



action

RAPPORT D'ACTIVITÉ CROUS
DE POITIERS

ANALYSES - RÉSULTATS - OBJECTIFS - PERSPECTIVES

2017

Crous
Poitiers

sommaire



RAPPORT D'ACTIVITÉ
CROUS DE POITIERS
2017



ACTION I AIDES DIRECTES

P. 6 | Améliorer l'information et l'écoute des étudiants



ACTION II AIDES INDIRECTES (HÉBERGEMENT)

P. 14 | Moderniser et accroître l'offre de logements



ACTION II AIDES INDIRECTES (RESTAURATION)

P. 20 | Poursuivre la diversification de l'activité restauration



ACTION III AIDES SOCIO-ÉDUCATIVES

P. 28 | Valoriser les initiatives culturelles



ACTION IV PILOTAGE ET ANIMATION DU PROGRAMME

P. 38 | S'adapter aux usages numériques des étudiants



Mariannig Hall, Directrice Générale du Crous de Poitiers

Arnaud Vinet, Responsable du service communication et culture

Rédaction : Arnaud Vinet - Conception : Mathilde Vincent

Photographies : Crous/Cnous, Pierre Thebault

Parution : Mars 2018, imprimé à 150 exemplaires

Impression : SIPAP

Ont collaboré à ce numéro : Directeurs d'Unités de Gestion et chefs de service.

EDITO

L'atout des Crous est de proposer aux étudiants un bouquet de services très diversifié. Quelques chiffres clefs en témoignent en 2017 :

- **3^{ème}** : en restauration, le Crous de Poitiers figure sur la 3^{ème} marche au plan national pour sa capacité à toucher les étudiants (moyenne de 23 repas servis par an et par étudiant). **80%** des plats servis sortent des cuisines du Crous et **60%** sont des produits frais.

- **100%** : ce sera le taux de réhabilitation des logements gérés par le Crous de Poitiers en 2020 à l'issue des travaux concernant 400 chambres de la cité Rabelais à Poitiers.

- Plus de **33%** : c'est le pourcentage des 50 000 étudiants de l'académie qui perçoivent une bourse du ministère de l'enseignement supérieur, soit plus de 17 000 étudiants aidés sur critères sociaux. S'y ajoutent plus de 2000 jeunes aidés au titre de la culture, de l'agriculture, de la mobilité, de l'accès à un 1^{er} emploi.

- près d'**1 M €** d'aides : c'est le montant des aides spécifiques versées par le Crous à 1000 étudiants en difficultés ; le service social a rencontré près de **3 400** étudiants sur l'année.

- **54** : c'est le nombre de projets collectifs soutenus par Culture Actions pour conforter le dynamisme des associations étudiantes ; en 2017, ce budget a doublé.

- **173** : c'est le nombre d'étudiants employés par le Crous (6 contrats longs pour la gestion des bourses, les autres contrats se répartissant entre la restauration et l'hébergement).

La force du Crous est sa capacité à s'adapter en permanence aux évolutions des attentes des étudiants et de la communauté de l'enseignement supérieur. En 2017 :

- Le Crous de Poitiers a accueilli pour la 1^{ère} fois des **volontaires en service civique** : 2 jeunes ont contribué à la vie de campus à Poitiers sur les thèmes de la culture, du sport et du développement durable.

- Pour limiter les files d'attente aux caisses, le **paiement via izly** a été systématisé dans les restaurants universitaires puis les cafétérias.



- Une trentaine de « **clients mystères** » se sont exprimés sans censure sur la qualité de notre offre de restauration : les « **Testeurs de goûts** » aident le Crous à améliorer sans cesse ses plats, leur qualité gustative, leur présentation, les locaux et l'accueil.

- Le développement durable est devenu un axe prioritaire de la stratégie de l'établissement : recours au covoiturage et à la visio-conférence, achat de vélos électriques pour le personnel, valorisation des déchets alimentaires, choix de matériaux recyclés ou recyclables dans les achats et les travaux...

L'offre proposée par le Crous s'est étendue : + 30 logements à Angoulême, ouverture de la cafétéria « Tyme » au bas du RU le Breuty à La Couronne, doublement de la capacité d'accueil de la cafétéria « la Thériaque » à Poitiers, ouverture du Vespucci certains soirs en face de la BU à La Rochelle...

L'effort de communication sur la variété des services proposés par le Crous s'est intensifié. La présence sur les réseaux sociaux s'est accrue. Toute une gamme de supports de présentation de l'offre de restauration et d'hébergement a été créée.

Merci à l'ensemble des personnels pour leur forte mobilisation et leur engagement au service des étudiants et de la communauté de l'enseignement supérieur !

Mariannig Hall
Directrice Générale
du Crous de Poitiers

12 FAITS MARQUANTS en 2017



Janvier // Un Petit déjeuner sur le Nil

Afin de mettre en lumière les concours de création étudiante organisés chaque année par les Crous, un petit-déjeuner a été offert le 26 janvier pendant le festival international de la Bande Dessinée, à la brasserie «Le Nil», en compagnie des lauréats nationaux du concours BD et les éditeurs du Poitou-Charentes. Les 2^{ème} et 3^{ème} prix étaient étudiants à Angoulême.

Mars // Animations culinaires

telles que la St Patrick, l'Amérique Latine ou l'Argentine, ont contribué aux ambiances en Resto U. Ces thèmes colorés où la musique et les danses irlandaises, latinos et le tango avaient leur place le temps d'un dîner.



Mai // Début du chantier de la Cité Rabelais

Des espaces réaménagés, lumineux, conviviaux et agréables à vivre. Une première tranche a été achevée à l'automne et fêtée sur le chantier le 1^{er} décembre avec le traditionnel « gigot bitume ».



Juin // Visite du Président de la Région

Le 13 juin, Alain Rousset, le Président de la Région Nouvelle-Aquitaine a profité du lancement du premier séminaire sur la question du logement des jeunes et des étudiants, pour visiter les Cités Rabelais (en cours de rénovation) et Descartes.



Septembre // Signature de la convention cadre avec l'université de Poitiers et le Crous

dans six domaines prioritaires : l'accueil et l'information des étudiants, la restauration étudiante et des personnels, le logement, l'action culturelle et vie de campus, l'action sociale et la prévention et enfin les défis environnementaux.

Septembre // Ouverture de la résidence Charles Augustin Coulomb

La nouvelle résidence modulaire d'Angoulême a ouvert ses portes dès la rentrée.



Septembre // Arrivée de deux volontaires en service civique

Les deux volontaires en service civique permettent une continuité dans la vie des animations et renforcent les liens entre les cités U de Poitiers en proposant aux conseils de résidence des activités communes, tels le cross booking (boîte à livres) ou les ateliers artistiques.



Octobre // Visite de la résidence Aziyadé par Julien Denormandie Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de la Cohésion des Territoires.

Le 31 octobre, pour marquer le volonté du gouvernement de doubler la production de logements étudiants durant le quinquennat, Julien de Normandie a choisi de visiter la résidence pour Alternants « Aziyadé ».



Octobre // Généralisation de la carte IZLY

Comme moyen de paiement unique dans les restaurants universitaires. Une campagne de communication a accompagné cette mise en place avec des cartes à gratter.



Octobre // Testeurs de goûts 3^{ème} édition

Pour déterminer le niveau de satisfaction des étudiants qui fréquentent nos lieux de restauration, le Crous a renouvelé l'opération testeurs de goûts. 28 étudiants ont suivi une formation de 3 heures avec un coach culinaire.



Novembre // conférence BBC

Le 7 novembre, une conférence «Bleu/Blanc/Coeur a été organisée au RU Champlain sur le thème du «Bien Manger».



Novembre // Sortie de la Carte Traiteur

En version papier ou numérique sur le site du Crous. Les propositions culinaires peuvent se conjuguer au prêt de salle ou se coupler à une prestation hôtelière.

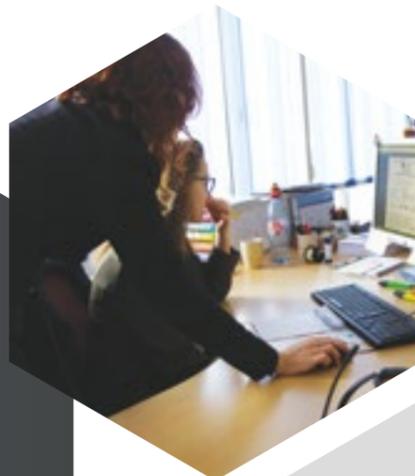
ACTION I AIDES DIRECTES



AMELIORER L'INFORMATION ET L'ECOUTE DES ETUDIANTS

- Améliorer le taux de réponse aux étudiants sollicitant une bourse ou un logement
- Lutter contre l'isolement des étudiants

DIVISION DE LA VIE ETUDIANTE L'INFORMATION AU CŒUR DU DISPOSITIF



17 659
BOUSIERS

Au 31 décembre 2017, 17 659 boursiers ont été enregistrés

Le Crous de Poitiers fait de l'information depuis de nombreuses années, la clef de voûte du dossier social étudiant : interventions directement devant les élèves de terminale lors des journées d'orientation organisées par les lycées ; participation aux tchats organisés par le Rectorat à destination des futurs étudiants et parents ; présence sur les huit salons étudiants ; accueil des futurs locataires ou usagers des services du Crous durant les opérations « portes ouvertes » ; campagne de communication par affichage ou via les réseaux sociaux.

messervices.etudiant.gouv.fr ou la vie étudiante numérique

Depuis 2016/2017, l'étudiant dispose d'un outil efficace à travers ce site internet totalement dédié à la vie étudiante : demande de bourses et logements Crous ; recherche de jobs ; paiement des loyers en ligne ; logements chez les particuliers ; caution locative ; dispositif Izly.

Il permet l'échange d'emails avec les services du Crous. Pour plus de facilité et de visibilité, le site messervices.etudiant fait l'objet d'un lien direct avec le site (parcours sup.).

A l'automne 2017, le site a permis de tester le vote électronique pour les conseils des résidences Crous. En 2018, il abritera la future plateforme de gestion en ligne du logement étudiant.

En conclusion, un site unique et un seul compte étudiant pour toutes les opérations, le double objectif de gain de temps et de démarches administratives simplifiées a été atteint.



Les demandes de bourses en chiffres : un nombre croissant de demandes et des mises en paiement toujours en hausse

La hausse des demandes de bourses est continue depuis plusieurs années. L'année 2015/16 a vu l'intégration des bourses des établissements relevant du Ministère de l'Agriculture après ceux relevant du Ministère de la Culture en 2009/2010.

Malgré la hausse continue du nombre de demandes et la multiplicité des aides nouvelles gérées et malgré un effectif constant au sein du service, le nombre de boursiers mis en paiement est toujours en hausse. Ce, grâce aux remontées automatiques des données liées à l'inscription et à une bonne gestion des ressources humaines au sein du service. Les liens étroits tissés au fil des ans entre le service de la D.V.E et les établissements scolaires/universitaires permettent d'accroître la réactivité indispensable à la rentrée. Une boîte e-mail et un correspondant dédié au sein du service est un gage de performance.

les Crous

Une bourse, un logement ?

Avec la demande en ligne, vous avez toutes les cartes en main

du 15 janvier au 31 mai 2017 sur etudiant.gouv.fr

Nombre de demandes de bourses saisies

Dec 2017	27 873	+ 2.0%
Dec 2016	27 338	+ 1,4%
Dec 2015	26 966	+ 4,7%

Nombre de boursiers mis en paiement

	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2017	12 038	14 943	15 986	17 659
2016	11 641	15 127	16 946	17 565
2015	11 168	14 819	14 819	16 775



L'académie se distingue par une plus forte représentativité des premiers échelons (Obis et 1) et une sous-représentativité des derniers échelons (6 et 7). Les échelons les plus forts sont attribués aux plus défavorisés.

Echelons								
	Obis	1	2	3	4	5	6	7
Poitiers	36,2%	16,4%	7,7%	7,3%	6,7%	11,5%	9,1%	5,0%
France	31,4%	15,0%	7,8%	7,7%	7,2%	12,9%	11,6%	6,4%

Tous les ans de nouvelles aides financières sont mises en place pour les étudiants

Après l'aide à la recherche du premier emploi (ARPE) en septembre 2016, le Ministère a mis en place une aide à la mobilité pour les étudiants s'inscrivant en Master, dans une région différente de celle où ils ont validé leur Licence. Cette aide de 1000€ est payée dès le premier mois suivant la demande. Elle est destinée à participer aux frais d'installation de l'étudiant. Près de 250 étudiants sont concernés.

“ La gestion des dossiers dans les délais les plus courts est notre priorité ”

LE MOT DU RESPONSABLE DE LA DIVISION DE LA VIE ÉTUDIANTE

Christian Lorin



Les Crous en prenant en charge sept aides financières à destination des étudiants sont devenus le guichet unique en la matière : bourses sur critères sociaux, bourses relevant du Ministère de la Culture et du Ministère de l'Agriculture, aides spécifiques annuelles, bourses du service public, aide à la recherche du premier emploi, aide à la mobilité en Master, aide à la Grande Ecole du Numérique. Au fil des ans, tous ces dispositifs ont permis aux futurs étudiants de mieux s'installer dans leur vie étudiante et de donner un peu d'air aux jeunes diplômés se retrouvant sur le marché de l'emploi. Seules les aides applicables aux formations sanitaires et sociales sont exclues du périmètre des Crous.

La gestion des dossiers dans les délais les plus courts est notre priorité et le nombre croissant d'étudiants mis en paiement dès la rentrée en est le témoin. Pour une plus grande efficacité, la Division de la Vie Etudiante travaille en étroite collaboration avec le service social du Crous et les services sociaux des deux universités avec pour objectif de ne pas laisser un étudiant en difficulté sans solution. Situation familiale particulière ou problèmes de santé ne doivent pas être un obstacle aux études.

Nous le savons, le point faible du service est la difficulté pour l'étudiant de nous joindre par téléphone. Même si ce manque opérationnel est en partie compensé par une très forte activité du service dans la réponse aux emails avec un taux de réponse sous 24h/48h, le plus élevé dans le réseau, cela ne peut pas se suppléer au contact humain notamment dans le cadre de situation familiale délicate. Le Crous de Poitiers a donc décidé, pour la prochaine campagne de bourses 2018/2019, de son rattachement à la **plateforme inter-Crous** basée à Rennes. Avec un objectif de décrochage de 90%, chaque étudiant appelant aura un interlocuteur. Les agents de la plateforme répondront aux questions générales mais les agents de chaque Crous garderont la gestion des dossiers délicats.

DEUX OBJECTIFS POUR 2018

Toujours soucieux d'accompagner au mieux les étudiants et de pallier des manquements, parfois véritables freins aux études, deux objectifs ont commencé à voir le jour durant l'année 2017 et doivent se concrétiser l'année prochaine :

- augmenter significativement le nombre d'annonces de jobs pour répondre aux besoins des étudiants pour lesquels les bourses perçues ou l'aide familiale ne sont pas suffisantes pour suivre des études dans de bonnes conditions ou pour ceux désirant une plus grande indépendance ;
- rechercher des logements chez des particuliers à destination des étudiants inscrits dans des villes marquées par l'absence de logements Crous.



LE SERVICE SOCIAL DU CROUS



3345
ÉTUDIANTS
REÇUS

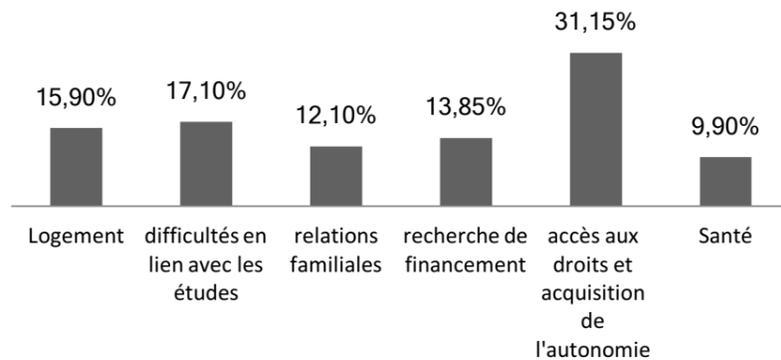
71%

ont rencontré le service social pour une raison autre qu'une demande d'aide financière.

Le Service social du Crous

fonctionne en étroite relation avec les services sociaux des Universités de Poitiers et La Rochelle. Depuis septembre 2017, un nouveau découpage des secteurs a permis de clarifier les accès aux services notamment pour les étudiants non universitaires

répartition des demandes formulées par les étudiants lors des entretiens



Objectifs 2018

Lutter contre l'isolement :

Nouveau partenariat avec l'association APSYTUDE permettant des consultations psychologiques financées par le Crous au sein des cités universitaires

• LES AIDES SPÉCIFIQUES ACCORDÉES :

Pour l'année 2017, 864 étudiants ont déposé 1258 demandes d'aide spécifique ponctuelle et 203 étudiants ont déposé une demande d'aide annuelle. 799 étudiants ont perçu une aide ponctuelle et 181 ont perçu une aide annuelle.

ASPE est le sigle pour Aides SPÉcifiques, elles peuvent être de deux natures :

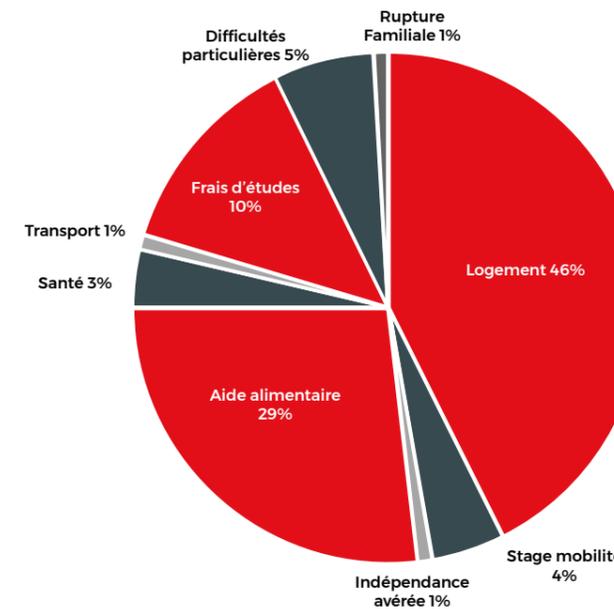
• LES AIDES PONCTUELLES

799 étudiants aidés avec une moyenne de 1,4 aides par étudiant dans l'année et pour un montant moyen de 485€ par étudiant. Le montant moyen de l'aide versée est de 331€.

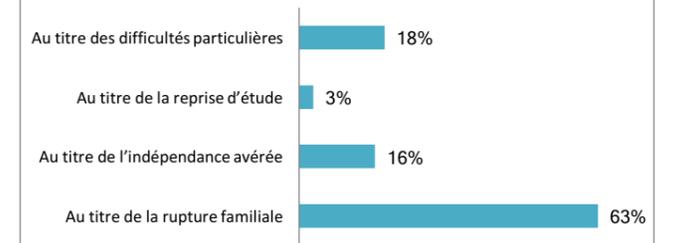
• LES AIDES ANNUELLES

versées mensuellement sur l'année universitaire à compter de la décision. Elles peuvent être accordées à des étudiants en situation sociale difficile de manière pérenne et ne remplissant pas les conditions d'octroi de la Bourse sur Critères Sociaux. Cette aide annuelle peut être accordée aux motifs : d'une rupture familiale, d'une situation d'indépendance avérée, d'une reprise d'études ou de difficultés particulières n'entrant pas dans les caractéristiques précitées.

Ventilation par motifs d'attribution d'une aide ponctuelle



répartition des aides annuelles par motifs pour 2017-2018



L'accueil du service social du Crous de Poitiers a répondu à 7827 appels téléphoniques (19% du nombre d'appel/2016), 5214 entretiens effectués.

Des étudiants dont le profil se modifie : de 77% d'étudiants rencontrés inscrits dans des filières universitaires au titre de l'année 2016, nous sommes aujourd'hui à 67% non par un amoindrissement du nombre des universitaires mais par une amélioration de l'accès au service social étudiant des étudiants non universitaires.

"Le statut étudiant coïncide avec l'acquisition des responsabilités (gestion du budget, démarches administratives...). Cette autonomie en construction peut susciter des questions, des inquiétudes que le service social contribue à accompagner."

Claire Maumont,
conseillère technique de service social

MONTANT ANNUEL DES AIDES SPÉCIFIQUES

941 922 €

ACTION II

AIDES INDIRECTES (HEBERGEMENT)



MODERNISER ET ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENTS

- Augmenter le taux d'occupation en hébergement tout au long de l'année
- Poursuivre le recrutement de volontaires en service civique pour l'animation des cités et résidences
- Développer l'hébergement de court séjour et l'accueil hôtelier
- S'appuyer sur les conseils de résidence et les associations partenaires



Visite ministérielle à la résidence Aziyadé

Le 31 octobre 2017, Julien Denormandie, secrétaire d'Etat auprès du Ministre de la Cohésion des Territoires, a visité la Résidence Aziyadé à La Rochelle. Cette résidence, ouverte en septembre 2016, s'adresse prioritairement à des étudiants ayant fait le choix des études par alternance. Julien Denormandie s'est beaucoup intéressé à la construction de logements étudiants et a mis l'accent sur la volonté du gouvernement de doubler, sur le quinquennat, la production de logements étudiants.

Transition numérique



Dématérialisation de la prise de rendez-vous des étudiants pour la remise des clés de leur logement à la rentrée.

A La Rochelle, depuis la rentrée universitaire, tous les étudiants sont reçus individuellement grâce à un nouvel outil «RENDEZ-VOUS» disponible sur le site messervices.etudiant. Cette prise de rendez-vous par internet a permis d'assurer une fluidité de l'accueil.



Deux volontaires en service civique depuis septembre 2017 sur le campus de Poitiers

Depuis septembre, le Crous accueille deux volontaires en service civique, sur des thématiques d'animation cités-résidences et de vie de campus plus particulièrement axées sur le développement durable, le sport et la culture.

Lisa et Binta ont contribué à consolider les liens entre les associations présentes dans les cités, les conseils de résidence et les partenaires extérieurs (Afev etc..) : fait concrétisé par la création d'un bureau partagé permanent facilitant les échanges. D'où une meilleure coordination des ressources pour développer les animations. Possibilité avec les services civiques de constituer un calendrier prévisionnel d'activités au lieu de gérer des animations au coup par coup.

Quelques exemples de réalisations :

- Création d'ateliers artistiques
- Soirée à thème sur le tri des déchets
- Soirées sur l'engagement et la solidarité
- Installation de boîtes à livres
- Soirées musicales
- Remise en projet avec les associations et l'Université du jardin partagé

Résidence Charles Augustin Coulomb

Une nouvelle résidence sur Angoulême

Afin de compléter l'offre de logements étudiants sur Angoulême, une nouvelle résidence modulaire dénommée «Coulomb» a ouvert ses portes le 1^{er} septembre 2017. Elle est située au 15 rue de Maintenon à proximité de l'IUT, de la résidence universitaire Sillac et du restaurant universitaire «Crousty». L'office Public de l'Habitat d'Angoulême, maître d'ouvrage de l'opération a confié la gestion de la résidence au Crous, qui a financé l'équipement mobilier des logements. Cette résidence à taille humaine, propose 30 studios de 23m² (tous PMR) sur deux niveaux. Une laverie est intégrée aux bâtiments ainsi que 10 places de parking.

Cette résidence vise une performance énergétique au-delà du BBC* et un bilan carbone performant. Sa construction en bois permet de consommer moins d'énergie qu'un bâtiment classique et stocke plus de CO2 qu'elle n'en émet.

* Bâtiment basse consommation



Rencontre

« L'encadrement de services civiques représente une expérience humaine prenante et positive. »

Cela représente un temps de travail important en terme de coordination et d'organisation, ainsi que pour le recrutement.

Il a fallu constituer la petite équipe avec des progressions, savoir faire et motivations parfois différents. Il faut savoir que le contrat de service civique n'est pas un contrat de travail. C'est essentiellement sur la réalisation d'objectifs définis par le volontaire et le tuteur que s'apprécie la réussite du dispositif, ainsi que sur les acquis, l'expérience et la maturité que cela peut apporter au volontaire. Celui-ci est au centre du projet et c'est en ce sens que gérer des services civiques est une expérience humaine prenante et positive.

Odile Zaghla, directrice du site hébergement campus de Poitiers






**CITÉ RABELAIS :
UNE RÉHABILITATION
JUSQU'EN 2020**

Cité Rabelais

En mai 2017, des travaux de réhabilitation des bâtiments A à D à la Cité Rabelais ont débuté. Ce projet de 11 millions d'euros est mené en concertation avec la Ville de Poitiers et l'Université pour les espaces extérieurs. Sont associés les élus étudiants, le conseil de résidence et le personnel.

Les travaux comprennent le réaménagement d'une partie des espaces communs, la réhabilitation de chambres 3 fonctions (douche et WC), 20 logements à tarif très attractif et des studios ouverts à la colocation.

L'accent est mis sur la convivialité des espaces communs, la qualité des logements et de l'environnement avec des ouvertures utilisant davantage la lumière naturelle. Les espaces verts seront aménagés avec une meilleure orientation des piétons et des deux roues. Les containers à déchets seront enterrés. L'opération s'achèvera en 2020.



CHIFFRES CLÉS :

- **11 Millions d'Euros** de budget de travaux,
- **3 millions d'Euros** de la Région,
- **8 millions** demandés au Crous

LE TRADITIONNEL « GIGOT BITUME »

Le 1^{er} décembre a été organisé sur le chantier de la Cité Rabelais « un gigot bitume » avec toutes les entreprises travaillant à la conception de l'ouvrage. Cette tradition date du début du 20^{ème} siècle où les étancheurs utilisaient du bitume pour leurs travaux d'étanchéité. Une fois les chantiers en voie d'achèvement, ils avaient l'habitude de cuire dans un fondoir un gigot d'agneau enveloppé de 10 couches de papier Kraft. C'est un moment de convivialité qui permet de rallier les salariés de plusieurs secteurs d'activités. C'est l'entreprise d'étanchéité SMAC qui a assuré la prestation, financée par le Crous.

Indicateurs hébergement

Les structures :

- **7 CITÉS UNIVERSITAIRES**
 - 6 à Poitiers
 - 1 à La Rochelle

- **17 RÉSIDENCES UNIVERSITAIRES**
 - 6 à Poitiers,
 - 5 à La Rochelle,
 - 2 au Futuroscope,
 - 3 à Angoulême,
 - 1 à Niort.

- **4351 LOGEMENTS (DONT 277 PMR)**

- **4624 LITS**

- **TAUX D'OCCUPATION 2017 :**
 - 78.69% du parc réel,
 - 88,40 % du parc disponible.
- **TAUX D'OCCUPATION 2016 :**
 - 78,64% du parc réel,
 - 89.16% du parc disponible.



**CHIFFRE
D'AFFAIRES 2017
12 260 000€**

**CHIFFRE
D'AFFAIRES 2016
11 900 000€**



ACTION II

**AIDES INDIRECTES
(RESTAURATION)**



POUR SUIVRE LA DIVERSIFICATION DE LA RESTAURATION

- Rester attentif à notre vocation sociale
- Diversifier notre offre et en particulier les produits « plaisir »
 - Recourir aux filières courtes
- Augmenter la restauration administrative
- Reconquérir la restauration exceptionnelle



LE TYME, LE « TIERS-LIEU » DU CROUS A ANGOULÊME

Diversifier notre offre et répondre aux besoins

En 2017 le service du contrôle de gestion a élaboré des indicateurs permettant aux responsables de pôles de mieux piloter leurs activités.

Des réunions de «dialogue de gestion» ont permis d'analyser le chiffre d'affaires et d'apporter si besoin les ajustements nécessaires.

La diversification de l'offre de restauration a été poursuivie en direction des étudiants. La restauration étudiante a connu une augmentation de 2.5%. Nous devons rester attentif à la vocation sociale du Crous. Un menu à 3.25 Euros a été mis en place au Nil à Angoulême ainsi qu'à la cafétéria La Thériaque à Poitiers.

De gros efforts, pour attirer la clientèle administrative, ont été réalisés. La qualité gustative et le niveau de confort sont reconnus. Du côté de la restauration exceptionnelle, le Crous s'est doté d'une carte traiteur interactive, permettant aux clients de commander une prestation via internet.

Nouveaux lieux // Nouvelles prestations

LE TYME, LE « TIERS-LIEU » DU CROUS A ANGOULÊME

Depuis septembre, les étudiants de la Couronne sont accueillis dans un nouvel espace ouvert pendant et en dehors des heures de restauration habituelle.

Ainsi, les étudiants peuvent travailler, se détendre et se restaurer dans un environnement moderne et coloré. Le nouvel espace de restauration offre une large gamme de produits à consommer sur place ou à emporter.



Rénovation complète du restaurant SANITAL A CHÂTELLERAULT

En janvier 2017, le restaurant universitaire « Le SANITAL » situé à Châtellerault a réouvert ses portes aux étudiants de Châtellerault avec de nouveaux agencements de la cuisine et de la zone de distribution.

Un Crous Truck sur le Campus de Poitiers

Crous truck a été stationné le temps des travaux de la cafétéria de médecine de mai à décembre 2017.

Des restaurants animés !

Les restaurants du Crous ont proposé chaque mois des animations aux étudiants mêlant dégustations culinaires, décoration thématique dans une ambiance musicale.

Le Nouvel An Chinois

Pour le Nouvel An Chinois, les unités de gestion ont fêté cet événement dans la bonne humeur en proposant un menu composé de samoussas, nems, beignets...

La Saint-Valentin

Le 21 février, la fête des amoureux a été mise à l'honneur en proposant pommes d'amour, pains au gingembre et autres délicieuses tentations.

ST Patrick : En mars, les restos U et les brasseries ont fêtés la ST Patrick.

ARTANGO'POP

Le 9 mai 2017, Les équipes de restauration du campus ont choisi «ArtangoPop», un thème directement inspiré des expressions culturelles des rues de Buenos Aires le temps du déjeuner.



Des produits adaptés aux tendances

Un burger végétal a fait son apparition dans la restauration diversifiée en 2017

Il est composé de produits d'origine végétale : Steak de soja, mesclun, sauce poivron/tabasco, poivrons rouge et vert, huile d'olive et tournesol, oignons jaunes frais et pain burger graines.

Ce burger annonçait les prémices de la future campagne végétarienne en février 2018.

En septembre, de nouvelles salades ont été proposées ainsi qu'un sandwich aux accents méditerranéens. (il siciliano)



**NOUVELLE
CARTE
TRAITEUR**



Valorisation des produits locaux et sensibilisation aux éco-gestes

Du 18 au 24 septembre, le Crous a valorisé les filières courtes en mettant en avant sur ses selfs les produits laitiers de la ferme de la Bazinière située dans les Deux-Sèvres. Une animatrice du réseau RESALIS 79 a répondu aux questions des étudiants sur la qualité des produits, les circuits courts, les produits de saison etc.

Le 7 novembre, une conférence «Bleu/Blanc/Coeur s'est tenue au RU Champlain sur le thème du «Bien Manger». Elle a réuni des éleveurs, des transformateurs, des producteurs, métiers de bouche, personnels Crous, étudiants.

Du 4 au 8 décembre 2017, le Crous s'est associé avec l'Université de Poitiers au Tour de France Agir Ensemble. Pendant cette période, un atelier sur les éco-gestes s'est tenu à Poitiers sur 5 restaurants universitaires différents.

Une nouvelle carte traiteur en novembre 2017 !

Les clients peuvent visualiser nos suggestions traiteur sur le site du Crous et estimer le budget nécessaire à la préparation de leur évènement.

Cette activité restauration peut se conjuguer à un prêt de salle pour toute réunion, formation ou séminaire ainsi qu'à une prestation hôtelière selon les besoins.



~ Carte traiteur ~



LA MESURE DE LA SATISFACTION DES ETUDIANTS

TESTEURS DE GOÛTS - 3^{EME} EDITION

Pour déterminer le niveau de satisfaction des étudiants, le Crous a recruté pour la troisième année 28 étudiants chargés d'évaluer de manière anonyme les restaurants et les cafétérias universitaires. Ces étudiants ont bénéficié d'une formation de 3 heures de la part d'un coach gastronomique. C'est une expérience unique dans le réseau des Crous. Pour rappel, en 2015-2016, les taux moyens de satisfaction des étudiants étaient de **81,1%**.

Indicateurs restauration

5600 places de restauration réparties en 20 établissements.

• 13 RESTAURANTS UNIVERSITAIRES

- 5 à Poitiers
- 2 à La Rochelle
- 1 au Futuroscope
- 1 à Châtellerauld
- 3 à Angoulême
- 1 à Niort

• 7 CAFÉTÉRIAS

- 5 à Poitiers,
- 1 à La Rochelle
- 1 à Angoulême

• 4 BRASSERIES

- 2 à Poitiers
- 1 à La Rochelle
- 1 à Angoulême

• REPAS SERVIS (ÉQUIVALENTS REPAS) :

- **2017** : 1 590 000
- **2016** : 1 600 000

**CHIFFRE
D'AFFAIRES 2017
5 190 000€**

**CHIFFRE
D'AFFAIRES 2016
5 195 000€**



**COÛT
MOYEN D'UN
REPAS
6€**

50 000 étudiants sont inscrits dans l'Académie de Poitiers. Associé au nombre de repas servis en 2017, ce chiffre aboutit à une moyenne de 22,5 repas servis par le CROUS pour chaque étudiant. Cette statistique place le CROUS de Poitiers au **3^{eme} rang National au niveau du taux de pénétration.**



ACTION III
**AIDES SOCIO-
EDUCATIVES**



**VALORISER
LES INITIATIVES
CULTURELLES**

- Soutenir la vie associative
- Valoriser les talents des étudiants
- Développer les partenariats
 - Augmenter le nombre de projets soutenus par le Crous



Le Crous est un acteur important en matière d'action culturelle et d'animation de vie de Campus. Il encourage et soutient les talents des étudiants grâce au fonds **Culture Action** mais également via 7 **concours culturels** très variés.

De nombreux projets sont menés en synergie avec les universités lors de l'accueil des nouveaux arrivants (Yolo, Student Bay) ou tout au long de l'année lors d'événements phares. (campus sonore, campus en festival...).

Concours culturels // Le soutien aux pratiques artistiques

En 2017, huit concours de création étudiante étaient ouverts à tous les étudiants inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur. Ces concours permettent de valoriser les pratiques artistiques dans les domaines de la photo, le film court, la BD, la nouvelle, le théâtre, les arts numériques, la musique et la danse.

Au plan régional : 40 contributions au lieu de 62 en 2016.

Une remise des prix a eu lieu au Grand Café le 30 mai 2017 dans une ambiance très conviviale.

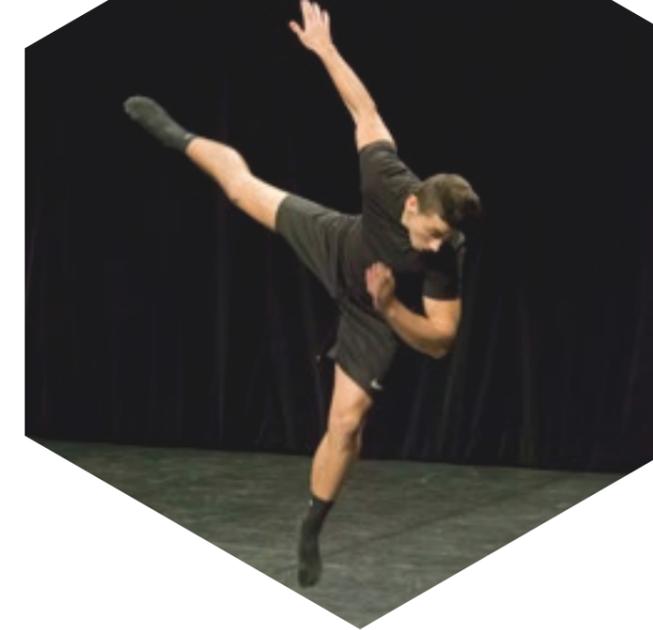
NOMBRE DE CANDIDATS

	Photo	Danse	Nouvelle	Musique	Arts numériques	Théâtre	Film court	BD	total
2017	7	4	9	4	3	1	5	7	40
2016	20	3	12	4	3	1	4	15	62

Au plan national :

Danse : Le Crous pilote national du concours national de danse depuis 2009.

Le Crous de Poitiers est depuis 2009, le pilote national du concours de danse. 7 candidats étudiants (groupes ou solistes) provenant des 28 Crous de France ont été sélectionnés pour participer à la grande finale qui s'est tenue le 3 mai à la Maison des étudiants. C'est un étudiant du Crous de Montpellier qui a remporté le 1^{er} prix.



Bande dessinée : Rendez-vous des finalistes nationaux à Angoulême.

Afin de mettre en lumière les concours de création étudiante organisés chaque année par les Crous, un petit-déjeuner de presse a été organisé le 26 janvier 2017 lors du festival international de la bande dessinée. A cette occasion les planches de BD issues des lauréats nationaux ont été exposées et une rencontre avec les éditeurs de la région a été organisée à la Brasserie du Nil à Angoulême. Le Président du Crous a honoré de sa présence cet événement.

A noter que les 2^{ème} et 3^{ème} prix nationaux du concours BD ont été attribués à deux étudiants de l'EESI d'Angoulême.

Film court : Le 1^{er} prix national du concours du Film court d'un montant de 2000 Euros a été remporté par un étudiant de l'EESI d'Angoulême.

**54 PROJETS
ÉTUDIANTS
SOUTENUS
EN 2017**

Culture-Actions // le soutien aux initiatives étudiantes

Les Crous entendent favoriser toutes les formes de l'engagement étudiant dans la vie collective et associative. Culture-Actions apporte un soutien financier et matériel dans la réalisation des projets culturels étudiants non tutorés. Les domaines concernés : production et diffusion culturelle dans tous les domaines artistiques, l'engagement et la citoyenneté, la culture scientifique.

A Poitiers depuis de nombreuses années, existe une commission mensuelle réunissant le Crous, l'Université de Poitiers et la Mairie de Poitiers. A La Rochelle, une commission bipartite (Crous-Université) se réunit trimestriellement.

En 2017, le Crous a doublé le budget alloué à Culture Actions afin de soutenir quantitativement et qualitativement l'expression des talents.

**24000€
BUDGET ALLOUÉ
À CULTURE
ACTIONS EN 2017**

Evénements culturels // Mois d'accueil, campus sonore etc.

Les partenariats :

• Crous/Université de Poitiers

La convention cadre Université lieu de culture signée le 12 juillet 2013 par les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur avec la conférence des présidents d'Université préconise un large développement des activités culturelles et artistiques des étudiants avec la priorité aux actions en local.

Sur Poitiers, une convention culturelle formalise le partenariat entre le Crous et l'Université. Quatre événements culturels sont inclus dans son champ : Campus en festival, Festival à Corps, Campus Sonore et Danse avec ton Crous.

Dans le cadre de Campus Sonore, le Crous participe financièrement à la communication des flyers et des affiches et programme 6 concerts environ sur la scène du grand Café.

• Crous/Mairie de Poitiers/Grand Poitiers/Université de Poitiers

YOLO (you only live once) : La Ville, l'Université, le Crous et les différents acteurs associatifs et culturels organisent chaque année sur Poitiers un mois d'animation dénommé « YOLO ». Ce mois d'accueil pour les étudiants et les habitants propose différentes animations entièrement gratuites : Color Campus, Drive-In, soirée ginguette, festival Le Circuit... mais aussi des temps de rencontres avec les acteurs institutionnels ou les associations locales.



LOW PARADE, VAINQUEUR MUSIQUES DE RU 2017



EQUIPES DU CROUS À LA STUDENT BAY

• Crous/ Université de La Rochelle

La Communauté d'Agglomération de La Rochelle, la Ville de La Rochelle, l'Université, ont organisé le STUDENT BAY, pour souhaiter la bienvenue aux étudiants. Le Crous a participé à la partie restauration des deux journées (paëlla géante en extérieur).

Sur Angoulême, un mois d'accueil (l'Angoumois) a été organisé en octobre. Le Crous y a participé culinairement (formule Américaine).

Le Crous a participé à plusieurs manifestations :



Le 20 septembre, la fête des voisins (anciennement appelés pots d'accueil) ont permis aux équipes des sites d'hébergement, aux services social et restaurations de se présenter ainsi que les associations qui proposent tout au long de l'année de nombreuses activités. Des structures gonflables et des barbecues ont fait la joie des résidents mais également des autres étudiants qui étaient cordialement invités à y participer.

Ces pots d'accueil se sont également tenus jusqu'à mi-octobre à Angoulême et La Rochelle.

Le 21 septembre, lors de la Color Campus, le Crous a fourni les collations (goûter et boissons) à l'ensemble des participants.

Le 28 septembre, le Crous a copiloté la soirée concert qui s'est tenue sur le parking de la Maison des étudiants. Le Crous Trucks était présent ainsi qu'un bar extérieur.



Soirée FMR (Food Music et Remix) dans un lieu atypique

En collaboration avec l'AFEP (Association Fédérative des Etudiants de Poitiers), le Crous a organisé le 11 octobre une soirée Food Music et Remixes dans le bas du restaurant universitaire Rabelais en partenariat avec une discothèque et l'AFEP.



ACTION IV
**PILOTAGE ET
ANIMATION
DU PROGRAMME**



RÉINVENTER
NOTRE COMMUNICATION
**S'ADAPTER AUX
USAGES NUMÉRIQUES
DES ÉTUDIANTS**

- Valoriser le patrimoine mobilier
 - Amener les personnels à acquérir de nouvelles compétences
- La priorité au dialogue social
- Introduire le développement durable au cœur de nos actions

COMMUNICATION & MARKETING



18
COMMUNIQUÉS
DE PRESSE

11
INSERTIONS
PRESSE

Réinventer notre communication

1
MAGAZINE ESPRIT
CROUS ET
UN RAPPORT
D'ACTIVITÉ

1
GUIDE ÉTUDIANT
(CROUS EN POCHE)

1
LIVRET D'ACCUEIL
(LE CODE)

Le réseau des Crous a plus de 60 ans d'existence. La légitimité d'un établissement ou d'une entreprise n'est certes pas proportionnelle à son ancienneté, c'est cependant un gage de stabilité qui rassure les publics cibles du Crous, à savoir les étudiants, les futurs étudiants, les parents et les personnels administratifs ou de l'enseignement.

« Notre cible prioritaire reste les étudiants mais toute la difficulté réside dans le fait qu'il n'existe pas un seul type d'étudiant.

Avec l'essor des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le Crous doit se réinventer face à une génération (on parle de millénials) qui est moins captive que les anciennes. Certains sujets éveillent particulièrement leur attention comme le développement durable, les jeux vidéos, le numérique... »

Arnaud Vinet
Responsable
communication & culture

Une communication essentiellement externe

L'activité du service communication est essentiellement tournée vers la **communication externe** pour 80% de l'activité du service.

- Une communication externe en direction des médias :
 - Vers les médias classiques (communiqués de presse/dossiers de presse, rencontres presse, inaugurations).
 - Vers les médias sponsorisés ou insertions presse

- Une communication externe en direction des publics (étudiants, lycéens, parents...) :

Cette communication peut revêtir deux formes : les supports papier et les supports digitaux.

Au « rayon » des supports papier, notre guide « phare » est le Crous en Poche édité à 36 000 exemplaires. Notre magazine Esprit Crous dont la maquette a été revue en 2017 est tiré à 8000 exemplaires. Le service communication produit des

plaquettes, des affiches, des flyers pour tous les services du Crous.

La Signalétique interne comme externe est coordonnée par le service communication.

En 2017, le site de Champlain comprenant le service des bourses, la salle Acadie, le Hall, le self et le Petit Champ ont vu leur signalétique modernisée et clarifiée.

Supports numériques et digitaux

L'information numérique est traduite à travers le site du Crous : www.crous-poitiers.fr

• Le site internet

Le site internet du Crous de Poitiers met à jour régulièrement l'ensemble des informations concernant les bourses, le logement, la restauration, la culture et l'action sociale. Avec l'apparition du site messervicesetudiants.gouv.fr, les étudiants et les parents, se dirigent moins sur le site du Crous pour toutes les questions liées aux bourses et aux logements. Cependant, les visites virtuelles des cités et résidences permettent d'assurer un certain « trafic ».

• L'application Crous mobile (400 000 téléchargements)

Cette application permet de connaître les actus Crous, de recevoir des alertes « job », de connaître le menu des restaurants ouverts les plus proches, de simuler les droits à bourses etc. Cette application est gérée à Poitiers par Stéphane Papon, Chef de projet Monétique/application Crous Mobile

• Les réseaux sociaux

Le Crous de Poitiers est présent sur les réseaux sociaux depuis 2010 sur Twitter, 2013 pour Facebook, 2016 sur Instagram.

Nombre d'abonnés :

	Facebook	Twitter	Instagram
2017	2326	900	190
2016	1569	750	115

Sur facebook, la publication qui a générée le plus d'interactions concernait la cuisine végétarienne (16900 personnes)

Les groupes facebook des Cités

Actuellement 3 groupes facebook sont actifs : Cité Marie Curie, résidents de la Rochelle et Cité Rabelais.

• L'affichage dynamique du Crous

La gestion des écrans se fait en étroite relation avec la direction du Numérique. L'apprentissage du logiciel prend du temps. Nombre d'écrans : 85 en restauration essentiellement.

• La communication événementielle

En matière de communication événementielle, le service Communication a un rôle important dans certaines opérations transversales. Par exemple les portes ouvertes où il est chargé d'éditer l'ensemble des supports papier, de communiquer sur les réseaux, de mettre en place le fléchage, les banderoles, les stands etc. Le service communication/culture est également présent aux 8 salons étudiants d'octobre à février.

En 2017, le service communication a géré en interne la campagne de communication sur la généralisation de la carte izly pour le paiement des repas. Plusieurs phases : les restaurants universitaires d'octobre à décembre, les cafétérias à partir de mi-janvier.

4 déclinaisons d'affiches avec 4 messages différents sont venus appuyer la campagne : « essaye moi » en septembre, « flashe moi » en octobre, « emmène moi » en novembre, « adopte-moi » en décembre.

Une opération séduction de 40000 tickets à gratter du 2 au 13 octobre a permis de récompenser les utilisateurs de la carte izly

- La communication interne
Nombre de journaux internes : 2
Nombre de flashes infos : 9

Le service communication informe les agents via le journal interne rebaptisé **C info** en octobre 2017. Des « flashes infos » sont adressés par mails lors de certains événements. En 2018, le portail des applications sera remplacé par un intranet baptisé « Cosmos ». Le service communication a assuré la logistique de 2 visites de sites aux personnels lors des cérémonies des vœux et lors des pots de fin d'année. Enfin, le service communication coordonne le jumelage franco-Allemand et le défi inter-entreprise.

DIRECTION DU NUMÉRIQUE



**izly premier
moyen de paiement
sur le campus**
Le Crous de Poitiers est le crous
avec le plus fort taux
d'utilisation d'izly (>95%)
Un taux d'acceptation
remarquable et très peu
d'insatisfaction client.

LE NUMÉRIQUE AU CŒUR DES SERVICES OFFERTS AUX ÉTUDIANTS

En 2017 La Direction des Systèmes d'Information (DSI) du Crous de Poitiers se transforme en Direction du Numérique (DN) pour accompagner la digitalisation des métiers et des services.

En effet, le numérique est au cœur de tous les services offerts aux étudiants. Ce qui amène indéniablement à une transformation de nos pratiques métiers.

Pour nos usagers, les nouveaux services en ligne permettent une meilleure réactivité des services du Crous aux attentes des étudiants. Ils peuvent via un portail unique « mes.services.etudiants.gouv.fr » et les applications mobiles « Crous Mobile », « Izly Mobile » interagir avec les services. Par exemple pour :

Prendre un rendez-vous pour un état des lieux, payer leur loyer à toute heure, obtenir son attestation de résidence, renseigner son dossier CAF, calculer son loyer résiduel etc.

Une assistance informatique permet de répondre aux questions des usagers. En 2017, 1500 tickets incidents ont été traités. Ils sont liés principalement à la monétique et à la connexion étudiante). Une assistance spéciale « izly » a permis de répondre aux mails des étudiants.

	2016	2017
Mails reçus	3159	3881
Réponses	2823	3623

La numérisation et la mobilité vont modifier à l'avenir nos pratiques. Ce qui doit, à terme, « industrialiser » les processus métiers.

La mise en place du centre d'appel est un exemple mais la « nationalisation » de nos fiches techniques et de nos marchés, l'E-bail et bien d'autres sont d'autres chantiers qu'il va falloir réaliser dans les meilleures conditions possibles."

Jean-Pierre Bouet
Directeur du numérique

150
POSTES
INFORMATIQUES

70
CAISSES EN
RESTAURATION

4
DISTRIBUTEURS
PIZZA izly

12
LAVERIES Izly



RESSOURCES HUMAINES & FORMATION



Entre gestion des carrières, recrutements et formations, le service des ressources humaines se doit d'être investi, réactif et dynamique.

Sous la houlette de la Directrice des Ressources Humaines :

- l'adjointe du service et les 4 gestionnaires RH assurent la gestion de carrière des personnels, du recrutement au départ de l'établissement (contrats, paiement des rémunérations, traitement des allocations retour à l'emploi, dossier de retraite, etc.)
- la responsable formation organise les formations et les examens professionnels.

EFFECTIFS ET RECRUTEMENTS

L'analyse et le suivi rigoureux du dispositif des emplois tout au long de l'année permettent de prendre en compte les évolutions de l'activité, les départs en retraite et les mutations.

Ainsi, en 2017, le Crous a organisé 5 examens professionnels et 2 commissions de recrutement pour l'embauche de :

- 3 agents de services en restauration
- 3 agents de services en hébergement
- 2 aides de cuisine
- 2 cuisiniers
- 1 second de cuisine
- 1 responsable de la maintenance et de l'exploitation
- 1 responsable des services

techniques.

Soit 9 nouveaux personnels recrutés (dont un ancien apprenti) et la promotion de 4 agents déjà en CDI. Parallèlement au recrutement de titulaires, l'embauche de personnels pour répondre à des surcroûts d'activité ponctuels a donné lieu, en 2016, à l'établissement de 234 contrats dont 173 contrats étudiants.

FORMATION CONTINUE

L'objectif du service formation est double :

- amener les personnels à acquérir de nouvelles compétences, à parfaire leurs acquis et à évoluer dans leur carrière.
- répondre aux besoins des personnels et des services dans un environnement professionnel en constante évolution afin de toujours proposer un service de qualité aux étudiants.

Dans le cadre du plan régional de formation, le Crous a organisé différentes formations à l'attention de tous les personnels, assurées par des formateurs internes ou des prestataires extérieurs. Un accent particulier est mis sur l'ensemble des formations santé, sécurité et hygiène qui contribuent à l'amélioration des conditions de travail et de santé des agents.

352
PERSONNELS

285
POSTES DE
PERSONNELS
OUVRIERS

67
POSTES
ADMINISTRATIFS

4
APPRENTIS

173
ÉTUDIANT
EMPLOYÉS

244
AGENTS
ONT BÉNÉFICIÉ D'AU
MOINS
UNE FORMATION
Soit 77,7% des effectifs
présents au 31/12/2017

41
ACTIONS DE
FORMATIONS
RÉGIONALES,
REPRÉSENTANT

235
JOURS DE STAGE
pour un coût de
80 000 €

SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL



251
DOSSIERS TRAITÉS

73
DOSSIERS OPTIQUES

22
DOSSIERS DENTAIRES

22
DOSSIERS AIDES SCOLARITÉS

134
DOSSIERS D'ACCÈS AU SPORT ET À LA CULTURE

DIALOGUE SOCIAL

Autre priorité : le dialogue social. La direction des Ressources Humaines et les représentants des personnels dialoguent et échangent lors des différentes instances (Commission Paritaire Régionale, Comité Technique, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail, Commission d'action sociale).

• SERVICE SOCIAL EN FAVEUR DES PERSONNELS DU CROUS DE POITIERS

0.5 ETP est mis à disposition de l'accompagnement social des personnels du Crous. Depuis septembre 2017, il est exercé par la conseillère technique du service social seule.

83 agents ont été rencontrés lors de 195 entretiens individuels.

Cette mission d'accompagnement individuel est complétée par une mission plus collective de construction d'interventions thématiques à destination des salariés du Crous. Ces actions collectives se sont cette année construites en lien étroit avec le service RH.

Nous avons par exemple rencontré l'ensemble des salariés à l'occasion de réunions d'information à trois voix (DRH, responsable formation et CTSS).

Autre exemple : 71 agents pouvant ouvrir droit à la retraite dans les 5 prochaines années ont reçu une information par les services de la CARSAT, complétée par une seconde intervention des services de retraites du rectorat.

2018 devrait voir ces actions se renouveler autour de nouveaux thèmes comme l'accès à la prime pour l'emploi, la réforme de la taxe d'habitation, le coût des soins dentaires.

• Focus sur le budget action sociale des personnels 2017

Le Crous de Poitiers a construit au fil du temps et grâce aux échanges entre les représentants des personnels, le service RH, le service social et la Direction, une politique sociale plurielle visant à répondre au mieux aux besoins de nos collègues.

Le budget action sociale en faveur des personnels s'est élevé en 2017 à **124 552€ soit 1.15% de la masse salariale 2017.**

Le détail de la dépense se répartit comme suit :

- Secours accordés : 13 094€
- Prêts accordés : 1 300€
- Aides spécifiques gérées par le service social : 5 545€
- Aides spécifiques gérées par le service Ressource Humaine : 79 030€
- Prestations InterMinistérielles : 18 583€
- Aide au financement des repas des personnels : 7 000 €.

SERVICE DES MARCHÉS



71
MARCHÉS EN COURS
(alimentaires, fournitures et services): 64% de marchés nationaux, 36 % de marchés locaux (dont 1 marché région Nouvelle-Aquitaine)

EN 2017
ADHÉSION À 7 MARCHÉS NATIONAUX
(+ 4 en cours)
ADHÉSION EN COURS À 2 MARCHÉS RÉGIONAUX

La Politique d'achat du Crous de Poitiers est basée sur 3 axes :

Le 1^{er} axe est la recherche d'économies. C'est pour cela que le Crous s'engage de plus en plus sur des marchés nationaux et sur ceux portés par la Région Nouvelle-Aquitaine. Cette recherche d'économies est bien sûr conciliée avec la volonté de conserver une proximité locale quand cela s'avère nécessaire notamment dans le domaine alimentaire.

Le 2^{ème} axe fort du travail du service marchés est de rationaliser au maximum la commande publique en recentralisant tous les contrats locaux et les rattachant à la politique de marchés en cours. Ce travail doit être déployé sur les 3 années à venir et devrait générer pour le Crous un gain économique non négligeable.

Le dernier axe consiste à rechercher des outils les plus adaptés en matière de marché public (accord-cadre...) afin de répondre au mieux aux besoins des différents services notamment par l'intégration et la généralisation des clauses environnementales.

Le Crous a déjà commencé à s'engager dans cette voie avec l'achat de vélos électriques et le choix de produits plus respectueux de l'environnement. (voir page 41);

4
DISTRIBUTEURS DE PIZZA
1 nouveau en 2017

29
DISTRIBUTEURS DE BOISSONS RENOUVELÉS EN 2017



« Plan de programmation pluriannuel d'entretien des bâtiments »

Le Crous a provisionné dès 2017 1.5M€ pour assurer le financement et l'entretien de ses bâtiments. Le plan de maintenance est prévu sur 2 ans et concerne pour le moment uniquement les bâtiments de l'hébergement.

Cette politique d'entretien des bâtiments sera étendue au domaine de la restauration en fin d'année 2018.

Fabienne Le Turc
Responsable du service des marchés

SERVICE PATRIMOINE



Chaque année, une enveloppe budgétaire pour la restauration et l'hébergement permet de répondre aux demandes des unités de gestions sur divers sujets (grosse maintenance, diversification de l'offre, ...)

• 3 critères sont mis en avant dans le choix des projets :

- Plus value pour l'étudiant
- Retour sur investissement
- Amélioration des conditions de travail des agents

• Bilan :

- 34 projets financés
- Hébergement : 436 000 Euros engagés
- Restauration : 254 000 Euros engagés

Le service patrimoine assure le pilotage des opérations d'investissement qui dépassent les 25 000€ sur un an. Tout autre projet est mené par les unités de gestion. Dans toutes les opérations, des études permettent de fixer en amont les besoins et les caractéristiques futures des projets qui doivent intégrer une dimension développement durable (panneaux photovoltaïques, tri des déchets etc.). Cette stratégie patrimoniale se doit d'être en adéquation avec les grandes orientations définies par le Crous de Poitiers et toujours guidée par le service à l'étudiant. Ainsi, les opérations en cours telles que les restructurations de restaurants sur La Rochelle ou la réhabilitation de cité sur Poitiers permettent de concrétiser une stratégie plurinennale immobilière.

La Cité Rabelais (voir partie hébergement) // réhabilitation du bâtiment C en 2017

En 2017, 70 % du bâtiment C a été réhabilité pour un investissement de 1.2 M €.

Résidence Coulomb // une nouvelle résidence de 30 logements

Le Crous est gestionnaire-locataire de l'ouvrage pour 15 ans. Dès la phase de programmation, le Crous a participé avec le maître d'ouvrage aux réflexions avec un suivi jusqu'à la livraison.

Cité Marie-Curie // Remise en valeur des extérieurs

Le projet a permis de reprendre des extérieurs de la Cité en vue de la rendre plus attractive. Exemples de travaux : nettoyages de bordures, nettoyages, élagages etc.

Implantation de conteneurs enterrés // Résidences de La Rochelle

Après l'installation de conteneurs enterrés à la Cité Marie-Curie en 2016, le Crous a décidé d'étendre ce principe sur l'ensemble des conteneurs de La Rochelle sur les résidences Coureilles, Aziyadé, Le Carrelet et Jean Jouzel. Cette opération permet d'améliorer l'ergonomie de travail pour les personnels en charge de la maintenance et simplifie l'évacuation des déchets.

Etude pour le Schéma restauration de La Rochelle // Ru République-Brasserie Antinéa

Dans le cadre du schéma de restauration à La Rochelle, le projet vise à développer l'activité diversifiée et à réhabiliter la chaîne traditionnelle de façon à maintenir une offre de qualité.

L'étude a été menée en 2017. Les travaux débute en mai 2018 et s'achèveront en juillet 2019.

Cafétéria TYME // Le tiers-lieu situé au RU Breuty d'Angoulême

Travaux réceptionnés fin Août 2017
Voir partie consacrée à la restauration

Réhabilitation de la salle des mots // résidence Foucault à Poitiers

La salle des mots est une ancienne chapelle réhabilitée sommairement en 2010. Aujourd'hui utilisée pour des séminaires et des réunions internes ou externes, il en ressort un besoin de renforcement acoustique et une augmentation de la capacité d'accueil (augmentée à 40 personnes).
Opération terminée en décembre 2017.

Le développement durable, un enjeu incontournable pour le Crous

Depuis de nombreuses années, le Crous mène des actions qui servent le Développement durable et a accéléré depuis la rentrée 2017, les initiatives « vertes ». Quelques actions concrètes ont été recensées dans un « petit guide vert » :

- ruches (près de la Cité Descartes)
- collecte de **bouchons plastiques** dans les cités pour financer des actions en faveur des personnes en situation de handicap
- soutien à l'action « **bazar solidaire** » : à la Cité Descartes par l'association MAEVA
- développement des **locaux à vélos**
- les **réhabilitations de cités et de RU respectent les normes environnementales** ; développement de clauses DD dans les marchés de travaux (ex : matériaux biosourcés d'origine végétale)

- **12 vélos électriques** acquis fin 2017 (pour les agents de Poitiers, Angoulême, Niort)
- vaisselle et gobelets biodégradables
- recrutement d'un volontaire en **service civique dédié** au DD

- conteneurs enterrés supprimant les manipulations pénibles de poubelles pesant 200 kg ; Ils permettent aussi de redistribuer les surfaces « rendues » aux étudiants ou d'améliorer les vestiaires du personnel

• « café suspendu » au grand Café

En 2018 :

- formations à l'**écoconduite**
- nouveaux marchés locaux pour répondre aux marchés traiteurs de l'Université de Poitiers.
- installation de **conteneurs à ordures enterrés** à La Rochelle (80 000€ pour 420 logements).



Le Crous de Poitiers s'implique dans le développement durable avec les 2 Universités présentes sur son territoire. Le label DD&RS* obtenu par l'Université de Poitiers n'est ni une compétition ni un classement. C'est une thématique qui constitue un espace d'émulation et d'échanges des pratiques.

- L'attention portée au respect de l'environnement et l'avenir des générations futures constitue un mouvement de fond qui fait bouger la société

- Le DD peut permettre de faire des économies. Par exemple, en matière de restauration, les cuissons lentes de nuit ont tous les avantages : respect gustatif du produit, évite 15% de perte du produit et consomme 20% d'énergie en moins.

* Développement Durable et Responsabilité Sociétale

Rapport de l'ordonnateur au compte financier 2017



Agence Comptable : 2017 une année atypique

L'année a été marquée notamment par la mise en œuvre de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP), réforme réglementaire visant la modernisation des pratiques de gestion pour mieux piloter l'action des politiques publiques. Celle-ci a engendré une nouvelle version de l'application informatique d'ORION NG. 2017 a été sans cesse une course contre le temps. En effet, la mise en place de la GBCP et l'acquisition du nouvel applicatif, qui ont touché l'ensemble des services du CROUS, ont entraîné de nombreux retards qu'il a fallu rattraper au mieux tout le long

de l'année avec un seul objectif : terminer les opérations pour le 31 décembre. Une équipe soudée et mobilisée à l'agence comptable, autour du nouvel agent comptable, a permis de mener à bien l'objectif fixé.

Christophe Dubois
Responsable des affaires
financières et comptables

3 450 000€
CAPACITÉ
D'AUTOFINANCEMENT
2017

2 880 000€
DÉPENSES
INVESTISSEMENT
SUR 2017

5 840 000€
FONDS DE
ROULEMENT 2017

Résultat de fonctionnement 2017

Chapitre	Comptes	Montant des dépenses	Chapitre	Comptes	Montant des recettes
60	Achats et variations de stocks	5 966 532,67 €	70	Ventes de prestations de services	17 742 733,00 €
61	Services extérieurs	3 866 919,40 €	72	Production immobilisée	- €
62	Autres services extérieurs	907 052,52 €	741	Subventions de l'Etat	6 786 310,40 €
63	Impôts et taxes	693 198,80 €	744	Subventions des collectivités publiques	8 968,55 €
64	Charges de personnels	10 124 229,42 €	746/748	Subventions autres organismes	2 663,43 €
65	Charges de gestion courante	474 463,46 €	75	Produits de gestion courante	1 239 946,78 €
66	Charges financières	119 688,27 €	76	Produits financiers	- €
67	Charges exceptionnelles	- €	77	Produits exceptionnelles	- €
68	Amortissements et provisions	6 481 028,02 €	78	Reprise sur amortissements et provisions	5 058 104,30 €
Total Dépenses de fonctionnement		28 633 112,56 €	Total Recettes de fonctionnement		30 838 726,46 €
EXCEDENT DE L'EXERCICE		2 205 613,90 €	DEFICIT DE L'EXERCICE		
TOTAUX EGAUX EN DEPENSES ET RECETTES		30 838 726,46 €	TOTAUX EGAUX EN DEPENSES ET RECETTES		30 838 726,46 €

Membres du conseil d'administration du Crous de Poitiers

Représentants des administrations régionales de l'Etat

Mme LASMOLES Directrice Adjointe « Aménagement du territoire » DREAL Nouvelle-Aquitaine (titulaire) ou son représentant Nouvelle-Aquitaine (suppléant)
M. REBIERE Délégué Régional à la Recherche et Technologie DRRT représentant POITIERS (titulaire) ou son représentant (suppléant)
M. LITTARDI Directeur Régional des Affaires Culturelles Aquitaine DRAC Nouvelle-Aquitaine (titulaire) ou son représentant Nouvelle-Aquitaine (suppléant)
MME PAILLET Directrice Régionale par intérim des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (site Ouest) Nouvelle-Aquitaine Responsable de site (titulaire) ou son représentant Nouvelle-Aquitaine(suppléant)
Mme CAZIN Directrice Régionale Adjointe de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt DRAAF (site de Poitiers) (titulaire) ou son représentant suppléant)
Mme GUILLARD Directrice Départementale de l'Agence Régionale de Santé ARS Nouvelle Aquitaine (titulaire) ou son représentant Nouvelle-Aquitaine (suppléant)

Représentants élus des étudiants

Mme BALANGER (titulaire) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes (Vice-présidente étudiante)
Mme BOUCHET-MODIANO (titulaire) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes
M. CARL (titulaire) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes
Mme FEUTRIER (suppléante) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes
M. TROCHON (suppléant) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes
Mme PALOMBA (suppléante) Liste Bouge ton CROUS avec l'AFEP et les assos étudiantes
M. GUILLERMET Liste UNEF (titulaire)
Mme CASTINCAUD Liste UNEF (titulaire)
M. RAYMOND Liste UNEF (titulaire)
Mme BAGES Liste UNEF (suppléante)
M. CHAMBAT Liste UNEF (suppléant)
M. CLODY Liste UNEF (suppléant)
Mme PICCA Liste UNI (titulaire)
M. CHUPIN Liste UNI (suppléant)

Représentants des personnels

Personnels administratifs :
Mme CHARAZAC A & I (titulaire)
Mme PELTIER A & I (suppléante)
Personnels ouvriers :
M. DE FREITAS SNPTES (titulaire)
M. MAGARDEAU SNPTES (suppléant)
Mme COVRAT SNPRES FO (titulaire)
M. POISSON SNPRES FO (suppléant)

Présidents ou directeurs d'établissements d'enseignement supérieur

M. JEAN Président de l'Université de Poitiers (titulaire) ou son représentant
M. OGIER Président de l'Université de La Rochelle (titulaire) ou son représentant

Un représentant de la Région Nouvelle Aquitaine

M. NEMBRINI Vice-Président du Conseil Régional Nouvelle Aquitaine (titulaire) ou son représentant (suppléant)

Représentants des communes et des établissements publics de coopération intercommunale désignés par Madame la Rectrice

M. BLANCHARD Adjoint au Maire de Poitiers chargé de la jeunesse, animation et vie étudiante (titulaire) ou son représentant Mairie de Poitiers (suppléant)
M. KUHN Vice-Président de la CDA de La Rochelle, chargé de l'enseignement secondaire et du logement étudiant (titulaire) ou son représentant CDA de La Rochelle (suppléant)

Personnalités désignées par Madame la Rectrice

Personnalités choisies par Madame la Rectrice
M. GILOT Chargé de mission « liaisons lycée enseignement supérieur » Rectorat de Poitiers
Mme TILATTI Conseillère technique du service social Rectorat de Poitiers

Personnalités choisies sur proposition des étudiants

Mme VAN BOECKEL Déléguée territoriale, AFEV
Mme MAGNANT Directrice de la Maison des Etudiants



**CENTRE REGIONAL DES ŒUVRES
UNIVERSITAIRES ET SCOLAIRES DE POITIERS**

15 rue Guillaume VII le troubadour
86 000 POITIERS
Tél : 05.49.60.88.10

Crous-poitiers.fr