



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



2020 | Rapport d'activité



crous-clermont.fr



Personne ne pouvait imaginer l'année 2020 que nous venons de vivre. Les techniques de prévisions sont bien fragiles lorsqu'il s'agit d'un saut dans l'inconnu.

Pourtant, dans un temps record, les Crous, notre Crous, ont su se mobiliser et se mettre dans les meilleures dispositions pour accompagner les étudiants en manque de repères tout en protégeant leurs personnels.

L'agilité du Crous n'est pas un vain mot, il nous a fallu revoir notre organisation afin d'appliquer les règles strictes de distanciation sociale dans les résidences, et fermer l'ensemble de nos structures de restauration.

L'établissement et ses personnels se sont adaptés et ont fait évoluer leurs pratiques au rythme de l'évolution de la pandémie.

Ainsi l'hébergement a accompagné le quotidien des étudiants restés en résidence.

Une opération « empathie » a permis de contacter, tous les deux jours, les étudiants logés au Crous et restés dans leur logement afin de prendre de leurs nouvelles, de les informer, de les conseiller. 41 étudiants référents, 2 par bâtiment, ont ensuite pris la relève pour maintenir le lien social en résidence, un marqueur du logement social au Crous.

Le nombre d'entretiens des assistantes sociales a doublé pour arriver à 3 516, de même que le montant des aides ponctuelles qui est passé de 710 000 € en 2019 à 1 560 000 € en 2020.

Après une longue période de fermeture, le secteur de la restauration a revu ses pratiques pour proposer des repas à emporter.

Le rapport d'activité reflète une année particulière qui n'est pas comparable à l'activité des années antérieures, elle restera un marqueur fort dans la vie du Crous.

L'appui constant de nos partenaires et de nos financeurs nous permet aujourd'hui de préparer un avenir meilleur avec le retour d'une vie étudiante sereine et dynamique sur le site.

Je terminerai en remerciant l'ensemble des personnels du Crous pour leur mobilisation, quelque soit leur métier, et leur réactivité en cette année 2020 si particulière.

Jean-Jacques GENEPIER
Directeur Général du Crous Clermont Auvergne

2020 | Rapport d'activité

Directeur de la publication

Jean-Jacques GENE BRIER

Conception graphique

Elodie DUBEC

Service communication Crous Clermont Auvergne

Photos

Elodie DUBEC, Service communication Crous Clermont Auvergne,

Jérôme PALLÉ, photographe (MIU p.14 et 34),

Pixabay (p.7, 8, 9, 13, 21, 29 et 31)

Août 2021

ISSN 2680-7149 (imprimé)

ISSN 2681-1898 (en ligne)

Sommaire

1 Édito	p.3
2 Chiffres clés	p.6
3 Actualités 2020	p.7
4 Actions Covid-19	p.8
Hébergement	p.8
Bourses	p.9
Action sociale	p.10
Restauration	p.11
5 Situation financière	p.12
6 Bilan par activité	p.14
A- Hébergement	p.14
B- Restauration	p.16
C- Bourses	p.18
D- Aides et services	p.19
E- Contribution Vie Étudiante et de Campus	p.19
F- Action sociale	p.20
G- Action culturelle	p.22
H- Plateforme téléphonique	p.24
I- Espace d'Accueil Étudiants	p.25
7 Travaux	p.26
A- Réhabilitation - Résidence Amboise	p.26
B- Réhabilitation - Bâtiment C - Résidence Clos Saint-Jacques	p.26
C- Autres opérations	p.27
D- Plan de Relance	p.27
E- Études pour travaux 2021	p.27
8 Services supports	p.28
A- Ressources Humaines	p.28
B- Communication	p.30
C- Systèmes d'information	p.31
D- Achats et marchés	p.32
Organigramme Crous Clermont Auvergne	p.33
Conseil d'administration du Crous Clermont Auvergne	p.34

2 | Chiffres clés



25 000 DSE

(Dossier Social Étudiant)
saisis chaque année

18 000 boursiers



**Espace d'Accueil
Étudiants**

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

8 640 visiteurs en 2020



**8 Resto U',
9 Cafétérias, 8 Kiosques**

1,2 millions de repas servis/an

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



**4 007 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**

**Ateliers de pratique
artistique dans 3 résidences**

**Nombreux partenariats
culturels**

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



273 personnels

Budget :
22,9 millions d'€

**Dont 4,5 millions d'€
en investissement**

Salon Infosup

Le Crous a présenté ses services au Salon Infosup. Cet événement a accueilli 24 000 visiteurs sur trois jours. Situé en face du stand de l'Université, le stand du Crous a gagné en visibilité pour répondre aux questions du plus grand nombre.



du 23 au 25 janvier
Salon Infosup

Des tables de pesée ont été installées sur différentes structures de restauration et une pesée géante a été organisée. 12 points de pesée ont permis de récolter des informations sur les quantités de nourriture utilisées de leur sortie du magasin à l'assiette de l'étudiant, jusqu'à la table de tri.



29 janvier
Développement durable
Pesée des déchets

Remise des prix de l'Engagement étudiant en partenariat avec l'Université Clermont Auvergne et la Ville de Clermont-Ferrand.

Le Crous a décerné le Prix Culture (un accessit de 1 500 € et un grand prix de 3 000 €).



5 février
Remise des prix de l'Engagement étudiant

Journée Portes Ouvertes de l'Université et du Crous.

Occasion pour les futurs étudiants et leurs familles de découvrir le Crous. 6 points d'information bourse/logements, 6 résidences proposant des visites, 7 structures de restauration. 2 423 visiteurs et 1 579 repas servis.



15 février
Journée Portes Ouvertes

Le confinement annoncé par le Président de la République devient effectif le 17 mars. Au Crous, cet événement marque la fermeture des structures de restauration et la mobilisation des personnels pour poursuivre l'accompagnement des étudiants.



17 mars
Premier Confinement

La mise en place de la tarification du menu en restaurant universitaire à 1 € est effective dès la rentrée pour l'ensemble des étudiants boursiers. La tarification à 1 € s'applique sur les plateaux repas (initialement à 3,30 €) vendus dans les restaurants universitaires Crous.



Septembre
Repas à 1 €

Venue de Gabriele FIONI, Recteur Délégué pour l'Enseignement Supérieur, la Recherche et l'Innovation de la Région Académique Auvergne-Rhône-Alpes, pour le lancement de l'édition 2020 de l'Espace d'Accueil Étudiants.



1^{er} octobre
Lancement de l'édition 2020
Espace d'Accueil Étudiants

6 projets du Crous Clermont Auvergne (sur 7 projets présentés), retenus en décembre 2020, seront financés par le dispositif du Plan de Relance pour un montant total de 4 135 620 €.



Décembre
Plan de Relance

HÉBERGEMENT

A- UNE MOBILISATION POUR LE MAINTIEN DE L'ACTIVITÉ

Dès le début de la crise de la Covid-19, le Crous Clermont Auvergne s'est mobilisé pour accompagner les étudiants résidents. Pendant le premier confinement, plus de 1 000 étudiants résidaient au Crous (sur les 4 007 logements des 18 résidences à Clermont-Fd, Aubière et Montluçon). Toutes les résidences du Crous sont restées ouvertes.

Pendant toute cette période, le service a été maintenu partout grâce à la **mobilitation des personnels d'hébergement et grâce à l'appui des personnels de restauration volontaires** qui sont venus en renfort après la fermeture des structures de restauration.



Pour faire face à l'isolement des étudiants résidents et veiller à leur bien-être, le Crous a mis en place une **campagne d'appels téléphoniques** pour s'assurer qu'ils allaient bien, pour leur donner des informations sur les aides existantes et pour les orienter vers les services en fonction de leurs besoins (Assistants sociaux, Service de Santé Universitaire, Bureau d'Aide Psychologique Universitaire). 17 téléconseillers (jobs étudiants) ont travaillé sur ce projet à partir du 9 avril 2020. Ces appels se sont renouvelés à un rythme régulier.

B- LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT : LES RÉFÉRENTS ÉTUDIANTS

Sur proposition de la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation Frédérique Vidal, 1 600 emplois référents-étudiants ont été créés en novembre 2020 au sein des 800 cités universitaires Crous de France. Dans ce cadre, le Crous Clermont Auvergne a recruté 41 référents étudiants pour assurer le relais entre les étudiants résidents et les services du Crous dans les 18 résidences (à Clermont-Ferrand, Aubière et Montluçon).

CONFINEMENT
EN RÉSIDENCE



Avec le dispositif de référents étudiants, ce sont des étudiants qui s'adressent à des étudiants.

Les référents ont pour mission d'assurer une relation individuelle et suivie avec leurs pairs, étudiants logés dans les résidences, afin à la fois de vérifier qu'ils ne rencontrent pas de difficultés, de faire le lien le cas échéant avec les services susceptibles de leur apporter le soutien approprié, d'informer les résidents des aides existantes, et d'informer les responsables de la résidence des besoins exprimés... Le but est d'éviter l'isolement, de permettre les prises en charge adaptées, et de favoriser les échanges dans le respect des règles sanitaires.

Ils assurent le lien social entre étudiants, par l'organisation de visites renouvelées sur les sites, d'actions de porte à porte, et de prises de contact à distance. Une attention toute particulière est portée au bien-être psychologique, grâce à des échanges en visuel et par téléphone, afin de pouvoir détecter les situations de mal-être étudiant.

Les référents ont également pour mission de renseigner les résidents sur toutes les aides que le Crous et l'Université peuvent apporter : consultations psychologiques en ligne, service social et aides financières, renseignements sur les points de restauration de vente à emporter. Ils doivent également s'assurer que les gestes barrières sont bien suivis et faire de la pédagogie autour de ceux-ci.

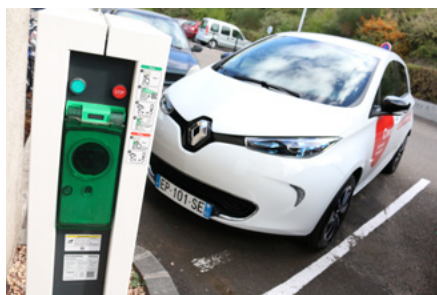
Une formation des Référents Étudiants et des personnels du Crous, assurée par le BAPU (Bureau d'Aide Psychologique Universitaire) a été organisée pour mieux identifier les fragilités et situations à risques.

C- PLAN DE RELANCE : PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET CONFORT DES ÉTUDIANTS

6 projets du Crous Clermont Auvergne (sur 7 présentés) ont été retenus en décembre 2020 et seront financés par le dispositif du Plan de Relance pour un montant total de 4 135 620 € :

- > Isolation thermique par l'extérieur - rénovation des façades et toitures (pour 2 résidences universitaires)
- > Création ou ajout de bornes de recharge pour véhicules électriques (pour 3 résidences universitaires)
- > Mise en place d'une pompe à chaleur réversible (salle de spectacle - 202 places)

Ces investissements vont améliorer significativement les performances énergétiques, en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, et augmenter le confort des étudiants.



Avant >>> Après

Et aussi en 2020...

- **Masques offerts aux résidents du Crous** : 4 masques lavables offerts par le Crous Clermont Auvergne et remis dans les boîtes aux lettres de près de 4 000 résidents.
- **Gel des loyers dans les résidences universitaires**
- **Culture** : programmation en ligne et concours étudiants, ateliers Do it Yourself
- **Espace d'Accueil Étudiants** : 8 640 visites - Avec permanence pour la tarification solidaire pour les transports

BOURSES

D - MESURES POUR MAINTENIR LE NIVEAU DE VIE DES ÉTUDIANTS



+ 1,2 %

Augmentation des bourses pour la deuxième année consécutive

> Pendant la pandémie de Covid-19, les mises en paiement des mensualités ont continué selon le calendrier habituel.

> **Maintien des services à l'étudiant pendant les confinements** (Guichet Dossier Social Étudiant)

> **Revalorisation de + 1,2 %** du montant des bourses pour tous les échelons à la rentrée 2020.

> **18 054 boursiers (2020) : + 8,16%**

- > Soit 36% des 48 996 étudiants de l'académie
- > 85,3% des étudiants payés à fin septembre



+ 8,16 %

Nombre d'étudiants Boursiers

4 | Actions Covid-19

ACTION SOCIALE

E- DES AIDES SUPPLÉMENTAIRES

Le service social du Crous s'est mobilisé pour aider les étudiants en difficulté et apporter à distance une aide adaptée à leurs situations. Face à l'augmentation des demandes pendant la crise, le Crous a renforcé les effectifs du service (1 poste supplémentaire).

Avec la crise du Covid-19, l'État a doublé le montant national des aides financières d'urgence pour les étudiants. Une nouvelle aide a également été mise en place en mai pour venir en aide aux étudiants ayant perdu leur emploi et stage et pour les étudiants ultramarins restés en métropole.

Cette période a également réaffirmé la coopération entre

le Crous et les services de l'Université Clermont Auvergne. Le Crous travaille en partenariat étroit avec le Service de Santé Universitaire (SSU) qui assure le suivi médical des étudiants, et le Bureau D'Aide Psychologique Universitaire (BAPU) pour les étudiants qui ont besoin d'échanger avec des psychologues.

Versement de plusieurs aides financières ponctuelles depuis mars 2020...

- **Doublement des aides ponctuelles :**

- > 1 562 351 € d'aides versées en 2020 (710 306 € en 2019)

- > 3 235 étudiants aidés par une aide ponctuelle

- dont 454 Aides à la Mobilité Parcoursup

Les aides ponctuelles incluent :

- > les **Aides à la Mobilité Parcoursup** (AMP) pour accompagner la mobilité des boursiers dans leurs études (227 000 €)

- > les **Aides à la Perte d'Emploi et de Stage** (203 800 € et 1 019 étudiants aidés)

- **Aide ponctuelle de 150 € versée à tous les étudiants boursiers en décembre :**

- > environ 17 800 étudiants concernés

- **Aides annuelles (rupture, autonomie, reprise d'études) :**

- > 577 577 € en 2020



doublement

des aides ponctuelles

3 235

bénéficiaires en 2020

F- ACTIONS MENÉES AVEC LES COLLECTIVITÉS ET ASSOCIATIONS

> **Dispositif « Clermont Aide ses Étudiants »** : Travail collaboratif avec la Ville de Clermont-Ferrand, l'Université Clermont Auvergne, Clermont Auvergne Métropole et diverses associations caritatives pour recenser les différents dispositifs d'accompagnement des étudiants.

> **Distributions alimentaires dans l'enceinte du Crous** : Maison des Solidarités Étudiantes chaque lundi et autres actions ponctuelles d'acteurs associatifs.

> **Différents contacts pour soutenir et conseiller des interlocuteurs associatifs (et certains particuliers) dans leur soutien à la précarité étudiante** : Secours Populaire, Association de Protection Civile 63, Association Saint-Vincent de Paul, CCAS de Clermont et Chamalières, Ville de Beaumont, Secours Catholique, Dispositif Passerelle, Lion's Club de Saint-Flour et Chamalières, Rotary Club, LieU'topie, Agoraé, Maison des Solidarités Étudiantes.

> **Soutien financier via la CVEC (Contribution Vie Étudiante et de Campus) à l'Agoraé (épicerie solidaire) et Ésope 63 (partenariat).**

> **Soutien Culture-ActionS aux associations intervenant dans le domaine de la précarité menstruelle** : mise en place de distributeurs de protections hygiéniques gratuites en résidences.

RESTAURATION

G- LA RESTAURATION PENDANT LE PREMIER CONFINEMENT

À l'annonce du confinement, le Crous a dû fermer sa restauration à partir du 18 mars. Une nouvelle organisation s'est mise en place pendant cette période.

Suite à la fermeture de ses structures de restauration pendant le confinement, le Crous a fait don de ses surplus alimentaires à Ésope 63, épicerie solidaire, qui accueillait les étudiants pendant cette période.

Nombreux personnels de restauration sont venus en

renfort aux personnels d'hébergement pour accompagner les étudiants restés dans leurs résidences.

Le service de restauration du Crous a assuré également dès le début de la crise, à la demande du Service de Santé Universitaire, qui suivait médicalement les étudiants, la **confec-tion et la livraison de repas à destination d'étudiants ne pouvant se déplacer** (handicap, raison médicale).



H- VENTE À EMPORTER

Avec le déconfinement, après le 12 mai, le Crous Clermont Auvergne a réouvert sa restauration en proposant une offre de vente à emporter.

D'abord proposée en mai sur deux sites de restauration, la vente à emporter a été disponible sur plusieurs sites dès la rentrée de septembre.

APPLICATION DES MESURES SANITAIRES

Avec la réouverture des structures de restauration, le Crous Clermont Auvergne a mis en place des dispositifs permettant l'application des mesures sanitaires en vigueur :

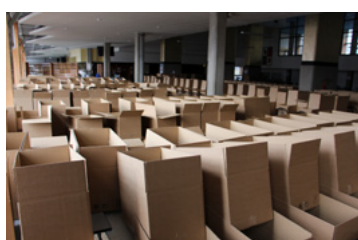
- > Port du masque obligatoire pour les étudiants et personnels,
- > Mise à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée des structures,
- > Respect des règles de distanciation,
- > Installation de plexiglas aux caisses.



I- REPAS À 1 €

Depuis la rentrée universitaire 2020, le **repas étudiant à 3,30 €** (repas complet avec entrée, plat et dessert) est **proposé à 1 € pour les étudiants boursiers, midi et soir**. Jusqu'alors le repas à tarif social coûtait 3,30 € à chaque étudiant, et ce grâce à une contribution significative de l'État qui permettait d'en baisser fortement le prix (chaque repas produit coûte en moyenne entre 6,30 et 6,60 €).

J- NOËL EN RÉSIDENCE



Une distribution de colis de Noël a été organisée pour les étudiants restés en résidences pendant la deuxième semaine des vacances.

Les équipes de restauration et les équipes d'hébergement ont travaillé conjointement pour la préparation et la distribution des 700 colis remis aux étudiants en résidences le 24 décembre. Chaque colis contenait divers produits faciles à cuisiner et adaptés à tous les régimes alimentaires pour plus d'une semaine.

A- RÉSULTAT DE L'EXERCICE

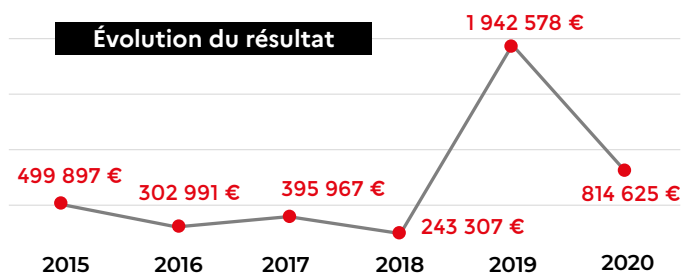
> DÉPENSES	2019	2020	Évolution
PERSONNEL	9 110 K€	8 770 K€	- 3,7 %
VIABILISATION	1 470 K€	1 512 K€	+ 2,9 %
ENTRETIEN/ÉQUIPEMENT	1 570 K€	1 420 K€	- 9,6 %
ALIMENTAIRE	1 947 K€	1 159 K€	- 40,5 %
LOCATIONS ET CHARGES LOCATIVES	3 634 K€	3 686 K€	+ 1,4 %
MOYENS DES SERVICES	2 563 K€	2 116 K€	- 17,4 %
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	5 152 K€	4 489 K€	- 12,9 %
INTERVENTIONS ET PARTICIPATIONS	129 K€	312 K€	+ 141,9 %
CHARGES EXCEPTIONNELLES	15 K€	42 K€	+ 180 %
TOTAL CHARGES	25 590 K€	23 506 K€	- 15,7 %
> RECETTES			
PRODUITS D'EXPLOITATION	16 446 K€	12 424 K€	- 24,5 %
SUBVENTIONS/FINANCEMENTS ÉTAT	5 196 K€	7 364 K€	+ 41,7 %
COLLECTIVITÉS/ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	193 K€	123 K€	- 36,3 %
TAXES AFFECTÉES (CVEC)	332,38 K€	355,75 K€	+ 7 %
PRODUITS DIVERS OU EXCEPTIONNELS / REPRISES SUR PROVISIONS	5 366 K€	4 007 K€	- 25,3 %
TOTAL PRODUITS	27 533 K€	24 321 K€	- 11,7 %
RÉSULTAT PATRIMONIAL	1 943 K€	814,63 K€	- 58 %

La crise sanitaire a eu un impact majeur sur la situation financière de l'établissement en 2020 :

- en diminuant les produits d'exploitation de 24,5 % (fermeture des structures de restauration, repas à 1 €, gel des loyers, non recouvrement des loyers d'avril et mai auprès des étudiants partis pendant le confinement).
- les financements État ont été accrus (hors aides aux étudiants gérées en comptes de tiers) de 41,7 % :
 - > compensation des repas à 1 €, du gel des loyers, de la prime Covid, et des pertes d'exploitation recensées.
 - > intégration des subventions pour travaux d'accessibilité, dans leur intégralité (modification de leur comptabilisation par rapport aux exercices antérieurs)
- certains postes de dépenses ont diminué de façon importante (alimentaire - 40,5 %, moyens des services - 17,4 %)
- les dépenses de personnels sont restées stables à - 3,7 %



Le résultat de fonctionnement 2020 est en baisse de 58% et s'établit à 814 625 €. Comme en 2019, il intègre la part CVEC attribuée au Crous et non utilisée au cours de l'exercice. Il intègre aussi la totalité des subventions « accessibilité » reçues par le Crous et qui, soit ont financé des investissements, soit seront utilisées sur l'exercice suivant.



B- ANALYSE DE L'EXPLOITATION

Les indicateurs économiques, que sont la production de l'exercice et la valeur ajoutée, reflètent l'impact de la crise sanitaire sur l'activité du Crous en 2020, avec la fermeture des structures de restauration sur une partie de l'année et le non recouvrement des loyers dus par les étudiants partis en avril et mai.

	2019	2020	Tendance
Production de l'exercice	16 335 158 €	12 366 930 €	- 24,29 %
Valeur ajoutée	5 601 758 €	2 818 801 €	- 49,68 %
Excédent brut d'exploitation	1 420 784 €	955 359 €	- 32,76 %
Résultat de l'exercice	1 942 578 €	814 625 €	- 58 %

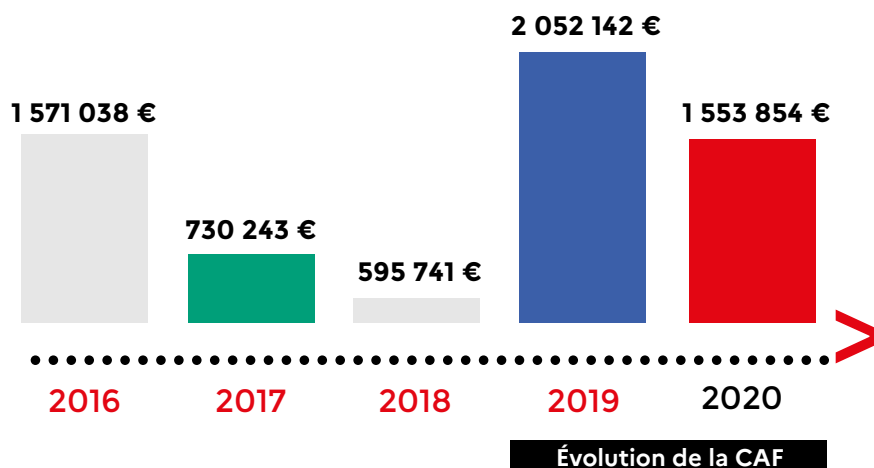
C- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)

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 en diminution par rapport à 2019, intègre :

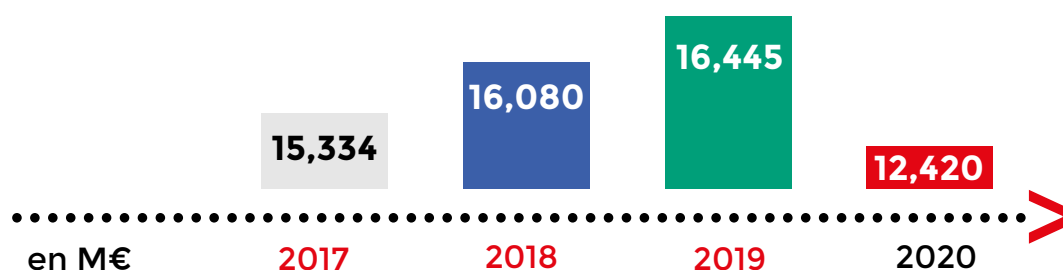
> la part CVEC affectée au Crous et non utilisée en 2020. Elle le sera en 2021.

> les subventions « Accessibilité » des locaux, prises en charge et partiellement utilisées en 2020 ou utilisées en dépenses d'investissement.



D- RECETTES GLOBALISÉES SUR RESSOURCES PROPRES

Les recettes sur ressources propres sont en diminution de 24,5 % par rapport à 2019.



6

Bilan par activité

A- HÉBERGEMENT

HÉBERGEMENT ET COVID EN 2020 ●

L'hébergement a été impacté comme les autres activités du Crous par la pandémie de Covid-19.

En mars 2020, les étudiants en résidence ont été invités à quitter leur logement dans le cadre du premier confinement. Ce qu'ont fait 75 % des étudiants en chambres et 50 % des étudiants en studios. Le retour c'est fait à partir de la mi-mai 2020. Face à cette situation exceptionnelle, les loyers d'avril et mai 2020 n'ont pas été facturés. De plus l'augmentation annuelle réglementaire de l'indice de référence des loyers n'a pas été appliquée en 2020.

L'activité hébergement s'est donc réorganisée pendant cette période avec la mise en place généralisée du télétravail là où c'était possible.

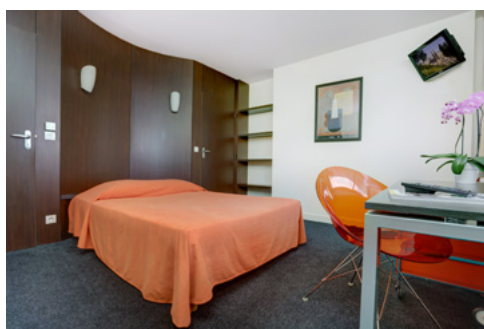
Des protocoles sanitaires stricts pour le nettoyage et la désinfection des locaux ont également été mis en place avec l'aide des agents de la restauration du Crous, rendus disponibles par la fermeture des restaurants universitaires.

Le bâtiment C à la résidence du Clos Saint-Jacques, dernier bâtiment du Crous non rénové (avec douches, sanitaires et cuisines communes) ne répondait pas aux normes de distanciation. Il a été fermé et les résidents ont été relogés dans d'autres logements du Crous. À partir de septembre 2020 étaient lancées les opérations préparatoires de réfection de ce bâtiment pour une réhabilitation complète pour la rentrée 2021.

Les travaux de la résidence Amboise en cours en 2020 ont pris du retard du fait de la pandémie et ont continué sur 2021. Pour mieux accompagner les résidents, le dispositif « référents étudiants » a été mis en place au sein des Crous. Avec ce dispositif, ce sont des étudiants qui s'adressent à des étudiants. La mission de ces référents étudiants est de contacter les étudiants logés dans leur bâtiment pour prendre de leurs nouvelles, pour leur donner des informations sur les aides existantes et pour les orienter vers les services en fonction de leurs besoins (Assistentes sociales, Service de Santé Universitaire, Bureau d'Aide Psychologique Universitaire).

Enfin pour les périodes de fin d'année, le Crous a distribué des colis alimentaires pour les résidents qui n'avaient pas pu rentrer chez eux.

MAISON INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE ●



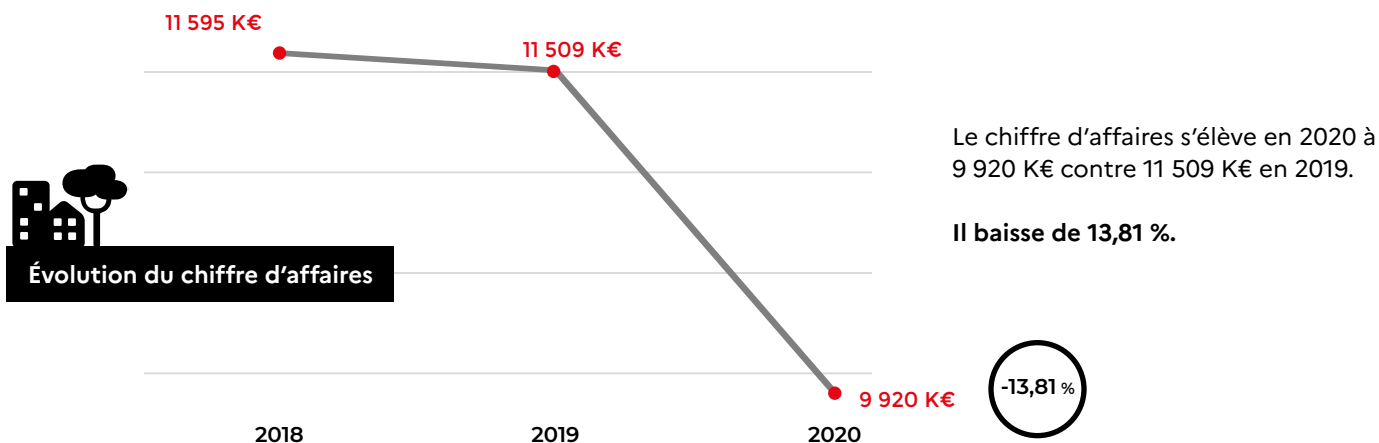
La Maison Internationale Universitaire est une résidence de standing accueillant les enseignants, les chercheurs, les doctorants, post-doctorants et les membres de la communauté éducative.

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.

Du fait du contexte Covid-19, la MIU a fermé ses portes du 17 mars au 31 août puis en décembre 2020. Le personnel de la MIU a été redéployé sur les autres services du Crous pendant ces périodes de fermeture.

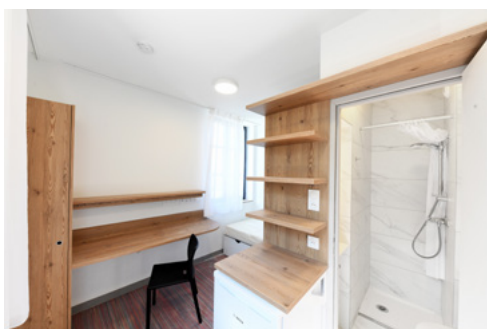
À l'automne, l'activité étant basse, la MIU a pu mettre à disposition des chambres à tarif préférentiel à des étudiants internationaux de niveau Master et plus, le temps qu'ils puissent trouver un logement pérenne.

Enfin, la MIU a continué d'héberger les bureaux des agents du Rectorat pendant les travaux de réfection des bâtiments Canopé qui ont pris du retard du fait de la Covid-19.



Cette diminution résulte de plusieurs facteurs :

- en termes de capacité d'accueil :
 - > la résidence Amboise, fermée pour réhabilitation depuis juin 2019, n'a pu être livrée comme prévue à la rentrée 2020, du fait des retards générés par les conditions sanitaires. Sa livraison a été reportée au printemps 2021.
 - > le bâtiment C - résidence du Clos Saint-Jacques - a été fermé au printemps 2020 et réouvrira à la rentrée 2021 après réhabilitation.
- des décisions ministérielles :
 - > gel des loyers,
 - > non recouvrement des loyers dus en avril et mai 2020 par les étudiants partis pendant le premier confinement.



La capacité d'accueil en hébergement reste stable.



18
résidences



4 007
lits



75,26 %
taux d'occupation



113,47 %
taux de couverture

15

6 | Bilan par activité

B- RESTAURATION

RESTAURATION ET COVID EN 2020 ●

La restauration de manière générale est un secteur d'activité qui a été très fortement impacté par la crise sanitaire.

Malgré cela, le service de la restauration du Crous Clermont Auvergne a maintenu le plus possible ses structures ouvertes tout au long de l'année 2020. En effet, avec un confinement national décrété le 17 mars 2020 qui a contraint l'établissement à arrêter totalement la vente de repas, l'activité a pu reprendre pour partie sous forme de **vente à emporter** à partir du 11 mai. Le service de restauration a ainsi assuré le service à l'étudiant le plus efficacement possible suivant un protocole strict.

Durant cette période de fermeture, les agents de restauration ont fait preuve de solidarité et de volontarisme auprès du secteur hébergement en assurant des missions de nettoyage et désinfection en résidence, ainsi qu'une aide prolongée sur les états des lieux sortants.

La rentrée universitaire 2020 s'est déroulée en présentiel pour les étudiants avec la mise en place au sein des restaurants d'un protocole sanitaire fort afin de garantir la sécurité de chacun. Elle a aussi été marquée par la **mise en place du repas à 1 € pour les étudiants boursiers**.

Le **second confinement** à la date du 31 octobre et les différents couvre-feux par la suite, ont demandé une réorganisation des activités, et limité la vente de repas au format vente à emporter strictement.

Un autre temps fort de cette année particulière fut la **conception, commande et préparation de colis alimentaires** (1 000), par l'ensemble des agents de restauration afin qu'ils soient distribués au 24 décembre à tous les résidents clermontois et montluçonnais. Ce fut une des manières d'apporter soutien et aide à la période de Noël pour certains étudiants parfois très isolés.

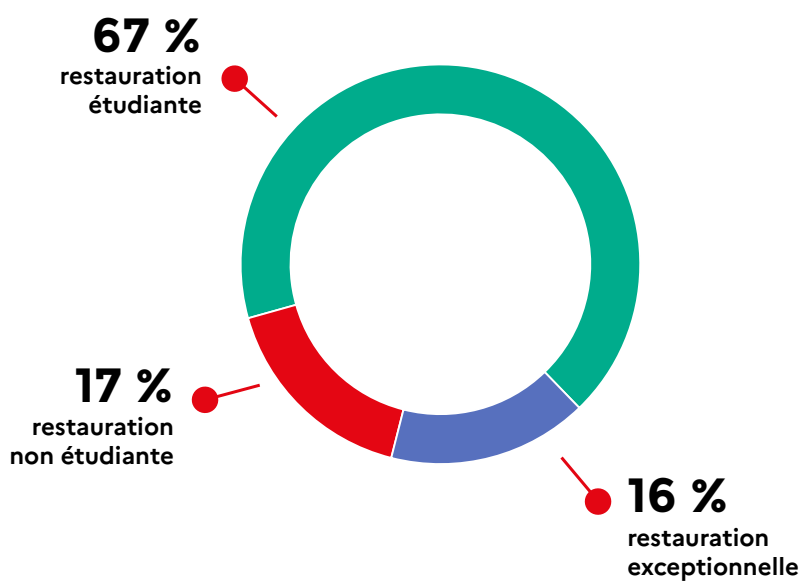
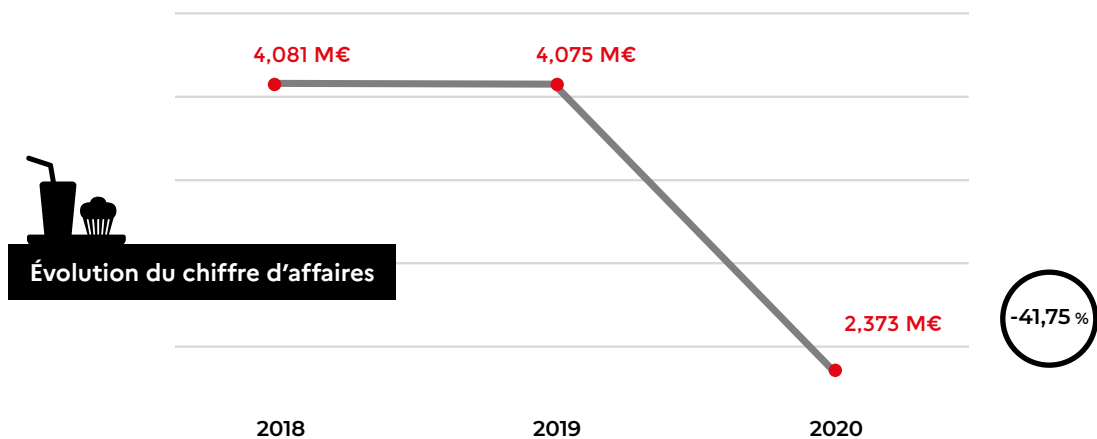
Depuis le début de cette crise sanitaire, le service de restauration du Crous assure également, à la demande du Service de Santé Universitaire, l'organisation de **portage de repas aux étudiants confinés ne pouvant se déplacer** (raison médicale, handicap). Ce travail est mené conjointement par les agents de restauration et d'hébergement, sous la supervision de la Conseillère de prévention / référente Covid.

Cette année si particulière, avec de nombreux changements, rapides, parfois intenses, dans l'organisation du travail, dans les modes de fonctionnement, a eu le mérite de confirmer l'adaptabilité et la polyvalence forte de l'ensemble des équipes de restauration et leur attachement profond aux missions des Œuvres Universitaires.



Les faits marquants...

- Fermeture des structures de restauration pendant le confinement de mars à avril 2020.
- Mise en place d'une **vente à emporter**.
- Mise en place du **repas à 1 €** à la rentrée 2020.
- **Fermeture de la restauration assise et vente à emporter** en novembre/décembre 2020.



615 000 repas en 2020
(1 215 000 repas en 2019)

8 Resto U'
9 cafétérias 8 kiosques
2 restaurants d'hôtes
1 service traiteur



RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES ET CLERMONT UNIVERSITÉ CLUB (CUC)

En 2020, un marché a été signé avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes pour assurer la restauration d'un lycée :

> **Lycée de Marmilhat** - de septembre à décembre 2020 : 57 796 repas servis pour un chiffre d'affaires de 202 696,88 € HT

En 2020, le Crous a continué à recevoir les enfants du Clermont Université Club (CUC) pendant les vacances scolaires et les mercredis au restaurant universitaire du Clos Saint-Jacques :

> **Chiffre d'affaires** : 68 689,17 € HT

> **Nombre d'enfants reçus** : 6 747 en juillet-août et 350 en moyenne les mercredis et pendant les petites vacances.

6 | Bilan par activité

C- BOURSES

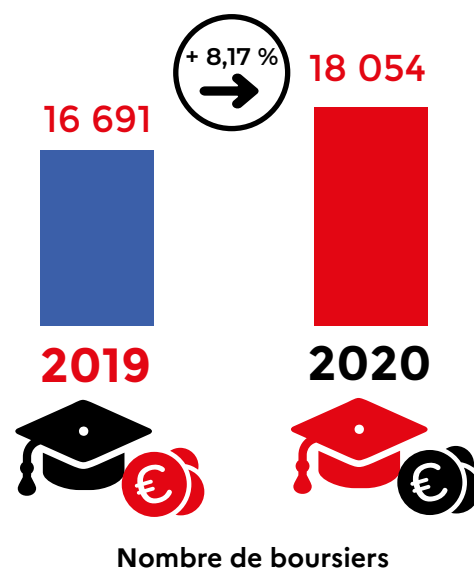
Les bourses de l'enseignement supérieur sont gérées par le service des bourses sous l'autorité du Recteur d'Académie.

Le nombre de boursiers soutenus par le Crous Clermont Auvergne augmente en 2020 (+ 8,17 %).

Le budget des bourses de l'Enseignement Supérieur est de **43,2 M €**, auquel il faut ajouter :

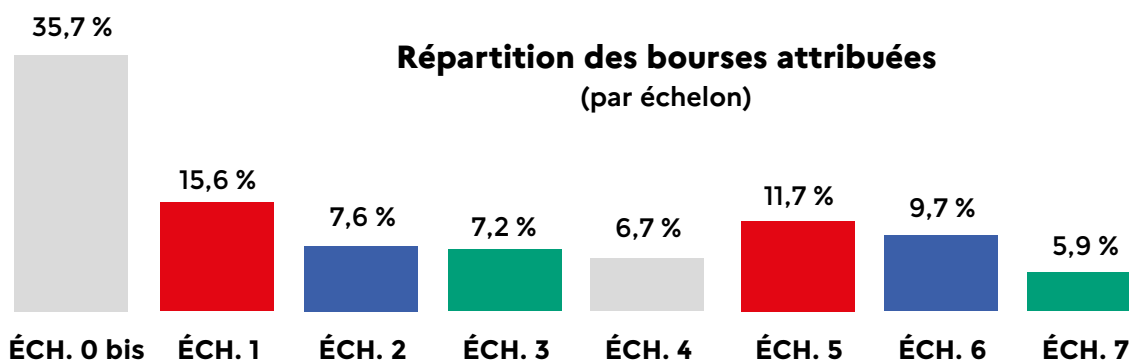
- **849 438 €** pour les bourses du ministère de la culture et de la communication (gérées et payées par le Crous)
- **1 491 808 €** pour les bourses du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt (gérées et payées par le Crous)

Ces montants incluent les aides au mérite pour chaque ministère.



> **36,8 %** des étudiants de l'académie sont boursiers

> **24 166 dossiers (DSE)** saisis au 31/12/2020



Le montant annuel des bourses de l'Enseignement Supérieur s'élève de 1 032 € (échelon 0 bis) à 5 679 € (échelon 7) versé en 10 mensualités.



BOURSES ET COVID EN 2020 ●

L'année 2020 a été marquée par la **mise en place de nouvelles aides**, directement liées à la crise sanitaire : **aides exceptionnelles de 200 euros** pour soutenir les étudiants ultramarins restés en métropole et les étudiants ayant perdu leur emploi ou leur stage du fait de l'épidémie de Covid-19 et **prime de 150 euros** pour les boursiers au mois de décembre.

D- AIDES ET SERVICES



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 €.

JOBAVIZ ●



Jobaviz

JOBAVIZ, 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.

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.

2019



318
annonces
déposées

2020



257
annonces
déposées

2019



246
annonces

2020



159
annonces

E- 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. 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 au CA du Crous, 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.

Les projets 2020 financés par la CVEC :

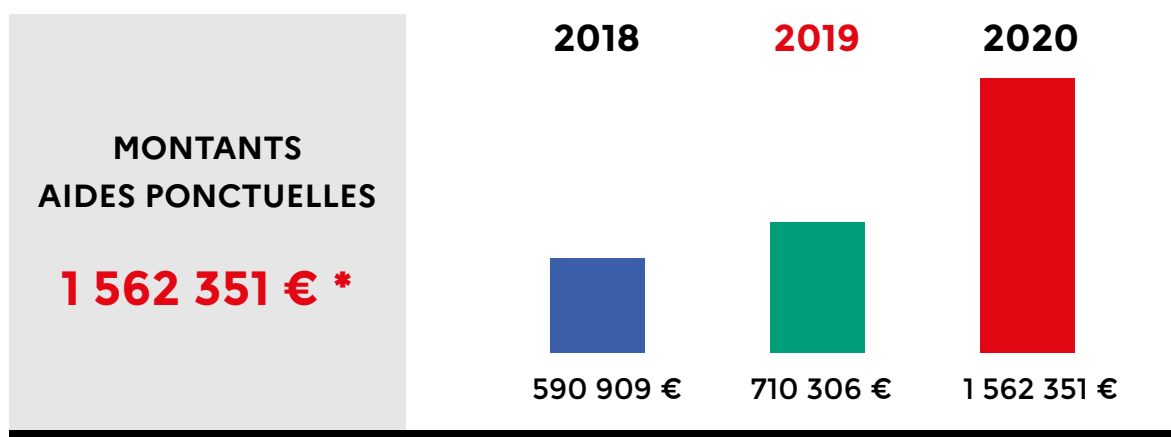
- **Projets des établissements accueillant des étudiants acquittant la CVEC** : Association HoMe et association AMADE, SIGMA Clermont et BDA SIGMA, Association AMADE, Banque alimentaire Auvergne – Ésope 63, École de droit, CÉSAM/ESCAM, Association Avenir Santé, ADNA – BU UCA, SUAPS, Association Fedea
- **Projets sur les sites délocalisés (Territoires)** : INSPÉ Moulins, PIJ Moulins, PIJ Vichy, SLIJ Le Puy-en-Velay
- **Projets Vie étudiante Crous** : Aménagement du Lieu de Vie (Résidence Clos Saint-Jacques) et Espace d'Accueil Étudiants (Crous)
- **Fonds de soutien aux associations partenaires du Crous** : Association Le Labomatik, Association LieU'topie (Collectif Femmes de Mars et collectif Bas les pattes), Association Cocon

6 | Bilan par activité

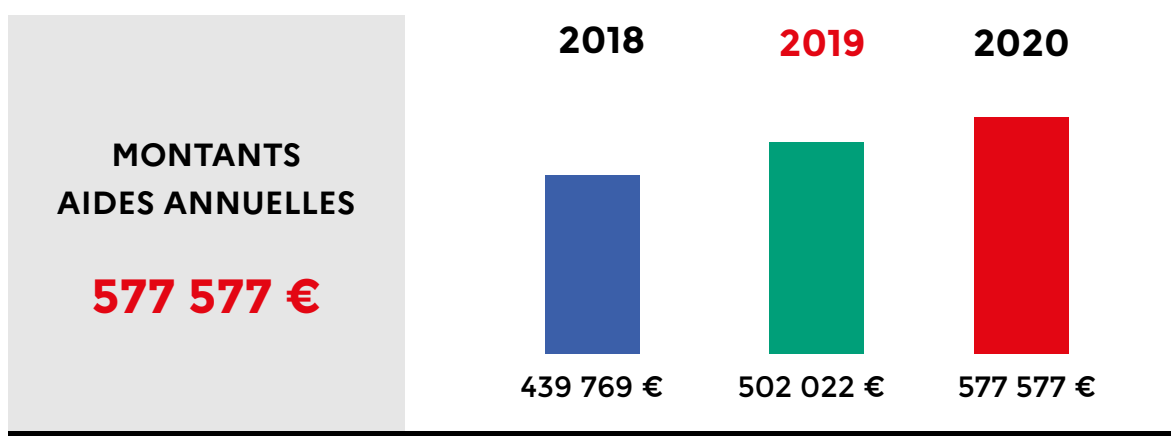
F- ACTION SOCIALE

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.

Le service social a su s'adapter au contexte sanitaire en proposant des **rendez-vous téléphoniques aux étudiants durant les périodes de confinement tout en faisant face à une très forte hausse de l'activité**. Quatre assistants de service social (au lieu de trois auparavant - cinq pendant le confinement) accompagnent désormais les étudiants dans un contexte de précarité et de fragilité psychologique accrues de ce public. Les liens avec les différents partenaires associatifs ou des sites délocalisés ont été renforcés pour un meilleur suivi.



* dont 227 000 € Aides à la Mobilité Parcoursup



3 370



Étudiants pris en charge

3 516 *




Nombre d'entretiens

3 235 **
dont 454 AMP
(Aide à la Mobilité Parcoursup)



Étudiants aidés par une aide ponctuelle

177 **



Étudiants bénéficiaires d'une allocation annuelle

* Service Social Crous

** Service Social Crous + Service de Santé Universitaire



Versement de plusieurs aides financières ponctuelles depuis mars 2020...

- **Doublement des aides ponctuelles :**
 - > 1 562 351 € de dépenses en 2020 (710 306 € en 2019)
 - > 3 235 étudiants aidés par une aide ponctuelle dont 454 Aides à la Mobilité Parcoursup

Les aides ponctuelles incluent :

- > les **Aides à la Mobilité Parcoursup** (AMP) pour accompagner la mobilité des boursiers pour leurs études (227 000 €)
- > les **Aides à la Perte d'Emploi et de Stage** (203 800 € et 1 019 étudiants aidés)

- **Aide ponctuelle de 150 € versée à tous les étudiants boursiers en décembre :**
 - > environ 17 800 étudiants concernés
- **Aides annuelles (rupture, autonomie, reprise d'études) :**
 - > 577 577 € en 2020



doublement
des aides ponctuelles
3 235
bénéficiaires en 2020

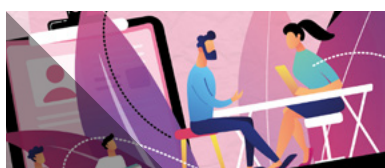
6 | Bilan par activité

G- ACTION CULTURELLE

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
24 000 €



29 projets
présentés

23 projets
soutenus



Concours
Film court



3 films en région

34 films en
compétition na-
tionale



Programmation



5 concerts : 6 lieux

7 expositions : 2 lieux



9 films projetés :
1 salle de cinéma

13 ateliers : 3 résidences

CONCOURS ET TREMPLINS ●



30 Nouvelles reçues



16 Photos reçues



8 BD reçues



9 Danse

2 Théâtre

Initiateur du concours du film court, le Crous Clermont Auvergne est, comme chaque année, le siège des jurys régionaux et nationaux : 4 prix nationaux - 1 prix régional.

Des animations se sont déroulées 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...

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.



CULTURE ET COVID EN 2020 ●

Avec l'arrivée de la Covid-19, l'année culturelle du Crous Clermont Auvergne a connu quatre périodes.

DE JANVIER À MARS :

La programmation culturelle et les animations se sont multipliées de janvier à mi-mars : cycles cinéma, concerts, jury étudiant du festival du court métrage, expositions, Soirées de l'anim (raclette party, jeux de société, Mardi gras), ateliers de pratique artistique et sportive.

Des partenariats ont été développés durant cette période avec le festival du court métrage, la Ville de Clermont-Ferrand, le festival Vidéoformes, le Fotomat'. Des ateliers radios ont eu lieu avec la Micro-onde et un parcours « Au-delà des murs » a été mis en place avec l'association LieU'topie, Caciaura, le CIED, le Labomatik et le Frac.

À PARTIR DU 16 MARS :

Le premier confinement a bouleversé la programmation culturelle avec l'annulation de toutes les activités culturelles en présentiel et la fermeture des salles. De nouvelles formes de penser la culture et de communiquer se sont développées. Le service culturel a participé au dispositif #ongardelelien, en publiant sur les réseaux sociaux, chaque semaine de multiples contenus culturels :



#OnGardeLeLien | Se cultiver gratuitement pendant le confinement

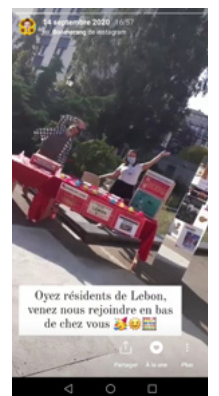
- > **Vidéos interview** des artistes programmés au Crous,
- > **Dispositif #interieurcourt** (courts métrages d'animation en ligne gratuits en partenariat avec le festival du court métrage et l'école ArtFx),
- > Communication accrue sur les **concours de création étudiante**,
- > Partage des publications des partenaires Suc, Suaps, Ssu, de partenaires culturels (La Coopérative de Mai, Frac, Hôtel Frontfreyde, médiathèque...)
- > **Exposition virtuelle** avec le Labomatik et l'atelier photo du Crous : 1 jour/1 photo.
- > Annonce des prix et présentation des œuvres des **lauréats régionaux des concours étudiants**.

En mai/juin, les commissions Culture ActionS et Cvec ont pu s'organiser en distanciel. Les jurys des concours de création étudiante se sont déroulés dans le respect des règles sanitaires.

DE SEPTEMBRE À MI-OCTOBRE :

Les activités ont pu reprendre, avec des règles sanitaires mises en vigueur : port du masque obligatoire, application d'une jauge à la pratique des activités, aucune boisson, collation ou buffet proposés.

- > **Programme culturel** Crous Culture distribué dans toutes les résidences, fin août, début septembre.
- > **Manifestation « Les arts en balade »** (prévue en mars), organisée en septembre à la Maison Internationale Universitaire.
- > **Concert** du groupe Redhead Indian, lauréat régional du tremplin Musiques de RU 2020 (fin septembre), concert Massif collectif en partenariat avec le Festival Jazz en tête.
- > Animations : organisation du **Forum des ateliers**, qui a permis aux étudiants de découvrir et de s'inscrire aux **ateliers de pratique artistique et sportive** proposés en résidence universitaire, encadrés par des associations étudiantes ou en partenariat avec les services inter-universitaires.
- > **Cycle cinéma** d'octobre sur le thème « 2050 », nouvelle thématique des concours de création étudiante 2020/2021.
- > **Temps de rencontre et d'échanges** mis en place dans les résidences Lebon et Cézeaux.
- > **Soirées de l'anim** organisées dès septembre dans les résidences avec une forte participation : soirées jeux de société, tournois pétanque, tennis de table, blind test, atelier DIY, jeux vidéo...



SECOND CONFINEMENT :

À partir de mi-octobre, le second confinement a entraîné l'annulation de la programmation et l'arrêt de toutes les activités en présentiel. Le dispositif #ongardelelien, a été relancé avec le partage de nombreux contenus.

- > **Newsletter hebdomadaire**, adaptée avec une communication accrue sur les concours de création étudiante et Culture ActionS.
- > **Post quotidien** sur la page Instagram (citation, information insolite, vidéo, jeu en ligne).
- > Réalisation d'une **vidéo de remise des prix virtuelle des concours de création étudiante**.
- > Création d'une **vidéo spéciale 2050**, pour inspirer les étudiants pour les concours de création étudiante.
- > Participation à un **tournoi national de jeux vidéo**, en partenariat avec le Crous de Poitiers.

6 | Bilan par activité

H- PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

En 2020, la plateforme téléphonique a reçu **496 536 appels (670 683 en 2019)**. La crise sanitaire a entraîné la fermeture de la plateforme du 17 mars au 2 juin, avec une capacité de fonctionnement à 50 % jusqu'au 24 août pour respecter les normes sanitaires et de distanciation. **Le taux de prise en charge a été de 29 %**.

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).

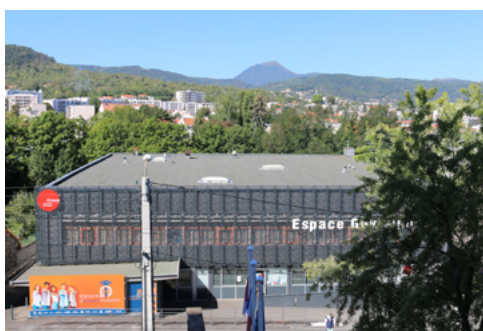
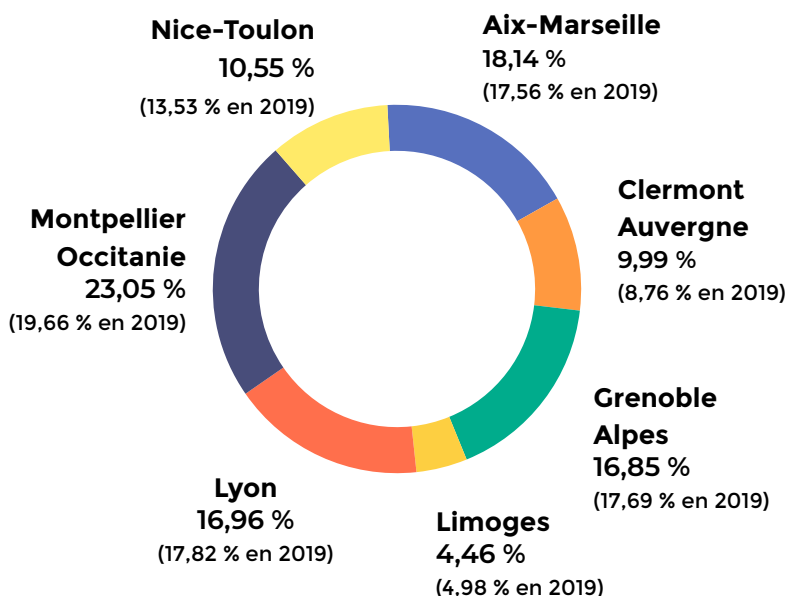
85 % des appels orientés en file d'attente aboutissent à un téléconseiller.

Le mois de septembre concentre 42,6 % des appels de l'année soit 285 710 appels.

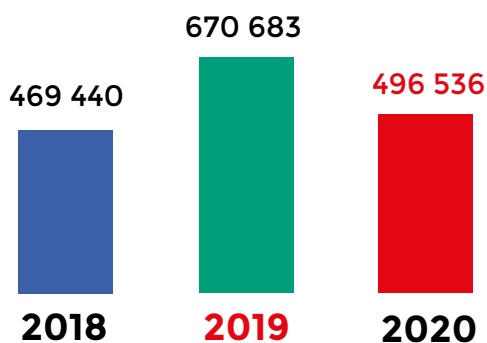
Un dispositif de **14,89 ETPT** est consacré à améliorer la qualité de service à l'utilisateur et à mieux répondre aux étudiants. Ces emplois sont compatibles avec les emplois du temps variables des étudiants. **76 jobs étudiants** sont ainsi proposés pendant l'année.

Répartition des appels en 2020

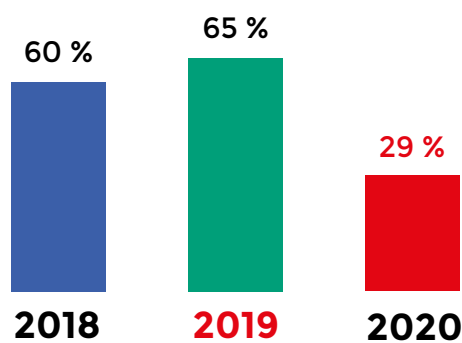
Total : 496 536 appels



Évolution du nombre d'appels



Évolution du taux de réponse



I- 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 étrangers.



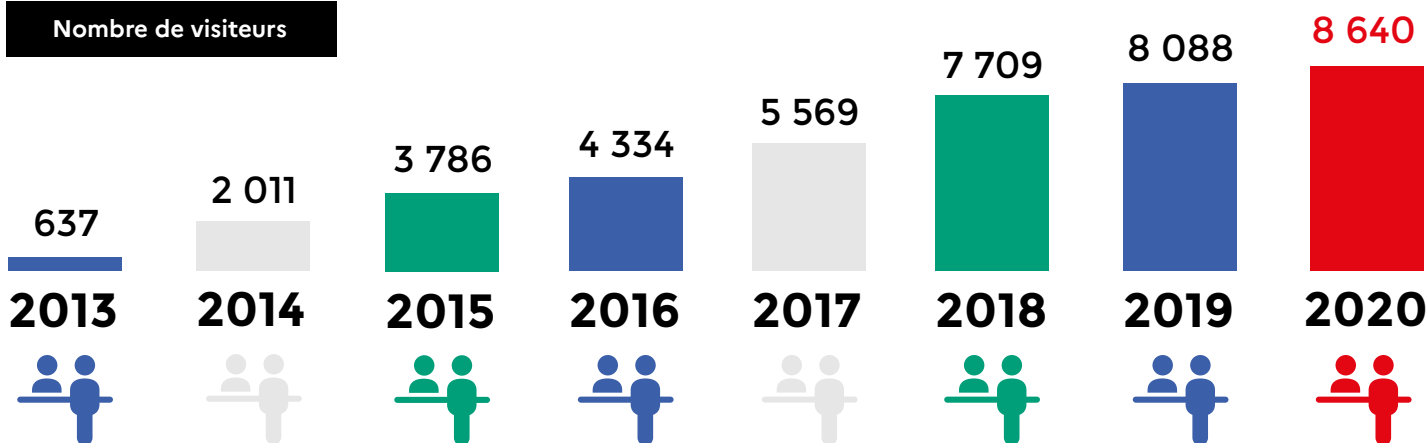
> Lieu de toutes les informations sur la Vie Étudiante

Espace multi-services avec des informations sur la vie étudiante (bourse, logement, restauration, santé, transport, culture, sport...) et un cyberspace en libre accès

> Lieu pour le renouvellement des titres de séjours étudiants

Aide à la constitution du dossier de renouvellement ou de première demande de titre de séjour (vérification de la complétude du dossier)

Nombre de visiteurs



BIENVENUE EN FRANCE ●

Dans le cadre de la stratégie gouvernementale **Bienvenue en France**, un fonds national de soutien à l'amélioration des conditions d'accueil des étudiants internationaux a été créé en 2019.

À ce titre, 80 000 € ont été alloués à l'Université Clermont Auvergne en vue de renforcer la visibilité et les missions de l'Espace d'Accueil Étudiants.

Cette subvention a permis en 2020 de financer une **nouvelle identité graphique et une campagne de communication** déclinée au travers d'un **guide d'accueil bilingue**, de **flyers** et des **goodies** offerts aux visiteurs. Ce projet a été porté par le service des Relations Internationales de l'Université Clermont Auvergne.

Ce dispositif participe pleinement à la reconnaissance internationale des établissements d'enseignement supérieur labélisés Bienvenue en France et inaugure une nouvelle stratégie d'accueil territoriale qui sera complétée par la mise en place de nouvelles actions événementielles et de nouveaux services offerts aux publics internationaux.

Évènement : 1^{er} octobre 2020 - À l'occasion du lancement de l'Édition 2020 de l'Espace d'Accueil Étudiants, venue de Gabriele FIONI, Recteur Délégué pour l'Enseignement Supérieur, la Recherche et l'Innovation de la Région Académique Auvergne-Rhône-Alpes, au Crous Clermont Auvergne et visite de l'Espace d'Accueil Étudiants accompagné d'une délégation de l'Université Clermont Auvergne, du Crous et des élus financeurs de la Ville de Clermont-Ferrand et de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

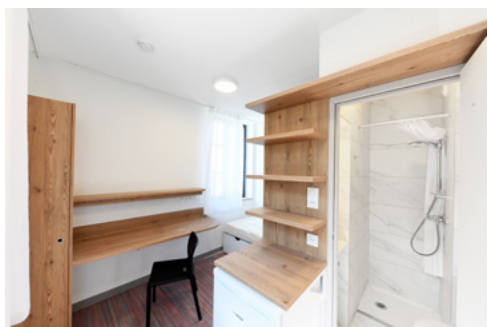
7 | Travaux

A- RÉHABILITATION : RÉSIDENCE AMBOISE

La crise sanitaire a entraîné un retard dans le chantier de réhabilitation de la résidence Amboise. Initialement prévue au quatrième trimestre 2020, la livraison a été repoussée en mars 2021, pour un accueil des étudiants en avril.



- **Livraison** : mars 2021 (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, ascenseur, cuisines collectives équipées, local vélos
- **Coût opération** : 6 170 180 € TTC



B- RÉHABILITATION : BÂTIMENT C - RÉSIDENCE DU CLOS SAINT-JACQUES

Avec le chantier du Bâtiment C, le Crous Clermont Auvergne atteint son objectif de réhabiliter l'intégralité de son parc à l'horizon 2021. Le Bâtiment C est le dernier programme important de réhabilitation du parc.



- **Livraison** : août 2021 (début des travaux : novembre 2020)
- **Localisation** : Résidence Dolet / Clos Saint-Jacques - 25 rue Etienne-Dolet - Clermont-Ferrand
- **Nombre de lits** : 84 (après travaux)
- **Logements** : 58 studettes de 14,5 m² et 26 studios de 20 m²
- **Espaces collectifs / services** : ascenseur, salle de coworking, local vélos de 40 places, stationnement PMR au pied du bâtiment, aire de fitness
- **Coût de l'opération** : 4 663 858 € TTC

Objectifs de la réhabilitation

- > Diversifier l'offre d'hébergement
- > Améliorer le confort des logements étudiants (agrandissement des espaces, équipements sanitaires individualisés)
- > Améliorer l'isolation thermique et phonique - nouvelle esthétique des façades
- > Améliorer la performance énergétique des bâtiments (RT2012 et BBC)
- > Créer des espaces de rencontres et d'échanges (salle de coworking, aire de fitness)
- > Mettre le bâtiment aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite



C- AUTRES OPÉRATIONS

- **Réfection de 2 logements de fonction** (Dolet bâtiment A et Restaurant des Cézeaux)
- **Remise aux normes d'une partie des réseaux Eaux Usées et Eaux Pluviales** de la Cité 2 des Cézeaux et de la résidence Pasteur
- **Migration des serveurs S2S** (contrôle d'accès)
Regroupement de l'ensemble des serveurs (Dolet, Cézeaux, Montluçon) sur un serveur virtuel. Travaux réalisés en lien avec la DSI
- **Installation de systèmes de vidéoprotection** sur les sites Lebon / Résidence Lafayette et Cité 1
 - > **Résidence Lebon** : installation de 13 caméras avec un report à l'accueil de Lebon et au PC sécurité de Dolet
 - > **Résidence Lafayette** : installation de 3 caméras avec un report à l'accueil de la résidence et au PC sécurité
 - > **Cité 1** : installation de 2 caméras supplémentaires
- **Création d'une seconde salle pour la plateforme téléphonique** dans le bâtiment Guy Vignes

D- PLAN DE RELANCE

Montage et présentation du dossier de candidature au Plan de Relance de l'Économie : 6 projets du Crous Clermont Auvergne (sur 7 projets présentés) ont été retenus en décembre 2020 et seront financés par le dispositif du Plan de Relance pour un montant total de 4 135 620 €.

ISOLATION THERMIQUE PAR L'EXTÉRIEUR - RÉNOVATION DES FAÇADES ET TOITURES

- Bâtiment F – Résidence universitaire Clos Saint-Jacques (Dolet) - Coût du projet : 1 225 927 € - Travaux de juin à automne 2021
- Cité 2 - Résidence des Cézeaux - Coût du projet : 2 774 131 € - Travaux d'octobre 2021 à août 2022

Une économie de 47 % du coût de consommation énergétique est escomptée

CRÉATION OU AJOUT DE BORNES DE RECHARGE POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES

- Cité 1 - Résidence des Cézeaux (2 bornes doubles) - Coût du projet : 22 000 €
- Résidence Universitaire de Montluçon (1 borne double) - Coût du projet : 13 200 €
- Bâtiment A – Résidence universitaire Clos Saint-Jacques (Dolet) (3 bornes doubles) - Coût du projet : 33 000 €

À terme, l'économie engendrée pour le parc du Crous serait de 10 000 L/an de carburant soit environ 15 200 € d'économie par an sur ce poste et 30 tonnes de CO₂.

POMPE À CHALEUR DE LA SALLE DES FRÈRES-LUMIÈRE

- Salle des frères-Lumière – Résidence universitaire Dolet - Coût du projet : 67 362 €

Mise en place d'une nouvelle pompe à chaleur réversible, avec un meilleur rendement et fonctionnant au gaz R410. Le gain énergétique estimé après travaux est d'environ 41 %.

E- ÉTUDES POUR TRAVAUX 2021

Réalisation d'études pour différents travaux programmés en 2021 :

- > Restructuration du Restaurant Le Manège,
- > Restructuration de l'accueil et de l'administration de la Résidence Philippe-Lebon,
- > Isolation extérieure du Bâtiment F de la Résidence du Clos Saint-Jacques,
- > Isolation extérieure de la Cité 2 de la Résidence des Cézeaux,
- > Réhabilitation des 27 cuisines communes de la Résidence Philippe-Lebon.

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 2020, des recrutements par concours ITRF ont été organisés sur Clermont-Ferrand, Lyon et Grenoble pour pourvoir des postes vacants ou des besoins nouveaux au Crous Clermont Auvergne :

- 4 serveuses-caissières - commis de cuisine et restauration (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 1 Technicien d'exploitation d'assistance et de traitement de l'information

Le Crous accueille 3 apprentis en restauration.

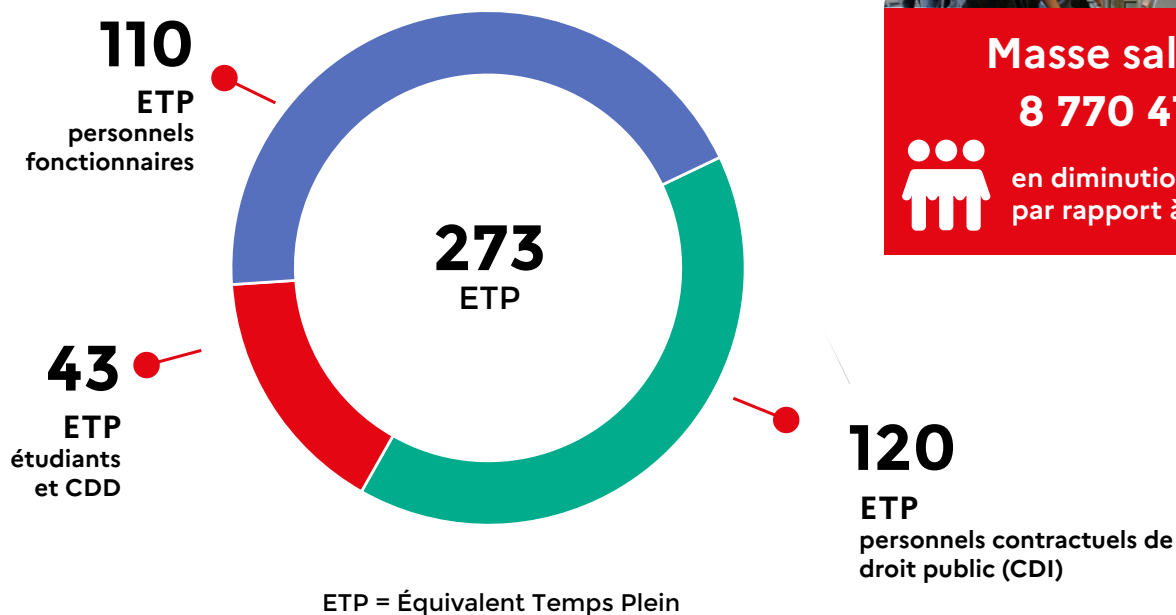


Masse salariale

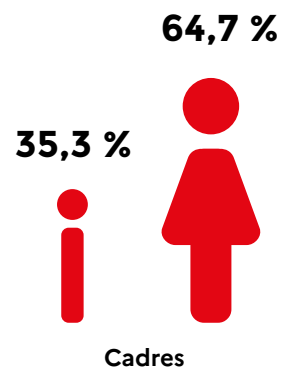
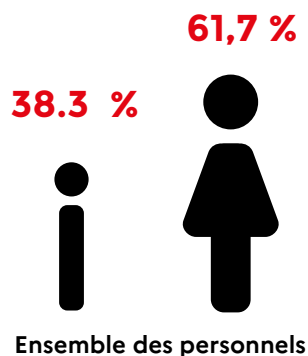
8 770 412 €



en diminution de - 3.7 %
par rapport à 2019



28





FORMATION CONTINUE ●

Le Plan Régional de Formation de l'établissement propose aux agents du Crous un panel varié de formations regroupées autour de 4 axes :

- Formations réglementaires,
- Formations métiers,
- Qualité de Vie au Travail et développement professionnel et personnel,
- Préparations au concours et examens.

À ce Plan de Formation, s'ajoute une offre riche de formations via nos partenariats : CNF (Centre National de Formation), Rectorat, plateforme interministérielle SAFIRE, Université Clermont Auvergne.

La formation a été fortement impactée par la crise sanitaire en 2020. Néanmoins, par la mise en place de formations en ligne pour les personnels administratifs, et grâce à l'investissement de ses formateurs internes, le Crous maintient un bon taux d'accessibilité à la formation et a assuré le maintien des compétences réglementaires et métiers. De plus, des formations sollicitées par les agents, telle la formation en anglais pour les personnels de l'hébergement par exemple, ont pu être maintenues, dans le respect des consignes sanitaires.



62 %

**Accessibilité
à la formation**

36 843 €

Dépenses de formation

-20,5 % par rapport à 2019

DIALOGUE SOCIAL ●

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire durant laquelle le dialogue social a été soutenu avec les représentants du personnel, notamment à travers des cellules de crise et les CHSCT.

Un groupe de travail a également été réuni concernant la mise en œuvre du télétravail.

COMMISSION PARITAIRE RÉGIONALE	3
COMITÉ TECHNIQUE	4
COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SECURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL	9
COMMISSION D'ACTION SOCIALE	6

ACTION SOCIALE POUR LES PERSONNELS ●

Elle se répartit en :

	2019	2020
PRESTATIONS INTERMINISTÉRIELLES	2 713 €	3 094 €
ACTIONS SPÉCIFIQUES	78 210 €	72 410 €
AUTRES ŒUVRES SOCIALES SUR CRÉDITS PROPRES *	74 526 €	57 492 €
SECOURS	3 000 €	12 142 €
PRÊTS	5 700 €	3 000 €

* y compris participation Crous aux repas des personnels

Action Sociale

2019



164 149 €

2020



148 138 €

Soit 1,69 % de la masse salariale.

8 | 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.

Jusqu'en mars 2020, les événements (salons, Journée Portes Ouvertes...) ont pu se dérouler en présentiel.

De mars à septembre, l'activité du service a essentiellement été tournée vers la communication Covid-19 avec la création de supports d'information sur tous ses réseaux de diffusion, suivant l'évolution des mesures et des recommandations. Avec le besoin d'informer au plus vite et d'assurer une réactivité permanente, la communication numérique a été privilégiée (web, réseaux sociaux, mail). Cette période riche en actualités, a également été marquée par les nombreuses sollicitations presse et par un travail renforcé avec les médias de la presse régionale.

À partir de septembre, avec le retour des étudiants sur les sites universitaires, le service a intensifié son travail de communication sur les dispositifs d'aides déployés et sur la restauration, accompagnant la mise en place du repas à 1 €. Ce travail a été réalisé tout en poursuivant les activités de communication autour de la rentrée (avec la création de l'ensemble des messages et supports de communication faisant la promotion des différents services du Crous, et l'organisation d'événements).



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)

Virtual :

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...

Événements, campagnes :

- 1 Point presse, 1 inauguration (lancement édition 2020 Espace d'Accueil Étudiants),
- Événements en partenariat,
- Salon Infosup (plus de 1 400 visiteurs sur le stand - 3 jours),
- Journée Portes Ouvertes,
- Campagne affichage urbain Promotion Espace d'Accueil Étudiants (7 jours) et nouvelle signalétique (avec nouvelle identité graphique)



C - SYSTÈMES D'INFORMATION

La direction des systèmes d'information (DSI) gère un parc de 300 postes de travail (environ 400 utilisateurs), 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 2020 ont porté sur :

- **Travail à distance (impact crise Covid-19) :**
 - > Mise en place de nouvelles stratégies permettant de gérer et sécuriser les connexions à distance des collaborateurs.
 - > Déploiement de solutions matérielles et logicielles relatives aux postes de travail (clients légers + écrans, PC portables, outils de travail collaboratifs) afin de permettre le travail à distance des collaborateurs concernés.
 - > Déploiement d'un outil de gestion du poste téléphonique dans le cadre du travail à distance.
- **Système :**
 - > Mise à niveau du Firewall.
 - > Migration du contrôleur de domaine.
 - > Déploiement d'une nouvelle console antivirus (mise en place d'un serveur antivirus, et redéploiement total sur tous les postes de travail).
- **Poursuite de la mise en place du menu à points en Resto U'**, incluant les sessions de formation, sur le site d'Aurillac.
- **Mise en place du repas à 1 € dans les Resto U'** pour tous les étudiants boursiers dans un premiers temps (y compris les boursiers « Région »), puis pour l'ensemble des étudiants en 2021.
- **Gestion de l'assistance Izly** qui a connu une activité sans précédent au regard de l'attractivité du repas à 1 € imposant l'activation du compte Izly.
- **Déploiement d'une borne de rechargement Izly** à l'ENSACF (École d'Architecture).
- Accompagnement dans la **mise en service d'une centaine de distributeurs automatiques compatibles avec la solution Izly.**
- Plusieurs **sessions de formation « Encaisser avec Izly »** ont été dispensées par la DSI en 2020 à destination des nouveaux personnels de caisse.
- **Accès au réseau pour les résidents :**
 - > 23 résidences couvertes (couverture filaire et WiFi) représentant un total de 3 885 lits.
 - > Espace Accueil Étudiants.
 - > Espace de convivialité de la résidence des Cézeaux « Cité 1 ».
 - > Commandes passées afin de migrer nos résidences sur la solution « PlanetCampus », qui permettra dès 2021 d'augmenter significativement les débits garantis dans nos résidences (passage de 3Mbps à 20Mbps).
- **Finalisation de la centralisation du contrôle d'accès :** l'ensemble des sites du Crous sont maintenant gérés sur un unique serveur virtualisé.
- **Pilotage de l'application nationale État des Lieux Mobile**, premiers tests réalisés sur sites.
- **Amélioration de l'ergonomie du poste de travail :** poursuite du déploiement de bi-écrans.



D - ACHATS ET MARCHÉS



Les différentes procédures 2020 portent sur :

- **Marchés de fournitures :**

- > Marchés locaux de fournitures de denrées alimentaires (zones géographiques 03, 15 et 63)
- > Marché de fournitures administratives de bureaux et de papier reprographie

- **Marchés de services :**

- > Blanchisserie (accord-cadre – années 2021 et 2022)
- > Exploitation et maintenance des systèmes de chauffage, d'ECS, de climatisation et de traitement d'air

- **Assistances à maîtrise d'ouvrage :**

- > Audit et extension de la vidéo protection sur 5 résidences universitaires

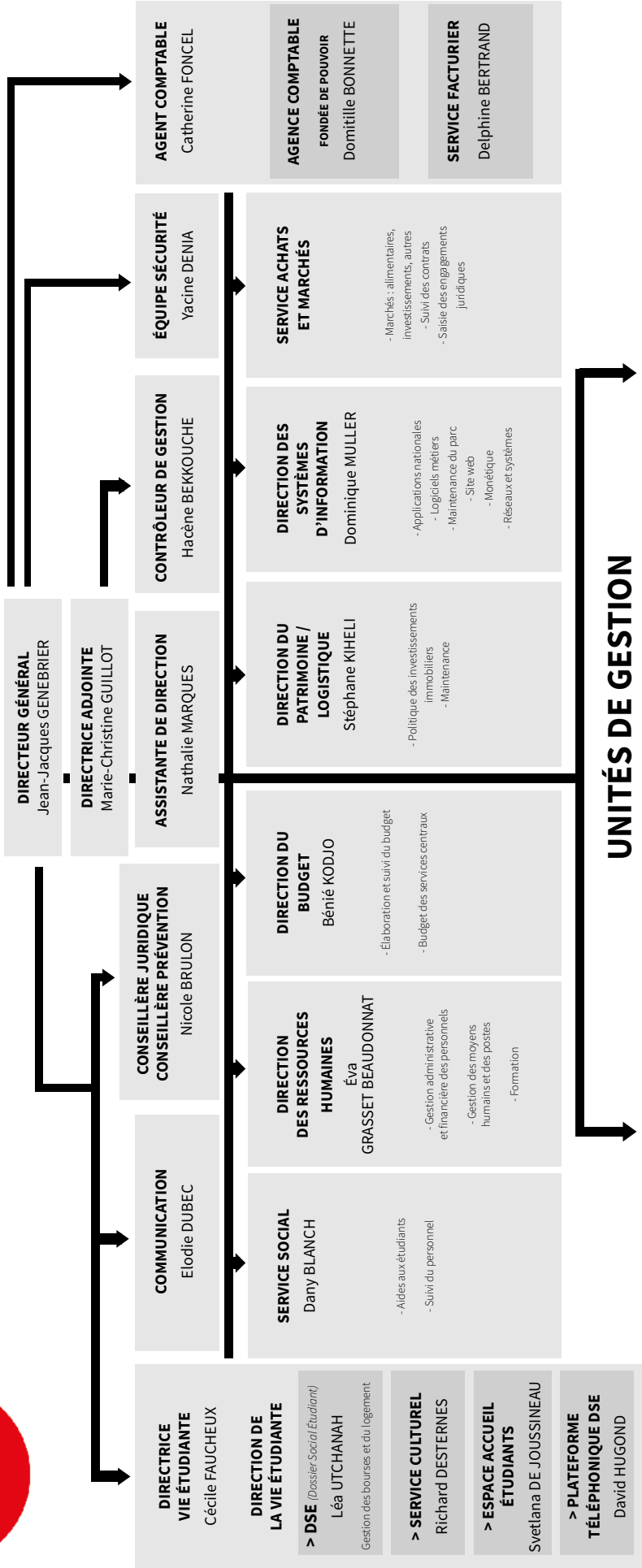
- **Assistances à maîtrise d'œuvre :**

- > Maîtrise d'œuvre pour les travaux de restructuration des deux espaces de restauration Le Manège à Clermont-Ferrand
- > Maîtrise d'œuvre pour les travaux d'isolation extérieure du bâtiment F de la résidence universitaire du Clos Saint-Jacques
- > Maîtrise d'œuvre pour les travaux de réhabilitation des 27 cuisines communes des tours ABC de la résidence universitaire Philippe Lebon
- > Maîtrise d'œuvre pour les travaux de restructuration de la cafétéria et du kiosque Le Saxo situés sur le Campus des Cézeaux à Aubière

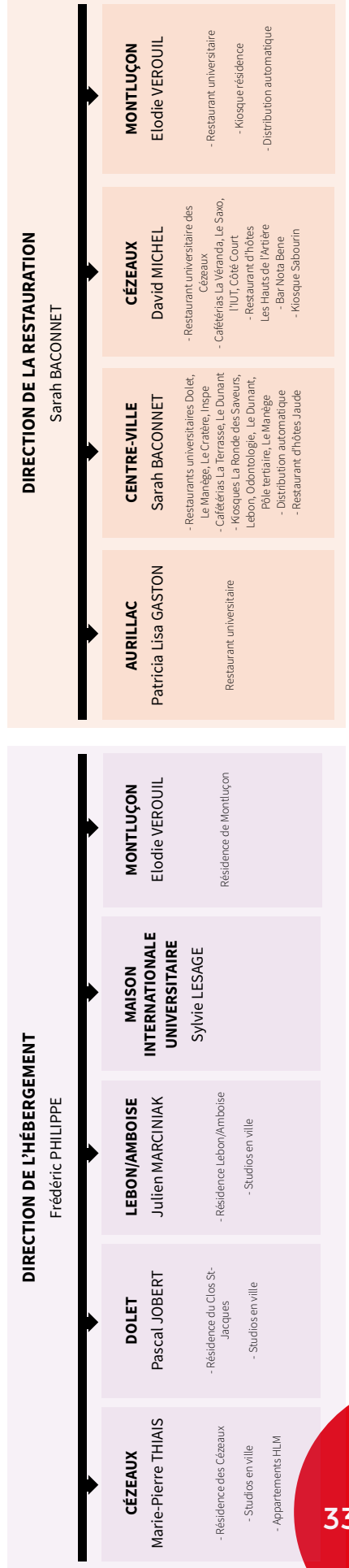
- **Marchés de travaux :**

- > Travaux de renfort de la charpente de la résidence universitaire Amboise
- > Travaux de réhabilitation du bâtiment C de la résidence universitaire du Clos Saint-Jacques





UNITÉS DE GESTION



Membres du Conseil d'Administration du Crous Clermont Auvergne

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

Président du Conseil d'Administration :

> **Gabriele FIONI**, Recteur délégué pour l'Enseignement supérieur, la Recherche et l'Innovation de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes

> **Rémi NOIZIER**, Rectorat de l'Académie de Clermont-Ferrand, Chef du Service Académique d'Information, d'Insertion et d'Orientation

> **Jacqueline BROLL**, Direction Régionale des Affaires Culturelles Auvergne-Rhône-Alpes, Responsable du pôle action culturelle et territoriale

> **Cédric CHAMBON**, Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, Secrétariat général

> **Julien EVELLIN**, Direction départementale des territoires du Puy-de-Dôme, Chef du service habitat rénovation urbaine

> **Sonia ROUGIER**, Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, Cheffe du pôle Politique Éducative et Dynamiques Pédagogiques

> **Damien LE ROUX**, Direction Régionale et Départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, Adjoint à la cheffe du Pôle Jeunesse / Ville / Vie associative

REPRÉSENTANTS ÉTUDIANTS

Vice-président étudiant du Conseil d'Administration :

> **Guillaume JARLIER**, « Bouge ton CROUS avec la FedEA et tes assos Etudiantes »

> **Clara MARQUES**, « Bouge ton CROUS avec la FedEA et tes assos Etudiantes »

> **Pierre CHARDON**, « Bouge ton CROUS avec la FedEA et tes assos Etudiantes »

> **Juliette GILBERT**, « Bouge ton CROUS avec la FedEA et tes assos Etudiantes »

> **Sarah RACHAD**, « UNEF le syndicat étudiant & associations étudiantes »

> **Larbi BELLOUCHE**, « UNEF le syndicat étudiant & associations étudiantes »

> **Nicolas BARAST**, « Ramenez le CROUS à la maison »

REPRÉSENTANTS DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

> **Mathias BERNARD**, Président de l'Université Clermont Auvergne

> **Damien TREMEAU**, Directeur Adjoint VetagroSup

REPRÉSENTANTS DES PERSONNELS

> **Nadia AMARA**, Représentante CGT

> **Meryem VERNEY**, Représentante FO

> **Sylvie LESAGE**, Représentante FO

REPRÉSENTANTS DE LA RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

> **Marie-Thérèse SIKORA**, Conseillère régionale

REPRÉSENTANTS DES COMMUNES

> **Jérôme AUSLENDER**, Ville de Clermont-Ferrand, Adjoint au Maire Vie universitaire et étudiante

> **Michel BANDON**, Ville d'Aubière, 1^{er} Adjoint au maire

PERSONNALITÉS DÉSIGNÉES EN RAISON DE LEURS COMPÉTENCES

> **Christian DESSEUX**, Proviseur du Lycée Lafayette - Clermont-Ferrand

> **Hélène DUIKER**, Administratrice du Planning Familial

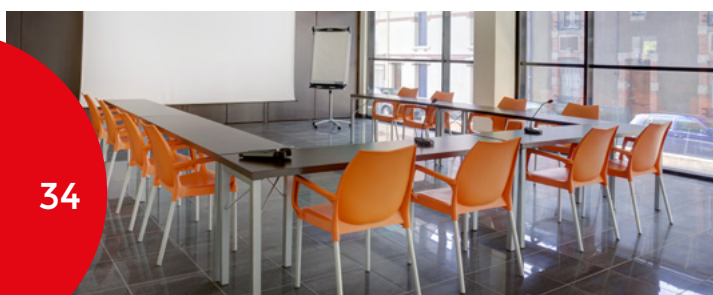
> **Hervé HAMONIC**, Proviseur des lycées Albert Londres de Cusset

> **Laurent GERBAUD**, Directeur du Service de Santé Universitaire

EXPERTS INVITÉS

> **Gilles DUBOISSET**, Montluçon Communauté, conseiller communautaire délégué à la Formation supérieure et continue

> **Hervé SEVILLE**, Direction Régionale des Finances Publiques, Contrôleur budgétaire régional du Crous





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Crous Clermont Auvergne

25 rue Etienne-Dolet
64037 Clermont-Ferrand

04 73 34 44 00

crous-clermont.fr

