



RAPPORT DE GESTION 2017

SOMMAIRE

L'ÉDITO	5
LES FAITS MARQUANTS	7
PRÉSENTATION DU COMPTE FINANCIER	11
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER	15
LE LOGEMENT ÉTUDIANT	25
LA RESTAURATION	35
LA VIE DE CAMPUS	47
LA VIE DU RÉSEAU	57
MOBILITÉ ET ACCUEIL DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX	71
LES CHIFFRES CLÉS 2017	77
LES CROUS	78

L'article 212 du décret du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique dispose que le compte financier «est accompagné d'un rapport de gestion établi par l'ordonnateur pour l'exercice écoulé».

Le Cnous ayant pour mission de répartir les moyens alloués par l'Etat aux 28 Crous, ses comptes incluent à la fois des opérations d'allocation et les opérations liées à sa gestion en propre, les premières étant d'un volume très supérieur aux secondes. Par ailleurs, la subvention pour charge de service public (SCSP) allouée au réseau des œuvres fait l'objet d'un traitement budgétaire, tandis que la dotation en fonds propres destinée aux opérations d'investissement est suivie en compte de tiers, seule étant budgétisée la quote-part conservée par le Cnous au titre des investissements numériques. Les dotations confiées par l'État aux Crous pour le financement des aides aux étudiants sont elles aussi suivies en comptes de tiers, les frais de gestion facturés par le réseau aux autres ministères que celui en charge de l'enseignement supérieur étant cependant budgétisés.

Ces différents éléments expliquent la complexité que présentent, au premier abord, les comptes du Cnous.

Compte tenu de ces spécificités, le présent rapport de gestion se concentre sur les éléments caractéristiques de l'activité du réseau des Crous dans son ensemble au titre de l'exercice 2017. La partie « Présentation du compte financier 2017 » comprend plus spécifiquement les développements prescrits par la circulaire budgétaire du 11 août 2017.

L'ÉDITO

Les Crous, et à travers eux la qualité de la vie étudiante, sont sortis renforcés d'un exercice 2017 piloté dans la continuité des axes stratégiques déployés au cours des dernières années.

La situation budgétaire et financière globale du réseau apparaît satisfaisante. Aidés en cela par la stabilité de la subvention pour charges de service public, les Crous parviennent presque tous à l'équilibre de fonctionnement – sous réserve d'éléments exceptionnels ayant pu affecter les plus fragiles d'entre eux, comme la réduction des contrats aidés. L'apport de l'État, formalisé dans la contractualisation conclue entre le Cnous et chacun des Crous, demeure indispensable pour le financement des investissements lourds, et notamment la poursuite de la réhabilitation des logements, qui devrait être achevée à l'horizon 2023 après vingt années de rattrapage à un rythme soutenu. Mais la quasi-totalité des Crous est aujourd'hui en capacité de constituer les provisions nécessaires à la maintenance préventive et au gros entretien des bâtiments.

Cette situation financière assainie et satisfaisante est la conséquence d'un niveau d'activité en progression, lui-même lié à des investissements antérieurs qui font aujourd'hui la preuve de leur pertinence.

La restauration apparaît ainsi comme la grande satisfaction de l'exercice 2017. Avec une croissance globale de 6% de sa fréquentation et de son chiffre d'affaires malgré des prix en légère baisse, tous secteurs confondus et dans 26 Crous sur 28, la restauration atteint pour la première fois de son histoire les 205 millions d'euros de recettes, tout en voyant ses indicateurs qualitatifs s'améliorer encore, avec un taux de recommandation des restaurants Crous de 84 %, en hausse de 4 points par rapport à 2016. Portée par la diversification engagée voici plusieurs années, par l'ouverture de nouvelles structures légères et par une politique progressive mais résolue de « 0 cash », la restauration des Crous témoigne de la vitalité de son concept.

L'investissement dans le logement étudiant s'est lui aussi poursuivi, avec près de 4 000 nouveaux logements et 4 400 réhabilitations réalisés en 2017. Ces résultats positifs ne doivent cependant pas masquer de grandes diversités territoriales et des difficultés croissantes en matière de durée des séjours. Les opérations Campus n'ont réservé qu'une place mineure aux équipements de vie étudiante et au logement, tandis que le soutien des collectivités territoriales, que ce soit à travers les contrats de plan État-Région ou les aides à la pierre, est tantôt déterminant (en Nouvelle Aquitaine, en Provence Alpes Côte d'Azur), tantôt inexistant (dans les Hauts de France, dans les régions ultra-marines), avec un impact immédiat et tangible sur la qualité de vie des étudiants. Parallèlement, le raccourcissement de l'année universitaire observé sur tous les campus se traduit par des départs de plus en plus précoces : bien souvent, le modèle économique du logement doit être bâti sur huit mois d'occupation seulement, phénomène que la diversification des propositions en direction des publics de la formation tout au long de la vie ou de l'hébergement en court séjour ne peut compenser à lui seul, du moins si l'on raisonne en coût complet. Ajoutés aux difficultés récurrentes rencontrées dans les relations avec les bailleurs sociaux – difficultés qui expliquent le recours croissant à la maîtrise d'ouvrage directe de la part des Crous – ces éléments devront faire l'objet de réponses appropriées dans le cadre du Plan 60 000 initié par le Gouvernement.

L'accompagnement social et financier des étudiants s'est inscrit, en 2017, dans la double dynamique de la démographie étudiante – le cap des 700 000 boursiers sur critères sociaux a été franchi en 2017 – et de la diversification des aides – après l'ARPE créée à la rentrée 2016, ce sont les aides à la mobilité en Master et les aides de la Grande École du Numérique qui ont été confiées aux Crous cette année. Malgré cela, 2017 apparaîtra rétrospectivement comme un exercice « calme » ayant permis de poursuivre la montée en charge des mesures qualitatives lancées l'année précédente (les plateformes téléphoniques mutualisées, la dématérialisation native du DSE, la fluidification des échanges avec l'administration fiscale, la facilitation de la prise de rendez-vous avec les services sociaux, la progression de nombre de jeunes accueillis en service civique...).

*

Ces bons résultats 2017 sont d'autant plus importants que l'année 2018 sera marquée par plusieurs chantiers, qui exigeront une mobilisation soutenue de l'ensemble des Crous. Depuis le précédent rapport de gestion, quatre initiatives majeures se sont en effet ajoutées à la feuille de route des Crous, notamment dans le cadre du Plan Étudiant présenté par le Gouvernement le 30 octobre dernier dans la continuité du précédent plan national d'octobre 2015.

Le paiement à date des bourses (30 août pour le premier versement de l'année universitaire, puis le 5 de chaque mois) constitue une mesure qualitative susceptible de faciliter la rentrée pour de nombreux étudiants. Les Crous y sont prêts, en comptant sur les établissements d'enseignement supérieur pour qu'eux-mêmes réussissent à finaliser plus tôt les inscriptions définitives.

La collecte et la répartition de la contribution prévue par la future loi Orientation et réussite des étudiants ont été logiquement confiées aux Crous, seuls établissements à s'adresser à l'ensemble des étudiants, quels que soient leur formation et leur statut. Il s'agira là d'un nouveau métier – et d'un nouveau défi – pour les Crous. Surtout, une fois mis en place un dispositif de gestion efficace, cette contribution consolidera le modèle économique des activités para-académiques dans le champ de la culture, du sport, de la santé, dont chacun sait à quel point elles contribuent à l'attractivité des campus et à la qualité des études.

Enfin, indépendante du Plan Étudiant, la « fonctionnarisation » des 8 000 personnels ouvriers des Crous, décidée par le décret du 29 mars 2017 et confirmée par le Gouvernement au mois d'octobre suivant, constitue une réforme statutaire majeure qui mobilisera les Crous pendant plusieurs années.

En leur demandant de mener à bien ces chantiers, le Gouvernement a témoigné d'une grande confiance envers les Crous. C'est un honneur autant qu'une responsabilité. « Les bons joueurs demandent le ballon », répétait Michael Jordan.

Parallèlement, les Crous poursuivront leur propre agenda de modernisation. La Centrale de réservation des logements, destinée à offrir davantage de choix, de fluidité et de réactivité aux étudiants en vue de la rentrée et en cours d'année, sera opérationnelle au printemps 2018. La montée en puissance d'Izly et la réduction du poids des espèces dans les règlements se poursuivront, tout comme les opérations de réhabilitation des résidences vétustes et la dynamisation de la vie de campus. Les travaux de préfiguration des futurs Crous de Normandie et de Bourgogne-Franche-Comté, quant à eux, trouveront leur point d'aboutissement le 1er janvier 2019 avec la création de ces deux nouveaux établissements.

*

Alors que l'éditorial du rapport de gestion 2016 s'achevait par une pétition résolue d'opti-volontarisme, il me serait difficile cette année de conclure ce propos sans un mot de bienvenue à l'endroit de la future présidente du Cnous, et sans partager la fierté que j'ai éprouvée à travailler, même trop brièvement, avec un groupe exceptionnel de directrices et de directeurs au service du réseau des œuvres.

C'est vrai, l'année 2018 sera délicate, elle exigera une implication plus forte encore s'il est possible de toutes celles et de tous ceux qui « font » les Crous, et elle révèlera dans quelle mesure la dynamique de progrès enclenchée par le Projet 2020 peut être entretenue dans le cadre d'un projet stratégique revu à la lumière des évolutions statutaires.

L'opti-volontarisme est toujours de mise.

Emmanuel Giannesini
Président du Cnous



LES FAITS MARQUANTS

Le rôle des Crous conforté pour contribuer à la réussite des étudiants

La ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, Frédérique Vidal, a lancé, à l'été 2017, une large concertation pour améliorer la réussite des étudiants, en reconnaissant les conditions de vie comme un facteur déterminant de la réussite.

Les Crous, associés à cette concertation, voient leur rôle conforté dans le «plan étudiants» présenté le 20 octobre par le Premier ministre, à l'issue de cette phase de dialogue intense avec l'ensemble des acteurs de l'enseignement supérieur.

Un certain nombre de mesures de ce «plan étudiants» ont trouvé leur traduction dans la loi pour l'orientation et la réussite étudiante (dite LORE), adoptée en février 2018.

• Une contribution vie étudiante est instaurée

Afin de favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants et de conforter les actions de prévention et d'éducation à la santé, une contribution vie étudiante est instaurée par la LORE, sous forme de taxe affectée, alors que la cotisation sociale étudiante de 217 euros par an est supprimée dès la rentrée 2018 pour les primo-entrants. Son produit bénéficie à un certain nombre d'établissements d'enseignement supérieur et aux Crous.

Sa collecte est confiée aux Crous, opérateurs universels de la vie étudiante sur l'ensemble du territoire national, comme l'a rappelé à de nombreuses reprises la ministre.

• Les modalités ajustées de mise en paiement des bourses faciliteront la gestion par les étudiants de leur budget

Pour améliorer la gestion de leurs budgets, les étudiants verront leur bourse sur critères sociaux mise en paiement à date fixe, le 5 de chaque mois, dès octobre 2018.

Afin d'aider les étudiants à faire face plus facilement aux dépenses de rentrée, un versement anticipé de la bourse de septembre interviendra le 30 août pour les dossiers complets (inscription administrative universitaire finalisée avant le 25 août).

Une année phare pour le logement étudiant

• 2017, année d'achèvement de la contribution des Crous au plan 40 000

À l'issue de cette période (2013-2018), les Crous proposent aux étudiants 20 886 logements supplémentaires. La part des Crous représente 43% de la gestion et la construction des nouveaux logements recensés dans le cadre du Plan 40 000. Les Crous sont déjà pleinement engagés dans le Plan 60 000 lancé par le Gouvernement à l'été 2017. À ce titre, 20 000 nouvelles places sont déjà programmées à échéance 2022.

• Création d'une centrale logement facilitant le choix et les démarches des étudiants

Désormais distincte de la demande de bourse, la demande de logement se fera à compter de 2018 dans le cadre d'une centrale logement permettant aux étudiants de choisir avec plus de facilité et de liberté le logement Crous qu'ils souhaiteraient obtenir, tant dans le cadre du tour social d'affectation des logements que tout au long de l'année.

Ce lourd chantier, qui a largement mobilisé les équipes en 2017, est porteur d'une avancée majeure en termes de simplification des démarches des étudiants et de modernisation du processus de gestion locative des Crous.

• Rendez-vous du logement étudiant (RDVLE) : une participation forte et remarquée du réseau

Les deuxièmes Rendez-Vous du Logement Étudiant se sont déroulés le 21 novembre à l'université Paris-Dauphine sur le thème du logement, facteur d'attractivité pour les universités. Le réseau a choisi d'être un partenaire actif de cet événement, à travers une présence constante sur un stand qui a favorisé de nombreuses rencontres, tout en valorisant notre action en faveur du logement étudiant par la diffusion de vidéos exposant la qualité de nos opérations immobilières de construction et de réhabilitation. Par ailleurs, le Crous et les directeurs généraux de Crous ont pleinement contribué aux échanges durant les tables rondes et ateliers, une opportunité pour faire connaître notre capacité à répondre à l'ensemble des problématiques posées par le logement étudiant.

Une activité restauration qui fait peau neuve

• 2017, une belle année pour le chiffre d'affaires et la fréquentation des structures de restauration

Le chiffre d'affaires en restauration s'élève à 205,5 M€ soit une augmentation de 6% par rapport à l'année précédente, une hausse qui concerne tant la restauration étudiante qu'administrative et exceptionnelle et 26 Crous sur 28.



Joséphine Rohaut
Responsable qualité
nutrition - Crous de
Montpellier - Occitanie

La démarche qualité est inscrite dans le schéma directeur de la restauration. Ainsi, au quotidien, j'accompagne et conseille les responsables de sites dans

le suivi de leur PMS (plan de maîtrise sanitaire), en réalisant entre autre les audits internes ; je participe aux commissions de menus qui définissent l'offre alimentaire régionale unique, en veillant à

ce que soient proposés tous les jours des menus équilibrés ; et suis en charge de l'étiquetage nutritionnel réglementaire (composition, allergènes, valeurs nutritionnelles).

Si depuis 2015, toutes les denrées vendues en cafétérias disposent d'une étiquette réglementaire complète, le Crous de Montpellier - Occitanie a fait un pas de plus en 2017 en développant pour ses usagers un support numérique et ludique donnant accès aux informations réglementaires de toute son offre alimentaire (restaurants et cafétérias). Actualisé à chaque changement de menu et/ou de marché, cet outil est la résultante de l'analyse de plus de 1 000 fiches techniques des recettes.



• La surprise dans l'assiette : un repas végétarien tous les jours dans les Crous

Pour la première fois, l'ensemble des restaurants universitaires proposent depuis la rentrée 2017 un menu végétarien chaque jour. Le comité de recherche et développement des Crous a travaillé sur une quarantaine de recettes savoureuses et équilibrées en protéines proposant aux étudiants une alternative à la viande au prix d'un repas étudiant, soit 3,25€. Cette offre s'adresse aussi bien aux étudiants végétariens qu'aux étudiants ayant des contraintes alimentaires ou souhaitant diminuer leur consommation de viande. Un beau succès pour tous.

• Des femmes et des hommes de passion

Pour permettre aux personnels de se rencontrer et d'échanger avec leurs pairs une formation dédiée aux chefs de cuisine s'est déroulée fin juin, permettant à 30 chefs du réseau de partager leur expérience et de se former aux côtés des nombreux MOF (Meilleurs ouvriers de France) qui enseignent à l'institut Paul Bocuse au château du Viviers à côté de Lyon. Au menu de cette formation haut de gamme de trois jours : convivialité, bonne humeur mais aussi travail, perfectionnement. Un moment plébiscité, satisfaisant, clos par un mini-challenge en équipes.

• Une nouvelle identité de marque

La marque 100% Crous devient Crous Resto'. Cette nouvelle marque regroupe les différents types de restauration proposés par les Crous. Déclinée dans la veine de la charte institutionnelle, de couleur rouge, elle sera présente début 2018 sur les packagings puis à terme sur les tenues des personnels tout en étant déclinée en signalétique. Ce nouveau logo s'accompagne d'une base line : *C'est bon de s'y retrouver.*

Un processus de fonctionnarisation des personnels ouvriers du réseau

L'exercice 2017 a été marqué par la décision majeure que constitue le décret du 29 mars 2017. Celui-ci retire les Crous de la liste des établissements publics à caractère administratif autorisés à déroger à l'emploi de fonctionnaires titulaires, entraînant la « fonctionnarisation » des 8 000 personnels ouvriers des Crous.

Cette décision implique concrètement qu'à compter du 1^{er} avril 2018, les Crous recruteront leurs nouveaux agents sous le statut de fonctionnaires (principalement dans la filière ITRF) et non plus sous la forme de contrats à durée indéterminée dans le cadre des DAPOOUS. Parallèlement, en application de l'article 3 de la loi du 12 mars 2012 (dite « loi Sauvadet ») les agents actuellement sous CDI se voient ouvrir la possibilité de s'inscrire à un examen professionnalisé réservé en vue d'être titularisés dans la fonction publique d'État.

Ce dossier très important pour les Crous est encadré par un protocole d'accord signé le 4 mai 2017 par les ministres en charge de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, la présidence du Cnous et trois organisations professionnelles (UN-CGT, SGEN-CFDT et FSU). Celui-ci fixe les grands principes qui gouverneront cette évolution, en prévoyant notamment la mise en place d'une « délégation de gestion » destinée à permettre aux Crous de continuer à gérer leurs agents, une garantie de maintien de la rémunération d'un statut à l'autre, trois sessions d'examens professionnalisés en 2018, 2019 et 2020, et la mise en place d'une nouvelle organisation des métiers et du travail, qui facilitera la transition entre le régime DAPOOUS et le régime Fonction publique.

Le Gouvernement ayant confirmé le principe et les modalités de ce dossier en octobre 2017, l'ensemble des textes nécessaires est en cours de préparation pour réussir la triple échéance du 1er avril 2018 (début des recrutements sous statut de fonctionnaire), du 1er septembre 2018 (mise en œuvre de la nouvelle organisation des métiers et du travail) et de l'automne 2018 (première session des examens professionnalisés réservés).

Les Crous s'engagent pour le développement durable

Établissements publics conscients de leur responsabilité sociale et sociétale, de nombreux Crous mènent des actions en matière de développement durable, dans leurs différents champs d'intervention : restauration, patrimoine, hébergement, vie de campus etc.

Afin d'aller plus loin et de faciliter les échanges de pratiques au sein du réseau, le Cnous a décidé, en 2017, d'engager une action déterminée à large échelle. Un important travail de cartographie et typologie des projets engagés dans les Crous a été réalisé grâce au travail minutieux d'une étudiante en master à Paris-Dauphine qui a été accueillie en stage au Cnous de mai à novembre.

Stimulant, ce travail a conduit à la désignation, dans chaque Crous, d'un référent développement durable. Ce réseau a été réuni en séminaire annuel, en février 2018. Pour faciliter l'appropriation collective des enjeux et projets par les agents des Crous, une rubrique dédiée au développement durable a été créée sur l'intranet des Crous.



Sylvie Truntzer
Chargée de mission
développement durable
Crous Toulouse - Occitanie

L'événement marquant de cette année a été la sélection de Toulouse en étape du « Tour de France Agir ensemble pour le développement durable de nos territoires 2017 » (candidature présentée en partenariat par le Crous de Toulouse-Occitanie, l'Université Fédérale et Toulouse-Métropole). Depuis janvier 2017, c'est le début officiel d'un chemin à tracer avec de

vastes enjeux, dans une approche transversale à construire. L'objectif est ambitieux : développer des plans d'actions dans une dynamique collective, former et sensibiliser les personnels et les usagers, accompagner l'évolution des pratiques professionnelles, valoriser les actions.

Le développement durable (ou DD) concerne tous les services et domaines d'activité : le foisonnement de dossiers nécessite de définir des priorités telles la réduction du gaspillage, la maîtrise des énergies, le traitement, la valorisation des déchets, etc. Le séminaire Développement durable des Crous a permis d'échanger sur des expériences variées et d'initier l'identité d'établissements engagés. Le DD, c'est l'affaire de tous.



PRÉSENTATION DU COMPTE FINANCIER 2017

Conformément à l'article 212 du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, la note de l'ordonnateur présente les principales caractéristiques de l'exécution financière 2017, en commentant l'exécution budgétaire de l'exercice écoulé en particulier au regard de la dernière prévision budgétaire établie en budget rectificatif n°3.

AUTORISATIONS BUDGÉTAIRES ET AUTORISATIONS D'EMPLOIS

Les dépenses

Les dépenses du Cnous s'élevaient à 298,477 M€ en AE et 295,703 M€ en CP, soit un total inférieur à la prévision de 622 K€ en AE et de 1 269 K€ en CP, correspondant à une exécution respectivement de 99,8% et 99,6% du budget.

Le Cnous étant principalement chargé de répartir les moyens alloués par l'État aux 28 Crous, ses dépenses incluent d'une part les dotations budgétaires attribuées aux Crous et d'autre part les moyens nécessaires au fonctionnement propre du Cnous.

• Les dotations allouées aux Crous

Les dotations budgétaires réparties entre les Crous correspondent aux subventions de fonctionnement versées en titre 3, les dotations en fonds propres destinées aux investissements et les dotations relatives aux aides directes aux étudiants n'étant pas budgétisées, puisque gérées en comptes de tiers (comptes de classe 4).

Cette dotation s'élève à 227,9 M€ en 2017 : c'est la SCSP répartie entre les Crous. La répartition initiale était de 210,0 M€, puis a été augmentée de 9,935 M€ correspondant au montant dédié aux opérations d'investissement financées après transfert du titre 7 vers le titre 3 compte tenu de leur nature, 3,7 M€ pour l'accessibilité, financement d'une partie du coût des apprentis, 0,6 M€, les dépenses destinées aux universités d'Outremer, ainsi que toutes les sommes réparties au fil de l'exercice par le Cnous (AMI, actions culturelles...)

• Les dépenses de personnel prises en charge par le Cnous

Le montant des dépenses de personnel au titre de l'année 2017 s'élève à 59,78 M€, soit une exécution inférieure à la dernière prévision (BR3) de 0,44 M€ en AE et en CP (taux d'exécution de 99,3% du budget).



Les dépenses de personnel couvrent d'une part les rémunérations des personnels du Crous et des directeurs généraux de Crous (7,1 M€) et d'autre part les charges acquittées par le Crous pour le compte de l'ensemble du réseau, ce qui inclut les cotisations au CAS Pensions civiles (45,36 M€) et la part salariale des charges sociales (5,9 M€) pour les personnels administratifs.

Par rapport au compte financier 2016, ces dépenses sont en hausse de 2 516 K€, soit + 4,4%, correspondant pour l'essentiel à l'entrée en vigueur du nouveau classement indiciaire et du nouveau régime indemnitaire (RIFSEEP) des directrices et directeurs généraux de Crous prévus par les arrêtés du 7 avril 2017 et du 9 août 2016.

Lors de l'élaboration du budget initial et comme indiqué en BR3, la projection du montant destiné aux pensions civiles a été sous-estimée, d'une part du fait d'une prise en compte partielle de l'impact du transfert primes-points dans le cadre du PPCR des personnels administratifs, et d'autre part en raison de plusieurs phénomènes survenus lors des derniers mois de l'exercice 2016 (impact rétroactif des évolutions de grilles des différentes catégories de personnels, augmentation du nombre des ETP personnels administratifs dans le réseau au cours du dernier trimestre). L'écart attendu à ce titre était de 1 300 K€ dans le cadre du BR3.

In fine, le montant réalisé au titre des pensions civiles s'est finalement inscrit à 140 K€ en dessous du BR3 (-0,3%) tandis que les dépenses de personnel propres au Crous se sont durablement inscrites en dessous du montant budgétisé, du fait de décalage dans le temps de certains recrutements.

• L'exécution de l'autorisation d'emplois du Crous

Le plafond d'emplois de l'ensemble des 29 établissements du réseau, voté en loi de finances, s'élève en 2017 à 12 721 ETP. L'autorisation d'emplois du Crous, ouverte au budget initial 2017, est de 141 ETPT. L'exécution 2017 s'établit à 128,98 ETPT, une exécution d'un niveau supérieur à celui de l'exercice 2016 et inférieur à la prévision du budget initial, certains emplois étant demeurés vacants en cours d'exercice du fait de recrutements différés. Les emplois hors plafond (1,33 ETPT) correspondent à des apprentis.

Emplois rémunérés par l'opérateur	Exécution 2016		Budget initial		Exécution 2017	
	ETP	ETPT	ETP	ETPT	ETP	ETPT
Sous plafond	121,70	121,66	141	141	130,9	128,98
Hors plafond	1	0,33	2	1,33	2	1,33

• Les charges courantes de fonctionnement

Les charges courantes de fonctionnement du Cnous sont de 4,577 M€ en 2017, en baisse de 2,6% (123 K€ par rapport à 2016).

• Les dépenses d'investissement du Cnous

Elles concernent principalement les dépenses réalisées au titre des systèmes d'information (3,62 M€) et les dépenses liées aux travaux du bâtiment de Vanves (4,77 M€). Si les engagements juridiques des opérations d'investissement ont été conformes aux prévisions, une partie de leur règlement a été décalée sur l'exercice 2018, ce qui explique une exécution inférieure à la prévision (-13 K€ en AE et - 399 K€ en CP).

Les recettes

Les recettes du Cnous s'élèvent à 293,887 M€, soit un écart global par rapport à la prévision de 5,371 M€.

Cet écart correspond principalement à celui entre les recettes fléchées prévues et réalisées (5,236 M€) au titre des investissements. En effet, la dotation d'investissement conservée par le Cnous (5,0 M€ au BI) a fait l'objet d'un titre de recettes émis tardivement le 31 décembre 2017, qui n'a pas pu être enregistré en comptabilité budgétaire sur l'exercice 2017.

En conséquence, ce montant n'apparaît pas dans les recettes « budgétaires » 2017 mais figurera dans celles de 2018 dès le budget rectificatif n°1, faussant toutefois ainsi la comptabilité budgétaire des deux exercices. Cette anomalie n'impacte pas, en revanche, la comptabilité générale.

• Les recettes du Cnous se décomposent en trois catégories :

- Les recettes liées à la subvention pour charge de service public (SCSP), qui s'élèvent à 291 880 769€ contre 292 012 912€ notifiées : les 132 144€ manquants, correspondant à la subvention versée par le ministère au titre du remboursement des dépenses réalisées par le Cnous pour le développement du portail Trouvermonmaster.gouv.fr ont été enregistrés par erreur en « recettes propres » lors du BR3 alors que, notifiées en tant que SCSP, elles auraient dû l'être sous cette nature.
- Les recettes globalisées propres, d'un montant total de 1 504 632€, comprenant les frais de gestion reçus au titre de la gestion des bourses par les ministères de l'agriculture et de la culture (1 M€), la prise en charge de la quote-part des dépenses relatives au fonctionnement et à la maintenance courante du bâtiment de Vanves par les co-occupants (93 K€) et des recettes diverses (410 K€).
- Les recettes propres fléchées, pour un montant total de 502 132€, qui concernent principalement les recettes fléchées sur l'accessibilité versées par la Fondation Giveka.

De cette exécution des recettes et dépenses résulte un écart de - 4 102 K€ sur le solde budgétaire, qui passe d'un excédent prévisionnel de 1 816 K€ à un déficit de 2 286 K€.

Exécution des opérations pour le compte de tiers

En tant qu'établissement répartiteur, le Cnous gère en compte de tiers les dotations en fonds propres (titre 7 - investissement) des Crous, correspondant à un montant total de 77,667 M€ au titre de l'exercice 2017, dont 61,180 M€ décaissés avant la clôture de l'exercice.

Il gère également en compte de tiers l'ensemble des dotations relatives aux aides directes, dont les montants encaissés et décaissés au cours de l'exercice 2017 figurent dans le tableau ci-dessous.

2017	BSP-EAP	Aides spécifiques	Bourses MIC	Bourses MAA	ARPE	AMM	GEN
Encaissé	0	41 877 600	24 736 378	36 435 469	33 600 000	6 000 000	1 500 000
Décaissé	305 879	41 695 830	30 037 550	36 281 607	33 109 500	5 950 000	1 500 000

Situation patrimoniale

Le tableau des autorisations budgétaires exprime les encaissements et décaissements réalisés tandis que la situation patrimoniale exprime les montants comptabilisés en droits constatés, générant ainsi des écarts pour des agrégats semblables.

Dans le cadre du tableau de situation patrimoniale, la rubrique des frais de personnel ne reprend pas les comptes « impôts et taxes sur rémunérations » (comptes 631 et 633) contrairement au tableau des autorisations budgétaires.

L'évolution des charges par rapport au niveau prévu est du même ordre que celle enregistrée en comptabilité budgétaire en crédits de paiement (-1 235 K€).

L'écart entre produits budgétisés et réalisés (+738 K€) est principalement lié à l'enregistrement de recettes non budgétaires comme les reprises sur amortissements et provisions (+ 738 K€).

Il en ressort un excédent de 1 724 K€ contre une perte attendue de 249 K€.

La comparaison de l'évolution du fonds de roulement (12,08 M€) par rapport à la prévision (16,67 M€) est rendue malaisée car deux événements non prévus et de sens contraires ont été enregistrés :

- l'intégration des nouveaux locaux du Cnous dans l'actif de l'établissement pour la quote-part du terrain et du bâtiment de Vanves le concernant (+ 4 767 K€)
- la non prise en charge comptable des recettes de financement des investissements du Cnous, en raison de l'émission tardive du titre de recettes, évoquée plus haut.

La situation du fonds de roulement du Cnous sera rétablie lors du premier budget rectificatif de l'exercice 2018.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER

LES BOURSES ET AIDES FINANCIÈRES 2017-2018

Les bourses sur critères sociaux

Le 4 septembre 2017, 1 109 548 demandes de bourse et de logement ont été effectuées via le dossier social étudiant (DSE), contre 1 076 438 saisies l'année précédente à la même période (+ 33 110 dossiers), soit une hausse de 2,98 %, contre une de 1,77 % constatée en 2016-2017.

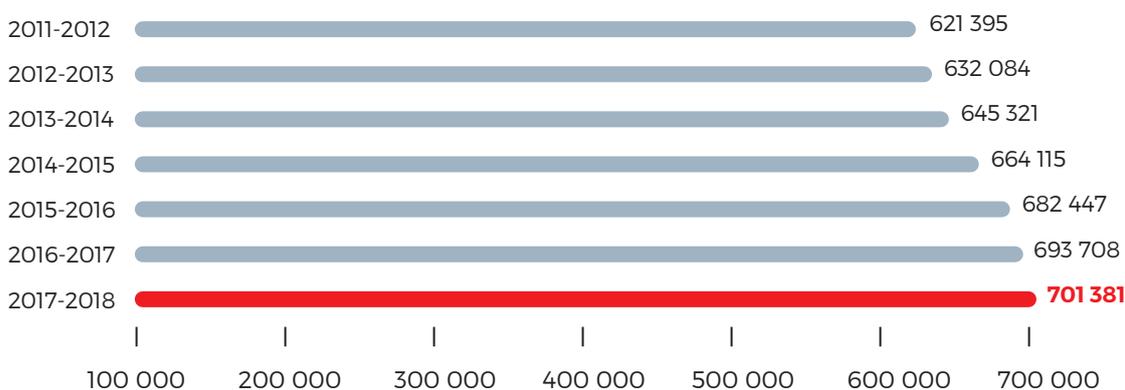
Au 31 décembre 2017, à la date de fermeture du serveur, on comptait 1 162 101 demandes de dossier social étudiant contre 1 135 163 enregistrées le 31 décembre 2016 (soit 26 938 demandes supplémentaires, une augmentation de 2,31 %).

Instruction des dossiers de demande de bourses au 31 décembre				
Année	Total demandes	Écart	Dossiers traités	Écart
2015-2016	1 121 744		971 603	
2016-2017	1 135 163	+ 13 419 (+ 1,2 %)	974 002	+ 2 399 (+ 0,24 %)
2017-2018	1 162 101	+ 26 938 (+ 2,31 %)	992 433	+ 18 431 (+ 1,76 %)

L'augmentation significative des demandes se répercute sur le nombre de boursiers effectifs. Le cap des 700 000 étudiants boursiers a ainsi été franchi en janvier 2018.

Le 20 janvier 2018, 701 381 boursiers ont été comptabilisés lors de la mise en paiement des bourses de janvier contre 693 708 à la même période l'année dernière (soit 7 673 boursiers supplémentaires de progression, représentant une progression de 1,09 %).

Évolution des boursiers du MESRI au 20 janvier 2018



Pour l'année universitaire 2017-2018, il existe comme pour l'année dernière, 8 niveaux (échelon Obis à l'échelon 7) ouvrant droit à une aide financière en plus de l'exonération des frais d'inscription et de sécurité sociale étudiante. Les points de charge et les plafonds de ressources appliqués en 2017-2018 sont restés identiques à ceux de l'année universitaire 2016-2017. Le montant annuel des bourses varie de 1 009 € pour l'échelon Obis à 5 551 € pour l'échelon 7. Ce montant est versé en 10 mensualités.



Il est constaté une très légère hausse, pour les bénéficiaires des échelons Obis et 7 :

- **Échelon Obis** : 27,2% (270 160 boursiers en décembre 2017) contre 26,6 % (259 285 boursiers en décembre 2016).
- **Échelon 07** : 6,2% des étudiants (61 576 boursiers en décembre 2017) contre 6% (58 878 boursiers en décembre 2016).

Le principal motif de rejet est, pour 7,9% du total des dossiers traités, un dépassement du barème en regard des ressources familiales prises en compte (78 733 dossiers sur 992 433 demandes traitées au 31 décembre 2017).

Un autre motif de rejet significatif (1,5% des dossiers traités) correspond aux étudiants qui ne progressent pas dans leurs études et ne peuvent présenter le nombre d'ECTS requis (14 807 dossiers cette année).

Les autres motifs de rejet concernent les étudiants étrangers qui ne remplissent pas les conditions de séjour (10 775), les étudiants qui s'inscrivent dans des formations non habilitées à recevoir des boursiers (6 399), les étudiants qui ont consommé tous leurs droits à bourse au titre d'un cursus (4 359) et d'autres motifs en lien avec la pédagogie des études (1 556).

Mise en paiement

Comme l'an dernier, conformément aux instructions du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, le versement des bourses 2017-2018 a été réalisé dès le mois d'août dans l'académie de la Réunion afin d'aider les étudiants à faire face à leurs dépenses de rentrée qui s'effectuent au mois d'août.

Les Crous, toujours mobilisés sur le terrain pour le paiement des bourses au plus proche de la date de la rentrée universitaire, ont permis qu'au 30 septembre 2017, un total de 518 498 bourses du MENESR soient payées contre 504 556 bourses l'année dernière soit une progression de 2,76% (+13 942 dossiers). Pour l'année 2015-2016, elle était de + 3,44%.

La communication par campagne d'information en ligne a cette année encore été prise en charge par le ministère, relayé au niveau national par le Cnous et le réseau des Crous. Cependant, les outils « papiers » tels que les affiches, les flyers, le guide Dossier social étudiant, sont encore bien présents et nécessaires pour communiquer sur les différents salons avec les étudiants.

Les aides au mérite

L'aide au mérite s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention Très Bien au baccalauréat (pour les 3 ans de licence). Depuis la rentrée 2015-2016, les nouveaux bacheliers perçoivent un montant annuel de 900 €. Le nombre de ces aides a progressé régulièrement ces dernières années, et s'accroît à nouveau en 2017-2018 avec 41 326 bénéficiaires, soit 2 569 aides supplémentaires.

Le taux de 1 800 € a été maintenu en 2017-2018 pour les bacheliers qui bénéficiaient de cette disposition, et tend à disparaître mécaniquement (6 714 bénéficiaires contre 14 088 en 2016-2017) au profit d'un seul taux.

Nombre d'aides au mérite						
2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016 2 taux	2016-2017 2 taux	2017-2018 2 taux
25 294	26 660	30 767	33 555	35 680* · 23 555 à 1 800 €	38 757** · 14 088 à 1800 € · 24 669 à 900 €	41 326*** · 6 714 à 1800 € · 34 612 à 900 €

* au 22 janvier 2016 / ** au 20 janvier 2017 / *** au 19 janvier 2018

Gestion des Bourses des Formations Sanitaires et Sociales (BFSS)

Mise en œuvre dès la rentrée 2010, sur sollicitation du Conseil régional de Basse-Normandie, via une convention de mandat renouvelée en 2013 puis élargie aux établissements hauts-normands suite à une nouvelle négociation avec le président de la nouvelle région Normandie, les bourses sont gérées par le Crous de Caen-Normandie.

Pour l'année universitaire 2017-2018, on enregistre 2 510 boursiers pour un montant de 6 224 237 €.

Le public concerné est composé des élèves (infra-bac comme les aides-soignants, des auxiliaires de puériculture...) et des étudiants post-bac, faisant des études dans les formations sanitaires, sociales et de santé (sage-femme également).

	Dossiers instruits	Nombre boursiers	Cumul boursiers	Montant	Cumul montant
2014-2015	-	1 278	-	3 008 699 €	-
2015-2016	4 000	1 258	-	2 972 446 €	-
2016-2017 / Sept. 2016	-	2 254	-	-	5 567 059 €
2016-2017 / Fév. 2017	-	249	2 503	390 986 €	5 958 056 €
2017-2018 / Sept. 2017	-	2 401	-	-	-

On constate d'ores et déjà une progression annoncée pour l'année 2017-2018.

Forts du succès de l'expérience normande et de leur efficacité en termes de gestion des aides directes, les Crous ont proposé à toutes les nouvelles régions de gérer pour leur compte les bourses des filières sanitaires et sociales.

Cette démarche n'a pas encore porté ses fruits, même si les régions travaillent déjà en collaboration avec les services des Crous pour l'amélioration des conditions de vie des étudiants (logement, restauration ou aides ponctuelles).

Les bourses du ministère de la Culture (MIC)

Une très légère hausse des boursiers du ministère de la Culture est observée cette année, de + 154 boursiers, représentant 10 706 bénéficiaires au total (+ 1,46%).

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre de boursiers	8 917	9 418 (+ 5,6%)	9 812 (+ 4,2%)	10 084 (+ 2,7%)	10 210 (+ 1,2%)	10 172* (- 0,4 %)	10 552** (+ 3,73 %)	10 706*** (+ 1,46 %)

* au 15 janvier 2016 / ** au 20 janvier 2017 / *** au 24 janvier 2018

37,6% des étudiants du ministère de la Culture perçoivent une bourse au taux 1 (contre 31,43% pour les étudiants du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation), et on constate cette année encore que le plus gros effectif d'étudiants boursiers se trouve concentré sur Paris, avec 2 237 bénéficiaires.

MIC - Aides au mérite

Le ministère de la Culture a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MESRI pour les bacheliers mention Très Bien. 536 étudiants en ont bénéficié en 2017-2018 (+ 10,75 % par rapport à l'année précédente).

Les bourses du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (MAA)

Pour la troisième année consécutive depuis la rentrée 2015-2016, les Crous assurent la gestion des bourses du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation via le Dossier social étudiant pour les étudiants poursuivant des études supérieures dans l'enseignement technique (type BTS, et CPGE) mais également pour les enseignements supérieurs (école d'ingénieurs, vétérinaires). Cette année, on comptabilise au 10 088 boursiers : 9 472 boursiers dans l'enseignement technique et 3 616 boursiers relevant de l'enseignement supérieur.

	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Nombre de boursiers	13 886	14 249	10 088

Les effectifs les plus importants se concentrent sur les académies de Nantes (1687 étudiants), Toulouse (1336) et Rennes (1280). Au 18 janvier 2018, 5197 étudiants bénéficiaient de l'échelon Obis, soit 51,5% de l'effectif des boursiers du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

À la fin de l'année universitaire 2016-2017, 14 249 étudiants percevaient une aide financière (dont 821 d'aides au mérite) (contre 13 886 pour l'année universitaire 2015-2016, soit 363 étudiants supplémentaires).

MAA Aide au mérite

Le ministère de l'Agriculture et de l'alimentation a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MESRI pour les bacheliers mention très bien. 906 aides au mérite ont été comptabilisées au titre de l'exercice 2017-2018.



Crous Montpellier Occitane © Alexandre Bena - 2017

Les Bourses de Service Public du ministère de l'Éducation nationale et Enseignement supérieur pour les Emplois d'Avenir Professeur (BSP-EAP)

Ce dispositif n'a pas été renouvelé à la rentrée universitaire 2017-2018. Cependant, les dates des contrats annuels de travail des bénéficiaires de ce dispositif ayant des effets jusqu'à la fin d'année civile 2017, 821 dossiers ont été mis en paiement fin 2017. L'évolution du nombre de bénéficiaires est donc la suivante :

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Bourses EAP	7 846	3 419	821

L'ARPE - Aide à la Recherche du Premier Emploi

Créé à la rentrée 2016, ce dispositif vise à aider les anciens boursiers étudiants devenus diplômés de l'enseignement supérieur dans la recherche de leur premier emploi afin qu'il n'y ait pas de rupture d'aide financière brutale. Ce dispositif concerne également les diplômés par la voie de l'apprentissage.

Pour la deuxième année consécutive les trois ministères (MESRI, MIC et MAA) sont concernés par cet accompagnement financier limité à 4 mensualités (calqué sur le taux de bourse perçu durant la dernière année d'études pour les anciens étudiants boursiers, ou 3 montants forfaitaires de 300€ pour les apprentis).



Anne Kelly Kerven
Étudiante en L3 Sciences pour l'Ingénieur à l'UBO à Brest
Crous de Rennes - Bretagne

Élue pour siéger au CA du Crous de Rennes-Bretagne au nom de la Fédé B en novembre 2016, j'ai ensuite été élue vice-présidente étudiante en février 2017.

Mon rôle principal au sein de la structure est de défendre les étudiants ainsi que d'apporter un regard qui se veut plus jeune.

Mais au-delà, mon expérience au sein du Crous m'apporte beaucoup sur le plan personnel. Que ce soit en représentant les étudiants lors des conseils d'administration, en participant aux commissions d'attribution d'aides ou en prenant part au choix de nouveaux prestataires, en rencontrant des élus de toute la France, j'ai la chance d'avoir un regard tout particulier sur les « coulisses » du Crous.

LES NOUVELLES AIDES MISES EN ŒUVRE A LA RENTRÉE 2017

AMM – Aide Mobilité Master

Le MESRI a créé à la rentrée universitaire 2017-2018, un nouveau dispositif d'aide financière Aide Mobilité Master, pour les étudiants anciens boursiers ou néo-boursiers titulaires d'une licence, et devant changer de région académique pour effectuer leur diplôme de Master.

La demande d'aide est effectuée sur le site Messervices.etudiant.gouv.fr et son montant de 1 000 € est forfaitaire. Elle est versée en une fois, à une date la plus proche possible de la rentrée universitaire afin de compenser les frais engendrés par la mobilité. À la date du 2 mars 2018, 5 965 étudiants avaient perçu cette aide pour un montant de 5 965 000 euros.

GEN – Grande École du Numérique

Nouveau dispositif mis en place courant avril 2017 par le MESRI pour un public spécifique puisqu'il ne s'agit plus de public « étudiant » mais d'« apprenants » inscrits dans des formations labellisées Grande École du Numérique, formations qui peuvent être de durée variable (quelques mois à plusieurs années) et débiter à n'importe quelle date du calendrier de l'année universitaire.

La demande d'aide financière est faite sur le site de la Grande École du Numérique, et traitée ensuite en gestion par les Crous. Le montant de l'aide est calculé selon le barème des bourses sur critères sociaux à condition que l'apprenant ne perçoive pas d'autres aides de l'État ou des collectivités territoriales.

Depuis la mise en place du dispositif et à la date du 26 février 2018, 612 dossiers ont été mis en paiement, pour un montant de 1 930 111 €. Le Crous de Paris représente 365 de ces aides, les apprenants inscrits à l'école 42 bénéficiant à eux seuls de 332 de ces aides.

AMÉLIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE RENDU AUX ÉTUDIANTS

Plateformes téléphoniques et mails

La mise en place depuis plusieurs années de plateformes mutualisées dédiées aux réponses téléphoniques et mails a sensiblement amélioré l'accueil et l'information de l'étudiant, avec une prise en charge graduée (réponses de niveau 1 et 2). Les étudiants téléconseillers, encadrés par des professionnels, sont très investis. Leur formation se développera en 2018, pour améliorer l'efficacité et la qualité des réponses. Ainsi déchargés des appels, les gestionnaires des Crous se consacrent pleinement au traitement des dossiers (étude, révision de dossiers et mise en paiement), ce qui explique en partie les bons résultats de traitement de ceux-ci, malgré leur nombre et leur complexité. En 2017 on comptait 4 plateformes téléphoniques sur le territoire national.

- La plateforme de « Clermont-Auvergne », qui gérait déjà les appels des étudiants de cinq Crous¹, prend désormais également en charge depuis janvier 2018, les appels des étudiants relevant des Crous de Montpellier - Occitanie et Limoges. 4 472 231 appels ont été reçus en 2017, avec un taux de prise en charge de 87%.
- La plateforme francilienne portée par le Crous de Paris a traité 88 058 appels. (223 547 appels enregistrés en 2017). Un travail de réflexion est engagé pour améliorer les temps d'attente et la qualité d'accueil.
- La plateforme du Grand-Est, portée par le Crous de Strasbourg a reçu 225 601 appels en 2017 provenant d'étudiants relevant de 7 Crous². Les étudiants lillois représentent à eux seuls 31% des appels.
- La plateforme de Rennes et Nantes a reçu, en 2017, 117 591 appels (taux de prise en charge de 88%) et prendra en charge en 2018 les appels des étudiants de Caen, Rouen, Orléans-Tours et Poitiers.

1. Clermont Auvergne, Grenoble Alpes, Lyon, Aix-Marseille-Avignon, Nice-Toulon.

2. Strasbourg, Lorraine, Reims, Dijon, Besançon, Lille et Amiens.



© Crous - 2018

LES CHANTIERS EN COURS 2017-2018 : VERS UNE CENTRALE NATIONALE DU LOGEMENT

Afin de simplifier les démarches de l'étudiant tout au long de l'année universitaire, et lui permettre une demande de logement correspondant à ses attentes et ajustable jusqu'au dernier moment, il a été décidé de distinguer, à compter de la campagne 2018, la demande de bourse de la demande de logement et de traiter cette dernière de manière distincte. Ce chantier majeur, visant à créer une centrale logement pour les étudiants, a mobilisé fortement les équipes en 2017.

Le site « **Trouverunlogement** », accessible depuis **Messervices.etudiant.gouv.fr**, permet d'offrir un outil de présentation plus attractif des logements et résidences, regroupés sur une centrale nationale du logement. C'est au sein de cette centrale que l'étudiant pourra faire l'ensemble de ses demandes de logement : sa demande de logement pour l'année universitaire suivante dans le cadre du tour social, pour laquelle il devra avoir au préalable déposé son Dossier social étudiant ; sa demande de logement au fil de l'eau en cours d'année universitaire, au gré de ses mobilités (stage, retour d'un semestre à l'étranger etc...); sa demande de réadmission pour l'année universitaire suivante. Le choix du logement est également plus souple puisque l'étudiant peut l'ajuster jusqu'au dernier moment.



Claudine Baudron
Secrétaire de la cité
universitaire La Borie
Crous de Limoges

*Le fait marquant de cette
année universitaire est
le découplage des de-
mandes de bourses et de
logement, accompagné*

de la mise en service du module contingentement d'H3 et de la centrale nationale de réservation de logements.

*Ce dispositif offre à mon sens de nombreux avan-
tages : il simplifie les démarches pour les étudiants
qui peuvent connaître en temps réel la disponibi-
lité de logements sur la centrale pour l'ensemble
des Crous ; il permet aux personnels en charge du
logement de se recentrer sur leur cœur de métier
qui est la gestion des affectations afin d'améliorer
et d'optimiser les taux d'occupation.*

*Pour le Crous de Limoges, la mise en service du
module contingentement induit une nouvelle or-
ganisation du travail qui permettra aux étudiants
et au public en général de mieux identifier leurs
interlocuteurs.*

Tessa Panga
Sous-directrice de la Vie Étudiante
Crous des Antilles et de la Guyane

Le fait marquant en 2017 : le passage de deux ouragans dévastateurs. L'ouragan Irma a ravagé les îles de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy. Les étudiants originaires de ces îles devaient donc bénéficier d'une prise en charge spécifique. En tant que Directrice de la Vie Étudiante et assurant la coordination du service social depuis septembre 2017, j'ai été très impliquée dans la gestion de cette crise.

J'ai reçu ces étudiants, souvent en grande fragilité psychologique, très éprouvés par la situation de leur famille. J'ai notamment le souvenir de trois jeunes filles. Le Crous était le seul inter-

locuteur pour leur trouver des solutions financières, d'hébergement, de restauration, et d'inscription à la fac.

Avec l'arrivée de l'ouragan, Maria, ces étudiantes étaient d'autant plus en demande. Depuis mon arrivée au Crous en 2012, j'avais été confrontée à des situations délicates, mais je n'avais jamais fait face à une telle détresse. Personnellement touchée par ces événements, j'étais sur tous les fronts mais déterminée à honorer mes engagements envers les étudiants.



LES AIDES SPÉCIFIQUES

Les aides spécifiques ponctuelles

Au titre de l'année 2017, 71 589 aides ponctuelles (70 470 pour 2016) ont été attribuées à 41 552 étudiants (43 111 en 2016), soit une baisse de près de 10%. En revanche la dépense globale est en augmentation (+ 612 000 €), l'aide moyenne accordée passant de 287€ en 2016 à près de 300€ en 2017.

	2014	2015	2016	2017	Évolution 2016-2017
Nbre de bénéficiaires	39 691	42 976	43 111	41 552	- 1559
Dépense globale	17 571 000 €	19 433 000 €	20 231 000 €	20 842 967 €	+ 611 967

En 2017, 20% des aides ponctuelles, (38% en 2016), ont été accordées au titre de l'aide alimentaire et 32% (contre 24% en 2016) au titre du logement. Le logement reste le poste de dépenses le plus important dans le budget d'un l'étudiant, quelle que soit la catégorie du logement occupé (privé, social ou résidence Crous).

14% des aides concernent les frais liés aux études, une baisse de 2 points par rapport à 2016. Les aides pour ruptures familiales sont pour cette année de 2% contre 11% en 2016. Enfin, 3% (2% en 2016) des aides concernent les dépenses de santé.

Les aides spécifiques annuelles - ASA

	2013-1204	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nbre de bénéficiaires	5 915	5 326	5 743	5 355
Dépense globale	23,13 M€	22,60 M€	24,49 M€	22,17 M€

Une aide annuelle a été attribuée à 5 355 étudiants pour l'année universitaire 2016-2017, pour un montant total de 22 170 160 €. Une baisse de près de 9 % d'étudiants bénéficiaires a été enregistrée. L'accompagnement préventif, plus ciblé, des étudiants en risque de ruptures familiales porte ses fruits, les assistants sociaux cherchant à préserver ou renouer les liens des étudiants avec leur famille, dont l'absence impacte sérieusement le parcours d'études ou la santé.

Bien qu'en baisse, les aides annuelles attribuées en cas de ruptures familiales (53%) demeurent la principale raison d'octroi de cette aide, suivie de celle versée pour les situations d'indépendance avérée (20 %).

Enfin, les difficultés particulières (18 %) comme en 2016 correspondent à des situations familiales diverses pour lesquelles la réglementation des bourses n'a pu être appliquée.

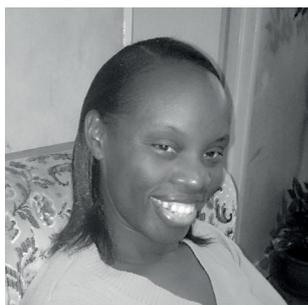
L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les difficultés financières, principal point d'entrée des demandes des étudiants auprès du service social

Au titre de l'année 2017, 84 832 étudiants (85 854 étudiants en 2016) ont sollicité le service social pour des demandes d'aides financières. Ils ont bénéficié de 176 983 entretiens (170 736 en 2016).

Outre les entretiens physiques menés dans le cadre des permanences sur d'autres problématiques rencontrées par les étudiants (études, orientation, logement et santé), les assistants sociaux renforcent également les entretiens par mail et par téléphone. Ce mode de contact, de plus en plus prisé, permet des réponses rapides et efficaces. Il libère, par ailleurs, les permanences physiques réduisant ainsi les délais d'attente des rendez-vous dans une grande majorité de Crous.

Enfin, les Crous renforcent leurs partenariats avec les collectivités territoriales et les établissements. Cette transversalité nécessaire entre les différents acteurs de la vie étudiante permet une meilleure articulation entre formation, action sociale et médico-sociale au bénéfice de tous les étudiants d'un territoire.



Marie-Yvonne Musanabera
Conseillère technique
de service social
Crous Amiens - Picardie

Par un heureux concours de circonstance, alors que j'étais en poste au Crous d'Amiens et que je venais d'être admise à l'épreuve de conseillère technique de service social de l'éducation nationale, j'ai été affectée au Crous sur le poste déclaré vacant pour la rentrée 2017.

Afin d'améliorer la qualité de service, nous avons mis en place l'analyse de pratiques professionnelles : un intervenant extérieur, psychologue, vient animer nos échanges. Ce temps de parole nous aide beaucoup, nous incite à remettre en question notre façon de travailler et à réfléchir aux meilleures réponses à apporter aux situations compliquées.

À la rentrée, nous avons instauré des permanences sans rendez-vous, tous les lundis, pour réduire le délai d'attente et gérer rapidement les situations les plus urgentes. L'arrivée en fin d'année d'une nouvelle collègue nous a soulagés après une rentrée intense.



LE LOGEMENT ÉTUDIANT

LES RÉSULTATS DE GESTION

Le taux de couverture des dépenses par les ressources propres passe de 108,7% à 109,9% en 2017.

Le chiffre d'affaires de l'hébergement a augmenté en 2017 de 3,2% par rapport à 2016. Cette augmentation est liée à la réhabilitation des résidences traditionnelles (+ 4 417 places supplémentaires) et à l'augmentation du parc (+3 992 places supplémentaires).

Parallèlement les dépenses augmentent également, mais dans une moindre mesure que les recettes (+0,9% entre 2016 et 2017), expliquant ainsi l'amélioration du taux de couverture des dépenses par les ressources propres.

Évolution des principaux postes de charges

Le premier poste de dépenses de ce domaine d'activité est le remboursement de loyers et des charges locatives. Il représente 33,6% des dépenses totales. Son niveau est en hausse par rapport à 2016, à hauteur de 153,8 M€.

La masse salariale (y compris pensions civiles, dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) est en hausse de 2,4% pour atteindre 145,9 M€.

Les dépenses de viabilisation atteignent 65,6 M€, augmentant de 6,2%. Si l'évolution du parc de logements explique une partie de cette hausse, l'année 2016 avait enregistré une forte baisse (-6,6% par rapport à 2015) : la mise en œuvre de la GBCP ainsi qu'une gestion des charges constatées d'avances encore mal maîtrisée a entraîné un décalage indu de charges sur l'exercice suivant.

Les charges de gestion courante et les dépenses d'entretien doivent cette année être analysées ensemble du fait des évolutions de la nomenclature comptable M95 ainsi que de notre application informatique de gestion, ne permettant plus l'analyse distincte sur ces périmètres. Ces dépenses s'élèvent à 64,5 M€ en 2017, contre 63,5 M€ en 2016, soit une hausse de 1,6%, due à l'évolution du parc de logements gérés.

LES CONSTRUCTIONS

L'année 2017 marque la fin du Plan 40 000. Au cours de cette période (2013-2018), les Crous ont accru leur offre d'hébergement de 20 886 logements supplémentaires.

La part des Crous représente 43% dans la gestion et la construction des nouveaux logements recensés dans le cadre du Plan 40 000, avec 68,7% en province et 31,3% en Île-de-France.

Nouveaux logements construits ou pris en gestion par les Crous :

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Prévisions 2018
4 000	3 800	4 034	2 241	4 038	3 136	3 992	2 764

Dans le cadre du plan 60 000 annoncé par le Gouvernement, les Crous ont d'ores et déjà programmé sur la période 2019-2022 la construction ou prise en gestion de 21 200 logements nouveaux. Le réseau serait en capacité de programmer la construction de 22 000 places supplémentaires, ces projets ne pouvant toutefois voir le jour que si du foncier adéquat est attribué aux Crous à titre gratuit.



Quelques réalisations 2017 :

Aix-Marseille-Avignon Résidence Lucien Cornil à Marseille

Située à proximité immédiate du campus santé de La Timone, la nouvelle résidence universitaire Lucien Cornil propose 200 appartements de type T1 de 16 à 27,6m² ainsi que des logements pour personnes à mobilité réduite (PMR) aux étudiants.

Ces appartements parfaitement équipés et meublés, sont composés de modules préfabriqués en bois, respectueux de l'environnement.

Créteil Résidence du Square Bel-Air

Ouverte depuis septembre 2017, la résidence universitaire du Square Bel-Air de Montreuil propose 157 logements de type T1 pour une redevance tous services compris allant de 482€ à 513€.

Bien desservie par les transports en commun, près des commerces, cette résidence chaleureuse propose des services à l'étudiant tels que des salles de travail, l'internet à haut débit, un parking, un accès sécurisé et une laverie.

Idéalement située aux portes de Paris, cette résidence permet aux étudiants poursuivant leurs études à l'IUT de Montreuil ou dans les universités du département de la Seine-Saint-Denis, de disposer d'un lieu de vie calme et adapté.

Lyon Résidence pour la réussite Parc Blandan

Le Crous de Lyon a réhabilité un ancien bâtiment militaire en résidence universitaire, qui abrite désormais une résidence classique et une résidence pour la réussite, inaugurée par la ministre Frédérique Vidal le 27 février 2018. Cette résidence se situe au cœur du parc Blandan, un espace vert animé, idéal pour les manifestations culturelles et sportives.

La résidence comprend 227 logements au total, du studio au T3. La partie résidence pour la réussite accueille 116 étudiants, sous forme de tutorat. Ce dispositif vise à favoriser l'égalité des chances et permet aux néo-bacheliers intégrant leur première année d'études supérieures d'être accompagnés par des étudiants volontaires plus avancés dans leur cursus universitaire.

Le programme propose une offre innovante : un hébergement de qualité associé à un tarif préférentiel et à un accompagnement personnalisé.



Lorie
Étudiante tutorée logée
à la résidence pour la
réussite Parc Blandan
à Lyon

Je m'appelle Lorie, j'ai 18 ans et je suis en 1^{ère} année de droit. J'ai vu la page de la résidence pour la réussite Parc Blandan sur le site du Crous et ce qui m'a interpellé c'est le terme « Réussite : le tuto-

rat, un nouveau concept ».

Je vois mon tuteur 3 heures par semaine. Comme il a de l'expérience dans les études, je lui pose des questions de méthodologie et sur la ville. Sans lui je ne serais pas aussi intégrée dans la résidence. On s'entend tous très bien, il y a beaucoup de sérieux et d'implication, c'est vivant.

Si j'avais un conseil à donner aux gens qui voudraient venir dans notre résidence, ce serait d'être audacieux comme le nom de notre promo !

Hugo
Étudiant tuteur logé à la résidence
pour la réussite Parc Blandan à Lyon

Moi c'est Hugo, j'ai 21 ans, je suis en Master 1 Droit International. Ce qui me plaît à la résidence pour la Réussite Parc Blandan, c'est de ne pas rester dans ma chambre ou devoir aller à la BU tout seul pour réviser. Le fait de ne pas me retrouver isolé dans une nouvelle ville a été ma motivation principale pour postuler ici. En salle commune, on se croise pour des activités, on

rigole, on rencontre nos tutorés, on travaille ensemble... Il y a vraiment une ambiance géniale !

Lyon est une très belle ville pour se déplacer à vélo et on a le Parc Blandan juste à côté. Pour tout ça, cette résidence c'est le top ! Si j'avais un conseil à donner pour postuler dans cette résidence, c'est : restez vous-mêmes !



Lucie Dumaz
Chargée de mission vie
étudiante et handicap
Crous de Lyon

Arrivée au Crous en mai 2016, j'ai eu la chance de me voir confier le premier projet lyonnais de résidence pour la réussite : la résidence Blandan. L'année 2017 a été consacrée dans un premier temps à la création du dispositif : structuration et animation du comité de pilotage, définition des critères de sélection des futurs candidats et mise en place d'une communication dédiée. En parallèle, 90 m² d'espaces communs ont été pensés et aménagés comme des espaces de co-working.

La deuxième partie de l'année 2017 a été consacrée à la mise en œuvre concrète : conception du programme de la résidence, animée par une coordinatrice, en lien avec une volontaire en service civique. Toutes deux ont été formées à la culture collaborative par des spécialistes des espaces de co-working.

En septembre 2017, la résidence pour la réussite Parc Blandan a ouvert ses portes et a accueilli la promotion des « Audacieux » composée de 96 étudiants boursiers, parmi lesquels 52 étudiants de première année (tutorés) et 44 étudiants de niveaux Licence 3 à Master 2 (tuteurs). Après plusieurs mois d'existence, j'ai été très heureuse de constater que les orientations prises par l'équipe étaient en conformité avec les attentes et les envies des étudiants membres du programme.



Orléans-Tours Résidence Rabelais

Située en plein centre-ville de Tours, proche de la faculté de médecine et bien desservie par les transports en commun, la résidence Rabelais propose 160 TI de 18 m² et possède un local à vélos, une laverie et une salle de travail.

Un partenariat a été installé avec l'IMT (Institut des Métiers et des Technologies Industries Pharmaceutiques et Cosmétiques) pour 50 logements réservés à des apprentis. Ces étudiants seront présents en résidence pour des séjours de 2 à 4 semaines.

Poitiers Résidence Coulomb

Afin de compléter l'offre de logements étudiants à Angoulême, une nouvelle résidence dénommée « Coulomb » propose depuis le 1^{er} septembre 2017 30 studios de 23 m², tous pour personne à mobilité réduite (PMR). Cette résidence, réalisée à partir de modules préfabriqués en France, vise une performance énergétique au-delà du Bâtiment Basse Consommation et un bilan carbone performant.

En bois, elle consomme moins d'énergie qu'un bâtiment classique et stocke plus de CO² qu'elle n'en émet. Elle est labellisée « Effinergie 3 », ce qui permet une meilleure étanchéité à l'air, des épaisseurs d'isolants plus importants et par conséquent un très faible niveau de charges de consommations énergétiques au bénéfice des futurs occupants.

Rennes-Bretagne Tour Michel Denis

Avec 150 nouveaux studios dans la Tour Michel Denis, le Crous de Bretagne étoffe son parc de logements sur Rennes Ouest (campus de Villejean).

Le programme mixe une population étudiante, des logements locatifs à tarifs sociaux et en accession libre, des locaux d'activités et d'associations ainsi qu'un pôle santé de 300m², sans oublier un parking de 182 places.

Versailles Nouvelle résidence à Saclay

Le cluster de Paris-Saclay regroupe de nombreux établissements d'enseignement supérieur au sein de l'académie de Versailles. Le Crous de Versailles accompagne ce projet via la prise en gestion de nombreuses structures de restauration et d'hébergement modernisées et la mise en place d'espaces dédiés à la vie étudiante. Il gère depuis fin 2017 une nouvelle résidence étudiante de 321 lits située sur le plateau du Moulon à Orsay. Cette résidence propose 237 TI, 64 places en colocation et 10 logements pour les enseignants-chercheurs.



LES RÉHABILITATIONS

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

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

En 2018, la réhabilitation de plus de 4100 chambres supplémentaires a été programmée.

Quelques réalisations 2017 :

Clermont-Auvergne Les Cézeaux

Après réhabilitation, la Cité 1 de la résidence des Cézeaux propose 345 chambres rénovées de 9,4 m², dont 16 chambres PMR de 18 m². Les chambres, entièrement meublées, sont équipées d'une cabine tri-fonctions et d'un réfrigérateur. Un soin particulier a été porté à l'isolation acoustique et thermique et les cuisines, plus spacieuses, ont été entièrement modernisées.

La convivialité est le maître mot des lieux de vie commune : on y trouve plusieurs îlots avec salle de travail, un labo photo, un grand espace d'activité, une laverie...

Lille Nord-Pas-de-Calais Bâtiments R et S de la résidence Camus

Situé au sein de la Cité Scientifique, la résidence universitaire Camus se compose de 7 pavillons. La réhabilitation des bâtiments R et S intègre l'aménagement d'une « Agora » afin de créer un espace convivial extérieur qui permet aux étudiants de se retrouver. Deux bardages, l'un gris ardoise, l'autre en bois agrémenté de pixels de couleurs améliorent les performances énergétiques du bâtiment.

L'ensemble des logements sont équipées de cabines tri-fonctions, et pour certains d'entre eux d'un coin cuisine. Différents lieux de convivialité sont proposés : salles de travail, cuisine collective, salle de musique et de détente, pour un meilleur confort de l'étudiant

Stéphane Kiheli

Responsable de la Direction Patrimoine et Logistique - Crous Clermont - Auvergne

En 2017, le fait le plus marquant a été la réhabilitation de la Cité 1 de la Résidence des Cézeaux. Toutes les équipes se sont mobilisées pour que les 345 logements puissent accueillir les étudiants en septembre. Depuis plusieurs années, le Crous réhabilite un bâtiment par an, l'objectif étant de réhabiliter l'ensemble du parc à l'horizon 2021.

Mon service assure le montage des projets et le suivi des chantiers. La nouveauté de la réhabilitation de la cité 1 est le souci apporté aux aménagements extérieurs, avec l'installation de structures de fitness, d'un barbecue, d'un jardin partagé,

d'un terrain de pétanque...

Dans chaque projet, le Crous prend en compte les facteurs environnementaux avec notamment l'isolation des façades par l'extérieur, permettant d'améliorer le confort des étudiants, de changer l'esthétique des bâtiments et

de réduire la consommation des fluides de 20%. Nous œuvrons actuellement au bon déroulement du prochain chantier: la réhabilitation du bâtiment B (199 logements) de la résidence Le Clos Saint-Jacques, pour une livraison fin novembre 2018.



Stéphane Girardin

Adjoint au directeur des résidences Campus Centre - Crous Bordeaux Aquitaine

2017 a été l'année la plus marquante depuis mon arrivée au Crous fin 2015. Il a fallu tout d'abord appliquer la GBCP en relation

avec les services centraux et les autres UG. J'ai pu ensuite assister mon nouveau directeur dans sa prise de fonction à la tête des résidences Campus Centre. Mais 2017 sera surtout marquée par les rénovations de certains de nos villages. La livraison de 235 logements traditionnels rénovés et la mise en chantier de 208 autres est

une expérience particulièrement enrichissante. Une page d'histoire se tournait. Une autre s'ouvrait. Pour une résidence, le service à l'étudiant commence précisément là, dans la poussière et le bruit des engins de chantier. Il se poursuit avec le travail de toute une équipe pour préparer au mieux l'entretien et la gestion des nouveaux bâtiments. L'exercice n'a pas toujours été simple car il fallait s'occuper aussi des étudiants occupant nos 1 800 autres logements.

Ce service prend tout son sens lorsque l'étudiant nouvellement affecté se présente à l'accueil pour retirer ses clés. J'ai eu la chance de participer à la modernisation des logements initiée depuis plusieurs années au Crous de Bordeaux. C'est dans ce sens que je souhaite rendre hommage à la motivation de mes collègues, véritable moteur de mon travail quotidien.

Christelle Japiot

DUG Hébergement - Résidence universitaire Geoffroy de Villehardouin à Troyes Crous de Reims

L'offre logement du Crous permet aux étudiants de poursuivre des études dans des conditions favorables et propices pour se concentrer sur l'essentiel. Nos logements sont équipés de façon à répondre aux besoins fondamentaux des étudiants. Notre offre est valorisée par rapport à celle du secteur privé : présence d'un personnel proche des étudiants et

de veilleurs de nuit pour assurer la sécurité. Pour faire face à la concurrence grandissante, les Crous doivent maintenir un niveau de qualité et répondre aux nouveaux besoins des étudiants. Ils s'appuient sur leurs

atouts : notamment le contact étroit entre les agents et les étudiants, qui permet de créer du lien social. C'est ainsi que le Crous est reconnu comme acteur majeur de la vie étudiante.



Limoges Cité Camille Guérin

La cité Camille Guérin accueille à nouveau ses résidents depuis le 1^{er} septembre. Avec une offre de logements diversifiée, les 353 chambres existantes sont désormais équipées de cabines tri-fonctions. 12 studios supplémentaires ont été créés.

Cette réhabilitation était très attendue par les étudiants des sites des facultés de lettres et de médecine : la qualité de service offerte répond à leurs attentes, tant au niveau des espaces privatifs que des espaces communs.

Rouen-Normandie La Cité du Bois

La résidence universitaire du Bois est entrée en réhabilitation en septembre 2015 et a été livrée dans son intégralité en septembre 2017.

Cette résidence, qui accueille le dispositif « Parcours et Résidence pour la Réussite », offre désormais 592 chambres standards de 9m² et 26 chambres PMR de 18m², entièrement repensées en cabines tri-fonctions. Le mobilier, dorénavant plus fonctionnel, revêt un confort et un design modernes. Les espaces de vie clairs et spacieux ont été multipliés pour favoriser la vie en collectivité.

L'architecte a pu exprimer sa créativité tant dans le choix des couleurs que dans l'installation de mobiliers design et d'œuvres photographiques dans les parties communes.

Versailles La résidence Jean Zay

La résidence Jean Zay reprend de la couleur avec la réhabilitation du bâtiment A, qui a réouvert à la rentrée 2017. Cette résidence, emblématique, située à Antony, construite dans les années 50, constituait à l'époque l'un des plus grands ensembles de logements sociaux étudiants en Europe, comptant plus de 4 200 lits.

Le bâtiment A abrite 316 studios, dont 21 pour les personnes à mobilité réduite et une plateforme administrative qui regroupe l'ensemble des services du Crous de Versailles. La résidence Jean Zay dispose d'espaces de convivialité, de salles de travail et d'un espace de détente. Un nouveau concept de restauration automatique a été mis en place en son sein.



L'ACCESSIBILITÉ

En 2017, le réseau des Crous a bénéficié de 3,7M€ pour poursuivre leurs travaux de mise en accessibilité de leur ERP.

Au total de 2008 à 2017, ce sont 42,3 M€ de dotations spécifiques qui ont été attribuées par le ministère chargé de l'Enseignement supérieur aux Crous. Ces crédits leur ont permis non seulement de financer en priorité les travaux sur les établissements recevant du public (restaurants universitaires et structures d'accueil en particulier) mais aussi d'assurer l'accessibilité des résidences universitaires.

L'application de la réglementation sur les agendas d'accessibilité programmée dans le réseau des Crous montre qu'une dizaine d'entre eux atteindront l'objectif de 100 % d'ERP accessibles en 2018 et 2019.

LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les Crous poursuivent leur implication dans une politique active de développement durable reposant sur trois axes.

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

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

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

• Améliorations de la gestion du parc immobilier

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

• Améliorations du bâti (constructions et réhabilitations)

Comme le prévoit la réglementation, les nouveaux programmes de construction ou de réhabilitation prennent pleinement en compte la variable environnementale, mais certains vont même au-delà en proposant des bâtiments à énergie positive (résidence de l'Arc-de-Meyran) ou une éco-cité labellisée comme au Crous de Grenoble-Alpes, avec la résidence Geneviève Jourdain.

Ayant achevé les programmes de réhabilitation lourde de leur parc de cités universitaires, certains Crous comme Nantes, Toulouse ou Besançon, se sont lancés dans de nouveaux programmes de réhabilitation visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments (remplacements des vitrages, réfection des façades, changement du système de chauffage, réfection et calorifugeage des réseaux fluides...).

En 2017, des travaux pour les locaux du Cnous

Les travaux d'amélioration du site de Vanves se poursuivent après la première phase d'aménagement des bureaux et de l'installation de la nouvelle chaudière à gaz (2015/2016). Ainsi, en 2017, la dernière phase des travaux touche le clos et le couvert du bâtiment. L'ensemble des menuiseries extérieures vont être changées (plus de 250 châssis). La façade va être rénovée pour bénéficier d'une isolation thermique extérieure. L'étanchéité du toit va également être renforcée. Ces travaux réduiront de façon conséquente les coûts énergétiques du bâtiment et amélioreront grandement le confort de ses occupants. En respectant les normes de la RT 2012, le bâtiment diminuera, en outre, son empreinte sur l'environnement.

Une mission nouvelle au service du réseau : le conseiller hébergement en charge de l'innovation et de la modernisation

Le Cnous a souhaité renforcer sa capacité d'impulsion et de pilotage de l'activité hébergement en créant une mission dédiée spécifiquement à cette activité, à l'instar de celle déjà bien ancrée dans le secteur de la restauration. Cette mission doit initier une réflexion en profondeur sur les modes de gestion actuels de cette activité, dans un objectif d'amélioration continue, pour s'adapter au mieux à un contexte, des pratiques et comportements en évolution constante. Par ailleurs, l'innovation doit être au cœur de la transformation de l'habitat étudiant avec des Crous au rendez-vous des attentes de leurs usagers qui sont nombreuses en services nouveaux, en fonctionnalités enrichies, en confort amélioré et typologie de logements repensée.

ANIMATION ET SOCIALISATION EN RÉSIDENCE UNIVERSITAIRE

Avec la réussite studieuse, l'épanouissement et le bien-être des étudiants en ligne de mire, les Crous visent à favoriser la socialisation des étudiants. Fidèles aux engagements du projet 2020, les Crous ont déployé en 2017 une importante énergie en faveur de la création de liens en résidence universitaire, en s'appuyant souvent sur les étudiants eux-mêmes. Pour cela, ils développent une offre d'activités très diverses, avec l'objectif que chaque résident puisse trouver un espace d'échange et de rencontre avec ses pairs, dans un cadre stimulant.

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

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.



LA RESTAURATION

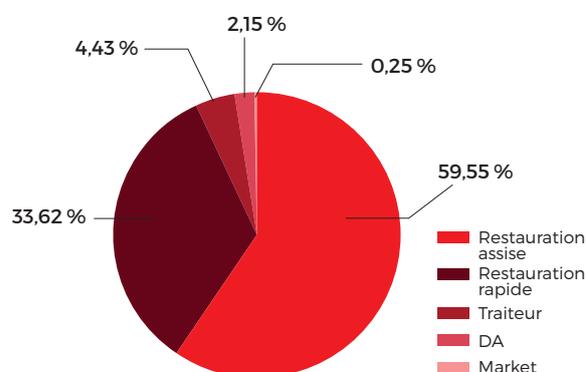
LES RÉSULTATS DE GESTION

Entre l'exécution 2017 (198,5 M€) et la réalisation 2016 (188,0 M€), les recettes liées aux ventes de repas et boissons (chiffre d'affaires principal) sont en hausse de 5,6%. Cette augmentation des recettes résulte du retournement de tendance à l'œuvre depuis la rentrée 2016-2017 qui voit de nouveau progresser l'ensemble des recettes en restauration, dont au premier chef, celles de la restauration étudiante.

Pourcentage de la restauration par type de ventes

Type de restauration	2016	2017	Évolution
Restauration rapide	32,9%	33,6%	0,7%
Restauration assise	60,5%	59,5%	-1%
Distribution automatique	2,2%	2,2%	0%
Traiteur	4,2%	4,4%	0,2%
Market	0,1%	0,3%	0,1%
Récapitulatif	100%	100%	

Répartition du chiffre d'affaires par type de ventes en 2017



Le taux de couverture des dépenses par les ressources propres remonte à 57,3% en 2017 contre 55,7% en 2016. Cette évolution est entraînée par le retournement de tendance à l'œuvre depuis la rentrée 2016-2017 qui voit de nouveau progresser sensiblement les recettes de la restauration étudiante : les recettes liées aux ventes de repas et boissons (chiffre d'affaires principal) sont en hausse de 5,6% pour se fixer à 198,5M€.

• Évolution des grands postes de charges

La masse salariale (y compris pensions civiles et dépenses d'intérimaires et associations intermédiaires) augmente de 2,4% par rapport à 2015 et atteint 204,7 M€.

Les dépenses de denrées et boissons, représentant désormais 88,3 M€ soit une hausse de 8,3% après plusieurs années de baisse (-3,0% en 2016 par rapport à 2015). La forte augmentation des recettes est clairement à l'origine de cette augmentation. D'autres facteurs entrent cependant en jeu dont le plus important est technique et lié à la procédure de clôture des charges alimentaires (conséquence du passage de notre outil informatique de gestion en mode GBCP intégral) effectuée jusqu'à 10 jours plus tôt en 2017 (14 décembre) qu'en 2016 (24 décembre). La poursuite de la montée en qualité des produits proposés impacte également à la hausse les dépenses alimentaires du réseau.

Les dépenses de viabilisation sont en légère diminution (1,5% par rapport à 2016), les contrats négociés au niveau national permettant une bonne maîtrise de ce poste de dépenses.

Comme pour l'hébergement, les charges de gestion courante et les dépenses d'entretien doivent cette année être analysées ensemble du fait des évolutions de la nomenclature comptable M95 ainsi que de notre application informatique de gestion, ne permettant plus l'analyse distincte sur ces périmètres. Ces dépenses s'élèvent à 38,9 M€ en 2017, contre 34,5 M€ en 2016, soit une hausse de 12%, induite par la progression de l'activité, ainsi que par le report indu de charges de l'exercice précédent suite à la première clôture comptable en mode GBCP.

LA MUTUALISATION DES ACHATS ALIMENTAIRES

La mise en place de la centrale d'achats du réseau

À la suite du vote du conseil d'administration du Crous du 9 février 2017, le Crous a mis en place la nouvelle structure achats, avec statut de centrale d'achats, qui se substitue au précédent outil qu'était le groupement d'achats porté juridiquement par le Crous de Créteil avec le soutien technique de la cellule achat du Centre national.

L'année 2017, outre cette nouvelle organisation plus fonctionnelle, a vu 2 chantiers prioritaires menés à bien :

- **la préparation de la relance de tous les marchés alimentaires mutualisés**, soit environ 65 à 70 M€ HT/an. Ces nouveaux marchés seront exécutables à partir du printemps 2018. Grâce aux équipes de la centrale mais également à la mobilisation de tous les Crous, les délais très contraints ont pu être tenus. La politique de montée en gamme, de valorisation des marques nationales et des produits sous signe de qualité se poursuit tout en maintenant, a priori, des conditions économiques favorables. Un grand merci aux organisateurs des tests de dégustations des Crous d'Aix-Marseille-Avignon et d'Amiens-Picardie, ainsi qu'aux étudiants très actifs et intéressés par ces tests « à l'aveugle ».

- **Le renouvellement des marchés « du non alimentaire »**

En ce qui concerne les produits d'entretien, le passage en gamme ECOLABEL est presque total, malgré certains produits sans équivalent dans cette gamme. Comme il y a 4 ans, les tests ont été réalisés en conditions réelles d'utilisation grâce au Crous de Paris.

Pour le jetable, le choix a été fait d'anticiper la future réglementation issue du Grenelle de l'Environnement, en supprimant les plastiques non recyclables, en incorporant des gammes en pulpe biodégradable et en privilégiant les emballages papier/kraft. Un gros travail en amont du comité R et D avait permis d'identifier les pistes de progrès possibles.

Un lot plus spécifique aux métiers de l'hébergement est créé (entretien spécifique, housses, matelas...) et devrait être mis en place au printemps 2018.

Notre approche, à la fois qualitative et économique, séduit de nouveaux adhérents. Ainsi à compter de 2018, la Chambre de Commerce et d'Industrie de la région IDF (CCIR) a décidé d'adhérer à la centrale d'achats des Crous. Ce sont ainsi une dizaine d'établissements d'enseignement sous sa tutelle qui rejoignent les Crous.

Dominique Petit

**Chef d'approvisionnement du site de Lille 3
Crous Lille Nord-Pas-de-Calais**

Afin de contribuer à l'amélioration des processus de fabrication et de distribution du site de Lille 3, les pratiques opérationnelles et d'exécution ont été revues. Jusqu'au 31 décembre 2016, il existait, sur le site de Lille 3, un approvisionnement propre à chaque Unité de Gestion de Restauration (Flers, Roubaix, Tourcoing). L'ensemble des collègues, DUGs, cuisiniers et agents d'approvisionnement ont participé activement à l'élaboration de cette centralisation. J'ai moi-même dû changer ma façon de procéder au niveau des sorties denrées en établissant

les feuilles de consommation journalière des différents points de vente soit 12 au total. Seul sur mon poste précédent, je me suis confronté au management : cela m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences professionnelles et humaines. Cette centralisation est un véritable challenge pour l'ensemble de l'équipe. Enfin, une liaison quotidienne a été mise en place afin d'améliorer sensiblement la qualité du service rendu.





Mieux répondre aux attentes

À la suite de l'enquête de satisfaction 2016 mettant en avant une forte demande d'offres végétariennes, le comité R et D du réseau, en s'appuyant sur les expériences d'une quinzaine de Crous, a mis à disposition une quarantaine de recettes nationales « labéllisées ». Ces recettes ont été mises au point, testées, validées par une diététicienne nutritionniste après plus de 6 mois de travail. Cette démarche a nécessité le référencement de nouvelles denrées dans notre base d'achats nationale (BNA) afin que tous les ingrédients puissent être commandés dès la rentrée de septembre.

Une gamme nationale de 6 sandwiches/salades/wrap a également été mise au point par le service marketing du Cnous, en lien étroit avec de nombreux chefs et responsables de cafétérias. Des tutoriels vidéo valorisent les recettes et transmettent le savoir-faire des créateurs.

Développer de nouveaux services

Commander en ligne, voir les offres... Autant d'attentes légitimes exprimées par les étudiants mais aussi par les équipes de cuisine ! Notre base de données, produits à l'achat ou à la vente, sera progressivement agrémentée de photos de chaque référence. Cette démarche va de pair avec une harmonisation des appellations, un long travail quand on sait que la base achats contient plus de 5000 lignes !

Les États Généraux de l'Alimentation (EGA)

Le réseau, en tant qu'acteur important de la restauration collective à caractère social, a été mobilisé dans le cadre de ces travaux visant à une meilleure répartition de la valeur dans la filière alimentaire du producteur au consommateur, mais aussi à l'amélioration de la qualité nutritionnelle des aliments. Les 14 groupes de travail ont rendu leurs préconisations au Gouvernement.

Ce début d'année 2018 devrait voir s'engager les travaux concernant la faisabilité des mesures retenues et leur impact. À cette occasion, à l'initiative de Restau Co, l'association représentant les gestionnaires publics de ce secteur, les intervenants en restauration hospitalière, pénitentiaire, scolaire, associatif... programment des politiques communes, échangent leurs expériences et bonnes pratiques afin de répondre au mieux à ces objectifs ambitieux.

FORMATIONS PROPOSEES AUX ÉQUIPES

Un séminaire de tous les formateurs intervenant dans le champ de la restauration a eu lieu en septembre afin de faire un bilan de toutes les formations proposées dans ce champ au niveau national, et fixer les perspectives et objectifs pour les années à venir.

D'ores et déjà, de nouvelles offres de formations sont proposées pour l'année universitaire 2017/2018: cuisson basse température et sous vide; formations de marketing niveau 2 visant à améliorer la qualité de service, développer nos offres et en mesurer l'impact; restauration d'appoint par automate, vocable regroupant distribution automatique, corners et autres formes de restauration par automate, avec trois modules relatifs à la commercialisation de projets, le déploiement et la gestion au quotidien; module e-learning dédié à l'hygiène alimentaire, sujet incontournable en restauration, afin de répondre aux attentes de formation rapide/pratique des nouveaux venus et des personnels en CDD, vacataires et autres personnels temporaires.

Olivier Costy
Chef de cuisine
Crous Caen Normandie

1980, j'entreprends une formation professionnelle en 3 ans (CAP Cuisine) et entre à l'école hôtelière. Je fais mes premiers pas dans le monde de la restauration en 1983, enchaînant les saisons dans plusieurs régions. J'ai aguerri mes armes de cuisinier en passant quelques temps dans un établissement étoilé. 1989, je prends les commandes des fourneaux de bonnes tables à Caen (comme l'Alcide ou la Petite Auberge) pendant 17 années.

2006, tournant important dans ma vie professionnelle : je m'inscris au concours de cuisinier au Crous de Caen. En 2015, j'accepte un poste de second de cuisine. En 2017, j'obtiens le concours de

chef de cuisine et prends mes nouvelles fonctions au restaurant universitaire A (Campus 1).

C'est un poste que j'apprécie beaucoup : cuisinier le matin, gestionnaire l'après-midi. Je compose chaque jour, aidé de mon équipe, des milliers de repas tout au long de l'année. Des quantités qui demandent une gestion rigoureuse des commandes, des stocks ...

Mes motivations : proposer une offre de restauration de qualité aux étudiants, élaborer des offres sur mesure à la demande de nos partenaires. Je suis généreux et aime les notions de partage avec mon équipe et ma direction.



Une reconnaissance de nos savoir-faire

Le Crous de Lyon médaillé d'argent des Trophées de l'Innovation « Initiatives » de Restau'Co. Ce Trophée récompense les démarches les plus innovantes, de l'approvisionnement à l'assiette en passant par le management, l'organisation, les dispositifs responsables, contribuant à faire évoluer les pratiques et comportements de manière significative. Le Crous de Lyon a ainsi reçu le 2^{ème} prix national des Trophées pour son offre végétarienne proposée quotidiennement dans ses 15 restaurants depuis 2016-2017. Le Crous de Lyon propose un plat complet et équilibré 100% végétarien avec des recettes élaborées conjointement par ses chefs et une diététicienne qui respectent les apports énergétiques et alimentaires sans oublier l'aspect gustatif.

IZLY, LE SYSTÈME DE PAIEMENT DU CAMPUS ET LE ZÉROCASH

Simple et social (minimum de rechargement à 5€), Izly favorise la mobilité de l'étudiant et son accès aux services de la vie étudiante. La capacité à utiliser Izly depuis son téléphone est de plus en plus appréciée notamment pour le rechargement au plus près de la caisse (plus de 75% des rechargements).

En accompagnement de l'opération « Zérocash » visant à réduire l'utilisation de l'espèce en caisse, la rentrée 2017 d'Izly a été accompagnée par un lot de nouvelles fonctionnalités (rechargement en CB à partir de 10€, simplification de l'activation du compte, ...)

L'opération « Zérocash » engagée par l'ensemble des Crous à la rentrée 2017 a rapidement porté ses fruits. Au mois de décembre 2017, le taux d'espèces était descendu à un niveau historiquement bas (17,5% contre 35% en décembre 2016) et cette baisse devrait s'accroître sur le 1^{er} semestre 2018.

Le Zérocash permet plus de fluidité au passage en caisse et limite les risques et les coûts inhérents à la gestion de l'espèce au plus grand profit de nos personnels et des étudiants.

En sécurisant et en simplifiant le paiement et le passage en caisse, Izly contribue à l'attractivité renforcée pour l'offre de restauration des Crous.

• Répartition des modes de paiement sur les années 2014, 2015, 2016 et 2017

	2014 CA en €	Taux annuel	2015 CA en €	Part en %	2016 CA en €	Taux annuel	2017 CA en €	Taux annuel
Izly	101 513 034	63 %	91 390 051	57 %	97 527 245	60 %	113 035 082	65 %
CB	58 274 521	37 %	68 239 502	43 %	4 883 670	3 %	11 474 96	7 %
Espèces					60 231 931	37 %	48 640 130	28 %
Total	159 787 555		159 629 553		162 789 005		173 150 177	

• Indicateurs de développement des usages d'Izly sur les campus 2015, 2016 et 2017

Izly / Indications	2015	2016	2017
Généralisation de l'usage d'Izly - Nombre d'étudiants ou personnels d'établissement utilisant Izly	650 000	1 011 600	1 500 000
Élargissement du réseau d'acceptation Izly (points d'encaissement sur le campus)	4 670	5 700	6 800
- dont caisses en restaurants universitaires Crous	2 118	2 500	2 500
- dont automates en Crous (distribution automatique, Laveries, etc)	314	600	1 000
- dont points d'encaissement dans les établissements d'enseignement (système de reprographie, distributeurs automatiques sous responsabilité d'un établissement)	2 247	2 600	3 300

Moyens de paiement Izly	2015	2016	2017
Carte multi-services	96,5%	96%	92%
Téléphone	3,5%	4%	8%



DE NOUVEAUX LIEUX DE RESTAURATION

En 2017, 42 structures ont vu le jour : 8 restaurants universitaires, 5 Crous Truck', 20 cafétérias, 8 libre-services et un espace de vente à emporter, ce qui équivaut à la création de 5587 places nouvelles. Un bel inventaire à la Prévert pour cette activité dynamique et... gourmande.

Antilles et de la Guyane RU de la Guyane

Ce nouveau restaurant universitaire est situé directement sur le nouveau campus de Troubiran, en face du bâtiment de la vie étudiante, de la bibliothèque et de la nouvelle résidence universitaire, inaugurée l'an dernier. Ce restaurant vient compléter les infrastructures de l'université de Guyane. Il propose jusqu'à 1500 repas/jour et compte actuellement 410 places assises, dont 80 pour la salle administrative. Une extension à l'extérieur permet d'ajouter 120 places supplémentaires en cas de besoin. Les capacités d'accueil et de production de ce nouveau restaurant permettent de faire face aux évolutions d'effectifs attendues pour les années à venir sur le site de Cayenne.

Bordeaux-Aquitaine Le Moovy Market'

Le Crous développe un nouveau mode de distribution : Le Moovy Market'. Cette épicerie mobile offre la possibilité de s'installer au plus près des lieux d'études, avec un joli truck en métal où les étudiants peuvent trouver salades fraîcheurs, sandwiches, wraps, pâtisseries et boissons, sans oublier une offre biologique. Où l'apercevoir ? Le plus souvent près du restaurant universitaire le Sirtaki, entre Bordeaux Montaigne et Bordeaux université. 2018 le dotera d'un jumeau.

Limoges Le RU Thérèse Menot

Le nouveau restaurant a été réceptionné le 22 août, sur le campus Vanteaux, pour une mise en production le 1^{er} septembre et une ouverture aux étudiants le jour de la rentrée universitaire. Fruit d'un concours d'architecte, ce nouveau lieu situé en face de la bibliothèque universitaire de l'UFR de Lettres propose tous les services de restauration modernes destinés aux étudiants et rencontre un réel succès

Paris Les douze (S)pace Crous

La Ville de Paris et le Crous de Paris ont financé l'aménagement d'espaces innovants de vie et d'étude dédiés aux étudiants dans des lieux de restauration et des résidences universitaires. Aménagés et équipés en



meublé adapté et modulable, bénéficiant d'une connexion wifi haut débit et d'un environnement insonorisé, les (S)paces permettent de mixer les usages, d'être à la fois des espaces de vie, de restauration et de travail pour réviser seul ou en groupe. Douze (S)paces ont ouvert leurs portes au cours de l'année 2017. Citons parmi ces lieux qui remportent un franc succès : les (S)paces des résidences Delphine Seyrig (19^e), de la cafétéria Olympe de Gouges (13^e), du restaurant universitaire Mazet (6^e) et de l'espace Citeaux (12^e).

Rouen-Normandie La Soucoupe à Mont-Saint-Aignan

Situé sur le campus de Mont-Saint-Aignan, au cœur de la cité universitaire du Bois, le nouvel espace pub/brasserie du Crous de Rouen, La Soucoupe, a ouvert ses portes en janvier 2017. Ouverte en soirée jusqu'à minuit, La Soucoupe, outre un service de restauration, offre également la possibilité aux étudiants de venir prendre un verre dans une ambiance et un décor lounge. Dotée d'équipements dédiés à une programmation culturelle, La Soucoupe accueille chaque semaine des représentations artistiques telles que des concerts ou des pièces de théâtre. Des animations à thèmes y sont également organisées. Des équipements destinés aux loisirs sont mis à disposition des étudiants : baby-foot, consoles de jeux, jeux de société, etc. Ce lieu atypique a pour vocation de devenir le centre de la vie étudiante du campus de Mont-Saint-Aignan.

Toulouse Occitanie La cantine

Un nouvel espace, véritable lieu de vie où l'on peut trouver une variété de services. Situé à l'angle du bâtiment d'accueil sur le campus Mirail de l'université Jean Jaurès, ce lieu propose des ambiances adaptées aux différents temps de la journée : espace de restauration, de travail, de détente. La partie restauration est organisée en deux parties : un comptoir et un espace libre-service où les étudiants pourront composer leur déjeuner, au fil de leurs envies, à partir de produits choisis directement dans des vitrines.

Versailles Nouvelles structures de restauration à Saclay

En février 2017, le Crous de Versailles a ouvert une nouvelle structure de restauration et de détente appelée le « Lieu de Vie ». Cet espace de 2 000m², situé à proximité des établissements d'enseignement supérieur implantés sur le plateau du Moulon, a été construit sur 4 niveaux. Il réunit des services et des activités plébiscités par les étudiants : un libre-service et une cafétéria/salle d'exposition avec une terrasse, un restaurant universitaire, des salles de fitness/danse et de musculation cardio-training et enfin 2 terrains multisports, situés sur le toit de l'établissement. À la rentrée 2017, 5 nouvelles structures de restauration ouvrent à Saclay : le restaurant de l'ENSAE de 1 000 couverts sur le secteur de Palaiseau, le restaurant de Centrale Supélec de 1 500 couverts qui déménage de Châtenay-Malabry pour rouvrir sur le plateau du Moulon et 3 cafétérias.



© Crous de Versailles - 2017

La restauration

Nathalie Beugnot
Directrice de la restauration
Crous de Versailles

À mon arrivée en janvier 2017, la direction générale m'a confié le pilotage de l'activité restauration. Dans ce poste nouvellement créé, mes priorités sont la mise en œuvre du schéma directeur de la restauration et l'accompagnement du fort développement de l'activité, en particulier sur le secteur de Paris-Saclay, (création de plusieurs structures de restauration au cours de la période 2017-2022). Je suis les nouveaux projets de restauration en lien étroit avec la direction du développement immobilier. Devenue directrice de la restauration, je pilote une équipe qui accompagne les unités de gestion et qui intervient dans de nombreux domaines : l'op-

timisation de l'organisation du travail, l'équilibre économique des structures, l'offre de restauration, le recrutement, la formation, la sécurité alimentaire, laquelle fait l'objet depuis un an, d'un plan académique de maîtrise sanitaire piloté par le service.

L'un de mes objectifs est d'accroître la visibilité de l'offre du Crous et, à ce titre, je travaille avec le service marketing et communication sur l'expérimentation de la mise en place de la restauration automatique, qui s'accompagne de la création d'un concept de « 3^{ème} Lieu » : une restauration de qualité, à tous les moments de la journée, pour les étudiants.





Lydia léoni
Crous de Poitiers

Je travaille au sein du restaurant universitaire Rabelais à Poitiers depuis 1988 mais en contrat à durée indéterminé depuis 1991. J'ai occupé plusieurs postes, en cafétéria, crêperie puis au self. En janvier 2018, suite à la mise en place d'un Crous Truck' devant la Présidence de l'Université, on me proposa de travailler dans

ce lieu de restauration atypique. J'ai répondu « Pourquoi pas ! ». On y propose une gamme de produits assez large : du repas traditionnel en passant par les burgers, sandwiches chauds ou froids, des salades et des desserts. Cette variété me permet de satisfaire la clientèle qui se compose d'administratifs et d'étudiants principalement. Les clients m'expriment tous les jours leur joie de pouvoir déjeuner sur place d'un plat qu'ils trouvent bon, de l'accueil qui leur est réservé et je tiens à les remercier de me témoigner autant de gentillesse. Une petite terrasse est également mise à leur disposition.

Chantal Boyer
Responsable de cafétéria à l'Espé à Aix.
Crous d'Aix-Marseille-Avignon

Je suis rentrée au Crous en novembre 2002 en tant que serveuse caissière à la cafétéria médecine nord à Marseille. Depuis septembre 2009, j'occupe la fonction de responsable cafétéria à l'ESPE à Aix en-Provence (anciennement IUFM). J'organise au quotidien le travail de mon équipe, composé de deux serveuses caissières, un cuisinier et un agent de service. En collaboration avec le cuisinier, nous établissons les menus. Je passe ensuite les commandes et les contrôle à

leur réception. J'assure la tenue des stocks ainsi que l'inventaire à chaque fin de mois. Je participe au service de midi avec mes collègues et contrôle les caisses à la fin du service.

Le travail en cafétéria est plaisant. Les relations que je tisse avec les clients (étudiants, enseignants, agents ...) sont à mon sens privilégiées. J'aime ces échanges, ce côté chaleureux et humain qui contribue au bien-être au travail.



Christophe Coulbeau
Chef de cuisine
du restaurant universitaire
Bartholdi au Mans - Crous
Nantes Pays-de-la-Loire

Le développement des plats végétariens s'inscrit dans un mouvement général de diversification de l'offre en réponse aux attentes exprimées par les étudiants. Depuis la rentrée 2017, des plats végétariens sont présentés quotidiennement aux étudiants dans chaque Resto U' et Cafet' du Crous. C'est un défi et un challenge que

nous relevons avec mon équipe du Resto U' Bartholdi. Nouveaux produits, nouvelles saveurs et nouvelles façons de cuisiner qui ouvrent sur de nombreuses possibilités. Des plats traditionnellement accompagnés de protéines animales sont également adaptés en plats végétariens, comme les lasagnes, les chilis... Ce travail, décomposé en fiches techniques régionales, nous permet de valoriser en parallèle les légumes frais, la filière biologique et les produits Bleu-Blanc-Cœur. Tout ceci satisfait les végétariens mais aussi les curieux et les partisans du « mieux-manger », avec une part de plats végétariens qui dépassent les 10 % en 2017.



DES LIEUX RÉNOVÉS

Aix-Marseille-Avignon La cafétéria Espé

La cafétéria gérée par le Crous depuis le début des années 1990 sur le site Jules Isaac à Aix-en-Provence n'offrait pas des conditions de travail satisfaisantes aux personnels et ne proposait pas un confort de restauration correct pour les usagers. La restructuration avait pour objet la réfection complète des locaux techniques, des zones de stockage à la cuisine avec l'installation d'une plonge afin de proposer le service du plat chaud en vaisselle traditionnelle. Les zones de distribution et la partie cafétéria ont été optimisées. Les convives disposent désormais de plusieurs espaces de restauration : assise ou avec des mange-debout, le tout dans une ambiance chaleureuse.

Besançon Ru et cafétéria Megevand

Le site de restauration universitaire Mégevand de Besançon était en rénovation depuis deux ans afin d'offrir aux étudiants une restauration adaptée à leurs besoins, leurs envies et leur budget. Situés en plein cœur du centre-ville historique, jouxtant l'UFR SLHS de l'université de Franche-Comté, le restaurant universitaire Mégevand et la cafétéria Le Croustillant sont plus que de simples lieux de restauration. Les étudiants aiment se retrouver dans ces lieux de convivialité abrités dans des bâtiments classés et dont l'ambiance a été particulièrement étudiée par le cabinet d'architecture Milani-Beaudoin, accompagné par les équipes du Crous.

Montpellier-Occitanie Brasserie Triolet

L'ancienne cafétéria située au rez-de-chaussée du resto U' Triolet s'est transformée en 2017 en une brasserie de 150 places. Ce nouvel espace, aménagé dans un esprit « brasserie industrielle » propose une offre revisitée gourmande et généreuse, mêlant viande grillée (cuisson à la minute, bœuf certifié origine France) et menu végétarien. Les concepts de bar à salades et desserts permettent aux étudiants de composer eux-mêmes leurs assiettes en fonction de leurs goûts et appétit. Avec 325 repas servis par jour en moyenne, la brasserie a augmenté sa fréquentation et pleinement rempli ses objectifs depuis sa rénovation.



Anne Moltini
Responsable de site
(S)pace Artem
Crous Lorraine

L'année 2017 a été marquée par l'ouverture de l'(S)pace multiservices Artem à Nancy.

Cette structure de vie et de restauration étudiante est innovante et se situe dans un campus rassemblant quatre grandes écoles et un institut de recherche. Au rez-de-chaussée : on déjeune et on profite de lieux de coworking, avec différents espaces lounge do-

tés de la wi-fi, pour réviser seul ou en groupe. Le deuxième étage accueille une salle de fitness et d'un espace de réception VIP. La direction m'a fait confiance en me nommant responsable du site. Mes missions sont variées et facilitées par mon expérience de 20 ans en tant qu'assistante manager, en hôtellerie/restauration et mes compétences en gestion administrative.

J'accorde une importance particulière à la cohésion d'équipe : nous sommes une vingtaine à l'(S)pace. En plus de manager le personnel, de gérer les dossiers administratifs, il m'arrive d'aider mes collègues en caisse ou au service, surtout pour les commandes de tacos, qui se vendent comme... des petits pains !

Loïc Dominguez
Étudiant en Alternance en Master 2
Management de Projets Innovants à l'IAE
de Montpellier - Crous Montpellier Occitanie

Je suis président de l'association étudiante, l'IAE Startup Lab, qui a pour principale mission d'accompagner les étudiants dans leur projet professionnel. Je collabore avec d'autres associations sur plusieurs projets pour dynamiser la vie étudiante sur le campus. C'est pratique d'avoir tous un bureau ici à l'(S)PACE, c'est plus simple pour se rencontrer. J'ai découvert le Crous quand j'étais

boursier et résident en cité universitaire. Même si les démarches administratives étaient un peu lourdes, il y avait un suivi nickel par les personnels. La vie de cité était sympa et il y avait des événements organisés. (mais pas assez souvent à mon goût !)

On cantonne souvent le Crous aux resto U et aux cités, et c'est dommage quand on voit tout ce que les Crous font.



Nadia Fouatih
Responsable de l'UG
Pantin
Crous de Paris

L'(S)pace de la résidence universitaire Delphine Seyrig a été inauguré le 9 mars 2017 en présence de Marie-Christine Lemardeley, adjointe à la Maire de

Paris, Thierry Mandon, secrétaire d'État chargé de l'Enseignement supérieur et de la recherche, François Dagnaud, Maire du 19^e arrondissement et Denis Lambert, Directeur général du Crous

de Paris. Je suis en charge de la gestion de ce lieu depuis le 8 janvier 2017, et fière d'y travailler. L'(S)pace a été aménagé avec soin et présente différentes zones aux configurations spécifiques : de grandes tablées pour le travail en groupe, des assises basses pour une ambiance plus conviviale, ou encore des places hautes individuelles. Lieu de travail calme et fonctionnel équipé de réseau wifi très haut débit et de nombreuses alimentations électriques, il s'anime aussi plusieurs fois par mois se faisant le décor d'activités culturelles ou d'actions associatives. Il est ouvert à tous les étudiants parisiens et est plébiscité par ses visiteurs depuis son ouverture.



LA VIE DE CAMPUS

LES EXPÉRIMENTATIONS « VIE DE CAMPUS »

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

Fort de ce constat, le Crous a initié fin 2015 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. Les six projets lauréats ont poursuivi et accéléré leurs déploiements en 2017, donnant lieu à de nombreuses réalisations.

Les six projets lauréats :

- 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 »

Plusieurs accords-cadres locaux entre Crous et Universités ont été signés en 2017

En mai, le Crous d'Aix-Marseille-Avignon et Aix Marseille Université (AMU) ont signé un contrat qui balaie un vaste champ de coopérations, allant jusqu'à l'étude de marchés publics mutualisés. À Poitiers, le Crous et l'université ont signé à la rentrée un accord-cadre conclu en un temps record : à peine quelques semaines !



François Van Roey
Coordinateur Vie
de Campus
Crous Rouen - Normandie

Deux étudiantes sont venues me voir pour un projet d'activités sportives. Il s'agissait d'ouvrir le centre sportif et son mur d'escalade, situé au rez-de-chaussée de La Soucoupe, au plus grand nombre d'étudiants. Elles voulaient également proposer d'autres activités. Le Crous a apporté son soutien financier à la réalisation de

ce projet. C'est ainsi que plus de 300 personnes sont venues se faire maquiller en fluo et que tout l'établissement a été plongé dans la nuit, seulement éclairé par des spots de lumière noire. Les étudiants ont pu s'initier à la zumba, à l'escalade, au fitness, à la danse de salon, au yoga acrobatique, à la boxe ou profiter des massages proposés par les étudiants en kiné. Les plus tranquilles ont participé aux tournois de baby-foot ou de FIFA17 sur l'écran géant. Les cheerleaders de l'UFR STAPS se sont produites sur la scène et ont clôturé la soirée. Ce type d'événements festifs proposés par des étudiants sera réédité l'an prochain à La Soucoupe.

SOUTENIR LA PARTICIPATION ACTIVE DES ÉTUDIANTS

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.

Le soutien aux initiatives étudiantes : Culture-ActionS

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

Afin d'encourager l'initiative étudiante et faciliter les démarches de financement des projets, les Crous continuent d'innover :

- en favorisant la mise en place d'un dossier commun de financement avec les partenaires présents sur leur territoire. En effet, 40% des Crous ont un dossier commun et/ou une commission avec l'université ou d'autres partenaires soutenant l'initiative étudiante (région, mairie ...).
- en trouvant les moyens de mieux mailler leur territoire, afin d'offrir un accompagnement au maximum d'initiatives étudiantes.

Ainsi, le Crous de Rennes - Bretagne a instauré la visioconférence lors des commissions Culture-ActionS. Ainsi les étudiants de Brest, Vanves, Lorient, peuvent soutenir leurs projets à distance, réduisant leurs déplacements et facilitant le recours au dispositif.

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

Le soutien au développement d'associations étudiantes nationales

Le travail entre pairs ayant fait ses preuves dans de nombreux domaines, le Crous soutient plusieurs associations étudiantes nationales, pour des projets spécifiques et leur développement de réseau, utile en appui à l'émergence de projets associatifs étudiants locaux. Ces partenariats visent également à faciliter la mise en contact locaux entre Crous et associations étudiantes membres de réseaux étudiants partenaires du Crous, qui soutient également des projets spécifiques nationaux de ces réseaux. C'est par exemple le cas du Refedd (réseau français des étudiants pour le développement durable), d'Animafac, d'Erasmus Student network, de Radio Campus France.

Florian Sapey-Triomphe Président ESN France

Le réseau ESN France, composé de 36 associations étudiantes situées dans 34 villes universitaires s'engage au quotidien pour l'accueil et l'inclusion des étudiants internationaux et pour la sensibilisation des étudiants français à la mobilité internationale. Ces objectifs nous ont mené à collaborer étroitement depuis plusieurs années, et particulièrement en 2017, avec les Crous.

Nous avons organisé en lien et grâce à un soutien des Crous l'Erasmus Tour, un tour de France d'un

mois et 36 étapes en mini bus à la rencontre des jeunes étudiants et futurs étudiants pour les sensibiliser à la mobilité internationale. Ce projet, qui a été un succès, marque une volonté partagée d'internationaliser la vie étudiante en favorisant les actions menées par et pour les étudiants.

Dans le même esprit, nous avons également développé avec Les Crous le projet BuddySystem, dispositif de parrainage entre étudiants français et internationaux pour favoriser leur accueil en France avant et à leur arrivée. 15 000 étudiants français et internationaux se sont inscrits en 2017 pour former des binômes.



Crous Grenoble Alpes © Andrea Bertese - 2018

Philippe Sarraade
Chargé de mission à Art+Université+Culture

Art+Université+Culture poursuit son travail avec le Crous selon la charte de partenariat rédigée en commun afin de favoriser sur le territoire national les actions et les rapprochements entre les services culturels des établissements d'enseignement supérieur et les services culturels des Crous. C'est également dans ce sens que

A+U+C assiste aux jurys nationaux des concours et travaille avec le Crous au souhait de valorisation des concours, mais surtout des lauréats. La visibilité des lauréats et de leurs œuvres inciteront les étudiants à concourir. Cela permet de favoriser la création étudiante. C'est grâce à ce partenariat national que nous pouvons insuffler une dynamique au niveau local afin de permettre à l'étudiant de s'épanouir tant dans ses lieux d'études que dans ses lieux de vies.



Emilie Camelin
Responsable
du service culturel
Crous de Besançon

Nous avons souhaité développer sur le campus la dimension « création » et « résidence » que nous avons déjà avec le Petit Théâtre, en créant un nouvel espace complémentaire et unique sur le campus. Un « Studio » de répétition et de création, proche du théâtre et toujours au cœur du lieu de vie étudiante. C'est ainsi que nous avons investi un ancien appartement qui abrite la résidence où se

situe le théâtre afin de le réhabiliter en un grand espace ouvert, adapté au travail de création et aux résidences artistiques. C'est donc grâce à l'appel à manifestation d'intérêt remporté par le Crous de Besançon en 2015 que ce projet a pu voir le jour et se concrétiser. Nous avons les idées et nos collègues du service patrimoine ont mis en œuvre la réalisation du projet. Ce fût une collaboration très intéressante. Le Studio a été inauguré en juin 2017. Il est désormais utilisé régulièrement par des artistes, des étudiants sur des courtes ou plus longues durées, sur des projets d'écriture, de danse etc... Pour l'anecdote, le nom 14 101 est venu du véritable nom de l'appartement d'origine. Nous avons souhaité le garder afin de rester au plus près de l'esprit « résidence universitaire ».

LA CULTURE

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

Les Crous, acteurs culturels dans l'enseignement supérieur

Avec les établissements d'enseignement supérieur, les Crous ont accru leur mobilisation et leurs coopérations à l'occasion des Journées des Arts et de la Culture dans l'Enseignement supérieur 2017 : 25 Crous ont ainsi proposé des événements, que ce soit des performances, des pièces de théâtre, des conférences culinaires et œnologiques ou des concerts de musiques actuelles et classiques, par exemple.

Les Crous approfondissent leurs actions culturelles, qui sont nombreuses et plurielles, comme ces deux exemples l'illustrent :

1. Street art Grenoble-Alpes

Le « Grenoble Street Art Fest », premier festival en Europe à montrer le Street Art dans toute sa globalité et sa pluralité de disciplines, a envahi les murs de la résidence ouest du Crous de Grenoble -Alpes. L'artiste croate Lonac, a effectué un magnifique graff : « Mockingbirds » sur la façade de la résidence, en plein campus universitaire.

2. Atelier art numérique au Crous d'Amiens- Picardie

Du domptage de la lumière en « light painting », à l'impression de création en 3D, en passant par l'accélération du temps avec le « time-laps », cet atelier a pour but d'initier les étudiants aux nouveaux modes d'expression et d'espaces artistiques en explorant les arts numériques. Ouvert à tous les étudiants, cet atelier encadré par Laurent Hanquez, réalisateur et artiste vidéaste, est organisé par le Crous. Il a lieu toutes les semaines, d'octobre à mai, à la résidence Saint Leu d'Amiens.

Les concours de création étudiante

Les 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.

Plusieurs évolutions ont été apportées aux concours pour adapter les procédures de candidature aux rythmes et besoins des étudiants et de leurs projets artistiques et culturels. Depuis plus de 25 ans, dans la logique d'accompagnement vers l'autonomie individuelle et collective des étudiants, les Crous leur proposent des concours de création étudiante :

- 4 sont soumis à un thème annuel (« Rue » en 2016-2017, « Nuit blanche » en 2016-2017) : bande-dessinée, film court, nouvelle, photo
- 3 hors thème : danse, musique, théâtre.

Les lauréats régionaux et nationaux se voient offrir une visibilité et un accompagnement vers la diffusion de leurs œuvres et le milieu professionnel s'ils le souhaitent. La redynamisation de ces concours a donné lieu à un travail dense tout au long de l'année, dont les fruits devraient être cueillis au cours de l'année 2018.

• Des ajustements pour faciliter la participation

Conduit au printemps, un cycle de réflexion, associant élus et associations étudiantes, partenaires académiques et culturels, jurés des concours et Crous, a permis d'apporter un certain nombre d'inflexions dans les modalités de candidature et de pilotage des concours, dans le sens d'une meilleure adaptation des démarches de candidatures aux rythmes et réalités des étudiants. De même, les partenariats avec des acteurs culturels ont été renforcés, pour rendre l'accompagnement des lauréats encore plus dense et les concours encore plus attractifs.

• Une meilleure visibilité des concours, des lauréats et de leurs œuvres

Accroître la visibilité des concours, des lauréats et de leurs œuvres, vise un double objectif :

- permettre à plus d'étudiants de connaître les concours, dans le cadre desquels ils peuvent exprimer leur créativité,
- mieux faire connaître ce que des jeunes, étudiants, ont à dire à la société.

Deux actions principales ont permis de remplir ces objectifs :

- La présentation détaillée sur etudiant.gouv.fr des concours, des lauréats et de leurs œuvres. Ces pages ont manifestement rencontré leurs publics : elles font partie des plus consultées sur le site.
- Une cérémonie de remise de prix des concours de création étudiante a été organisée au Musée des arts & métiers le 13 décembre 2017. Les lauréats ont pu y exposer leur travail auprès des 200 invités : membres des jurys, partenaires culturels et professionnels de la culture. Le dynamisme de ces concours est possible grâce au soutien et à la mobilisation de nombreux partenaires, parmi lesquels les établissements d'enseignement supérieur et le ministère de la Culture.



Gaëlle Kerrien
Animatrice culturelle
Crous de Rennes-Bretagne

Animatrice culturelle au Crous depuis 2006, ma mission principale consiste à gérer la programmation de la salle du Clous de Brest. Véritable lieu de pratiques

créatives au sein du campus, elle est utilisée plus de 200 jours par an. Danse, théâtre, musique, arts visuels, toutes les aspirations culturelles des étudiants y sont représentées et accompagnées logistiquement ou financièrement (notamment via le dispositif Culture Actions).

Renaud Chavanne

Fondateur de SoBD

Le Salon de la Bande dessinée à Paris

Le SoBD, salon de la bande dessinée au cœur de Paris, attache une grande importance à la transmission du savoir et de la pratique artistique. Cette orientation se manifeste notamment au travers de tables rondes, master class et ateliers que nous organisons. Nous accordons également une vive attention à la jeune création, avec une partie de l'événement réservée aux artistes auto-édités, aux fanzines/graphzines et aux micro-éditeurs.

Notre partenariat avec les Crous pour la mise en valeur des lauréats du Concours BD s'insère idéalement dans ce cadre. Présenter les travaux de jeunes talents, les accompagner dans leur pratique créative en cours de formation, valoriser leur travail : les convergences entre la mission culturelle des Crous et les objectifs du SoBD sont manifestes. Elles se sont concrétisées en 2017, avec de nombreux axes de développement identifiés. Travailler avec une institution comme les Crous est une source de satisfaction pour le SoBD, de même que l'opportunité de s'adresser à la population étudiante.



© Direction de la communication du Crous Grenoble Alpes

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.

En partenariat avec l'UCPA, avec le soutien de l'ANCV et du ministère chargé de la Jeunesse et des Sports, les Crous ont permis à plus de 1 200 étudiants, très majoritairement boursiers, de participer à un séjour sportif collectif de qualité, en centre UCPA. Quatre sessions ont été proposées en 2017 : à l'hiver, au printemps, à l'été, à Noël, à la mer ou à la montagne selon l'époque.

• **Zoom** : 30 % des 650 étudiants partis à Noël 2017 dans le cadre de l'opération « un bus pour un campus » allaient pour la première fois en vacances à la neige.

Alexis Petitguyot

Tuteur du bus dijonnais à Noël 2017, étudiant en 1^{ère} année du cycle d'ingénieur à l'École supérieure de recherche en matériaux à Dijon

Le séjour s'est très bien déroulé ! Tous les participants, dont certains allaient à la montagne et voyaient la neige pour la première fois, étaient

ravis de leur séjour, sont prêts à revenir. Les moniteurs étaient à la fois attentionnés et pédagogues, ce qui nous a permis de progresser rapidement. Nourriture excellente, joies de vivre des cuisiniers, animations au top avec deux animateurs, logement confortable : chacun a pu profiter pleinement de ce séjour, sous le signe du beau temps et de la neige abondante.

MIEUX PRENDRE EN COMPTE L'AVIS DES ÉTUDIANTS

Pour la deuxième année, l'outil d'enquête en ligne Vocaza a permis de mesurer la satisfaction des usagers de nos services restauration et hébergement mais également de recueillir leurs attentes grâce à des questions ouvertes ou fermées. Elles se sont déroulées au mois de mai 2017, période un peu tardive, ce qui a engendré une légère baisse du taux de participation. Une période plus favorable sera testée en 2018.

L'appréciation de la restauration universitaire par les étudiants

Les critères de sélection :



L'enquête restauration 2017 a permis de collecter l'avis de 45 000 répondants.

L'analyse fine des résultats de l'enquête montre qu'il n'y a pas de différence significative dans les réponses apportées par les étudiants boursiers ou non boursiers. De même, pour les répondants non étudiants (personnels administratifs ou enseignants) qui représentaient 17,6% de l'échantillon

Un tiers des étudiants disent fréquenter le restaurant universitaire tous les jours et 50% plusieurs fois par semaine. Les contraintes d'emploi du temps sont déterminantes, notamment la pause méridienne, car 47% des étudiants ont moins de 45 minutes, temps de trajet compris, pour déjeuner.

• La restauration universitaire : une bonne image !

En effet, pour 61% des répondants c'est pratique, puis social, convivial et sympa. Les appréciations des étudiants sont très positives en ce qui concerne les horaires d'ouverture, l'accueil, les prix et le confort.

83,3% de nos convives recommandent nos structures de restauration (80% en 2016) avec une note moyenne de 6,8/10 (6,5 en 2016).

Ces résultats confirment ceux de l'an dernier, mais avec une évolution positive sur tous les critères, de l'ordre de +1 à 2 points.

Les principales critiques vis-à-vis des restaurants universitaires concernent le temps d'attente (35% le jugent trop important) ; le choix trop limité (37%), la qualité à améliorer (35%), l'affichage et la signalétique (non satisfaisants pour 29% des répondants). Là encore, des progrès sont à noter, les taux d'insatisfaction étant globalement en baisse !

Le restaurant universitaire, un lieu de partage et d'échanges : 92% des convives viennent en groupe (pour 81% en cafétéria).

• La restauration universitaire : quelle concurrence ?

De très loin, il s'agit du domicile, suivi de l'apport de son propre repas. Viennent ensuite la restauration rapide (snack, boulangeries...), les fast-food et les restaurants thématiques.



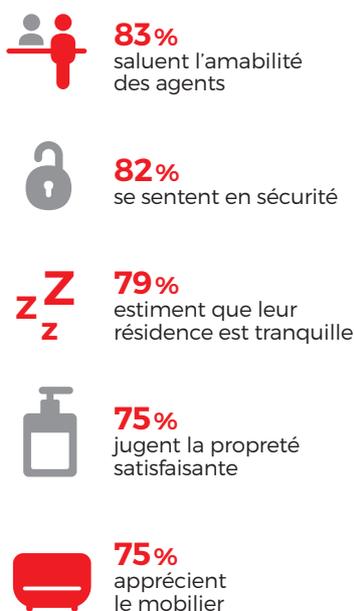
83,3% des consommateurs recommanderaient la restauration Crous

Zoom sur les étudiants et les réseaux sociaux

80% ont un compte FaceBook, 30% sont sur Twitter, 41% sur Instagram et 55% utilisent Snapchat. Enfin, à 97% les répondants sont équipés d'un ordinateur, d'un smartphone (88%) et dans une moindre mesure d'une tablette à 28%. Ce n'est donc pas une surprise de constater que la principale attente exprimée concerne la possibilité de commander son repas en ligne (54%) ou via des bornes tactiles en cafétérias (42%).

L'appréciation du logement universitaire par les étudiants

Les critères de sélection :



6,8/10 c'est la note moyenne attribuée pour leur résidence

Plus de 17 000 réponses ont été enregistrées pour la seconde édition de l'enquête logement.

Pour 55% des étudiants, il s'agit de leur première année dans un logement géré par le Crous et pour 89% d'entre eux le logement correspondait à leur demande : 41% en studio/TI, 39% en chambre avec douche et WC, 12% en chambre simple et 4% en colocation.

Les critères de choix sont par ordre décroissant : la proximité du lieu d'études, le prix et les moyens de transport.

L'image auprès des étudiants est contrastée : à la fois jugée sociale, confortable, moderne et conviviale...mais aussi vieillissante et dépassée. L'appréciation est globalement positive avec une note de 6,8/10 attribuée à la résidence.

Les principaux points généraux de satisfaction sont : l'agencement (73%), le mobilier (75%), les sanitaires (72%), la tranquillité (79%), la propreté (75%), la sécurité (82%) et l'amabilité des agents (83%).

Le taux de satisfaction sur le paiement en ligne atteint pour sa part plus de 87% !

Les pistes de progrès concernent essentiellement les services connexes : laverie, salle de sport, salle informatique et espaces de convivialité. Des efforts restent également à faire en termes d'adéquation des horaires d'accueil aux emplois du temps étudiants et de réactivité en matière de maintenance.

• La colocation

Pour 37% des étudiants, c'est une bonne formule, idéalement avec 2 ou 3 personnes, mais pour 92% des répondants, il faut pouvoir choisir ses colocataires !

• Nouveaux services

Une mini-épicerie de dépannage est souhaitée par 40% des locataires. Ensuite vient la possibilité de faire du sport et la possibilité d'emprunter du matériel (fer à repasser, aspirateur...)

SERVICE CIVIQUE

Les Crous bénéficient, depuis 2015, d'un agrément collectif pour l'accueil de volontaires en service civique, qui couvre 4 missions. Parce qu'ils ont vite compris que ce dispositif contribue utilement à leur mission tout en offrant à des jeunes l'opportunité de vivre une expérience d'engagement en leur sein, les Crous ont investi le service civique avec volontarisme. Désireux d'accueillir les volontaires dans de bonnes conditions, tout en permettant l'appropriation de l'esprit du dispositif par leurs équipes, les Crous se sont impliqués crescendo dans le dispositif :

Nombre de volontaires accueillis (ventilation par missions de service civique agréées)	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Contribuer à l'animation des campus universitaires	52	107	143
Créer du lien étudiants et développer l'animation en résidence	81	134	104
Dynamiser les lieux de restauration universitaire	16	15	20
Promouvoir les activités culturelles auprès des étudiants	19	23	46
Total (par année universitaire)	168	279	313

Pour accompagner cette montée en puissance du dispositif, le premier séminaire des référents service civique des Crous a été réuni en 2017. Les deux jours de travaux ont été placés sous le signe de l'échange, entre professionnels des Crous et avec des partenaires comme l'Agence du service civique, Animafac ou la Ligue de l'Enseignement par exemple.

L'année 2017 a aussi été marquée par :

- La mise en œuvre de la loi égalité citoyenneté, qui facilite la mise à disposition de volontaires entre structures publiques agréées et non agréées : les Crous peuvent désormais faire de l'intermédiation avec les universités ;
- l'adoption à l'automne d'un protocole d'accord pour le développement du service civique dans l'enseignement supérieur, dans lequel cette intermédiation est promue.



Emma Lauterbach
Volontaire en Service
civique
Crous de Rennes
Bretagne

Emma Lauterbach est actuellement étudiante en Licence 3 de Psychologie à la Fac de Mont-Saint-Aignan. Depuis le 28 août 2017, elle s'est engagée dans une mission de volontaire en service civique pour promouvoir le Théâtre du Présent au Crous de Rouen Normandie.
« Avant de m'engager dans ma mission de volon-

taire en service civique, j'avais une représentation un peu réduite des activités du Crous. Pour moi, le Crous c'était seulement les bourses, le logement et les RU. Quand j'ai commencé ma mission, j'ai découvert un tout autre Crous : j'étais étonnée de voir autant de services proposés, notamment dans le domaine culturel. Pour moi c'est super important de porter cet aspect, de le mettre en avant, car peu d'étudiants ont conscience que le Crous propose et facilite l'accès à la culture. Il faut vraiment promouvoir ces aspects plus « fun et sympas ». C'est ce que j'essaie de faire au quotidien au-delà de ma mission et je continuerai à véhiculer cette image et à défendre le Crous en tant qu'étudiante pour les futures années ! ».



LA VIE DU RÉSEAU

LA 1^{ÈRE} ANNÉE GBCP

Un démarrage en demi-teinte

Rarement, la préparation d'un changement de réglementation aura impliqué une telle mobilisation de ressources et d'agents au sein du réseau des Crous.

Malgré une préparation poussée et structurée bien en amont, le début de l'année a été difficile. La GBCP, qui n'est pas particulièrement adaptée à certaines de nos activités, peu courantes au sein des établissements publics administratifs, a eu des impacts forts sur tous nos métiers et l'ensemble de notre système d'information.

Le 1^{er} trimestre 2017 a été une période de rôdage « âpre » pendant laquelle il a été nécessaire de stabiliser l'outil informatique ainsi que les procédures budgétaires et comptables. Un séminaire réunissant agent comptables et ordonnateurs en avril, les améliorations successives d'ORION et l'effort accentué d'information et de formation a permis, à partir du second trimestre, de donner un tempo plus régulier à nos opérations notamment pour les engagements juridiques (EJ) et les services faits (SF).

L'anticipation faite en 2016 pour l'interfaçage Orion avec les autres SI métiers a permis de garantir une continuité de gestion, en matière de gestion du budget (Iris), de gestion dérogatoire de la chaîne de dépense (Garone en restauration) et d'ordonancement de la paie (Pléiades).

Les quatre versions correctives par l'éditeur sur l'année ont permis de retrouver une certaine stabilité d'ORION sur des éléments essentiels, mais il aura fallu attendre la toute fin de l'année pour disposer d'un logiciel plus fiable sur les remontées budgétaires (AE CP et recettes).



Kéziah Indombo
Contrôleuse de gestion
Crous de Créteil

Je suis arrivée au Crous de Créteil le 7 février 2017 en tant que contrôleuse de gestion. Titulaire du concours d'IGE, Bap J (Gestion et pilotage), je suis en charge de l'analyse et l'étude de la performance de l'activité de la restauration et de l'hébergement mais également de réaliser le suivi du respect du budget et d'appuyer le responsable budgétaire dans ses activités.

Mon rôle est d'être un outil stratégique d'aide à la décision pour la direction. Le principal fait

marquant de cette année 2017, est le passage à la Gestion Budgétaire et Comptable Publique (GBCP). Nous avons dû revoir toute la méthode d'analyse de gestion de l'établissement. Aujourd'hui, l'analyse se fait « par nature », ce qui implique de repenser la manière d'analyser l'activité.

L'élaboration du rapport de gestion de l'année 2017 a été plus difficile du fait du changement de méthode d'analyse. Cela a donc été un réel challenge pour notre service et pour moi-même. Mes perspectives d'avenir seraient de pouvoir accompagner l'établissement dans la future mise en place de la comptabilité analytique, afin de remplir les 3 objectifs comptables de la GBCP. Ces tâches qui me sont confiées chaque jour, me permettent de m'épanouir pleinement dans mes fonctions et dans ma vie professionnelle.

Jean-Louis Descouts
 Responsable du service facturation
 Crous de Dijon

À mon arrivée en septembre 2016, j'ai été chargé de la mise en place du service facturation nouvellement créé. L'année 2017 a été marquée par un souhait du Crous de Dijon de rester au contact des évolutions techniques demandées par la règlementation financière et comptable. Les documents qui attestent du bien-fondé du paiement d'une facture, de la mise en place d'un marché, de la signature d'un contrat ou encore d'une convention doivent être totalement dématérialisés. Cette démarche a entraîné une réorganisation du traitement des documents. Ainsi dès le début de l'année 2017, nous avons opté pour une centralisation de la liquidation des factures en un point unique. Le service facturation

a donc eu la charge de dématérialiser l'ensemble de ces documents et de procéder à son traitement mais aussi à son archivage. À cette occasion la direction a donné son feu vert pour la mise en place d'une Gestion Électronique des Documents (GED) qui verra le jour courant 2018. Cette dématérialisation permet une consultation, un suivi et un archivage plus précis et plus efficace pour l'ensemble des acteurs de notre structure. Le papier a laissé sa place à l'écriture électronique, nos partenaires et nos fournisseurs sont eux aussi tournés vers cette démarche à la fois économique et écologique. Le Crous de Dijon a donc choisi de vivre avec son temps.



Les « grands » débuts de la dématérialisation

L'exercice 2017 est marqué par la mise en production du portail « factures » Chorus Pro. Par touches successives, un traitement fluide des factures dématérialisées s'est mis en place notamment pour les factures alimentaires avec la mise en place de la V8 d'ORION et du lien automatique avec Garone.

En 2017, seules les sociétés de taille conséquente avaient l'obligation de passer à la facture dématérialisée avec l'objectif de généralisation en 2020. La part des factures entrantes (dépenses) dématérialisées par Crous oscille entre 1 et 10% selon les établissements pour cette première année de dématérialisation.

	Factures entrantes	dont dématérialisées	Taux de dématérialisation
2017	610 000	31 161	5,1 %
Prévisions 2018			20 %
Prévisions 2019			50 %

Les factures sortantes (recettes) émises à destination de personnes morales (restauration essentiellement) ont été globalement dématérialisées dans les derniers mois de l'année notamment grâce à la mise en place d'interfaces entre notre SI de ventes (VEM) et ORION.

Cette interface entre VEM et ORION a demandé un lourd investissement tant en développement qu'en qualification. Elle a permis de dématérialiser 2 132 titres de recette sur facture (5 Crous) et 973 titres de recette hors-facture (14 Crous) en 2017. Sa généralisation à tous les Crous en 2018 devrait entraîner une simplification très attendue.

Un mois de décembre dense

La clôture a été marquée par un mois de décembre dense avec une charge de travail importante pour rattraper le retard de l'année et l'adaptation aux traitements spécifiques de fin d'année en mode GBCP (gestion des charges à payer par service fait non soldé, apurement des objets de gestion). La cellule nationale GBCP-Orion a accompagné chaque Crous pour faciliter cette première clôture GBCP.



L'équipe des Ressources humaines Crous d'Orléans-Tours

La rentrée universitaire 2017-2018 du service des ressources humaines du Crous a débuté sous les meilleurs auspices : 5 gestionnaires étaient

à pied d'œuvre. Tout est à recomposer par la nouvelle équipe constituée de Gabrielle, Laëtitia, Marlène, Olivia et Safia.

En prélude, les gestionnaires se répartissent la gestion des unités de gestion d'Orléans (le CU Campus, le RU Campus, l'UG Orléans Centre, les Services Centraux) et de Tours : le CU Grandmont, l'UG Saint-Symphorien, l'UG Technopôle, le RU Plat d'Etain, le CU Sanitas, sans oublier les antennes : Blois, Bourges, Chartres, Châteauroux. Afin de préparer le premier lancement de paie des partitions quasi identiques sont distribuées : contrats, arrêts maladie et autres absences, temps de travail, éléments de paie, action sociale, fin de contrat, allocation retour emploi, retraite, carrière, gestion des postes... Après trois répétitions, le Quintet gestionnaires RH lance avec brio son premier mouvement de paie. C'est prévu, le chef d'orchestre Marianne arrive en janvier 2018 !

Une cellule nationale GBCP-ORION en soutien des Crous

La cellule nationale GBCP-ORION a dû gérer un nombre record de signalements et de demandes d'intervention, soit près de 3500 fiches dont 352 ont été remontées à l'éditeur pour correction d'une défaillance de l'application. La cheffe de projet GBCP et le chef de projet Orion ont réalisé maintes interventions en Crous pour accompagner les services dans les phases d'appropriation, assistés, en cas de nécessité, par des experts mis à disposition par l'éditeur.

La qualité de l'accompagnement pris en charge par la cellule nationale apparaît unanimement reconnue dans le réseau.

LES RESSOURCES HUMAINES

Outre le lancement du processus de fonctionnarisation des personnels ouvriers, évoqué dans les faits marquants de l'exercice, l'année 2017 a été marquée par la mise en œuvre et la poursuite de chantiers importants pour le réseau des œuvres, en particulier sur le RIFSEEP des ITRF, sur la finalisation des requalifications des métiers des personnels ouvriers et sur les travaux du CHSCT Commun sur les conditions de travail des personnels.

Le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP) des ITRF et Parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR)

En 2016, le RIFSEEP a été mis en place pour les corps des administratifs. Ce dispositif vise à simplifier et à unifier le régime indemnitaire des agents de la fonction publique. En 2017, ce régime a été étendu aux corps des ITRF conformément aux arrêtés du 24 mars 2017.

Cette mise en œuvre a fait l'objet d'une large concertation tant au niveau des instances qu'au niveau des différents Crous. Comme pour les administratifs, l'objectif a été de définir un cadrage national laissant la possibilité aux Crous de construire des orientations, le cas échéant spécifiques.

Le RIFSEEP des ITRF a été mis en place fin 2017 dans l'ensemble du réseau, avec un effet rétroactif au 1^{er} septembre 2017.

Le PPCR a lui été mis en place pour tous les personnels administratifs sur 2017.

Requalification des métiers des personnels ouvriers

Le travail de requalification des métiers des personnels ouvriers a débuté en 2015. À partir du 1^{er} janvier 2015, les métiers ont 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.

Depuis 2015, un suivi au niveau national a été mis en place. En 2017, la cellule de suivi s'est réunie en avril et la quasi-totalité des personnels ouvriers a pu bénéficier de cette mesure. Ce dispositif prendra fin en 2018.

Les projets de fusions d'établissements

Les projets de fusion des Crous de Rouen et Caen d'une part, et Besançon et Dijon d'autre part, ont été actés à la fin de l'année 2016 pour une mise en œuvre effective au 1^{er} janvier 2019.

Le travail d'accompagnement des personnels concernés a été poursuivi en 2017 en lien avec les directions des Crous. Deux préfiguratrices ont été désignées afin de proposer les projets de nouvelles organisations des futurs Crous et piloter la préparation des fusions.

Les mouvements de cadres dans le réseau

En 2017, de nombreux changements dans les équipes de direction sont à noter.

Le Crous de Lyon a accueilli un nouveau directeur général et les Crous de Strasbourg et Nantes une nouvelle directrice générale.

À Caen, Bordeaux, Grenoble, Reims, Rennes et Toulouse, de nouveaux directeurs adjoints ont été recrutés. Les Crous d'Aix-Marseille-Avignon, Montpellier, Reims et Strasbourg ont accueilli un nouvel agent comptable. Les Crous de Mulhouse et d'Antony ont, quant à eux, recruté un directeur.

Le Crous a accueilli deux nouveaux conseillers auprès du président : l'un en charge de la diversification et de la modernisation de l'hébergement et l'autre en charge des politiques de site et de la dynamisation de la vie de campus.

Dispositif de mobilité inter-Crous des personnels ouvriers

Ce dispositif, qui conduit les Crous à publier systématiquement l'ensemble de leurs postes vacants, a été mis en place en 2014. Les Crous publient obligatoirement les postes disponibles à la mutation sur l'intranet du réseau, ce qui permet aux candidats de se positionner en toute connaissance de cause. Les établissements pourvoient ensuite les emplois vacants. Tout au long de l'année, les personnels ouvriers ont la possibilité de déposer leur candidature pour le Crous de leur choix.

En 2017, plus de 256 postes vacants ont ainsi été publiés sur l'ensemble du réseau.

Une politique de simplification du recours à l'emploi étudiant

Le 10 mai 2017, un décret permettant aux Crous le recours aux emplois étudiants a été publié conformément au Plan National de la Vie Étudiante (PNVE). Ce décret demandé de longue date par le réseau permet désormais aux Crous, comme c'était déjà le cas pour les universités, de simplifier le recours aux emplois étudiants dans les Crous et d'être ainsi encore plus vertueux dans le cadre du recrutement d'étudiants afin qu'ils puissent concilier études et activité professionnelle.

Suite à la publication de cette nouvelle réglementation, un groupe de travail s'est réuni afin de déployer dans l'ensemble du réseau un contrat-type destiné aux recrutements d'étudiants.



Carrières des personnels ouvriers

Les taux de promotion du tableau d'avancement pour l'année 2017 ont été fixés comme suit :

- Échelle 3 vers échelle 4 : 15% des agents promouvables
- Échelle 4 vers échelle 5 : 12,5% des agents promouvables
- Échelle 5 vers échelle 6 : 13% des agents promouvables
- Échelle 6 vers échelle 7 : 10% des agents promouvables

CONDITIONS DE TRAVAIL

Travaux du CHSCT Commun

L'année 2017 a vu la réalisation et la diffusion de trois notes de service du CHSCT Commun.

La première porte sur les risques matériels et physiques. Elle se présente sous la forme d'un guide de bonnes pratiques en ergonomie pour l'installation ou la rénovation d'une cafétéria.

Ce guide s'adresse à l'ensemble des acteurs (maîtres d'ouvrage, gestionnaires, CHSCT, service achat, architectes, etc.) lors des opérations de modification, de rénovation ou de création d'une cafétéria. Il a pour objectif d'intégrer la prévention des risques professionnels dès la conception ou la rénovation de l'espace de travail, ou lors du choix d'un équipement de travail.

La seconde traite de la pénibilité au travail et formule des recommandations à mettre en œuvre en faveur des agents d'accueil et de veille et des agents d'accueil et de sécurité. Il s'agit à la fois d'un rappel de consignes importantes et d'une information sur les pistes d'action envisageables.

La troisième, sous la forme d'un vademecum, aborde les risques psycho-sociaux. Elle permet de mettre en exergue des préconisations applicables au niveau des directeurs d'unités de gestion dont les missions sont estimées prioritaires de par leur positionnement hiérarchique, leur autonomie et leur niveau de responsabilité.

Ce document vise à accompagner les Crous dans la prise en charge des RPS et d'assurer une transcription dans le « Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels » (DUERP).

DIALOGUE SOCIAL

L'approfondissement du dialogue social, en particulier dans le domaine des conditions de travail, reste une priorité.

Les instances

Au cours de l'année 2017, les réunions d'instances consultatives qui se sont tenues sont les suivantes :

- Comité technique commun : 4 janvier, 14 mars, 11 juillet, 18 octobre, 12 décembre et 21 décembre ;
- Comité technique du Cnous : 20 février, 21 juin, 20 novembre et 13 décembre ;
- Commission paritaire nationale: 30 mai ;
- CHSCT commun : 2 mars, 3 juillet et 16 octobre ;
- CHSCT du Cnous : 21 mars, 15 juin et 25 octobre ;
- CCP Cnous : 13 juillet.

Les groupes de travail

Une dizaine de groupes de travail sur différentes thématiques se sont tenus pendant l'année 2017. Ils ont porté notamment sur les points suivants : conditions de travail, RIFSEEP ITRF, requalifications des personnels ouvriers, fonctionnarisation des personnels ouvriers, avancement des ITRF.

Bilan social 2016

La présentation du bilan social commun 2016 aux représentants des personnels s'est faite lors du CT Commun du 11 juillet 2017 et le 18 octobre 2017 pour le bilan social de la formation.

Il récapitule les principales données permettant d'apprécier la situation du réseau dans le domaine social, de l'emploi, des rémunérations, de la formation et des relations professionnelles. 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 commun à tous les personnels, administratifs et ouvriers. Il est complété par deux annexes sur les personnels ouvriers et la formation.

FORMATION AU SEIN DU RÉSEAU EN 2017

Un taux de couverture d'agents formés en constante progression

En 2017, le Centre national de formation du Cnous a formé 1879 stagiaires, ce qui représente 4117 journées de formation.

Sur les 1879 stagiaires, on compte 55,93% de femmes. 80,7% des stagiaires sont des personnels administratifs, dont 52,3% de catégorie A. On constate une augmentation du nombre de stagiaires personnels ouvriers accueillis au CNF de 5% par rapport à 2016, et de 59,4% par rapport à 2015.

Le taux de couverture des agents formés a progressé de 5% par rapport à 2016 : 1178 agents ont assisté au moins une fois à un stage au CNF.

Des formations organisées avec les Crous

169 sessions de formation ont été réalisées au CNF, soit une diminution de 8,64% par rapport à 2016, qui s'explique largement par un pilotage national de formations réalisées en inter-Crous. De cette manière, 15 sessions de formation planifiées par le CNF ont été organisées en inter-régions, dans les domaines du management, et pour le déploiement d'ORION. Le taux de remplissage des sessions est meilleur qu'en 2016, avec une moyenne de 11,1 stagiaires par session.

Des sessions de formation diversifiées

Les sessions de formation sont réparties de la façon suivante et touchent tous les domaines d'activités des Crous :

	Sessions	Stagiaires	Journées
Accueil	5	48	216
Management	21	229	457
GRH	30	324	862
SST	3	63	102
Achats publics	6	125	239
Gestion et suivi des politiques publiques	27	195	402
Techniques administratives et bureautiques	5	30	15
Informatique	11	112	203
Développement durable	1	23	35
Communication	9	122	231
Restauration	17	205	475
Hébergement	13	183	371
Vie de l'étudiant	21	220	509

Le taux de satisfaction des formations a progressé et s'établit autour de 93%. 76,8% des journées de formation organisées concernent des formations aux métiers, le reste relevant des formations aux logiciels.



Samiha Didi Hassane Conseillère de prévention Crous Grenoble-Alpes

Le 17 février 2017, un incendie s'est déclenché dans la résidence étudiante Condillac A sur le domaine universitaire de Saint-Martin-d'Hères. Les étudiants sinistrés ont été rapide-

ment relogés dans les résidences universitaires du campus ou à proximité. Des mesures de soutien et d'accompagnement des victimes ont été mises en place en lien avec des partenaires institutionnels (les services de la préfecture, le CHU, l'Université Grenoble Alpes, le SMTIC, etc.).

La cellule de crise n'a pas été dissoute à la fin du sinistre, car il convenait de gérer les conséquences. Les dégâts matériels furent très impressionnants. Compte tenu de l'importance de cet incendie, un bureau de contrôle a été mandaté pour évaluer la structure et déterminer la stabilité de l'ouvrage. Une crise d'une telle importance apporte une leçon fondamentale. Globalement, si le premier temps de l'après-crise est consacré à la prise en charge, à l'accompagnement et au soutien des victimes, il est indispensable d'engager de manière systématique un retour d'expérience et de s'entraîner collectivement.

Nous devons œuvrer à un progrès collectif pour améliorer les dispositifs existants et anticiper. Ceci s'organise notamment grâce aux formations dédiées sur la cellule de crise.

Sabrina Amadori

Responsable brasserie cafétéria multiservices
Crous de Nice-Toulon

Avant de travailler au Crous, j'envisageais à contre-cœur d'arrêter ma carrière de cuisinière alors que la cuisine fait partie de moi depuis toute petite. J'avais envie de continuer ce métier mais dans un autre univers. Sur les conseils d'une amie qui travaillait déjà au Crous, j'ai fait quelques remplacements dans la cuisine d'un restaurant universitaire à Sophia-Antipolis en tant qu'agent de service. Et finalement, en septembre prochain, je serai chef de cuisine pour seconder le chef de production de l'unité centrale à Nice. Cette unité fabrique et livre pour tous les restaurants et cafétérias universitaires des Alpes-Maritimes. D'ailleurs, je compte mettre à profit mon expérience en « cuisines sa-

tellites » pour proposer des améliorations à la cuisine centrale, notamment en ce qui concerne les assaisonnements et les modes de cuisson. En à peine six ans, j'ai saisi les opportunités pour évoluer en interne et les équipes m'ont toujours très bien accueillie. Enfin en juin 2017, j'ai vécu une expérience formidable : grâce au réseau des Crous, j'ai participé à la formation à l'Institut Paul Bocuse à Lyon.

Ce fut exaltant. Quel plaisir de découvrir les collègues et de participer au challenge de la dernière journée ! Je me réjouis de participer à l'édition 2018 de Campus Cook à Nancy.



Des formations internes toujours plus nombreuses

80 % des formations sont réalisées en interne. Pour préparer les supports de formation, 85 préparations de formation ont été organisées. 117 formateurs internes sont intervenus au CNF pour animer au moins une session de formation, soit une progression de 11,8 % du nombre de formateurs internes par rapport à 2016.

Une année encore marquée par la GBCP

Afin de conforter les équipes dans leurs pratiques de l'outil ORION, 5 sessions de formations, pilotées par le CNF, ont été organisées en inter-régions à l'automne. Au total, ce sont 49 stagiaires confirmés qui ont pu être ainsi formés. Par ailleurs, pour accompagner les opérations de fin d'exercice réalisées pour la première fois en mode GBCP sur ORION en 2017, le CNF a piloté l'organisation de 5 sessions de formation en inter-régions pour former 63 stagiaires.

Des webinaires autour des impacts de la GBCP sur ORION NG ont été créés pour permettre aux utilisateurs de revoir certains aspects. D'autres tutoriels ont été créés pour accompagner les utilisateurs à la gestion des impacts sur certains logiciels métiers. Ainsi, des tutoriels ont été proposés autour de GARONE et VEM, ou encore ORION, le SID.

Dans le domaine de la restauration

Les formations proposées dans ce domaine ont évolué depuis quelques années pour tenir compte des spécificités et des évolutions liées à cette activité. En interne, des projets de formation autour de la distribution automatique (analyser le parc, exploiter le parc), de l'hygiène alimentaire, ou encore autour des fondamentaux du marketing ont été construits et proposés aux stagiaires en 2017.

Des formations management pour les Directeurs d'unité de gestion

Afin d'accompagner les directeurs d'unités de gestion (DUG) dans leur prise de fonctions, 5 sessions de management ont été organisées en inter-régions. Elles ont permis de former 52 stagiaires. Cette première série de formations s'inscrit dans la mise en œuvre d'un plan de formation au management sur 3 ans pour les DUG. Deux phases de 5 sessions sont prévues chaque année sur cette période, au printemps et à l'automne.

Des formations à l'utilisation de la centrale logement

Tout au long de l'année 2017, le CNF a accompagné les équipes de développement de la nouvelle centrale logement. 70 stagiaires ont ainsi pu être formés.

Développement des formations à distance grâce au numérique

Expérimentés en 2016, les tutoriels font désormais partie des outils du formateur. Ainsi, 36 tutoriels ont été créés et mis à disposition des CROUS, et représentent 2491 heures de lecture, soit environ 8 jours de visionnage. Le recours aux tutoriels concerne en particulier l'accompagnement des déploiements des logiciels d'hébergement (H3, découplage), de restauration (GARONE, VEM), des systèmes d'information (SID), de la vie étudiante (E-Vote), des ressources humaines (CHRONOS), de gestion (ORION).

En parallèle, de nouveaux types de formation en e-learning sont expérimentés en interne. Le module de formation à l'hygiène alimentaire destiné aux nouveaux arrivants dans les équipes de restauration, doit par exemple permettre une formation prise de poste facile à mettre en place, tout en ayant un objectif de certification.



Brigitte Fouchereau
Directrice du RU
Cronenbourg
Crous de Strasbourg

Initié en 2016, le tutorat permet de faciliter l'intégration des nouveaux directeurs au sein du Crous. Il facilite leur prise de poste au sein de leur unité de gestion respective, leur permet d'assimiler plus rapidement les codes de l'établissement, diminue le risque d'erreur et réduit la charge de stress. Grâce à cet outil, ils sont opérationnels plus rapidement.

J'accompagne à ce titre 3 directeurs(trices) d'unité de gestion. Les guider dans leurs nouvelles fonctions implique une grande responsabilité et exige une rigueur sans faille, car je me porte garante pour mes « filleuls ».

Cet accompagnement se fait de plusieurs manières : en direct sur le terrain, ou à distance par des entretiens téléphoniques réguliers, un contrôle à distance des différents logiciels de gestion, ou lors de réunions. Le tutorat permet également au « parrain » et au « filleul » de partager leurs expériences professionnelles respectives, ce qui ne peut qu'être bénéfique et enrichissant tant pour le binôme que pour l'entreprise.

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'ÉTUDIANT

MesServices.etudiant.gouv.fr (MSE)

MesServices.etudiant.gouv.fr est conçu sous la forme d'un guichet unique de la vie étudiante 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. Ce « hub » de services est rattaché au portail d'information **etudiant.gouv.fr** qui est la référence et le point d'entrée pour l'information de l'étudiant en lien avec l'ensemble des sites internet des Crous.

Plus de 2,3 M d'étudiants ont utilisé MSE depuis sa création en janvier 2015. En 2017, près d'1,5 M se sont connectés au moins une fois. La très grande majorité des étudiants (87%) ont créé leur compte MSE en coordination avec leur inscription sur APB (en 2018, APB est remplacé par Parcoursup avec un lien maintenu avec MSE).

De nouveaux services ont été intégrés en 2017 :

- les **Bons plans**, permettant aux étudiants boursiers de bénéficier d'offres dans différents domaines (séjour de ski en 2017) adaptées financièrement à leurs ressources.
- l'**Aide à la Mobilité Master**
- **MesRdv** (voir supra p.70)
- le **premier repas offert** pour les futurs étudiants leur permettant de découvrir la restauration universitaire

MSE permet également à des partenaires (startup, association...) de bénéficier de l'audience du portail pour faciliter l'accès et donner de la notoriété à leurs services. Le partenariat est établi uniquement sous condition de respect de clauses éthiques et déontologiques ; les services proposés doivent relever d'un intérêt avéré à accompagner l'étudiant dans son parcours de formation et dans sa vie étudiante.

Premier exemple de cette nouvelle forme de partenariat, HumanRoads propose à l'étudiant de simuler les opportunités de débouchés professionnels ou possibilités de carrière en fonction de ses choix de formation et des parcours similaires d'anciens étudiants.

Guillaume Jarlier Élu étudiant au conseil d'administration Crous Clermont Auvergne

Je suis élu étudiant au conseil d'administration et VPE du Crous Clermont-Auvergne depuis mars 2017. Une belle expérience pour l'instant avec de nombreuses rencontres, des projets, des débats ! Ce que j'apprécie particulièrement, c'est l'écoute dont fait preuve jusqu'à présent l'équipe de direction à notre rencontre. Nos idées peuvent profiter aux étudiants. J'apprécie également la gentillesse des personnels, la

richesse de l'action culturelle et le cadre en amélioration constante que le Crous Clermont-Auvergne propose au fil des ans à ses locataires. Je suis en 4^{ème} année de médecine, alors « parler Crous » entre stage hospitalier et cours est un bon moyen de sortir un peu la tête de ma formation. Cette mission apportera sans aucun doute une expérience utile à ma pratique future de la médecine.



Le logement et le job étudiants (Lokaviz - Jobaviz)

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

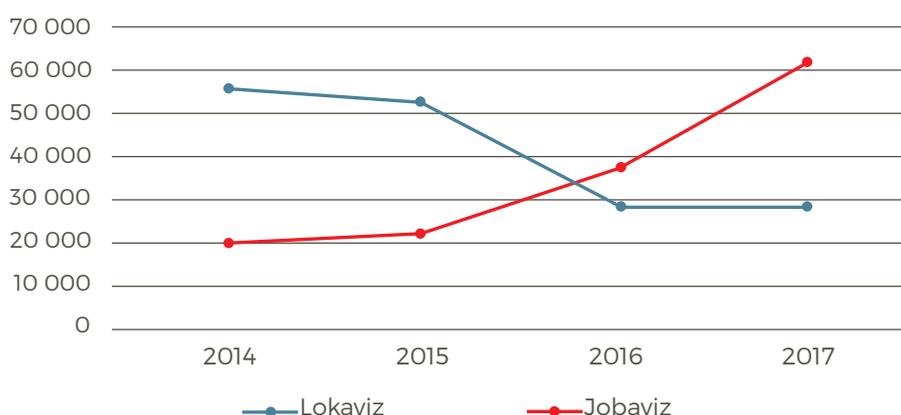
Plus de 1,5M d'utilisateurs ont consulté les annonces sur chacune des deux centrales.

Les offres publiées sur Lokaviz restent stables par rapport à l'année précédente après une forte diminution en 2016 due en grande partie à une forte concurrence de sites plus généralistes. Des actions de communication vers les bailleurs particuliers, initiées au cours de l'année au niveau régional en s'appuyant souvent sur les services municipaux, devraient porter leurs fruits en 2018.

Les offres publiées sur Jobaviz ont, par contre, plus que triplé en deux ans grâce à la notoriété du site et des accords d'échanges croisés d'annonces adaptées aux étudiants avec d'autres centrales d'emploi. Il est à signaler l'accord trouvé avec Pôle Emploi pour faire bénéficier Jobaviz du flux d'offres géré par l'opérateur national. Une nouvelle dynamique pour l'emploi étudiant

Dans la continuité de la politique en faveur de l'emploi étudiant, le réseau s'est lancé dans une refonte du site internet Jobaviz. Cette version rénovée propose aux étudiants des offres entièrement compatibles avec leurs profils personnalisés. Dans la même logique, il est désormais possible pour chaque employeur de contacter directement des étudiants avec des profils adaptés à l'offre publiée par ses soins.

• Évolution des offres publiées



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

Depuis mai 2016, Les Crous disposent d'une centrale de réservation à la nuitée des logements en résidence pour les étudiants et les personnels de la communauté universitaire. À l'instar des « grands » sites de réservation hôtelière (Booking.com, Hotels.com,...), ce site est simple d'utilisation (sur téléphone comme sur ordinateur) et convivial tout en s'adaptant aux spécificités de l'offre de logement des Crous. L'objectif est d'adapter notre offre de logement à la mobilité des étudiants et renforcer, de manière significative, le taux d'occupation dans nos résidences.

En 2017 après une période de rodage en 2016, Bed & Crous a commencé à trouver son rythme avec une montée en puissance significative.

Indicateurs	2016	2017	Journées
Nombre de Crous	13	19	216
Nombre de résidences ouvertes	24	59	457
Nombre de réservations	495	1732	862
Nombre de nuitées réservées	1940	7214	239

Marie Célerine Florise
Agent de service en hébergement
Crous de la Réunion

Ce qui a retenu mon attention en 2017, c'est la mise en place de « Bed & Crous » à la résidence Louis Timagène Houat, dans le nord de l'île. Cela fait 37 ans que je suis en poste au Crous et c'est la première fois que j'assure un service hôtelier dans une résidence universitaire. C'est une très belle expérience : le contact avec les clients, très souvent étrangers, se fait naturellement et est très agréable. Ceci me permet de découvrir une nouvelle facette de ma personnalité. L'accueil hôtelier est différent du lien de proximité que nous avons avec nos résidents quotidiennement. L'accueil est

très important pour donner une belle image de l'établissement. Cette mission supplémentaire me fait évoluer dans un nouvel environnement grâce à des prestations hôtelières mises à la disposition des hôtes de passage ainsi qu'une attention particulière à leur égard.

C'est une activité enrichissante qui englobe aujourd'hui deux parties distinctes, l'une davantage centrée sur la mobilité et le changement de visiteurs et l'autre de grande proximité et de stabilité relationnelle.



Noëlla Piobetta
Agent de service en hébergement
Crous de Corse

Noëlla a connu le Crous de Corse à sa création, en 1981. Arrivée la veille de l'ouverture, elle garde un souvenir impérissable de ces instants-là, entre

déballage de matériel et aménagement des locaux. Recrutée dans un premier temps en restauration, elle a aidé même à la confection des

repas. Elle a rejoint l'équipe de l'hébergement en 1987. Témoin de la construction de toutes les résidences et des restaurants, elle a connu tous les directeurs qui se sont succédés depuis 37 ans. Serviable, dynamique et volontaire elle est très appréciée par ses collègues et par les étudiants. Ils viennent parfois la saluer. Comme elle le dit avec beaucoup d'humour « elle a assisté à la création des structures, a connu des moments de satisfaction et aussi bien des tempêtes au sein d'un établissement auquel elle reste très attachée ». Noëlla est un peu la mémoire et la gardienne des lieux !

MesRDV, la vie étudiante en ligne et à disposition des étudiants

MesRdv permet à l'étudiant de prendre un rendez-vous en ligne dans tous les domaines de la vie étudiante (Logement, aides et action sociale, ...) principalement par les Crous mais potentiellement par tout établissement d'enseignement.

L'étudiant peut prendre en quelques clics un rendez-vous présentiel, par skype ou par téléphone. Il peut aussi avoir un échange en chat avec un personnel du Crous sur un thème défini.

L'agent dispose du dossier de l'étudiant en ligne pour mieux lui répondre ou l'orienter.

En 2017, année de lancement du service, les espaces de rendez-vous ont concerné principalement l'hébergement et notamment la période de prise de logement et de remise des clés. Dans le cadre de l'action sociale, des Crous ont commencé à proposer ce nouveau mode de rendez-vous facilitant le contact avec l'étudiant.

	Hébergement	Action sociale
Nombre d'espaces de rendez-vous mis en service	151	38
Rendez-vous pris	18 105	

AMÉLIORATION DES INFRASTRUCTURES TECHNIQUES INFORMATIQUES

Nuo, le Cloud du réseau des Crous

Le Cloud Nuo a continué son développement dans une logique d'offres de service mutualisées entre Crous basées sur des Datacenters repartis sur le territoire national.

Nuo est composé d'ores et déjà de 3 «nœuds» avec un «nœud» principal à haute disponibilité (Datacenters couplés du Crous de Grenoble et Dijon) capable de garantir la résilience des infrastructures pour une qualité de service au profit de tous. Le Cloud héberge des services applicatifs « stratégiques » pour les Crous tels que :

- à Dijon et Grenoble : les outils de communication (sites Internet, médiathèque...), l'intranet du réseau, une grande partie du SI de restauration/ventes, des services à l'étudiant (MesRDV), ... ;
- à Toulouse : la BNA (Base nationale des articles) ;
- à Montpellier, la gestion des documents partagés entre tous les Crous.

Près de 40% du SI et services numériques des Crous est ainsi mis à disposition des usagers avec une disponibilité de l'ordre de 99,8%. La puissance de calcul et de stockage disponible permet de répondre avec une grande réactivité aux demandes des Crous et du Cnous.

En 2017, des études ont été initiées pour rattacher un nouveau nœud résilient mis à disposition par les Crous de Lorraine et de Strasbourg. Ce nouveau nœud devrait encore augmenter la puissance de calcul de Nuo et la part du SI des Crous hébergés de manière mutualisée.



Tristan Palmier
Vice-président étudiant
Crous Grenoble-Alpes

J'ai été élu le 6 mars 2017 vice-président étudiant du Crous Grenoble-Alpes par le conseil d'administration. Mes missions sont de représenter les étudiants et de veiller à ce que leurs

intérêts soient respectés lors des décisions qui sont prises dans les différentes commissions, mais aussi de participer au développement de la vie étudiante. L'expérience de VPE m'a permis d'acquérir des compétences de gestion de projets, managériales, de communication et bien d'autres, que je n'aurais pas pu obtenir au cours de mon cursus scolaire de licence 3 STAPS « parcours APAS ». C'est une expérience qui se présente rarement dans une vie et que je ne regrette pas d'avoir saisie.



MOBILITÉ ET ACCUEIL DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

MOBILITÉ ET ACCUEIL DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

Autour de 300 000 étudiants étrangers viennent en France chaque année. Leur offrir un accueil de qualité et de bonnes conditions de vie et d'études est un facteur d'attractivité et de dynamisme pour notre pays, auquel les services aux étudiants offerts par les Crous contribuent fortement.

Une activité centrale : le logement

L'accueil des étudiants internationaux est un enjeu d'attractivité essentiel pour les établissements d'enseignement supérieur et conserve aussi souvent une dimension sociale indispensable pour assurer aux plus défavorisés des conditions d'études en France décentes.

50 000 étudiants internationaux sont logés dans les résidences universitaires du réseau, occupant 30% de la capacité d'accueil. Près de la moitié d'entre eux est admise sur appréciation des services sociaux des Crous ; l'autre moitié relève de conventions, que ce soit avec Campus France ou avec les universités et écoles pour les étudiants ayant rejoint la France dans le cadre d'un programme d'échanges formalisé, en majorité Erasmus+.

La convention avec Campus France permet de réserver un contingent de chambres et de les attribuer selon une procédure privilégiée spécifique. Au cours de l'année 2016-2017, 3023 boursiers étrangers gérés par Campus France ont ainsi été logés dans les Crous.

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

Les étudiants et enseignants-chercheurs réfugiés

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

Le logement, les aides financières et l'accompagnement social, sont les principaux moyens dont disposent les Crous à destination des étudiants réfugiés.

Le réseau des Crous a désigné des référents pour l'accueil des réfugiés qui mettent à disposition les contacts et guichets physiques d'accueil à même d'accompagner au mieux les migrants.

Outre les bourses sur critères sociaux pour ceux qui y sont éligibles, au cours de l'année 2016-2017, les services sociaux des Crous ont accordé 2 560 entretiens à 1 011 étudiants migrants et ont octroyé 752 aides ponctuelles et 54 aides annuelles. Sur le début de l'année universitaire en cours (septembre - décembre 2017) ils ont accordé 1 107 entretiens à 569 étudiants et octroyé 363 aides spécifiques ponctuelles et 72 annuelles. Ces aides représentent 516 889 euros en 2016-2017 et 139 771 euros pour le premier trimestre de l'année universitaire en cours.

Le Crous est par ailleurs membre du programme PAUSE -Programme national d'aide à l'accueil en urgence des scientifiques en exil et participe à ce titre à l'accueil et au logement de chercheurs.

Des dispositifs d'accueil

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 concernées par les étudiants 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... Des activités culturelles, d'accueil et d'intégration sont proposées aux étudiants internationaux tout au long de leur séjour.

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) est aussi ancienne que les réseaux eux-mêmes. Cette coopération se déploie aussi bien dans les domaines des relations internationales que ceux de la culture, la restauration ou le logement. Les activités menées dans le cadre des échanges franco-allemands s'adressent aux étudiants impliqués dans la vie des Crous et des Studentenwerke et aux personnels ouvriers ou administratifs des Crous qui mènent des échanges approfondis sur leurs meilleures pratiques professionnelles

Le colloque franco-allemand des directeurs généraux

Ces échanges professionnels réguliers sont par ailleurs ponctués par un grand événement tous les deux ans : le colloque franco-allemand des directeurs. En août 2017, s'est tenu à Berlin, le 39^{ème} colloque franco-allemand des œuvres universitaires sur un thème devenu essentiel, «La responsabilité sociétale des Crous et des Studentenwerke : Entre sécurité et ouverture ». Les récentes évolutions dans les réseaux respectifs, la lutte contre la radicalisation et la violence, les nouveaux publics et leurs besoins spécifiques, l'innovation des STW et Crous dans les domaines de l'accompagnement, du logement, de l'international, de la restauration universitaire sont quelques-unes des bonnes pratiques présentées avec des projets tels que la carte européenne de l'étudiant.

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

L'Office franco-allemand pour la Jeunesse (Ofaj) est une organisation intergouvernementale au service de la coopération franco-allemande. L'Office a pour mission d'encourager les relations entre les jeunes des deux pays, de renforcer leur compréhension et de faire ainsi évoluer les représentations du pays voisin. En 2017 la dotation octroyée par l'Office franco-allemand pour la Jeunesse (OFAJ) s'est élevée à 30 000 € en cofinancement de 12 échanges de Crous avec des Studentenwerke (échanges, séminaires, stages).

Le volontariat franco-allemand (VFA)

Le Crous est associé au pilotage du dispositif de volontariat franco-allemand, financé par les agences du service civique respectives de France et d'Allemagne. Sur 14 supports de missions financés dans l'enseignement supérieur sur appel à projets, 8 ont été remportés par des Crous. La mission du volontaire consiste essentiellement à contribuer à l'animation de la vie universitaire et extra-universitaire de l'université/ de l'établissement d'enseignement supérieur/ du service universitaire.

Le concours photo franco-allemand

Le Cnous et l'Ofaj s'associent pour mettre en place un concours photo franco-allemand depuis 2015. A l'automne 2016 a été lancé le deuxième concours photo, sur le thème de « Contact », qui a donné lieu à une cérémonie de remise des prix au Crous de Montpellier en juin 2017. Les expositions des meilleures photos issues de ces concours circulent dans le réseau des Crous et dans le réseau allemand.

LA COOPERATION EUROPÉENNE

La carte européenne de l'étudiant

L'année 2017 a été l'année du développement du projet de partenariat stratégique, cofinancé par Erasmus+, le programme de l'Union européenne, sur la carte étudiante européenne, avec la livraison du dispositif technique et une mise en réseau des premiers établissements qui testent le dispositif.

Une trentaine d'établissements en Allemagne, en Italie, en Irlande, en France et dans quelques autres pays européens testent déjà leur connexion à la plateforme qui a été créée et la production de cartes qui portent le logo « étudiant européen ». Cinq campus sont engagés dans une expérimentation qui étudie des cohortes d'étudiants en mobilité, représentant des types de séjours différents : semestres Erasmus+, co-diplômes, séjours individuels, etc.

Trois groupes de travail développent les services jugés prioritaires pour la mobilité que sont la dématérialisation des procédures Erasmus+, l'accès et l'usage des bibliothèques, l'accès aux services marchands par le biais notamment du paiement électronique.

Au-delà de la reconnaissance partout en Europe du statut et d'un identifiant étudiant c'est bien l'accès facilité à des services utiles à la mobilité qui est en jeu. Le projet met ainsi en réseau des établissements qui s'attachent à développer les services, il coopère aussi avec d'autres projets convergents en Europe.

Le projet jouit d'une reconnaissance politique large : il a fait l'objet de déclarations des responsables politiques dans plusieurs pays, de la Commission et du Parlement européens, du Conseil européen des ministres de l'Éducation. Les leaders européens réunis à Gotheburg en novembre 2017 ont fixé parmi les priorités pour l'avenir de l'enseignement supérieur européen « les efforts visant à faire de la mobilité une réalité pour tous les citoyens : en se fondant sur les expériences positives du programme Erasmus +, ainsi qu'en créant une carte d'étudiant de l'UE. »

Les résultats de l'étude HousErasmus + : projet européen sur le logement étudiant

Le projet Houserasmus+, réalisé avec le soutien de l'Union Européenne, et dont le Cnous était un des partenaires associés, est un benchmark des conditions de logements et d'accueil des étudiants internationaux en Europe. Il s'est conclu en septembre 2017 avec la publication d'un rapport et l'édition d'une brochure de recommandations qui balayent la problématique en la déclinant par acteurs de l'ESR.

L'analyse met en valeur les axes d'amélioration : conscience des acteurs, nécessité de coopération entre les acteurs, besoin d'une meilleure information, assurance qualité, charge financière, insuffisance de l'offre d'hébergement, hébergements pour courts séjours, barrières linguistiques et culturelles, défi de la mobilité des stagiaires.



Crous Aix-Marseille Avignon ©Benoit Wéhé - 2017

Les projets européens dont le Crous est partenaire associé

Le Crous est également partenaire associé de projets européens notamment du projet Erasmus without paper 2.0 qui vise à faciliter les échanges de données numériques entre établissements pour permettre la mobilité des étudiants entre les pays.

Par ailleurs, après avoir soutenu la mise en œuvre du parrainage pour étudiants internationaux en France, les Crous poursuivent leur engagement au niveau européen en partageant leur expertise avec l'association ESN France, coordinateur du projet « Buddy System », une plateforme en ligne pour assurer le matching entre parrains et filleuls.

LA COOPERATION HORS D'EUROPE

Le Crous, cofondateur de l'Association des œuvres universitaires de la Francophonie en 2004, mène des coopérations avec les pays francophones qui possèdent des institutions des œuvres universitaires similaires. Les Crous et le Cnous accueillent régulièrement des délégations de collègues de pays francophones pour des échanges professionnels. Des contacts réguliers ont été entretenus avec la Côte d'Ivoire, la Cameroun, le Maroc, etc.

Des délégations d'Afrique du sud, du Japon, de Turquie, de Corée du sud, ont également été accueillies.

Les échanges et la veille sur les évolutions des pratiques professionnelles dans les différents systèmes d'enseignement supérieur est essentielle. Le Cnous est sollicité régulièrement pour présenter les politiques en cours, comme lors du 6^{ème} colloque international sur les aides aux étudiants organisé en novembre 2017 par la Fondation coréenne des aides aux étudiants.

En octobre 2017 une délégation composée de Directeurs généraux de Crous et conduite par le Président du Cnous a réalisé une mission d'études en Caroline du Sud à travers 6 universités de statuts et de dimensions très différents, dans le cadre de l'accord qui lie le Cnous à la NASPA, l'association des professionnels des services aux étudiants des États-unis.

LE MECENAT

Le développement de partenariats et du mécénat dans les Crous accompagne les projets et les approches innovants qui permettent de mieux prendre en compte la diversité des étudiants et les besoins d'une vie de campus qui se modernise constamment au service de la réussite de tous.

Les porteurs de projets sont les Crous eux-mêmes, en cohérence avec la mission et la politique d'ensemble du réseau. Les axes prioritaires sont la diversité et le handicap, l'immobilier et le patrimoine, l'animation des campus. Des projets portés par les Crous, cohérents avec ces axes larges et pouvant être améliorés grâce au mécénat, ont été formalisés pour faire l'objet d'une communication aux entreprises

Convention avec la mission handicap du Groupe Total

De plus en plus de jeunes en situation de handicap accèdent aux formations supérieures. Total accord des aides permettant de financer l'adaptation pédagogique au handicap : stages spécifiques, ordinateurs et logiciels spécialisés, dictaphones, équipement auditif, traduction en langue des signes, mobilité, etc... 19 étudiants en 2017 ont bénéficié de ces aides d'un montant moyen 982€. Ces aides financières ponctuelles viennent s'ajouter et compléter les bourses traditionnelles de la fondation Giveka et aux projets d'équipements des logements pour le handicap.

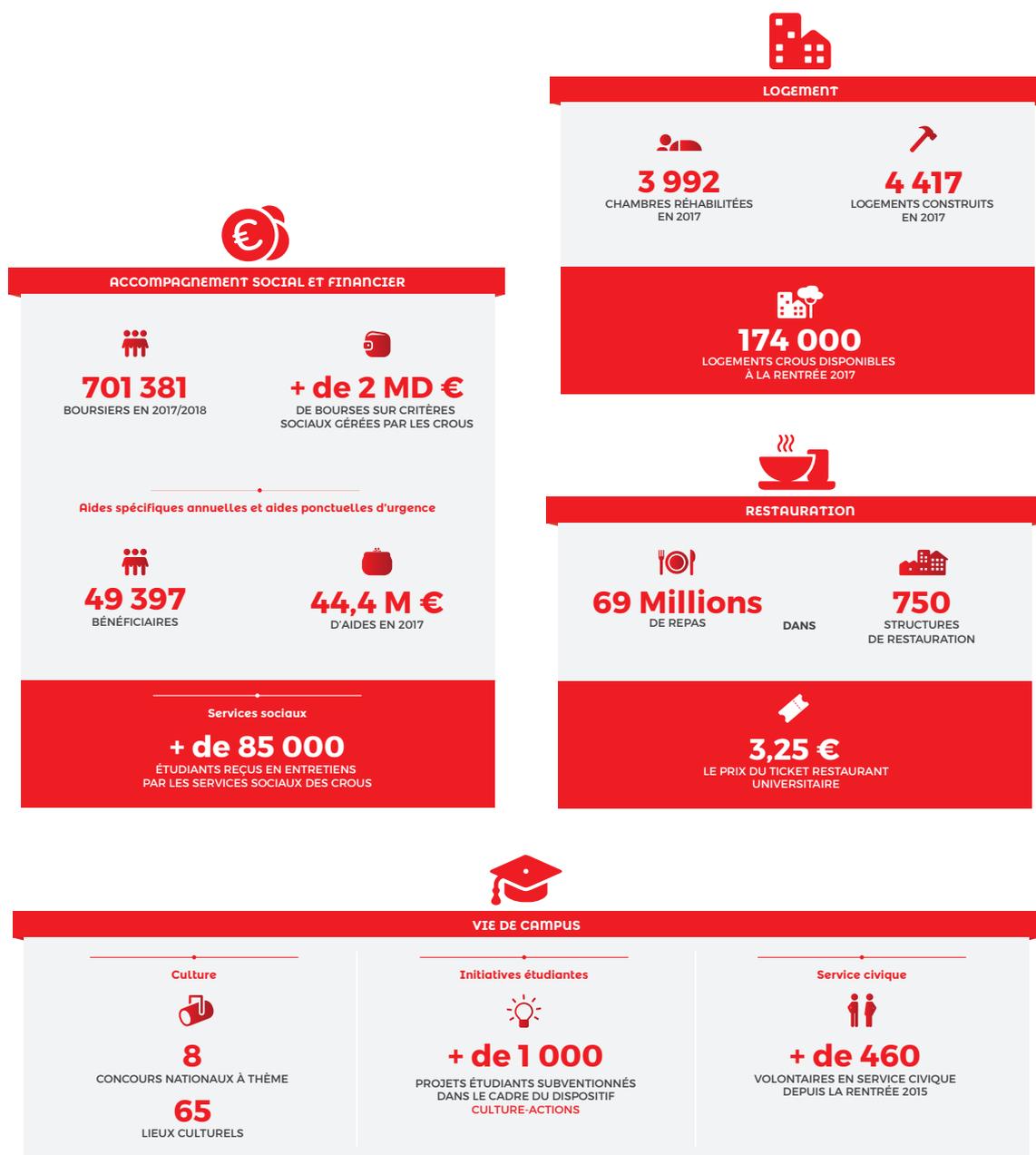
Le partenariat avec la Fondation Giveka

La fondation Giveka a accordé 315 000 € de financements à des projets d'équipements de résidence et de domotisation de studios. Ces équipements permettent de répondre aux besoins identifiés par les services sociaux et les services médicaux en fonction des étudiants à accueillir.

Le partenariat avec la Fondation santé des étudiants de France

la FSEF, Fondation privée à but non lucratif, gère 12 établissements sanitaires et 11 structures médico-sociales. Les valeurs et missions de la FSEF sont de concilier les prises en charge soins, études et insertion à destination des adolescents et jeunes adultes malades et/ou en situation de handicap. Le Crous et la FSEF ont signé en 2017 un accord cadre ayant pour objet de fixer les modalités du développement des résidences universitaires adaptées dans les Crous. Ces résidences dont le modèle est à l'oeuvre depuis plus de 10 ans à Nanterre, sont des structures d'hébergement au cœur des campus, gérées par des équipes de professionnels de la médecine de la FSEF, présents 24h sur 24. Elles permettent d'accueillir des étudiants dont le handicap nécessite un fort accompagnement. Des projets ont d'ores et déjà été amorcés par le Crous de Versailles pour le plateau de Saclay, par le Crous de Lyon et le Crous de Nice-Toulon.

LES CHIFFRES CLÉS 2017



LES CROUS



Directrice de la publication :
Dominique Marchand

Rédaction :
Sous-directions, mission de la communication
et cabinet du Crous

Crédits photographiques :
Crous / Crous, Alexandre Bena, Andrea Berlese
Frédéric Chillet, Thierry Fournier - Métropole de Lyon,
Geoffroy Mathieu, Anne Simonnot, Benoit Wehrli.

Conception graphique :
Mission de la communication

Impression : Mérico - Juin 2018

Tirage : 1001 ex



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.



**Centre national des œuvres
universitaires et scolaires**

60 boulevard du Lycée
CS30010 - 92171 Vanves Cedex
Tél. 01 71 22 97 20
communication@cnous.fr
www.etudiant.gouv.fr