



Rapport d'activité



Temps forts



Visite de M^{me}. Frédérique VIDAL 28 janvier

Visite de M^{me}. Frédérique VIDAL,
Ministre de l'enseignement supérieur, de l'innovation
et de la recherche au restaurant universitaire
de la Pointe Jaune à Créteil (thématique du repas à 1 €).

CA

11 mars

Conseil d'Administration.

Janvier
2021

Février
2021

Mars
2021

Avril
2021



Ouverture EPF

Cafétéria : 4 janvier.



Visite de M^{me}. Farida ADLANI 27 mai

Visite de M^{me}. Farida ADLANI, Vice-Présidente chargée des
solidarités, de la santé et de la famille et de M^{me}. Faten HIDRI,
Vice-Présidente chargée de l'enseignement supérieur et de la
recherche, au sein de la région Ile-de-France (retours
d'expériences autour de dispositifs de soutien psychologique
en faveur des étudiant(e)s) à l'UPEC.



Visite de M^{me}. Sylvie CHARRIERE 28 mai

Visite de M^{me}. Sylvie CHARRIERE, Députée
de Seine-Saint-Denis, à Champs-sur-Marne
(échanges avec l'université Gustave Eiffel et le Crous
sur les actions mises en place durant
la crise sanitaire.



Séminaire des cadres 9 juillet

Séminaire des cadres du Crous,
préparation de la rentrée.

Mai
2022

Juin
2022

Juillet
2021

Août
2021

CA

1^{er} juillet

Conseil d'Administration



Accueil d'un centre de vaccination 27 septembre

Accueil d'un centre de vaccination ouvert à tous
les étudiant(e)s et les personnels en partenariat
avec la CPAM, l'UPEC et le Crous.



Séminaire de rentrée des services centraux 15 novembre

CA

15 décembre

Conseil d'Administration.

Septembre
2022

Octobre
2022

Novembre
2021

Décembre
2021



Ouverture ESIEE

Libre-service : 3 septembre.
Coffee corner : 6 septembre.



Ouverture AIVANCITY

Cafétéria : 10 novembre.



Ouverture IUT de Montreuil

Cafétéria : 1^{er} décembre.




Sommaire

Édito	5	Chiffres clés 2021	7
-------	---	--------------------	---

I Exercice budgétaire 2021	9	II Les aides directes	31
1. Analyse de l'activité	10	1. Le Dossier Social Etudiant	32
2. Analyse de la rentabilité	13	2. Statistiques	34
3. Analyse de l'exécution budgétaire 2021	15	3. Les aides sociales	36
4. Analyse de l'équilibre financier	17	4. Autres aides	40
5. Tableau des opérations liées aux recettes fléchées	28		
6. Tableau des opérations pluriannuelles (exécution)	29		
7. Synthèse budgétaire et comptable	30		

III Les aides indirectes	41	IV La vie étudiante et de campus	49
1. L'hébergement	42	1. L'action culturelle	50
2. La restauration	45	2. L'animation de la vie de campus	51

V Pilotage et services supports	53		
1. La division des ressources humaines	54		
2. La direction du numérique	57		
3. La division des achats	59		
4. La division de la communication et du marketing	61		





Édito




Les années 2020 et 2021 ont été marquées par une crise sanitaire sans précédent dans l'histoire du réseau des Crous. Cette situation si particulière a modifié les attentes des étudiants, a eu une incidence sur les organisations et les conditions de travail et a révélé les capacités d'agilité des équipes.

En 2021, le Crous de Créteil a renforcé son positionnement d'opérateur majeur de la vie étudiante, notamment via les actions menées dans le domaine social en lien avec les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités territoriales. Le Crous a maintenu son activité d'hébergement sans augmentation des loyers pour la deuxième année consécutive, a adapté son offre de restauration en pleine application des consignes nationales relatives au repas à 1 € et à la vente à emporter et a contribué à prendre en charge la précarité touchant une part importante de la population étudiante. Le renforcement de la présence du Crous sur les campus et l'augmentation du volume des aides directes délivrées aux étudiants a protégé nombre d'entre eux, notamment face au risque d'abandon d'études.

Les actions menées en soutien des étudiants au cours de l'année 2021 ont eu un coût financier important pour l'établissement. Des compensations assurées par les tutelles ont été nécessaires afin de garantir des marges de manœuvres indispensables au développement des services et des activités à destination des étudiants.

Le rapport d'activité 2021 présente les principaux éléments chiffrés relatifs au contexte et aux activités gérées par le Crous de Créteil. Il permet de relater les difficultés rencontrées mais il est également et surtout le reflet des solutions mises en œuvre par les personnels de terrain soutenus par les équipes des services supports et opérationnels du Crous pour mener à bien leur mission de service public.



Dans une des académies les plus dynamiques de France et au sein d'un territoire très en attente des interventions du Crous, l'établissement inscrit son action dans une dynamique de développement, de professionnalisation et de fiabilisation de la gestion de ses activités. Les quatre grandes priorités du Crous sont la création de nouvelles résidences étudiantes (lancement de 6 opérations immobilières, 1 500 logements en 2021 et 2022), la refonte en profondeur de l'activité de restauration (réorientation de l'activité des cuisines centrales ; modernisation des matériels et des structures de restauration ; élargissement de l'offre ; amélioration des conditions de travail des personnels), le renforcement des aides de différentes natures délivrées aux étudiants et l'animation de la vie des campus.

Ces actions contribuent au succès des étudiants et au renforcement de l'attractivité des établissements d'enseignement supérieur de l'académie. Le contexte si particulier de la crise sanitaire, et de ses effets sur les conditions de vie des étudiants et sur les modalités d'enseignement, a rendu encore plus nécessaire la mise en œuvre par le Crous de ses grandes orientations stratégiques.

Olivier SCASSOLA
Directeur général

Chiffres clés 2021



3
départements de l'Est parisien (Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne et Seine-et-Marne) sont couverts par le Crous de Créteil.

21
communes d'implantation des structures du Crous de Créteil.




4 universités :

- université Paris-Est Créteil
- université Gustave Eiffel
- université Sorbonne Paris Nord
- université Paris 8

130 écoles et grandes écoles


120 EPLE avec BTS et CPGE




160 000
étudiants



406
personnels



45 299 494 €
Le budget 2021 dont **25 389 176 €** de ressources propres et **18 789 121 €** de subventions

48 372
étudiants boursiers
dont **214** du ministère de l'agriculture et **292** du ministère de la culture



7 839
étudiants logés en 2021 au sein de **27** résidences universitaires comptant **5 306** places.



1,3 millions
repas servis en 2021

19
espaces de restauration traditionnelle
(Resto U' + restaurants administratifs)

23
libres-services et cafétérias

2
brasseries (service à table)

3
Coffee corner

1
moovy market
(proposant une offre de restauration
à emporter)



15
travailleurs sociaux dont **2** CTSS

16 099
entretiens

7 433
étudiants aidés

5 385
allocations annuelles (ASAA) versées
pour un montant de
2 948 485 €

380
aides ponctuelles versées (ASAP)
pour un montant de
950 462 €



44
projets
Culture-Actions financés
pour un montant
de **46 696 €**

158
participants aux concours
de création étudiante



6
actions Vie de Campus
en partenariat avec
des établissements
d'enseignement supérieur

250
consultations
de soutien psychologique



681
étudiants internationaux
logés sous conventions

120
Etudiants Campus France

Exercice budgétaire 2021

- 1 • Analyse de l'activité
- 2 • Analyse de la rentabilité
- 3 • Analyse de l'exécution budgétaire 2021
- 4 • Analyse de l'équilibre financier
- 5 • Tableau des opérations liées aux recettes fléchées
- 6 • Tableau des opérations pluriannuelles (exécution)
- 7 • Synthèse budgétaire et comptable

1

1. Analyse de l'exécution budgétaire 2021

1.1 Valeur ajoutée

La valeur ajoutée est un solde transparent qui représente le surplus dégagé par l'exploitation des activités marchandes du Crous. Elle permet de mesurer la performance économique de l'établissement.

La valeur ajoutée s'élève à **1 331 643,24 €** en 2021 et nécessite, pour être analysée, l'étude de deux indicateurs : la production de l'exercice et la consommation de l'exercice.

	2019	2020	2021	Evolution 2020/2021	%
Production de l'exercice (70)	30 087 028,57	23 124 971,15	25 493 003,97	2 368 033	10,24 %
Achats et variations de stocks (60)	9 455 863,11	7 253 081,47	7 146 990,89	-106 091	-1,46 %
Achats de sous-traitance et services extérieurs (61)	13 041 927,55	14 459 067,67	13 721 817,34	-737 250	-5,10 %
Autres services extérieurs (62)	2 405 456,69	3 677 872,75	3 292 552,50	-385 320	-10,48 %
Consommation de l'exercice	24 903 247,35	25 390 021,89	24 161 360,73	-1 228 661	-4,84 %
Valeur ajoutée	5 183 781,22	-2 265 050,74	1 331 643,24	3 596 694	158,79 %

La production de l'exercice a progressé globalement de 10,24 % en 2021, soit une hausse de **2 368 033 €**. Cette hausse est due essentiellement à l'augmentation des recettes des activités de restauration et d'hébergement.

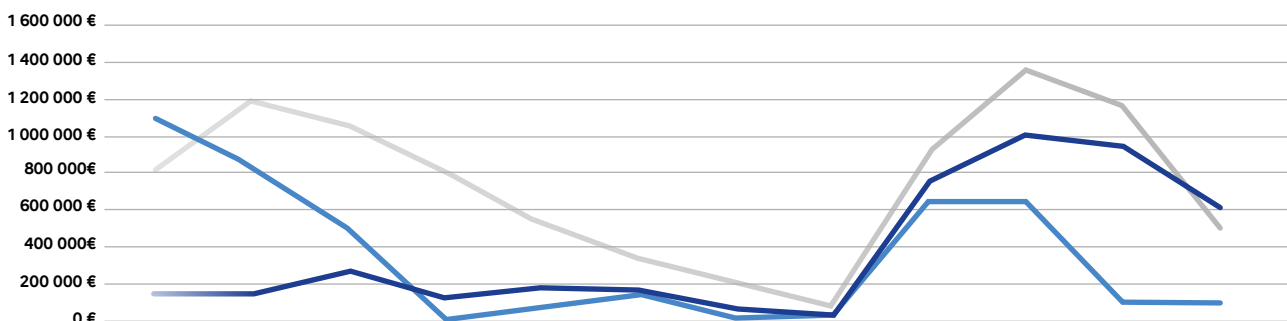
1.1.1 Production de l'exercice

> Les recettes de l'activité de restauration ont augmenté de **6,7 %**

Les recettes de l'activité restauration s'élèvent, en 2021, à **4 379 999 €**, en augmentation de **273 274 €**, soit **6,7 %** par rapport à l'année précédente.

En prenant comme référence l'année 2019, qui correspond à un niveau d'activité habituel, les recettes 2021 ont toutefois affiché une baisse de **4 510 022 € (- 51%)**.

> Evolution des recettes



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2019	820 266	1 179 947	1 048 856	794 950	524 403	328 522	219 046	70 120	901 738	1 340 845	1 163 911	497 415
2020	1 091 880	827 385	490 293	386	67 036	137 552	14 714	2 878	643 041	637 380	104 219	89 963
2021	141 739	143 249	265 681	120 726	181 037	162 964	66 637	1 594	745 871	995 037	942 966	612 497

Les recettes de l'activité restauration ont été fortement impactées par la crise sanitaire. En effet, la fréquentation a été limitée de façon importante en raison de la mise en place, pendant de nombreux mois, de cours à distance pour l'ensemble des étudiants.

> **D'autres facteurs ont impacté l'évolution des recettes**

Les facteurs positifs

- la mise en place du repas à emporter pour éviter la propagation du virus et mieux accompagner les étudiants. Ce dispositif a été confronté à une concurrence accrue (magasin alimentaire de proximité, restauration rapide) et à un changement de consommation des étudiants (livraison, click&collect) ;
- une fréquentation de septembre à décembre 2021 comparable aux années sans crise sanitaire ;
- la réouverture du restaurant universitaire de la Pointe Jaune à Créteil après réhabilitation.

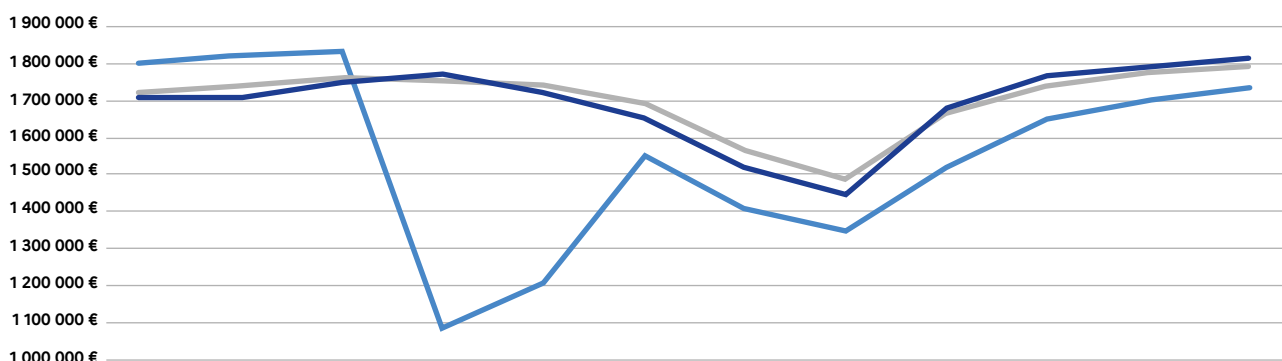
- les mesures sanitaires liées à la Covid-19 ;
- la fermeture totale ou partielle des établissements d'enseignement supérieur au cours d'une partie de l'année universitaire ;
- la mise en place du repas à 1 € (qui fait l'objet d'une compensation sous forme de subvention).

Les facteurs qui pèsent sur les recettes

> **Les recettes de l'activité hébergement ont progressé de 9,3 %**

Les recettes de l'activité hébergement s'élèvent à **20 329 764 €** en 2021. Elles ont augmenté, par rapport à 2020 de **1 736 630 €**, soit **9,3 %** et de **110 943 €** par rapport à 2019.

> **Evolution des recettes**



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2019	1 698 517	1 706 462	1 741 338	1 759 629	1 709 280	1 644 988	1 511 794	1 438 669	1 669 692	1 757 366	1 779 537	1 801 550
2020	1 793 218	1 814 031	1 825 054	1 082 845	1 209 461	1 547 177	1 404 223	1 344 765	1 513 793	1 640 764	1 693 709	1 724 094
2021	1 707 535	1 732 524	1 747 623	1 742 046	1 727 527	1 684 630	1 562 915	1 483 269	1 661 371	1 731 457	1 764 962	1 783 904

> **Cette évolution s'explique par :**

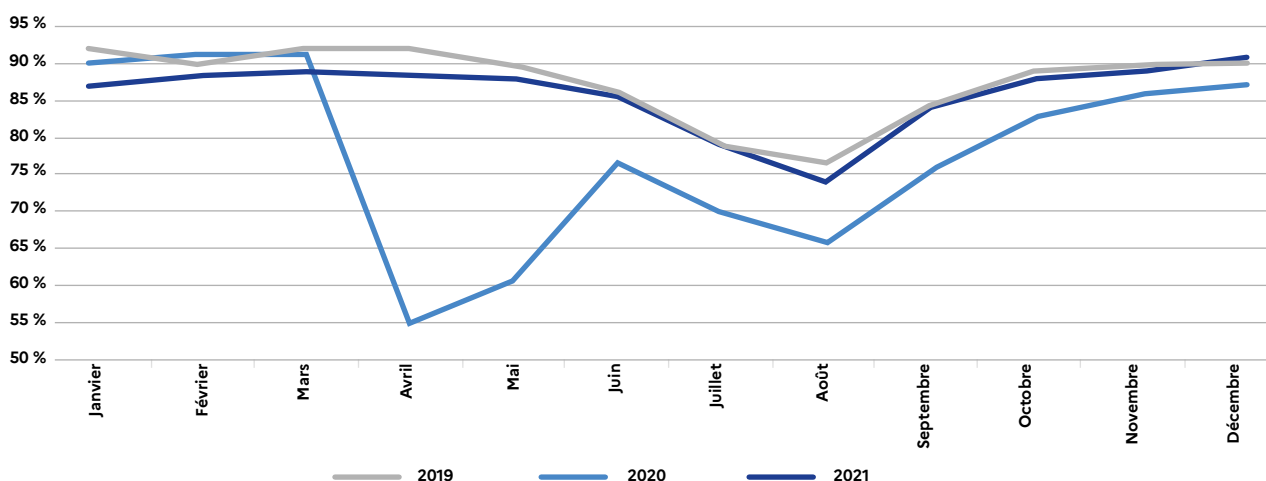
Les facteurs positifs

- un taux d'occupation élevé : l'augmentation du taux d'occupation de + 8 points par rapport à l'année dernière. Il a atteint 86 % en cumul fin 2021 ;
- la non-reconduction de la mesure gouvernementale concernant les exonérations de loyers durant le premier confinement « L'exonération du paiement des loyers jusqu'au 31 mai pour les étudiants partis entre le 16 et le 30 mars 2020 ».

Les facteurs qui ont pesé sur l'évolution des recettes d'hébergement

- la mesure du gel des loyers pour la totalité du parc des résidences ;
- la fermeture de la résidence Marcel Pagnol à Villetaneuse le 31 août 2020 ;
- la faible demande des logements en colocation.

> Taux d'occupation financier



1.1.2 Consommation de l'exercice

La consommation de l'exercice s'élève à **24 161 360,73 €** et affiche une baisse de **4,84 %** par rapport à l'année précédente.

> Plusieurs facteurs expliquent cette évolution

- la diminution des dépenses de viabilisation de **- 447 802 € (-12 %)**, en raison de la baisse de la fréquentation dans un grand nombre de points de vente au premier semestre 2021 et de la rationalisation des dépenses via la mise en place de nouveaux marchés ;
- la diminution des dépenses liées aux loyers versés aux bailleurs d'un montant de **- 622 210 €** en raison de l'existence d'un décalage de paiement de factures d'un exercice à l'autre non intégré dans les charges à payer (CAP) et de la fermeture de la résidence Marcel Pagnol à Villeteuse ;
- la baisse des dépenses relatives aux services extérieurs s'explique principalement par la réduction des dépenses des postes « divers », « frais postaux et télécommunications » et « réceptions »,

résultant des efforts de maîtrise des dépenses au sein des unités de gestion.

Par ailleurs, les dépenses alimentaires ont augmenté de **625 102 €**, soit **+ 32 %**. Des difficultés importantes ont été constatées au niveau de la gestion des stocks alimentaires et de la production. Cela est dû à la difficulté de s'adapter aux ouvertures et aux fermetures des universités en période de crise sanitaire.

Le Crous de Créteil affiche une valeur ajoutée en augmentation de 158 %. Cette hausse a pour origine la forte augmentation des recettes et la diminution des dépenses d'exploitation au cours de l'exercice 2021.

2. Analyse de la rentabilité

2.1 Excédent brut d'exploitation

L'excédent brut d'exploitation (EBE) intègre les subventions reçues pour équilibrer la gestion et les dépenses de personnels. Il comprend également les dépenses et les recettes de transfert qui sont neutres pour le compte d'exploitation.

	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020	%
Valeur ajoutée	5 183 781,22	-2 265 050,74	1 331 643,24	3 596 693,98	158,79 %
Subvention d'exploitation (74)	11 723 480,64	17 211 826,36	12 742 818,00	-4 469 008	-25,96 %
Impôts, taxes et versements assimilés (cpt 635/637)	98 068,21	428 149,00	203 173,18	-224 976	-52,55 %
Charges de personnel (631/633/64)	13 914 312,31	13 773 110,55	14 387 000,02	613 889	4,46 %
Redistribution de subventions (657)	1 671 804,72	397 563,60	399 445,00	1 881	0,47 %
Excédent brut d'exploitation	1 223 076,62	347 952,47	-915 156,96	-1 263 109,43	-363,01%

L'excédent brut d'exploitation affiche une baisse par rapport à 2020 pour s'établir à **- 1 263 109 €**. Cette baisse découle, d'une part, de la diminution de la subvention d'exploitation de **- 4 469 008 €** et, d'autre part, de l'augmentation des charges de personnels à hauteur de **613 889 €**.

La subvention pour charges de service public s'élève à **12 742 818 €**. Elle est en baisse de **- 4 469 008 €** par rapport à 2020. Cette baisse s'explique par le réajustement des aides accordées par le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation pour faire face aux pertes d'exploitation dans le contexte de la crise sanitaire : les aides ont été accordées

en fonction des pertes d'exploitation constatées.

Au 31 décembre 2021, le Crous de Créteil présente une masse salariale de **14 387 000 €**, en hausse de **4,46 %** par rapport à l'exécuté 2020. La progression a été maîtrisée compte tenu de l'accroissement de l'activité en 2021.

Le Crous de Créteil est actuellement dans une dynamique de développement de son activité (hébergement et restauration). Pour la soutenir, l'accompagner et la piloter, les services supports ont été renforcés dans le but d'accroître la professionnalisation de la gestion des activités.

2.2 Résultat d'exploitation

	2018	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020	%
Excédent brut d'exploitation	3 264 575,77	1 223 076,62	347 952,47	-915 148,47	-1 263 100,94	-363,01 %
Reprises sur charges d'exploitation (cpt 78)	4 140 914,32	9 114 428,52	10 202 661,22	10 905 650,64	702 989,42	6,89 %
Autres produits (cpt 75)	870 980,28	1 219 603,72	1 195 793,72	2 538 213,84	1 342 420,12	112,26 %
Dotations aux amortissements et provisions (cpt 68)	6 232 918,93	10 629 035,10	11 864 890,24	13 167 094,70	1 302 204,46	10,98 %
Autres charges (cpt 65-657)	961 376,10	361 383,63	331 847,31	292 894,85	-38 952,46	-11,74 %
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 082 175,34	566 690,13	-450 330,14	-931 273,54	-480 943,40	-106,80 %

Les reprises sur provisions pour risques et charges

de fonctionnement augmentent de **1 284 755,06 €**

tandis que les dotations aux provisions pour risques et charges de fonctionnement augmentent de **1 830 004,90 €**.

La quote-part reprise au résultat baisse de **581 765,64 €** ; la dotation aux amortissements augmente quant à elle de **527 800,44 €**.

L'augmentation des autres produits de **1 302 204,46 €**

s'explique principalement par :

- la comptabilisation d'une recette de **363 203,74 €** allouée par le Cnous dans le cadre de la dissolution du groupement de commandes (structure préfiguratrice de la centrale d'achats nationale) ;
- l'inscription d'une créance de **528 592,93 €** concernant le préjudice subi en 2021 en raison de la résiliation du contrat de fourniture d'électricité avec la société Hydroption, en liquidation.

2.3 Résultat net

	2018	2019	2020	2021	Evolution 2021/2020	%
Résultat d'exploitation	1 082 175,34	566 690,13	-450 330,14	-931 273,54	-480 943,40	-106,80 %
Résultat courant	1 081 694,25	566 465,36	-450 330,14	-931 273,54	-480 943,40	-106,80 %
Résultat exceptionnel	-	-	-	-	-	-
Résultat net	1 081 694,25	566 465,36	-450 330,14	-931 273,54	-480 943,40	-106,80 %

Le résultat net de l'exercice en 2021 s'élève à **- 931 274 €** et baisse de **- 480 943 €** par rapport à l'exercice 2020.

3. Analyse de l'exécution budgétaire 2021

3.1 Tableau des autorisations d'emplois

Le tableau des emplois présente les emplois sous plafond, hors plafond et le total des emplois dans l'organisme.

> Pour vote de l'organe délibérant

	Sous plafond LFI (a)	Hors plafond LFI (b)	Plafond organisme (=a+b)
Autorisation d'emploi rémunérée par l'organisme en ETPT	412	3	415

Rappel du plafond d'emploi notifié par le responsable de programme en ETPT (c) : **412**

NB: Pour les opérateurs de l'État, l'autorisation d'emplois sous plafond LFI (a) doit être inférieure ou égale au plafond notifié par le responsable du programme chef de file du budget général de l'État (c).

> Pour information de l'organe délibérant

Pour information : tableau détaillé des emplois rémunérés par l'organisme (décomptant dans le plafond des autorisations d'emplois de l'organisme) et des autres dépenses de personnel

	EMPLOIS SOUS PLAFOND LFI		EMPLOIS HORS PLAFOND LFI		PLAFOND ORGANISME	
	ETPT	Dépenses de personnel *	ETPT	Dépenses de personnel *	ETPT	Dépenses de personnel *
TOTAL DES EMPLOIS REMUNERES PAR L'ORGANISME ET DES AUTRES DEPENSES DE PERSONNEL (1 + 2 + 3 + 4)	389,66	14 394 431 €	0,82	8 051	390,48	14 402 482
1 - TITULAIRES	163,35	9 785 904 €			163,35	9 785 904 €
* Titulaires État	163,35	9 785 904 €			163,35	9 785 904 €
* Titulaires organisme (corps propre)	0	- €			-	
2 - CONTRACTUELS	226,31	4 321 563 €	0,82	8 051	227,13	4 329 614 €
* Contractuels de droit public	226,31	4 321 563 €	0	0	226,31	4 321 563 €
CDI	146,26	2 798 150 €			146,26	2 798 150 €
CDD	80,05	1 523 413 €	0	0	80,05	1 523 413 €
Titulaires détachés sur contrat auprès de l'organisme (emplois et crédits inscrits sur le budget de l'organisme)	0	- €	0	0	-	
* Contractuels de droit privé	0	- €	0,82	8 051	0,82	8 051 €
CDI	0	- €			-	
CDD			0,82	8 051	0,82	8 051 €
3 - CONTRATS AIDES			0	0	-	- €
4 - AUTRES DEPENSES DE PERSONNEL (autres agents rémunérés à l'acte, à la tâche, prestations sociales, allocations diverses, impôts et taxes associés...)		286 964 €				286 964 €

Au 31 décembre 2021, la consommation des ETP s'élevé à **393,30** ETP et **390,48** ETPT. Cette consommation représente une hausse de **7,36** ETPT par rapport à l'exécution de l'exercice au 31 décembre 2020, qui s'explique par :

- la reprise progressive de l'activité de la restauration au second semestre 2021, occasionnant ainsi le recrutement d'agents afin de pourvoir des postes vacants ;
- la modernisation et le développement de la gestion et des activités de l'établissement, en particulier de l'activité de restauration et les services supports ;
- les mesures de remplacement d'agents absents (maladie, maternité, ASA) par des contractuels pour assurer la continuité du service et éviter la fermeture de certains pôles de restauration dans un contexte de période de crise sanitaire et d'absentéisme élevé ;
- le maintien des référents en résidence.

Au niveau budgétaire, le Crous de Créteil présente une masse salariale de **14 402 482 €**, avec une baisse

de 590 514,51, soit **- 4,3 %** par rapport à l'exécuté 2020.

Compte tenu de la crise sanitaire, il convient d'indiquer que le budget prévisionnel de la masse salariale a été réduit de **400 000 €** dans le cadre du budget rectificatif n° 2 - 2020. Ainsi, le taux de réalisation du budget de la masse salariale au 31 décembre 2021 est de **99,6 %**.

Détail des facteurs d'évolution des dépenses de personnel :

- la variation des effectifs de l'établissement (variation N et extension N-1 en année pleine) : le renforcement des services supports et de restauration afin de professionnaliser l'activité et d'en améliorer le pilotage représente une dépense supplémentaire de **443 751 €** ;
- la prime exceptionnelle de **400 €** qui salue l'investissement des personnels des Crous dans le contexte de la crise sanitaire ;
- l'indice minimum de traitement a été relevé au niveau du SMIC pour certains agents de catégorie C.

3.2 Tableau des autorisations budgétaires

Ce tableau vise à présenter les autorisations budgétaires en AE et CP par nature de dépenses et les prévisions de recettes par catégorie : recettes globalisées d'une part, recettes fléchées d'autre part. Il présente un solde budgétaire qui résulte de la différence entre le montant des prévisions de recettes et le montant prévisionnel des paiements sur l'exercice.

L'analyse du tableau des autorisations budgétaires se compose de trois parties :

- les autorisations d'engagement ;
- les crédits de paiement ;
- les recettes.

Le solde budgétaire sera analysé dans la partie « analyse de l'équilibre financier ».

> Dépenses

	Montants exécutés 2020		Montants dernier budget rectificatifs		Montants exécutées 2021		Pourcentage de réalisation 2021	
	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Personnel	13 811 968	13 811 968	14 462 521	14 462 521	14 402 482	14 402 482	99,6 %	99,6 %
Dont contributions employeur au CAS Pension								
Fonctionnement	19 942 415	24 085 062	16 640 070	26 958 508	14 071 571	24 578 726	84,6 %	91,2 %
Intervention								
Investissement	2 643 863	4 840 154	12 191 518	5 025 067	8 387 237	1 549 186	68,8 %	30,8 %
TOTAL DES DÉPENSES AE (A) CP (B)	36 398 245	42 737 184	43 294 109	46 446 096	36 861 290	40 530 394	85,1 %	87,3 %
SOLDE BUDGÉTAIRE (EXCÉDANT) (D1=C-B)		2 286 428				4 560 727		

> Recettes

	Montants exécutés 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021	Pourcentage de réalisation 2021
Recettes globalisées	40 355 438	39 276 243	40 166 647	102,3%
Subvention pour charges de service public	17 196 384	12 765 870	12 742 818	99,8%
Autres financements de l'État				
Fiscalité affectée	1 074 705	1 121 197	1 113 794	99,3%
Autres financements publics				
Recettes propres	22 084 350	25 389 176	26 310 036	103,6%
Recettes fléchées*	4 668 173	6 023 251	4 924 473	81,8%
Financements de l'État fléchés	3 018 173	5 873 251	4 774 473	81,3%
Autres financements publics fléchés	1 650 000	150 000	150 000	
TOTAL DES RECETTES (C)	45 023 611	45 299 494	45 091 121	99,5%
SOLDE BUDGÉTAIRE (DÉFICIT) (D2=B-C)		1 146 602		

3.2.1 Autorisations d'engagement (AE)

Les autorisations d'engagement représentent la limite supérieure de dépenses pouvant être engagées sur l'exercice. Elles constituent une autorisation votée par le Conseil d'administration et sont consommées lors de l'engagement juridique de la dépense.

Elles peuvent être consommées seulement sur l'exercice en cours, en vertu du principe d'annualité du budget. Cependant, elles peuvent avoir une portée pluriannuelle.

Prévues pour un montant de **43 294 109 €**, les autorisations d'engagement ont connu un niveau de réalisation de **36 861 290 €** en 2021, soit un taux d'exécution de **85,1 %**.

En ce qui concerne la section de fonctionnement, les réalisations cumulées des autorisations d'engagement s'élèvent à **14 071 571 €** pour une prévision annuelle de **16 640 070 €** correspondant à un taux d'exécution de **84,6 %**.

Le niveau d'exécution des dépenses d'investissement a atteint 68,8 %, correspondant à **8 387 237 €** sur des prévisions annuelles de **12 191 518 €**.

3.2.2 Crédits de paiement (CP)

Les crédits de paiement constituent la limite supérieure des dépenses pouvant être ordonnancées ou payées pendant l'année.

En comptabilité budgétaire, les prévisions de l'année 2021 ont été réalisées à hauteur de **87,3 %** en crédits de paiement.

La crise sanitaire de la Covid-19, qui a conduit à

La consommation des autorisations d'engagement en 2021 s'élève à **36 861 290 €**. Elle a baissé de **69,2 %** par rapport à l'année dernière.

Les faibles niveaux d'exécution budgétaires, dont le Crous n'est pas coutumier, s'expliquent par le contexte exceptionnel de la crise sanitaire :

- le manque de visibilité des activités marchandes du Crous, l'activité d'hébergement et, surtout, l'activité de restauration, ont rendu les prévisions budgétaires très imprécises, pour ne pas dire aléatoires ;
- dans un climat d'incertitude, des dépenses, en particulier d'investissement, ont été reportées en 2022 afin de ne pas dégrader davantage la situation financière du Crous. Par ailleurs, des entreprises n'ont pas été en mesure de réaliser des travaux en 2021, qui sont de fait reportés à 2022. Cette approche prudente a permis d'améliorer les résultats de l'établissement en 2021.

une forte baisse de la fréquentation des structures de restauration du Crous, a impacté de façon importante la consommation de l'exercice. Il est à noter également que le pourcentage de réalisation ne prend pas en compte la totalité des dépenses certifiées en novembre et décembre 2021 (charges à payer) et pour lesquelles

les factures ne sont parvenues qu'en janvier 2022. Le report des charges à payer à hauteur de **5 155 690,20 €** explique partiellement le taux de réalisation relativement faible pour certaines catégories de dépenses.

Concernant les dépenses d'investissement, le montant total réalisé a atteint **1 549 186 €** des prévisions annuelles, soit un taux d'exécution de **30,8 %**, incluant les achats de matériels et les travaux dans les résidences et restaurants.

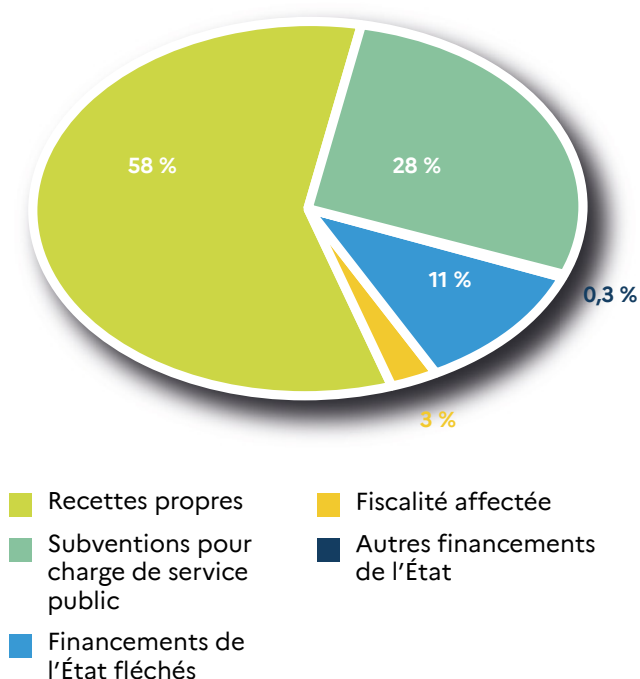
Ce taux relativement faible s'explique par :

- le décalage dans le temps d'une partie du plan pluriannuel de maintenance et d'entretien des résidences : voir ci-dessus, approche prudente et report de dépenses de 2021 à 2022 dans le contexte de la crise sanitaire ;
- Le faible taux de renouvellement des matériels de cuisine : idem ;
- l'état d'avancement des projets de développement : le contexte difficile lié à la crise sanitaire a notamment eu pour effet d'allonger les délais de réalisation des projets ;

3.2.3 Recettes

Prévues en comptabilité budgétaire pour un montant global de **45 299 494 €**, les réalisations cumulées des recettes s'élèvent à **45 091 121 €**, soit un taux de réalisation de **99,5 %**.

Le graphique suivant affiche le pourcentage des recettes réalisées par nature.



- la difficulté à recruter et donc à remplacer des collaborateurs expérimentés dans le contexte RH difficile de la rentrée 2021, qui se retrouve d'ailleurs dans la faible consommation des emplois et de la masse salariale, a contribué également au ralentissement de la mise en œuvre de certains travaux.

Après le budget rectificatif n° 2-2020, les dépenses de personnels, qui ont fait l'objet d'un réajustement, ont été réalisées à hauteur de **99 %**.

La consommation des crédits de paiement s'élève en 2021 à **40 530 394 €**. Elle a baissé globalement de **- 2 206 790 €**, soit **- 12,7 %** par rapport à l'année précédente. La diminution s'explique principalement par l'état d'avancement des projets d'investissement (PPI).

Les dépenses de viabilisation ont également baissé de **409 082 €** en raison du décalage de paiement de plusieurs factures d'un exercice sur l'autre.

Les dépenses alimentaires ont augmenté de **654 511 €** en raison de la progression des recettes et des difficultés constatées au niveau de la gestion des stocks alimentaires et de la production.

La subvention pour charges de service public s'établit à **12 742 818 €** : elle a été encaissée en totalité en 2021. Les financements de l'État fléchés et les autres financements de l'État ont été réalisés respectivement à hauteur de **81 %** et de **100 %**.

La subvention pour charges de service public a baissé de **4 453 566 €** par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse s'explique par l'ajustement, en fonction des pertes d'exploitation constatées, du versement de la subvention complémentaire accordée par le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Pour rappel, cette aide a permis de faire face aux pertes d'exploitation et de répondre aux difficultés les plus urgentes liées à la Covid-19.

Les recettes propres, qui regroupent principalement les recettes des activités d'hébergement et de restauration, ont été réalisées à hauteur de **103,6 %**. Il s'agit ici de recettes encaissées rapprochées en 2021 de titres de recettes émis, soit sur l'exercice en cours, soit sur des exercices antérieurs.

Le dépassement du pourcentage de réalisation des ressources propres est lié à :

- la non-reconduction de certaines mesures liées à la crise sanitaire telle que « l'exonération du paiement des loyers jusqu'au 31 mai pour les étudiants partis entre le 16 et le 30 mars 2020 » ;
- le rapprochement en 2021 des recettes de l'année 2020 ;
- le réajustement en baisse des recettes prévisionnelles d'exploitation au budget rectificatif n° 2 - 2021.

3.2.4 Solde budgétaire

Le solde budgétaire est un solde intermédiaire de la variation de la trésorerie : il correspond au flux de trésorerie généré sur le périmètre du budget. Ce solde exclut les opérations au nom et pour le compte de tiers (TVA, conventions de mandat, par exemple).

Le solde budgétaire en 2021 s'élève à **+ 4 560 727 €**. Ce dernier s'explique à travers les opérations suivantes :

- le décalage des encaissements et de décaissements des subventions fléchées qui a engendré un excédent de **+ 3 528 779,83 €** ;
- la consommation plus faible des crédits de paiement par rapport aux années précédentes, liée principalement au calendrier de fermeture des

structures en raison de la crise sanitaire de la Covid-19 ;

- l'augmentation des recettes d'exploitation par rapport à l'exercice précédent ;
- le rapprochement en 2021 des titres émis en 2020 ;
- la baisse de la subvention complémentaire pour charges de service public.

L'écart entre le solde budgétaire prévu au dernier budget rectificatif de l'exercice 2021 et celui réalisé s'élève à **5 707 329 €** : il s'explique principalement par le pourcentage très faible de réalisation des dépenses d'investissement notamment les projets de développement immobilier.

3.3 Tableau des dépenses par destination

Ce tableau retrace la ventilation par destination des dépenses prévues au tableau des autorisations budgétaires. Il croise donc l'axe « Nature » en enveloppes de dépenses avec l'axe « Destination ».

Budget	Dépenses							
	Personnel		Fonctionnement		Investissement		Total	
	AE = CP		AE	CP	AE	CP	AE (A)	CP (B)
Aides directes	440 088,10	440 088,10					440 088,10	440 088,10
Hébergement	3 094 115,26	3 094 115,26	7 457 518,71	17 428 021,09	803 133,16	238 839,76	11 354 767,13	20 760 976,11
Restauration	8 466 259,15	8 466 259,15	5 041 579,71	5 046 437,83	7 495 820,46	1 132 051,41	21 003 659,32	14 644 748,39
Action culturelle	191 087,73	191 087,73	935 627,09	997 618,98	71 832,36	136 961,10	1 198 547,18	1 325 667,81
Pilotage et animation du programme	2 210 931,92	2 210 931,92	636 845,44	1 106 647,94	16 450,84	41 333,61	2 864 228,20	3 358 913,47
TOTAL	14 402 482,16	14 402 482,16	14 071 570,95	24 578 725,84	8 387 236,82	1 549 185,88	36 861 289,93	40 530 393,88
SOLDE BUDGÉTAIRE (excédent) D1=C-B								4 560 727

Budget	Recettes						
	Recettes globalisées						Total (C)
	Subvention pour charges de service public	Autres financements de l'État	Fiscalité affectée	Autres financements publics	Autres financements publics fléchés	Recettes propres fléchées	
Services administratifs	3 742 632,00						4 217 120,25
Aides aux projets culturels étudiants							-
Charges culturelles à répartir			1 113 793,50				1 113 793,50
Restauration non étudiante							-
Restauration agréée							-
Charges communes de restauration	7 522 836,00				150 000,00		14 263 939,13
Charges communes d'hébergement	1 477 350,00						25 496 267,64
Charges communes d'action sociale							-
TOTAL	12 742 818,00	-	1 113 793,50	-	150 000,00		45 091 120,52

En comptabilité budgétaire, les prévisions de l'année 2021 ont été réalisées à hauteur de **87,1 %** des crédits de paiement.

Les dépenses liées aux aides directes et celles liées au pilotage et à l'animation ont été réalisées respectivement à hauteur de **88 %** et de **67 %**. Les dépenses des activités restauration et hébergement ont été réalisées à hauteur de **85 %** (voir supra).

Les recettes ont été exécutées comme indiqué dans le tableau des autorisations budgétaires à hauteur de **99,5 %**.

Les recettes des activités hébergement et restauration ont été réalisées respectivement à hauteur de **101 %** et **96,12 %** par rapport aux prévisions.

Les recettes de l'activité hébergement ont dépassé les prévisions en raison :

- du rapprochement en 2021 des recettes de l'année 2020 ;
- du réajustement en baisse des recettes prévisionnelles d'exploitation au dernier budget rectificatif en lien avec le second confinement ;
- l'augmentation du taux d'occupation financier lié à la bonne gestion de l'activité hébergement dans un contexte difficile.

Les autres recettes sont constituées principalement par l'encaissement des subventions. Elles n'appellent pas d'observations supplémentaires à celles du tableau des autorisations budgétaires.

4. Analyse de l'équilibre financier

4.1 Tableau d'équilibre financier

Ce tableau retrace le solde résultant du tableau du solde budgétaire et des opérations non budgétaires.

Le solde budgétaire excédentaire de + 4 560 726,64 € et le solde déficitaire des opérations non budgétaires de - 603 552,89 € conduisent à l'abondement de la trésorerie à hauteur de 3 957 173,75 €.

FINANCEMENTS			
Montants exécutés 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés	
2 286 427,97		4 560 726,64	Solde budgétaire (excédent)
624 476,52	670 000,00	696 238,00	Nouveaux emprunts (capital) ; Remboursements de prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements
16 234 107,00	14 939 137,00	16 102 819,22	Opérations au nom et pour le compte de tiers
4 231 726,00		1 093 376,62	Autres encaissements non budgétaires
23 376 737,49	15 609 137,00	22 453 160,48	Sous-total des opérations ayant un impact positif sur la trésorerie de l'organisme
	1 102 764,00		Prélèvement de la trésorerie
62 296,44		0,00	dont prélèvement de la trésorerie fléchée
	2 341 210,00	0,00	dont prélèvement de la trésorerie non fléchée
23 376 737,49	16 711 901,00	22 453 160,48	TOTAL DES FINANCEMENTS

BESOINS			
	Montants exécutés 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021
Solde budgétaire (déficit)		1 146 602,00	
Remboursements emprunts (capital) ; Nouveaux prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements	678 888,00	670 000,00	648 976,15
Opérations au nom et pour le compte de tiers	17 467 076,00	14 895 299,00	15 023 491,87
Autres décaissements non budgétaires	3 811 815,00		2 823 518,71
Sous-total des opérations ayant un impact négatif sur la trésorerie de l'organisme	21 957 779,00	16 711 901,00	18 495 986,73
Abondement de la trésorerie	1 418 958,49		3 957 173,75
dont abondement de la trésorerie fléchée		1 238 446,00	3 528 779,83
dont abondement de la trésorerie non fléchée	1 481 254,17	-	428 393,92
TOTAL DES BESOINS	23 376 737,49	16 711 901,00	22 453 160,48

4.2 Tableau des opérations pour compte de tiers

Opérations ou regroupement d'opérations de même nature	Comptes	Libellé	Prévisions		Réalisés	
			Décaissement	Encaissement	Décaissement	Encaissement
ARPE	44343	AIDE ARPE		222 720 €		
ARPE	467731	AIDE ARPE	222 720 €			
AMM	44343	AIDE MOBILITE MASTER		249 600 €		176 000 €
AMM	467733	AIDE MOBILITE MASTER	249 600 €		293 000 €	
ASPE	44343	AIDES SPECIFIQUES		2 679 151 €		4 482 590 €
ASPE	467734	AIDES SPECIFIQUES	2 679 151 €		4 101 252 €	33 529 €
44343AMP	44343	AIDE MOBILITE PARCOURSUP				387 000 €
467735AMP	467735	AIDE MOBILITE PARCOURSUP			369 500 €	
GEN	44343	AIDE FINANCIÈRE AUX APPRENANTS DE LA GEN		174 514 €		76 086 €
GEN	467732	AIDE FINANCIÈRE AUX APPRENANTS DE LA GEN	174 514 €		46 838 €	
MAAF	44343	BOURSES MAAF				
MAAF	46775	BOURSES MAAF				
MCC	44343	BOURSES MCC		611 793 €		820 642 €
MCC	46775	BOURSES MCC	611 793 €		824 767 €	
CVEC	46765	CVEC		7 667 474 €	8 693 623 €	
CVEC	46766	CVEC	7 667 474 €			9 416 293 €
CVEC	46768	LEG GIVEKA			20 000 €	
MAA142	44343MAA142	MAA PROGRAMME 142		36 657 €		399 135 €
MAA143	46731MAA142	MAA PROGRAMME 142	36 657 €		393 040 €	
MAA143	44343MAA143	MAA PROGRAMME 143				74 175 €
MAA143	46731MAA143	MAA PROGRAMME 143			80 839 €	32 440 €
46774MCCASAA	46774	MCC ASAA			6 451 €	
TVA	44551	TVA	151 386 €			204 930 €
TVA	44583	TVA		115 954 €	194 181 €	
TOTAL			11 793 295 €	11 757 863 €	15 023 492 €	16 102 819 €

Les tableaux des opérations pour compte de tiers et d'équilibre financier font ressortir un certain nombre d'éléments qui ne sont pas inscrits en comptabilité budgétaire, bien qu'ayant un impact sur la trésorerie, en raison de leur nature particulière.

Les deux tableaux ci-dessus mettent en évidence les points suivants :

- le montant des dépôts et cautionnements ;
- les opérations au nom et pour compte de tiers ;
- les autres encaissements non budgétaires.

L'encaissement et le décaissement de ces opérations engendrent un prélèvement sur la trésorerie de **603 552,89 €**.

4.3 Variation de trésorerie

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total variation de trésorerie
(1) Solde initial (début de mois)	23 161 833	22 620 121	20 430 354	20 218 124	23 628 794	25 052 111	26 295 300	23 632 835	27 418 169	29 074 946	26 195 909	26 152 753	293 881 251
Encaissements													
A. Total	3 225 621	2 308 512	3 876 165	6 752 030	6 020 913	4 612 456	7 669 051	5 183 670	5 021 184	3 821 281	5 655 383	8 837 291	62 983 557
Décaissements													
B. Total	3 767 333	4 498 279	4 088 394	3 341 361	4 597 596	3 369 267	10 331 516	1 398 336	3 364 407	6 700 318	5 698 538	7 871 037	59 026 384
(2) Solde du mois A-B	-541 712	-2 189 767	-212 230	3 410 669	1 423 317	1 243 190	-2 662 465	3 785 334	1 656 777	-2 879 037	-43 156	966 254	3 957 174
Solde cumulé (1)+(2)	22 620 121	20 430 354	20 218 124	23 628 794	25 052 111	26 295 300	23 632 835	27 418 169	29 074 946	26 195 909	26 152 753	27 119 007	

La variation de trésorerie s'élève à **+ 3 957 174 €** et se scinde en :

- un abondement de la trésorerie à hauteur de **4 560 726,64 €** ;
- un prélèvement de 603 552,89 € lié aux opérations non budgétaires.

Au 31 décembre 2021, la trésorerie finale s'élève à **27 119 007 €**.

5. Analyse de la situation patrimoniale

La situation patrimoniale, dont la synthèse est présentée dans le tableau ci-dessous, retrace les évolutions observées en comptabilité générale, opérations enregistrées en droits constatés, mais non forcément décaissées ou encaissées. Elle retrace aussi le financement de l'investissement.

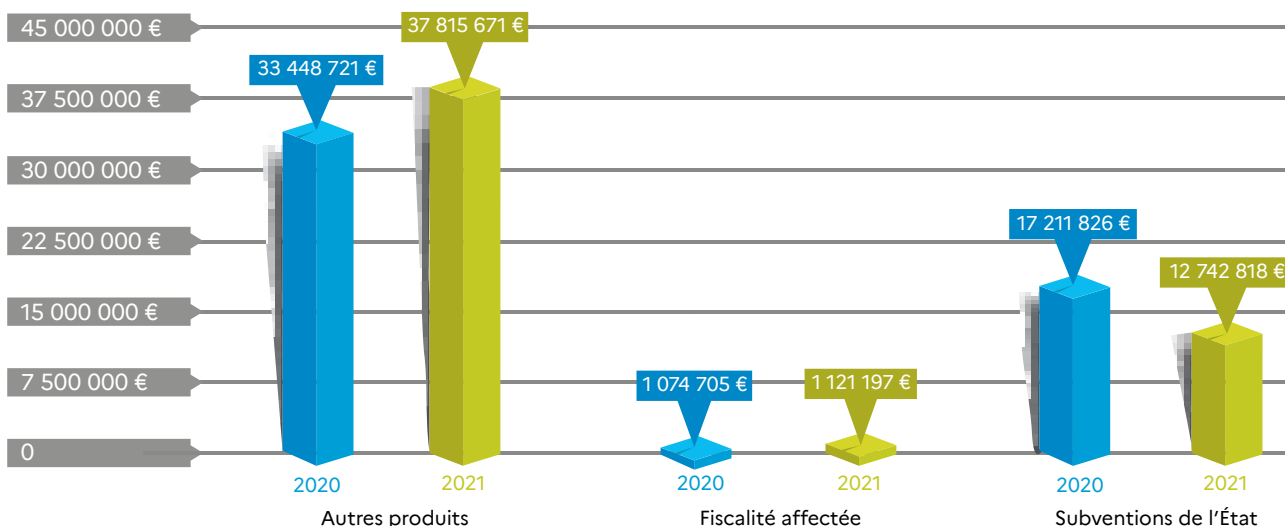
CHARGES	Execution 2020	Montants dernier budget rectificatif	Execution 2021	% Exécution	PRODUITS	Execution 2020	Montants dernier budget rectificatif	Execution 2021	% Exécution
Personnel	13 339 570 €	14 001 165	13 870 834	99%	Subventions de l'État	17 211 826 €	13 153 252 €	12 742 818 €	97%
dont charges de pensions civiles*					Fiscalité affectée	1 074 705 €	1 121 197 €	1 121 197 €	100%
Fonctionnement autre que les charges de personnel	38 827 013 €	39 314 467	38 546 286	98%	Autres subventions	0 €			
Intervention (le cas échéant)	19 000 €		193 840		Autres produits	33 448 721 €	35 621 549 €	37 815 671 €	106%
TOTAL DES CHARGES (1)	52 185 583	53 315 632	52 610 960	99%	TOTAL DES PRODUITS (2)	51 735 252 €	49 895 998	51 679 686	104%
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)		0			Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	450 330 €	3 419 634	931 274	27%
TOTAL EQUILIBRE du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	72 294 908	53 315 632	52 610 960	99%	TOTAL EQUILIBRE du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	51 735 252 €	53 315 632	52 610 960	99%

5.1 Produits et charges

L'analyse porte sur les dépenses ayant fait l'objet d'un « service fait » et qui ont donné lieu ou non à un paiement. Les charges à payer qui se rattachent à l'exercice ont un impact sur le résultat mais pas sur la trésorerie de l'établissement à l'instar où elles sont enregistrées.

Concernant les produits, il convient d'analyser l'ensemble des titres de recettes émis au cours de l'exercice, pris en charge comptablement, suivis ou non de leur recouvrement et les produits à recevoir.

5.1.1 Analyse des produits



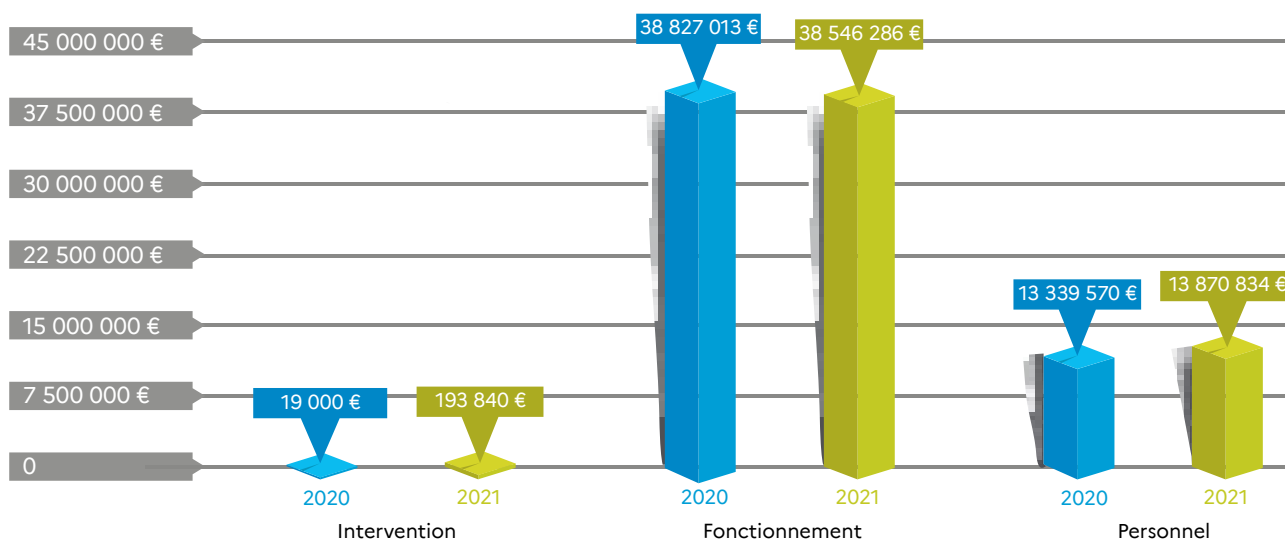
Les produits de l'exercice 2021 ont été réalisés à hauteur de **104 %**. Ils ont baissé globalement de **55 566 €**, soit de **11 %** par rapport à 2020. Cette évolution est le résultat des opérations suivantes :

- la baisse de la subvention complémentaire pour charges de service public de **4 469 008,63 €** par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse s'explique par l'ajustement de la subvention complémentaire en fonction des pertes d'exploitation constatées en 2021 ;
- l'augmentation des recettes de l'activité restauration de **273 274 €**, soit **+ 6,7 %** ;
- l'augmentation des recettes de l'activité hébergement de **1 736 630 €**, soit **+ 9,3 %** ;
- le rapprochement des titres des années précé-

dentes en 2021 : **+ 358 128,82 €** ;

- l'augmentation de la reprise sur amortissement et provisions de **+ 702 989,42 €** ;
- l'augmentation des autres produits de gestion de **1 342 420,36 €** générés principalement par la déclaration au passif de la créance relative à la liquidation du fournisseur Hydroption et des recettes perçues à l'occasion de la dissolution du groupement de commandes national (centrale d'achats) ;
- l'augmentation de la reprise sur provisions de **1 284 755,06 €** ;
- la diminution de la quote-part reprise au résultat : **- 581 765,64 €**.

5.1.1 Analyse des charges



Les charges de l'exercice ont été réalisées à **99 %**. Elles ont augmenté de **+ 425 377 €** en 2021, soit **+ 0,8 %** par rapport à l'année précédente.

Plusieurs facteurs expliquent cette évolution :

- l'augmentation des dotations aux amortissements et aux provisions pour un montant de **1 302 204,46 €** ;
- la diminution des dépenses liées aux loyers versés aux bailleurs d'un montant de **622 210 €** en raison du décalage de paiement de factures d'un exercice sur l'autre et de la fermeture de la résidence Marcel Pagnol à Villetaneuse ;
- l'augmentation des dépenses alimentaires de **+ 625 102 €**, soit **+ 32 %**.

Des difficultés importantes ont été constatées au niveau de la gestion des stocks alimentaires et de la production. Cela est dû à la difficulté de s'adapter aux ouvertures et aux fermetures des universités en période de crise sanitaire ;

- la baisse des dépenses relatives aux services extérieurs s'explique principalement par la réduction des dépenses des postes « divers », « frais postaux et télécommunications » et « réceptions », résultant des efforts de maîtrise des dépenses au sein des unités de gestion ;
- la diminution des dépenses de viabilisation de **- 447 802 € (- 12 %)**, en raison du décalage de paiement de factures d'un exercice sur l'autre et de la rationalisation des dépenses en mettant en place des nouveaux marchés.

5.2 Résultat 2021



Le résultat net de l'exercice en 2021 s'élève à **- 931 274 €**, en baisse de **- 480 943 €** par rapport à l'année précédente. Ce résultat tient compte de la constitution de provisions qui ont été réalisées par le Crous pour entretenir les résidences et faire face aux impayés de loyer des étudiants en période de crise sanitaire, qui a accru la précarité étudiante.

5.3 Capacité d'autofinancement

	Execution 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021
Résultat prévisionnel de l'exercice bénéfice (3) ou perte (-4)	-450 330	-3 419 634	-931 274
+ dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	11 864 890	11 864 890	13 167 095
- reprises sur amortissements, dépréciations et provisions	6 495 208	6 495 208	7 779 964
+ valeur nette comptable des éléments d'actifs cédés	0	0	0
- produits de cession d'éléments d'actifs	0	0	760
- quote-part reprise au résultat des financements rattachés à des actifs	3 707 453	3 707 453	3 125 687
= capacité d'autofinancement (CAF) ou insuffisance d'autofinancement (IAF)	1 211 899	-1 757 405	1 329 411

La capacité d'autofinancement s'élève à **1 329 411 €** en 2021 contre **1 211 899 €** en 2020.

Elle augmente de **117 511,64 €** par rapport à l'année précédente. Cette augmentation résulte des opérations suivantes :

- évolution du résultat : **- 480 943 €** ;
- reprises sur amortissements et provisions : **+ 1 830 004,90 €** ;
- baisse des dotations aux amortissements : **- 527 800,44 €** ;
- reprises sur provisions : **+ 1 284 755,06 €** ;
- baisse de la quote-part reprise au résultat : **- 581 765,64 €**.

5.4 État prévisionnel de l'évolution de la situation patrimoniale en droits constatés

EMPLOIS	Execution 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021	% Exécution	RESSOURCES	Execution 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021	% Exécution
Insuffisance d'autofinancement		1 757 405			Capacité d'autofinancement	1 211 899	0	1 329 411	
Investissements	4 798 261	5 035 067	1 577 376	31%	Financement de l'actif par l'État	5 861 834	7 206 311	1 046 677	15%
					Financement de l'actif par des tiers autres que l'État	100 000			
					Autres ressources	3 250	10 000	1 810	18%
Remboursement des dettes financières	675 669	660 000	648 976	98%	Augmentation des dettes financières	621 227	660 000	695 188	105%
TOTAL DES EMPLOIS (5)	5 473 930	7 452 472	2 226 352	30%	TOTAL DES RESSOURCES (6)	7 798 209	7 876 311	3 073 085	39%
Augmentation du fonds de roulement (7) = (6)-(5)	2 324 279	423 839	846 733	200%	Diminution du fonds de roulement (8) = (5)-(6)		0	0	

	Montants exécutés 2020	Montants dernier budget rectificatif	Montants exécutés 2021
Variation du FONDS DE ROULEMENT : AUGMENTATION (7) ou DIMINUTION (8)	2 324 279	423 839	846 733
Variation du BESOIN en FONDS DE ROULEMENT (FONDS DE ROULEMENT - TRESORERIE)	905 321	1 526 603	-3 110 441
Variation de la TRESORERIE : ABONDEMENT (I) ou PRELEVEMENT (II)*	1 418 958	-1 102 764	3 957 174
Niveau final du FONDS DE ROULEMENT	12 361 348	12 785 186	13 208 081
Niveau final du BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	-10 800 485	-9 273 883	-13 910 926
Niveau final de la TRESORERIE	23 161 833	22 059 069	27 119 007

Les dépenses d'investissement s'élèvent à **3 073 085 €** en 2021. Elles ont baissé de **4 725 124 €**, soit **-61 %** par rapport à l'année précédente. Cette baisse est liée principalement à l'état d'avancement des projets de développement et au ralentissement de l'activité en période de crise sanitaire de la Covid-19.

Les dépenses ont été financées par les recettes d'investissement (les ressources) constituées principalement par les subventions allouées par le Cnous et le CPER 2015-2020, dans le cadre de

la réhabilitation et de la construction des nouvelles structures de restauration et d'hébergement et la capacité d'autofinancement de l'établissement.

L'excédent de ressources par rapport aux emplois de l'année 2021 engendre un abondement du fonds de Roulement à hauteur de **846 733 €**.

Le niveau final du fonds de roulement en 2021 s'établit à **13 208 081 €** et celui de la trésorerie à **27 119 007 €**.

6. Tableau des opérations liées aux recettes fléchées

Ce tableau met en regard les dépenses et les recettes liées aux opérations sur recettes fléchées en retraçant l'exécution passée et à prévoir.

	"Antérieures à N non dénouées"	N	N+1 et suivantes	N+1 et suivantes	TOTAL
Position de financement des opérations fléchées en début d'exercice (a)		3 359 409	6 888 189	6 888 189	0
Recettes fléchées (b)	16 197 300	4 924 474	14 045 287	17 077 313	52 244 374
Financements de l'État fléchés	16 197 300	4 924 474	14 045 287	17 077 313	52 244 374
Autres financements publics fléchés	-	-	-	-	-
Recettes propres fléchées	-	-	-	-	-
Dépenses sur recettes fléchées CP (c)	12 837 891	1 395 693	14 045 287	23 965 502	52 244 374
Personnel					
AE=CP	-	-	-	-	-
Fonctionnement					
AE	423 214	45 822	16 132		485 168
CP	344 090	129 086	11 992		485 168
Intervention					-
AE	-	-	-		-
CP	-	-	-		-
Investissement					-
AE	13 886 409	8 194 314	15 608 200	14 145 520	51 834 443
CP	12 493 801	1 266 607	14 033 295	23 965 502	51 759 206
Solde budgétaire de l'exercice résultant des opérations fléchées (b) - (c)	3 359 409	3 528 780	0	-6 888 189	0

Le montant des recettes et dépenses sur recettes fléchées des années antérieures s'élève respectivement à **16 197 300 €** et **12 837 891 €**. Il reprend les éléments inscrits dans le tableau des autorisations budgétaires des exercices précédents.

En 2021, le montant des recettes fléchées est de **4 924 474 €**.

Les éléments inscrits dans les colonnes N+1, figureront dans les autorisations budgétaires des exercices suivants.

7. Tableau des opérations pluriannuelles - exécution

Le tableau des opérations pluriannuelles permet de suivre le rythme d'avancement des principaux projets de construction et de réhabilitation des structures de l'établissement.

Nature	Prévision	Exécution							Prévision N+1 et suivantes	
	Coût total de l'opération	AE consommées les années antérieures à N	AE consommées en N	TOTAL des AE consommées	CP consommés les années antérieures à N	CP consommés en N	TOTAL des CP consommés	Restes à payer	Solde à engager	Solde à payer
	(1)	(2)	(3)	(4) = (2) + (3)	(5)	(6)	(7) = (5) + (6)	(8) = (4) - (7)	(9) = (1) - (4)	(10) = (1) - (7)
Ss total personnel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ss total fonctionnement	485 168	423 214	45 822	469 036	344 090	129 086	473 176	-4 140	16 132	11 992
Ss total intervention	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ss total investissement	51 834 443	13 886 409	8 194 314	22 080 723	12 493 801	1 266 607	13 760 409	8 320 314	29 753 720	38 074 034
TOTAL	52 319 611	14 309 623	8 240 136	22 549 759	12 837 891	1 395 693	14 233 585	8 316 174	29 769 852	38 086 026

Nature	Prévision	Exécution		Prévision en N+1 et suivantes
	Financement de l'opération	Encaissements des années antérieures à N	Encaissement réalisés en N	Reste à encaisser en N+1 et suivantes
	(11)	(12)	(13)	
Ss total financement de l'État	49 907 382	15 997 300	4 704 474	29 758 284
Ss total autres financements publics	2 325 000	100 000	220 000	2 075 000
Ss total autres financements	-	100 000	-	2 075 000
TOTAL	52 232 382	16 197 300	4 924 474	33 908 284

En dépenses, le tableau de suivi retrace :

- les autorisations d'engagement ouvertes puis consommées sur les exercices antérieurs au titre d'opérations non encore achevées : **14 309 623 €** ;
- les autorisations d'engagement consommées en 2021 : **8 240 136 €** ;
- les crédits de paiement (CP) ouverts et déjà consommés antérieurement à 2021 : **12 837 891 €** ;
- les crédits de paiement consommés en 2021 : **1 395 693 €** ;

- les crédits de paiement prévus sur les exercices N+1, N+2 et au-delà, le cas échéant.

En recettes, le tableau fait notamment apparaître l'apport financier de l'État et des autres contributeurs aux opérations pluriannuelles de l'organisme.

Les encaissements réalisés sur les années antérieures et en 2021 s'élèvent respectivement à **16 197 300 €** et **4 924 474 €**.

8. Synthèse budgétaire et comptable

			EXECUTION 2021	
Niveaux initiaux	1	Niveau initial de restes à payer	183 337 068	
	2	Niveau initial du fonds de roulement	12 361 348	
	3	Niveau initial du besoin en fonds de roulement	-10 800 485	
	4	Niveau initial de la trésorerie	23 161 833	
	4a	dont niveau initial de la trésorerie fléchée	3 359 409	
	4b	dont niveau initial de la trésorerie non fléchée	19 802 425	
Flux de l'année	5	Autorisations d'engagement	36 861 290	
	6	Résultat patrimonial	-931 274	
	7	Capacité d'autofinancement (CAF)	1 329 411	
	8	Variation du fonds de roulement	846 733	
	9	Opérations sur dettes financières, capitaux propres et créances immobilisées sans impact budgétaire	26 183	
	10	Opérations du compte de résultat sans flux de trésorerie, non retraitées par la CAF	SENS	197 805
		Variation des stocks	+ / -	51 105
		Charges sur créances irrécouvrables	-	64 844
		Produits divers de gestion courante	+	81 856
	11	Opérations budgétaires et comptables avec différence de fait générateur de trésorerie	SENS	-3 937 982
		Ecart entre les produits / ressources et les encaissements relatifs à des opérations sur exercices antérieurs	+ / -	-1 143 999
		Ecart entre les produits / ressources et les encaissements relatifs à des opérations de l'exercice en cours	+ / -	-469 421
		Ecart entre les charges / immobilisations et les décaissements relatifs à des opérations sur exercices antérieurs	+ / -	-2 034 520
		Ecart entre les charges / immobilisations et les décaissements relatifs à des opérations de l'exercice en cours	+ / -	-290 042
	12	Solde budgétaire = 8 - 9 - 10 - 11		4 560 727
	12a	Recettes budgétaires		45 091 121
	12b	Crédits de paiement ouverts		40 530 394
13	Décalage de flux de trésorerie liés aux opérations de trésorerie non budgétaires		603 553	
14	Variation de la trésorerie = 12 - 13		3 957 174	
14a	dont variation de la trésorerie fléchée		3 528 780	
14b	dont variation de la trésorerie non fléchée		428 394	
15	Variation du besoin en fonds de roulement = 9 + 10 + 11 + 13		846 733	
16	Variation des restes à payer		-3 669 104	
17	Niveau final de restes à payer		179 667 964	
Niveaux finaux	18	Niveau final du fonds de roulement	13 208 081	
	19	Niveau final du besoin en fonds de roulement	-13 910 926	
	20	Niveau final de la trésorerie	27 119 007	
	20a	dont niveau final de la trésorerie fléchée	6 888 189	
	20b	dont niveau final de la trésorerie non fléchée	20 230 819	

Le tableau ci-dessus synthétise les grands agrégats ayant fait l'objet d'une analyse dans les tableaux précédents (solde budgétaire, résultat, CAF, fonds de roulement et trésorerie) ainsi que le niveau des restes à payer.

Les aides directes

- 1 • Le Dossier Social Etudiant
- 2 • Statistiques
- 3 • Les aides sociales
- 4 • Autres aides

2

1. Le Dossier Social Etudiant

Principal dispositif d'aide financière aux étudiants, les bourses sur critères sociaux sont établies selon un barème national qui tient compte des revenus et des charges de la famille. Ces bourses, versées en 10 mensualités au cours de l'année universitaire, comptent 8 échelons et atteignent un plafond annuel de 5 736 €. La demande de bourse s'effectue via la constitution du dossier social étudiant (DSE). Les Crous franciliens ont entrepris plusieurs actions visant à mutualiser les services et les procédures. Ainsi, une plateforme unique de gestion du DSE a pour mission d'instruire les dossiers de demande de bourse pour les trois académies d'Île-de-France.

1.1 Campagne 2020/2021

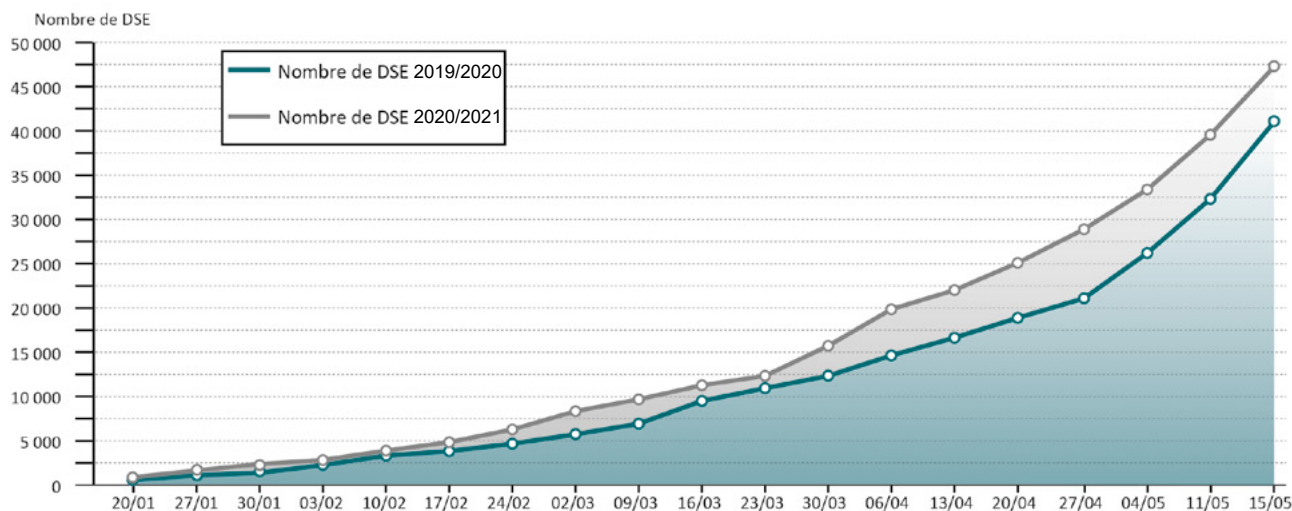
Comme chaque année, une large campagne d'information a été organisée en partenariat avec les établissements scolaires et universitaires, les résidences et les restaurants universitaires, afin que les lycéens et les étudiants effectuent leur demande de dossier social étudiant pour l'année universitaire à venir dans les délais impartis.

Chaque élève de terminale, chaque étudiant boursier et/ou logé en résidence universitaire a été informé des modalités de la campagne d'inscription réglementaire qui s'est déroulée du 20 janvier au 15 mai par le biais du site messervices.etudiant.gouv.fr. Afin de sensibiliser les anciens boursiers à la nécessité d'effectuer chaque année cette démarche, l'utilisation de courriels a été choisie.

La dématérialisation a permis de remplacer les supports d'informations matériels (dossiers papiers des étudiants) par des fichiers informatiques. Les documents sont scannés et envoyés au Crous en version numérique. Pour la campagne 2021/2022, la dématérialisation totale du dossier pour certaines situations familiales a permis d'optimiser l'efficacité du process en permettant une gestion entièrement électronique de toutes les données.

Pour les autres situations après l'inscription sur messervicesetudiant.gouv.fr, le dossier a été envoyé par mél au candidat qui devait le renvoyer muni des pièces demandées au prestataire chargé de les numériser.

Au 31/12/2021, le nombre de dossiers traités était de **63 712** contre **57 609** au 31/12/2020.



44 208

connexions du
15 janvier au 15 mai

65 171

connexions jusqu'au
31 décembre 2021

2 091

connexions en plus
par rapport à 2020/2021

32 %

de dossiers
hors-délai

1.2 Détail des différentes aides attribuées pour l'année universitaire 2020/2021 (situation arrêtée au 30/06/2021)

Les aides sont destinées à permettre à leurs bénéficiaires d'entreprendre à la fin de leurs études secondaires, des études supérieures. Sans ces aides, ils auraient été contraints de renoncer en raison de leur situation financière.

Elles sont attribuées, sous réserve de recevabilité de la demande, en fonction des ressources et des charges des parents ou du tuteur légal, appréciées en fonction d'un barème national publié chaque année au Journal Officiel de la République Française.

Ce barème national détermine en se fondant sur les ressources et les charges de la famille, les échelons de bourse sur critères sociaux (échelon 0bis à 7).

Elles sont attribuées aux étudiants en formation initiale, au niveau des premier et deuxième cycles (cursus hors LMD) ainsi que pour les cursus universitaires Licence- Master, dans une formation habilitée à recevoir des boursiers par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI). Une hausse du nombre de boursiers de **+ 9,16 %** est constatée en 2021.

> Boursiers du Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation (MESRI)

Il est noté une augmentation de la mise en paiement par rapport à septembre 2020 : passage de **20 972** étudiants payés au 30 septembre 2020 (**47,84 %** des boursiers de 2019/2020) à **23 886** au 30 septembre 2021 (**49,9 %** des boursiers de 2020/2021).

Par ailleurs, au 31 août 2021, **10 026** étudiants ont pu bénéficier du paiement anticipé de la première mensualité de leur bourse de l'année 2021/2022. A noter, en raison de la crise sanitaire, la mensualité de décembre 2021 a été majorée de **150€**.

	2020	2021
Échelon 0bis	10 451	11 501
Échelon 1	6 030	6 599
Échelon 2	3 484	3 618
Échelon 3	3 741	4 009
Échelon 4	3 628	3 956
Échelon 5	6 834	7 266
Échelon 6	6 112	6 791
Échelon 7	3 555	4 129

Nombre de boursiers 2020/21 : 47 866
Nombre de boursiers 2019/20 : 43 835 soit + 9,2 %

> Boursiers du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation (MAA)

L'attribution de ces aides ne diffère pas de celle des bourses de l'enseignement supérieur et les montants sont identiques.

Nombre de boursiers 2020/21 : 214
Nombre de 2019/20 : 215 soit - 0,5 %

Échelon 0bis	95	100
Échelon 1	48	48
Échelon 2	11	15
Échelon 3	12	9
Échelon 4	9	11
Échelon 5	21	18
Échelon 6	11	8
Échelon 7	8	5

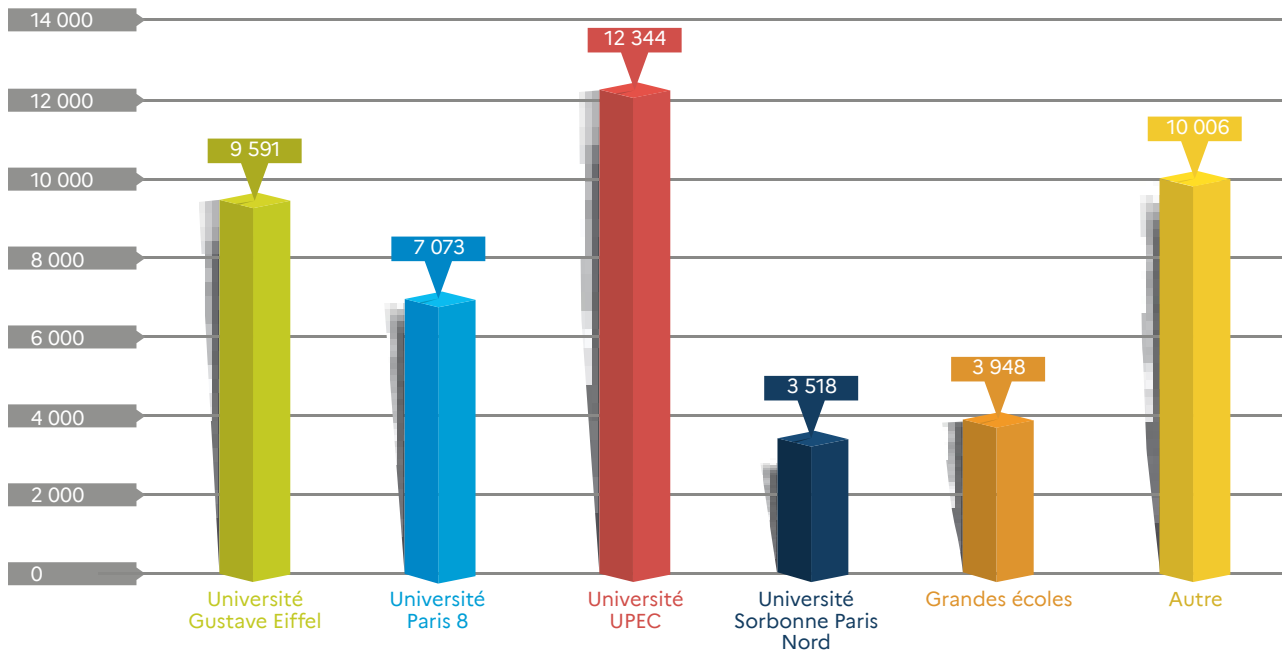
> Boursiers du Ministère de la Culture (MIC)

L'attribution de ces aides ne diffère pas de celle des bourses de l'enseignement supérieur et les montants sont identiques.

Nombre de boursiers 2020/21 : 292
Nombre de boursiers 2019/20 : 262 soit + 11,5 %

Échelon 0bis	112	110
Échelon 1	39	44
Échelon 2	15	23
Échelon 3	23	26
Échelon 4	15	20
Échelon 5	27	27
Échelon 6	17	22
Échelon 7	14	20

> Répartition des boursiers 2021/2022



2. Statistiques

2.1 Statistiques de l'accueil étudiant

Depuis mars 2020 et le confinement, l'accueil téléphonique est désormais privilégié même si

l'accueil physique est toujours possible.

2.2 Statistiques du portail « mes services étudiants » (MSE)

Pour le Crous de Créteil, MSE a recueilli **59 874** discussions au cours de l'année universitaire 2019/2020.

Au cours de l'année universitaire 2020/2021, **69 271** discussions ont été comptabilisées. La répartition mensuelle est la suivante :

	Nombre de discussions	Nombre total de discussions répondues	Nombre de discussions répondues par message automatique	Taux de réponses automatiques
Septembre 2020	6 034	5 743		
Octobre 2020	20 226	1 809	19 012	
Novembre 2020	10 893	10 778	2 579	
Décembre 2020	3 936	3 829		
Janvier 2021	2 913	2 758		
Février 2021	2 133	2 001		
Mars 2021	2 725	2 632		
Avril 2021	4 443	3 797		
Mai 2021	4 390	4 314		
Juin 2021	3 452	3 370		
Juillet 2021	5 175	4 990		
Août 2021	2 951	2 910	552	
TOTAL				

Les discussions apparaissent dans le tableau ci-dessus non pas en fonction de leur date de création, mais en fonction de la dernière date de mise à jour (en général la date de réponse apportée

par le Crous). Les étudiants ont contacté le Crous en grande majorité pour des questions relatives aux bourses, et dans une moindre mesure pour la CVEC et le logement.

2.3 Statistiques plateforme téléphonique

Le centre de contact est dédié au traitement des appels de l'ensemble des usagers des Crous en Île-de-France. Avec le programme d'intelligence artificielle de relation à l'utilisateur (Adèle), le centre

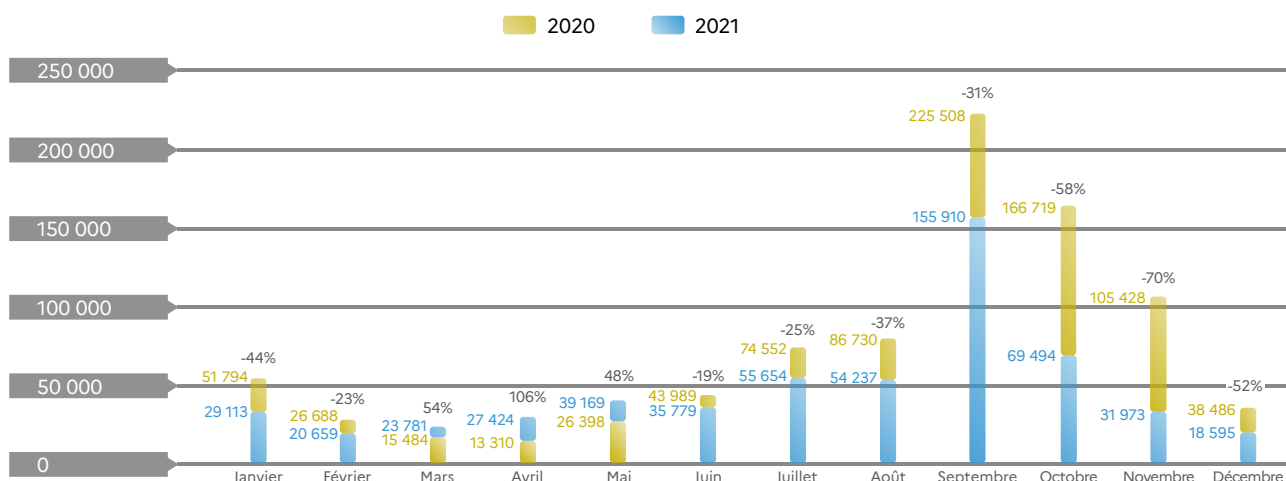
d'appels prend en charge les appels réceptionnés 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24. Le transfert d'un appel vers un téléconseiller n'est en revanche possible que du lundi au vendredi de 9h à 17h.

> Répartition des appels en 2021

En 2021, le centre d'appels Île-de-France a enregistré **561 788** appels, soit une baisse de **36 %** par rapport à l'année 2020 (- 31 3297 appels). Le nombre d'appels traités est quant à lui stable entre 2020 et 2021. Le pourcentage d'appels traités est de **38 %** pour l'année 2021. Pourcentage

plus élevé qu'en 2020 qui s'explique par le nombre d'appels global en baisse.

> Nombre d'appels en 2020 et 2021



Nombre d'appels 2020 : 875 085

Nombre d'appels 2021 : 561 788 (-36 %)

	2020	2021
Nombre d'appels	875 085	561 788
Appels traités par Adèle, sans intervention d'un téléconseiller	12 681	704 64
Appels traités par un téléconseiller	87 929	141 374
Total appels traités	209 610	211 838
% appels traités	24	38

3. Les aides sociales

La solidarité, la prévention et la lutte contre la précarité sont les missions du service social. Positionné au cœur de la vie étudiante, le service social du Crous de Créteil développe une action sociale de proximité au service des étudiants vulnérables et modestes. Ses actions en font un rempart contre la précarité étudiante.

3.1 L'accueil des étudiants par le service social

Au sein de l'académie de Créteil, une équipe de travailleurs sociaux intervient en faveur des étudiants. Toutes sont salariées du Crous de Créteil.

Elles interviennent sur l'ensemble des sites universitaires et contribuent à l'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants.

> Au service de tous les étudiants

Les assistantes sociales sont à la disposition de tous les étudiants. Leur rôle est d'accueillir, d'écouter et d'aider les étudiants rencontrant des difficultés sociales, financières, familiales ou psychologiques. Elles instruisent les dossiers de demandes d'aides et participent aux différentes commissions

relatives à l'attribution d'aides financières ainsi qu'aux réunions avec de nombreux partenaires et aux forums d'information. Des actions en matière de prévention et d'information peuvent être menées collectivement.

> La veille Sociale

Le service social met en place une permanence téléphonique d'urgence durant la fermeture de l'établissement :

- deux dernières semaines en décembre ;
- deux premières semaines d'août.

Il s'agit de permanences téléphoniques. Deux travailleurs sociaux sont mobilisés afin d'accorder des aides d'urgence.

3.2 Répartition du service social sur le territoire de l'académie de Créteil

En 2020/2021 grâce à l'aide du Cnous, l'équipe du service social a été renforcée :

- deux CTSS (1 responsable de service et 1 adjointe référente de l'antenne du Slous).
- de **15** travailleurs sociaux dont 8 présents sur

le site de Créteil et **7** présents au Slous (Seine-Saint-Denis)

- deux secrétaires

La convention avec l'université Gustave Eiffel prévoit la mise à disposition de **3** personnels sociaux de l'université (**1** CTSS/ **1**AS /**1** secrétaire).

> Sollicitations du service social

Avec la crise sanitaire le service social a été cette année encore extrêmement sollicité par les étudiants et les nombreux partenaires.

	2020	2021
Nombre de contacts	5 686	7 062
Nombre d'entretiens	15 395	18 939

3.3 Les aides spécifiques

Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques suivantes sont allouées :

- des aides annuelles (ASAA) non cumulables avec un droit à bourse, accordées aux étudiants qui

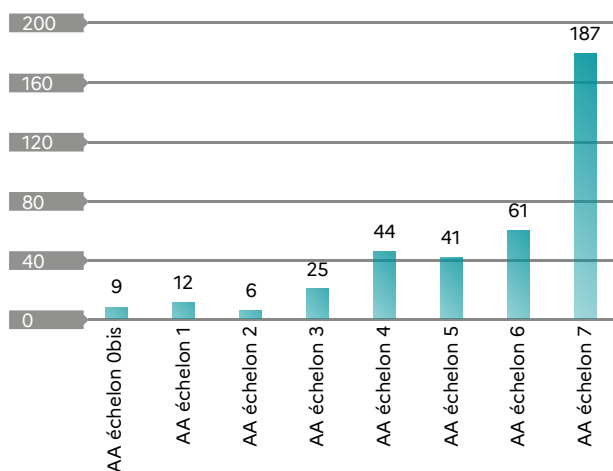
rencontrent des difficultés pérennes ;

- des aides ponctuelles (ASAP) en faveur des étudiants qui rencontrent momentanément de graves difficultés cumulables le cas échéant avec un droit à bourse.

> Les Allocations Annuelles (ASAA)

5 385 allocations annuelles versées en 2020/2021 pour un montant de **2 948 485 €**

> Répartition par échelon des bénéficiaires de l'allocation annuelle en 2020/21



ASAA **317** bénéficiaires / **385** Aides annuelles.

Il est à noter que les allocations annuelles versées sont attribuées aux échelons les plus importants, signe fort de la précarité des situations étudiées.

> Répartition par bénéficiaires et dominantes des aides annuelles versées

Année universitaire	Nombre étudiants reçus	Nombre d'entretiens réalisés	Nombre étudiants demandeurs	Nombre de bénéficiaires	Montant total en euros accordé
2020 -2021	302	302	240	230	1 074 055
2019 -2020	308	308	257	255	1 099 084
Variation (%)	-1,9 %	-1,9 %	-7,08 %	-10,87 %	-2,33 %

> Répartition selon le motif de l'aide :

En 2020/2021, les allocations annuelles attribuées le sont dans 47 % des cas pour rupture familiale et 26 % pour difficultés particulières.

Année universitaire	Rupture familiale	Reprise d'études	Indépendance avérée	Seul en France	Famille sans décision justice	Difficultés particulières
2020-2021	108	30	23	1	8	60
2019-2020	116	29	39	7	9	55
Variation %	-7,4 %	3,33 %	60,87 %	-600 %	-12,5 %	8,33 %

> Les Aides Ponctuelles (ASAP)

380 aides ponctuelles versées en 2020/2021 pour un montant de **950 462,70 €**

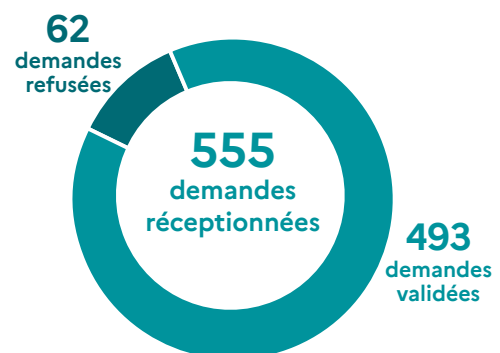
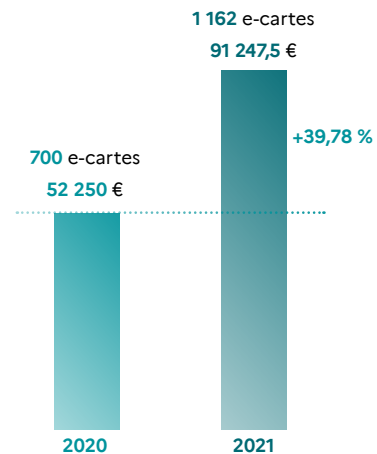
L'aide est généralement attribuée en commission mais peut l'être également en urgence, par l'assistante sociale, dans la limite de certains montants, pour répondre à un besoin impératif, le plus souvent alimentaire.

Dans le cadre des aides spécifiques, d'autres aides sont également attribuées depuis 2019 et 2020 :

- L'aide COVID APES/AUM qui a permis, pendant la crise sanitaire, d'aider les étudiants inscrits en formation initiale ayant vu leurs ressources baisser du fait de la perte de leur stage ou de

leur emploi ainsi que les étudiants ultramarins en formation initiale restés en métropole.

- Depuis mars 2020 et jusqu'en mars 2021 a été mis en place, via la CVEC, un dispositif d'urgence permettant d'octroyer des e-cartes Carrefour d'un montant de **50 €** pour permettre aux étudiants d'acheter de la nourriture et des produits d'hygiène. Ainsi, le service social voit le nombre de e-cartes Carrefour augmenter de manière significative (**39,78 %**) ces deux dernières années comme le démontre le tableau ci-contre.
- Il est à noter que la mise en place du repas à **1 €** pour tous les étudiants, quel que soit leur statut a contribué efficacement à la lutte contre la précarité étudiante. Lors de l'ouverture du dispositif d'aide du repas à 1 € du 1^{er} septembre 2021 au 31 décembre 2021, le service social étudie **555** demandes et valide **493** dossiers pour le renouvellement du repas à **1 €** des étudiants non boursiers en situation précaire.



> Répartition par bénéficiaires des aides ponctuelles versées

Année universitaire	Nombre étudiants reçus	Nombre d'entretiens réalisés	Nombre étudiants demandeurs	Nombre de bénéficiaires	Montant total en euros accordé
2020-2021	18 938	7 062	5 656	5 414	3 518 470
2019-2020	15 393	5 687	5 574	5 496	2 370 090
Variation (%)	18,9	19,5	1,45	- 1,5	32,64

> Répartition par motif de demande des ASAP:

En 2020/21, environ **51 %** des aides accordées en commission sont attribuées à des étudiants rencontrant des difficultés liées au logement, puis viennent les aides pour motif alimentaire à hauteur de **35 %**. Les autres motifs importants de

demande d'aide cette année les frais d'études et les difficultés particulières.

Année universitaire	Rupture familiale	Reprise d'études	Indépendance avérée	Seul en France	Famille sans décision justice	Difficultés particulières
2020-2021	108	30	23	1	8	60
2019-2020	116	29	39	7	9	55
Variation %	-7,4	3,33	60,87	-600	-12,5	8,33

> Profil des étudiants reçus par le service social par statut

Les étudiants français et en séjour pour études sont les deux groupes qui sollicitent le plus des entretiens auprès du service social du Crous de Créteil en 2020/2021.

Les problématiques liées à la vie quotidienne, d'ordre administratif et du logement restent comme les années précédentes les principaux motifs de sollicitations.

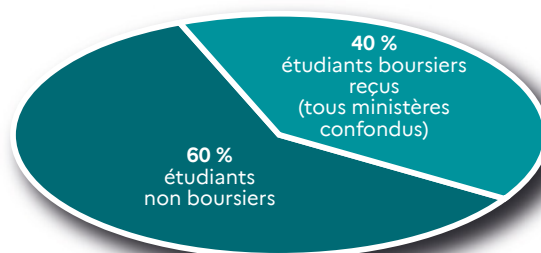
	Vie quotidienne administrative	Social et familial	Logement	Études	Santé
Étudiants français	84 %	21 %	30 %	23 %	7 %
Étudiants de l'UE	84 %	19 %	31 %	12 %	7 %
Étudiants en séjour pour études	82 %	9 %	49 %	13 %	7 %
Résidents	82 %	17 %	35 %	12 %	4 %
Réfugiés	75 %	14 %	35 %	12 %	1 %
Autres	86 %	8 %	27 %	9 %	5 %

> Répartition des étudiants reçus par le service social par catégorie

A l'instar des années antérieures, les étudiants non-boursiers sont de plus en plus demandeurs des aides du Crous. Pour cette catégorie, l'objet des entretiens se répartit ainsi :

- **29 %** traitent de la problématique logement ;
- **21 %** concernent l'alimentaire ;
- **15 %** relèvent des aides Covid ;
- **8 %** sont consacrés au champ études.

Les problématiques liées au logement et à l'alimentaire restent prédominantes pour ce statut.



7 433 étudiants pour **16 099** entretiens.



15

travailleurs sociaux

2

secrétaires

2

CTSS

18 938

entretiens 2020/2021

7 062

étudiants reçus

4 millions

d'euros d'aides financières versées

4. Autres aides

4.1 Aide au Mérite

Cette aide est réservée aux étudiants éligibles à une bourse sur critères sociaux (BCS) ayant obtenu la mention «Très bien» à la dernière session du baccalauréat. Son montant est de **900 €** à l'année payable en 9 mensualités de **100 €** par mois. Elle peut être perçue pendant trois années.

1 222

Nombre d'aides au mérite en 2020/21 dont :
180 étudiants relevant du MESRI
34 étudiants relevant du MAA
8 étudiants relevant du MIC

4.2 Aide à la Mobilité Master

D'un montant de **1 000 €**, cette aide est réservée aux étudiants boursiers inscrits en première année du diplôme national de master dans une région académique différente de celle où ils ont obtenu leur licence.

263

aides en 2020/21

203

aides en 2019/20

4.3 Aide à la Mobilité Parcoursup

L'aide à la Mobilité Parcoursup a été mise en place à la rentrée universitaire 2019. Il s'agit d'une aide forfaitaire de **500 €** pour les futurs étudiants qui ont bénéficié d'une bourse de lycée en 2019/20 et qui étaient inscrits via Parcoursup pour la rentrée universitaire dans un établissement situé hors de leur académie d'origine.

1 640

Demandes
en 2020/21
(480 acceptées)

2 301

Demandes
en 2019/20
(518 acceptées)

Les aides indirectes

- 1 • L'hébergement
- 2 • La restauration

3

1. L'hébergement

La location d'un logement constitue le principal poste de dépenses des étudiants et l'accès à un logement constitue souvent une difficulté majeure pour les étudiants et leur famille. C'est la raison pour laquelle la première des priorités du Crous de Créteil réside dans la gestion optimisée du parc de logement, dans la construction de nouvelles résidences. Ces missions sont portées au sein du Crous par trois services :

- la direction de l'hébergement gère les attributions de logements aux étudiants ;
- la Direction de l'Immobilier développe l'offre de logement au sein de l'académie. De la conception à la livraison, elle étudie les projets et suit les travaux de construction. Elle veille au respect des engagements environnementaux et à l'équilibre qualité-coût-délais ;
- la Division de la gestion du patrimoine assure l'entretien (travaux de maintenance et de réhabilitation) des résidences universitaires. Elle veille à préserver l'habitat étudiant en luttant contre l'insalubrité et en encourageant l'amélioration des performances énergétiques et environnementales des bâtiments.

1.1 La politique de logement

La location d'un logement constitue le principal poste de dépenses des étudiants et l'accès à un logement est souvent une difficulté majeure pour les étudiants et leur famille. C'est pourquoi la première des priorités du Crous de Créteil réside dans la construction de nouvelles résidences pour satisfaire le plus grand nombre d'étudiants de l'académie.

Dans le domaine du logement, le Crous poursuit plusieurs objectifs :

- développer l'offre de logements à tarif social sur ou à proximité immédiate des campus ;
- accueillir **7 %** des effectifs étudiants ou **25 %** des effectifs de boursiers (soit 11 000 étudiants) ;
- améliorer les conditions d'accueil des étudiants en résidence ;
- renforcer l'attractivité des établissements d'enseignement supérieur ;
- adapter l'offre de logements aux rythmes universitaires.

Le parc immobilier du Crous de Créteil présente une capacité de **5 306** places à la rentrée 2021, comprenant essentiellement des logements individuels.

Les étudiants logés par le Crous de Créteil sont prioritairement des étudiants boursiers de l'académie mais aussi des deux autres académies d'Île-de-France (Paris et Versailles).

Les partenariats de réservation de logements signés entre le Crous de Créteil et les établissements de son ressort géographique contribuent à faciliter l'accès au logement des étudiants internationaux.

En 2021, le Crous de Créteil a accueilli **30 %** d'étudiants internationaux sur le contingent réservé aux partenaires.

Lors de la campagne de demandes de logements, (tour social) qui s'est tenue de mai à juin, **7 311** vœux ont été déposés. **2 425** demandes ont été satisfaites lors de la phase principale. **36 %** des étudiants notifiés ont confirmé au moins un vœu.

A l'issue de la phase principale, l'ouverture de l'offre complémentaire le 10 juillet a permis aux étudiants de déposer de nouvelles demandes sur des logements se libérant au 1^{er} septembre. Lors de la campagne de renouvellement 2021-2022, le Crous de Créteil a recueilli **3 411** demandes.

2 523 étudiants ont confirmé leur demande de maintien en résidence pour l'année universitaire 2021-2022.

47 % des étudiants logés ont ainsi pu conserver leur logement pour la rentrée.

Le taux d'occupation de l'année 2021 s'élève à **86 %** contre **78 %** en 2020 (année marquée par la mesure de gel des loyers).

1.2 Etoffer l'offre de service

L'objectif du Crous de Créteil est de développer de nouveaux services et usages afin de favoriser la réussite étudiante en inscrivant dans les projets de résidences en cours et à venir :

- des espaces de coworking ;

- des salles de sport et des parcours de santé extérieurs ;
- des laveries connectées ;
- des salles pour la pratique musicale.

1.3 Actions de développement immobilier en 2021

> Les opérations se répartissent en **3** vagues successives, liées notamment à la mise en place de financements tels que le CPER 2021-2027 ou le plan de relance gouvernemental décidé en 2021 et à la capacité du Crous à absorber ce développement. Les opérations de la vague 1, soit six opérations au total et **1 549** nouvelles places créées, ont débuté en 2020 et se poursuivront jusqu'aux livraisons des résidences qui s'échelonnent de 2022 à 2026.

devant aboutir à la création de **130** logements et d'une cafétéria en rez-de-chaussée. Lancement des études de programmation de la reconversion de l'ancien centre de tri postal à Créteil, en lien avec la mairie de Créteil, Poste IMMO et Arkadéa : détermination du potentiel de **252** places, de l'implantation de l'immeuble, achat d'une première parcelle auprès de Grand Paris aménagement, établissement du programme détaillé au printemps 2022.



> En 2021 sont entrepris les actions suivantes : réalisation des travaux de la résidence d'Ivry Confluences, soit **317** places qui seront livrées à l'été 2022. Transfert de fonciers entre l'université USPN et le Crous à Villetaneuse et établissement du programme fonctionnel et technique détaillé de la résidence de l'Ilot des Poiriers 2, soit **300** places supplémentaires. Ce programme sera finalisé en mai 2022. Participation aux Copils de programmation du projet de reconversion de la caserne Damesme à Fontainebleau en accompagnement de l'implantation de l'Upec,

> Elaboration d'un document d'orientation programmatique pour l'implantation d'une résidence de **280** places sur le site de l'UPEC (Inspé) situé à Bonneuil-sur-Marne : identification d'emprises, études topographiques et investigations en reconnaissance d'une canalisation de gaz à haute pression présente sur le site, sélection d'un programmiste, réalisation du programme d'opération en cours. Phase d'échanges politiques en 2021 pour la programmation de **300** logements du Crous (et **20** logements pour jeunes salariés de l'université Gustave Eiffel) sur le campus de la cité Descartes à Champs-sur-Marne, lancement de la programmation en 2022, livraison de la résidence en 2026. L'ensemble de ces programmes nécessite la constitution de liens et d'un suivi avec de très nombreux partenaires : présidences d'universités, MESRI, MINEFI, Région Île-de-France, Mairies, préfecture de Région, rectorat de Région académique et rectorat de l'académie de Créteil, communautés d'agglomérations, établissements publics territoriaux (EPT) et aménageurs, intervenants de l'acte de construire, etc.

1.4 Autres projets en études

D'autres projets ont vu le jour ou se rattachent à la vague 2, citons parmi eux : réalisation d'une résidence internationale de **150** logements sur le nouveau campus de Cachan, campus qui accueillera plus de **8 000** étudiants à l'horizon 2024 lorsque l'ensemble des écoles du campus et du secteur (ESTP, EPF, Aivancity, ECAM, AFORP-GIM, ESITC,

Ostéo Bio, etc.) auront atteint leur potentiel envisagé. Nouvelle résidence à implanter sur le secteur Echat de Créteil. Implantation de résidences à Saint-Ouen en accompagnement de la création du Centre Hospitalo-Universitaire de Saint-Ouen Grand Paris Nord (CHUSOGPN) qui accueillera **12 500** étudiants après 2028.

1.5 Enquête hébergement 2021



COMMENT AVEZ-VOUS EU CONNAISSANCE DE NOS OFFRES ?

- 42,3 % Etablissement scolaire/
universitaire
- 40,2 % Site internet etudiant.gouv
- 38,3 % Site internet du Crous
- 23,1 % Bouche à oreille
- 4,4 % Réponse libre
- 4,1 % Réseaux sociaux
- 3,2 % Salons étudiants,
journées portes ouvertes
- 1,3 % Affichage
- 0,6 % Brochures
- 0,3 % Presse



TYPE DE LOGEMENT

- 53,8 % Studio/T1
- 36,1 % Chambre avec sanitaire
et douche
- 9,2 % Colocation/Couple
- 0,9 % Autre



CRITÈRES DE CHOIX DU LOGEMENT

- 1 Proximité établissement
d'inscription
- 2 Tarifs
- 3 Rapport qualité/prix
- 4 Proximité transports publics
- 5 Centre-ville
- 6 Services proposés



OBTENTION DU LOGEMENT DEMANDÉ

- 79,1 % Oui
- 20,9 % Non



DURÉE D'OCCUPATION DU LOGEMENT

- 74,7 % Plus de 12 mois
- 13 % De 9 à 12 mois
- 7,3 % De 6 à 9 mois
- 4,1 % De 1 à 6 mois
- 0,9 % Moins d'un mois



SATISFACTION GÉNÉRALE ACCÈS INTERNET

- 65,9 %

NOTE GLOBALE : 6,1/10

2. La restauration

Le Crous de Créteil poursuit une mission de service public dans le domaine de la restauration : nourrir de manière saine et équilibrée à tarif social la communauté étudiante. Cette mission fait l'objet d'une subvention de l'État. La poursuite de cet objectif n'est en rien incompatible avec l'adoption d'une stratégie de restauration. Celle du Crous repose sur la rentabilité de l'activité. Le but étant d'optimiser l'équilibre économique toutes structures confondues. A cet effet, la stratégie de restauration du Crous de Créteil repose sur la diversification de l'offre tout en maintenant une offre traditionnelle. Cette stratégie commerciale vise à redynamiser l'activité restauration en misant sur la variété de l'offre : adapter l'offre à la demande et aux habitudes de consommation. Au service de cette stratégie, les selfs ont vocation à constituer de vrais espaces de vie étudiante.

2.1 Faits marquants 2021

L'activité de l'année 2021 est tributaire du contexte sanitaire. Pour y faire face, les équipes de la restauration ont constamment fait preuve d'adaptation et de réajustement des modes de fonctionnement.

Tout a été mis en œuvre pour que les étudiants puissent s'alimenter avec des menus équilibrés, de qualité et au juste prix.

> Évolution du chiffre d'affaires en restauration

OBJECTIF 2021	RÉALISÉ	ÉCART	JUSTIFICATION DE L'ÉCART
6 685 145 €	4 214 357 €	36,96 %	Retard principalement lié à la crise pandémique et aux différentes vagues de confinement (peu de présentiel dans les facultés)

> Fermetures

Pas de fermeture définitive de structures cette année. Fermeture de la cafétéria de l'Illustration pour travaux (fermeture le 15 juillet).

> Réhabilitations

Les structures concernées sont :

- projet de Cachan en phase de programmation ;
- projet de KB en phase de programmation ;
- transformation de la cafétéria de l'Illustration.

> Ouvertures

- ouverture du libre-service de l'ESIEE ;
- ouverture du coffee corner à l'ESIEE ;
- ouverture de la cafétéria Aivancity ;
- ouverture de la cafétéria EPF ;
- ouverture de la cafétéria de l'IUT de Montreuil.

2.2 Maintenance et chantiers

- programmation travaux de Cachan ;
- programmation travaux KB ;
- travaux de la cafétéria de la Tour de l'Illustration ;
- changement de la structure du restaurant universitaire de Villetaneuse (dans le cadre du plan de relance).

> Maintenance des matériels

Un plan pluriannuel de remplacement du matériel de cuisine a été mis en place sur les 3 prochaines années.

> Évolutions multiples

Lancement, via un travail collectif et participatif avec les agents, du schéma directeur de la restauration pour le Crous de Créteil.

> Évolution du service traiteur

- Mise en place d'une carte traiteur
- Évaluation des besoins en formation pour le personnel



244

Nombre d'ETP

1 278 865

Nombre de repas

2.3 Une année de réflexion stratégique : le schéma directeur de la restauration

Chantier entamé en 2021, le schéma directeur de la restauration du Crous de Créteil vise à présenter la refonte en profondeur de l'activité de restauration pour les prochaines années. Il reflète les réponses apportées aux attentes et aux besoins formulés par les étudiants et par les établissements d'enseignement supérieur et garantit une offre soutenable et une gestion efficiente au sein d'une académie particulièrement dynamique et attractive pour les activités d'enseignement supérieur.

> Le contexte académique

Les effectifs étudiants et de boursiers connaissent un des taux de croissance les plus importants au niveau national ; la précarité étudiante est très présente au sein de l'académie ; les nombreuses demandes relatives à une extension de l'offre de restauration traduisent une forte attente d'intervention du Crous de la part des établissements d'enseignement supérieur de l'académie de Créteil.

Actuellement, le Crous de Créteil dispose de :

- 19 restaurants universitaires (selfs) ;
- 23 libres-services et cafétérias ;
- 3 coffee corner ;
- 2 brasseries avec service à table ;
- 1 moovy-market.

1,3 millions de repas ont été servis en 2021. 244 ETP ont été mobilisés pour l'activité de restauration, qui a généré 4,2 millions d'euros de chiffre d'affaires. Dans l'enquête nationale de restauration, le taux de satisfaction global atteint la note 6,4/10, qui correspond à la moyenne nationale et qui a nettement progressé au cours des 12 derniers mois.

> Les principaux objectifs inscrits dans le schéma directeur de la restauration

Répondre aux enjeux posés par le contexte académique et national.

- Faire face à l'augmentation de la demande de restauration : présentant le 12^{ème} chiffre d'affaires de restauration alors que l'académie compte le 5^{ème} effectif d'étudiants et le 4^{ème} effectif de boursiers, le Crous de Créteil doit faire progresser ses activités de restauration de 50 % au cours des 5 prochaines années s'il souhaite atteindre la moyenne nationale.
- Prendre en compte la précarité étudiante, très forte au sein de l'académie de Créteil : taux important de boursiers, en particulier aux échelons les plus élevés ; présence en grand nombre d'étudiants internationaux à la situation financière fragile.

- Dynamiser la vie étudiante en mettant à la disposition des étudiants, en dehors des heures de service, des locaux de restauration, qui sont transformés en lieux de sociabilisation et de convivialité et en espaces de coworking.
- Améliorer l'efficacité de la gestion afin de réduire le besoin de financement d'une activité consommatrice de subventions et de moyens humains, permettant d'assurer une croissance de l'activité à un coût moindre pour les finances publiques.
- Accompagner la mise en œuvre des actions prévues par le schéma directeur de la restauration en renforçant, à tous les niveaux, la professionnalisation des équipes de restauration du Crous.

> Les objectifs associés

Deux axes principaux sont déclinés en actions à mener.

La modernisation de l'offre existante :

- les modalités de productions doivent être revues :
 - la production locale dans chaque unité de restauration : les effets attendus sont d'une part d'améliorer qualitativement l'offre des restaurants universitaires, d'autre part de redonner du sens aux personnels de cuisine ;
 - la spécialisation des cuisines centrales dans la production de produits destinés à la vente à emporter (Champs-sur-Marne et Villetaneuse) est un levier efficace pour dynamiser une offre complète en libre-service (LS) et en restauration automatique (RA) ;
- la réduction de l'offre industrielle au profit de produits frais et faits maison constitue un enjeu d'image important pour l'établissement ;
- la refonte des formules et le renouvellement régulier des productions faites maison permettent d'adapter l'offre du Crous aux nouvelles habitudes de consommation des étudiants et garantissent un positionnement efficace du Crous sur le segment de la restauration à destination des étudiants ;
- la rénovation des structures de restauration et leur transformation en lieu de vie étudiante sont très attendues. Les espaces de restauration doivent être accessibles en dehors des heures de service dans le but de faciliter les échanges entre étudiants, qu'il s'agisse de temps de travail ou de détente ou de moments de sociabilisation.
- les nombreux objectifs de la loi Egalim sont également pris en compte : offre bio ou issue de l'agriculture raisonnée, menus verts, aucun plastique, moins de déchets, disparition des jetables en 2025, etc. ;
- en marge de la restauration étudiante, une offre

de qualité doit être proposée aux établissements dans le cadre d'un service VIP. Cette activité n'est pas consommatrice de subvention pour charges de service public et renforce l'attractivité des établissements d'enseignement supérieur de l'académie.

L'ouverture de nouveaux points de vente permet de répondre (en partie) aux nombreuses sollicitations qui sont faites au Crous par les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités territoriales. Les modalités nouvelles d'intervention du Crous permettent de déployer de nouveaux points de vente tout en maîtrisant la soutenabilité d'une activité de restauration déficitaire par nature. Actuellement, de nombreuses demandes sont en cours d'analyse, ont déjà fait l'objet d'une réponse, souvent négative jusqu'à présent, ou sont en cours de discussion dans les trois départements de l'académie de Créteil, l'Ile-de-France présentant la particularité d'accueillir une importante activité d'enseignement supérieur dont les implantations sont dispersées sur le plan géographique.

> **Les moyens permettant la réalisation des objectifs et des actions inscrits dans le schéma directeur de la restauration**

- Les investissements en matériels de cuisine : ils sont destinés à renouveler des matériels anciens, permettent de disposer de matériels adaptés au nouveau mode d'organisation de l'activité de restauration et d'accompagner le développement de l'activité. Ces investissements sont inscrits dans un plan pluriannuel d'achats des matériels de cuisine. Son financement repose pour partie sur un accompagnement du Centre national et pour partie via l'autofinancement ;
- le recrutement de professionnels à tous les niveaux de l'activité de restauration : la direction de la restauration, les directeurs d'unité de

gestion, les chefs de cuisine et tous les personnels de cuisine, l'activité d'approvisionnement, etc.

- le renforcement de la professionnalisation des personnels de l'activité de restauration actuellement en poste via la mise en place d'un programme de formation adaptés aux nouveaux besoins qui découlent de la nouvelle organisation de l'activité de restauration ;
- le renforcement du dispositif des emplois de l'établissement est à envisager dans un contexte de développement de l'activité. La nouvelle organisation de l'activité de restauration est plus efficiente que celle déployée jusqu'à présent ; toutefois, le développement à réaliser est d'une telle ampleur que le plafond d'emplois de l'établissement pourrait rapidement être atteint.
- un document formalisant le schéma directeur de l'activité de restauration est en cours de rédaction. Il couvre la période 2022-2028, constitue un document de pilotage pluriannuel de l'activité et comprend la photographie du recensement des besoins de l'académie au moment de sa parution. Son actualisation sera effectuée annuellement, prenant en compte les nouveaux besoins de l'académie de Créteil.

Accompagner le développement des activités d'enseignementsupérieur de l'académie de Créteil, lutter contre la précarité étudiante, renforcer l'attractivité des établissements d'enseignement de l'académie dans le cadre d'une politique de site affirmée, déployer une offre de restauration de qualité reposant sur une gestion efficiente, une organisation renouvelée et une plus grande professionnalisation des équipes constituent les principaux axes de travail mis en place par le Crous dans le domaine de la restauration pour la période 2022-2028. Ses actions sont menées dans le but de renforcer la réussite des étudiants d'une académie qui vise à améliorer ses performances dans la durée. Le Crous souhaite y prendre toute sa part.

2.3 Enquête restauration 2021



RECOMMANDERIEZ-VOUS NOS RESTAURANTS ?

75,4 % Oui
24,6 % Non



POURQUOI RECOMMANDER LA RESTAURATION CROUS ?

61,5 % Ce n'est pas cher
46,2 % C'est la plus proche de mon lieu d'étude
25,2 % Je peux manger équilibré
14,5 % C'est bon
13,4 % C'est rapide
13,1 % Je n'ai pas d'autre choix
12,4 % Le personnel est agréable
5,2 % Cela me permet de retrouver mes amis pour me restaurer
1,4 % réponse libre



QUEL TYPE DE RESTAURATION UTILISEZ-VOUS LE PLUS SOUVENT ?

66,8 % Restaurant universitaire
23,2 % Cafétéria
5,2 % Je ne mange pas au Crous
4 % Libre-service
0,8 % Food Truck



TAUX DE FRÉQUENTATION

60,1 % Plusieurs fois par semaine
21,4 % Tous les jours
12,3 % Une fois par semaine
6,1 % Moins souvent



LE PLUS SOUVENT, VOUS PRENEZ VOTRE REPAS

79,8 % En groupe (amis ou connaissances)
20,2 % Seul(e)



SATISFACTION GÉNÉRALE

91,2 % Propreté de la vaisselle
86,8 % Ambiance
83,5 % Confort immobilier
83,3 % L'accueil
81,5 % Présentation des produits
79,9 % Horaires
76,2 % Prix
73,3 % Décoration
68 % Qualité des repas
64,9 % Affichage/Signalétique
64,8 % Formules
57,5 % Choix
46,2 % Temps d'attente

NOTE GLOBALE : 6,4/10

La vie étudiante et de campus

- 1 • L'action culturelle
- 2 • L'animation de la vie de campus

4

1. L'action culturelle

Le service culturel met en œuvre la politique culturelle du Crous de Créteil. Celle-ci se décline en trois missions principales : soutenir les initiatives étudiantes, développer la vie culturelle et sociale estudiantine à travers le dispositif Culture Actions et encourager la pratique artistique. Il vise ainsi à permettre au plus grand nombre d'étudiants l'accès à l'offre et à la pratique culturelle.

1.1 Culture Actions

> Soutien aux initiatives étudiantes

Le dispositif Culture-ActionS apporte un soutien financier aux initiatives étudiantes sur les champs de la culture, de la création artistique, du sport, de la citoyenneté, de la solidarité, du développement durable et de l'économie solidaire. Le service de la vie étudiante et de campus du Crous de Créteil aide les étudiants à monter leur projet, à constituer leur dossier de candidature et leur propose du prêt de matériel ou de salles.

Les projets sont examinés par les commissions Culture-ActionS composées de la responsable de la culture, des représentants des universités et des élus étudiants au conseil d'administration du Crous. Ces commissions délibèrent et décident du cofinancement du projet. Pour l'année 2021, le Crous a organisé 3 commissions et financé **44** projets Culture-ActionS, pour un total de **46 696€**.

> Développer la vie culturelle et sociale estudiantine

Le réseau des œuvres lance chaque année, à l'échelle nationale, des concours universitaires de création artistique. Le Crous de l'académie de Créteil relaie **7** concours artistiques à destination des étudiants inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur français

afin d'encourager et développer les pratiques artistiques des étudiants. Les disciplines suivantes ont été soumises au thème «2050» pour l'année 2020-2021 : la nouvelle, la bande dessinée, la photo et le film court. Le thème est libre pour les concours de danse, théâtre et musique.

1.2 Encourager la pratique artistique

Le Crous a également pour mission d'encourager la pratique artistique des étudiants à travers des événements et ateliers.

En avril, les journées des arts et de la culture (JACES) ont permis de faire découvrir des danses, de la musique, du théâtre avec une programmation riche durant une semaine.

A la rentrée 2021 des ateliers film court et BD/ manga ont été proposés durant 3 mois. Des séances photos collectives ont également rencontré un franc succès au sein des résidences avec près de **200** participants.

Au regard du contexte de la crise sanitaire, une programmation en ligne a été déployée pour l'ensemble des étudiants de l'académie, proposant différents ateliers de pratique (dessin, MAO, artisanat, photo, etc.) ainsi que des concerts, des conférences et des visites guidées.

Enfin, le Crous a encouragé l'accès au 7^{ème} art et à la lecture en offrant des places de cinéma, des codes VOD, des chèques culture et des bourses aux livres.



44

projets soutenus

46 696 €

montant total

158

participants au concours de création étudiante

2. L'animation de la vie de campus

La Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC) est une taxe de 92 € dont s'acquittent les étudiants qui s'inscrivent à une formation initiale dans l'enseignement supérieur. Elle est destinée à favoriser l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants. Elle doit exclusivement servir à l'amélioration des conditions de vie des étudiants.

> La CVEC est affectée

- aux établissements publics d'enseignement supérieur ;
- aux établissements dispensant des formations initiales d'enseignement supérieur relevant des chambres de commerce et d'industrie territoriales ou régionales ;
- aux établissements publics de coopération culturelle ou environnementale ;
- aux établissements d'enseignement supérieur privés d'intérêt général ;
- aux Crous.

Les Crous en sont collecteurs et assurent le reversement aux établissements. Tous les étudiants assujettis doivent bénéficier d'actions.

- qu'ils l'aient acquittée ou qu'ils en soient exonérés ;
- qu'ils soient dans un établissement affectataire ou pas.

Les domaines d'action concernés sont la santé et la prévention, la culture, l'accompagnement social, l'amélioration de l'accueil et le sport. Les actions sont menées par les établissements affectataires, directement ou par partenariats/conventions, mais aussi par les étudiants.

> Actions menées par le Crous de Créteil en 2021

- **44** projets étudiants soutenus pour la plupart dans le domaine culturel avec la production de courts métrages, l'organisation de festivals cinéma et BD, création d'un concours de chant, d'expositions, etc.

Le Crous a pour objectif d'améliorer les conditions de vie et d'études des étudiants afin de les accompagner dans leur réussite :

- en renforçant l'accès à la culture et le soutien à la création ;
- en favorisant les activités physiques et de bien-être ;
- en proposant un accompagnement social personnalisé et de qualité ;
- en accompagnant l'étudiant autour des problématiques de santé ;
- en renforçant l'accueil, l'intégration et la cohésion
- en encourageant l'engagement citoyen et les initiatives étudiantes.

C'est dans la poursuite et surtout dans l'intensité territoriale de cette politique de vie étudiante que le Crous de Créteil gère le produit de la CVEC.

3 axes prioritaires ont été définis par le Crous en 2021 :

- développer les actions dans les lieux de socialisation Crous ;
- établir des partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur ;
- déployer des actions à destination des établissements sur l'ensemble du territoire de l'académie.

- **6** projets « Vie de campus » en partenariat avec des établissements d'enseignement supérieur : aménagement de tiers lieux au sein des campus, développement d'une plateforme de santé numérique, création d'un FabLab de création artistique.

2.1 Accompagnement social et développement durable

Compte tenu du contexte sanitaire de nombreuses actions CVEC sociales, solidaires et de prévention ont été mises en place par le Crous de Créteil : délivrance de cartes alimentaires dématérialisées sur instruction social ; distribution de masques réutilisables ;

installation de 35 distributeurs de protections périodiques en coton bio au sein des résidences ; **40** distributions alimentaires et de produits d'hygiène sur toute l'académie ; distribution de **1 700** colis de Pâques et **1 200** sacs de Noël au sein des résidences

A la rentrée 2021 et dans le cadre de la semaine du développement durable, **50 000** objets du quotidien réutilisables ont été donnés lors des journées de rentrée. L'objectif étant d'inciter

les étudiants à revenir au sein des structures de restauration avec leur gourde, mug, sac isotherme, sac de courses ou couverts.

2.2 Aménagement de tiers lieux

Dans le contexte budgétaire permis par la CVEC et afin d'améliorer les conditions de vie étudiante notamment favoriser l'épanouissement et la réussite des étudiants accueillis dans les résidences, le service de la vie étudiante et de campus a aménagé des espaces de vie et d'expression ainsi que des structures sportives.

Dix salles de vie étudiante ont ainsi été rénovées au sein des résidences et des lieux de restauration et entièrement repensées et meublées afin

de privilégier le travail, la détente, la création artistique, le loisirs, etc. Cinq aires sportives d'extérieur ont été créées au sein de nos résidences. Ces aires permettent une pratique individuelle en totale autonomie grâce à différents programmes de parcours proposés en scannant un QR code.

> L'objectif est double

Améliorer les conditions de vie et d'études des étudiants tout en créant du lien social au sein de ces espaces de rencontre.

2.3 Le soutien psychologique et l'écoute

En 2021, le Crous de Créteil a poursuivi ses actions de soutien psychologique grâce au financement de consultations dématérialisées par téléphone ou visio. **50** étudiants ont ainsi pu bénéficier de près de **250** consultations en urgence ou pour un suivi régulier. Un nouveau marché permet désormais de proposer un accès

24h / 24 et 7 jours /7 aux étudiants en difficulté. Les étudiants accèdent à un site leur indiquant les professionnels disponibles ainsi que la langue parlée. Cet accompagnement permet de ne pas rompre le lien durant les week-ends et vacances et de s'adresser largement à la communauté étudiante incluant les internationaux.

2.4 Maintien du lien par une programmation riche

Le Crous de Créteil n'a de cesse d'accompagner les étudiants de l'académie, de garder le lien et de développer une programmation riche. De nombreux événements sont organisés chaque année comme les Crousdays, les Welc'home, la

semaine du développement durable et la semaine du goût ; le festival des solidarités, les animations de Noël (calendrier de l'avent, goûters et ateliers), la journée de la femme, la semaine de lutte contre le racisme, les journées des arts et de la culture.

Pilotage et services supports

- 1 • La division des ressources humaines
- 2 • La direction du numérique
- 3 • La division des achats
- 4 • La division de la communication et du marketing

5

1. La division des ressources humaines

La DRH pilote et met en œuvre la stratégie en matière des ressources humaines du Crous de Créteil. Elle apporte son appui dans la gestion des ressources humaines auprès des différents services et des unités de gestion.

Elle définit les actions de prévention et accompagne les agents tout au long de leur carrière. Afin d'assurer un service de qualité et agir au quotidien pour améliorer les conditions de vie matérielle et sociale des étudiants, le Crous de l'académie de Créteil s'engage dans la professionnalisation de ses équipes. Il favorise notamment une politique volontariste en ce qui concerne la formation de ses agents.

406 agents

au 31/12/2021

> Répartition femmes/hommes



166

personnels
fonctionnaires

149

personnels
ouvriers

88

contractuels
de droit public

3

apprentis

150 000 €

investis dans
la formation

1.1 Un effort soutenu pour la formation des personnels

La formation professionnelle représente un enjeu fort pour le Crous de Créteil. Cette démarche s'inscrit dans un double objectif : montée en compétences des agents dans leur domaine d'activité et accompagnement des projets d'évolution professionnelle.

L'offre de formation a été diversifiée et concerne de nombreuses thématiques telles que la santé et la sécurité, le management, la bureautique, les préparations aux concours et des enjeux plus spécifiques liés aux métiers tels que la restauration, l'hébergement, etc.

En 2021, un parcours managérial, animé par le prestataire extérieur, Axe Business, a été dispensé à **14** chefs de service et **12** directeurs d'unité de gestion. Ce dispositif se poursuivra en 2022.

Dans ce contexte de crise sanitaire, la DRH a renforcé son offre de formation, en proposant des modules de sensibilisation à destination des agents de la restauration portant sur les thématiques liées aux risques professionnels et la sécurité alimentaire.



200

sessions de
formation

94

en externe

66

en interne

40

via le Crous

930

agents formés

1.2 Instances

Fréquence des instances en 2021	
Commission paritaire régionale	La commission paritaire régionale s'est réunie 3 fois en 2021. Les sujets à l'ordre du jour portaient principalement sur la notation et les tableaux d'avancement des PO
Commission paritaire régionale réunie en formation disciplinaire	La commission paritaire régionale en formation disciplinaire s'est réunie 1 fois en 2021
Comité technique	5 réunions du comité technique ont eu lieu. Plusieurs sujets ont été présentés en comité technique en 2021, tels que le schéma directeur du logement 2021-2028 ou le plan d'action égalité professionnelle.
Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail	6 séances de CHSCT se sont tenues en 2021 majoritairement liées à la crise sanitaire

1.3 Priorité au dialogue social

Le dialogue social est un enjeu majeur de la politique de gestion des ressources humaines, qui couvre un champ d'actions très large comme les conditions de travail et de vie des personnels, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, la formation, la gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences.

La fréquence des rencontres en 2021 (tableau ci-dessus) en est un indicateur.

L'année 2021 a, en outre, été marquée par la gestion de la crise sanitaire, avec l'organisation en téléconférence d'un nombre important de séances de CHSCT et l'actualisation des plans de Continuité d'Activité (PCA), notamment au niveau de la restauration dont les activités ne sont majoritairement pas télétravaillables.

Malgré le contexte de crise sanitaire, l'actualité RH a été très riche. De nombreux sujets ont été

présentés en comité technique tels que :

- le plan d'action pluriannuel relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes 2021/2023 ;
- la présentation du plan d'action de lutte contre les RPS ;
- la prime exceptionnelle de **400 euros** pour saluer l'investissement des personnels des Crous lors de la rentrée universitaire marquée par le contexte de la crise sanitaire ;
- les modalités de recours à l'intérim ;
- la réforme du congé bonifié ;
- le forfait mobilités durables ;
- la mesure exceptionnelle d'action sociale interministérielle relative aux chèques-vacances.

Les représentants des personnels ont su s'adapter aux instances organisées en distanciel, et la qualité du dialogue social a été maintenue.

> Prévention des risques psychosociaux

La mise en place du plan de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux a débuté en 2021, et se poursuivra les années à venir. Ci-dessous, les 4 axes de ce plan :

- piloter et suivre les activités de terrain, renforcer les relations entre les UG et les services centraux

> Lignes Directrices de Gestion

Les Lignes directrices de gestion permettent :

- de mener une nouvelle stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines et de définir les enjeux et objectifs de la politique RH, compte tenu des projets prioritaires mis en œuvre, de la situation des effectifs, des métiers, des compétences et des évolutions prévisibles des emplois ;
- de rechercher une meilleure adéquation entre les exigences du poste et les profils des candidats, tout statut confondu et de manière équitable ;

- renforcer le sens du travail et la professionnalisation des activités ;
- viser une culture commune : prévention et gestion des risques ;
- soutenir les étudiants en grande difficulté et en situation de précarité.

- d'assurer la transparence de publication des postes et d'examen détaillé des candidatures.

Un groupe de travail fin 2020 a été organisé avec les organisations syndicales.

Les publications des postes vacants font l'objet d'actualisations régulières sur l'Intranet du Crous de Créteil.

> Action sociale 2021

En 2021, **263** agents ont bénéficié de l'aide à la mutuelle, soit 5 agents de plus qu'en 2020, pour un montant total de **100 870 €**.

En raison des différents confinements liés à la crise sanitaire, les aides liées à la garde d'enfant ont peu été sollicitées par les personnels en 2020. Cette année, **30** agents ont demandé cette aide, représentant un montant total de **3 418, 45 €**.

L'aide au sport reste assez peu sollicitée, seulement **53** agents cette année contre **73** en 2020. Le montant total d'aide versée est de **3 710 €**.



300 000 €

Budget Action Sociale 2021

1.4 Concours de droit commun

L'année 2021 a également été marquée par l'organisation de 7 concours de droit commun :

	Postes ouverts en 2021				
	Grade	BAP	Interne	Externe	BOE*
Responsable des ressources humaines	IGE	J		X	
Gestionnaire en hébergement	ATRF	J	X		
Plongeur batterie	ATRF	G	X		
Second de cuisine	TECH	G		X	
Responsable brasserie cafétaria	TECH	G		X	
Responsable maintenance et exploitation	TECH	G		X	
Gestionnaire paye	ADJAENES	J	X		

1.5 Recrutement

L'application concrète du plan d'action poursuivi par le Crous, qui repose sur des schémas directeurs d'activité lui a permis de renforcer en 2021 :

- le pilotage de l'établissement, avec le recrutement d'un nouveau directeur de site, dans le cadre de la mise en place de la politique de site ;
- les services supports, notamment au sein de la division des ressources humaines (nouvelle DRH), de l'agence comptable (nouvel agent comptable) etc. Ce renforcement se poursuit en 2022, avec le recrutement d'un directeur financier, d'une responsable de communication et marketing, d'un responsable formation et recrutement, d'une chargée d'études de programmation en construction et rénovation, d'un responsable de la division et de la gestion patrimonial ;

- la professionnalisation de la gestion des activités marchandes, en particulier l'activité de restauration, sous la forme de nouveaux recrutements ou de remplacements d'agents lors de leur départ du Crous (**1** directeur de la restauration, **2** coordonnateurs techniques, **2** DUG, **1** chef de production pour une cuisine centrale, **2** chefs de cuisine, **2** responsables d'approvisionnement) ;
- le service social avec le recrutement de **8** assistantes de service social en 2021.

2. La direction du numérique

La direction du numérique développe, déploie et maintient pour l'ensemble des sites du Crous de Créteil les systèmes de traitement et de transmission de l'information. Elle conçoit et déploie avec les directions métiers du Cnous, les services numériques aux usagers et les applications métiers. Elle assure l'assistance informatique à tous les agents.

2.1 Statistiques d'activités

> Tickets d'incidents et de demandes

Le CESIR (Centre de Service Inter-régional) plateforme d'assistance situé au Crous de Nantes permet de recenser, de suivre et de tracer tous les incidents et demandes.

Il remplace le système de gestion des incidents et demandes OSTicket.

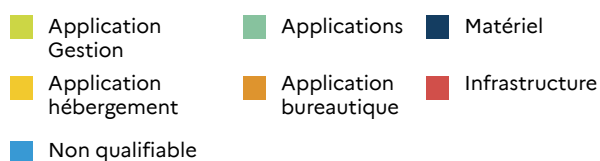
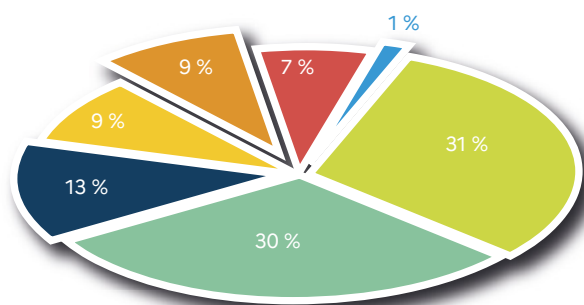
Nombre de tickets total en 2021 : **1 967**

- **790** tickets via OSTicket de janvier à juillet (demandes et incidents) ;

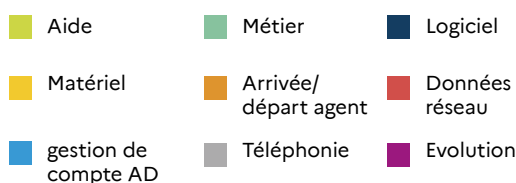
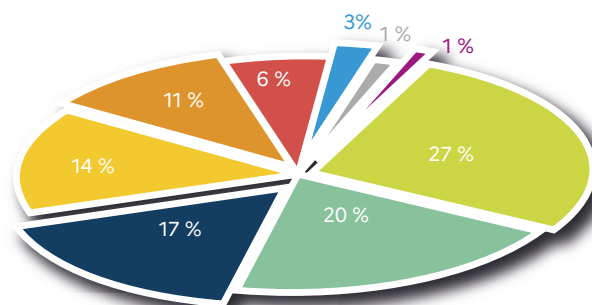
- **1 177** tickets via CESIR de juillet à décembre (**787** incidents, **390** demandes)

Moyenne de tickets journaliers : **10**

> Nombre d'incidents par sujet



> Nombre de demandes par sujet



> Tickets d'incidents Izly

L'adresse de messagerie support-izly@crous-creteil.fr permet de recenser, de suivre et de tracer toutes les demandes relatives à la monétique Izly. Ces demandes adressées par les étudiants et personnels concernent majoritairement des

problèmes de perte de mot de passe, d'activation de compte, d'oubli du code secret et de mél d'activation de code non reçu. En 2021, les demandes d'assistance en provenance des étudiants s'élèvent à **20** méls journaliers.

2.2 Activités marquantes de la DN

Les missions principales de la direction du numérique restent inchangées : aide aux utilisateurs, maintenance du parc, mise à jour des applications nationales et des outils métiers, études de projet et suivi de travaux.

La mise en place prochaine d'un schéma directeur des systèmes d'information permettra d'établir un état des lieux des installations et équipements et de définir la stratégie à moyen terme en lien avec celle du Cnous qui gère la quasi-totalité des applications métiers.

> Vidéoprotection

Le système de vidéoprotection continue son déploiement afin de garantir la sécurité des locaux, des biens, des résidents et des personnels du Crous.

Le Crous est équipé de **58** serveurs (enregistreurs d'images) pour **575** caméras déployées au sein de l'ensemble des structures.

> Modernisation et renouvellement SI

La direction du numérique accorde une vigilance particulière à la durée de vie des équipements. Celle-ci est limitée à **5** ans. Ainsi le renouvellement

de **62** postes de travail par des équipements neufs a permis aux agents du Crous de travailler dans les meilleures conditions.

> Travail en distanciel « Covid-19 » et télétravail de droit commun

La crise sanitaire de la Covid-19 a nécessité la généralisation d'urgence du travail en distanciel pour tous les agents dont les fonctions étaient télétravaillables afin de maintenir l'activité du Crous.

Le télétravail de droit commun a continué son expansion.

Dans un délai très court, la DN a mis en place une solution technique sécurisée pour permettre aux agents du Crous de pouvoir travailler à distance. Les spécificités des réseaux VPN ont été revues ainsi que les accès aux ressources restreintes.

Cette sécurité se concrétise par le déploiement de nouveaux serveurs :

- un serveur « Covid-19 » mis en place pour les agents non-télétravailleurs pour les périodes de travail en distanciel réduite ;
- un serveur « Télétravail » mis en place pour les agents télétravailleurs, avec une gestion de sécurité renforcée qui s'applique à chaque utilisateur.

Plus de **80** ordinateurs portables ont été préparés et remis à **108** agents disposant ainsi de matériel pour télétravailler.

> Ouverture des points de vente

La DN a assuré l'ouverture technique des **5** points de vente de restauration suivants :

- Cafétéria IUT de Montreuil ;
- RU ESIEE à Marne-la-Vallée ;
- Cafétéria Aivancity à Cachan ;
- Cafétéria EPF à Cachan ;
- Libre-service au Kremlin-Bicêtre.

Pour chaque ouverture, la DN gère :

- l'installation sur site de la caisse ;
- l'installation et la configuration des périphériques (TPE, lecteur de carte Izly, lecteur de code-barres, imprimante de tickets, afficheur client) ;
- l'installation et la configuration du logiciel d'encaissement (Logica2) ;
- le paramétrage du point de vente sur les back offices VEM et Izly.

> Affichage dynamique.

La DN intervient également dans le déploiement de la solution d'affichage dynamique en configurant, installant et maintenant des unités centrales reliées à la fois à l'écran d'affichage et au réseau du Crous de Créteil.

Sur ces unités est présent le logiciel « Xibo » qui permet, à distance, à l'équipe du service

de communication, d'y prédéfinir des cycles d'images ou de vidéo à l'attention des étudiants.

Quatre nouveaux afficheurs ont été déployés sur le site de l'ESIEE, pour un total de **35** afficheurs, présents également sur les restaurants de l'Agora et de la Pointe Jaune.

> Vote électronique – Conseil d'administration

Pour les élections étudiantes **8** ordinateurs de type "Kiosk" ont été déployés et configurés pour une utilisation restreinte au vote électronique.

Ceux-ci ont été répartis au sein des 7 restaurants de l'académie.

> Internet dans les résidences - Wifirst

Wifirst est le fournisseur d'accès à Internet dans les résidences étudiantes.

Sur le campus de Cachan, Le Crans, opérateur actuel cède sa place à Wifirst.

Un audit a été réalisé par Wifirst pour l'installation des bornes Wi-Fi, le tirage des fibres-optiques en sous-terrain, et les emplacements des locaux.

Dans une logique de modernisation et de renouvellement de l'architecture systèmes et réseaux du Crous il a été installé dans 9 résidences, un raccordement à la fibre-optique Wifirst, en remplacement de modem ADLS. Cette évolution permet :

- une augmentation de la bande passante multipliée par **10 (10x plus rapide)** ;

- une stabilité de connexion qui permet d'éviter les coupures récurrentes ;
- un temps de réponse sur le réseau internet divisé par **20 (20x plus rapide)**.

Les résidences concernées sont :

- Résidence du Kremlin-Bicêtre ;
- Résidence de Bondy ;
- Résidence de Boissy-saint-Léger ;
- Résidence de Torcy ;
- Résidence de Lognes ;
- Résidence de Montreuil (bâtiment A) ;
- Résidence ENSAVT ;
- Résidence de Moissy-Cramayel ;
- Résidence de Combs-la-Ville.

> Arrivée de la plateforme CESIR

En juillet 2021, la DN du Crous de Créteil a intégré le CESIR (Centre de Services Inter-régional).

Cet outil à l'usage de tous les personnels, permet de gérer les demandes et supports via une plateforme unique pour de nombreux services du Crous de Créteil (Achats, Budget, Hébergement, Informatique, Monétique, RH).

Lors de l'émission d'une demande via la plateforme, le ticket est d'abord traité par les équipes du CESIR qui effectue une classification du ticket, un premier diagnostic et une résolution si cela lui est possible. Sinon, le ticket est redirigé vers le service concerné du Crous de Créteil.

Pour la DN, le CESIR remplace l'outil historique OsTicket, devenu obsolète. Il constitue un portail unique pour l'utilisateur et facilite la gestion des demandes d'assistances. Il permet également un suivi et l'obtention de statistiques précises.

La DN est en lien permanent avec les équipes du CESIR afin d'apporter un retour d'expérience utilisateur, proposer des améliorations et enrichir les bases de connaissance.

Les utilisateurs ont été formés à l'utilisation de l'outil

> Migration du logiciel d'encaissement vers Logica 2

Une refonte totale du logiciel d'encaissement a été initiée par le Crous dans l'optique d'une mise en conformité avec l'Article **88** dit « Anti-fraude à la TVA ». Logica2 succède à Logica1 et bénéficie de la certification NF525.

Dans les structures de restauration cette transition Logicielle a débuté en juin et s'est achevée en novembre 2021. Elle a nécessité une intervention physique sur l'ensemble du parc d'encaissement (89 caisses et 8 caisses centrales).

Le travail de la DN dans ce cadre a été :

- de renseigner les nouveaux paramètres de caisses dans VEM et BO Izly,

- d'archiver Logica1 pour traçabilité ;
- d'installer et configurer Logica2 ;
- d'installer et paramétrer les périphériques spécifiques au point de vente ;
- de poser une liaison physique série bi-directionnelle entre la caisse et le TPE.

Parallèlement à cette migration, la DN a participé à la formation de ce nouveau logiciel des utilisateurs de caisses. Suite à cette migration logicielle, la DN assure le suivi continu, la résolution et le signalement au Crous des différents incidents (logiciels et matériels) survenant sur les points d'encaissement.

3. La division des achats

L'objectif de la division des achats est de réaliser des achats caractérisés par l'optimisation du service offert aux usagers et agents, une meilleure performance économique, notamment en coûts complets, une réflexion toujours plus importante sur la responsabilité sociétale de notre établissement.

Le travail de la division vise la performance économique (qui ne se limite pas à des prix d'achat bas) puisqu'il s'agit d'apporter la juste réponse aux besoins des utilisateurs, de prendre en compte des objectifs de qualité, d'efficacité et de sécurité et réfléchir à la manière la plus efficiente d'utiliser les équipements.

3.1 Renforcement des orientations achats

Durant cette année encore marquée par la crise Covid, la division des achats a veillé à garantir la sécurisation juridique des achats de l'établissement, tout en répondant à l'urgence liée au contexte. Les actions menées depuis 2019 ont été encore renforcées :

- implication des services prescripteurs dans la commande publique ;

- réduction des dépenses hors marché et encadrement de la dépense ;
- contrôle de qualité sur les prestations commandées ;
- Professionnalisation des acheteurs.
- maintien du déploiement des outils de gestion de la commande publique (simplification des pièces, outils de pilotage, fiches synthétiques, etc.).

3.2 Déploiement des marchés académiques

64 marchés académiques ont été passés en 2021. Un travail conséquent a notamment été effectué pour répondre aux besoins des Directeurs d'Unité

de Gestion (DUG) d'avoir une solution pérenne et performante de travaux multi techniques.

3.3 Développement immobilier

Les principales opérations effectuées en 2021 sont les suivantes :

- création du restaurant universitaire Illustration : **5,563 M€ TTC** ;
- rénovation du restaurant universitaire de Cachan : **17,4 M€ TTC** ;

- réhabilitation du restaurant universitaire du Kremlin Bicêtre (maîtrise d'oeuvre) : **74 K€** (elle représente au total environ : **700 K€ TTC**) ;
- programmation Ilôt des poiriers : **180 K€ TTC**.

3.4 Professionnalisation des acheteurs et orientations de la DAE

La division des achats a maintenu la professionnalisation de l'équipe (tous les acheteurs ont suivi la formation certifiante) et porte les engagements de la Direction des achats de l'Etat : Elle élabore ses marchés selon une approche globale : RETEX systématiques pour un état des lieux

de l'existant, travail avec les services prescripteurs pour élaborer les SWOT, interrogation des process et validation de leur efficacité, mobilisation des leviers pour rendre la commande publique d'avantage accessible aux PME/TPE et plus respectueuse de l'environnement et des Hommes.

3.5 L'étudiant au coeur de la réflexion

La division des achats déploie la clause sociale plaçant les titulaires des marchés comme faisant partie de la communauté éducative.

Des stages et des jobs étudiants sont proposés par le biais de nos marchés.

4. La division de la communication et du marketing

La division de la communication et du marketing élabore, en lien étroit avec la direction générale du Crous de Créteil la politique en matière de communication puis la met en œuvre par le biais d'un plan d'actions. Elle élabore et pilote l'ensemble des outils de communication du Crous de Créteil. Elle accompagne le déploiement des grands projets, informe les étudiants et valorise l'action des agents.

4.1 Fait marquant 2021 : visite ministérielle

L'accueil de Madame Frédérique VIDAL, ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, a représenté un temps fort pour le Crous de Créteil. Faisant suite aux déclarations du chef de l'État du 21 janvier 2021 qui annonçait le repas à 1€ pour tous les étudiants, Madame VIDAL est venue à la rencontre des étudiants au libre-service Pointe Jaune Express à Créteil. Elle a ainsi pu évaluer la mise en place de cette mesure et apprécier la satisfaction des étudiants. La division

de la communication et du marketing, en lien avec l'équipe ministérielle, s'est donné les moyens de la réussite et de valoriser l'initiative tout en maîtrisant l'organisation de ce déplacement officiel. Ainsi, un très grand nombre d'aspects a été traité en relation directe avec le cabinet ministériel en amont de la visite : déroulé, présence des agents et des étudiants. Le timing de cette visite a nécessité une parfaite maîtrise afin d'assurer la fluidité de cet événement.

4.2 Accompagnement des ouvertures de nouvelles structures de restauration

Les nouvelles structures de restauration suivantes ont vu le jour au deuxième semestre de l'année 2021 :

- Champs-sur-Marne (77) : libre-service de l'ESIEE ouvert le vendredi 3 septembre et le coffee corner de l'ESIEE ouvert le 6 septembre.
- Cachan (94) : cafétéria Aivancity ouverte le 18 septembre à Aivancity School for Technology, Business, & Society

- Montreuil (93) : cafétéria ouverte le 29 novembre à l'IUT, gérée par l'unité de gestion restauration de Villeteuse.

La division de la communication et du marketing a eu la charge de créer les supports de communication annonçant l'ouverture de ces nouveaux points de vente. La mise en place des vitrines et de la PLV ainsi que la présentation des formules aux clients ont également été confiées à la division.

4.3 Une année 2021, jalonnée d'évènements pour lesquels la division de la communication et marketing s'est fortement impliqué

> Au cœur de la vie étudiante : participation aux JPO et journées d'accueil 2021

La crise sanitaire toujours présente au début de l'année 2021 a interdit tous types de rassemblements. Les universités ont donc adopté un nouveau format pour offrir l'information nécessaires aux futurs étudiants : des JPO (journées portes ouvertes) virtuelles.

- à présenter les plateformes et en expliquer le fonctionnement ;
- à recenser des informations à mettre en ligne ;
- à créer les stands virtuels,
- à organiser des échanges virtuels avec un agent du Crous ,

Le Crous de Créteil s'est associé aux JPO virtuelles organisées par les partenaires universitaires. Ces journées ont été organisées sur des plateformes dédiées permettant aux étudiants de prendre connaissance de toute la documentation mise à disposition. Ainsi la division de la communication et du marketing a participé aux réunions d'informations organisées par les universités visant :

Dates des JPO virtuelles :

30 janvier 2021 : Université Paris Est Créteil

6 mars 2021 : Université Sorbonne Paris Nord

Les règles sanitaires devenues plus souples, des journées d'accueil ont pu avoir lieu en présentiel dans les universités. Le Crous de Créteil s'est

également associé à ces événements. La division de la communication et du marketing s'est chargée de mettre à disposition la documentation nécessaire (guides, flyers, affiches, kakémonos) et a assuré une présence physique afin de s'assurer du bon déroulement de ces journées.

Dates des journées d'accueil :

Bienvenue à l'UPEC : 30 septembre 2021

Le Grand 8 : 7 et 8 octobre 2021

Start Campus : 13 octobre sur le site de Villeteuse, 14 octobre sur le site de Bobigny et 15 octobre sur le site de Saint-Denis

> Journées nationales de l'hébergement

Les 6 et 7 juillet 2021 le Crous de Créteil a accueilli au sein du campus de Cachan, les "Journées Nationales Hébergement", coorganisées avec le Cnous, l'École Nationale Supérieure des Arts Décoratifs (EnsAD) et le Crous de Créteil. Ces journées remplacent "Campus Home", salon de l'immobilier des

Crous organisé tous les deux ans. La division de la communication et du marketing s'est impliquée dans l'organisation de cet événement (signalétique, mise en place d'écrans, préparation et installation des salles, préparation des cadeaux des invités, accueil, orientation, vestiaire).

> Promotion de la démocratie locale : élections étudiantes

Les élections des représentants étudiants au CA du Crous ont eu lieu du 6 au 10 décembre 2021 pour la première fois de manière dématérialisée. La division a été mobilisée pour promouvoir cet événement auprès des étudiants et les inciter à voter. La campagne de communication nationale

a été doublée d'une campagne locale comprenant notamment l'organisation par la division de la communication et marketing de débats entre les différentes organisations étudiantes candidates à ces élections. Ces débats ont été retransmis en direct sur les réseaux sociaux.

4.4 Des actions menées en matière de communication institutionnelle

Afin de promouvoir l'ambition du Crous de Créteil en matière de développement immobilier, la division de la communication et du marketing, après avoir mis en page le schéma directeur du logement 2021-2028, s'est chargée de la transmission des 300 exemplaires imprimés auprès des collectivités territoriales et des futurs partenaires.

La carte de l'implantation du Crous de Créteil au sein de l'académie a été mise à jour et réimprimée en quantité suffisante afin de la porter à la connaissance des étudiants fréquentant les structures de restauration et d'hébergement.

4.5 Augmentation de la visibilité du Crous en lien avec ses supports numériques

La visibilité du Crous ne cesse d'augmenter sur les réseaux sociaux comme le démontre l'évolution des communautés. Au mois d'août 2021, un compte

LinkedIn a été créé. Il comptait 90 abonnés en Décembre 2021.

Instagram +192 %		Twitter +14 %		Facebook +15 %	
2 160 Janvier 2021	6 318 Janvier 2022	3 438 Janvier 2021	3 938 Janvier 2022	3 524 Janvier 2021	4 076 Janvier 2022

Un effort doit être fait pour augmenter le taux d'engagement encore fragile sur Twitter et Facebook. Il est bien meilleur sur Instagram.

POST LES PLUS « LIKÉS »		
Instagram	Twitter	Facebook
1 ^{er} décembre 2021 1 153 like (jeu concours calendrier de l'aveut)	17 février 2021 17 like (distribution alimentaire)	10 février 2021 25 like (distribution alimentaire)



Crous de Créteil

70, avenue du général de Gaulle
94 010 Créteil Cedex
www.crous-creteil.fr

