



Crous
Clermont
Auvergne

Rapport d'activité

2019





Cette année 2019 est marquée par une relance de nos activités marchandes avec une augmentation globale des recettes de 8.68 %.

La restauration repart à la hausse, + 1.37 %, avec une augmentation de la fréquentation sur tous les postes : restauration étudiante, restauration non étudiante et restauration exceptionnelle. Nous pouvons y voir l'attrait d'une offre plus adaptée et plus souple notamment à travers le Menu à Points.

Le chiffre d'affaires en hébergement augmente également de 2.78 % alors que la résidence Amboise, 140 lits, est fermé pour travaux. C'est encourageant et cela nous montre que les réhabilitations permettent d'offrir des logements attrayants pour les étudiants. Notre programme de réhabilitations se poursuit et sera achevé pour la rentrée 2021. À cette date, l'ensemble de notre parc de logements sera de nouveau disponible à la location et l'objectif de la réhabilitation de toutes nos résidences sera atteint.

Ces bons résultats de l'activité contribuent aux équilibres financiers de l'établissement pour l'exercice 2019. Ils n'auraient pu être atteint sans la mobilisation de tous les personnels du Crous au service de la Vie Étudiante en Auvergne. Qu'ils en soient ici remerciés.

Malheureusement la crise sans précédent de la COVID 19 sur l'exercice 2020 limitera nos ambitions en matière d'investissements sur fonds propres et aura des incidences inévitables sur les équilibres financiers de l'établissement.

Jean-Jacques GENE BRIER
Directeur Général du Crous Clermont Auvergne



Rapport d'activité

.....
2019

Directeur de la publication
Jean-Jacques GENE BRIER

Rédaction, conception graphique
Elodie DUBEC
Service communication Crous Clermont Auvergne

Photos
Elodie DUBEC, Service communication Crous Clermont Auvergne,
Jérôme PALLÉ, photographe (MIU p.17),
Pixabay (p.9, 21 et 23)

Septembre 2020

ISSN 2680-7149 (imprimé)
ISSN 2681-1898 (en ligne)

Sommaire

1 - Édito	p.3
2 - Chiffres clés	p.6
3 - Actualités 2019	p.7
4 - Situation financière	p.8
5 - Bilan par activité	p.10
A- Hébergement	p.10
B- Restauration	p.11
C- Bourses et action sociale	p.12
D- Actions culturelles	p.14
E- Aides et services	p.15
F- Contribution Vie Étudiante et de Campus	p.15
G- Plateforme téléphonique	p.16
H- Espace d'Accueil Étudiants	p.17
I- International	p.17
6 - Travaux	p.18
A- Réhabilitation - Résidence Amboise	p.18
B- Suradaptation des logements PMR	p.19
C- Autres opérations	p.19
7 - Services supports	p.20
A- Ressources Humaines / Formation	p.20
B- Communication	p.22
C- Systèmes d'information	p.23
D- Marchés	p.24
8 - Organigramme Crous Clermont Auvergne	p.25

2.

Chiffres clés



25 000 DSE

(Dossier Social Étudiant)
saisis chaque année

17 000 boursiers



**Espace d'Accueil
Étudiants**

En partenariat avec la Ville de Clermont-Fd,
la Préfecture, la Région et les établissements
d'enseignement supérieur

8 088 visiteurs en 2019



**7 Restos U',
9 Cafétérias, 9 Kiosques**

1,2 millions de repas servis/an

**2 Restaurants d'hôtes
1 Service traiteur**

Crous
Clermont
Auvergne



**4 050 lits
3 types de logements**

**Maison Internationale
Universitaire**

41 logements de standing
Accueil des enseignants chercheurs
en mobilité



**3 salles de spectacle,
2 lieux d'exposition**

**Concerts, Projections,
Expositions**

**18 ateliers de pratique
artistique dans 3 résidences**

**Nombreux partenariats
culturels**

**Organisation du
concours national étudiant
du film court**



292 personnels

**Budget :
23,6 millions d'€**

**Dont 3,4 millions d'€
en investissement**

Le Crous et le Studentenwerk de Regensburg ont fêté **40 ans d'échanges franco-allemand** pendant une semaine. Au programme : Festival International du Court Métrage de Clermont-Fd, visites touristiques et découverte de la gastronomie locale...



du 3 au 8 février

40 ans d'échanges franco-allemand

Journée Portes Ouvertes de l'Université et du Crous.

6 points d'information bourse/logements, 6 résidences proposant des visites, 9 structures de restauration. 2 214 visiteurs et 1 562 repas servis.



9 février

Journée Portes Ouvertes

Job Dating.

Une quinzaine d'entreprises ont répondu à l'invitation du Crous pour son premier Job Dating. Près de 1 000 étudiants sont venus à la rencontre des entreprises...



19 mars

Job Dating

Inauguration du Bât.B, résidence Clos St-Jacques.

Résidence ouverte en janvier 2019, après un an de réhabilitation : 171 chambres de 10 m², 8 studios de 20 m², 10 colocations de 30 m² (studios avec 2 chambres), salle d'activité culturelle, salle de répétitions musicales.



27 mai

Inauguration Bâtiment B

Garden Party.

Évènement festif bi-annuel rassemblant tous les personnels du Crous Clermont Auvergne. Repas en musique et remise de médailles (départs en retraite, 30 et 40 ans de service).



21 juin

Garden Party

Inauguration de la fresque d'Antony Squizzato. Réalisation de la fresque sur deux murs du parvis de Dolet. Le Crous a choisi de proposer une résidence à l'artiste Antony Squizzato pour réaliser ce projet, avec l'idée d'offrir une expérience artistique nouvelle aux étudiants.



3 octobre

Inauguration Fresque Squizzato

Opération Lundi Vert.

Les Crous mettent en lumière leurs nombreuses recettes en participant à l'opération Lundi vert. Le principe ? Chaque lundi, les Crous encouragent les étudiants à opter pour le menu végétarien.



14 octobre

Lancement Lundi Vert

Semaine européenne de la Réduction des Déchets.

Les étudiants ont pu être sensibilisés au traitement des déchets à travers différentes manifestations qui se sont déroulées sur le Campus des Cézeaux et sur le site de Dolet. Conférences, spectacles, ateliers...



du 18 au 21 novembre

Semaine européenne de la Réduction des déchets

A- RÉSULTAT DE L'EXERCICE ●

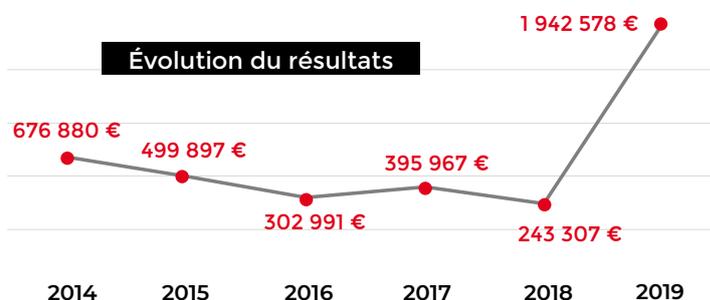
La situation financière de l'établissement en 2019 résulte de :

- l'augmentation globale des recettes de 8,68 % due :
 - > à la bonne santé de l'hébergement malgré la fermeture de 140 chambres de la résidence Amboise (réhabilitation),
 - > à l'évolution du chiffre d'affaires restauration, qui augmente de 1,37 % par rapport à 2018,
 - > à des financements de l'État supérieurs à 2018 (+ 6,22 %),
 - > à la prise en compte de la quote part de la CVEC collectée durant l'année universitaire 2018/2019 pour un montant de 332 375 €.
- l'augmentation globale des dépenses de 1,98 % due principalement :
 - > à l'augmentation de la charge d'amortissements sur ressources propres (+ 17,33 %) et des frais généraux (+ 15 %),
 - > une faible variation de la masse salariale + 0,06 %.

> DÉPENSES	2018	2019	Évolution
PERSONNEL	9 428 K€	9 434 K€	+ 0,06 %
VIABILISATION	1 973 K€	1 342 K€	- 32 %
ENTRETIEN/ÉQUIPEMENT	1 711 K€	1 690 K€	- 1,23 %
ALIMENTAIRE	1 842 K€	1 945 K€	+ 6,17 %
LOCATIONS ET CHARGES LOCATIVES	3 695 K€	3 731 K€	+ 0,97 %
MOYENS DES SERVICES	1 877 K€	2 155 K€	+ 15 %
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	4 391 K€	5 152 K€	+ 17,33 %
INTERVENTIONS ET PARTICIPATIONS	129 K€	129 K€	0 %
CHARGES EXCEPTIONNELLES	47 K€	12 K€	- 74,47 %
TOTAL CHARGES	25 092 K€	25 590 K€	+ 1,98 %
> RECETTES			
PRODUITS D'EXPLOITATION	16 298 K€	17 131 K€	+ 5,11 %
SUBVENTIONS/FINANCEMENTS ÉTAT	4 869 K€	5 172 K€	+ 6,22 %
COLLECTIVITÉS/ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	134 K€	188 K€	+ 40,30 %
PRODUITS EXCEPTIONNELS ET REPRISES SUR PROVISIONS	4 034 K€	5 041 K€	+ 24,96 %
TOTAL PRODUITS	25 335 K€	27 533 K€	+ 8,68 %
RÉSULTAT PATRIMONIAL	243 K€	1 943 K€	+ 699,59 %

Le résultat de fonctionnement est en hausse et s'établit à 1 942 578 €.

Pour la première fois, il intègre la part de la CVEC attribuée au Crous non utilisée au cours de l'exercice, les opérations n'étant pas achevées (311 403 € reportés en 2020). Il prend aussi en compte des subventions (accessibilité) qui financeront des investissements en alimentant la CAF (552 031 €).





B- ANALYSE DE L'EXPLOITATION ●

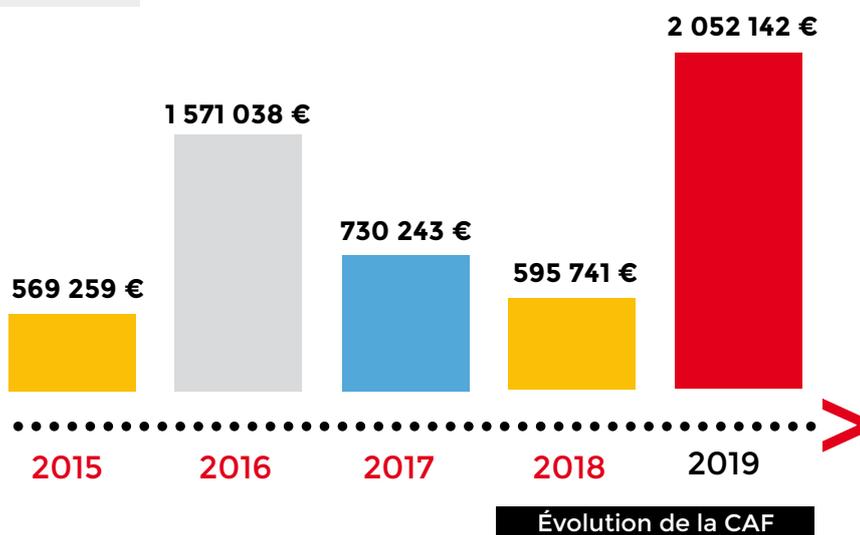
Les indicateurs économiques, que sont la production de l'exercice et la valeur ajoutée, témoignent d'une augmentation des ressources générées par l'activité du Crous conjuguée au contrôle des dépenses. La santé économique du Crous s'est améliorée en 2019.

	2018	2019	Tendance
Production de l'exercice	15 982 827 €	16 335 158 €	+ 2,20 %
Valeur ajoutée	5 042 669 €	5 601 758 €	+ 11,09 %
Excédent brut d'exploitation	488 221 €	1 420 784 €	+ 191 %
Résultat de l'exercice	243 307 €	1 942 578 €	+ 698,41 %

C- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) ●

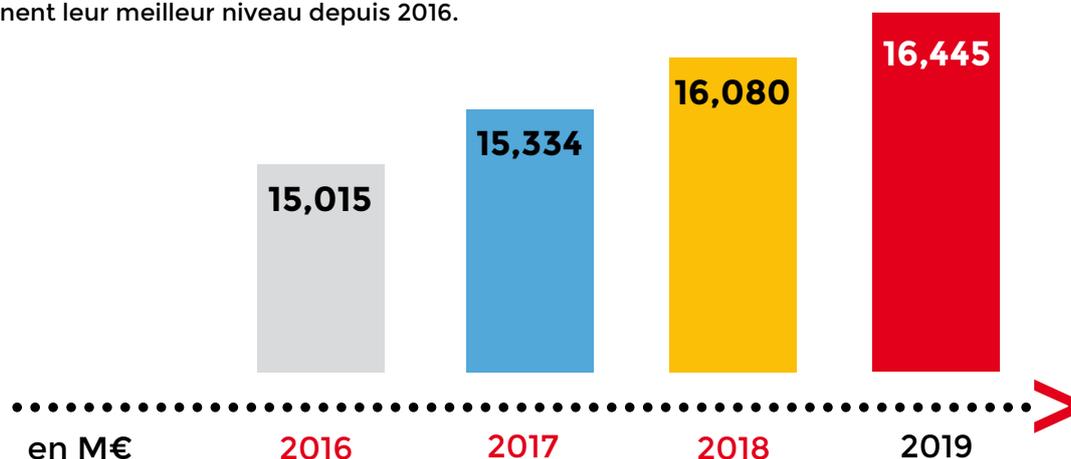
À partir du résultat de l'exercice, corrigé des opérations de dépenses et de recettes non décaissables, la capacité d'autofinancement (CAF) représente ce que dégage le Crous pour investir sur ressources propres, ou pour rembourser ses dettes.

Cette CAF à hauteur de 2 052 142 € est en nette augmentation par rapport à 2018. Elle doit cependant être corrigée des fonds CVEC non utilisés en 2019 (311 403 €). Par ailleurs, les subventions d'accessibilité sont aussi intégrées dans la CAF. Le disponible dégagé en 2019 pour financer les investissements sur ressources propres a été de 1 188 708 €



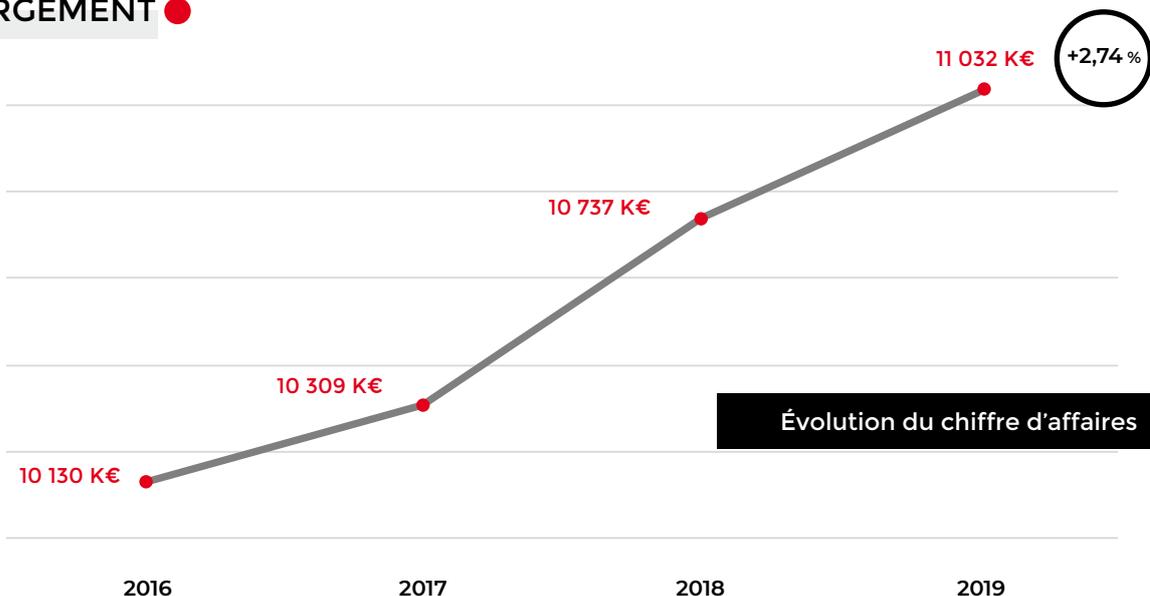
D- RECETTES GLOBALISÉES SUR RESSOURCES PROPRES ●

Les recettes sur ressources propres sont en progression et atteignent leur meilleur niveau depuis 2016.



5 • Bilan par activité

A- HÉBERGEMENT ●



Le chiffre d'affaires s'élève en 2019 à 11 032 K€ contre 10 737 K€ en 2018. Il augmente de 2,74 %.

L'augmentation résulte de la réouverture du bâtiment B de la résidence du Clos Saint-Jacques après réhabilitation, et aussi, plus globalement, d'un meilleur taux d'occupation.

Il est à noter que cette progression s'affiche alors qu'une résidence de 140 lits était fermée pour travaux (résidence Amboise - fin des travaux prévue pour décembre 2020).



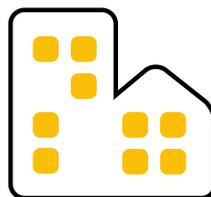
La capacité d'accueil en hébergement reste stable.



18
résidences



4 050
lits



84,74 %
taux d'occupation



108,58 %
taux de couverture

10



B- RESTAURATION ●

Le chiffre d'affaires est en hausse de 1,37 % par rapport à 2018.



1,2 millions
repas/an

7 restaurants universitaires

9 cafétérias 9 kiosques

2 restaurants d'hôtes

1 service traiteur



4,220 M€

4,278 M€



2018

2019



CA des restaurants et cafétérias



NOUVEAUTÉS 2019 ●



Pour rendre son offre plus attractive, diversifiée et éco-responsable, le Crous a mis en place de nouveaux dispositifs en 2019 :

- **Généralisation du tri-sélectif** dans toutes les Cafétérias et Restos U' (à partir d'octobre 2019).
- **Développement du Menu à Points** dans trois Restos U' supplémentaires. Au total, 6 Restos U' proposent le dispositif (rentrée 2019).
- **Opération Lundi Vert** : valorisation de l'offre végétarienne tous les lundis en complément de l'offre végétarienne quotidienne dans les Restos U' (octobre 2019).

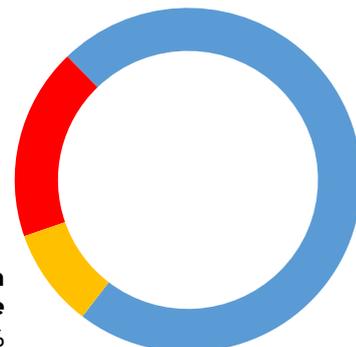
CA global
+ 1,37 %

Restauration étudiante
+ 0,64 %
Restauration non étudiante
+ 4 %
Restauration exceptionnelle
+ 5,41 %

Restauration non étudiante
18,05 %

Restauration exceptionnelle
9,28 %

Restauration étudiante
72,67 %



5. Bilan par activité

C- BOURSES ET ACTION SOCIALE

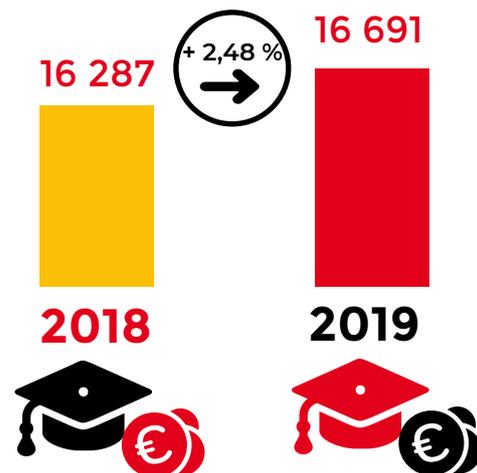
BOURSES

La gestion des bourses est prise en charge par le service Dossier Social Étudiant (DSE). Le nombre de boursiers soutenus par le Crous Clermont Auvergne augmente en 2019 de 2,48 %.

Le budget des bourses de l'Enseignement Supérieur est de 42,3 M €, auquel il faut ajouter :

- 766 343 € pour les bourses du ministère de la culture et de la communication
- 1 513 578 € pour les bourses du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

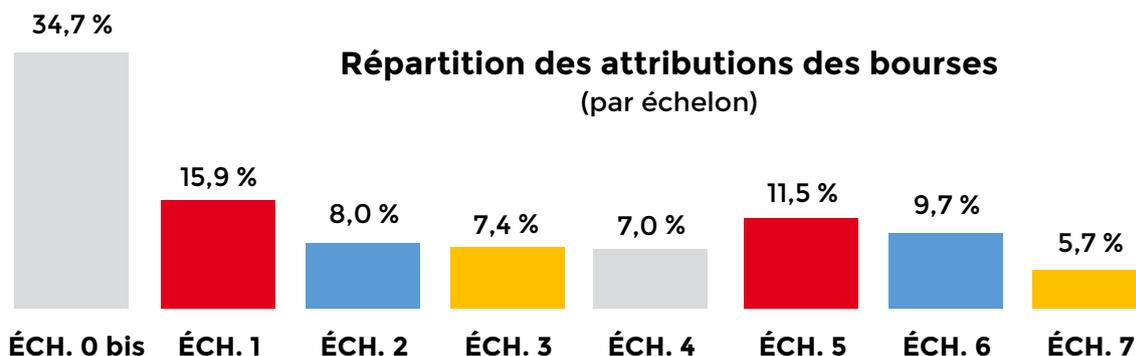
 **47 583**
étudiants en 2019



Nombre de boursiers

> 35 % des étudiants de l'académie sont boursiers (26,3 % au niveau national)

> 26 199 dossiers (DSE) saisis au 31/12/2019, soit + 4,7 % par rapport à 2018 (25 022 dossiers)



Le montant des bourses de l'Enseignement Supérieur s'élève de 1 009 € (échelon 0 bis) à 5 551 € (échelon 7) versé en 10 mensualités.

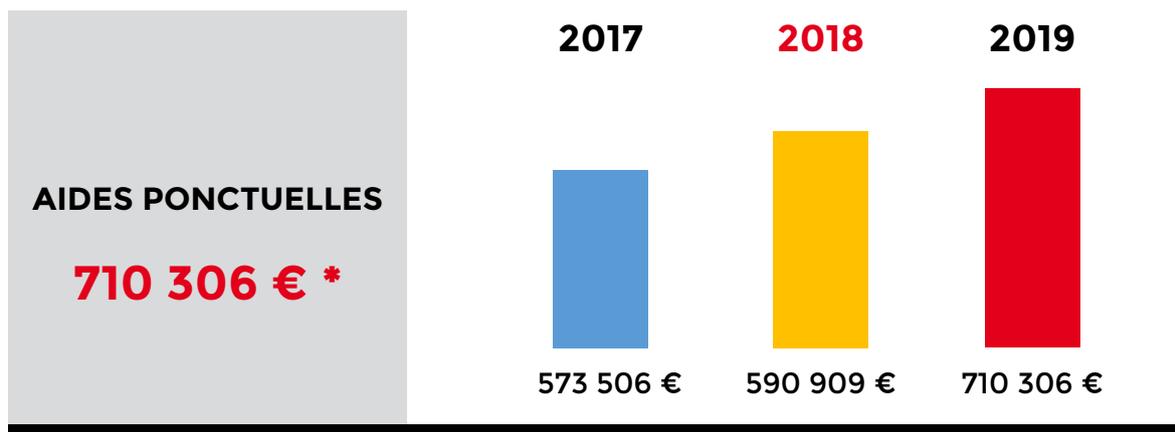


SERVICE SOCIAL ●

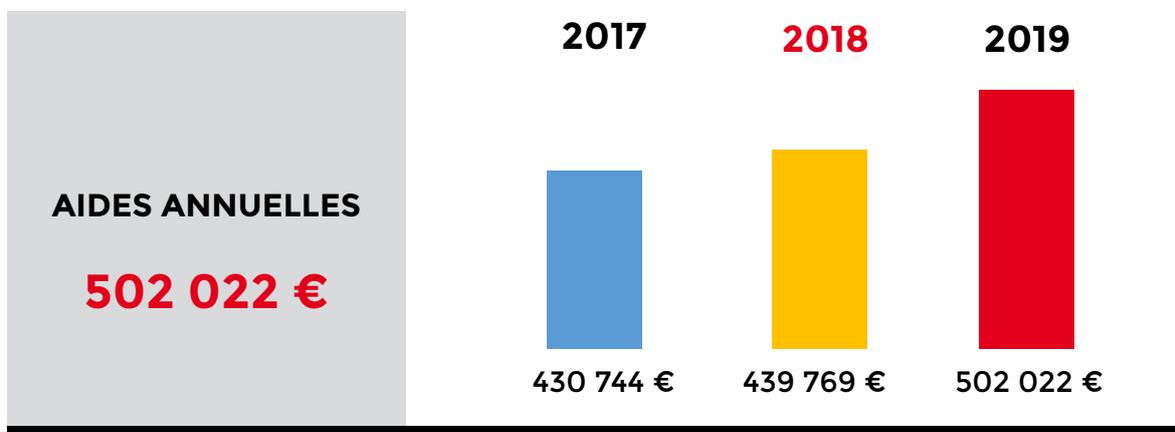
Le service social a pour objectif de favoriser l'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants avec un rôle plus particulier d'écoute, d'accueil, d'information et d'orientation pour les étudiants qui rencontrent des difficultés d'ordre administratif, matériel ou personnel. Il a aussi une mission envers les personnels du Crous.

Lors des permanences sur rendez-vous au Crous ou sur le campus des Cézeaux, les 3 assistantes sociales du Crous proposent aux étudiants un espace de parole et d'écoute, préalable à la recherche de solutions, ainsi qu'un accompagnement si besoin est.

Afin de répondre aux demandes des étudiants poursuivant leur scolarité sur les sites délocalisés, des permanences téléphoniques ont été mises en place ainsi qu'un partenariat étroit avec les assistantes sociales des lycées de l'Académie.



* dont 128 500 € Aides à la Mobilité Parcoursup



1 540 *



Étudiants pris en charge

2 667 *



Nombre d'entretiens

1 551 **

dont 235 AMP
(Aide à la Mobilité Parcoursup)



Étudiants aidés par une aide ponctuelle

150 **



Étudiants bénéficiaires d'une allocation annuelle

* Service Social Crous

** Service Social Crous + Service de Santé Universitaire

5. Bilan par activité

D- ACTIONS CULTURELLES ●

Les objectifs de la politique culturelle du Crous Clermont Auvergne sont d'accompagner, soutenir les initiatives et pratiques culturelles des étudiants et de faciliter l'accès des étudiants à la culture.

Les concours étudiants, le dispositif Culture ActionS, les ateliers de pratique artistique et toute la politique d'animation dans les résidences participent aux objectifs d'accompagnement et de valorisation des pratiques.

Le service culturel propose aux étudiants une programmation variée, accessible à tous et gratuite : cinéma, exposition, lecture, théâtre, danse...



Culture Actions

21 995 €



40 projets présentés

30 projets soutenus



Concours Film court



3 films en région

34 films en compétition nationale



Programmation



26 concerts : 6 lieux

16 expositions : 2 lieux



18 films projetés : 1 salle de cinéma

19 ateliers : 3 résidences

CONCOURS ET TREMPLINS ●



31 nouvelles reçues



14 photos reçues



8 BD reçues

6 candidatures
Danse avec Ton Crous

Initiateur du concours du film court, le Crous Clermont Auvergne est, comme chaque année, le siège des jurys régionaux et nationaux : 3 prix nationaux - 1 mention spéciale nationale - 2 prix régionaux.

De nombreuses animations se sont déroulées tout au long de l'année avec les partenaires culturels, universitaires et associatifs : forum des ateliers, soirées de rentrée, soirées en résidence, courts métrages avec le festival du court métrage, festival Vidéoformes, ateliers culinaires avec le Service de Santé Universitaire... En tout, plus de 90 événements.

Toute l'année, le Crous prête ses salles culturelles et ses lieux de vie aux étudiants pour des répétitions musicales, soirées, réunions : 3 salles culturelles, 2 salles d'exposition, 1 salle de répétition musicale (Le Garage), 1 salle de pratiques artistiques (Studio B : ateliers, répétitions), 1 labo photo argentique.

RÉSIDENCE D'ARTISTE ●

Durant tout le mois de septembre 2019, le Crous Clermont Auvergne a accueilli l'artiste Antony Squizzato pour une résidence d'artiste. À l'entrée du Crous, l'artiste a peint la fresque « Kisses in Motion » en quatre tableaux.

La Compagnie de danse Daruma a été invitée à utiliser le troisième "plan" disponible (le sol) pour imaginer comment relier l'œuvre aux corps des danseurs, par une scénographie.



E- AIDES ET SERVICES ●

LOKAVIZ ●

LOKAVIZ, portail national de l'hébergement étudiant, est un service proposé par les Crous dans le but de faciliter l'accès des étudiants aux logements. Cette plateforme, accessible sur Internet, permet la publication et l'accès gratuit aux offres de logements privés.

2018



426

annonces déposées

2019



318

annonces déposées

VISALE ●

La garantie Visale est une caution accordée par Action Logement au locataire. Ce dispositif dispense le locataire d'apporter toute autre caution à son bailleur. En cas d'impayés de loyer ou de charges, Action Logement verse les sommes dues au bailleur. Elle s'adresse aux jeunes de 18 à 30 ans.

2019



1 206

contrats Visale



L'AIDE À LA MOBILITÉ MASTER ●

L'Aide à la Mobilité Master facilite la mobilité géographique des étudiants boursiers titulaires d'une licence, inscrits en première année de master, dans une région académique différente de celle dans laquelle la licence a été obtenue. Cette aide s'élève à 1 000 €.

JOBVIZ ●



Jobaviz

JOBVIZ, centrale du job étudiant proposée par les Crous, simplifie les démarches de

recherche d'emploi. Jobaviz permet aux étudiants de trouver des annonces de jobs près de chez eux. Pour les employeurs, le site permet de faire paraître une annonce en quelques clics seulement.

F- CONTRIBUTION VIE ÉTUDIANTE ET DE CAMPUS (CVEC) ●



La CVEC est destinée à favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants. Les montants CVEC collectés permettent de mettre en place des actions au bénéfice

des étudiants (social, culture, sport, santé). Le choix des actions financées par la CVEC et le suivi de leur mise en œuvre se font en associant les acteurs de la vie étudiante par le biais d'une commission CVEC, composée des représentants des élus étudiants, des établissements d'enseignement supérieur, des collectivités et des services inter-universitaires. Chaque établissement affectataire de la CVEC assure un suivi de son usage permettant de mettre en lumière l'amélioration des conditions de vie des étudiants. Chaque établissement veille à faire émerger des perspectives d'actions pour le territoire et des projets partagés, à permettre l'échange de bonnes pratiques et à établir un bilan territorial de l'usage de la CVEC.

2018



773

annonces

2019



246

annonces

En mars 2019, le Crous a organisé un Job Dating, en invitant une quinzaine d'entreprises proposant des emplois étudiants (restauration, services, animation...). Plus de 1 000 étudiants sont venus à la rencontre de ces employeurs.

Les projets 2019 financés par la CVEC au Crous :

- Augmentation du fonds Culture-Actions (financement des projets culturels et citoyens étudiants)
- Financement de l'accès aux services inter-universitaires pour les étudiants qui acquittent la CVEC et dont les établissements ne perçoivent pas de reversement (ITSRA, ESC, ISRP)
- Mise en place d'Appels à Projets (financement projets Vie Étudiante)
- Développement d'actions Vie Étudiante sur les territoires de l'Académie

5. Bilan par activité

G- PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE ●

En 2019, la plateforme téléphonique a reçu **670 683 appels** (+ 42 % par rapport à 2018) avec un **taux de prise en charge de 65 %**.

Ce dispositif créé en 2014 par les Crous de Clermont, Lyon et Grenoble, répond aux questions que se posent les étudiants sur la constitution de leur Dossier Social Étudiant (DSE), le versement des bourses, la CVEC... Le choix a été de recruter des étudiants qui répondent aux étudiants. Depuis 2018, la plateforme répond aux questions des étudiants de 7 académies (Clermont Auvergne, Lyon, Grenoble-Alpes, Aix-Marseille, Nice-Toulon, Montpellier-Occitanie, Limoges).

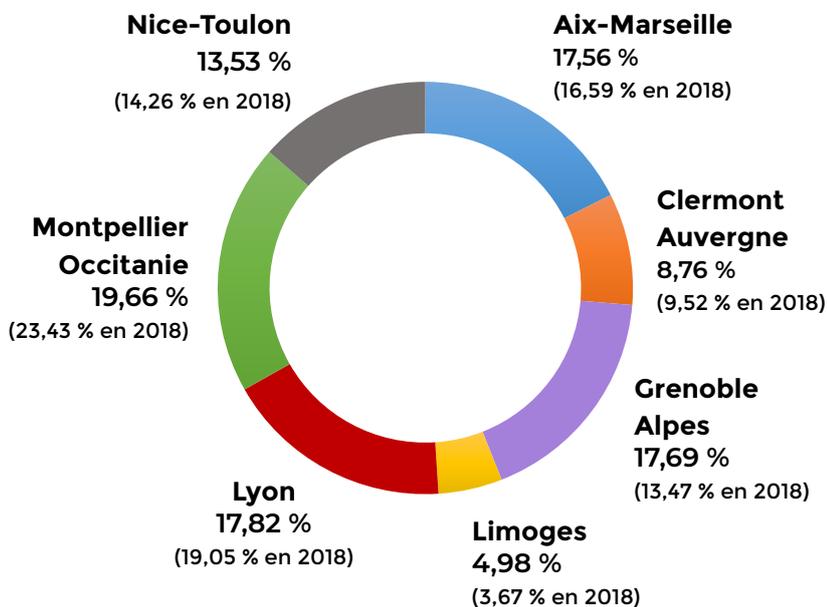
94 % des appels orientés en file d'attente aboutissent à un téléconseiller.

Les mois de septembre et d'octobre concentrent presque la moitié des appels de l'année (50,47 %) soit 338 493 appels. Le meilleur taux de prise en charge par rapport à l'an dernier a permis de diminuer la réitération des appels et d'apporter un meilleur service.

Un dispositif de **16 ETP** est consacré à améliorer la qualité de service à l'utilisateur et à mieux répondre aux étudiants. Ces emplois sont compatibles avec les emplois du temps variables des étudiants. **76 jobs étudiants** sont ainsi proposés pendant l'année.

Répartition des appels

Total : 670 683 appels



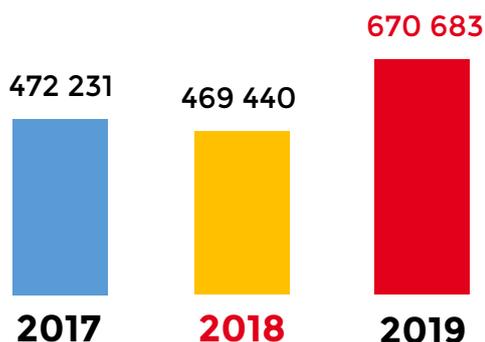
● En 2018

- > 469 440 appels reçus
- > 2 Crous supplémentaires rejoignent la plateforme en janvier (Limoges et Montpellier)
- > 60 % taux de réponse
- > 50 jobs étudiants pendant l'année

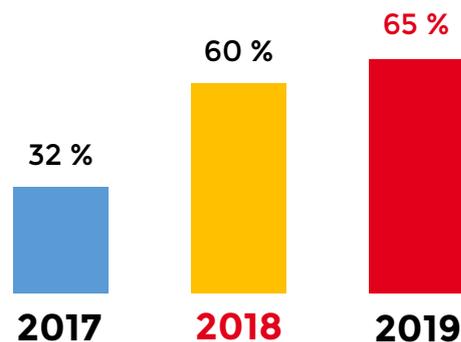
● En 2019

- > 670 683 appels reçus (+ 42 %)
- > 65 % taux de réponse
- > 76 jobs étudiants pendant l'année

Évolution du nombre d'appels



Évolution du taux de réponse



H- ESPACE D'ACCUEIL ÉTUDIANTS ●

L'Espace d'Accueil Étudiants est né de la volonté commune des établissements d'enseignement supérieur auvergnats, du Crous Clermont Auvergne, de la Ville de Clermont-Ferrand, de la Préfecture, et de la Région Auvergne-Rhône-Alpes d'améliorer l'accueil des étudiants, notamment les primo-arrivants et les étudiants étran-

- > Lieu de toutes les informations sur la Vie Étudiante
- > Lieu unique pour le renouvellement des titres de séjours étudiants

● 8 088 visites en 2019 - 7 709 visites en 2018

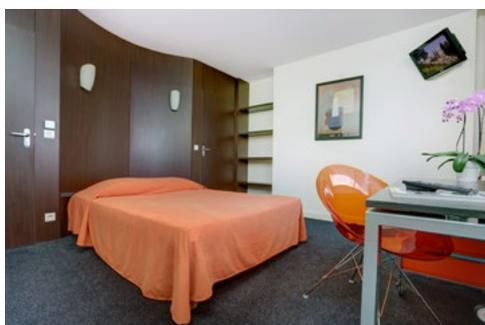


Espace d'Accueil Étudiants Actions 2019

- > Job Dating le 19 mars
(15 entreprises ont reçu environ 1 000 étudiants)
+ une journée de rencontre avec des employeurs à la rentrée
- > Création du guide de l'étudiant international
- > Accompagnement des étudiants pour leurs démarches administratives en ligne (DSE, Jobaviz, CAF, Visale...) grâce aux postes informatiques en libre accès

I- INTERNATIONAL ●

MAISON INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE ●



La Maison Internationale Universitaire est une **résidence de standing** accueillant les enseignants, les chercheurs, les doctorants, post-doctorants et les membres de la communauté éducative.

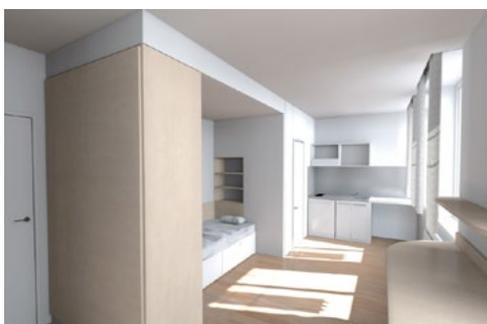
31 chambres et 10 studios sont particulièrement adaptés pour les courts ou moyens séjours avec des tarifs à la nuitée ou au mois ainsi qu'une offre de moyens séjours en direction des doctorants et post-doctorants.

Le taux d'occupation à 55,83 % est en hausse (53,18 % en 2018).

A- RÉHABILITATION : RÉSIDENCE AMBOISE ●



- **Livraison** : quatrième trimestre 2020 (début des travaux : août 2019)
- **Localisation** : Site universitaire Carnot - centre-ville Clermont-Ferrand 11 rue d'Amboise
- **Nombre de lits** : 127 (après travaux)
- **Logements** : 104 chambres de 10 m² et 23 studios de 20 m²
- **Espaces collectifs / services** : grande salle de travail, laverie, salle TV, salle de jeux, salle de lecture et de détente, local vélos, ascenseur, cuisines collectives équipées



La Résidence Amboise est un bâtiment construit en 1933 par l'architecte J.BERTRAND. Sa façade de style Art déco la distingue des autres résidences universitaires. À la même époque, en 1935, Marcel DEPAILLER achève la construction de l'Université, avenue Carnot, avec aussi des programmes architecturaux caractéristiques de l'Art déco. La Résidence Amboise est destinée, dès cette époque, à accueillir les étudiants. La mention « Cité universitaire » sur le fronton du bâtiment et au dessus des deux entrées principales atteste de cette vocation.

Après la réhabilitation de la Résidence Amboise, 127 logements seront proposés aux étudiants.

Le bâtiment disposera de deux types de logement : 104 chambres de 10 m² et 23 studios de 20 m².

Chaque logement sera doté d'une salle d'eau confortable entièrement équipée.

Le bâtiment aura une accessibilité PMR (Personne à Mobilité Réduite). Trois logements PMR seront créés en rez-de-chaussée.

Objectifs de la réhabilitation

- > Diversifier l'offre d'hébergement
- > Améliorer le confort des logements étudiants (équipements sanitaires individualisés, espace optimisé)
- > Améliorer l'isolation thermique et phonique
- > Améliorer la performance énergétique des bâtiments
- > Mettre le bâtiment aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- > Mettre le bâtiment aux normes de sécurité

Après la Résidence Amboise, le Crous réhabilitera le bâtiment C de la résidence du Clos Saint-Jacques/Dolet (studios et studettes) en 2020/2021.

L'objectif d'avoir réhabilité l'ensemble du parc à l'horizon 2021 sera atteint.





B- SURADAPTATION DES LOGEMENTS PMR ●

Le Crous Clermont Auvergne a pu solliciter, grâce à l'appel à projets du Cnous, des « Crédits Accessibilité », afin de réaliser des travaux de « suradaptation » quant à l'accessibilité de logements PMR (Personne à Mobilité Réduite). Six premiers logements ont déjà été « suradaptés » depuis 2017 au bâtiment A de la Résidence du Clos Saint-Jacques. Ces travaux consistent à réaliser dans des logements, déjà conformes aux exigences réglementaires, des équipements supplémentaires afin de faciliter encore l'usage de ces logements aux personnes à mobilité réduite. En effet, le Crous Clermont Auvergne accueille de plus en plus régulièrement des étudiants en situation de handicap lourd et il a pu, en concertation avec les représentants du Service Université Handicap et du Service de Santé Universitaire, définir pour ces logements des travaux à mener afin de mieux répondre à leurs besoins.



En juillet et août 2019, **4** logements ont été « suradaptés » au bâtiment F de la Résidence du Clos Saint-Jacques

Coût opération :
78 908 €

Pour ces logements, le Crous Clermont Auvergne a donc :

- > Remplacé les volets roulants à manœuvre mécanique par des **volets roulants électriques à commande déportée et sensitive**,
- > Remplacé les fenêtres coulissantes (à la préhension peu aisée) par des **fenêtres avec un ouvrant à la française motorisés à commande déportée**,
- > Remplacé la kitchenette fixe par une **kitchenette motorisée** permettant de s'adapter à une hauteur de travail en fonction des besoins,
- > Installé un **système de contrôle d'accès par badge pour la porte d'entrée** afin de faciliter l'accès au logement en évitant la manipulation d'une clé,
- > Remplacé la **poignée intérieure** afin d'en augmenter la facilité de préhension,
- > **Adapté les hauteurs des mobiliers muraux** de rangement côtés cuisine et chambre afin de parfaire leur accessibilité,
- > Remplacé les meubles de cuisine et de bureau par du **meublier à roulettes** pour que l'usage puisse s'adapter en fonction des besoins,
- > Revu l'**implantation des prises de courants forts et faibles**.

C- AUTRES OPÉRATIONS ●



- **Création d'une unité de production d'eau chaude sanitaire** (coût opération : 37 555 €) : Restaurant Le Manège
- **Création d'un système d'éclairage urbain photovoltaïque afin de faciliter les cheminements PMR** (coût opération : 121 889 €) : Résidences Universitaires du Clos Saint-Jacques et Lebon
- **Création d'un réseau de bouclage de l'eau chaude sanitaire** (coût opération : 33 346 €) : Résidence Universitaire de Montluçon
- **Création de 8 Laveries Automatiques** (coût opération : 252 560 €) : Résidence des Cézeaux (Studios Cézeaux, Cité 2 & Les Hauts de Lafayette), Résidences La Gare, Poncillon et Les Jardins
- **Travaux d'accessibilité PMR** (coût opération : 315 896 €) : Bâtiment A Résidence Universitaire du Clos Saint-Jacques

7 Services supports

A- RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS ET RECRUTEMENTS

Le dispositif d'emplois fait l'objet d'un suivi rigoureux tout au long de l'année et prend en compte les évolutions de l'activité, les départs en retraite et les mutations. Les recrutements s'effectuent par voie de concours (externes, internes, réservés) dans les corps ITRF ou AENES, de mutation ou de détachement.

Pour la rentrée 2019, des recrutements par concours externes ont été organisés sur Clermont-Ferrand et Lyon pour pourvoir des postes vacants ou des besoins nouveaux au Crous Clermont Auvergne :

- 4 cuisiniers (RU des Cézeaux, RU Centre-ville) - commis de cuisine et restauration
- 3 serveuses-caissières - commis de cuisine et restauration (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 1 adjoint en gestion administrative
- 1 opérateur logistique

Dans le cadre de la fonctionnarisation des personnels ouvriers, 22 agents en CDI sont devenus fonctionnaires par voie des concours réservés au 1er septembre 2019 au titre de la première session.

Le Crous accueille 2 apprentis (restauration et entretien des locaux).

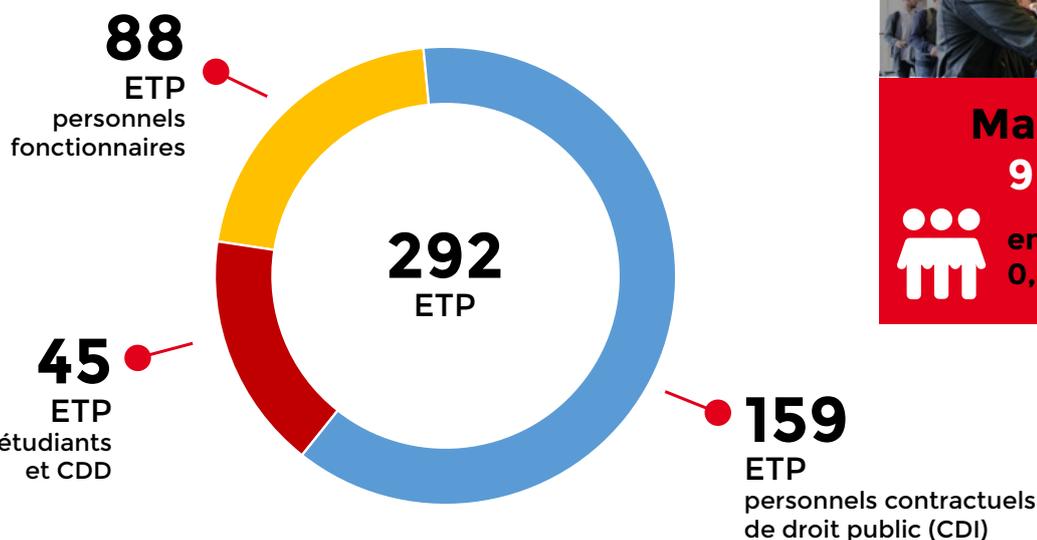


Masse salariale

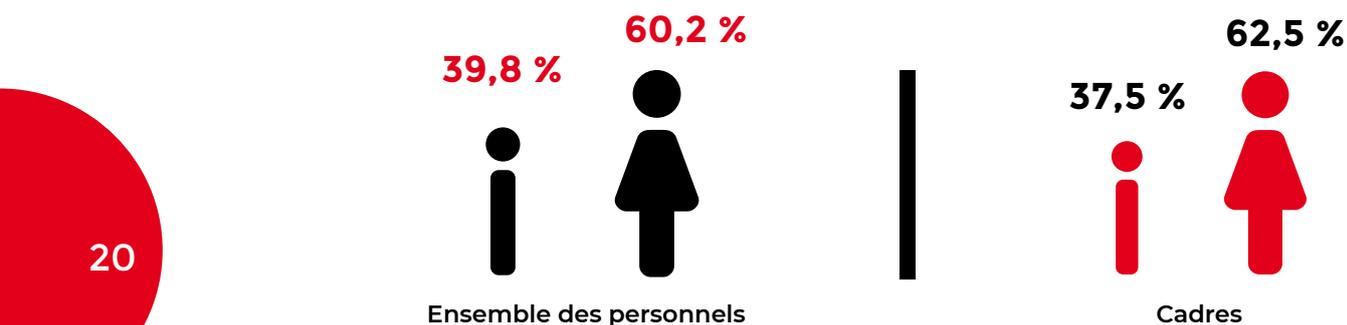
9 568 884 €



en augmentation de 0,87 % par rapport à 2018



ETP = Équivalent Temps Plein



20



FORMATION CONTINUE ●

Le Crous reste engagé dans l'accompagnement de ses personnels par le biais de la formation. Un Plan Régional de Formation propose aux agents les formations obligatoires et réglementaires inhérentes à leurs postes et métiers mais également des formations permettant un développement des compétences professionnelles et personnelles. En 2019, un accent tout particulier a été mis sur l'accompagnement des deux campagnes de fonctionnarisation, en permettant à tout agent intéressé de bénéficier de formations de préparation aux épreuves écrites (dossier ou RAEP) et orales des examens et concours concernés. Ainsi, 54 agents ont bénéficié de ce dispositif spécifique. Le Plan Régional de Formation est enrichi de nombreuses autres propositions de formations variées par le biais de nos partenaires : CNF (Centre National de Formation), Rectorat, SAFIRE (plateforme interministérielle de formation).



60,76 %
Accessibilité à la formation

46 354 €

Dépenses de formation

+ 10,17 % par rapport à 2018

DIALOGUE SOCIAL ●

Cette politique de gestion des ressources humaines se poursuit à travers le souci d'un dialogue social soutenu avec les représentants du personnel.

Des groupes de travail ont été réunis avec les organisations syndicales pour traiter notamment de sujets tels que la comptabilisation du temps de travail, la fonctionnarisation, mais aussi la mise en œuvre d'un plan d'actions sur les Risques Psychosociaux (RPS).

COMMISSION PARITAIRE RÉGIONALE	4
COMITÉ TECHNIQUE	4
COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SECURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	4
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	4

ACTION SOCIALE POUR LES PERSONNELS ●

L'action sociale pour les personnels est une préoccupation constante. Elle se répartit en :

	2018	2019
PRESTATIONS INTERMINISTÉRIELLES	3 632 €	2 713 €
ACTIONS SPÉCIFIQUES	69 771 €	78 210 €
AUTRES ŒUVRES SOCIALES SUR CRÉDITS PROPRES *	45 700 €	74 526 €
SECOURS	7 580 €	3 000 €
PRÊTS	7 500 €	5 700 €

* y compris participation Crous aux repas des personnels

Action Sociale

2018



134 184 €

2019



164 149 €

Soit 1,70 % de la masse salariale.

7. Services supports

B - COMMUNICATION

Le service communication assure la création et la diffusion des messages et supports du Crous Clermont Auvergne en interne et externe.

Nouveautés 2019

> Campagne Logement Stagiaire

(promotion court séjour)

> Campagne Lundi Vert

(promotion offre végétarienne)

> Signalétique

(restauration, site Dolet)

> Trombinoscope du Crous

2 guides :

> **Étudiant l'an prochain** - parution janvier - diffusion à tous les terminales de l'Académie

> **Infos Crous** - parution juin - diffusion établissements d'enseignement supérieur

1 lettre interne :

Le Crouscial (parution trimestrielle)

Virtuel :

Site Internet, Intranet, affichage dynamique, réseaux sociaux (Facebook, Instagram)

Supports divers :

Programmes, affiches, flyers, cartes de vœux, livrets résidences, carte traiteur, dépliant restauration, plans...

Objets promotionnels :

Stylos, sacs, badges, carnets, pochettes...



Évènements, campagnes :

- 1 Point presse, 1 inauguration
- De nombreux évènements en partenariat
- Des salons (Infosup : plus de 1 400 visiteurs sur le stand - 3 jours),
- Journée Portes Ouvertes,
- Campagne affichage urbain Clermont Métropole - Promotion Espace Accueil Étudiants (7 jours)...



C - SYSTÈMES D'INFORMATION ●

La direction des systèmes d'information (DSI) gère un parc de 300 postes de travail, répartis sur 5 sites administratifs (soit 18 sites physiques), ainsi que le réseau internet mis à disposition des résidents du Crous Clermont Auvergne.

Les principaux chantiers 2019 ont porté sur :

- **La sécurité du réseau :**

- > Mise à niveau logicielle de notre pare-feu, implémentation de nouveaux protocoles de connexion VPN.

- > Mise à jour de notre serveur Proxy (avantages : mise en place d'une liste noire dynamique, plus besoin de la double authentification utilisateur lors du démarrage du navigateur web).

- **La migration de notre serveur de messagerie vers une solution Office365.** Mise en service des accès Webmail pour l'ensemble de personnels du Crous.

- **La gestion de l'assistance Izly** qui a connu une forte activité en période de rentrée relative à la modification du processus de création des comptes (désormais initiés par Parcoursup).

- **Le raccordement de copieurs UCA au système de paiement Izly** (18 machines connectées).

- **La mise en place du Menu à Points**, incluant les sessions de formation, sur trois sites de restauration : Resto U' Montluçon, Resto U' Manège (Clermont-Fd), Resto U' Cratère (Clermont-Fd).

- **Plusieurs sessions de formation « Encaisser avec Izly »** ont été dispensées par la DSI en 2019 à destination des nouveaux personnels de caisse.

- **La poursuite du chantier de mise en conformité RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données), en relation avec le DPO (Délégué à la Protection des Données).

- **L'accès au réseau pour les résidents** (couverture filaire et WiFi pour 3840 lits), sur l'Espace Accueil Étudiants, et à la salle commune de la résidence « Cité 1 » aux Cézeaux.

- **La poursuite de la centralisation du contrôle d'accès** avec le raccordement d'une nouvelle résidence (bâtiment B « Cité Clos Saint-Jacques ») suite à réhabilitation.

- **Le pilotage de l'application État des Lieux Mobile**, premières sessions de présentation et de formation Back-Office / Front-Office.

- **L'amélioration de l'ergonomie du poste de travail** : plusieurs postes ont été équipés de bi-écrans.



D - MARCHÉS / COMMANDES ●



Les différentes procédures portent sur :

- **Marchés de fournitures** : Marché local de fournitures de denrées alimentaires (zones géographiques : 03, 15 et 63)
- **Marchés de services** :
 - > Prestations de surveillance, de gardiennage et de sécurité incendie (site du Clos Saint-Jacques/Dolet et de l'Espace Guy Vignes)
 - > Mise à disposition, implantation et exploitation de distributeurs automatiques de boissons, confiseries et denrées, incluant le versement d'une redevance sur le chiffre d'affaires TTC
 - > Prestations de nettoyage de résidences étudiantes et de bureaux administratifs
 - > Services d'entretien et de vérification des colonnes sèches et des poteaux incendie
 - > Service de maintenance et d'entretien des extincteurs
 - > Blanchisserie (accord-cadre - année 2020)
 - > Prestation de service d'assurances (dommage ouvrage et tous risques chantier)
- **Marchés de travaux** :
 - > Travaux de mise en accessibilité du bâtiment A de la résidence universitaire du Clos Saint-Jacques/Dolet
 - > Réhabilitation de la résidence universitaire Amboise
- **Assistances à maîtrise d'ouvrage** :
 - > Désignation d'une assistance à maîtrise d'ouvrage en vue de la passation d'un marché de prestations de nettoyage de plusieurs résidences universitaires
 - > Assistance à la définition, la passation et le suivi d'un marché d'exploitation et de maintenance des systèmes de chauffage, de climatisation, de ventilation et de production d'eau chaude sanitaire
- **Assistances à maîtrise d'œuvre** :
 - > Mise en œuvre d'une production d'eau chaude sanitaire au restaurant universitaire Le Manège
 - > Travaux de réhabilitation du bâtiment C de la résidence universitaire du Clos St-Jacques/Dolet
 - > Réalisation de programmes pour 3 sites potentiels de restauration universitaire
 - > Travaux de réhabilitation des 27 cuisines communes des tours A/B/C de la résidence universitaire Lebon
 - > Travaux de restructuration des deux espaces de restauration Le Manège

Les marchés locaux alimentaires ont été reconduits pour la seconde et dernière période.

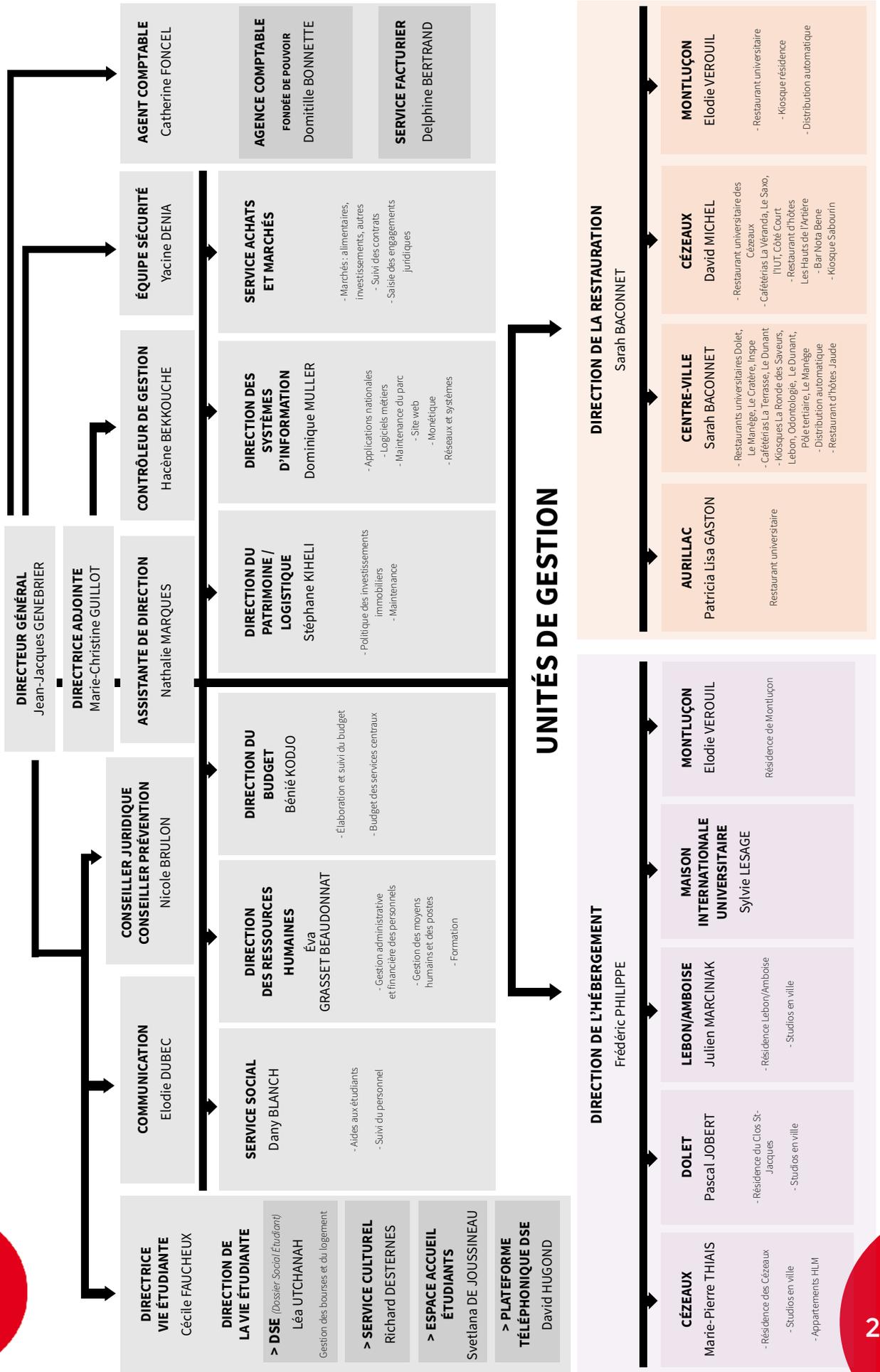
Le Crous Clermont Auvergne a adhéré en 2019 à de nouveaux groupements de commandes :

> Groupement de commande de la Région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) pour l'achat de fruits et légumes frais pour l'ensemble de ses structures de restauration (Clermont-Ferrand et agglomération, Aurillac et Montluçon) (date de début d'exécution des prestations : 01/01/2020)

> Groupement de commande de la PFRA région Auvergne-Rhône-Alpes (Plateforme Régionale des Achats de l'État) pour les marchés de prestations de maintenance et de petits travaux d'entretien des couvertures et des étanchéités sur les sites du patrimoine de l'État (accord-cadre - date de début d'exécution des prestations : 15/07/2019) et pour les prestations de maintenance, de petits travaux d'entretien et de mesures des consommations sur les installations électriques des sites du patrimoine de l'État (accord-cadre - date de début d'exécution des prestations : 01/01/2020)

ORGANIGRAMME CROUS CLERMONT AUVERGNE 2020/2021

25 rue Etienne-Dolet - 63037 Clermont-Ferrand Cedex 1
04 73 34 44 00 / www.crous-clermont.fr



ISSN 2680-7149 (imprimé)
ISSN 2681-1898 (en ligne)

Septembre 2020



Crous Clermont Auvergne
25 rue Etienne-Dolet
63037 Clermont-Ferrand Cedex 1

04 73 34 44 00
www.crous-clermont.fr

