innovantes.

Ces études permettent aux Crous de mieux connaître la perception que peuvent avoir les étudiants des services de restauration proposés.

L'enquête de satisfaction du Crous de Besançon

Constituée autour de 21 questions, elle concerne l'approche générale de la restauration (lieu du déjeuner si en dehors des restaurants universitaires, attentes, etc.), le prix (prix moyen, rapport qualité/prix, mode de paiement, etc.), la satisfaction (accueil, environnement, restauration, mode de paiement et prestations exceptionnelles) et le profil des usagers accueillis (étudiants, personnel universitaire, site, tranche horaire, fréquentation des restaurants, etc). Menée directement sur le campus à travers des médiateurs et sur internet, l'enquête a permis d'exploiter 1593 réponses reçues pour 17 000 personnes sur le site de l'université de Franche-Comté, soit un échantillon particulièrement représentatif.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

Les résultats ainsi obtenus ont mis en avant que les étudiants sont satisfaits des prix pratiqués, des facilités de paiements, des prestations exceptionnelles proposées et de la variété des périphériques présentés par le Crous. En revanche, la qualité du mobilier et de sa configuration gagnerait à être améliorée, le délai d'attente reste souvent jugé trop important et les étudiants souhaiteraient davantage de produits locaux et bio dans les prestations proposées.

Étude de marché du Crous de Rennes-Bretagne

Demandée initialement pour comprendre l'évolution à la baisse de la fréquentation des restaurants universitaires du Crous de Rennes-Bretagne, cette étude de marché s'est avérée être un véritable outil pour la mise en œuvre d'une stratégie marketing en direction des étudiants. 8 000 étudiants ont répondu à l'enquête réalisée d'avril à mai 2015.

L'étude menée montre la relative satisfaction des étudiants pour l'offre de restauration proposée par le Crous de Rennes-Bretagne mais montre aussi les perspectives de développement possibles pour son offre. 68 % des étudiants se disent freinés par l'attente, 67 % des étudiants interrogés attendent une offre diversifiée et 40 % d'entre eux se disent prêts à dépenser plus pour déjeuner.

© Vianney Tisseau, Crous de Grenoble – Alpes – 2015

2.

LES MOYENS AUX SERVICES DE NOS MISSIONS

Les ressources humaines

© Studio Hussenot, Crous de Lorraine - 2016

L'année 2015 a été marquée par la rénovation des grilles salariales et des métiers des personnels ouvriers. D'autres réformes sont en cours (RIFSEEP, mutualisation, etc.). L'activité de la sous-direction des Ressources humaines du Cnous a par ailleurs été classiquement orientée autour des opérations de gestion. Le dialogue social a constitué une priorité.

LES GRANDES RÉFORMES

Requalification des métiers des personnels ouvriers

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

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

Les mesures relatives à la revalorisation des carrières des personnels ouvriers mises en place à partir de 2015 ont fait l'objet d'un suivi au niveau national. Un groupe de travail s'est réuni en novembre pour faire un premier bilan du travail effectué dans les Crous.

La politique de requalification sera poursuivie en alignant les parcours professionnels, les carrières et les rémunérations sur la Fonction Publique.

Poursuite de la démarche sur les parcours métiers au sein du réseau

Les groupes de travail constitués ont pu engager des travaux sur la mise en perspective des carrières des cadres du réseau dans le paysage de la Fonction publique et sur une analyse des fonctions d'encadrement exercées dans les Crous.

Ce travail est issu d'un accord important initié par la Direction générale de l'administration et de la fonction publique. Il comporte des mesures de progrès pour la fonction publique, qu'il modernise en rendant les carrières plus attractives, en améliorant les niveaux de rémunération à l'embauche et en fin de carrière, en résorbant les inégalités entre fonctions publiques, entre les femmes et les hommes et en favorisant les mobilités. L'accord prévoit également une meilleure affectation des fonctionnaires sur l'ensemble des territoires, y compris dans les territoires les moins attractifs, qu'ils soient urbains, périurbains ou ruraux.

Il s'agit également à travers ce texte de faire évoluer la fonction publique vers plus de souplesse et d'unité dans ses trois versants. Des passerelles seront créées pour les métiers communs aux trois fonctions publiques afin d'ouvrir de nouvelles possibilités de mobilités aux agents.

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

Sous cet acronyme se cache le nouveau dispositif indemnitaire de référence qui va, d'ici fin 2016, remplacer la plupart des primes et indemnités existantes. Il a vocation à s'appliquer à tous les fonctionnaires de la fonction publique de l'État : toutes les filières (administrative, technique, sociale, etc.) en bénéficient. Il vise à simplifier et à unifier le régime indemnitaire des agents de la fonction publique. Il s'agit d'un régime indemnitaire composé de deux primes :

d'une part, une indemnité de fonctions, de sujétions et d'expertise (IFSE), versée mensuellement sur la base d'une cartographie des postes et d'une prise en compte de l'expérience, d'autre part, un complément indemnitaire annuel (CIA).

Le travail sur le RISFSEEP a été engagé en septembre. Un premier groupe de travail s'est tenu en octobre pour définir les axes de définition de la cartographie et du périmètre indemnitaire avec une perspective d'application en 2016.

LES PERSONNELS

Les mouvements de cadres dans le réseau

En 2015, quelques changements dans les équipes de direction sont à noter. À Besançon et Orléans-Tours, un directeur adjoint a été recruté. Les Crous de Lyon-Saint-Etienne et de Limoges ont, quant à eux, changé d'agent comptable.
Le Cnous a été renforcé par un chef de cabinet, et un nouveau sous-directeur de la performance et des finances a été nommé.

Dispositif de mobilité inter-Crous

Ce dispositif, qui oblige les Crous à publier l'ensemble de leurs postes vacants a été mis en place en 2015. Dorénavant, les Crous publient les postes disponibles à la mutation, puis les candidats se positionnent ensuite en toute connaissance de cause; enfin les établissements pourvoient les emplois vacants. En 2015, 16 agents dont 8 femmes ont pu bénéficier de ce dispositif.

Carrières des personnels ouvriers

Les taux de promotion du tableau d'avancement pour l'année 2015 ont été fixés comme suit: pour les échelles 3 à 6, 20 % des agents prouvables. Ce taux, identique pour toutes les échelles, devrait permettre à plus de 400 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).

© Crous de Montpellier - 2015

LES POSTES

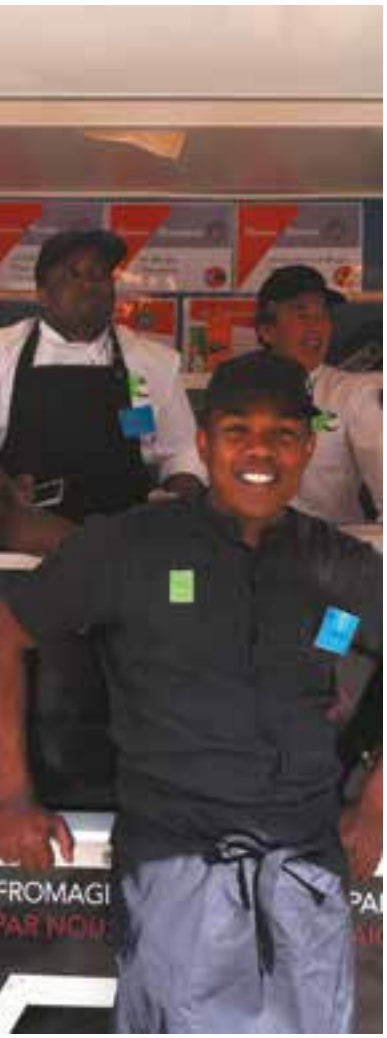
Le plafond des emplois de l'ensemble du réseau, voté en Loi de finances, s'élève en 2015 à 12716 ETP.

Cnous

L'autorisation d'emplois pour 2015 est de 140 ETP, le budget primitif a été ouvert à hauteur de 133 ETP. L'exécution 2015 s'établit à 123,45 ETPT. Elle est supérieure à celle de 2014, mais reste inférieure au budget ouvert en 2015. Elle s'explique principalement par une sous exécution du plafond en 2014, du fait d'un certain nombre d'emplois non occupés.

Emplois rémunérés par l'opérateur	Exécution 2014		Prévision 2015		Exécution 2015	
	ETP	ETPT	ETP	ETPT	ETP	ETPT
Sous plafond	121,5	120,49	132	132	119,96	123,45
Hors plafond	0	0	0	0	0	0
Dont Contrats aidés	0	0	0	0	0	0
Hors champ	2	2	1	1,67	0	0,66

© Crous de Versailles - 2015



Démarche d'optimisation des emplois

Un travail de rationalisation et d'optimisation des emplois en lien avec l'amélioration des outils de pilotage a été engagé (renforcement des outils de suivi budgétaire par le biais de la GBCP), dans le cadre d'une démarche de fiabilisation et de suivi des emplois et des dépenses de personnels. On note également un travail identique sur l'optimisation de la ressource et de la stabilisation de l'évolution des recrutements.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Efforts sur l'action sociale maintenus

3500 entretiens avec les personnels ont été conduits par les services sociaux des Crous en 2014-2015. 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. 1836 aides financières ont été accordées en 2015, pour un montant moyen de 624 €. 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.

Risques psychosociaux

Les orientations stratégiques du MENESR en matière de prévention des risques professionnels 2012-2013 ont conduit à initier le travail sur le thème des risques psychosociaux au niveau national. En 2015, 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. Le travail engagé sur les RPS et la santé-sécurité au travail s'est poursuivi avec la tenue de 2 CHS dans l'année.

Mutualisation

La réflexion sur la démarche de fusion/mutualisation engagée dans les Crous et sur ces impacts en termes de gestion des ressources humaines et de conduite du changement est en cours. Elle fera l'objet d'un suivi attentif des personnels et toutes les situations individuelles seront prises en compte.

© Crous de Paris - 2015

DIALOGUE SOCIAL

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

Les instances

Au cours de l'année 2015, les réunions d'instances consultatives qui se sont tenues sont les suivantes :

- le comité technique commun : 16 février, 23 septembre et 15 décembre 2015 ;
- la commission paritaire nationale : 1er juillet 2015 ;
- CHSCT du Cnous : 3 séances en 2015 ;
- le CHSCT Commun : 19 mai et 14 décembre 2015 ;
- Le dialogue social.

Une demi-douzaine de réunions de dialogue social s'est tenue pendant l'année 2015. Elles ont porté essentiellement sur les points suivants : pénibilité du travail, veilleurs de nuit, plongeurs, action sociale, protection sociale, harmonisation des textes, conditions d'application dans les textes et information des personnels.

Bilan social

La présentation du bilan social 2014 aux représentants des personnels, lors du CT commun du 15 décembre 2015, a été profondément remaniée pour tenir compte des nouvelles dispositions de l'arrêté du 23 décembre 2013 fixant la liste des indicateurs contenus dans le bilan social des établissements publics de l'État.

Il récapitule toujours les principales données permettant d'apprécier la situation de l'établissement dans le domaine social, de l'emploi, des rémunérations, de la formation et des relations professionnelles mais celles-ci sont désormais par genre afin de permettre d'évaluer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Ce bilan social commun, qui regroupe les 28 Crous et le Cnous, est désormais commun à tous les personnels, administratifs et ouvriers. Deux annexes complètent et détaillent les données présentées auxquelles s'ajoute le bilan de formation. Afin d'assurer une fiabilisation des données remontées, une formation destinée aux gestionnaires RH a été organisée le 4 février 2015.

Au 1er janvier 2015, 8 218 agents en CDI de droit public et 2 553 fonctionnaires étaient affectés dans les Crous. 25 345 contrats CDD (dont 14 778 contrats étudiants) représentant 1 482,09 ETP* (dont 915,31 ETP concernant 6 728 étudiants) ont été signés.

FORMATION AU SEIN DU RÉSEAU EN 2015

Un nombre croissant de personnels formés

Le CNF a formé 1 662 stagiaires en 2015 (contre 2 087 en 2014) avec un total de 3 877 journées stagiaires. Cette diminution s'explique principalement par la fin du déploiement du logiciel Orion NG (qui avait conduit à la formation de 423 stagiaires en 2014), et par l'organisation de formations pilotées par le CNF, mais comptabilisées dans les formations organisées par les Crous. Sur les cinq dernières années, la tendance générale est à la progression du nombre de stagiaires, et la maîtrise des journées de formation. La durée moyenne des formations en 2015 est de 2,33 jours.

Sur les stagiaires accueillis au CNF, 86 % sont des personnels administratifs. Et 47 % d'entre eux sont des personnels de catégorie A. La majorité des stagiaires PO sont à l'échelle 5 (36 %).

60 % des stagiaires sont des femmes. La proportion de femmes stagiaires est plus importante chez les personnels administratifs (64 %) que chez les personnels ouvriers où les stagiaires femmes ne représentent que 34 % des stagiaires de cette catégorie d'emploi.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

L'accueil d'un public élargi

Le nombre d'agents formés reste stable avec 1 094 agents formés en 2015 ce qui, au regard du nombre d'agents présents dans le réseau, et du nombre plus limité de stagiaires accueillis en 2015, renforce la diversification des stagiaires, et manifeste une ouverture plus large aux personnels du réseau. C'est ainsi que le taux de satisfaction des demandes de formation est de 82,74 %.

Une organisation des sessions organisées visant à optimiser l'utilisation du site de la Croix-Montoire

Le CNF a organisé 154 sessions de formations. L'optimisation de l'utilisation du site de La Croix-Montoire à Tours s'est poursuivie avec l'organisation de 71 % des sessions sur Tours (56 % en 2014), 16 % sur Paris (39 % en 2014) et 13 % en région (5 % en 2014).

Plusieurs raisons expliquent ce renforcement régional :

- limitation des avances de frais des stagiaires, notamment au titre de l'hébergement, en diminuant les formations sur Paris ;
- planification des sessions de formations informatiques en région ;
- disparition de la salle de formation de Lourcine au cours du dernier trimestre avec le déménagement du Cnous à Vanves.

Enfin, le CNF a emménagé en avril 2015 dans de nouveaux locaux réhabilités et plus fonctionnels. Une quatrième salle de formation a ainsi pu être mise en place, entièrement équipée de postes informatiques de manière à organiser des formations mixtes.

Des sessions de formations diversifiées

Les sessions de formation sont réparties de la façon suivante :

Domaine de formation	Nombre de sessions	Nombre de stagiaires	Nombre de journées
Accueil	5	39	175
Achat public	4	39	175
Communication	2	15	30
Gestion et suivi des politiques publiques	23	234	599
Management - Gestion des ressources humaines	50	540	1176
Santé Sécurité au travail	6	52	117
Informatique	6	44	159
Hébergement	13	121	200
Restauration	11	52	60
Vie de l'étudiant	14	127	386
Séminaires	12	399	700

76 % d'entre elles sont des formations métiers, les autres relevant des formations aux logiciels d'application. La qualité des stages reste élevée puisque le taux de satisfaction des stagiaires est de 93 %.

Les marchés de formation, qui arrivent à leur terme fin 2015, sont bien stabilisés, et les échanges réguliers avec les différents prestataires ainsi que 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. 27 % des sessions de formation réalisées au CNF sont effectuées par des prestataires privés retenus au marché (34 % en 2014).

Le CNF a renouvelé les marchés de formation pour la période 2016-2019, essentiellement dans domaines des ressources humaines, du patrimoine et de l'immobilier, de la communication, de la culture et de l'action sociale.

En parallèle au renouvellement des marchés, le CNF qui a participé en 2014 et 2015 à la rédaction d'un cahier des charges initié par le SAE et porté par l'UGAP pour permettre aux opérateurs de l'État d'acheter des formations sur étagère auprès d'un grand groupe de formation, a adhéré à la convention de l'UGAP permettant d'avoir accès à l'ensemble des formations proposées dans le catalogue de l'organisme de formation Cegos retenu dans le cadre de ce marché interministériel. 20 formations sont planifiées pour l'année 2016, principalement sur le thème du management et de la communication.

Le CNF a également renouvelé le marché informatique dont le terme arrive à échéance en juin 2016.

Des dispositifs de formation en lien avec l'actualité du réseau

Le CNF a construit, avec un groupe de formateurs internes du réseau, un dispositif de formation pour répondre aux exigences de la Gestion budgétaire et comptable publique (GBCP). Ainsi en mai et juin, 5 sessions de formateurs pour les référents Crous sur la GBCP ont été organisées, et 70 stagiaires ont ainsi pu être formés et sont repartis avec des supports de formation (valise pédagogique) pour déployer la formation dans leur Crous, selon un calendrier et des modules prédéfinis. Une formation a été proposée aux directeurs-adjoints des Crous afin de les accompagner dans la construction de leur budget GBCP.

© Crous de Versailles - 2015

Le renouvellement des CHSCT, à la suite des élections professionnelles de décembre 2014, a conduit le CNF à organiser la formation des représentants de l'administration, membres du CHSCT, en lien avec les ISST du ministère. Ainsi, 4 sessions de formation ont été organisées, ce qui a permis de former 40 stagiaires.

Le CNF a également accompagné le déploiement d'Izly, la nouvelle monétique du campus, et d'HEBERG 3 (logiciel hébergement).

Mise en place d'un pilotage national des formations

Afin de répondre aux besoins de proximité de formation des agents, mais aussi de permettre la mise en œuvre de politiques nationales, le CNF s'est appuyé sur le réseau des RRF pour piloter et organiser des sessions de formation au niveau local et inter-régional, et permettre ainsi la diffusion de formations communes à tous les Crous.

En liaison avec les ISST, le CNF a piloté l'organisation de 16 sessions de formation mutualisées d'une journée pour les membres du CHSCT afin de mettre en œuvre l'accord fonction publique d'octobre 2013 sur la formation des Référents Prévention et Sécurité. Ce dispositif a permis de former 185 stagiaires, représentants de l'administration et représentants des personnels confondus. Une deuxième journée de formation est organisée en 2016 sur le même principe.

À la demande du Comité de Pilotage des achats, le CNF a construit et organisé deux dispositifs de formation autour de la vente à emporter et de l'optimisation des produits issus du marché national. Ces deux formations, d'abord organisées au niveau national, ont ensuite été démultipliées au niveau des inter-régions puis des Crous, au profit des responsables brasserie et cafétéria pour l'une, et des chefs de cuisine pour l'autre. Au total, ce sont 12 sessions inter-régionales qui ont permis la formation de 110 stagiaires, qui ont pu être organisées. Les retours sont positifs sur les effets en termes de vente.

Le CNF a piloté aussi des formations autour de Globe, logiciel permettant la gestion du logement des boursiers étrangers adressés par Campus France.

Au total, en plus des formations organisées au niveau national, le CNF a contribué à la réalisation de 36 sessions de formation dans les Crous, ce qui a permis de former 385 stagiaires.

Une redynamisation du réseau des formateurs internes

Depuis l'arrivée du nouvel ingénieur pédagogique au 1er septembre 2014, les contenus de certains supports de formation ont pu être revus, et de nouveaux projets de formation ont vu le jour.

La procédure mise en place pour lancer des appels à candidature en formateurs pour des besoins spécifiques du CNF a permis de renouveler et d'étoffer le vivier des formateurs internes et d'élargir la gamme des formations internes proposées. Ainsi, 15 stages nouveaux ont pu être créés et proposés aux stagiaires du réseau. 92 formateurs internes ont animé au moins un stage pour le CNF en 2015, soit 77 % des formations proposées par le CNF.

Pour ce faire, 59 préparations de stage ont été organisées et 320 personnes y ont participé.

2.

LES MOYENS AUX SERVICES DE NOS MISSIONS

Les systèmes d'information

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'ÉTUDIANT

Le Portail de la Vie Étudiante

Le 15 janvier, le portail de la vie étudiante (PVE) a été mis en service dans le cadre de l'ouverture de la campagne 2015 du DSE.
Le PVE est conçu sous la forme d'un guichet unique dans la logique « Dites le une fois ! ». Il permet à tout étudiant d'engager ses démarches pour faire valoir ses droits en quelques clics et d'améliorer sa connaissance des dispositifs d'accompagnement sous toutes leurs facettes.

LE PVE est couplé à APB (Admission Post Bac), permettant un accès coordonné aux services du PVE en fonction des choix d'études.
Progressivement, et conformément aux orientations retenues dans le cadre du Plan national de la Vie étudiante, le portail s'enrichira de nouveaux services. Un outil de prise de rendez-vous (présentiels, par téléphone ou visioconférence) sur les différents guichets de la vie étudiante est ainsi ouvert début 2016.
La restauration en ligne (Crous&Go), un outil de valorisation des offres culturelles des Crous (billetterie) et des services proposés par des partenaires (institutionnels ou privés) font partie des services en cours de développement.

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

Ces deux centrales (Lokaviz.fr et Jobaviz.fr), ouvertes respectivement en 2011 et 2013, ont pour objectif de favoriser la mise en relation de l'étudiant, chacune dans son domaine (logement et emploi), avec les différents offreurs.
Une plus grande visibilité, notamment au travers du PVE, a permis une forte augmentation de leur fréquentation témoignant ainsi d'une réelle adéquation avec les besoins de l'étudiant. Si les offres d'emploi publiées en 2015 ont augmenté en nombre par rapport à 2014 (17 000, + 13,4 %), les offres de logement mises en ligne ont baissé (38 000, - 13,5 %).

Au regard de cette baisse qui témoigne d'un déficit de connaissance de Lokaviz par les propriétaires susceptibles de louer aux étudiants, Il a été décidé de mettre en œuvre, dès 2016, de nouvelles actions de sensibilisation ciblant les villes universitaires.

Une nouvelle offre (MyLoka et MyJoba) autour de ces centrales a été mise à disposition des différents acteurs sur le territoire (collectivités territoriales, établissements, associations,...) permettant, dans une logique de comarquage, de promouvoir le logement et l'emploi étudiants sur leur espace géographique. Pour exemple, la communauté de communes de St Quentin-en-Yvelines a ouvert son site en juin 2015 :
http://www.sqy.lokaviz.fr/.
Les communautés d'agglomération ou les villes d'Amiens, Reims et Versailles devraient progressivement s'inscrire dans ce type de partenariat.

Fréquentation (en nombre d'utilisateurs)	2012	2013(**)	2014	2015
Lokaviz	694 000	1 020 000	1 382 000	1 802 271
Jobaviz	-	673 000	1 227 000	1 644 235

* Ouverture de Lokaviz en septembre 2011 ** Ouverture de Jobaviz en février 2013

De plus, en accord avec le PNVE, les Crous sont résolus à intensifier leurs efforts visant à faciliter l'accès à l'emploi temporaire étudiant, d'autant que l'accès aux emplois les plus intéressants est très discriminant socialement.
De nouveaux contacts ont été pris par le Cnous avec le ministère du Travail, Pôle emploi ou le MEDEF.
Bien évidemment, les démarches et outils nationaux aménagés n'auront de sens que promus et adaptés aux contextes territoriaux dans leur diversité, et dans une logique de coopération avec de multiples partenaires utiles.

Une stratégie de mobilisation pour le développement de l'emploi étudiant temporaire sur les territoires est en cours d'élaboration par le Cnous. Ceci afin de favoriser le recours à l'emploi étudiant sur les campus, permettre une plus grande appropriation de l'outil Jobaviz et étendre les bonnes pratiques des employeurs pourvoyeurs d'étudiants.

Une version améliorée du site Jobaviz devrait être conçue pour la rentrée 2016 afin de permettre aux étudiants de renseigner leur profil afin que leur soient proposées des annonces correspondant à leurs attentes et compatibles avec leurs études.

Crous&Go, la commande en ligne de l'offre de restauration des Crous

À l'instar des grands acteurs de la restauration commerciale, le réseau s'est doté d'outils de commande en ligne afin d'adapter l'offre de restauration aux modes de vie et de consommation des étudiants. Il est couplé à Izly, permettant ainsi le prépaiement de la commande en réduisant ainsi l'attente au point de retrait.

Crous&Go permet également de faire la promotion de l'offre traiteur et de simplifier la gestion de la commande pour nos partenaires.

Quelques Crous ont déjà mis en service la commande en ligne et sur 2016, ce nouveau dispositif à l'avantage de l'étudiant se généralisera à tous les Crous.

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

Téléchargeable dans une version compatible avec la plupart des téléphones (Iphone, Android, Windows-phone), 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.

En septembre 2015, la version 5 de l'application a fait son apparition. Dans une interface à l'état de l'art, cette version permet une meilleure intégration avec les services du Portail de la Vie étudiante.

La popularité de Crous Mobile se renforce d'année en année avec sur 2015, tous scores confondus, près de 100 000 téléchargements (25 000 sur les 3 premières années).

H-3, le nouveau système d'information pour la gestion de l'hébergement

Après une phase pilote conduite par les Crous d'Aix-Marseille et de Nancy-Metz, la phase de déploiement généralisé de Heberg 3 a été engagée en septembre 2015, avec un déploiement par vagues successives de Crous en vue d'une généralisation à l'échelle du réseau au moment du tour logement 2016.
Heberg3 a été conçu autour d'une base régionale de l'offre logement permettant ainsi une meilleure coordination entre services centraux et unités de gestion (La version précédente était conçue sur le principe d'une base par UG), facilitant une gestion fluide de l'activité hébergement des Crous.
Le guichet étudiant, baptisé Cité'U, et qui permet la gestion de sa location par l'étudiant (réservation, paiement du loyer en ligne) a été intégré aux services du PVE.

© Luc Jennepin, Crous de Montpellier - 2015

ORION NG, LE CHANTIER DE RÉNOVATION DES OUTILS COMPTABLES ET FINANCIERS

Le déploiement d'Orion NG s'est achevé en juin 2015 avec la dernière vague de Crous qui ont basculé.

Si l'outil, en termes de fonctionnalités, couvre globalement les besoins du réseau, Orion NG reste néanmoins en phase de rodage avec des difficultés notamment en matière de performance et de disponibilités.
Ces difficultés ont été l'un des éléments essentiels qui ont conduit le réseau à la décision de reporter le passage à une exécution budgétaire en mode GBCP à janvier 2017.
En septembre, un plan d'action avec un investissement lourd du Cnous (tant en mobilisation de l'équipe Orion que financièrement) a été mis en place pour conduire le prestataire CEGID à fournir une version complétement adaptée aux besoins du réseau permettant aux utilisateurs en Crous de travailler dans les meilleures conditions.

Ce plan d'action devrait définitivement porter ces fruits sur la fin du 1er trimestre 2016. À cette échéance, une plateforme de test en mode GBCP sera mise à disposition de tous les Crous pour préparer la migration en mode GBCP.

AMÉLIORATION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES INFORMATIQUES

À l'instar des années précédentes, l'année 2015 s'est inscrite 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'usager).

NUO, le CLOUD du réseau des Crous

En 2015, NUO a connu un développement considérable quant à sa capacité à exploiter les applications et les services à destination de nos usagers étudiants et personnels.
NUO est basé sur les principes de la mutualisation des infrastructures et des compétences entre Crous. Ainsi les Crous de Grenoble, Dijon, Montpellier, Toulouse et Rouen mettent à disposition des services nationaux à l'usage de tous. Un investissement majeur a été réalisé sur les 2 points centraux (Grenoble et Dijon) pour garantir la résilience des infrastructures et augmenter la qualité de service notamment sur l'ensemble des sites internet des Crous (« usine à sites » internet).

Des nouveaux services techniques et applications ont ainsi été mutualisés sur 2015 :

- Prise en main à distance des postes de travail (pour l'assistance et la formation).
- Envois massifs de courriels pour accompagner les phases de gestion auxquelles sont associés les étudiants (campagne de bourses, tour logement, enquête…).
- BeforeIzLy (backoffice Izly pour organiser les interactions avec l'établissement d'enseignement supérieur).
- La plateforme d'enquête Vocaza.
- L'intranet du réseau des Crous associé à Corum, (nouvel outil de gestion électronique des documents succédant à MonRio).

2.

LES MOYENS AUX SERVICES 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'Elysée en 1963. Cette coopération, qui implique tant le Cnous que les Crous, touche aussi bien les relations internationales et la culture que la restauration ou le logement.

Les activités menées dans le cadre des échanges franco-allemands s'adressent aussi bien aux étudiants impliqués dans la vie des Crous et des Studentenwerke qu'aux personnels ouvriers ou administratifs des Crous qui mènent des échanges approfondis sur leurs meilleures pratiques professionnelles. Les projets d'échanges en 2015 ont impliqué une dizaine de Crous.

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

L'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ) est une organisation internationale au service de la coopération franco-allemande. L'Office a pour mission d'encourager les relations entre les jeunes des deux pays, de renforcer leur compréhension et de faire ainsi évoluer les représentations du pays voisin.
Il contribue au financement des rencontres que les Crous et les Studentenwerke ont organisées dans le cadre de jumelages et développe des dispositifs d'appui tels que le volontariat franco-allemand, au pilotage duquel le Cnous est associé.
L'OFAJ apporte sa contribution notamment au concours photo franco-allemand, lancé en 2015, au colloque franco-allemand des directeurs, et aux échanges bilatéraux entre Crous et Studentenwerke.

Le concours photo franco-allemand

Le Cnous et l'OFAJ se sont associés pour mettre en place un concours photo franco-allemand sur le thème en 2015 de « tandem ». Fort de son expérience dans l'organisation de concours étudiants, le Cnous, accompagné de son partenaire le Deutsches Studentenwerk (DSW), s'attache à renforcer les actions de coopération et d'échanges culturels entre les deux pays. Cinq Crous et cinq Studentenwerke participeront au projet. Ils sélectionneront les meilleures photos et les feront parvenir à un jury binational constitué par le DSW et le Cnous qui récompensera trois lauréats. Suite à un vernissage et à la remise des prix, une exposition itinérante au sein des structures participantes sera organisée au premier semestre 2016.

Le volontariat franco-allemand (VFA)

Le Cnous partage la volonté de l'OFAJ de soutenir et de renforcer la mobilité universitaire et professionnelle des jeunes dans le domaine de l'enseignement supérieur. La mise en place d'un service volontaire franco-allemand est née de la volonté politique des deux gouvernements qui ont confié à l'OFAJ la coordination d'un Volontariat franco-allemand (VFA). Il est basé sur le principe de la réciprocité et s'appuie sur les systèmes juridiques des deux pays existant pour les volontariats à l'étranger. Les volontaires français sont principalement financés par l'Agence du Service Civique, les Allemands par le « Internationaler Jugendfreiwilligendienst » (IJFD).
Une convention a été signée entre l'OFAJ et l'Agence pour mettre en œuvre le VFA. C'est dans ce cadre que s'inscrit le programme de Volontariat franco-allemand en établissement d'enseignement supérieur.

La phase-pilote du Volontariat franco-allemand en établissement d'enseignement supérieur a été lancée en 2015 avec 6 tandems de volontaires (c'est-à-dire 6 volontaires français en Allemagne et 6 volontaires allemands en France).
Le réseau des Crous accorde des avantages en nature aux volontaires par la mise à disposition d'un logement en résidence universitaire.

Le Colloque franco-allemand

Le 38e colloque franco-allemand des directeurs de Crous et de Studentenwerke a eu lieu à Paris, du 24 au 28 août 2015, organisé par le Cnous et le Crous de Paris sur le thème de « la réussite des étudiants ». Ce colloque a été l'occasion de réunir une centaine de participants, dont les directeurs des établissements des deux réseaux, ainsi que nombre d'acteurs de l'enseignement supérieur, chercheurs et praticiens. Le Secrétaire d'état français aux affaires européennes, Harlem Désir, y a prononcé une allocution en faveur du projet de carte européenne de l'étudiant, mené par les Cnous et le DSW avec leurs collègues italiens et européens membres de l'ECSTA, l'European Council of Student affairs. Outre les professionnels allemands et français, ce colloque marquait une forte ouverture européenne grâce à une traduction en anglais outre l'allemand et le français et la présence des collègues de Belgique, Autriche, Pologne, Portugal, Grande-Bretagne, Irlande.

© Crous de Montpellier – 2015

LA COOPÉRATION AVEC LES AUTRES PARTENAIRES EUROPÉENS

European Citizen Campus

Avec neuf organismes européens partenaires, le Cnous et le Deutsches Studentenwerk (DSW) lançaient en juillet 2014 un 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. Une grande exposition de clôture rassemblant toutes les productions et une conférence internationale ont été organisées en juin 2015 à Anvers, avec une centaine de participants de 10 pays différents, des représentants de la Commission européenne et du Parlement européen.

La carte européenne de l'étudiant

À partir de l'initiative franco-italienne de reconnaissance mutuelle du statut des étudiants s'est constitué un groupe de pilotage du projet de carte européenne de l'étudiant articulé avec le groupe de travail national français sur la carte multiservices de l'étudiant.
Fin 2015 un accord de coopération a été signé entre les têtes des réseaux des œuvres universitaires de France, d'Italie, d'Allemagne et d'Irlande. Il instaure un groupe de travail chargé de conduire la phase pilote du projet jusqu'en septembre 2016 et un groupe qui mènera un projet pluriannuel, candidat aux financements communautaires.
La Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a nommé un coordinateur du projet: Monique Ronzeau, par ailleurs présidente de l'Observatoire de la vie étudiante. 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, permettra également à la carte européenne de contribuer à la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur.

HousErasmus + : projet européen sur le logement étudiant

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

Francophonie

Le Cnous, cofondateur de l'Association des œuvres universitaires de la Francophonie en 2004, mène des coopérations avec les pays francophones dont l'organisation des œuvres universitaires est proche. Les Crous et le Cnous accueillent régulièrement des délégations de collègues de pays francophones pour des échanges professionnels. Des contacts réguliers ont été entretenus en autres en 2015 avec la Côte d'Ivoire, la Cameroun, le Sénégal, le mali, le Maroc, la Tunisie, etc.

HORS EUROPE

Monde

Hors de l'espace francophone, un accord de coopération a été signé en septembre 2015 avec la National Student Welfare Fund du Soudan pour des échanges sur les logiciels métiers des œuvres universitaires et les stratégies concernant les systèmes d'informations et les politiques du numérique à destination des étudiants. Au titre de la convention qui lie les Crous et la NASPA, association nationale des professionnels des services aux étudiants des Etats-Unis, une délégation américaine a été reçue par les Crous de Strasbourg et de Montpellier, en réciprocité d'une visite d'étude menée en Floride en 2013.

© Anne-Charlotte Eriau, Crous de Montpellier – 2015

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 – Avignon
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 – Picardie
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. 0590 89 46 60
Fax 0590 82 96 72
www.crous-antilles-guyane.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 – Aquitaine
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 – Normandie
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 – Alpes
5 rue d'Arsonval – CS 70187
38019 Grenoble cedex
Tél. 0 810 064 069
Fax 04 76 47 78 03
www.crous-grenoble.fr

Lille – Nord Pas-de-Calais
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
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

Lorraine
75 rue de Laxou
54042 Nancy cedex
Tél. 03 83 91 88 00
Fax 03 83 27 47 87
www.crous-lorraine.fr

Nantes – Pays-de-la-Loire
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 – Bretagne
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 Foucque
97490 Sainte-Clotilde
Tél. 02 62 48 32 32
Fax 02 62 28 69 33
www.crous-reunion.fr

Rouen – Normandie
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 – Midi-Pyrénées
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.etudiant.gouv.fr

Directrice de la publication : Marie Message
Rédaction : Sous-directions, Mission de la communication
et Cabinet du Cnous

Conception graphique : Comme un Arbre !
Crédits photos : Cnous/Crous, Skyler Dahan, Nicolas David,
Anne-Charlotte Eriau, Rémi Genoulaz, Guillaume Héraud,
Studio Hussenot, Luc Jennepin, G. Mathieu, Université Paris Diderot -
Direction de la communication, Vianney Tisseau
Tous droits réservés.

Impression : Merico
Mai 2016 - Tirage : 700 exemplaires

Ce document participe à la protection de l'environnement : il est imprimé par Merico sur papier 100 % PEFC/10-31-1248

PEFC 10-31-1248

Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.
papiers