

## 1. Contexte de la demande

### 1.1 Présentation de l'établissement

Le Crous de Montpellier – Occitanie a pour objectif de favoriser la réussite des étudiants en améliorant leurs conditions de vie et de travail et en les aidant dans leur quotidien et dans leurs projets.

#### Chiffres clés :

- 40 000 étudiants aidés financièrement
- 10 371 logements universitaires
- 2 100 000 équivalents repas servis
- 600 personnels
- 70 M€ de budget
- 2,1 millions de repas servis par an dans 5 restaurants, 5 brasseries et 22 cafétérias

L'établissement est organisé en Unités de Gestion (UGs). D'une manière générale, une unité de gestion de restauration regroupe un restaurant universités, ainsi que des brasseries et cafétérias. Les unités de gestion hébergement regroupe une cité universitaire et plusieurs résidences.

L'organigramme de l'établissement est disponible en **annexe 1** et liste des différentes unités de gestion.

Une liste des différents métiers du Crous par unité de gestion est disponible en **annexe 2**.

### 1.2 Historique de l'établissement

Officiellement créé en 1955, le réseau des Crous fêtera donc ses 70 ans en 2025.

Au fil des années, l'établissement a considérablement évolué, répondant aux besoins des jeunes à travers les époques, offrant les services essentiels à la vie étudiante tout en intégrant de nombreux changements sociétaux.

Le dossier de presse 2024 2025 « 70 ans d'engagement au service des étudiants » est disponible en **annexe 3**.

### 1.3 Historique de la problématique des RPS et des actions déjà engagées

Depuis près d'une douzaine d'années, la démarche de prévention des risques professionnels du Crous de Montpellier – Occitanie intègre pleinement les risques psychosociaux (RPS). Cette prise en compte des RPS se traduit par :

- des actions de diagnostics et d'accompagnement ;
- de nombreuses formations relatives au RPS à l'attention des agents, des DUG et chefs de service et des membres de la F3SCT ;
- les interventions de l'assistante sociale du personnel ;
- le fonctionnement de la cellule de veille médico-professionnelle ;
- la mise en place de soutien psychologique en cas d'évènement grave.

Un comité de pilotage RPS a par ailleurs été mis en place en 2016.

La thématique de la prévention des RPS est intégrée au niveau des rapports d'inspection santé et sécurité au travail 2018 et 2022.

### Principales actions de prévention des RPS

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
<p>2016 à 2019 : Diagnostic RPS de 7 unités de gestion conduite en interne (via l'outil RPS-DU de l'INRS)</p> <p>2024 : Audit flash QVCT commandé par le Crous</p> <p>Régulièrement : des actions d'interventions extérieures concernant des prestations de diagnostic et d'accompagnement. Par exemple : Analyse des pratiques professionnelles des assistantes sociales ; accompagnement à la conduite du changement concernant l'hébergement de Nîmes</p>	<p>2022 : Intégration des RPS aux livrets d'accueil santé et sécurité au travail</p> <p>Régulièrement : Formations à la prévention des RPS des directeurs de sites, des chefs de service, des représentants des personnels et des agents</p> <p>Le plan régional de formation est disponible <b>en annexe 4</b>.</p> <p>VSS et discrimination : Théâtre forum à destination de l'ensemble des personnels + formation de 2 jours à destination des personnels administratifs et d'accueil en site d'hébergement</p>	<p>2016 : Formalisation de la cellule de veille médicoprofessionnelle</p> <p>2020 : Mise en place des Espaces d'Accueil et d'Ecoute de la MGEN</p> <p>2023 : Dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et d'agissement sexiste</p> <p>Régulièrement : intervention de l'assistante sociale des personnels</p> <p>Mise en place d'un soutien psychologique en cas d'évènements graves</p>

### 1.4 Structure de la prévention des risques professionnels et compétences en interne

Le Crous de Montpellier – Occitanie dispose d'un service prévention santé sécurité environnement composé de 2 agents titulaires et 1 apprentie. Ce service a notamment pour mission de suivre les travaux de la F3SCT et d'accompagner les unités de gestion.

L'établissement dispose également d'une Référente Egalité femme-homme et d'un référent de la formation spécialisée du CSA pour les actes de violences, discriminations, harcèlement moral ou sexuel et agissements sexistes au travail.

## 2. La demande

### 2.1 Origine de la demande

La directrice générale de l'établissement, en accord avec les membres de la formation spécialisée santé sécurité et conditions de travail (F3SCT), souhaite réaliser un diagnostic des risques psychosociaux au sein de l'établissement et élaborer un plan d'action et de prévention qui permettra notamment d'alimenter le projet d'établissement.

### 2.2 Périmètre de la demande

Le périmètre de la demande correspond à l'ensemble de l'établissement, avec une volonté d'intégrer tous les métiers.

### 2.3 Missions attendues

Mission 1 : Réaliser un diagnostic approfondi qui permettra d'identifier les sources de risques psychosociaux et leur importance, les ressources dont disposent les agents, ainsi que les groupes de personnels plus particulièrement concernés.

Mission 2 : Accompagner le Crous dans l'élaboration d'un plan d'actions.

Par ailleurs, le prestataire veillera à assurer le transfert des compétences et savoir-faire pour s'emparer du sujet dans la durée.

### 2.4 Objectifs de l'intervention

Un premier objectif est de disposer d'une évaluation des RPS qui permettra notamment de suivre l'évolution de la situation à intervalle régulier.

Un second objectif est de disposer d'un plan d'action à l'échelle de l'établissement qui viendra notamment alimenter le projet d'établissement.

## 3. Les attentes

### 3.1 Cadre d'analyse et méthodologie mise en œuvre

#### 3.1.1 Généralités

Le candidat doit décrire les référentiels et outils méthodologiques utilisés, et justifier de leur pertinence au regard de la demande.

Le candidat doit préciser comment il envisage de travailler avec les représentants des personnels, et comment il compte impliquer les agents.

Le prestataire devra intégrer des visites de sites afin de s'approprier l'environnement de travail des agents.

Le candidat pourra proposer une phase de prédiagnostic.

D'après un modèle de cahier des charges trouvé sur internet, il est précisé qu'il est important de définir la place du consultant (animation en co-pilotage ou expertise statistique ou méthodologique ou sociale ou pilotage complet du diagnostic).

Le conseiller de prévention de l'établissement sera chargé de faciliter l'accès aux informations et aux personnes de l'entreprise, de garantir la confidentialité des réponses ; tout en ayant un rôle d'alerte sur un site ou un métier en particulier si les questionnaires ou les entretiens orientent vers une problématique.

**Le candidat devra respecter les règles déontologiques précisées en annexe 5.**

### **3.3.2 Concernant les entretiens**

Le prestataire proposera les modalités d'échantillonnage et devra s'assurer de la représentativité des unités de gestion et des métiers. Il s'agira donc de croiser une approche "sites" et une approche "métiers", en considérant également les services centraux.

Sauf exception, les entretiens devront être réalisés en présentiel.

### **3.3.3 Concernant les questionnaires**

Le candidat devra :

- Proposer un questionnaire d'évaluation des risques psychosociaux
- Retravailler ce questionnaire avec l'établissement, et notamment les représentants de l'administration et les représentants du personnel
- Proposer une méthodologie de déploiement mobilisant les personnels et prenant en compte les contraintes de l'établissement (et notamment la non-utilisation de l'adresse mail de la part d'une partie conséquente des agents)
- Dépouiller et synthétiser les réponses aux questionnaires
- Comparer les réponses obtenues à d'autres données nationales
- Restituer les réponses et les éléments analysés (support pérenne et réunion de présentation à prévoir).

## **3.2 Les compétences mobilisées**

Le candidat devra présenter sa structure :

- Types de prestations proposées par le cabinet ;
- Ancienneté de la structure, certifications et références.

Le candidat devra également fournir les CV des intervenants prévus. Tout changement d'intervenant devra faire l'objet d'une validation préalable par le Crous, et le prestataire devra fournir un CV équivalent.

Le candidat devra maîtriser l'exercice et les enjeux du dialogue social. Il devra notamment connaître les prérogatives des instances représentatives du personnel, ainsi que le cadre de la prévention des risques professionnels.

## **3.3 Le planning et moyens mobilisés**

La mission devra être terminée d'ici au 1<sup>er</sup> avril 2026.

Le candidat devra présenter un planning prévisionnel des différentes étapes de son intervention.

Il prendra en compte les contraintes suivantes :

- fermetures des sites de restauration en juillet et août ;
- indisponibilité des sites d'hébergement de début juin à fin septembre ;
- réduction des effectifs durant les vacances scolaires

Le prestataire devra prendre en compte l'existence de sites distants (Béziers, Narbonne, Perpignan et Nîmes) en préférant le déplacement du consultant à celui des agents.

### **3.4 Livrables attendus (forfait)**

Les livrables prendront la forme :

- de réunions de présentation de la démarche ;
- de compte-rendu intermédiaires ;
- d'un rapport final ;
- des réunions de restitution à destination notamment de la direction et de la F3SCT ;
- d'un support de présentation ;
- d'une synthèse à destination des agents ;
- d'un plan d'actions co-construit avec le Crous.