



Rapport
d'activité

2017



Rapport d'activité

2017

Sommaire

1 - Édito	p.3
2 - Chiffres clés	p.4
3 - Actualités 2017	p.5
4 - Exercice budgétaire	p.6
5 - Résultats par activité	p.8
A- Hébergement	p.8
B- Restauration	p.9
C- Réhabilitation.....	p.10
D- Aides et services	p.11
E- Recherche d'emploi	p.11
F- Bourses et action sociale	p.12
G- Actions culturelles	p.14
H- 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.19
7- Plateforme téléphonique	p.19



Cette année 2017 s'annonçait très dense pour de nombreuses raisons avec la mise en place de notre projet d'établissement et des travaux importants dans nos structures, notamment la réhabilitation de la résidence des Cézeaux, le tout avec un équilibre financier fragile.

Notre budget prévisionnel laissait apparaître un résultat de 20 048 €, ce qui présageait un exercice extrêmement tendu financièrement.

La mobilisation des personnels, dans un contexte difficile : mise en place de la GBCP (Gestion Budgétaire et Comptable Publique) avec des logiciels pas complètement aboutis dans leur développement, gestion et suivi des travaux de réhabilitation dans un calendrier contraint.

L'augmentation de notre chiffre d'affaires en hébergement et la légère reprise de notre activité restauration avec notamment une sandwicherie centrale qui correspond aux attentes tant en matière de qualité que d'augmentation des ventes, nous permet d'afficher un résultat de 395 967 € à la fin de l'exercice.

Je souhaite remercier ici les personnels du Crous qui ont largement contribué à ce résultat et s'investissent au quotidien pour un service aux étudiants toujours plus qualitatif. Ce service s'enrichit chaque année de nouvelles offres en phase avec leurs besoins.

En cette fin 2017, notre taux de réhabilitation des résidences traditionnelles est de 79%, nous pouvons mesurer le chemin parcouru depuis le début des années 2010. Nous poursuivrons nos efforts afin de proposer aux étudiants un parc de logements entièrement rénové à l'horizon 2021.

Jean-Jacques GENE BRIER
Directeur Général du Crous Clermont Auvergne



- **22 000 DSE**
(Dossier Social Étudiant) saisis chaque année
- **16 000 boursiers**
- **Un Espace d'Accueil Étudiants**
En partenariat avec la Ville de Clermont-Fd, la Préfecture et les établissements d'enseignement supérieur - accueil primo-arrivants, information et renouvellement de titre de séjour étudiant



- **7 restaurants universitaires, 9 cafétérias, 9 kiosques**
- **1,3 millions de repas** servis par an
- **2 restaurants d'hôtes et un service traiteur**
- **4 050 lits** proposés dans 3 types de logements



- **Maison Internationale Universitaire**
41 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...



- **17 ateliers de pratique artistique** dans 3 résidences
- **Organisation du concours national étudiant du film court**
- **298 personnels**
- **Budget : 25 millions d'€**
Dont 4,5 millions d'€ en investissement

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



3 février

Accueil du Jury étudiant

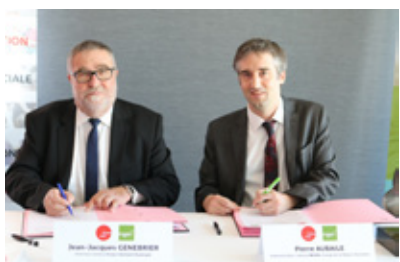
Journée Portes Ouvertes de l'Université et du Crous. 6 points d'information bourse/logements, 7 résidences proposant des visites, 9 structures de restauration. 4 135 visiteurs et 1 746 repas servis.



11 mars

Journée Portes Ouvertes

La Mgen et le Crous Clermont Auvergne ont signé une **convention de partenariat** permettant la mise en œuvre d'une politique renforcée de prévention pour les personnels afin de promouvoir la qualité de vie au travail.



24 mai

Convention Crous/Mgen

Ouverture de l'Espace d'Accueil Étudiants.

Du 29 août au 22 décembre, lieu d'informations sur la vie étudiante et lieu unique pour le renouvellement de titre de séjour étudiant. 5 549 visites (4 334 en 2016).



septembre

Espace Accueil Étudiants

Anniversaire de la Maison Internationale Universitaire : 10 ans. Un cocktail a été organisé pour fêter cette résidence de standing (visite des logements, concert).



27 septembre

10 ans MIU

Inauguration Résidence des Cézeaux (cité 1).

Réhabilitation complète du bâtiment. 327 chambres de 9,4 m² et 18 chambres PMR de 18 m². Prise en compte des facteurs environnementaux avec l'isolation des façades par l'extérieur.



20 octobre

Inauguration Cité 1 - Cézeaux

Remise des prix des concours étudiants 2017. 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.



6 novembre

Remise des prix

4 • Exercice budgétaire

A- RÉSULTAT DE L'EXERCICE ●

La situation financière de l'établissement en 2017 a été impactée par :

- la fermeture de 300 chambres de la résidence des Cézeaux sur l'année universitaire 2016/2017, le temps des travaux de réhabilitation,
- l'évolution très légèrement en hausse du CA restauration.

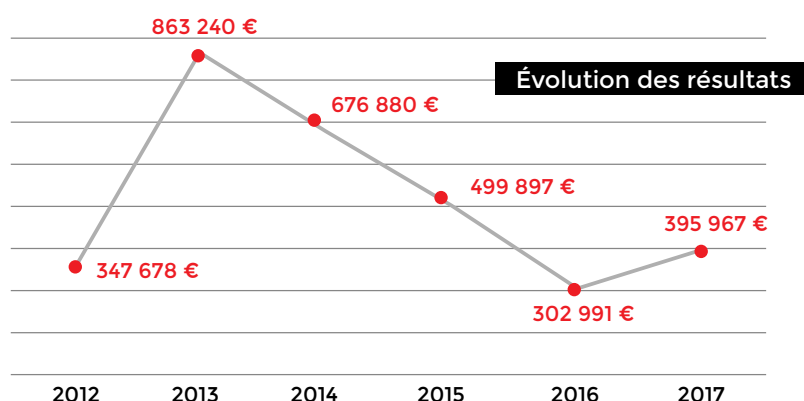
La plus grande vigilance a été apportée au suivi de l'activité et au contrôle des dépenses.

> DÉPENSES	2016	2017	Évolution
PERSONNEL	9 062 K€	9 109 K€	+ 0,52%
VIABILISATION	1 427 K€	1 480 K€	+ 3,70%
ENTRETIEN/ÉQUIPEMENT	1 387 K€	1 804 K€	+ 30,10%
ALIMENTAIRE	1 913 K€	1 889 K€	- 1,24%
LOCATIONS ET CHARGES LOCATIVES	3 537 K€	3 724 K€	+ 5,30%
MOYENS DES SERVICES	1 186 K€	1 717 K€	+ 44,77%
AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	4 317 K€	3 620 K€	- 16,16%
INTERVENTIONS ET PARTICIPATIONS	661 K€	165 K€	- 75%
TOTAL CHARGES	23 489 K€	23 359 K€	- 0,55%
> RECETTES			
PRODUITS D'EXPLOITATION	15 084 K€	15 335 K€	+ 1,66%
SUBVENTION/FINANCEMENTS ÉTAT	4 405 K€	4 740 K€	+ 7,61%
COLLECTIVITÉS/ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR	695 K€	146 K€	- 79%
PRODUITS EXCEPTIONNELS ET REPRISES SUR PROVISIONS	3 611 K€	3 535 K€	- 2,13%
TOTAL PRODUITS	23 796 K€	23 755 K€	- 0,17%
RÉSULTAT PATRIMONIAL	307 230 K€	395 967 K€	+ 28,88%

6

Le résultat de fonctionnement est excédentaire et s'établit à 395 967 €.

Son évolution marque une reprise à la hausse dans un contexte tendu notamment en raison de la fermeture pour travaux de la résidence des Cézeaux.





B- ANALYSE DE L'EXPLOITATION ●

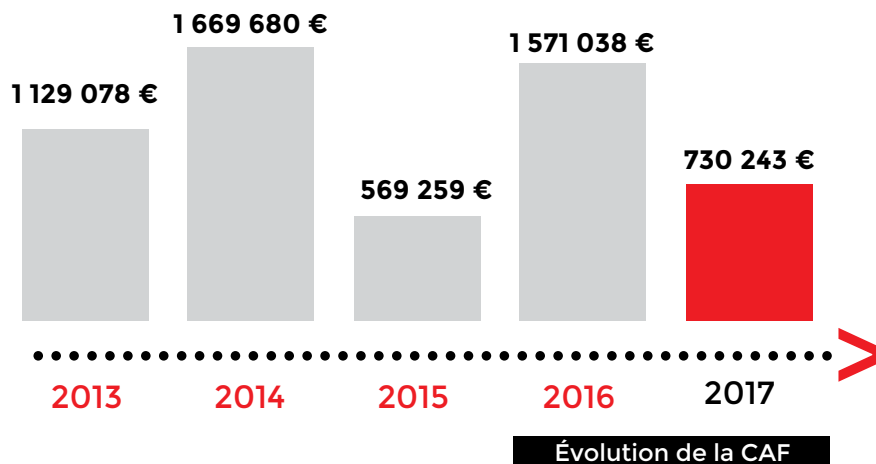
Avec un résultat de l'exercice qui reste modeste, les soldes intermédiaires de gestion sont bons même si la Valeur ajoutée et l'Excédent brut d'exploitation sont en baisse.

	2016	2017	Tendance
Production de l'exercice	14 883 595 €	15 129 577 €	+ 1,65%
Valeur ajoutée	5 638 031 €	4 829 817 €	- 14,33%
Excédent brut d'exploitation	1 013 005 €	457 223 €	- 54,86%
Résultat de l'exercice	307 230 €	395 967 €	+ 28,88%

C- CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) ●

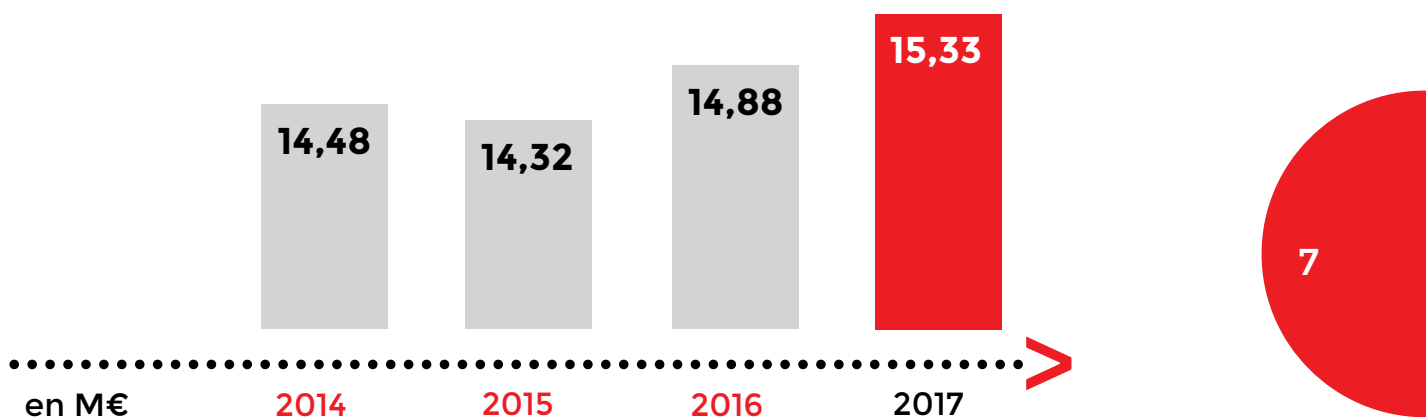
À partir du résultat de l'exercice, corrigé des opérations de dépenses et de recettes non décaissables, la capacité d'autofinancement (CAF) représente ce que dégage le Crous pour investir sur ressources propres, ou pour rembourser ses dettes.

Cette CAF à hauteur de 730 243 € permettra de faire face aux engagements en matière de travaux.



D- RECETTES GLOBALISÉES SUR RESSOURCES PROPRES ●

La part des recettes sur ressources propres est en progression par rapport à 2015 et atteint son meilleur niveau depuis 2014.



5

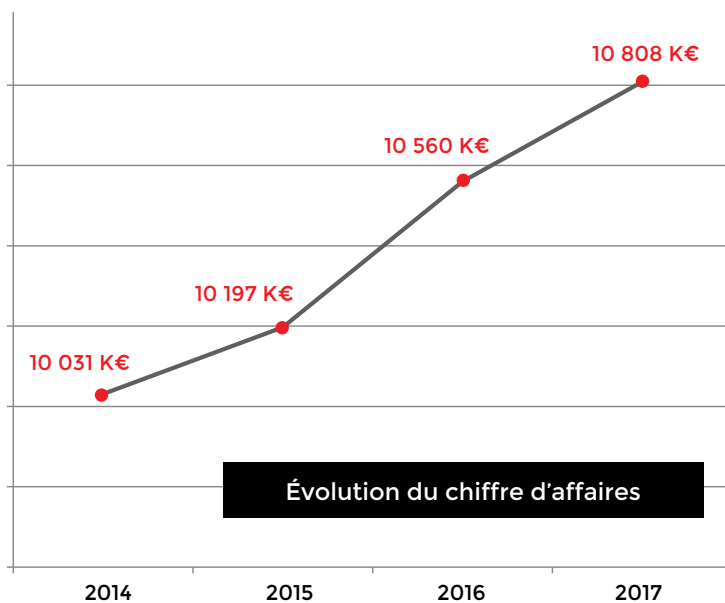
Résultats par activité

A- HÉBERGEMENT ●

Le chiffre d'affaires s'élève en 2017 à 10 808 K€ contre 10 560 K€ en 2016. Il augmente de 2,35%.

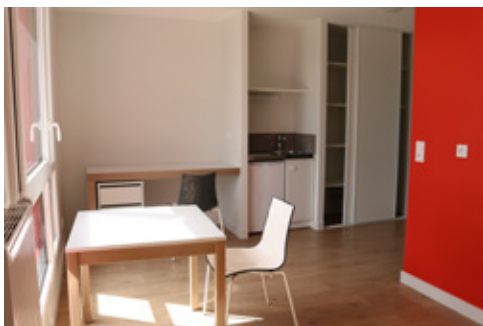
L'augmentation du chiffre d'affaires tient en partie à des facteurs structurels, comme l'ouverture de nouvelles résidences.

Il est à noter que cette progression s'affiche alors qu'une résidence de 306 lits était fermée pour travaux de janvier à septembre 2017.

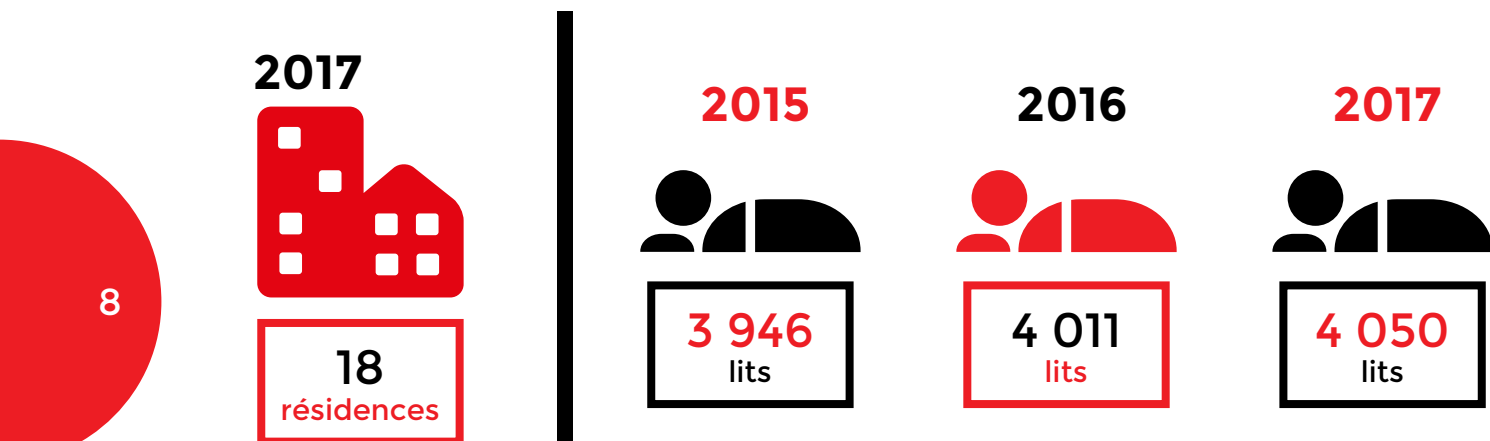


Les dépenses d'entretien et d'équipement sont en diminution en raison d'un parc de logements réhabilités qui se développe.

	2016	2017	Évolution
Entretien des équipements	564 999 €	520 448 €	- 8%



La capacité d'accueil en hébergement augmente légèrement avec la création de 39 logements supplémentaires lors de la réhabilitation de la cité 1 de la résidence des Cézeaux.





B- RESTAURATION ●



1,3 millions
repas/an

7 restaurants universitaires

9 cafétérias 9 kiosques

2 restaurants d'hôtes

1 service traiteur



Le chiffre d'affaires est en augmentation de 1,78% par rapport à 2016. Cependant, il n'a pas retrouvé son niveau de 2014 (4,45 M€).

4,23 M€



2016



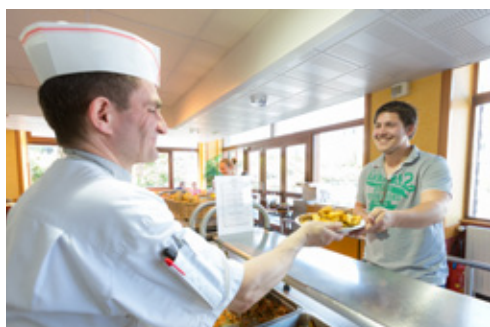
4,27 M€



2017



CA des restaurants et cafétérias



CA global
+ 1,78%

Restauration étudiante - 0,61%

3,2 millions €

Restauration non étudiante + 12,12%

0,68 millions €

Restauration exceptionnelle + 5,81%

0,39 millions €

NOUVEAUTÉS 2017 ●



Nouveauté de la rentrée 2017, le Crous propose une offre végétarienne dans les restaurants universitaires. Après le Sandwich Végétarien, lancé au mois d'avril 2017 et après le Steak végétal testé en juin 2017, l'offre végétarienne est proposée tous les midis dans 4 restaurants universitaires. Depuis son lancement le 4 septembre, l'offre végétarienne représente environ 10% des plats consommés en Resto'U.

Fin des espèces

Place à



Depuis décembre 2017, 3 restaurants universitaires et 4 cafétérias sont passés au paiement sans espèce. Ces structures proposent alors des paiements par Izly ou carte bancaire. Ce dispositif s'étendra en 2018 à d'autres structures de restauration afin de limiter les risques liés à la manipulation d'argent liquide et d'améliorer la fluidité des passages.

5 • Résultats par activité

C- RÉHABILITATION : RÉSIDENCE DES CÉZEAUX CITÉ 1 ●



- **Ouverture** : septembre 2017
- **Localisation** : Campus des Cézeaux
- **Nombre de lits** : 345
- **Logements** : 327 chambres de 9,4 m² et 18 chambres adaptées PMR (Personne à Mobilité Réduite) de 18 m²
- **Nouveauté** : aménagements extérieurs avec structures de fitness, tables ping-pong, terrain de pétanque, jardin partagé, barbecue sur terrasse



Les chambres sont équipées d'une cabine tri-fonction, réfrigérateur, bureau, armoire, étagères et lit, isolation acoustique.

Les espaces communs sont plus conviviaux. Les cuisines situées aux étages passent de 9 à 18 m². Elles sont équipées de hottes aspirantes et de systèmes de tempo pour les plaques chauffantes et lumières, permettant des économies d'énergie.

La salle commune est entièrement repensée pour être plus adaptée aux usages étudiants. Elle propose plusieurs îlots avec salle de travail, labo photo, grand espace d'activité, laverie, bureau de l'animateur socioculturel et boîtes aux lettres. La Cité 1 accueille également les bureaux de l'administration de la résidence.

Objectifs de la réhabilitation

- > Améliorer l'isolation thermique et phonique - nouvelle esthétique des façades
- > Améliorer la performance énergétique des bâtiments
- > Moderniser les chambres et améliorer leur confort
- > Créer des chambres adaptées pour personnes à mobilité réduite
- > Augmenter le nombre de chambres
- > Reconfigurer la salle commune
- > Réorganiser les locaux de service
- > Aménager de nouveaux locaux pour l'administration
- > Désamiantage et mise aux normes de sécurité

Dans chaque projet de réhabilitation, le Crous prend en compte les facteurs environnementaux avec notamment l'isolation des façades par l'extérieur, permettant d'améliorer le confort des étudiants, de réduire la consommation des fluides de 20 % et de changer l'esthétique des bâtiments.

10

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

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



D- AIDES ET SERVICES ●

LOKAVIZ ●



LOKAVIZ, portail national de l'hébergement étudiant, est un service proposé par les Crous dans le but de faciliter l'accès des étudiants aux logements. 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.



564 102
pages vues



18 550
visites

2016



1 616
annonces déposées

2017



567
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 2017, le nombre de bénéficiaires connaît une augmentation de 30% par rapport aux chiffres de 2016.

2016



250
cautions

2017



325
cautions

L'AIDE À LA MOBILITÉ MASTER ●

Créée en 2017 par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, l'**Aide à la Mobilité Master** facilite la mobilité géographique des étudiants boursiers titulaires d'une licence, inscrits en première année de master, dans une région académique différente de celle dans laquelle la licence a été obtenue. Cette aide s'élève à 1 000 €.

AMM

114 000 €



114
bénéficiaires

E- 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.

2016



727
annonces en ligne

2017



732
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

438 000 €

(282 000 € en 2016)

563

bénéficiaires

(483 en 2016)

5. Résultats par activité

F- BOURSES ET ACTION SOCIALE

BOURSES

La gestion des bourses est prise en charge par le service des bourses. Le nombre de boursiers soutenus par le Crous Clermont Auvergne augmente en 2017.

Afin d'apporter un soutien financier rapide, 72,1% des 15 764 étudiants boursiers ont été payés avant le 30 septembre 2017.

Le budget des bourses de l'Enseignement Supérieur est de 39M €, auquel il faut ajouter :

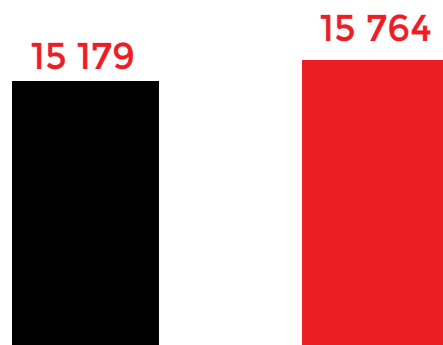
- 733 660 € pour les bourses du ministère de la culture et de la communication
- 1 516 817 € pour les bourses du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

Il convient de noter que **34,72%** des étudiants de l'académie sont boursiers (soit + 8,4% que la moyenne nationale).

2017



45 402
Étudiants

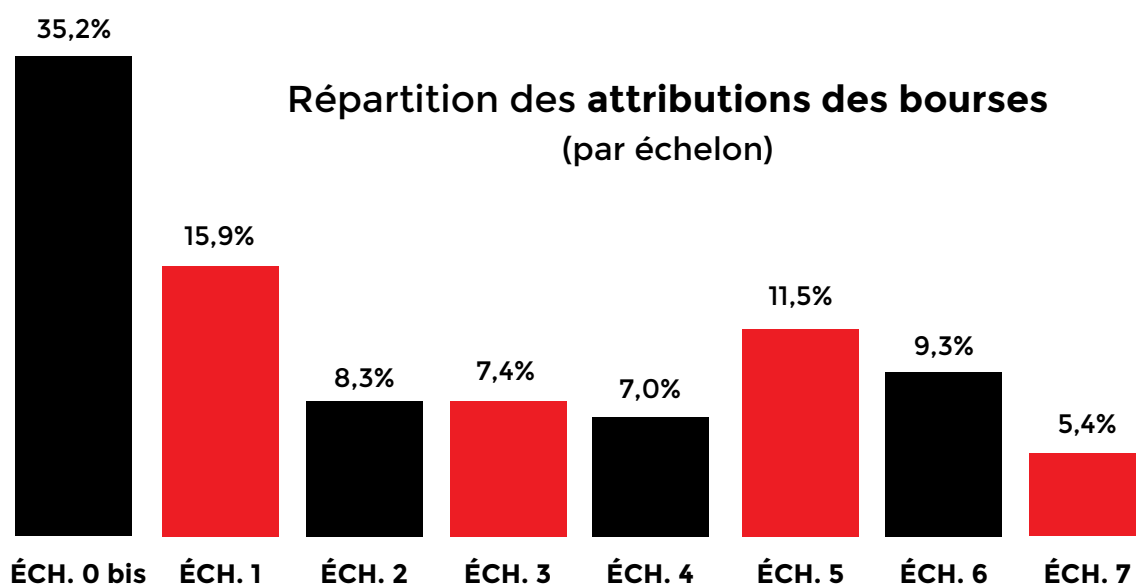


2016

2017



Nombre de boursiers



À noter :

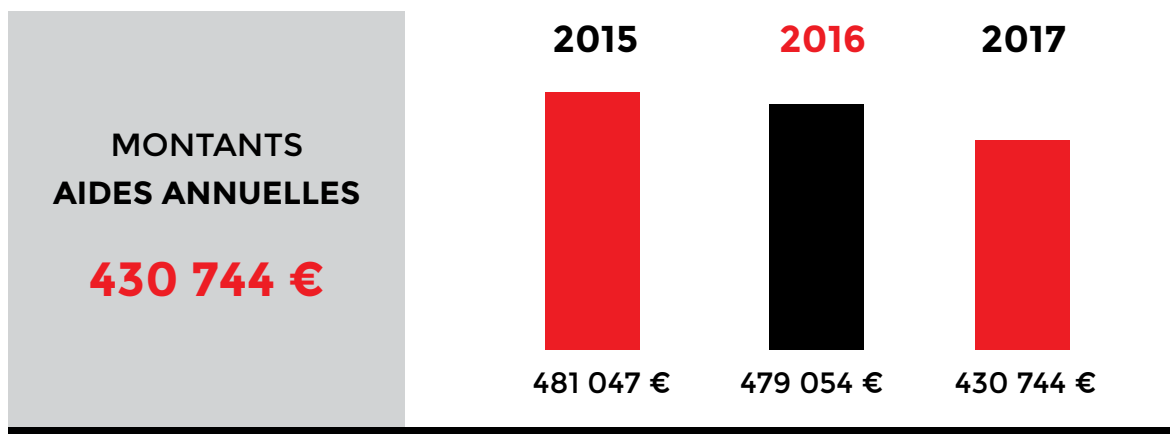
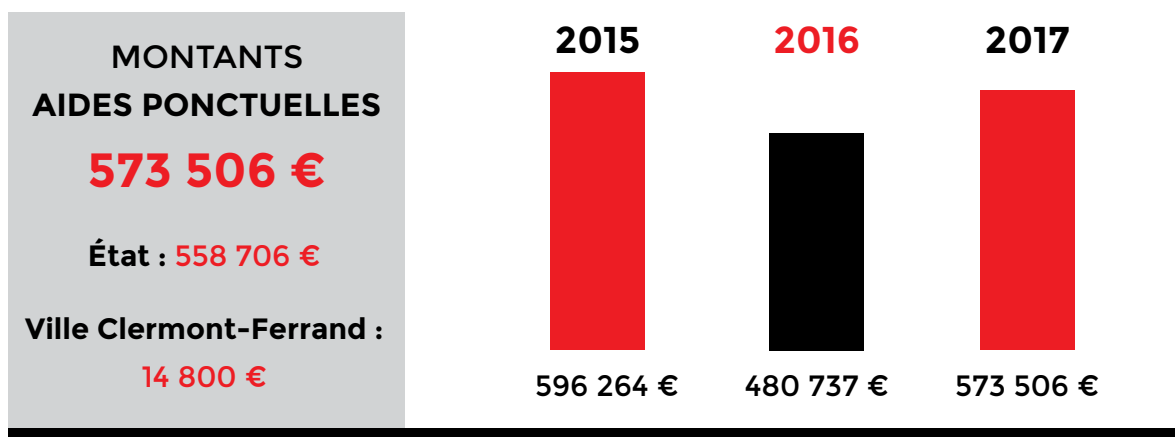
L'échelon 0 bis représente près du tiers des attributions de bourses.

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'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.



1 528



Étudiants pris en charge

2 576



Nombre d'entretiens

1 312



Étudiants aidés par une aide ponctuelle

140



Étudiants bénéficiaires d'une allocation annuelle

13

5. Résultats par activité

G- ACTIONS CULTURELLES ●

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

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

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



Culture Actions 12 000 €



16 projets
présentés

15 projets
soutenus



Concours Film court



9 films en région

29 films en
compétition
nationale



Programmation



11 concerts
Bar Nota Bene

15 expositions
2 lieux

13 films projetés
3 salles culturelles



6 représentations
théâtrales

17 ateliers
3 résidences

CONCOURS ET TREMPLINS ●



7 nouvelles reçues



13 photos reçues



1 candidature
Théâtre



2 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 - Lundi 6 novembre 2017 en salle des frères Lumière.

De nombreuses animations se sont déroulées tout au long de l'année avec les partenaires culturels, universitaires et associatifs : forum des ateliers, soirées de rentrée, lectures avec l'association étudiante Néon, courts métrages avec le festival du court métrage, festival Vidéoformes, café lecture, ateliers culinaires avec le Service de santé universitaire... Plus de 30 événements en 2017.

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

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

H - 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 retrouvés après un premier échange en France (en 2016). Le Studentenwerk a accueilli les étudiants français du 29 mai au 2 juin 2017. À travers les photographies, les étudiants français ont donné leurs visions de l'Allemagne et des échanges inter-culturels.

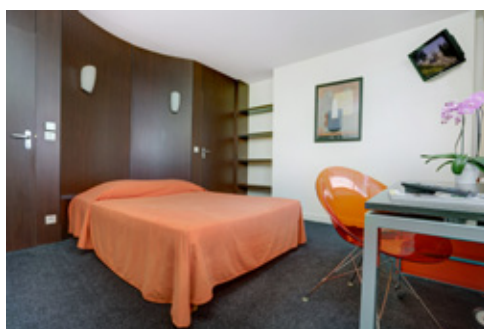
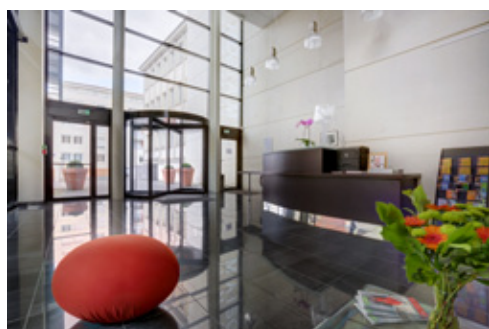


Échange des personnels du Crous avec le Studentenwerk

Du 4 au 7 avril 2017, cinq personnels du Studentenwerk de Regensburg sont venus au Crous Clermont Auvergne pour rencontrer leurs homologues français et échanger sur la thématique « Accueil et Service technique ». Pendant leur séjour, les quatre agents techniques/d'accueil allemands et leur coordinateur ont pu découvrir les sites du Crous, visiter les logements, les ateliers, le chantier de la réhabilitation de la résidence des Cézeaux. Ils ont pu également découvrir la ville de Clermont-Ferrand à travers une visite guidée et partir à la découverte des sommets auvergnats en atteignant le Puy-de-Dôme.



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 nuité ou au mois ainsi qu'une offre de moyens séjours en direction des doctorants et post-doctorants.

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

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

Le taux d'occupation à 48,34% repart à la hausse (45,72% en 2016).

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 6 examens professionnels pour le recrutement de :

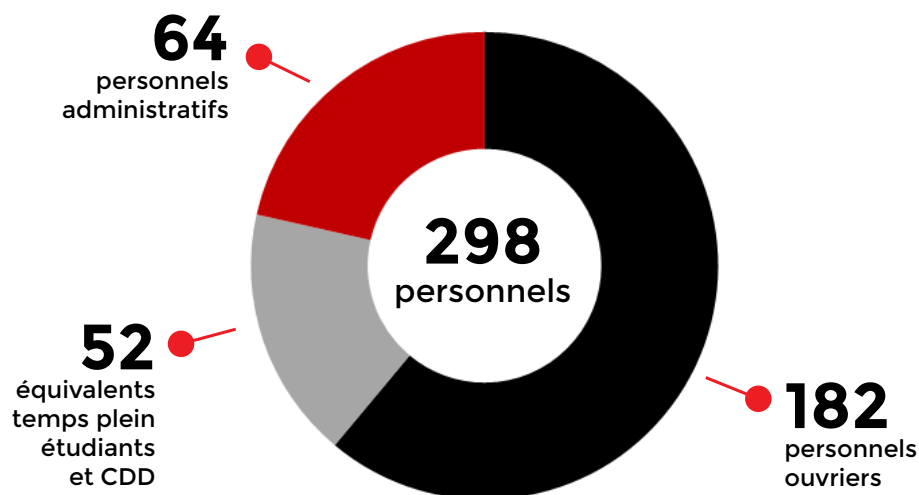
- 1 agent d'installation et de maintenance (équipe d'intervention centre-ville)
- 2 cuisiniers (RU des Cézeaux, RU Centre-ville)
- 1 agent de service restauration (RU Centre-ville)
- 1 second de cuisine (RU Aurillac)
- 3 serveuses caissières (2 au RU des Cézeaux, 1 au RU Centre-ville)
- 1 agent d'animation socioculturelle (service culturel)



9
recrutements de
personnels en CDI

Soit 9 nouveaux personnels recrutés en CDI.

Le Crous accueille aussi un apprenti en situation de handicap et un contrat d'avenir, également, en situation de handicap.

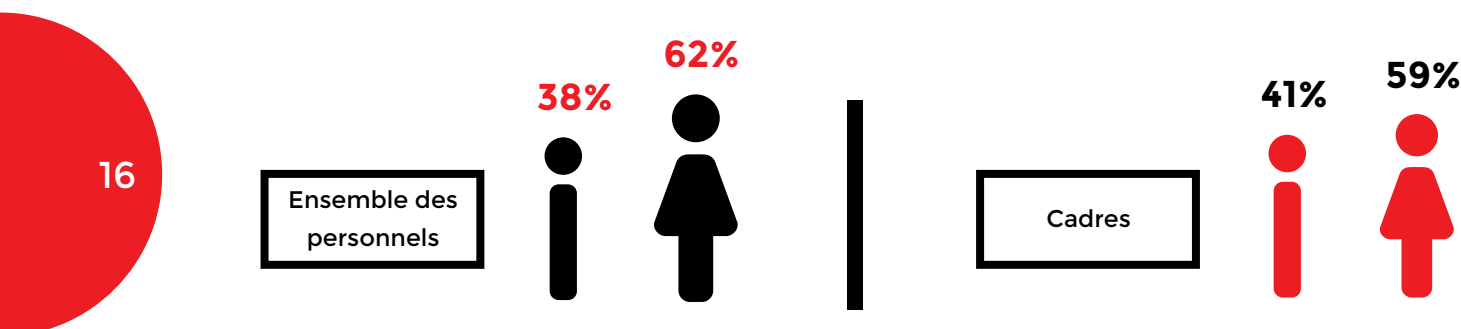


Masse salariale

9 109 144 €



en augmentation de
0,52% par rapport à 2016





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 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.

De nouvelles formations (bureautique, gestion du stress...) ont également été proposées en 2017.

2 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 les organisations syndicales pour traiter notamment de sujets tels que l'action sociale spécifique, le RIFSEEP, la formation des personnels mais aussi la mise en œuvre d'un plan d'actions sur les Risques Psychosociaux (RPS).

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

ACTION SOCIALE POUR LES PERSONNELS ●

(Hors participation Crous aux repas des personnels : 13 899 € en 2017)

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

	2016	2017
PRESTATIONS INTERMINISTÉRIELLES	3 070 €	2 730 €
ACTIONS SPÉCIFIQUES	24 559 €	74 729 €
AUTRES ŒUVRES SOCIALES SUR CRÉDITS PROPRES	49 212 €	45 673 €
SECOURS	6 221 €	3 742 €
PRÊTS	6 200 €	6 000 €

Action Sociale

2016



89 262 €

2017



132 874 €

17

Soit 1,45% de la masse salariale.

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 2017

- > **Nouvelle signalétique**
Restauration, hébergement, Espace Accueil Étudiants
- > **Flocage 28 véhicules Crous**
- > **Campagne Promotion Izly**
- > **Création Plan Crous**
- > **Création Dépliant restauration**
- > **Affichage dynamique**

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

1 lettre interne - Le Crouscial (parution trimestrielle)

1 page Facebook, un site Internet et Intranet

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

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

Évènements, campagnes :

- 3 conférences et points presse, 1 inauguration
- De nombreux évènements en partenariat
- Des salons (Infosup : plus de 1 000 visiteurs sur le stand - 3 jours),
- Des Journées Portes Ouvertes,
- Campagne affichage bus Clermont Métropole (arrière et flanc) Espace Accueil Étudiants (12 jours)...



C - SYSTÈMES D'INFORMATION ●

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

Les principaux chantiers 2017 ont porté sur :

- Le renouvellement d'équipements informatiques sensibles (baie de stockage, firewall),
- La virtualisation du contrôle d'accès (serveur virtualisé et centralisé qui, à terme, pourra gérer l'ensemble des accès du Crous),
- L'affichage dynamique (9 écrans installés sur les sites de Montluçon, d'Aurillac, au restaurant des Cézeaux, et au restaurant Dolet) pour favoriser l'information des étudiants sur nos sites,
- La mise en place d'une nouvelle solution de vidéoprojection dans une salle de formation et une salle de réunion,
- L'accès au réseau pour les résidents (couverture filaire et WiFi pour 1 168 lits),
- La poursuite du déploiement de la monétique Izly :
 - mise en service de distributeurs automatiques connectés et équipés de lecteur Izly sans contact, permettant le paiement Izly et carte bancaire et aide au déploiement de copieurs connectés «Izly» (École d'Architecture),
 - opérations de promotion d'Izly avec l'opération « Futur étudiant » et l'opération « Nouvel étudiant »,
 - formations « Encaisser avec Izly » dispensées à destination des nouveaux personnels de caisse.

D - MARCHÉS ●

Au niveau local, 19 procédures d'avis d'appels publics à la concurrence ont été lancées en 2017 :

- 3 appels d'offres
- 16 marchés à procédure adaptée

Les différentes procédures portent sur :

- **Marchés de fournitures** (Signalétique, Fournitures administratives de bureau)
- **Marchés de services** (Assurances, Blanchisserie, Vérification et entretien des colonnes sèches et poteaux incendie)
- **Marchés de travaux** (Réfection des peintures de logements étudiants, Réaménagement des extérieurs de la Cité 1 des Cézeaux, Travaux d'électricité à la résidence Lebon, Travaux d'étanchéité de la toiture terrasse de l'îlot central de Montluçon, Réhabilitation du Bâtiment B de la résidence du Clos Saint-Jacques)
- **Assistances à maîtrise d'ouvrage** (Réhabilitation du bâtiment B de la résidence universitaire du Clos Saint-Jacques, Aménagement des extérieurs de la Cité 1, Réaménagement des locaux « accueil » du

bâtiment A Dolet + divers travaux de réaménagement, Réfection des installations électriques des résidences universitaires Lebon et Amboise, Étude pour la réalisation d'un schéma directeur de la restauration universitaire, Travaux d'étanchéité de la toiture terrasse de l'îlot central de la résidence universitaire de Montluçon, Travaux d'accessibilité du bâtiment A de la résidence Dolet, Création d'un pôle Vie Étudiante à l'Espace Guy Vignes (Clermont-Ferrand).

Le Crous Clermont Auvergne adhère à plusieurs groupements de commandes conduits par le CNRS, la DAE ou l'UGAP pour les achats de matériels informatiques ou encore bénéficier des prestations de fournitures et de maintenance et entretien (exemple : copieurs). Le Crous adhère également à de nombreux groupements de commandes portés par la Centrale d'Achats du Réseau des Crous. Concernant les marchés de denrées alimentaires, les marchés locaux ont été reconduits pour l'année 2018 et les marchés alimentaires de denrées fraîches gérés par la Centrale d'Achats ont été reconduits jusqu'au 28 février 2018.

7 ● Plateforme téléphonique

En 2017, la plateforme téléphonique a reçu 472 231 appels avec un taux de prise en charge de 32%. La plateforme téléphonique commune à plusieurs Crous répond aux appels en provenance de 5 académies.

87% des appels orientés en file d'attente aboutissent à un téléconseiller.

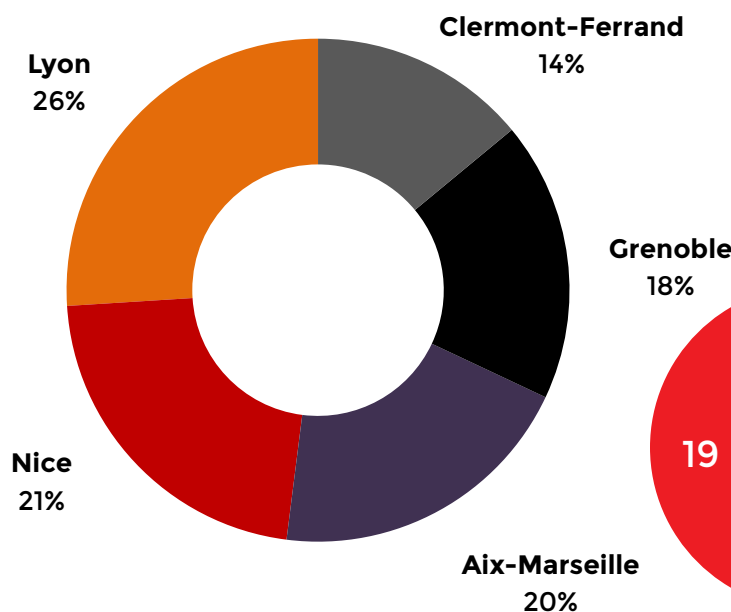
Les mois d'août à novembre concentrent plus de la moitié (57%) des appels de l'année soit 269 172 appels.

Le meilleur taux de prise en charge par rapport à l'an passé a permis de diminuer la réitération des appels et d'apporter ainsi un meilleur service.

Un dispositif de 7 ETP est consacré à améliorer la qualité de service à l'utilisateur et à mieux répondre aux étudiants. Ces emplois sont compatibles avec les emplois du temps variables des étudiants, avec la volonté que ce soit des étudiants qui répondent aux étudiants. Cette démarche permet davantage de proximité avec les usagers et permet de proposer 27 jobs étudiants pendant l'année.

Deux Crous supplémentaires rejoignent la plateforme en janvier 2018, à savoir Limoges et Montpellier.

Répartition des appels





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



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

