



**Rapport
d'activité**

2018





Lors de la construction budgétaire 2018, nous avons envisagé une année 2018 difficile financièrement et dans l'organisation de nos services. Une année difficile certes, mais au service d'une politique ambitieuse.

Financièrement, notre résultat 2018 de 243 307 € est inférieur à notre prévision de 341 863 €.

L'organisation et le suivi de l'activité a demandé une grande vigilance afin d'accompagner les décisions nationales (CVEC, Découplage logement, Service facturier) et les objectifs locaux. En effet, nous avons choisi en 2018 de revoir complètement l'accueil des étudiants en créant un espace Vie Étudiante qui regroupe en un même lieu la Division de la Vie Étudiante, l'Espace d'Accueil Étudiants et la plateforme téléphonique.

Dans le même temps, les services administratifs ont été redistribués, après travaux, pour accueillir le service facturier. Ces importants travaux ont été financés sur les fonds propres de l'établissement.

Notre politique de réhabilitation des résidences, avec le soutien financier du Cnous et des collectivités locales, s'est poursuivie avec les travaux du bâtiment B de Dolet. Livré fin décembre 2018, il offre aujourd'hui 199 lits avec des chambres, des studios et des colocations. Cette stratégie de réhabilitation de notre parc de logements commence à porter ses fruits avec une offre plus qualitative et plus attractive. Cette offre induit une augmentation du Taux d'occupation et des recettes hébergement de 5,32 %.

La restauration reste stable. Le schéma directeur de la restauration qui nous a été présenté en 2018, nous donne des perspectives jusqu'à l'horizon 2028. Il nous permettra de proposer une offre plus attractive aux étudiants dans des locaux plus agréables, et plus ergonomiques pour les personnels.

Nous n'avons pu atteindre les objectifs que nous nous étions fixés en 2018 qu'à travers la mobilisation quotidienne des personnels toujours à l'écoute des besoins et attentes des étudiants, qu'ils en soient remerciés.

Jean-Jacques GENE BRIER

Directeur Général du Crous Clermont Auvergne



Directeur de la publication
Jean-Jacques GENE BRIER

Rédaction, conception graphique, photos
Elodie DUBEC
Service communication Crous Clermont Auvergne

Février 2019

Rapport d'activité

2018

Sommaire

1 - Édito	p.3
2 - Chiffres clés	p.6
3 - Actualités 2018	p.7
4 - Situation financière	p.8
5 - Résultats par activité	p.10
A- Hébergement	p.10
B- Restauration	p.11
C- Bourses et action sociale	p.12
D- Aides et services	p.14
E- Recherche d'emploi	p.14
F- Actions culturelles	p.15
G- Plateforme téléphonique	p.16
H- Espace d'Accueil Étudiants	p.16
I- International	p.17
6 - Travaux	p.18
A- Réhabilitation - Résidence Dolet Bât.B	p.18
B- Travaux - Pôle Vie Étudiante	p.19
C- Travaux - Services centraux	p.19
7 - Services supports	p.20
A- Ressources Humaines	p.20
B- Communication	p.22
C- Systèmes d'information	p.22
D- Marchés	p.23



- **22 000 DSE**
(Dossier Social Étudiant) saisis chaque année

- **16 000 boursiers**

- **Un Espace d'Accueil Étudiants**
En partenariat avec la Ville de Clermont-Fd, la Préfecture et les établissements d'enseignement supérieur
Accueil primo-arrivants, information et renouvellement de titre de séjour étudiant



- **7 restaurants universitaires, 9 cafétérias, 9 kiosques**

- **1,2 millions de repas** servis par an

- **2 restaurants d'hôtes et un service traiteur**

- **4 050 lits** proposés dans 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, 1 bar musical**

- Des **concerts**, des **projections**, des **expositions**, des **soirées**

- De **nombreux partenariats culturels**
Service Université Culture, Sauve qui peut le court métrage,
Traces de vies, Centre Lyrique Clermont-Auvergne, Vidéoformes



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

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

- **299 personnels**

- **Budget : 27 millions d'€**
Dont 7,3 millions d'€ en investissement



Le Crous, l'Université et le festival accueillent et permettent à **10 étudiants** de devenir **Jurés du Festival du court métrage de Clermont-Ferrand** et de remettre le prix étudiant d'une valeur de 1 500 € à un réalisateur de la compétition nationale (Prix Crous/Crous).



2 février

Accueil du Jury étudiant

Journée Portes Ouvertes de l'Université et du Crous. 6 points d'information bourse/logements, 6 résidences proposant des visites, 7 structures de restauration. 3 223 visiteurs et 1 358 repas servis.



3 mars

Journée Portes Ouvertes

Deux associations étudiantes clermontoises ont été récompensées **nationalement pour leurs projets Culture ActionS**. Organisation d'une remise des prix Culture ActionS en présence des partenaires locaux.



15 mai

Remise prix Culture ActionS

Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC). Depuis la rentrée 2018, avant de s'inscrire dans l'enseignement supérieur, les étudiants doivent s'acquitter de la CVEC (90 €), qui permet la mise en place de nouvelles actions de prévention (santé), d'actions culturelles...



Rentrée 2018

CVEC

Inauguration Pôle Vie Étudiante

Le Pôle Vie Étudiante accueille les étudiants toute l'année avec : un accueil Dossier Social Étudiant (bourse/logement), une plateforme téléphonique et l'Espace d'Accueil Étudiants.



3 octobre

Pôle Vie Étudiante

Remise des prix des concours étudiants 2018.

Prix régionaux de la photo, de la nouvelle, de la BD, du film court et prix nationaux du film court. En présence des lauréats étudiants, des membres des jurys et des partenaires culturels.



12 novembre

Remise des prix

Livraison travaux Réhabilitation Bât. B

Réhabilitation complète du bâtiment B (Dolet) : 171 chambres, 8 studios, 10 colocations (studios avec 2 chambres), 1 local de répétitions musicales, 1 salle d'activités artistiques.



Décembre

Réhabilitation Bât. B Dolet

A- RÉSULTAT DE L'EXERCICE ●

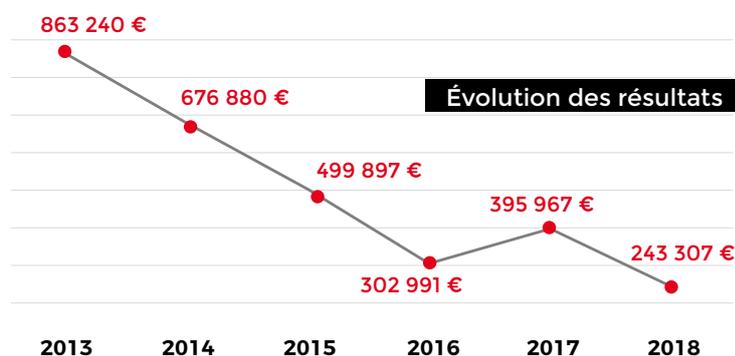
La situation financière de l'établissement en 2018 a été impactée par :

- l'augmentation globale des recettes de 6,65 % due :
 - > à la bonne santé de l'hébergement malgré la fermeture de 196 chambres du bâtiment B de la résidence Dolet le temps des travaux de réhabilitation,
 - > au maintien du chiffre d'affaires restauration au même niveau qu'en 2017,
 - > à des financements de l'État équivalents à 2017.
- l'augmentation globale des dépenses de 7,42 % :
 - > dont les charges de viabilisation prises en charge ou estimées en augmentation de 33 %,
 - > dont les charges de masse salariale en augmentation de 3,50 %.

> DÉPENSES	2017	2018	Évolution
PERSONNEL	9 109 K€	9 428 K€	+ 3,50 %
VIABILISATION	1 480 K€	1 973 K€	+ 33,31 %
ENTRETIEN/ÉQUIPEMENT	1 804 K€	1 711 K€	- 5,15 %
ALIMENTAIRE	1 889 K€	1 842 K€	- 2,49 %
LOCATIONS ET CHARGES LOCATIVES	3 724 K€	3 695 K€	- 0,77 %
MOYENS DES SERVICES	1 717 K€	1 877 K€	+ 9,32%
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	3 620 K€	4 391 K€	+ 1,21 %
INTERVENTIONS ET PARTICIPATIONS	165 K€	129 K€	- 21,82 %
TOTAL CHARGES	23 359 K€	25 092 K€	+ 7,42 %
> RECETTES			
PRODUITS D'EXPLOITATION	15 335 K€	16 298 K€	+ 6,28 %
SUBVENTION/FINANCEMENTS ÉTAT	4 740 K€	4 869 K€	+ 2,72 %
COLLECTIVITÉS/ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	146 K€	134 K€	- 8,22 %
PRODUITS EXCEPTIONNELS ET REPRISES SUR PROVISIONS	3 535 K€	4 034 K€	+ 14,12 %
TOTAL PRODUITS	23 755 K€	25 335 K€	+ 6,65 %
RÉSULTAT PATRIMONIAL	396 K€	243 K€	- 38,64 %

8

Le résultat de fonctionnement est en baisse et s'établit à 243 307 €.





B- ANALYSE DE L'EXPLOITATION ●

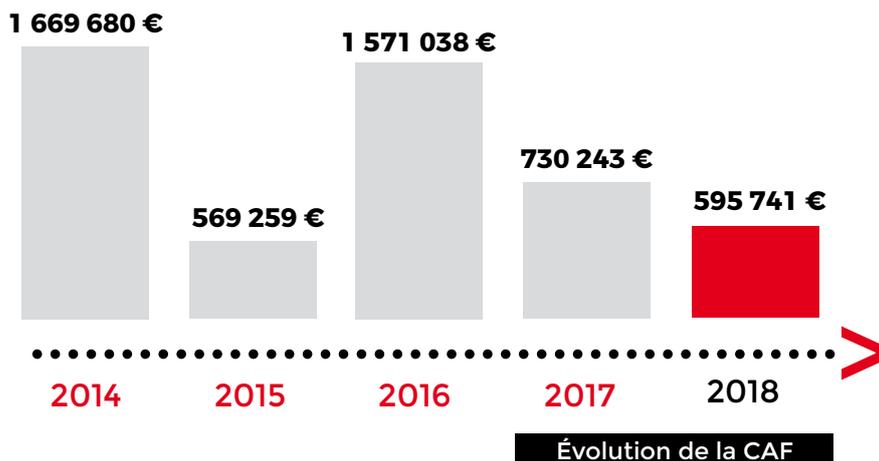
Les indicateurs économiques, que sont la production de l'exercice et la valeur ajoutée, montrent le dynamisme de l'activité tiré par les recettes de l'hébergement, malgré la fermeture des 196 chambres du Bâtiment B de Dolet, depuis le printemps 2018, et la stagnation des recettes de restauration.

	2017	2018	Tendance
Production de l'exercice	15 129 577 €	15 982 827 €	+ 5,64 %
Valeur ajoutée	4 829 817 €	5 042 669 €	+ 4,41 %
Excédent brut d'exploitation	457 223 €	488 221 €	+ 6,78 %
Résultat de l'exercice	395 967 €	243 307 €	- 38,64 %

C- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) ●

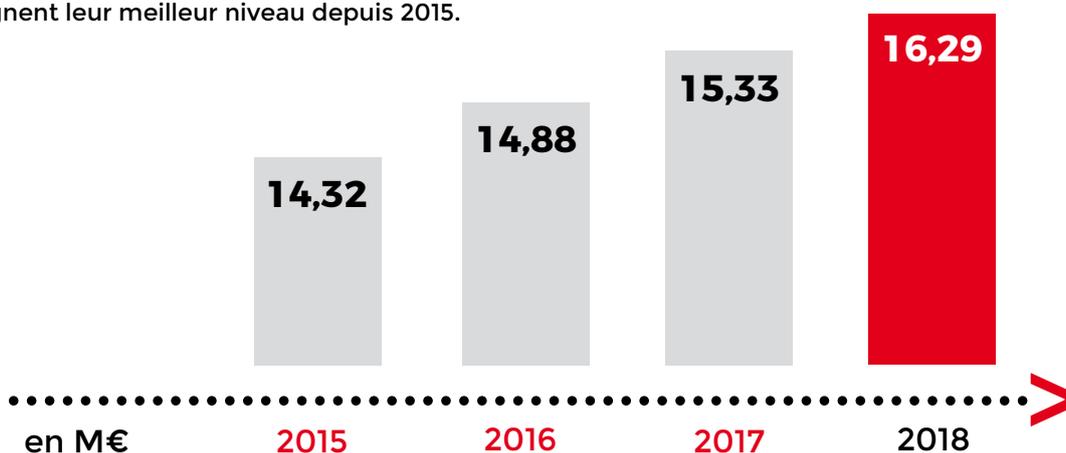
À partir du résultat de l'exercice, corrigé des opérations de dépenses et de recettes non décaissables, la capacité d'autofinancement (CAF) représente ce que dégage le Crous pour investir sur ressources propres, ou pour rembourser ses dettes.

Cette CAF à hauteur de 595 741 € a été complètement mobilisée pour faire face aux investissements particulièrement importants en 2018, notamment la création du Pôle Vie Étudiante et les travaux des services centraux.

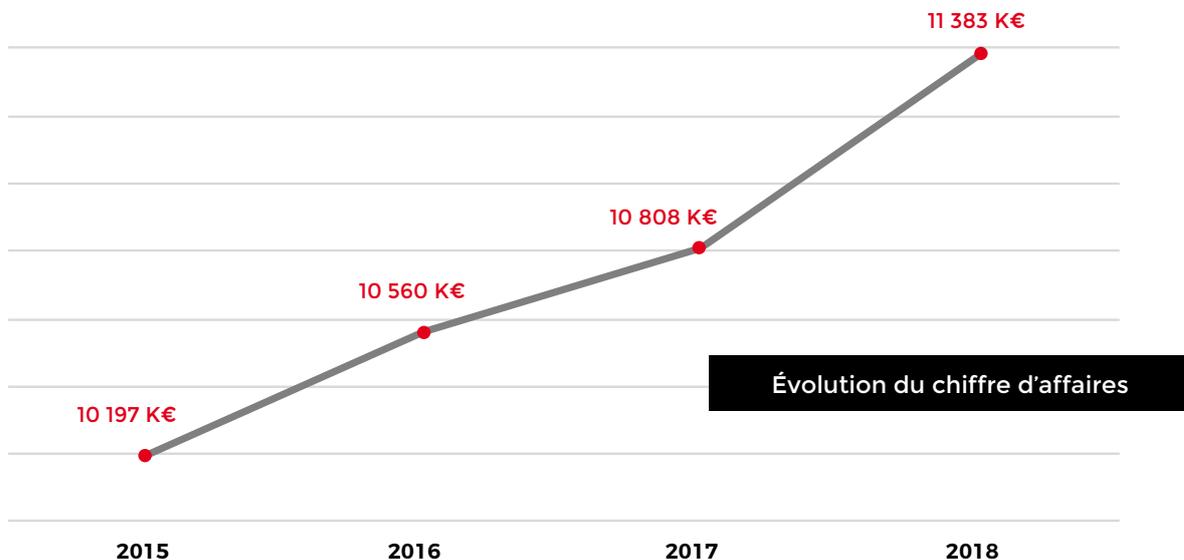


D- RECETTES GLOBALISÉES SUR RESSOURCES PROPRES ●

Les recettes sur ressources propres sont en progression et atteignent leur meilleur niveau depuis 2015.



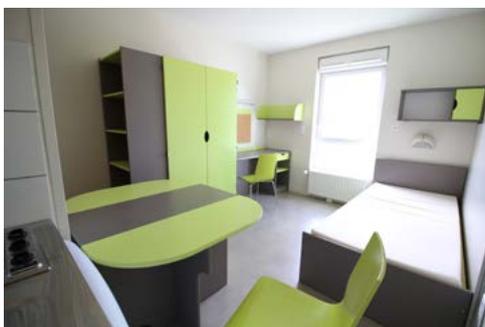
A- HÉBERGEMENT ●



Le chiffre d'affaires s'élève en 2018 à 11 383 K€ contre 10 808 K€ en 2017. Il augmente de 5,32 %.

L'augmentation du chiffre d'affaires résulte de la réouverture de la résidence des Cézeaux 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 196 lits était fermée pour travaux, de mars à décembre 2018.



2018



18
résidences

La capacité d'accueil en hébergement reste stable.

2016



4 011
lits

2017



4 050
lits

2018



4 050
lits



B- RESTAURATION ●



1,2 millions
repas/an

7 restaurants universitaires

9 cafétérias **9** kiosques

2 restaurants d'hôtes

1 service traiteur



Le chiffre d'affaires est en baisse de 0,70% par rapport à 2017. Il a retrouvé son niveau de 2016 (4,23 M€). Le tarif étudiant de 3,25 € n'a pas évolué depuis 2015.

4,27 M€



2017



4,24 M€



2018



CA des restaurants et cafétérias



NOUVEAUTÉS 2018 ●



>> Resto U'
Aurillac

Avec le menu à points,
composez selon vos envies

>> Plus d'infos : crous-clermont.fr

Après un premier lancement en janvier 2018 au Resto U' Dunant, le Menu à points s'est développé au Resto U' d'Aurillac et au Resto U' Dolet à la rentrée 2018. L'objectif est d'apporter plus de souplesse dans le choix offert à l'étudiant et de rendre l'offre plus lisible et plus attractive. L'étudiant peut ainsi composer son menu comme il le désire et varier son menu avec la souplesse du Menu à points. Pour les équipes de restauration, ce principe permet de proposer une offre plus large d'entrées, plats et desserts.

CA global

- 0,61%

Restauration étudiante - 2,50 %

3,12 millions €

Restauration non étudiante + 10,29 %

0,75 millions €

Restauration exceptionnelle - 5,13 %

0,37 millions €

SCHÉMA DIRECTEUR DE LA RESTAURATION ●

En 2018, le Crous Clermont Auvergne a initié le Schéma Directeur de sa Restauration. Il a pour objectif de proposer des préconisations qui permettront au Crous de faire évoluer ses structures, de proposer une offre plus adaptée aux étudiants, de rendre les structures plus attractives, plus performantes et plus ergonomiques pour les personnels qui y travaillent. Le Crous a choisi de faire réaliser ce travail par un cabinet extérieur afin d'avoir un regard neuf, permettant de nourrir la réflexion. Ce schéma donne au Crous des propositions d'orientations pour les prochaines années jusqu'en 2028.

5. Résultats par activité

C- BOURSES ET ACTION SOCIALE ●

BOURSES ●

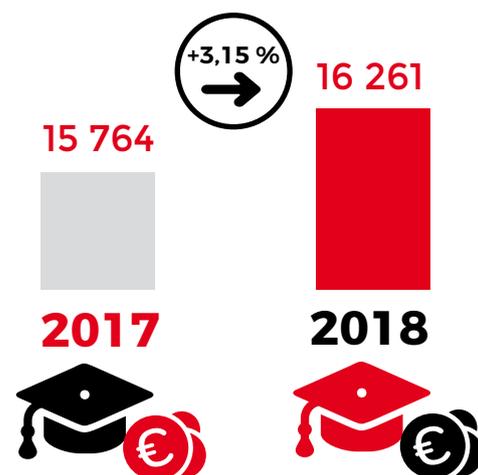
La gestion des bourses est prise en charge par le service des bourses. Le nombre de boursiers soutenus par le Crous Clermont Auvergne augmente en 2018.

Cette année, la loi Orientation et Réussite des Étudiants (ORE) a instauré le paiement au 30 août, pour les dossiers complets saisis avant le 31 mai. Ce paiement anticipé a concerné 7 060 étudiants (47 %). Au 30 septembre 2018, 12 233 étudiants boursiers avaient été payés soit 81,5 % d'entre eux, contre 72,1 % l'année précédente.

En outre, le paiement à date (déclenché chaque 5 du mois par le Crous) permet aux étudiants de mieux organiser leur budget.

Le budget des bourses de l'Enseignement Supérieur est de 40,8 M €, auquel il faut ajouter :

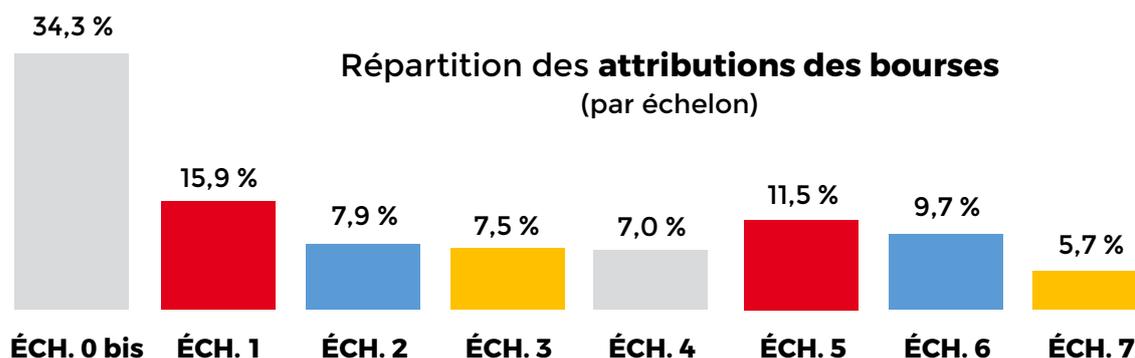
- 767 261 € pour les bourses du ministère de la culture et de la communication
- 1 500 614 € pour les bourses du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt



Nombre de boursiers

> **34,97 % des étudiants de l'académie sont boursiers**

> **25 016 dossiers (DSE)** saisis au 25/12/2018, soit + **6,4 %** par rapport à 2017 (23 522 dossiers)



À noter : L'échelon 0 bis représente près du tiers des attributions de bourses.

12

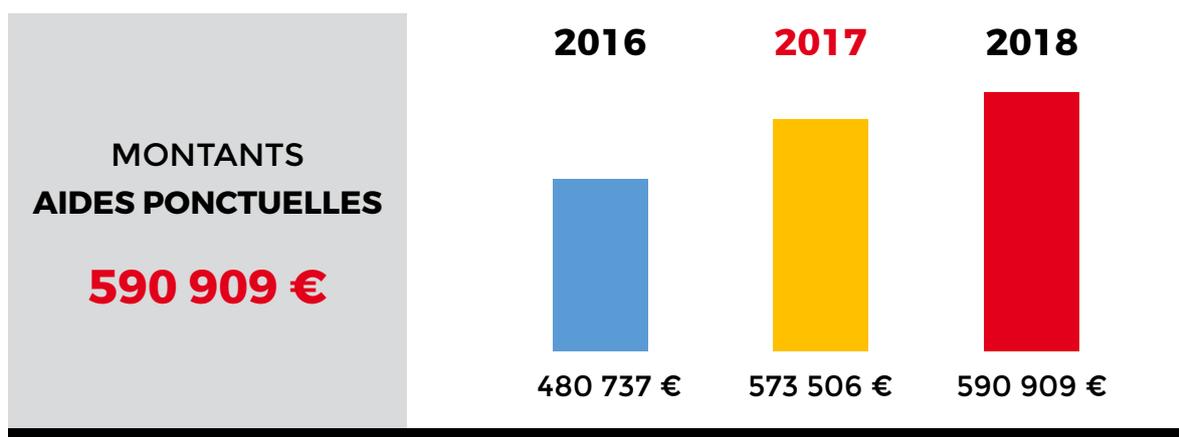


SERVICE SOCIAL ●

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 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.



1 495



Étudiants pris en charge

2 267



Nombre d'entretiens

1 277



Étudiants aidés par une aide ponctuelle

140



Étudiants bénéficiaires d'une allocation annuelle

5. Résultats par activité

D- 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.

2017



567

annonces déposées

2018



426

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.

2018



649

contrats



97
bénéficiaires

97 000 €

L'AIDE À LA MOBILITÉ MASTER ●

Créée en 2017 par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, 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 €.

E- RECHERCHE D'EMPLOI ●

JOBVIZ ●



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.

2017



732

annonces

2018



773

annonces

ARPE ●

L'**Aide à la Recherche du Premier Emploi** est un dispositif national, créé en 2016 pour améliorer l'insertion professionnelle. Cette aide est versée pendant 4 mois pour accompagner les jeunes diplômés dans la recherche de leur premier emploi.



ARPE
231 855 €

(438 000 € en 2017)

306
bénéficiaires

(563 en 2017)

F- 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 sensibiliser et 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

16 000 €



30 projets présentés

27 projets soutenus



Concours

Film court



8 films en région

39 films en compétition nationale



Programmation



17 concerts
3 lieux

13 expositions
2 lieux



17 films projetés
1 salle de cinéma

18 ateliers
3 résidences

CONCOURS ET TREMPLINS ●



18 nouvelles reçues



14 photos reçues



7 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 - 2 mentions spéciales nationales - 1 prix régional.

Remise des prix publique : Projection des films en présence des étudiants lauréats - Lundi 12 novembre 2018 en salle des frères-Lumière.

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, lectures avec l'association étudiante Néon, courts métrages avec le festival du court métrage, festival Vidéoformes, café lecture, ateliers culinaires avec le Service de santé universitaire... Plus de 50 évènements en 2018.

Toute l'année, le Crous prête ses salles culturelles ou lieux de vie aux étudiants pour des répétitions musicales, soirées, réunions...

- 3 salles culturelles
- 2 salles d'exposition
- 1 bar musical

5. Résultats par activité

G- PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE ●

En 2018, la plateforme téléphonique a reçu **469 440 appels** avec un **taux de prise en charge de 60 %**.

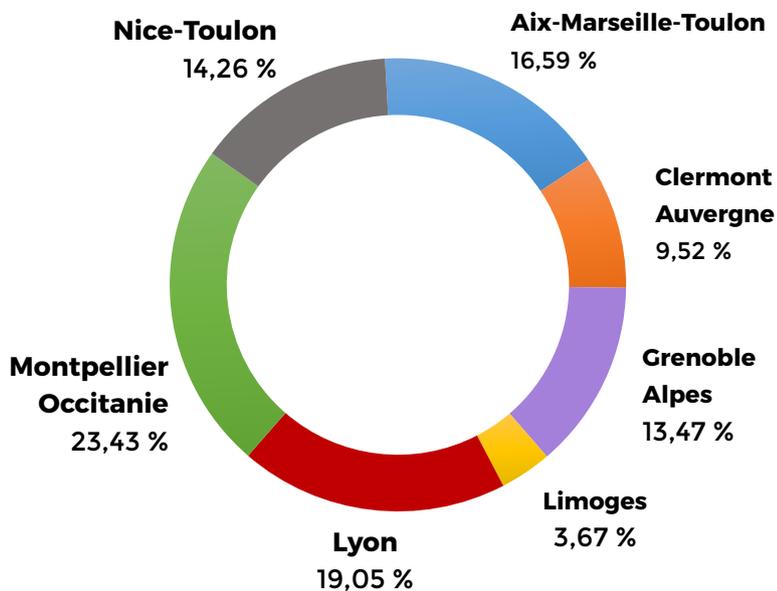
La plateforme téléphonique commune à plusieurs Crous répond aux **appels en provenance de 7 académies**. Les académies de Montpellier-Occitanie et de Limoges ont rejoint la plateforme en janvier 2018.

91 % 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 (48 %) soit 224 684 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 **14 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, avec la volonté que ce soit des étudiants qui répondent aux étudiants. Cette démarche permet davantage de proximité avec les usagers et permet de proposer **50 jobs étudiants** pendant l'année.

Répartition des appels



● En 2017

- > **472 231 appels** reçus
- > appels en provenance de **5 académies** (Aix-Marseille, Clermont-Fd, Grenoble, Lyon, Nice)
- > **32 %** taux de réponse
- > **27 jobs étudiants** pendant l'année

● 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

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**

- **Nouveauté 2018** : élargissement de la période d'ouverture - de janvier à décembre 2018 (ouverture d'août à décembre en 2017) - **7 709 visites en 2018** (dont 5 469 d'août à décembre) - 5 549 visites en 2017 (d'août à décembre)



Espace d'Accueil Étudiants Actions 2018

- > Ouverture de l'Espace tout au long de l'année avec le soutien de la Région et de la Ville
- > Mise en place d'une procédure concertée et validée avec la Préfecture pour le dépôt de demande de titre de séjour, meilleur suivi des dossiers
 - > Nouveaux signataires de la convention : ESACM, ESCO Wesford, SupInfo, ESC Auvergne
- > Développement du site de l'emploi étudiant JOBAVIZ
- > Rencontres avec des entreprises de type « Un jour, un recruteur »
- > Information sur l'offre de formation de l'académie et sur les modalités d'inscription dans les établissements
 - > 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.

Afin de faciliter les réservations, l'offre et les disponibilités sont accessibles depuis :

- le site Internet de la MIU www.crous-clermont.fr/miu
- le site Internet du Crous Clermont Auvergne
- le site Bed&Crous

Le taux d'occupation à 53,18 % repart à la hausse (48,34 % en 2017).

A- RÉHABILITATION : RÉSIDENCE DOLET - BÂTIMENT B ●



- **Livraison** : décembre 2018
- **Localisation** : Résidence Dolet - centre-ville Clermont-Ferrand
- **Nombre de lits** : 199
- **Logements** : 171 chambres de 10 m² et 8 studios de 20 m² et 10 colocations de 30 m² (studios avec 2 chambres)
- **Espaces collectifs** : salle d'activités artistiques, local de répétitions musicales, salles de travail, cuisines collectives



Après la réhabilitation du bâtiment B, 199 lits sont proposés aux étudiants, depuis janvier 2019.

L'offre de logement s'élargit avec trois types de logements : 171 chambres de 10 m², 8 studios de 20 m², 10 colocations de 30 m² (studios avec 2 chambres).

Les espaces communs sont plus conviviaux. Les cuisines collectives passent de 9 à 30 m². Elles sont équipées de hottes aspirantes et de systèmes de tempo pour les plaques chauffantes et lumières, permettant des économies d'énergie.

Le bâtiment est équipé d'un ascenseur, d'une salle d'activités artistiques (Le Studio B), d'un local de répétitions musicales (Le Garage) et de salles de travail.

Dans chaque projet de réhabilitation, 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 réduire la consommation des fluides de 20 % et de changer l'esthétique des bâtiments.

Objectifs de la réhabilitation

- > Diversifier l'offre d'hébergement
- > Améliorer le confort des logements étudiants (équipements sanitaires individualisés, amélioration de l'isolation phonique, espace optimisé par le remplacement du mobilier)
- > Améliorer l'isolation thermique et phonique - nouvelle esthétique des façades
- > Améliorer la performance énergétique des bâtiments
- > Reconfigurer la salle commune et créer un local de répétitions musicales
- > Mettre le bâtiment aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- > Réorganiser les locaux communs pour mieux répondre aux besoins des étudiants (agrandissement des cuisines collectives)
- > Désamiantage et mise aux normes de sécurité

18

Après la réhabilitation du bâtiment B, le Crous réhabilitera les 120 logements (chambres et studios) de la résidence Amboise en 2019/2020.

L'objectif pour le Crous est d'avoir réhabilité l'ensemble de son parc à l'horizon 2021.





B- TRAVAUX : PÔLE VIE ÉTUDIANTE ●

PÔLE VIE ÉTUDIANTE

30 rue Etienne-Dolet - 63037 Clermont-Ferrand

- > Accueil Bourses/Logement
- > Espace Accueil Étudiants
- > Plateforme téléphonique

Maîtrise d'ouvrage :
Crous Clermont Auvergne
Maîtrise d'œuvre : CRX Ingénierie

Coût opération : 552 305 € TTC

Financement : Crous Clermont Auvergne

... en chiffres

- 22 016 DSE (Dossier Social Étudiant) saisis en 2018
- 16 261 boursiers en 2018
- 7 709 visiteurs en 2018 à l'Espace Accueil Étudiants
- 469 440 appels en 2018 - Plateforme téléphonique

>> **OUVERTURE** : rentrée 2018



En centre-ville, à proximité des établissements d'enseignement supérieur, le Pôle Vie Étudiante accueille les étudiants toute l'année avec :

- un **accueil Dossier Social Étudiant**
- les bureaux de la **Division de la Vie Étudiante**
- une **plateforme téléphonique** qui répond pour 7 Crous de la région Sud-Est
- **L'Espace d'Accueil Étudiants**

Situé au rez-de-chaussée du bâtiment Guy-Vignes, ce nouvel espace permet aux étudiants de trouver toutes les informations sur la vie étudiante en un même lieu.



C- TRAVAUX : SERVICES CENTRAUX ●



De mai à août 2018, le Crous Clermont Auvergne a financé sur ressources propres des travaux d'aménagement des services centraux. Les bureaux sont plus spacieux, plus lumineux et plus fonctionnels. Des espaces d'accueil ont été aménagés pour recevoir le public dans les meilleures conditions. Une salle de pause a été aménagée.

- **Services concernés :** Agence Comptable, Service Facturier, Service Communication, Service des Ressources Humaines
- **Surface :** 475 m²
- **Financement :** 869 142 € Crous Clermont Auvergne

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. Des recrutements par examen professionnel ont été organisés pour pourvoir des postes vacants ou des besoins nouveaux. Un certain nombre d'agents en CDD réussissent chaque année ces examens.

Le Crous a organisé des examens professionnels pour le recrutement de :

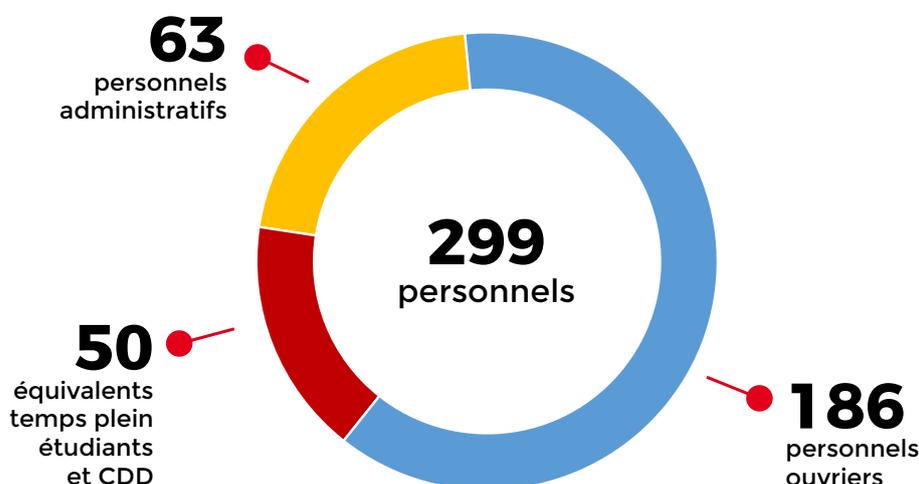
- 1 agent d'installation et de maintenance (équipe d'intervention centre-ville)
- 1 agent d'installation et de maintenance Jardinier (Résidence Dolet)
- 1 agent d'installation et de maintenance Restauration
- 4 cuisiniers (RU Montluçon, RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 2 agents d'approvisionnement (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 4 assistants d'accueil et de secrétariat (Services centraux)
- 1 agent d'accueil (Résidence Montluçon)

14

recrutements de personnels en CDI

Soit 14 nouveaux personnels recrutés en CDI.

Le Crous accueille aussi un apprenti en situation de handicap.



Masse salariale

9 427 948 €



en augmentation de 3,50 % par rapport à 2017



48 % **52 %**



Ensemble des personnels

69 %

31 %



Cadres



FORMATION CONTINUE ●

La formation continue des personnels reste un outil personnel et collectif majeur dans l'accompagnement de chacun face aux évolutions environnementales. En 2018, 62.6 % des agents ont participé à au moins une formation. En poursuivant la professionnalisation des personnels mais également en proposant des formations en santé et sécurité au travail, ainsi que des formations d'accompagnement plus individuelles (préparations aux concours, bureautique, gestion du stress...), le Crous s'engage pleinement pour une meilleure qualité de vie au travail de ses personnels.

62,6 %



Accessibilité à la formation

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.

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

COMMISSION PARITAIRE RÉGIONALE	3
COMITÉ TECHNIQUE	5
COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SECURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	3
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	3
GROUPE DE TRAVAIL (ACTION SOCIALE, FONCTIONNARISATION, RPS...)	5

ACTION SOCIALE POUR LES PERSONNELS ●

(Hors participation Crous aux repas des personnels : 21 790 € en 2018)

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

	2017	2018
PRESTATIONS INTERMINISTÉRIELLES	2 730 €	3 632 €
ACTIONS SPÉCIFIQUES	74 729 €	69 771 €
AUTRES ŒUVRES SOCIALES SUR CRÉDITS PROPRES	45 673 €	45 700 €
SECOURS	3 742 €	7 580 €
PRÊTS	6 000 €	7 500 €

Action Sociale

2017



132 874 €

2018



134 184 €

21

Soit 1,42 % 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 2018

- > **Nouvelle signalétique Aurillac et Parvis Crous**
- > **Visites 360° logements Crous**
- > **Lexique illustré résidence**
(anglais, chinois, français)
- > **Campagne Menu à Points**

2 guides - Étudiant l'an prochain (parution janvier - diffusion à tous les terminales de l'Académie) et **Infos Crous** (parution juin)

1 lettre interne - Le Crouscial (parution trimestrielle)

1 page Facebook, un site Internet, Intranet, affichage dynamique

Supports divers : programmes, affiches, flyers, cartes de vœux, livrets résidences, carte traiteur, dépliant restauration...

Objets promotionnels : stylos, sacs, badges, carnets, pochettes...

Évènements, campagnes :

- **2 conférences et points presse, 1 inauguration**
- De nombreux évènements en partenariat
- Des salons (**Infosup** : plus de 1 400 visiteurs sur le stand - 3 jours),
- Des **Journées Portes Ouvertes**,
- **Campagne affichage bus** Clermont Métropole (arrière et flanc) **Espace Accueil Étudiants** (12 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 2018 ont porté sur :

- L'accompagnement technique et fonctionnel lors de la mise en place du découplage bourses/logement et du dispositif CVEC, impactant nos applications métiers.
- L'adaptation et la mise en œuvre d'une solution de gestion des flux dans le cadre de la mise en place d'un service facturier et de la dématérialisation des factures.
- Le renouvellement du marché copieurs Crous pour un total de 23 machines, dont deux copieurs en libre-service (pour les étudiants) proposant une solution de paiement « Izly ».
- La mise en place du Menu à Points sur trois sites de restauration, incluant les sessions de formation.
- La mise en service de distributeurs automatiques connectés et équipés de lecteur Izly sans contact.
- Plusieurs sessions de formation « Encaisser avec Izly » dispensées par la DSI à destination des nouveaux personnels de caisse.
- Le lancement du projet de mise en conformité RGPD (Règlement général sur la protection des données), en relation avec la Déléguée à la Protection des Données du Crous.
- L'accès au réseau pour les résidents (couverture filaire et WiFi pour 3840 lits), sur l'Espace d'Accueil Étudiants, et sur l'espace de convivialité de la résidence Cité 1 aux Cézeaux.
- La poursuite de la centralisation du contrôle d'accès au serveur virtualisé.
- Le pilotage de l'application État des Lieux Mobile - réalisation des premiers tests pour une diffusion nationale.
- L'accompagnement des services dans le cadre des réorganisations et des rénovations immobilières.

D - MARCHÉS ●

19 procédures de marchés ont été lancées en 2018 :

- 4 appels d'offres
- 15 marchés à procédure adaptée

Les différentes procédures portent sur :

- **Marchés de fournitures** (Installation de laveries, fournitures administratives de bureau. La procédure d'achat de réfrigérateurs a été déclarée « sans suite »)
- **Marchés de services** (Entretien et vérification du parc ascenseurs, Prestations de dératisation, Désinsectisation et désinfection, Prestations de surveillance de résidences, Entretien et vérification des portes, portails et barrières automatiques, Blanchisserie)
- **Marchés de travaux** (Travaux de bouclage du réseau ECS de la résidence à Montluçon, Réhabilitation du Bâtiment B de la résidence Dolet, Travaux de création d'un Pôle Vie Étudiante, Réhabilitation du niveau 2 et du RDC du bâtiment A de Dolet, Travaux de mise en accessibilité du bâtiment A de Dolet (procédure déclarée « sans suite »), Travaux de mise en accessibilité du bâtiment A de la résidence Dolet - Lot menuiseries extérieures - serrurerie (procédure déclarée « sans suite »)
- **Assistances à maîtrise d'ouvrage** (Travaux de mise en accessibilité du RU des Cézeaux et de la MIU, Travaux de réhabilitation de l'administration des résidences Amboise/Lebon, Réhabilitation de la résidence universitaire Amboise, Installation de 6 laveries dans différentes résidences, Travaux de bouclage ECS de la résidence de Montluçon).

Dans le cadre du renouvellement de marchés de produits non alimentaires à usage unique et de fournitures de denrées alimentaires, la Direction Nationale Achats a lancé de nouvelles consultations pour l'ensemble des Crous adhérents à la Centrale d'Achats des Crous : pour les produits d'entretien, les produits de vaisselle jetable, les produits d'hébergement jetables, les chaussures de sécurité, et en restauration (épicerie, boissons, confiseries, denrées fraîches et surgelées).

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

Le Crous Clermont Auvergne participe aussi à différents groupements de commandes gérés par le Cnous (Dématérialisation du Dossier Social Étudiant, Achat de cartes multiservices, Marché de régie publicitaire...) et l'UGAP (électricité).

L'Université Clermont Auvergne a lancé en 2018 deux consultations ayant pour objet d'assurer des prestations de Traiteur et de Restauration pour les services et composantes de l'UCA. L'offre du Crous a été retenue. Depuis le 11 septembre 2018, les structures de restauration et restaurants peuvent proposer des prestations de type :

- **Centre-ville et Cézeaux** : prestations Traiteur « petits-déjeuners, pauses cafés, cocktails et buffets »
- **Aurillac** : prestations Traiteur « petits-déjeuners, pauses cafés, plateaux repas, sandwiches, cocktails et buffets ».
- **Tous sites** : organisation de prestations de Restauration à table dans les structures désignées, dont Les Hauts de l'Artière et Le Salon de Jaude.





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



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

