



Crous

Clermont
Auvergne



RAPPORT
D'ACTIVITÉ

16

Sommaire

1 - Édito	p.3
2 - Chiffres clés	p.4
3 - Actualités 2016	p.5
4 - Exercice budgétaire 2016	p.6
5 - Résultats par activité	p.8
A- Hébergement	p.8
B- Recherche d'emploi	p.10
C- Restauration	p.11
D- Bourses et actions sociales	p.12
E- Actions culturelles	p.14
F- International	p.15
6 - Services supports	p.16
A- Ressources Humaines	p.16
B- Communication	p.18
C- Systèmes d'information	p.18
D- Marchés	p.18
7- Plateforme téléphonique	p.19
8- À Aurillac et Montluçon	p.19



L'année 2016 a été ponctuée par plusieurs dossiers structurants pour notre établissement.

C'est tout d'abord notre travail de réflexion collective avec les personnels, l'encadrement, les étudiants et nos partenaires, qui nous a permis de soumettre à notre conseil d'administration de décembre notre Projet d'Établissement 2017-2021. Ce projet est en cohérence avec le schéma d'amélioration de la qualité de la Vie Étudiante en cours de finalisation sur le site.

Si les résultats financiers nous incitent à la prudence, ils viennent également conforter notre politique ambitieuse d'investissement notamment à travers la capacité d'autofinancement (CAF).

Toute l'année, les équipes se sont mobilisées pour poursuivre les travaux de réhabilitation des résidences (Cézeaux cité 1) et intégrer dans notre parc une nouvelle résidence, Les Lauréats, qui propose une offre en colocation. Cette résidence est rattachée au site Lebon.

Un nouvel accueil, entièrement repensé, est opérationnel depuis la rentrée 2016 sur le site Dolet. Il offre à la fois une qualité d'accueil des étudiants renforcée et de meilleures conditions de travail pour les personnels. Des écrans dynamiques viennent soutenir l'information en direction du public.

La restauration, qui s'est élargie au site de l'ESPE, après un début d'année difficile, repart à la hausse sur la fin de l'année. Gageons que cette reprise sera durable en 2017.

Une sandwicherie centrale, implantée sur le site Dolet depuis la rentrée, répond à la demande tant qualitative que quantitative de l'ensemble des sites Aubière/Clermont-Ferrand. 25 000 sandwiches sont ainsi fabriqués chaque mois.

Toujours dans un souci d'améliorer la qualité du service à l'étudiant, la plateforme téléphonique créée avec les Crous de Lyon et de Grenoble est une réussite. Elle s'est élargie depuis le début de l'année aux Crous d'Aix-Marseille et de Nice-Toulon.

Jean-Jacques GENE BRIER
Directeur Général du Crous Clermont Auvergne

2. Chiffres clés



- **22 000 DSE**
(Dossier Social Étudiant) saisis chaque année
- **16 000 boursiers**
- **Espace d'Accueil Étudiants**
En partenariat avec la Préfecture et les établissements d'enseignement supérieur - accueil primo-arrivants, information et renouvellement de titre de séjour étudiant
- **6 restaurants universitaires, 10 cafétérias, 9 kiosques**
- **1,3 millions de repas** servis par an
- **2 restaurants d'hôtes et un service traiteur**
- **4 000 lits** proposés dans 3 types de logement
- **Maison Internationale Universitaire**
41 chambres 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, Vidéoformes, Centre Lyrique Clermont-Auvergne...
- **20 ateliers de pratique artistique** dans 3 résidences
- **Organisation du concours national étudiant du film court**
- **312 personnels**
- **Budget : 25 millions d'€**
Dont 4,5 millions d'€ en investissement

3.

Actualités 2016

Le Crous, les universités 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).



5 février

Accueil du Jury étudiant

Inauguration du bâtiment E de la résidence Dolet. Réhabilitation complète du bâtiment. 198 chambres de 9 m², 3 chambres PMR de 18 m². Prise en compte des facteurs environnementaux avec l'isolation des façades par l'extérieur.



10 février

Inauguration Bâtiment E

Afin de valoriser la diversité de ses métiers, le Crous a chargé l'artiste **Nicolas Anglade** de photographier ses personnels.

Portraits exposés en septembre-octobre à la Maison Internationale Universitaire puis dans les locaux de l'administration du Crous.



septembre - octobre

Exposition « Qui sommes-nous ? »

Journée Portes Ouvertes des Universités et du Crous. 5 points d'information bourse/logements, 6 résidences proposant des visites, 8 structures de restauration. Environ 4 000 visiteurs et 1 843 repas servis.



5 mars

Journée Portes Ouvertes

Inauguration de la résidence Les Lauréats. 41 studios de 22 m², 8 colocations de 80 m². À deux pas de l'École Nationale Supérieure d'Architecture, résidence idéale pour les étudiants en architecture (grands espaces de travail collectifs ou individuels).



4 octobre

Inauguration Les Lauréats

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



15 novembre

Remise des prix

Élections des représentants étudiants au conseil d'administration du Crous. 49 bureaux de vote et sections, situés sur les sites du Crous, dans les établissements d'enseignement supérieur et dans les lycées de l'Académie. Taux de participation 10,89 %.



17 novembre

Élections

4. Exercice budgétaire 2016

A- RÉSULTAT DE L'EXERCICE ●

La situation financière de l'établissement en 2016 a été impactée par :

- la fermeture de 306 chambres de la résidence des Cézeaux sur l'année universitaire 2016/2017, le temps des travaux de réhabilitation,
- l'évolution négative de la restauration universitaire pendant le premier semestre, avant de montrer des signes de reprise depuis la rentrée.

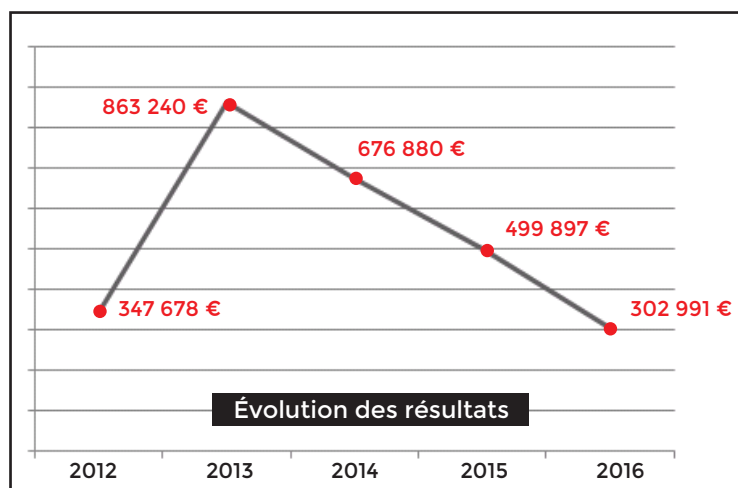
La plus grande vigilance a été apportée au suivi de l'activité et au contrôle des dépenses.

	Action 1	Action 2	Action 3	Action 4	Total actions
PERSONNEL	597 907 €	7 240 986 €	83 490 €	1 139 393 €	9 061 776 €
FONCTIONNEMENT MATÉRIEL (A+B+C)	74 289 €	9 084 938 €	30 824 €	259 021 €	9 449 072 €
MOYENS DES SERVICES (A)	55 403 €	6 409 000 €	22 911 €	147 647 €	6 634 961 €
VIABILISATION (B)	872 €	1 388 085 €	2 579 €	35 892 €	1 427 428 €
ENTRETIEN ÉQUIPEMENT (C)	18 014 €	1 287 852 €	5 335 €	75 481 €	1 386 682 €
INTERVENTIONS ET PARTICIPATIONS	16 799 €	604 438 €	30 730 €	8 703 €	660 670 €
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	179 €	3 939 014 €	545 €	377 376 €	4 317 114 €
TOTAL DES CHARGES	689 175 €	20 869 376 €	145 589 €	1 784 492 €	23 488 632 €
TOTAL DES RECETTES					23 791 623 €
RÉSULTAT					302 991 €

Le résultat de fonctionnement est excédentaire et s'établit à 302 991 €.

Son évolution sur les quatre dernières années montre une diminution régulière de ce résultat de fonctionnement impacté par les fermetures de résidences pour réhabilitations. Avec la réhabilitation de la résidence des Cézeaux, qui sera achevée au deuxième trimestre 2017, l'hébergement devrait apporter au Crous, dès 2018, une augmentation pérenne de ses recettes.

L'évolution de l'activité de la restauration, après la mise en place complexe d'Izly en 2015/2016, sera aussi observée en 2017.





B- ANALYSE DE L'EXPLOITATION ●

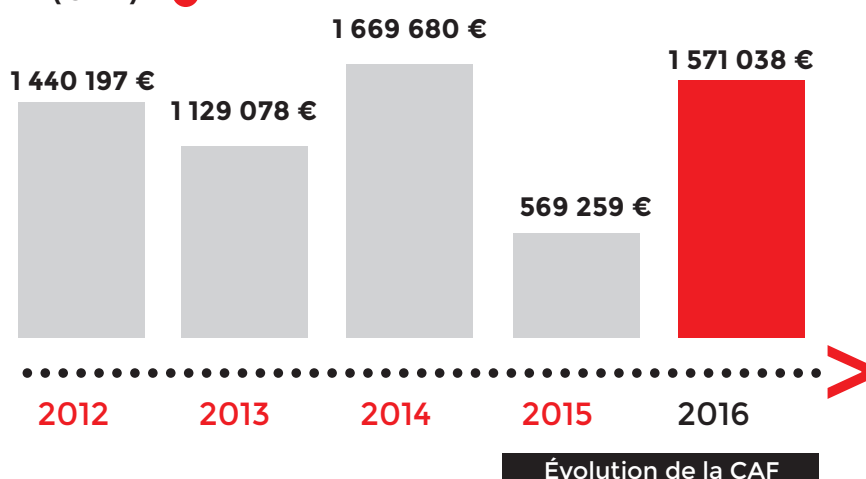
Même si le résultat de fonctionnement demeure modeste, les ratios économiques montrent une meilleure santé financière.

Ainsi, la valeur ajoutée (+9,76%) et l'Excédent brut d'exploitation (+86%) témoignent de la vigilance apportée au niveau des dépenses pour prendre en compte des recettes en diminution. En restauration, la mise en place des marchés nationaux d'achats de denrées alimentaires a conduit à une réduction des dépenses. Il en est de même pour les marchés nationaux de fluides.

	2015	2016	Tendance
Production de l'exercice	14 321 661 €	14 883 595 €	+ 3,92%
Valeur ajoutée	5 136 578 €	5 638 031 €	+ 9,76%
Excédent brut d'exploitation	544 606 €	1 013 005 €	+ 86%
Résultat de l'exercice	499 897 €	307 230 €	- 38,54%

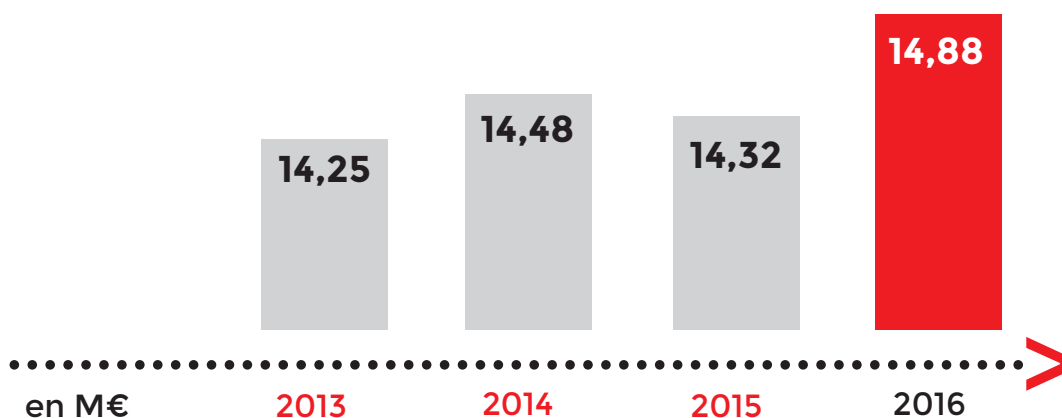
C- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) ●

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. Le Crous Clermont Auvergne retrouve en 2016 le niveau de CAF des années antérieures à 2015.



D- RECETTES SUR RESSOURCES PROPRES ●

La part des recettes sur ressources propres est en progression par rapport à 2015 et atteint son meilleur niveau depuis 2013.



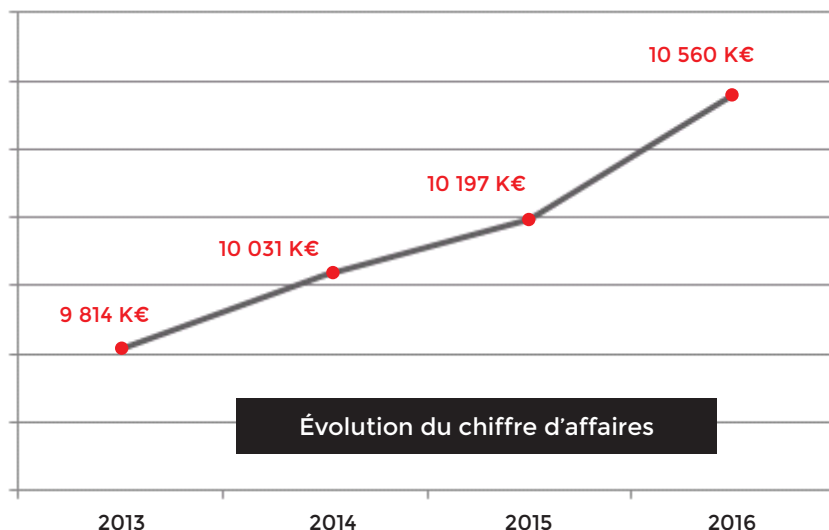
5. Résultats par activité

A- HÉBERGEMENT ●

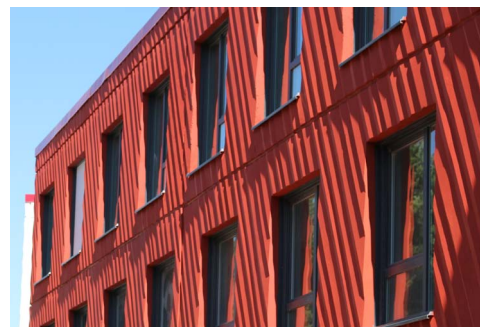
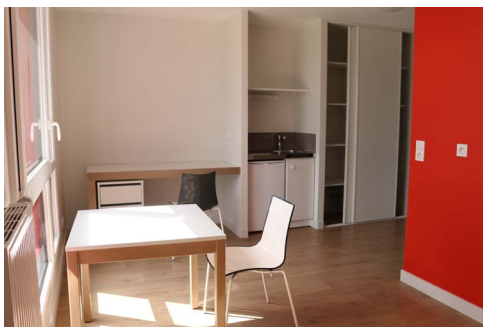
Le chiffre d'affaires s'élève en 2016 à 10 560 K€ contre 10 197 K€ en 2015. Il augmente de 3,6%. L'augmentation du chiffre d'affaires tient en partie à des facteurs structurels, comme l'actualisation des loyers et l'ouverture de nouvelles résidences. Il est à noter que cette progression s'affiche alors qu'une résidence de 306 lits est fermée pour travaux.

Les taux d'occupation financiers des résidences s'élèvent à 90,75% et enregistrent une baisse de 0,54% par rapport à 2015.

Les dépenses d'entretien et d'équipement sont en diminution en raison d'un parc de logements réhabilités qui se développe.



	2015	2016	Évolution
Entretien des équipements	672 962 €	564 999 €	- 16,04%



La capacité d'accueil en hébergement augmente légèrement.

2015



17
résidences

2016



18
résidences

2015



3 946
lits

2016

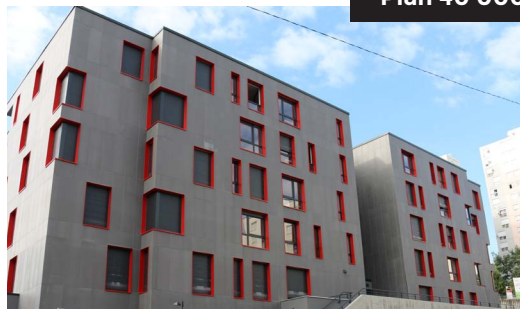


4 011
lits

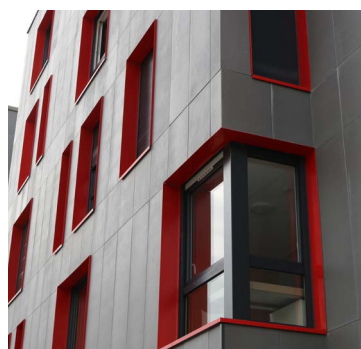
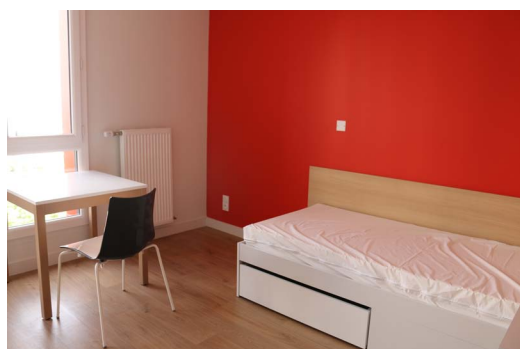


NOUVELLE RÉSIDENCE : LES LAURÉATS ●

Plan 40 000 logements



- **Ouverture** : septembre 2016
- **Nouveauté** : offre de colocation de 24 lits
- **Localisation** : quartier des Hauts de Chanturgue, à proximité de l'École Nationale Supérieure d'Architecture
- **Nombre de lits** : 65
- **Logements** : 41 studios de 22 m² et 8 appartements T4 de 80 m²



RÉHABILITATION : RÉSIDENCE DES CÉZEAUX CITÉ 1 ●

Le Crous Clermont Auvergne poursuit ses chantiers de réhabilitation. L'objectif étant de réhabiliter l'intégralité de son parc à l'horizon 2021.

Les travaux de réhabilitation de la Cité 1 de la résidence des Cézeaux ont débuté en juin 2016. La livraison est prévue pour août 2017.

La Cité abritait 306 chambres traditionnelles, les bureaux de l'administration de la résidence et une grande salle commune (salle multimédia). Après réhabilitation, la Cité proposera 345 chambres rénovées de 9,4 m², dont 18 chambres PMR (Personne à Mobilité Réduite) de 18 m². Les chambres seront alors équipées d'une cabine tri-fonction, frigo, bureau, armoire, étagères et lit avec isolation acoustique. Les chambres PMR seront équipées d'une petite kitchenette avec évier réglable en hauteur et disposeront d'une cabine tri-fonction plus spacieuse et d'un bureau sur crémaillère pour adapter la hauteur. Les bureaux de l'administration seront également réorganisés et la salle commune sera entièrement réaménagée en espaces de convivialité.



Après la réhabilitation de la résidence des Cézeaux, le Crous réhabilitera les 194 chambres du bâtiment B du site Dolet en 2018.

5. Résultats par activité

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. Le Crous Clermont Auvergne fait la promotion auprès des bailleurs privés du dispositif. Cette plateforme, accessible sur Internet, permet la publication et l'accès gratuit aux offres de logements Crous et privés.

2015



1 475
annonces déposées

2016



1 616
annonces déposées

CLÉ ●



La **CLÉ, Caution Locative Étudiante**, est un dispositif national permettant aux étudiants dépourvus de garants personnels d'accéder à un logement. Grâce à la CLÉ, l'État se porte garant pour l'étudiant locataire au Crous ou dans le secteur privé. En 2016, le nombre de bénéficiaires connaît une légère augmentation de 11,11% par rapport aux chiffres de 2015.

2015



225
cautions

2016



250
cautions

OFFRE DE COLOCATION ●



Avec l'ouverture de la résidence Les Lauréats, en septembre 2016, le Crous Clermont Auvergne a souhaité s'adapter à une nouvelle demande en proposant une offre de colocation. Cette résidence est située à proximité de l'École Nationale Supérieure d'Architecture. En plus des 41 studios de 22 m², 8 studios T4 de 80 m² en colocation s'adaptent aux exigences des étudiants en architecture, avec des grands espaces de travail individuels et collectifs.



B- RECHERCHE D'EMPLOI ●

JOBVIZ ●



JOBVIZ, centrale du job étudiant proposée par les Crous, simplifie les démarches de recherche d'emploi. Grâce à une recherche multicritère, 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.

En 2016, pour proposer plus d'offres aux étudiants, le Crous Clermont Auvergne a mis en place un partenariat avec Pôle Emploi.

2015



464
annonces en ligne

2016



727
annonces en ligne

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

282 000 €



483
bénéficiaires

C- RESTAURATION ●



1,3 millions
repas/an

6 restaurants universitaires

10 cafétérias

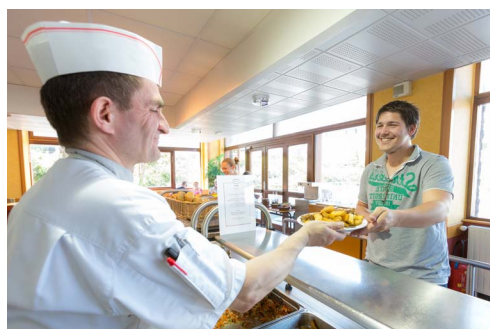
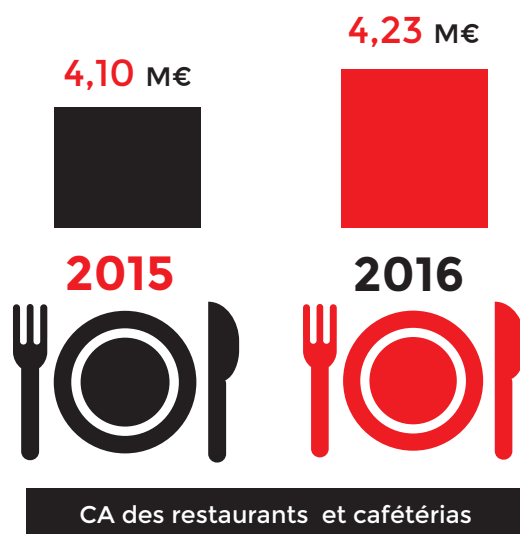
9 kiosques

2 restaurants d'hôtes



1 service traiteur

Le chiffre d'affaires est en augmentation de 3,14% par rapport à 2015, après une baisse de 8% en 2015. Il n'a pas retrouvé son niveau de 2013 et 2014 (4,45 M€).



CA global
+ 3,14%

Restauration étudiante + 2,37%

3,25 millions €

Restauration non étudiante + 2,52%

0,620 millions €

Restauration exceptionnelle + 4,45%

0,364 millions €

NOUVEAUTÉS 2016 ●

Sandwicherie

Mise en place d'une **sandwicherie centrale** depuis septembre 2016



Production moyenne
25 000 sandwiches/mois

Depuis le 29 mars 2016, la restauration du soir et du week-end, assurée auparavant au RU Dolet et au RU Rapid'Océzo, a été transférée respectivement aux cafétérias La Terrasse et La Véranda. Les cafétérias proposent des espaces moins grands, plus chaleureux et plus adaptés à une fréquentation conviviale du soir.

Depuis mars 2016, le Crous Clermont Auvergne gère une cafétéria à l'École Supérieure du Professorat et de l'Éducation. Cette cafétéria est ouverte aux étudiants et aux personnels de l'ESPE.

5. Résultats par activité 1

D- BOURSES ET ACTIONS SOCIALES ●

BOURSES ●

Le nombre de boursiers soutenus par le Crous Clermont Auvergne augmente en 2016.

Afin d'apporter un soutien financier rapide, 74,1% des 15 179 étudiants boursiers ont été payés avant le 30 septembre 2016.

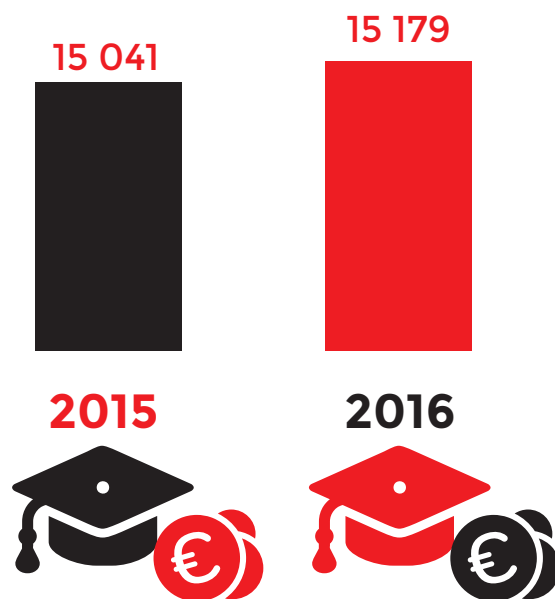
Le budget des bourses de l'Enseignement Supérieur est de 38M €, auquel il faut ajouter :

- 671 000 € pour les bourses du ministère de la Culture et de la Communication
- 1 459 000 € pour les bourses du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt.

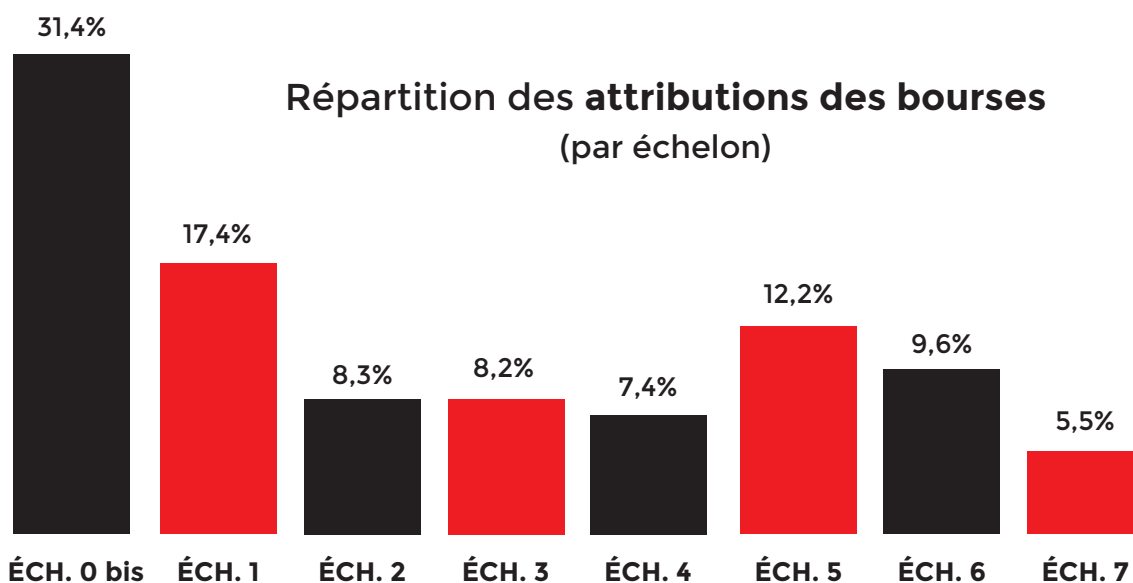
Il convient de noter que **33,5%** des étudiants de l'académie sont boursiers.



45 211
Étudiants



Nombre de boursiers



À noter :

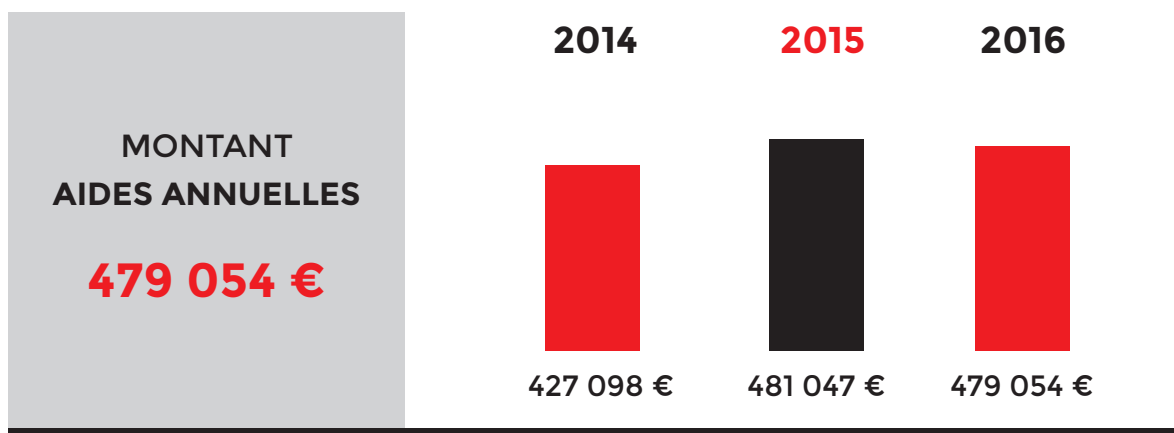
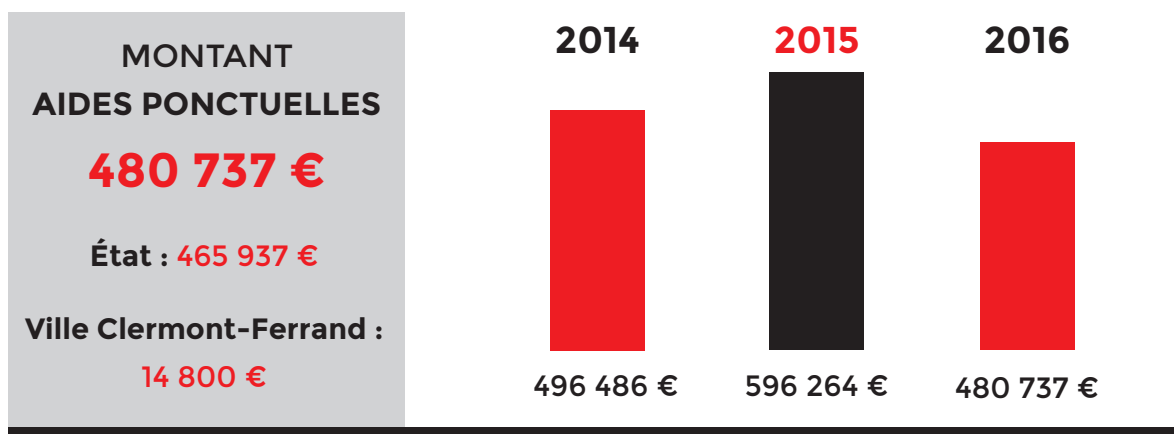
L'échelon 0 bis représente près du tiers des attributions de bourses.

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'à 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.



1 376



Étudiants pris en charge

2 165



Nombre d'entretiens

1 180



Étudiants aidés par une aide ponctuelle

159



Étudiants bénéficiaires d'une allocation annuelle

13

5. Résultats par activité 1

E- 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 culturelle 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 10 000 €



13 projets
présentés

10 projets
soutenus



Concours Film court



8 films en région

27 films restant
en compétition
nationale



Programmation



13 concerts
Bar Nota Bene

15 expositions
2 lieux

13 films projetés
3 salles culturelles



4 représentations
théâtrales

20 ateliers
3 résidences

CONCOURS ET TREMPLINS ●



18 nouvelles reçues



12 photos reçues



2 BD reçues



5 candidatures
Musiques de RU



1 candidature
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 - 3 mentions spéciales nationales - 3 prix régionaux.

Remise des prix publique : Projection des films en présence des étudiants lauréats - Mardi 15 novembre 2016 en salle des frères Lumière.

De nombreuses animations se sont déroulées tout au long de l'année avec les partenaires culturels, universitaires et associatifs : 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 20 événements en 2016.

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

- 3 salles
- 2 salles
- 1 bar m

F - INTERNATIONAL ●

ÉCHANGE FRANCO-ALLEMAND ●

Échange culturel étudiant avec le Studentenwerk de Regensburg

Autour d'une thématique commune, la photographie, 12 étudiants (6 allemands et 6 français) se sont rencontrés en 2016. À travers les photographies, les étudiants allemands ont donné leurs visions de la France et des échanges interculturels. Le Crous Clermont Auvergne a accueilli les étudiants allemands du 23 au 27 mai, en partenariat avec l'École Nationale Supérieure d'Architecture de Clermont-Ferrand. En 2017, 6 étudiants français partiront en Allemagne pour l'échange retour.

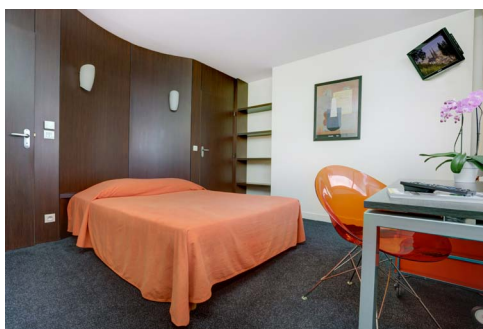
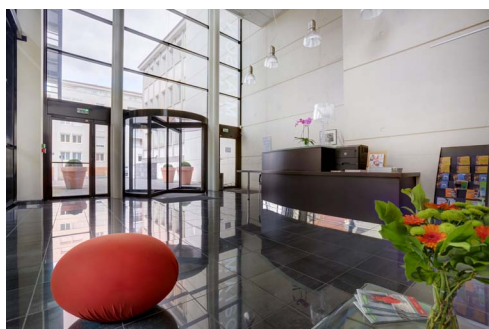
Échange des personnels du Crous avec le Studentenwerk

Du 11 au 17 avril 2016, dans le cadre de l'échange franco-allemand des personnels, 4 agents du Crous Clermont Auvergne sont partis chez leurs homologues allemands.

Cette semaine de partages, d'échanges de pratiques et d'expériences professionnelles a permis à trois personnels techniques et un gestionnaire de résidence de s'inspirer des méthodes allemandes et de découvrir la ville à travers des visites.



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
- le site Internet du Crous Clermont Auvergne
- à partir de 2017, sur le site Bed&Crous

Le taux d'occupation à 45,72% repart à la hausse (42,80% en 2015).

6. 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 sont 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 8 examens professionnels pour le recrutement de :

- 1 chef cuisinier (RU des Cézeaux)
- 2 cuisiniers (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 1 agent de service (résidence Lebon)
- 2 agents d'approvisionnement (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 1 agent d'installation et de maintenance (équipe mobile)
- 1 agent d'accueil et de veille (résidence Lebon)
- 3 serveuses caissières (RU des Cézeaux, 2 au RU Centre-ville)
- 1 responsable d'équipe d'agents d'accueil et de sécurité (résidence Dolet)

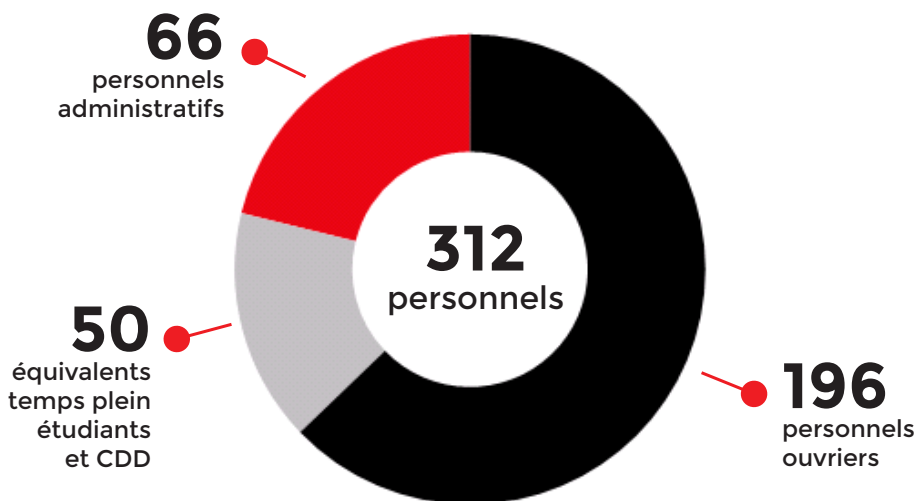


10

recrutements de
personnels en CDI

Soit 10 nouveaux personnels recrutés en CDI, et la promotion de 2 agents déjà en CDI.

Le Crous s'inscrit dans de nouveaux dispositifs avec l'accueil de 3 apprentis dont un en situation de handicap (en restauration, espaces verts et hébergement) et 2 contrats d'avenir en situation de handicap (en restauration, maintenance et hygiène des locaux).



Masse salariale

9 061 777 €



en diminution de 2,3%
par rapport à 2015





FORMATION CONTINUE ●

La formation continue des personnels vise à répondre aux besoins des personnels et des services dans un environnement professionnel en constante évolution afin de proposer un service de qualité aux étudiants.

Le Crous poursuit une politique de formation dynamique dans l'objectif de professionnaliser encore davantage les équipes et de moderniser les pratiques. Un accent particulier est mis sur les formations santé, sécurité et hygiène qui contribuent à l'amélioration des conditions de travail et de santé des agents.

1,8 j/an



**de formation
en moyenne
par agent**

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.

6 groupes de travail ont été réunis avec toutes les organisations syndicales pour traiter notamment de sujets tels que l'action sociale spécifique, la RIFSEEP, la formation des personnels.

COMMISSION PARITAIRE RÉGIONALE	3
COMITÉ TECHNIQUE	3
COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	4
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	5
GROUPE DE TRAVAIL (ACTION SOCIALE, RIFSEEP, FORMATION...)	6

ACTION SOCIALE POUR LES PERSONNELS ●

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

	2015	2016
PRESTATIONS INTERMINISTÉRIELLES	3 546 €	3 070 €
ACTIONS SPÉCIFIQUES	24 495 €	24 559 €
AUTRES ŒUVRES SOCIALES SUR CRÉDITS PROPRES	49 346 €	49 212 €
SECOURS	3 119 €	6 221 €
PRÊTS	6 000 €	6 200 €

Action Sociale

2015



87 506 €

2016



89 262 €

17

6. 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 2016



Nouveau site Internet

Nouveaux stands et roll-up (salon)

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

1 lettre interne - **Le Crouscial** (parution trimestrielle)

1 page Facebook et un site Intranet

Supports divers : programmes, affiches, flyers, cartes de vœux...

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

Évènements : 2 inaugurations, 3 conférences de presse, de nombreux événements en partenariat (Clermont Fête ses Étudiants, concours culinaires, semaine de dépistage...), des salons, une Journée Portes Ouvertes en partenariat avec l'Université...

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 2016 ont porté sur la monétique, l'affichage dynamique, la gestion électronique des arrivées en résidence, et l'accès au réseau pour les résidents.

En 2016, le Crous Clermont Auvergne a poursuivi le déploiement du système monétique Izly au travers de :

- la configuration de nouveaux points d'encaissement pour la restauration du soir et pour la mise en service d'une nouvelle structure sur le site de l'ESPE,
- la mise en place de bornes de rechargement, qui permettent aux ayants droit d'approvisionner sur site leur compte Izly au moyen d'une carte bancaire,
- la mise en place progressive de distributeurs automatiques connectés et équipés de lecteur Izly sans contact, permettant le paiement Izly et carte bancaire.

Le Crous Clermont Auvergne s'est lancé dans l'affichage dynamique avec l'installation de deux écrans dans le hall d'accueil du site Dolet.

La mise en place de l'application de prise de rendez-vous en ligne, ClicRDV, a été lancée en début d'année 2016 et a permis un gain qualitatif par l'étalement des arrivées.

Dans la continuité des opérations entreprises les années précédentes, le Crous améliore l'offre de services aux étudiants en résidence universitaire et propose, au travers de l'offre du prestataire WiFirst, une couverture filaire et WiFi des logements avec une garantie en ce qui concerne la qualité du service. Plusieurs résidences ont été raccordées en 2016 (6 résidences, soit 990 lits).

D - MARCHÉS ●

Au niveau local, 18 procédures d'avis d'appels publics à la concurrence ont été lancées en 2016 :

- 5 appels d'offres
- 13 marchés à procédure adaptée

Des marchés d'investissement ont été conduits en lien avec le programme de rénovation des résidences, de mises en sécurité, des travaux accessibilité PMR.

Les différentes procédures portent sur :

- Alimentaire
- Maintenance
- Vérification des matériels de lutte contre l'incendie
- Prestations de surveillances de résidences
- Fourniture d'électricité et de gaz via l'UGAP
- Téléphonie fixe via l'UGAP
- Transport de fonds via SGAR 63
- Études de faisabilité

7. Plateforme téléphonique

En 2016, la plateforme téléphonique a reçu 649 854 appels (soit 195 397 appels de plus qu'en 2015) avec un taux de prise en charge de 30%. La plateforme téléphonique commune à plusieurs Crous répond aux appels de 5 académies.

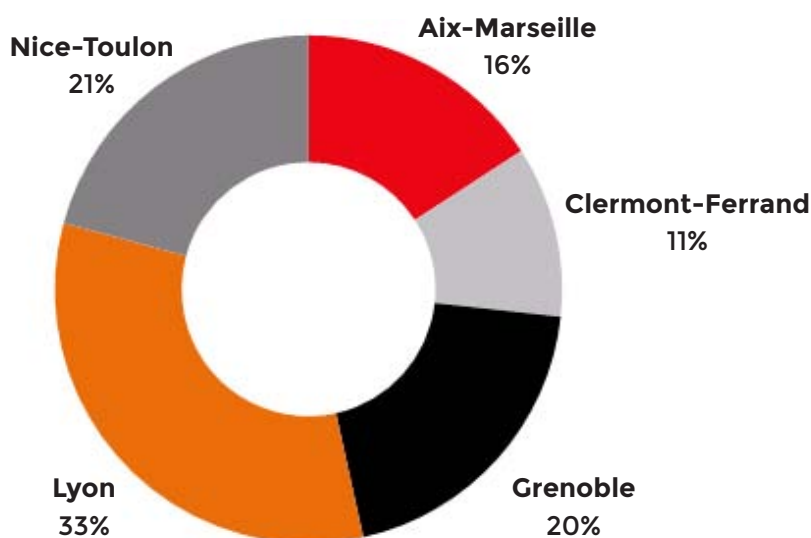
92% des appels orientés en file d'attente aboutissent à un téléconseiller.

Les mois d'août, septembre, octobre et novembre concentrent plus des 2/3 des appels de l'année soit 424 652 appels.

Sur l'année, les appels ont été supérieurs en volume mais il faut prendre en compte l'arrivée de 2 Crous supplémentaires au mois de janvier (Aix-Marseille et Nice-Toulon).

Un dispositif de 6 ETP (superviseur non inclus) 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, et 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 25 jobs étudiants pendant l'année.

Répartition des appels par académie



8. À Aurillac et Montluçon



Montluçon - Aménagements

Résidence de Montluçon :

- 114 chambres et 108 studios rénovés,
- 1 restaurant universitaire.

Après la réhabilitation complète du bâtiment et la réfection de la façade en 2015, des aménagements ont été effectués :

- Travaux de peinture dans les bureaux et hall de la résidence
- Changement du mobilier du restaurant et du foyer

Aurillac - événement partenaire

À Aurillac, la rentrée étudiante rime avec festivités. Organisés par la CABA (Communauté d'Agglomération du Bassin d'Aurillac), les « Rendez-vous étudiants » permettent un accueil chaleureux et festif des étudiants sur deux journées d'animation. Pour la première fois, le Crous a été sollicité pour assurer la prestation restauration le 21 septembre.



Toute l'équipe du restaurant d'Aurillac s'est ainsi mobilisée pour servir aux étudiants et partenaires 500 repas. Après la dégustation du Pounti Crudités Géant, les étudiants étaient invités à un spectacle déambulatoire à travers la ville.



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

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

