



MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Crous
Créteil

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Crous • Créteil



Sommaire

Chiffres clés 2021 4

1 Exercice budgétaire 2021 6

Introduction	7
1. Recettes budgétaires	8
2. Autorisations budgétaires limitatives	13
3. Équilibre financier	20
4. Analyse de la soutenabilité du budget	22

3 Les aides indirectes 38

1. L'hébergement	39
2. La restauration	43

5 Pilotage et services supports 52

1. La division des ressources humaines	53
2. Hygiène, sécurité et conditions de travail	57
3. La direction du numérique	60
4. La division des achats	61
5. Communication et marketing	62

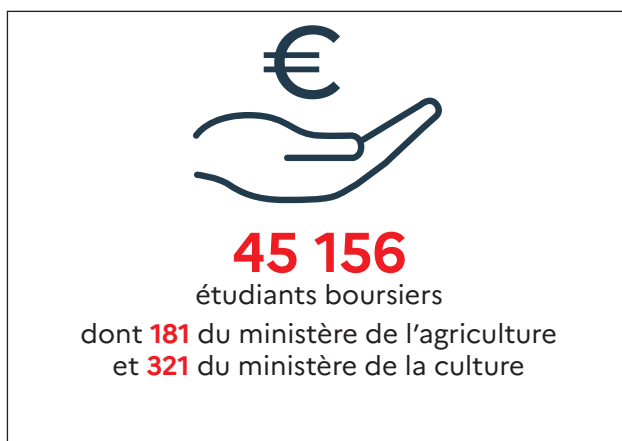
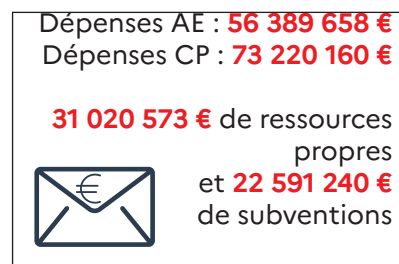
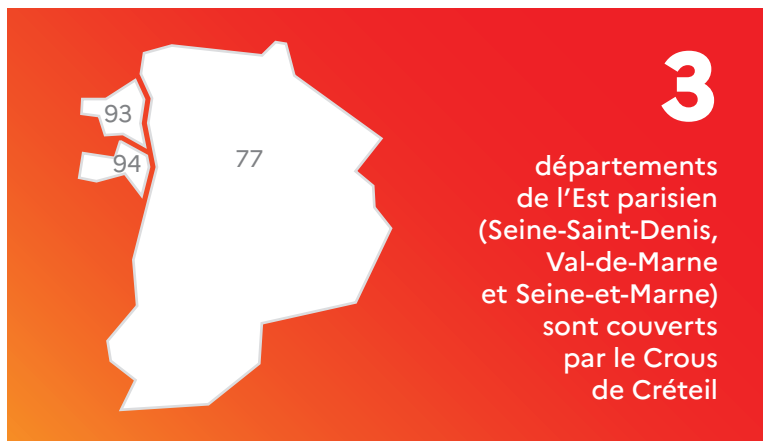
2 Les aides directes 28

1. Le Dossier Social Etudiant	29
2. Statistiques	31
3. Autres aides	34
4. Les aides sociales	34

4 La vie étudiante et de campus 48

1. L'action culturelle	49
2. L'animation de la vie de campus	50

Chiffres clés 2023





1,7 millions
repas servis en 2023

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)



14
travailleurs sociaux dont **2** CTSS

13 972
entretiens

6 002
étudiants aidés

330
allocations annuelles (ASAA) versées
pour un montant de
836 461 €

4 340
aides ponctuelles versées (ASAP)
pour un montant de
2 083 792 €



93
projets
Culture-Actions financés
pour un montant
de **157 380 €**

206
participants aux concours
de création étudiante



7
actions Vie de Campus
en partenariat avec
des établissements
d'enseignement supérieur

200
consultations
de soutien psychologique



30 %
D'étudiants internationaux
logés sous conventions

195
Etudiants Campus France

Rapport de gestion de l'ordonnateur 2023

Introduction

- 1 • Recettes budgétaires
- 2 • Autorisations budgétaires limitatives
- 3 • Équilibre financier
- 4 • Analyse de la soutenabilité du budget

1

Introduction

En 2023, le Crous de Créteil a activement progressé dans l'exécution de son plan d'actions établi au sein d'une académie dynamique et en pleine expansion. Les effectifs étudiants et boursiers, en croissance significative depuis 2018, avec un nombre actuel de **44 000** boursiers, témoignent de cette dynamique, avec une augmentation prévisionnelle de **165 000** étudiants en 2024 à **185 000** pour 2028.

Afin de répondre aux besoins croissants de l'académie de Créteil, encourager la réussite étudiante et dynamiser la vie étudiante, le Crous s'est concentré sur l'accroissement de ses services d'hébergement et de restauration jusqu'alors insuffisants. En 2023, cette démarche est accompagnée par une amélioration de l'organisation, de la gestion et du fonctionnement de l'établissement. Le recrutement de profils spécialisés dans des domaines clés, ainsi que la professionnalisation accrue en restauration permettent d'assurer une progression significative de l'offre de service aux étudiants.

Compte tenu de la forte attente des étudiants sur le territoire, le Crous a entrepris une refonte complète de ses services de restauration, avec l'internalisation de la production au sein des selfs, le lancement de nouveaux concepts (« Crous & go », buffets en self, convoyeurs à pizzas ou à steaks hachés, etc.) et la modernisation de ses structures de restauration (Cachan, Bobigny, Kremlin-Bicêtre). Il a renforcé son offre de logement structurellement insuffisante en améliorant la gestion de son activité d'hébergement.

Parallèlement, le Crous a modernisé sa gestion administrative, participé à la lutte contre la précarité étudiante, développé des relations partenariales avec les établissements d'enseignement supérieur et dynamisé la vie de campus. Malgré les défis posés par la fin de la crise sanitaire et un niveau élevé de précarité étudiante, le Crous sait s'adapter aux défis de développement qui s'imposent à lui et consiste à doubler le nombre de logements en gestion en 10 ans et à augmenter l'offre en restauration. Les choix de gestion impactent positivement les activités en 2023. Les résultats financiers reflètent les efforts réalisés.

Dans le respect de l'article 212 modifié du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, un rapport de gestion est élaboré et accompagne la diffusion des états financiers pour l'exercice écoulé. Il vise à mettre en lumière les divers éléments, facteurs qui ont influencé le parcours budgétaire et comptable au cours de l'année 2023. Ce rapport détaille la mise en œuvre du budget incluant à la fois les dépenses et les recettes et met en valeur la capacité d'anticiper les événements significatifs qui ont jalonné l'activité.

Ce rapport revient sur les événements clés qui ont marqué l'année 2023 avant d'approfondir l'analyse des divers états financiers constituant le dossier budgétaire.

Cette démarche s'inscrit en continuité de l'engagement de l'établissement à assurer une gestion transparente et responsable, conforme aux attentes des parties prenantes et aux exigences réglementaires.

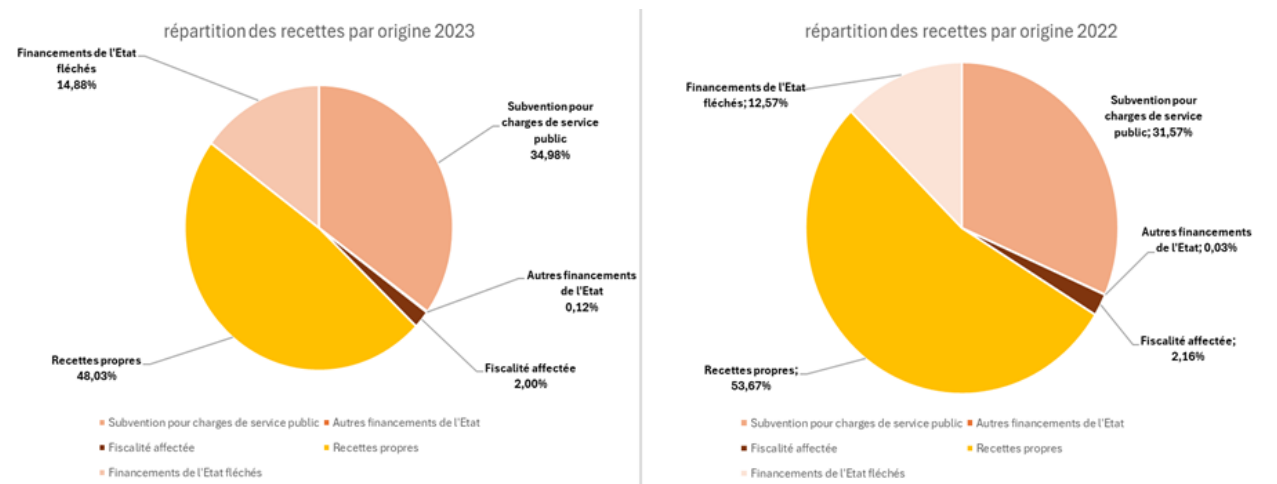
1. Recettes budgétaires

Recettes	Montants exécutés 2022	Montants dernier budget rectificatif 2023	Montants exécutés 2023	Pourcentage de réalisation 2023	Évolution 2023/2022
Recettes globalisées	47 991 302	55 056 500	54 981 380	99.9 %	14.6 %
Subventions pour charges de service public	17 328 896	22 600 584	22 591 240	100 %	30 %
Autres financements de l'État	19 169	24 169	75 968	314.3 %	296 %
Fiscalité affectée	1 184 015	1 293 599	1 293 600	100 %	9 %
Recettes propres	29 459 22	31 138 148	31 020 573	99.6 %	5 %
Recettes fléchées*	6 902 116	12 413 000	9 608 030	77.4 %	39.2 %
Financements de l'État fléchés	6 902 116	12 413 000	9 608 030	77.4 %	39 %
TOTAL DES RECETTES (C)	54 893 417	67 469 500	64 589 410	95.7 %	17.7 %

1.1 Recettes globalisées

Le Crous se caractérise par un modèle de financement reposant majoritairement sur ses ressources propres représentant **48 %** de l'ensemble des recettes budgétaires encaissées

en 2023 (contre **54 %** en 2022). Montrant le soutien accordé à l'établissement, la SCSP progresse de façon significative en 2023.



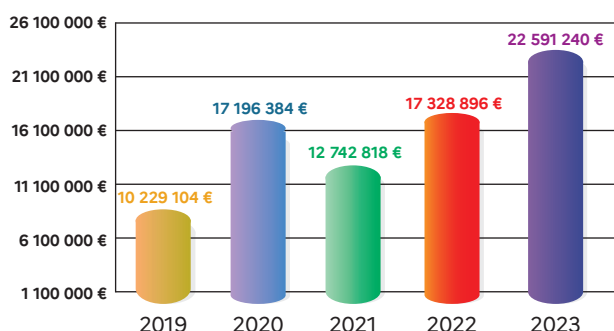
L'analyse comparative des recettes globalisées pour l'année 2023 met en évidence les variations dans les contributions de différentes sources de recettes :

- Subvention pour charges de service public (SCSP) : en 2023 a été encaissée à hauteur de **22 591 240 €** représentant **34,98 %** des recettes globales contre **17 328 896 €** en 2022 constituant **31,57 %** du total. Cette augmentation traduit un accroissement du soutien de l'Etat.
- Recettes propres : ont totalisé **31 020 573 €** en 2023 représentant **48,03 %** de l'ensemble des

recettes globalisées, contre **29 459 222 €** en 2022 correspondant à **53,67 %** du total. Il est constaté une légère réduction proportionnelle des recettes propres dans le montant total, malgré une croissance des deux activités marchandes. Cette baisse se traduit par l'augmentation du nombre de repas à un 1 €.

- Fiscalité affectée : **1 293 600 €** en 2023, soit **2 %** du total en 2023 et **1 184 015 €** en 2022 soit **2,16 %** du total.
- Autres financements de l'État : **75 968 €** en 2023, constituant **0,12 %** du total des recettes et **19 169 €** en 2022 constituant **0,03 %** du total.

1.1.1 Subvention pour charges de service public (SCSP)



La totalité de la Subvention pour Charges de Service Public (SCSP) a été perçue en 2023, affichant une croissance de **+ 5 262 344 €** par rapport à l'année précédente.

Cette augmentation est principalement due aux subventions supplémentaires accordées par le Crous destinées à couvrir :

- L'augmentation de la valeur du point d'indice ainsi que l'application de nouvelles mesures nationales et catégorielles influençant la masse salariale ;
- L'accroissement significatif des coûts de viabilisation, résultant de la hausse marquée des prix de l'énergie en lien avec la situation économique et géopolitique internationale ;

1.1.2 Fiscalité affectée

La Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC - Loi ORE de mars 2018), dont s'acquittent les étudiants qui s'inscrivent à une formation initiale dans l'enseignement supérieur, 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 quote-part de la contribution vie étudiante revenant au Crous de Créteil encaissée en 2023 s'élève à **1 293 600 €**. Les domaines d'actions concernés par la contribution CVEC sont la santé, 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 en partenariats) ainsi que par les étudiants.

1.1.3 Autres financements de l'État

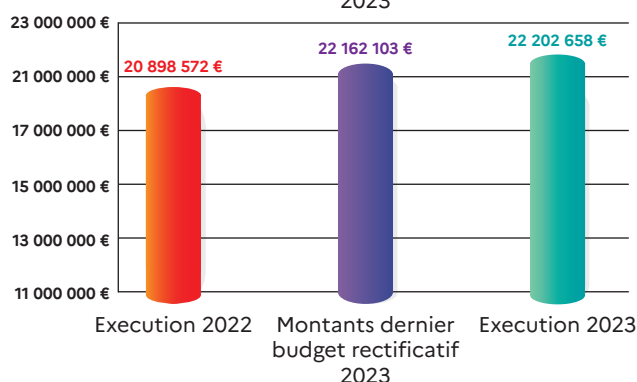
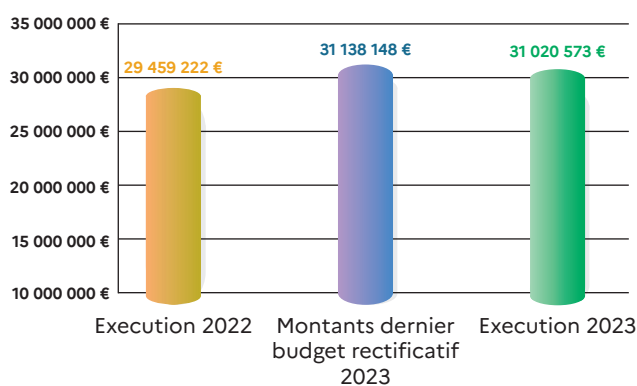
Les autres financements de l'État incluent les aides octroyées par le gouvernement dans le cadre du dispositif bouclier tarifaire se chiffrant à **75 968 €** en 2023.

1.1.4 Recettes propres

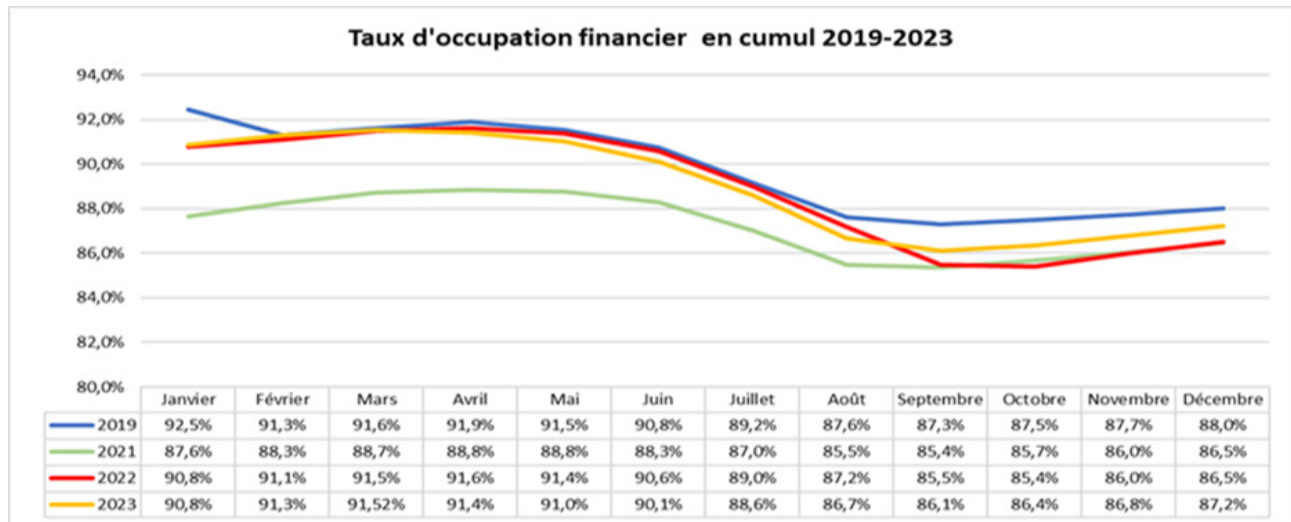
Les recettes propres, regroupant principalement les recettes des activités d'hébergement et de restauration, ont été réalisées à hauteur de **99,6 %** contre **98 %** en 2022. Il s'agit ici de recettes encaissées et rapprochées en 2023 avec les titres de recettes émis, soit sur l'exercice en cours, soit sur des exercices antérieurs. Elles augmentent de **+1 561 351 €**, soit **+ 5 %** par rapport à 2022.

> Activité hébergement

Les recettes propres de l'activité d'hébergement augmentent de **+ 1 304 086 €** soit **+ 6 %** en 2023. Elles s'élèvent, en effet, à **22 202 658 €** en 2023 contre **20 898 572 €** en 2022. Cette progression notable des recettes est attribuée à plusieurs facteurs positifs, notamment :



- La mise en service en année pleine de la résidence Marthe Gautier à Ivry-sur-Seine ;
- Une révision à la hausse des charges locatives de **+ 3,5%** initiée en septembre 2023 ;
- Une amélioration du taux d'occupation des logements de **+ 0,7** point, atteignant **87,2 %** en 2023.



Toutefois, l'augmentation des recettes a été freinée par plusieurs obstacles :

- L'augmentation du taux des logements indisponibles pour des raisons techniques. En effet les retards accumulés dans les interventions de maintenance et de réparation par les prestataires ont entraîné une indisponibilité prolongée de nombreux logements, limitant ainsi leur disponibilité pour les étudiants et réduisant de facto le taux d'occupation global.
- Les difficultés de recrutement rencontrées par la division du patrimoine, avec une équipe particulièrement réduite, contribuent au ralentissement de la réalisation des travaux.
- La difficulté de louer certaines typologies de logements notamment les appartements couple

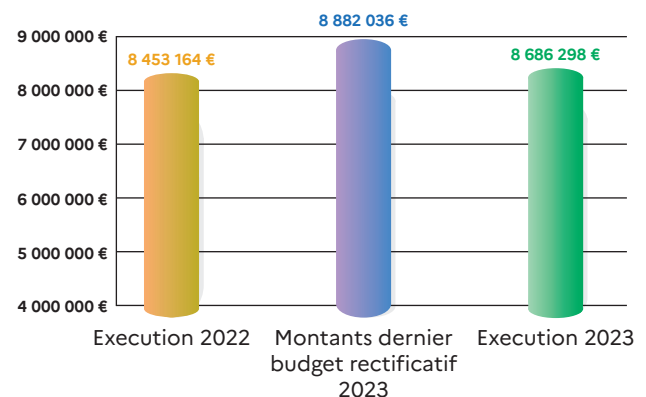
ou en colocation. Ces derniers, bien qu'offrant des avantages en termes de partage des coûts et de vie communautaire, ne répondent pas aux attentes ou aux besoins des étudiants, qui privilégient le logement individuel.

- La progression du nombre d'étudiants sans droit ni titre. Cette situation met en lumière les difficultés juridiques, financières, et également les réalités complexes auxquelles sont confrontés certains étudiants, souvent dans des situations de précarité durable. La nécessité d'aborder cette problématique conciliant l'impératif de respecter la réglementation en vigueur avec la volonté de fournir un soutien adéquat aux étudiants concernés est primordiale.

> Activité restauration

L'activité de restauration a démontré son dynamisme au cours de l'année 2023. En effet, une amélioration de sa situation est constatée en comparaison à l'année dernière. Le chiffre d'affaires a connu une croissance de près de **+ 3%**, s'élevant à **8 686 298 €** contre **8 453 164 €** en 2022, soit une augmentation de **+ 233 134 €**.

Il est à noter que les recettes d'exploitation de l'activité restauration exclut la compensation à **1 €** comptabilisée en subvention pour charges de service public. Cette compensation s'élève à **1 641 366 €** en 2023 contre **1 531 603 €** en 2022 soit une augmentation de **+ 7 %**, traduisant l'augmentation du nombre de repas à **1 €**.



Avec l'intégration de la compensation accordée par le Cnous dans le cadre du dispositif du repas à **1 €** dans les recettes globales, le total pour 2023 atteint **10 327 664 €** dépassant le **9 984 767 €** en 2022.

Plusieurs facteurs ont contribué à cette dynamique positive en 2023, notamment :

- Une réorganisation efficace de plusieurs points de restauration, y compris l'amélioration de l'agencement et l'ajout de nouvelles vitrines et caisses.
- Une adaptation de l'offre alimentaire pour mieux répondre aux attentes des étudiants, avec des options telles que la vente à emporter, le libre-service, et des offres spéciales comme des pasta box ou des sandwiches faits maison.
- L'ouverture en année pleine du restaurant de l'ESIEE à Champs-sur-Marne, générant une recette supplémentaire de **+ 101 711 €**.
- La réouverture en avril de la cafétéria ESTP, contribuant à une augmentation de **+ 104 562 €** des recettes.
- La variation des recettes constatées dans plusieurs points de vente engendrant une hausse de **+ 26 860 €** après comptabilisation des augmentations et des baisses dans divers points de vente.
- Un accroissement du nombre d'étudiants fréquentant les universités de Villetaneuse, Kremlin-Bicêtre et Créteil depuis l'année académique 2022-2023.

Cependant, cette tendance positive a été tempérée par plusieurs obstacles :

- Les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites ;
- Les travaux de modernisation et de rénovation dans les sites de Cachan, du Kremlin-Bicêtre, de Bobigny et du campus Paris 8 ;
- Une concurrence accrue autour des points de vente avec une consommation accrue de repas externes au sein des espaces de restauration du Crous.
- Des ruptures de produits et des retards dans les livraisons de denrées alimentaires ;
- Une inadéquation entre certains produits et les attentes des étudiants ;
- Le vieillissement de certains points de vente ;
- Des difficultés à gérer l'affluence étudiante dans certains restaurants ;
- La généralisation du télétravail pour les restaurants administratifs.

Ces éléments, tout en soulignant les difficultés à surmonter, mettent en évidence l'importance d'adapter continuellement les services de restauration pour répondre aux besoins changeants, tout en cherchant à améliorer l'accessibilité et la qualité de l'offre.

En outre, les ressources propres de l'établissement sont complétées par des additionnelles, notamment les indemnités des assurances reçues à la suite de sinistres totalisant un montant de **131 617,47 €** contre **107 486** en 2022.

1.2 Recettes fléchées

Les recettes fléchées sont destinées à des dépenses explicitement identifiées, potentiellement réalisées sur un exercice différent de celui de leur encaissement. Elles concernent les subventions notifiées dans le cadre du plan de relance, du CPER, de la contractualisation octroyée par le Cnous et des financements de la région Ile-de-France.

Dans le cadre des projets de développements immobiliers à destination des étudiants, le Crous a mis en œuvre plusieurs opérations de construction et/ou de réhabilitation pour lesquelles plusieurs financeurs ont contribué. En 2023, les recettes liées aux projets de développements ont été encaissées à hauteur de **9 608 030 €** et sont listées par projet et source de financement dans le tableau ci-dessous.

Opérations	Financements	Encaissement 2023
Restructuration du restaurant de Cachan	Contractualisation	104 432 €
Modernisation de la gestion des accès des résidences		26 866 €
Construction d'un restaurant sur le site de l'Illustration à Bobigny		125 842 €
Crédits d'études pour la construction de la résidence de Créteil l'Échat		103 247 €
Accompagnement d'ouverture de la résidence d'Ivry Confluences		34 470 €
Création d'une salle de restauration au RU Kremlin-Bicêtre		179 119 €
Renouvellement du matériel de cuisine		780 738 €
Achat du foncier de l'ancien centre de tri postal à Créteil		204 316 €
Sous total		1 559 030 €
Restructuration du restaurant de Cachan	CPER État	4 938 000 €
Construction résidence 300 places à Villetaneuse (Ilôt des Poiriers)		200 000 €
Programme mixte de logements étudiants/services Résidence 320 - Cité Descartes		150 000 €
Construction d'une résidence de 300 places à Bonneuil		200 000 €
Construction d'une résidence à Fontainebleau		150 000 €
Accompagnement d'ouverture de la résidence d'Ivry Confluences		2 000 000 €
Construction d'une résidence de 252 places à Créteil		250 000 €
Sous total		7 888 000 €
Isolation thermique Hermitage	Plan de résilience	100 000 €
Tratitement d'air du restaurant de Lieusaint		61 000 €
Sous total		161 000 €
TOTAL		9 608 030 €

Le taux de réalisation des recettes fléchées se positionne à **77 %** en 2023, un taux qui, bien qu'en deçà des attentes, s'explique par des retards dans le versement de fonds de la part de certains financeurs, en particulier la région Île-de-France, affectant spécifiquement l'opération de la construction du restaurant de Bobigny. Les appels de fonds soumis en octobre et novembre 2023 totalisent de **2 218 493 €**.

Il convient également de souligner que le règlement de certaines factures en décembre peut entraîner un différé dans les encaissements. Ceci est dû au fait que les appels de fonds sont effectués après règlement des factures, ce qui signifie que les demandes faites en décembre 2023 ne sont pas honorées avant l'année suivante.

2. Autorisations budgétaires limitatives

2.1 Autorisations d'emplois

Le tableau des emplois présente les autorisations d'emplois de l'exercice, correspondant à l'ensemble des emplois pouvant être rémunérés par l'établissement, présentés en équivalent temps plein travaillé.

ETPT	Exécution 2022	Plafond d'emplois au dernier budget rectificatif 2023	Exécution 2023	Pourcentage de réalisation 2023	Évolution 2023/2022
Titulaires	164	146	144,6	99,1 %	-12,0 %
CDI	161	189	187,7	99,3 %	16,6 %
CDD	86	95	92,8	97,7 %	7,3 %
Sous total sous plafond	412	430	425,1	98,8 %	3,2 %
Contrats apprentis	4	20	15,0	75,0 %	284,6 %
Sous total hors plafond	4	20	15,0	75,0 %	284,6 %
TOTAL	416	450	440,1	97,8 %	5,9 %

En 2023, le Crous de Créteil a été confronté à des difficultés de recrutement, notamment dans des secteurs clés (restauration, patrimoine, etc.) ce qui a conduit à une sous-consommation de **4,95 ETPT** par rapport au plafond d'emplois fixé à **430 ETPT**.

Malgré ces difficultés, l'exécution des emplois a augmenté de manière significative, passant à **425 ETPT** à la fin de l'exercice, soit une augmentation de **13,2 ETPT** par rapport à l'année précédente. Cependant, cette utilisation reste inférieure au plafond d'emplois établi à **430 ETPT**.

Parallèlement, les ETPT hors plafond ont également augmenté, passant de **4** en 2022 à **15** en 2023 conformément au plan en faveur du

développement de l'apprentissage dans la fonction publique de l'Etat.

L'augmentation de la consommation des ETPT entre 2022 et 2023 s'explique par plusieurs facteurs, notamment la reprise de l'activité dans le secteur de la restauration, accompagnée d'une croissance significative du nombre d'étudiants inscrits. Le recours accru aux CDD horaires a permis de répondre à un besoin croissant de main d'œuvre.

Le renforcement des activités de gestion administrative et de développement immobilier entraîne également une augmentation du recrutement.

2.2 Autorisations de dépenses

Le budget est présenté sous une double forme d'autorisations budgétaires, les autorisations d'engagement (AE) et les crédits de paiement (CP).

Dépenses	Montants exécutés 2022		Montants dernier budget rectificatif 2023		Montants exécutés 2023		Pourcentage de réalisation 2023		Évolution 2023/2022	
	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Personnel	19 068 633 €	19 068 632 €	21 718 090 €	21 718 090 €	21 340 188 €	21 340 188 €	98,3 %	98,3 %	11,9 %	11,9 %
Dont contributions employeur au CAS Pension	2 755 050 €	2 755 050 €	2 865 835 €	2 865 835 €	2 732 975 €	2 732 975 €	95,4 %	95,4 %	- 0,8 %	- 0,8 %
Fonctionnement	79 279 495 €	31 043 550 €	24 612 600 €	39 474 274 €	24 495 970 €	36 678 333 €	99,5 %	92,9 %	- 69,1 %	18,2 %
Investissement	19 537 864 €	6 530 963 €	10 676 517 €	17 121 466 €	10 553 500 €	15 201 639 €	98,8 %	88,8 %	- 46,0 %	132,8 %
TOTAL DES DÉPENSES AE-CP	117 885 991 €	56 643 145 €	57 007 207 €	78 313 830 €	56 389 658 €	73 220 160 €	98,9 %	93,5 %	- 52,2 %	29,3 %

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 pour l'exercice en cours, en vertu du principe d'annualité budgétaire. Elles peuvent avoir une portée pluriannuelle.

Prévues pour un montant de **57 007 207 €**, les autorisations d'engagement ont connu un niveau de réalisation de **56 389 658 €** en 2023, soit un taux d'exécution de **98.9 %**, contre **97 %** en 2022. Cette réalisation témoigne de la capacité de l'établissement à gérer efficacement les ressources budgétaires au service des objectifs.

2.2.1 Dépenses de personnel

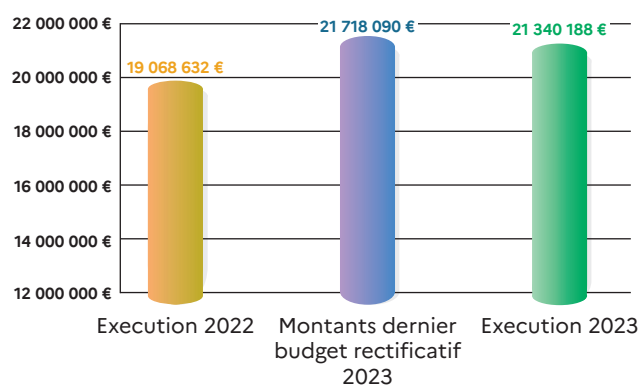
À la clôture de l'exercice 2023, l'utilisation de l'enveloppe budgétaire dédiée à la masse salariale en AE et CP a atteint **98 %**, un taux identique à celui observé en 2022. La masse salariale du Crous de Créteil a connu une progression de **+ 2 271 556 €**, soit une hausse de **+ 11,9 %** par rapport à l'année précédente, s'élevant désormais à **21 340 188 €**. Cette progression s'explique par une combinaison de facteurs :

- L'augmentation de l'indice minimum de la fonction publique, représentant un coût de **+ 221 504 €** ;
- La hausse de **1,5 %** de la valeur du point indice à partir du 1er juillet 2023, pour un montant de **+ 414 493 €** ;
- L'augmentation de la prise en charge des abonnements aux transports, équivalant à **75 %**, pour un total de **+ 11 088 €** ;
- La prime exceptionnelle de pouvoir d'achat versée en décembre 2023 aux personnels éligibles, d'un montant de **+ 201 195 €** ;
- Les mesures visant à soutenir les bas salaires, pour un total de **+ 48 341 €** ;
- La Garantie Individuelle de Pouvoir d'Achat (GIPA) représentant une dépense de **+ 3 337 €** ;
- La contribution à la protection sociale complémentaire des agents de l'État, s'élevant à **+ 2 343 €** ;
- Le renforcement des effectifs des services sociaux, pour un montant de **+ 70 711 €** ;
- La revalorisation indemnitaire des personnels des services sociaux, d'un montant de **+ 25 688 €** ;
- La Garantie Individuelle de Pouvoir d'Achat (GIPA) représentant une dépense de **+ 3 337 €** ;
- La contribution à la protection sociale complémentaire des agents de l'État, s'élevant à **+ 2 343 €** ;
- Le renforcement des effectifs des services sociaux, pour un montant de **+ 70 711 €** ;

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

En comptabilité budgétaire, les prévisions ont été concrétisées globalement à hauteur de **93,5 %** en crédits de paiement. Le taux de réalisation affiche une légère baisse de **0,5 point** par rapport à l'exercice précédent.

L'examen détaillé de l'exécution budgétaire et de son évolution sera développé dans les sections suivantes du document.



- La revalorisation indemnitaire des personnels des services sociaux, d'un montant de **+ 25 688 €** ;
- La mise à jour des grilles salariales des personnels ouvriers dans le cadre de l'actualisation des Dispositifs d'Appui à la Performance des Ouvriers de l'Université (DAPOOUS) pour un total de **+ 96 665 €** ;
- Les référents étudiants, représentant une dépense de **+ 78 485 €** ;
- La revalorisation du traitement des fonctionnaires de catégorie C pour un total de **15 925 €** ;
- L'augmentation du taux de promouvables, s'élevant à **+ 4 267 €** ;
- La variation des effectifs, pour un montant de **+ 390 000 €** ;
- En outre, il est important de noter la variation du Compte d'Affectation Spéciale (CAS) pension, avec une diminution de **- 22 075 €**, ainsi que la variation des autres dépenses de personnel, atteignant **+ 709 589 €**.

2.2.2 Dépenses de fonctionnement

Les réalisations cumulées des autorisations d'engagement s'élèvent à **24 495 970 €** pour une prévision annuelle de **24 612 600 €** correspondant à un taux d'exécution de **99,5 %** en 2023 contre **99 %** en 2022. Ce qui démontre l'engagement de l'établissement à maximiser l'utilisation des fonds alloués pour répondre aux besoins des étudiants de manière efficiente.

Pour ce qui est des crédits de paiement, ils ont atteint **36 678 333 €** en 2023, marquant une augmentation de **+ 5 634 783 €** soit **+ 18 %** par rapport à l'année précédente, avec un taux d'exécution des dépenses de fonctionnement qui a progressé pour atteindre **92,9 %**, contre **91,9 %** en 2022. Bien que l'évolution du pourcentage de réalisation semble modeste, elle reflète une véritable efficacité au vu des difficultés spécifiques rencontrées cette année, notamment des retards dans la réception de factures, en particulier celles

des charges universitaires non reçues depuis 2020, et les retards dans le traitement de factures à la fin de 2023, pour un montant total de **2 247 732 €**.

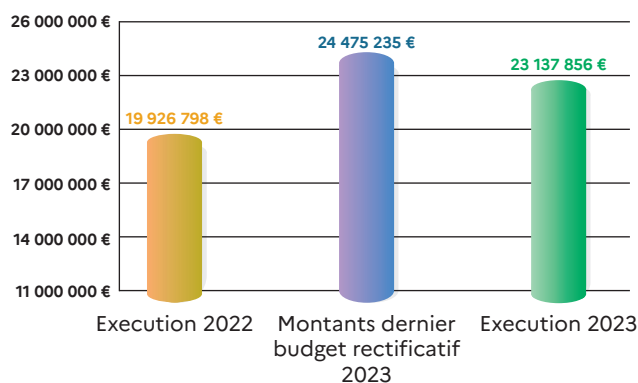
Ce dernier se décompose en **904 546 €** correspondant aux charges universitaires des exercices précédents qui restent impayées à ce jour, et **1 343 186 €** résultant de la réception tardive de factures ainsi que de difficultés de recrutement au sein de certains services, notamment au sein de la division du patrimoine, ce qui a provoqué un ralentissement des dépenses. Dans ce contexte, le Crous a, d'une part, entamé des discussions avec les universités pour développer un plan d'action concerté et, d'autre part, intensifié le renforcement de ses capacités au sein de la division du patrimoine. Il convient de rester confiant dans la capacité de l'établissement à résorber ces retards et à renforcer son efficacité opérationnelle.

Une analyse détaillée des dépenses budgétaires par domaines d'activité sera exposée dans les sections suivantes.

> Activité hébergement

En 2023, les crédits de paiement liés à l'activité d'hébergement ont atteint **23 137 856 €**, marquant une augmentation de **+16 %** par rapport au montant de 2022 de **19 926 798 €**. Cette progression des dépenses s'articule autour de plusieurs facteurs déterminants :

- **Dépenses locatives** : principalement constituées des loyers et charges payés aux bailleurs, ces dépenses représentent **11 476 988 €**, en hausse de **+ 1 086 155 €** soit **+ 10 %** par rapport à 2022. L'augmentation est presque entièrement attribuable au loyer annuel de la résidence Marthe Gautier, ouverte en septembre 2023, qui s'élève à **1 071 491 €**. L'ajustement de l'Indice de Référence des Loyers (IRL) par les bailleurs a également contribué à cette croissance.
- **Dépenses d'entretien** : les coûts d'entretien pour 2023 ont grimpé de **+ 809 388 €**, soit une hausse de **+ 20 %** par rapport à l'année précédente, due en grande partie au renouvellement du mobilier au sein de la résidence de Cachan, pour un montant de **770 576 €**, ainsi qu'à l'augmentation des travaux de remise en état des logements de **+ 85 847 €**.
- **Dépenses de viabilisation** : les dépenses liées aux fluides ont vu une augmentation significative de **+ 1 042 902 €** soit **+ 27 %** par rapport à l'an dernier, impactées par la hausse des prix de l'énergie dans un contexte économique et géopolitique tendu, ainsi que par l'ouverture complète de la résidence Marthe Gautier. La répartition de cette hausse comprend principalement une augmentation de **30 % (+ 120 742 €)** pour le gaz et de **+ 58 % (+ 860 969 €)** pour l'électricité.



- **Dépenses des frais généraux** : ces dépenses ont connu une croissance de **+ 271 099 €** soit **+ 17 %** par rapport à 2022, principalement due au renforcement de la sécurité dans les résidences et au règlement de charges de fluides des années précédentes pour la résidence du Trident.

Concernant les autorisations d'engagement, la diminution significative de **- 84 %** par rapport à l'année 2022 est essentiellement due à la prise en compte, en 2022, des engagements pluriannuels pour les loyers de la résidence Marthe Gautier à Ivry-sur-Seine, qui se sont élevés à **57 588 829 €**.

> Activité restauration

En 2023, le fonctionnement de l'activité restauration a engendré des dépenses en crédits de paiement totalisant **10 224 799 €**, marquant une augmentation de près de **+ 17 %** par rapport à l'année précédente qui se chiffrait à **8 758 547 €**.

L'analyse de cette évolution se décline par nature de dépenses de la façon suivante :

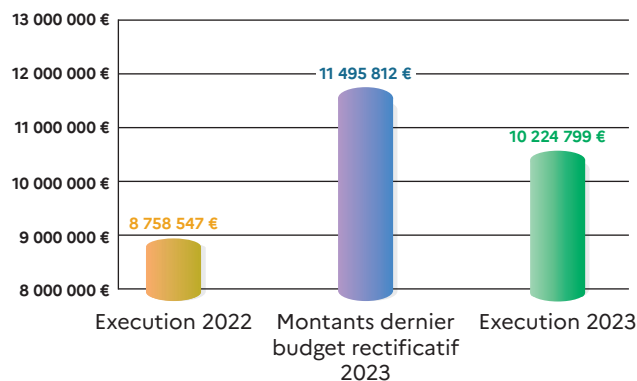
- La composante majeure des dépenses, les denrées alimentaires, a vu une hausse significative de **+ 1 636 967 €**, soit **+ 34 %** comparativement à 2022. Cette augmentation est attribuable à deux facteurs principaux : une croissance de **+ 17 %** de la fréquentation des restaurants et l'élévation des coûts unitaires des denrées. Les coûts plus élevés découlent de l'augmentation des prix sur certains segments alimentaires et l'engagement de l'établissement envers des achats de meilleure qualité, comme l'adoption de produits labellisés (BBC, Pêche responsable) et le passage au bio pour certains produits, y compris les yaourts «nature». De plus, l'élargissement de l'offre produit, notamment avec la formule «first», a contribué à cette croissance des dépenses ;
- Les frais généraux ont également connu une augmentation de **+ 392 562 €**, soit **+ 31 %** de plus qu'en 2022. Cette hausse s'explique principalement par le règlement, en 2023, de factures relatives aux années antérieures pour la mise à disposition de personnel par l'université Gustave Eiffel au restaurant de l'ESIEE à Champs-sur-Marne ;
- Pour les dépenses de viabilisation, il est observé une progression de **+ 63 400 €** représentant une augmentation de **+ 8 %**. Cette évolution résulte principalement d'une augmentation des coûts liés à l'électricité s'élevant à **+ 204 101 €**. Cependant, cette hausse a été partiellement contre balancée par une baisse des autres dépenses de fluides représentant **- 140 701 €** ;

> Vie étudiante et aides socio-éducatives

Le Crous de l'académie de Créteil participe à l'accompagnement des étudiants dans leurs projets associatifs, culturels et sportifs ainsi qu'à la dynamisation de la vie de campus. Le Crous de Créteil s'est employé à mettre en œuvre des actions relevant de tous les axes de la CVEC (contribution vie étudiante et de campus).

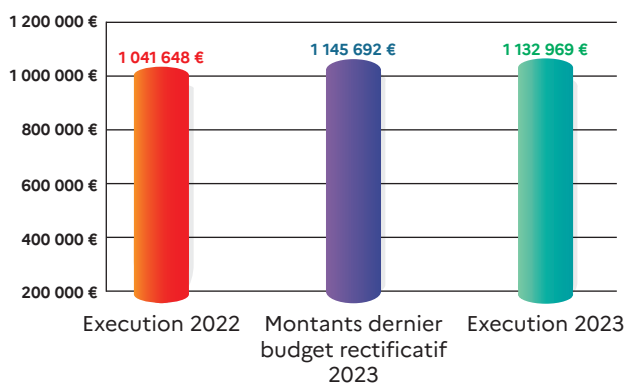
Les moyens mobilisés par le Crous de Créteil via les crédits CVEC pour l'exercice de cette mission, affirment les engagements de l'établissement. Ils permettent de couvrir les charges de fonctionnement des équipements dédiés aux pratiques culturelles et sportives, aux dépenses de la direction de la vie étudiante et du service social.

La qualité de la vie étudiante et de campus est un facteur de réussite des étudiants et d'attractivité des établissements d'enseignement supérieur de l'académie.



- Les dépenses d'entretien présentent une diminution notable de **- 748 937 €**, soit **- 45 %** par rapport à 2022. Cette baisse résulte de la finalisation en 2022 de certains travaux d'entretien et de rénovation dans les restaurants, dont les coûts ont été intégralement comptabilisés en 2022, entraînant une réduction de ces dépenses pour 2023 ;
- Enfin, les dépenses locatives ont augmenté de **+ 48 871 €**, représentant une hausse de **+ 42 %** par rapport à l'année précédente, reflétant les ajustements et les évolutions des besoins en termes de location des camions frigorifiques.

Par ailleurs, les autorisations d'engagement ont connu la même tendance d'évolution que celle des crédits de paiement enregistrant une hausse de **+ 10 %**.



En 2023, l'accent est mis sur le renforcement de l'accueil des étudiants tout au long de l'année : événements de rentrée Crousdays, Welc'home, journées portes ouvertes, animations au sein des campus, restaurants universitaires et résidences, aménagement et animation de tiers lieux.

La culture est également privilégiée à travers des propositions de billetterie, d'ateliers de pratiques culturelles, d'animations et de soutien aux initiatives étudiantes.

La CVEC contribue à la réalisation de ces objectifs en favorisant l'accueil et l'accompagnement social, sanitaire, culturel et sportif des étudiants et conforte les actions de prévention et d'éducation à la santé.

Le rapport d'activité 2023 du Crous met en lumière les réalisations suivantes, reflétant l'engagement du Crous de Créteil pour l'amélioration de l'expérience étudiante :

- **Amélioration de l'accueil et de la qualité de vie** : le Crous de Créteil a organisé **8** soirées Welc'home pour accueillir **1 000** nouveaux étudiants, en collaboration avec des institutions culturelles, en mettant l'accent sur la sensibilisation aux gestes d'hygiène et de sécurité. Il a distribué des sacs de bienvenue à **2 000** nouveaux résidents et participé à **16** journées de rentrées universitaires, offrant informations, orientations et valorisation des soutiens à la vie étudiante. De plus, **103** événements ont été organisés dans les restaurants universitaires et résidences, et **10** espaces tiers-lieux ont été aménagés pour le travail, les loisirs et la détente.
- **Partenariat éducatif** : collaboration avec l'AFEV et Les Petits Débrouillards pour des activités résidentielles annuelles.
- **Sport** : Création d'un espace sportif extérieur à Cachan, séances de coaching personnalisées en résidence, partenariat avec la FFSU pour des activités sportives et récréatives annuelles et promotion de l'handisport à travers diverses activités.

> Pilotage et animation du programme

Cette action retrace les dépenses de fonctionnement liées aux services supports du Crous (DSI, Communication, Prévention, autres services supports). En 2023, les dépenses de fonctionnement ont atteint **2 182 709 €**, contre **1 316 556 €** en 2022, marquant une augmentation de **866 153 €** soit **+ 66 %**.

Cette hausse significative est principalement due

2.2.3 Dépenses d'investissement

L'avancée significative des projets de développement immobilier atteint un taux de réalisation de **99 %** soulignant l'engagement du Crous de Créteil pour l'amélioration et la construction de nouvelles résidences étudiantes. Elle a impacté les dépenses d'investissement avec une baisse significative de **- 8 984 438 €** en autorisations d'engagement (AE), soit une diminution de **- 46%** par rapport à 2022.

Par ailleurs, les crédits de paiement ont enregistré une croissance significative de **+ 8 670 676 €** marquant une augmentation de **+ 133%** par

- **Culture** : participation de **206** étudiants à **7** concours artistiques nationaux, avec une cérémonie de remise de prix régionale. Soutien de **93** projets étudiants culturels via le dispositif Culture-Actions, rénovation d'un espace culturel à Champs-Sur-Marne, et création du festival culturel FestivAcad axé sur la diversité et la lutte contre les discriminations.
- **Santé et prévention** : co-financement de la plateforme e-santé Résus+ avec l'Upec, maintien du soutien psychologique par ACA avec des consultations gratuites à distance, et organisation de formations aux premiers secours.
- **Accompagnement social** : distribution de **800** chèques service de **50€** lors des soirées Welc'home, distributions de protections menstruelles durables, et organisation d'événements de solidarité en collaboration avec des friperies locales, offrant un soutien tangible aux étudiants pour leur installation et la promotion du réemploi.

Ces actions traduisent le dévouement de l'établissement à enrichir l'expérience étudiante sous tous ses aspects, soulignant la mission de soutien et d'amélioration continue des conditions de vie étudiante.

au règlement en 2023 des factures impayées des années antérieures (2019 à 2022) au Crous de Paris. Ces factures, s'élevant à

680 771 €, concernent les frais partagés pour le fonctionnement du service de médecine préventive et la plateforme mutualisée de gestion des dossiers sociaux étudiants. En outre, une augmentation des coûts de formation de **153 317 €** a également contribué à cette hausse. Les autres dépenses ont eu un impact mineur sur cette augmentation.

rapport à 2022. Bien que le taux de réalisation de **89 %** reste légèrement en deçà des ambitions de l'établissement, cette situation est principalement due à des retards de facturation et à des différends avec des entreprises concernant des questions de facturation.

Ces chiffres, reflètent le dynamisme et la volonté de poursuivre le développement de l'établissement au service de la réussite de ses projets.

Il est important de signaler également, à titre liminaire, que l'exercice budgétaire 2023 a été impacté par des reprogrammations de dépenses et de recettes au titre des projets de développement.

Parmi les opérations les plus impactées par ces reprogrammations, on compte le projet de la restructuration du restaurant de Cachan, la construction de la résidence ilots des Poiriers à Villetaneuse et l'opération de la construction du restaurant sur le site de l'illustration à Bobigny.

- Les dépenses pluriannuelles relatives aux projets de développement ;
- Les dépenses d'investissement financées sur ressources propres ;
- Les dépenses d'investissement financées via les crédits CVEC.

Il convient de distinguer trois catégories principales de dépenses d'investissement :

> Les investissements financés via les subventions en AE et CP

Opérations	Financements	Autorisation d'engagement	Encaissement 2023
Restructuration du restaurant de Cachan	Contractualisation	604 656 €	304 117 €
Accompagnement d'ouverture de la résidence d'Ivry Confluences		3 022 €	3 022 €
Construction d'un restaurant sur le site de l'Illustration à Bobigny		42 528 €	164 860 €
Crédits d'études pour la construction de la résidence de Créteil à l'Échat		11 934 €	-
Création d'une salle de restauration au RU Kremlin-Bicêtre		-	19 282 €
Renouvellement du matériel de cuisine		901 744 €	1 244 966 €
Renouvellement du mobilier des résidences		18 652 €	26 865 €
Réhabilitation de la résidence de l'Hermitage à Saint-Denis		92 118 €	91 700 €
Crédits d'études pour l'ouverture des nouvelles structures		157 796 €	131 009 €
Achat du foncier de l'ancien centre de tri postal à Créteil		197 436 €	193 131 €
Réhabilitation du restaurant de la Pointe jaune à Créteil		180 134 €	180 134 €
Mutualisation interrégionale des ressources informatiques		30 138 €	30 138 €
Sous total		2 240 159 €	2 389 224 €
Installation de bornes de recharge rapide	Plan de relance	11 583 €	-
Isolation thermique du restaurant de Cachan		4 084 €	1 067 187 €
Sous total		15 667 €	1 067 187 €
Extension de la résidence étudiante l'Îlot des Poiriers à Villetaneuse	Cas IMMO	2 080 364 €	1 115 851 €
Sous total		2 080 364 €	1 115 851 €
Construction d'un restaurant sur le site de l'Illustration à Bobigny	CPER État	1 344 €	1 169 450 €
Restructuration du restaurant de Cachan		652 013 €	3 838 368 €
Réhabilitation du restaurant de la Pointe jaune à Créteil		195 000 €	110 009 €
Accompagnement d'ouverture de la résidence d'Ivry Confluences		2 000 000 €	2 000 000 €
Crédit d'étude de la résidence de Créteil l'Échat		36 200 €	8 073 €
Construction d'une résidence de 252 places à Créteil		84 089 €	-
Sous total		2 968 647 €	
Restructuration du restaurant de Cachan	Région	1 357 067 €	-
Sous total		1 357 067 €	-
Construction d'un restaurant sur le site de l'Illustration à Bobigny	CPER Région	585 133 €	2 368 095 €
Sous total		585 133 €	2 368 095 €
Traitement d'air du restaurant de Lieusaint	Plan de résilience	59 018 €	-
Sous total		59 018 €	-
TOTAL		9 306 054 €	14 066 257 €

> Les investissements financés via les subventions en AE et CP

Les dépenses d'investissement financées en 2023 par des ressources propres comprennent des achats informatiques, le renouvellement de matériels de cuisine ainsi qu'une partie des travaux réalisés dans les restaurants et les résidences.

Dépenses d'investissement sur ressources propres	Autorisation d'engagement	Crédits de paiement
Travaux dans les résidences et les restaurants	359 084,62	282 785,62
Acquisition de matériels informatiques	350 481,13	302 630,14
Renouvellement du matériel de cuisine	301 241,27	294 748,89
TOTAL GÉNÉRAL	1 010 807 €	880 165 €

Ces dépenses reflètent l'engagement de l'établissement à renforcer ses infrastructures et à améliorer les services proposés, en utilisant efficacement les ressources internes pour soutenir le développement et l'amélioration des activités.

Les investissements réalisés par le service informatique concourent à une meilleure sécurisation des systèmes d'information de l'établissement.

> Les investissements financés via les subventions en AE et CP

En 2023, grâce au financement obtenu via la Contribution de Vie Étudiante et de Campus (CVEC), le Crous de Créteil a significativement augmenté ses investissements pour enrichir l'expérience universitaire des étudiants. Les dépenses d'investissement s'élèvent à **236 565 €** en autorisations d'engagement (AE) et **255 217 €** en crédits de paiement (CP), marquant une nette progression par rapport aux montants des AE de **55 149 €** et des CP réalisés de **55 897 €** en 2022.

Ces ressources financières ont été dédiées à la création et à l'aménagement de tiers lieux, conçus pour être des espaces de socialisation et d'échanges. Dotés de mobilier contemporain et modulable, ces lieux sont pensés pour s'adapter à diverses activités : accueil d'événements, présentation de projets étudiants, ou encore diffusion d'une programmation culturelle riche et variée.

Par ailleurs, une partie de ce budget est également allouée à l'aménagement d'espaces sportifs extérieurs et de salles de sport au sein des résidences étudiantes. Cette initiative souligne l'engagement de l'établissement à promouvoir un cadre de vie équilibré et dynamique pour les étudiants, favorisant ainsi leur bien-être et leur réussite académique.

2.3 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 2023 s'élève à **- 8 630 750 €**. Il se compose des flux suivants :

- Le décalage des encaissements et de décaissements concernant les opérations budgétaires fléchées qui a engendré un solde déficitaire de **- 4 738 233 €** ;
- La différence entre les encaissements et les décaissements des opérations budgétaires non fléchées conduisant à un déficit de **- 3 892 516 €**.

3. Équilibre financier

3.1 Tableau d'équilibre financier

BESOINS				FINANCEMENTS			
	Montants exécutés 2022	Montants dernier budget rectificatif 2022	Montants exécutés 2023		Montants exécutés 2022	Montants dernier budget rectificatif 2022	Montants exécutés 2023
Solde budgétaire (déficit)	1 749 728 €	10 844 330 €	8 630 750 €	Solde budgétaire (excédent)	-	-	-
Remboursements d'emprunts (capital) ; Nouveaux prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements	693 716 €	600 000 €	722 311 €	Nouveaux emprunts (capital) ; Remboursement de prêts (capital) ; Dépôts et cautionnements	809 775 €	660 000 €	711 938 €
Opérations au nom et pour le compte de tiers	13 798 254 €	13 919 155 €	17 032 496 €	Opérations au nom et pour le compte de tiers	15 489 785 €	13 862 144 €	17 583 036 €
Autres décaissement non budgétaires	8 646 396 €	-	20 032 344 €	Autres encaissement non budgétaires	13 284 650 €	-	18 116 131 €
Sous-total des opérations ayant un impact négatif sur la trésorerie de l'organisme	24 888 095 €	25 423 485 €	46 417 901 €	Sous-total des opérations ayant un impact positif sur la trésorerie de l'organisme	29 584 210 €	14 522 144 €	36 411 105 €
Abondement de la trésorerie	4 696 115 €	-	-	Prélèvement de la trésorerie	-	10 901 341 €	10 006 796 €
Dont abondement de la trésorerie fléchée	847 092 €	-	-	Dont prélèvement de la trésorerie fléchée	-	3 850 735 €	4 738 233 €
Dont abondement de la trésorerie non fléchée	3 849 023 €	-	-	Dont prélèvement de la trésorerie non fléchée	-	7 050 606 €	5 268 564 €
TOTAL DES BESOINS	29 584 210 €	25 423 485 €	46 417 901 €	TOTAL DES FINANCEMENTS	29 584 210 €	25 423 485 €	46 417 901 €

Le tableau d'équilibre financier est l'outil d'appréciation de l'équilibre du budget soumis au vote de l'organe délibérant. Ce tableau de financement met en évidence les besoins et les moyens de couverture mobilisables pour toutes les opérations ayant un impact sur la trésorerie, qu'il s'agisse d'opérations budgétaires (solde budgétaire) ou non budgétaires (emprunts, prêts, dépôts et cautionnements, opérations au nom et pour le compte de tiers, autres encaissements et décaissements sur comptes de tiers).

Ce tableau présente une décomposition du flux de trésorerie qui permet de matérialiser la contribution des opérations budgétaires fléchées et non fléchées ainsi que les opérations non budgétaires. La variation de trésorerie de l'exercice présentée ici est donc éclairée à la fois par le solde budgétaire, l'équilibre financier qui en résulte après prise en compte de l'impact en trésorerie des opérations non budgétaires et enfin par le solde de trésorerie liée aux opérations fléchées.

L'équilibre financier de l'exercice de 2023 repose sur un prélèvement sur la trésorerie de **10 006 796 €**. Ce prélèvement se traduit par :

- Le solde budgétaire déficitaire de **- 8 630 750 €** ;
- Le solde des opérations non budgétaires de **- 1 376 046 €**.

3.2 Tableau des opérations pour compte de tiers

Libellé	Décaissement (C1)	Encaissement (C2)
Aide mobilité MASTER	-	263 000€
Aide mobilité MASTER	219 000 €	-
Aide mobilité Parcoursup	-	906 000 €
Aide mobilité Parcoursup	633 000 €	-
Aides spécifiques	891 000 €	3 621 800 €
Aides spécifiques	3 096 830 €	1 867 €
CVEC 2023-2024	916 477 €	10 135 890 €
CVEC	1 412 513 €	269 014 €
CVEC	7 542 687 €	-
Leg Giveka	15 000 €	-
Leg Giveka	-	15 000 €
Aide financière aux apprenants de la GEN	-	21 000 €
Aide financière aux apprenants de la GEN	24 496 €	-
MCCASAA	-	18 800 €
MCCASAA	23 504 €	-
MAA programme 142	-	525 000 €
MAA programme 142	480 211 €	-
MAA programme 143	7 703 €	-
Bourses MCC	-	1 453 000 €
Bourses MCC	1 080 237 €	-
TVA	-	352 665 €
TVA	686 840 €	-
TOTAL	17 032 496 €	17 583 036 €

Le tableau des opérations pour compte de tiers retrace les opérations non inscrites en comptabilité budgétaire, bien qu'ayant un impact sur la trésorerie. L'encaissement et le décaissement de ces opérations engendrent un excédent à la trésorerie de **550 540 €**.

4. Analyse de la soutenabilité du budget

4.1 Tableaux de situation patrimoniale

Le tableau de la situation patrimoniale traduit l'impact comptable des dépenses et des recettes constatées au cours de l'exercice. Il intègre notamment le montant des amortissements, provisions et des neutralisations de quote-part d'investissement.

L'appréciation de la soutenabilité budgétaire se fait désormais en croisant les informations provenant du solde budgétaire ayant un impact sur la variation de trésorerie, du compte de résultat ayant un impact sur les variations du fonds de roulement et du besoin en fonds de roulement.

4.1.1 Analyse des produits

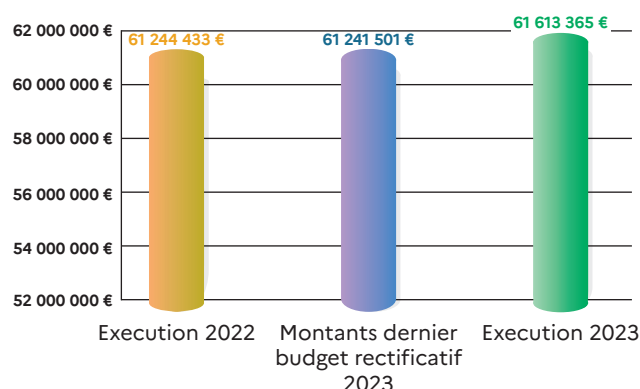
Les produits globaux de l'exercice s'élèvent à **61 613 365 €** soit une augmentation de **+ 371 864 €** représentant **+ 0,6 %** par rapport à 2022.

Les produits de l'exercice, à l'exclusion des reprises sur amortissements et provisions ont atteint **55 326 716 €** en 2023 contre **49 005 017 €** en 2022. Ils ont augmenté globalement de **+ 6 321 699 €**, soit près de **+ 13 %** par rapport à l'année dernière.

Cette évolution résulte principalement des opérations suivantes :

- Un accroissement des subventions de **+ 5 306 172 €**, représentant une augmentation de **+ 31%** par rapport à l'exercice antérieur ;
- Une progression des recettes d'exploitation, en particulier celles liées aux services de restauration et d'hébergement, de **+ 905 754 €**, soit une hausse de **+ 3 %** ;
- Une croissance des produits issus de la quote-part de la Contribution de Vie Étudiante et de Campus (CVEC) attribuée au Crous de **+ 109 773 €**, soit une augmentation de **+ 9 %**.

D'autre part, les autres produits associés aux amortissements et provisions ont enregistré une diminution de **- 6 118 725 €**, soit une baisse de **- 49 %** par rapport à l'année précédente.



Cette variation peut être expliquée par les opérations suivantes :

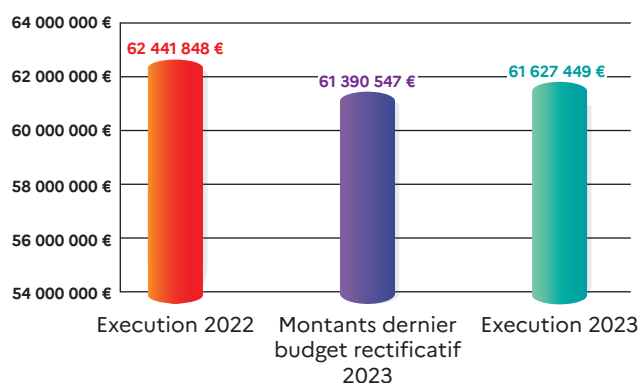
- Les reprises sur provisions pour risques et charges ont diminué de **- 4 099 158 €** par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution résulte d'une reprise sur provision de **3 000 000 €** relâchée en 2023 ainsi que d'une modification dans la méthode de comptabilisation des reprises sur provisions entre 2022 et 2023.
- Une augmentation de **+ 144 169 €** de la quote-part de reprises au résultat des financements rattachés à des actifs.
- Les reprises sur dépréciation des actifs circulants ont diminué de **- 2 163 737 €**, principalement en raison de l'absence d'admission, en non-valeur à prendre en compte en 2023.

4.1.2 Analyse des charges

Les charges globales de l'exercice s'élèvent à **61 627 449 €** soit une diminution de **814 399 €** représentant **- 1,30 %** par rapport à 2022.

En 2023, les charges excluant les dotations aux amortissements et provisions, se sont élevées à **57 041 019 €**, en hausse de **+ 8 %** représentant **+ 4 104 024 €** par rapport au montant de **52 936 996 €** en 2022. Cette augmentation est due à plusieurs facteurs clés :

- Les dépenses de personnel ont connu une augmentation significative de **+ 1 633 121 €**, représentant une hausse de **+ 9 %** par rapport à l'année précédente.



- Les dépenses alimentaires ont augmenté de **+ 1 726 968 €**, soit **+ 36 %** en 2023, principalement en raison de l'accroissement de la fréquentation et de l'augmentation des prix des produits alimentaires.
- Les coûts de viabilisation ont vu une hausse de **+ 1 136 867 €**, soit **+ 24 %** par rapport à 2022, reflétant une augmentation des dépenses dans ce domaine.
- Les dépenses d'entretien ont diminué de **- 2 467 028 €**, marquant une baisse de **31 %** par rapport à 2022, indiquant la non-reconduction de certaines dépenses exceptionnelles réalisées en 2022.
- Les loyers payés aux bailleurs ont augmenté de **+ 957 090 €**, soit **+ 9 %** de plus que l'année précédente, en raison de l'augmentation de l'Indice de Référence des Loyers (IRL) et de l'ajustement du plan de financement pour certaines résidences.
- Globalement, les autres dépenses ont enregistré une augmentation de **+ 1 117 007 €**, soit une hausse de **+ 20 %**.

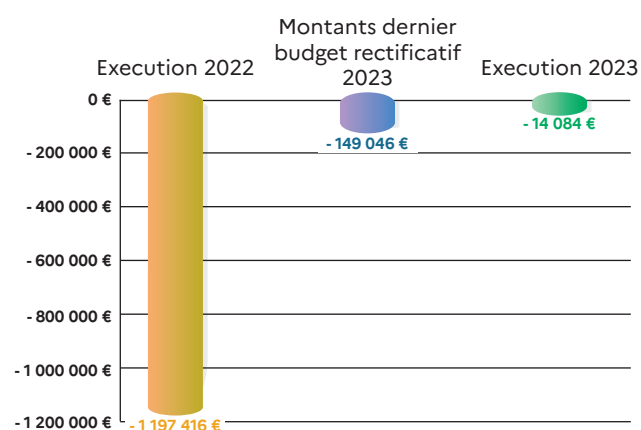
4.1.3 Résultats 2023

À la clôture de l'exercice 2023, le résultat de l'exercice présente un déficit de **- 14 084 €**, ce qui représente une amélioration significative de **+ 1 183 332 €** par rapport à l'année précédente. Cette évolution favorable s'explique principalement par les variations de recettes et dépenses budgétaires exposées dans le premier segment du rapport.

Les explications détaillées concernant les facteurs d'évolution ont été abordées dans la première partie du rapport.

Par ailleurs, les dotations pour amortissements et provisions ont enregistré une diminution de **- 4 918 423 €** par rapport à l'exercice précédent, soit une réduction de **- 52%**. Cette évolution se décompose comme suit :

- Un accroissement des dotations aux amortissements de **+ 159 373 €** ;
- Pour les dotations aux provisions pour risques et charges, la diminution de **- 4 058 390 €** résulte de la décision du changement de méthode de comptabilisation entre 2022 et 2023. Il est à noter que la dotation aux provisions pour risques et charges constituée en 2023 s'élève à **850 727 €** ;
- Concernant les dotations pour dépréciations des actifs circulants, la baisse de **- 1 019 406 €** est due à l'absence de nouvelles dotations en 2023.

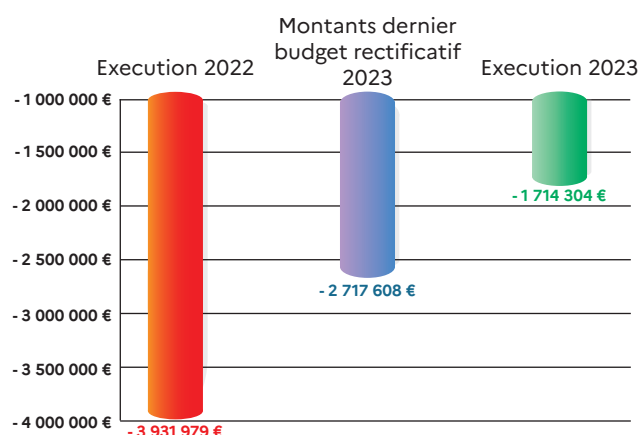


4.1.4 Capacité d'autofinancement

La capacité d'autofinancement (CAF) ou l'insuffisance d'autofinancement (IAF) correspond à l'ensemble des ressources financières générées par les opérations de gestion de l'établissement et dont il pourrait disposer pour couvrir ses autres besoins (CAF) ou qui lui manquent pour couvrir ses autres besoins (IAF). Elle mesure donc la capacité de ce dernier à financer, sur ses propres ressources, les besoins liés à son existence, tels que les investissements ou les remboursements de dettes. En 2023, l'insuffisance d'autofinancement a été réduite à **- 1 714 304 €**, par rapport à **- 3 931 979 €** en 2022, marquant ainsi une amélioration de **+ 2 217 675 €** d'une année sur l'autre.

Cette amélioration significative est principalement due à la forte progression du résultat de l'exercice de **+ 1 183 332 €** ainsi qu'à plusieurs opérations comptables, dont :

- Une diminution des dotations aux amortissements et provisions de **- 4 918 423 €** ;



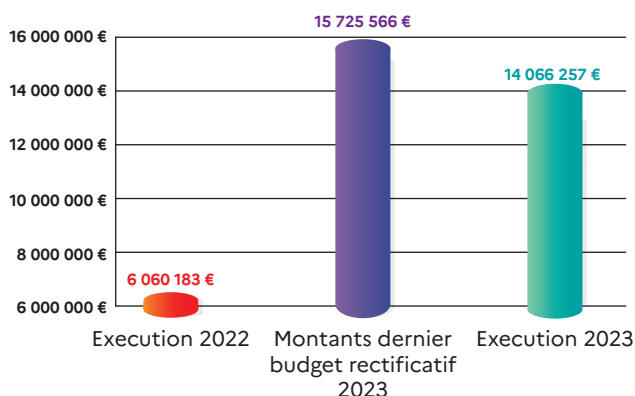
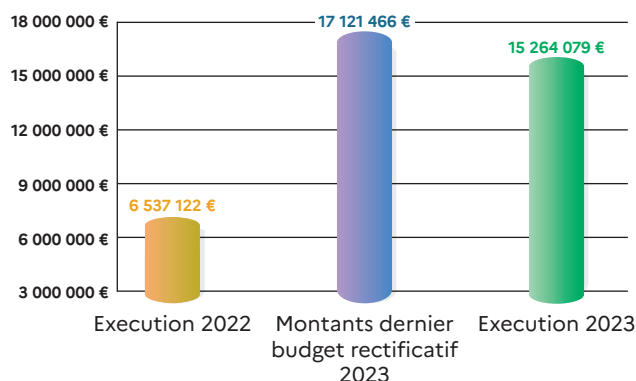
- Une diminution des reprises sur provisions pour risques et charges de **- 6 096 936 €** ;
- Une augmentation de la quote-part reprise au résultat des financements rattachés à des actifs de **+ 144 170 €**.

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

Par ailleurs, le montant total des emplois et des ressources s'élève respectivement à **17 781 976 €** et **14 778 195 €**, soit un équilibre réalisé par un prélèvement sur le fonds de roulement de **- 3 000 781 €**.

En 2023, les dépenses d'investissement ont atteint **15 348 905 €**, marquant une progression de **+ 8 726 958 €** soit **+ 133 %** par rapport à l'exercice antérieur. Cette augmentation est essentiellement attribuable à l'avancement significatif des projets de développement.

Ces dépenses ont été couvertes par les recettes d'investissement, principalement issues des subventions octroyées pour la rénovation et la construction de nouvelles structures de restauration et d'hébergement. Ces recettes ont connu une croissance de **+ 8 006 074 €**, soit **+ 132 %** par rapport à l'année précédente.



Le déséquilibre entre les emplois et les ressources pour l'année 2023 a conduit à un prélèvement sur le fonds de roulement de **- 2 918 956 €**, dû à :

- Un déficit d'autofinancement de **- 1 714 304 €** ;
- Le financement d'investissements sur fonds propres de **- 942 605 €** ;
- Les dépenses d'investissement financées par la Contribution Vie Étudiante et de Campus (CVEC) de **- 255 217 €** ;
- Une différence de **- 6 829 €** entre les entrées et sorties liées aux dépôts, cautionnements, et autres ressources.

	Exécution 2022	Montants dernier budget rectificatif 2023	Montants exécutés 2023
Variation du fonds de roulement : Augmentation (7) ou Diminution (8)	4 291 860 €	4 113 508 €	2 918 956 €
Variation du besoin en fonds de roulement (fonds de roulement - trésorerie)	8 987 475 €	6 787 833 €	7 087 840 €
Variation de la trésorerie : Abondement (I) ou Prélèvement (II)	4 696 115 €	10 901 341 €	10 006 796 €
Niveau final du fonds de roulement	8 916 221 €	4 802 713 €	5 997 265 €
Niveau final du besoin en fonds de roulement	22 898 901 €	16 111 068 €	15 811 061 €
Niveau final de la Trésorerie	31 815 122 €	20 913 781 €	21 808 326 €

À la suite de ce prélèvement de **- 2 918 956 €**, le fonds de roulement s'établit à **+ 5 997 265 €** à la fin de l'année 2023, tandis que la trésorerie atteint **+ 21 808 326 €**.

4.2 Plan de trésorerie

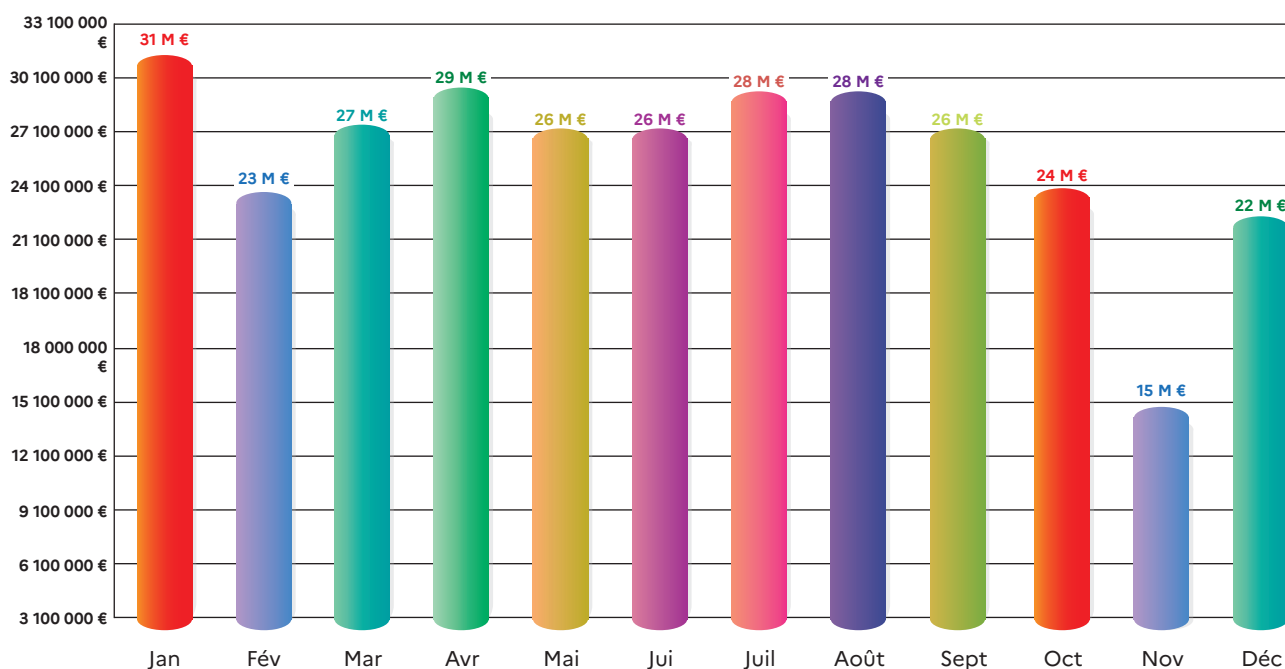
La trésorerie de l'établissement, qui fait l'objet d'un prélèvement de **- 10 006 796,5 €** en 2023, affiche un solde final de **+ 21 808 326 €**.

La variation de la trésorerie se scinde en un prélèvement sur la trésorerie fléchée de **- 4 738 232,8 €** et un prélèvement de **- 5 268 563,7 €**

lié à la trésorerie non fléchée.

Pour les opérations fléchées, le prélèvement s'explique principalement par le décalage entre les encaissements et les décaissements.

Plan de trésorerie 2023 en millions



4.3 Tableau des opérations liées aux recettes fléchées

	Antérieur à N non dénouées	N	N+1 et suivantes	TOTAL
Position de financement des opérations fléchées en début d'exercice (a)		6 999 691	2 541 464	0
Recettes fléchées (b)	25 017 413 €	9 608 030 €	129 181 331 €	163 806 774 €
Financements de l'État fléchés	25 017 413 €	9 608 030 €	129 181 331 €	163 806 774 €
Dépenses sur recettes fléchées CP (c)	18 017 722 €	14 346 263 €	131 742 789 €	164 106 747 €
Investissement				
AE	38 158 479 €	9 657 973 €	116 290 323 €	264 106 774 €
CP	18 017 722 €	14 346 263 €	131 742 789 €	164 106 774 €
Solde budgétaire de l'exercice résultant des opérations fléchées (b) - (c)	6 999 691 €	- 4 738 233 €	- 2 561 458 €	-300 000 €
Autofinancement des opérations fléchées (d)	0	280 006	19 994	300 000
Position de financement des opérations fléchées en fin d'exercice (a) + (b) - (c) + (d) - (e)	6 999 691	2 541 464	0	0

Ce tableau permet le suivi des opérations pluriannuelles liées aux recettes fléchées en retraçant l'exécution passée et prévisionnelle s'agissant de l'encaissement des recettes fléchées ainsi que de la réalisation et de la prévision en engagement et décaissement. Son objectif principal est la mise en exergue des évolutions prévisionnelles du solde budgétaire et de la trésorerie générées par les opérations immobilières pour l'exercice concerné et les suivants.

En 2023, les recettes sur opérations fléchées s'établissent à **9 608 030 €** alors que les dépenses sur opérations fléchées s'élèvent à **14 346 263 €**. Ce montant supérieur de dépenses est lié au calendrier d'exécution des recettes et des

dépenses des opérations fléchées qui a conduit à un déficit budgétaire de **- 4 738 233 €**. Après intégration du solde des exercices précédents, le solde s'établit à **+ 2 541 464 €**.

4.5 Synthèse budgétaire et comptable

Le tableau de synthèse budgétaire regroupe les grands agrégats ayant fait l'objet d'une analyse dans les tableaux précédents (solde budgétaire, résultat, CAF, fonds de roulement et trésorerie). Il évalue par ailleurs les restes à payer (RAP), qui permettent d'appréhender la soutenabilité sur le moyen et le long terme puisqu'ils représentent un montant de décaissements à venir incontournable, correspondant à la somme des CP restant à mobiliser.

Le résultat patrimonial englobant tant les dépenses que les recettes réalisées en 2023, ainsi que les amortissements, provisions et les neutralisations de quote-part d'investissement, révèle un déficit modéré de **- 14 084 €**. Cette situation qualifiable de quasi-équilibre, découle en partie d'une augmentation notable des activités marchandes qui s'est totalement affirmée sur l'exercice 2023, se traduisant par la progression des recettes des activités restauration et d'hébergement. De plus cette dynamique est soutenue par la forte progression de la subvention pour charge de service public allouée par le Cnous. Elle est destinée à compenser les revalorisations salariales et l'augmentation des dépenses, exacerbée par l'inflation, notamment en ce qui concerne les dépenses énergétiques, les coûts alimentaires, et les loyers ajustés selon l'Indice de Référence des Loyers. Malgré une tendance vers l'équilibre, le contexte international défavorable continue de peser sur l'équilibre de l'établissement, qui nécessite un accompagnement via des subventions complémentaires.

Par ailleurs, l'établissement affiche une insuffisance d'autofinancement d'un montant total de **- 1 714 304 €** en 2023 en progression de **+ 2 217 675 €** par rapport à l'exercice précédent, ce qui implique un prélèvement sur le fonds de roulement afin de financer ses dépenses d'investissement sur fonds propres.

Malgré un prélèvement sur fonds de roulement de **- 2 918 956 €**, le niveau final du fonds de roulement reste positif de **+ 5 997 265 €** et le besoin en fonds de roulement demeure négatif de **- 15 811 061 €**.

Cela signifie que dans son cycle d'exploitation, le Crous encaisse des fonds avant de procéder aux décaissements et qu'il n'a pas à mobiliser son fonds de roulement pour tenir ses échéances. La trésorerie, bien qu'en diminution de **- 10 006 796 €** en 2023 maintient un solde positif de **+ 21 808 326 €** à la clôture de l'exercice.

Avec un fonds de roulement et une trésorerie positive, le Crous de Créteil démontre sa capacité à maintenir un équilibre financier et répondre à ses obligations.

Pour autant, l'analyse approfondie de la situation financière révèle un fonds de roulement disponible de **+ 1 042 981 €** et une trésorerie disponible de **+ 1 297 666 €** à la fin de l'exercice. Ces chiffres appellent à une gestion prudente et stratégique dans les périodes à venir. Cette démarche est essentielle pour assurer l'équilibre financier de l'établissement et pour soutenir son développement futur.

Dans cette optique, deux éléments clés sont à prendre en compte pour renforcer la situation financière de l'établissement. D'une part, les versements complémentaires de la SCSP et d'autre part, le programme immobilier développé par le Crous de Créteil, axé sur des opérations économiquement viables conçu pour renforcer son autonomie financière à moyen et long terme, avec des effets tangibles attendus dès 2025 et de manière plus significative à partir de 2027.

En ce qui concerne les restes à payer, le montant final de **219 593 635 €** est en baisse de **- 16 830 502 €** qui correspond à la variation de l'année, notamment du fait du dénouement des engagements par les paiements sur les opérations immobilières. Le solde important résulte des engagements pluriannuels relatifs aux conventions bailleurs pour des résidences du Crous.

La démarche du Crous de Créteil s'inscrit dans une vision à moyen et long terme, axée sur la prudence, l'innovation et la durabilité financière en adoptant une approche équilibrée et en mettant en œuvre des stratégies financières réfléchies.

Les tableaux budgétaires

- **Tableau 1** : autorisations d'emplois (pour vote de l'organe délibérant) ;
- **Tableau 2** : autorisations budgétaires (pour vote de l'organe délibérant) ;
- **Tableau 3** : dépenses par destination (obligatoire) et recettes par origine (facultatif) (pour information) ;
- **Tableau 4** : équilibre financier (pour vote de l'organe délibérant) ;
- **Tableau 5** : opérations pour compte de tiers (pour information) ;
- **Tableau 6** : situation patrimoniale (pour vote de l'organe délibérant) ;
- **Tableau 7** : plan de trésorerie (pour information) ;
- **Tableau 8** : opérations sur recettes fléchées (pour information) ;
- **Tableau 9** : opérations pluriannuelles – prévision (pour information) ;
- **Tableau 10** : tableau de synthèse budgétaire et comptable (pour information).

Les aides directes

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

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 5 965 €. 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 2022/2023

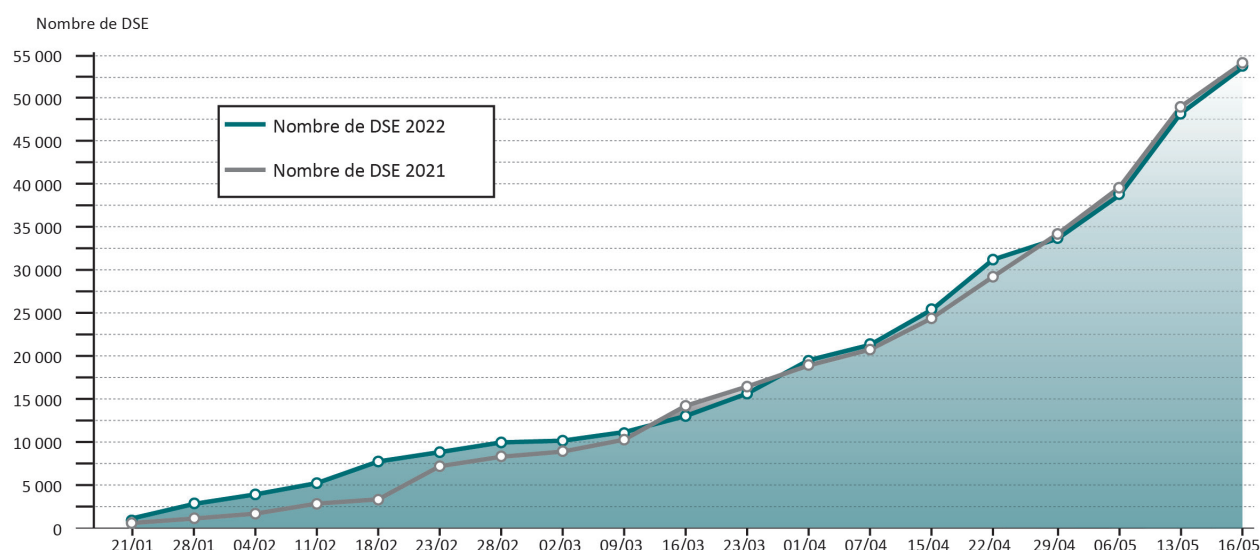
Comme chaque année, une large campagne d'information a été organisée en partenariat avec les établissements scolaires et universitaires, les résidences et les restaurants universitaires, afin que les lycéens et les étudiants effectuent leur demande de dossier social étudiant pour l'année universitaire 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 2022/2023, 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 31/12/2022, le nombre de dossiers traités était de **65 069** contre **64 710** au 31/12/2021.



53 999

connexions du
20 janvier au 15 mai

67 830

connexions jusqu'au
31 décembre 2023

1887

connexions en plus
par rapport à 2021/2022

20 %

de dossiers
hors-délai

1.2 Détail des différentes aides attribuées pour l'année universitaire 2022/2023 (situation arrêtée au 30/06/2023)

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 et de la Recherche (MESR).

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

Il est noté une augmentation de la mise en paiement par rapport à septembre 2021 : passage de **32 514** étudiants payés au 30 septembre 2021 (**69 %** des boursiers de 2021/2022) à **30 659** au 30 septembre 2022 (**68 %** des boursiers de 2022/2023).

Par ailleurs, au 1^{er} septembre 2022, **15 140** étudiants ont pu bénéficier du paiement anticipé de la première mensualité de leur bourse de l'année 2022/2023 soit une augmentation de **50%** par rapport au 1^{er} septembre 2021 (**10 067** étudiants).

	2021/2022	2022/2023
Échelon 0bis	11 539	10 980
Échelon 1	6 274	6 016
Échelon 2	3 549	3 537
Échelon 3	3 763	3 568
Échelon 4	3 799	3 536
Échelon 5	7 060	6 845
Échelon 6	6 396	6 276
Échelon 7	4 294	4 398

Nombre de boursiers 2021/22 : 46 674

Nombre de boursiers 2022/23 : 45 156

> 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 2021/22 : 199

Nombre de boursiers 2022/23 : 181

Échelon 0bis	97	80
Échelon 1	39	40
Échelon 2	14	12
Échelon 3	8	10
Échelon 4	11	6
Échelon 5	15	16
Échelon 6	7	9
Échelon 7	8	8

> Boursiers du Ministère de la Culture (MIC)

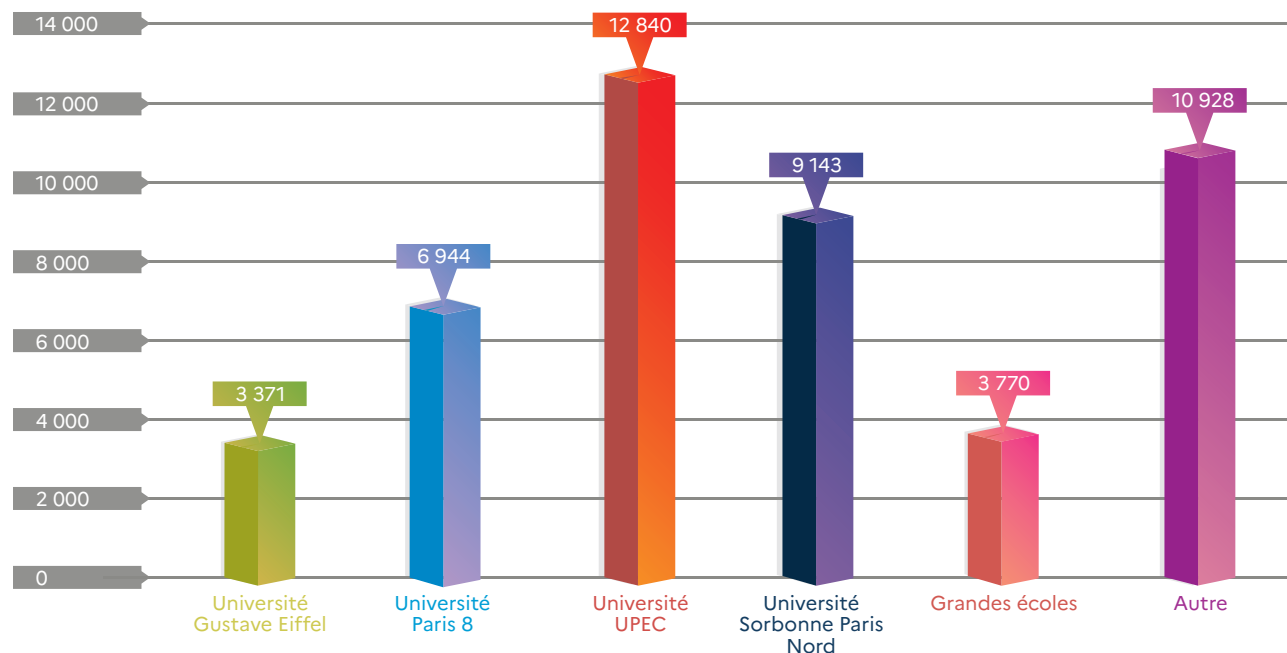
L'attribution de ces aides ne diffère pas de celle des bourses de l'enseignement supérieur et les montants sont identiques.

Nombre de boursiers 2021/22 : 303

Nombre de boursiers 2022/23 : 321

Échelon 0bis	117	115
Échelon 1	48	61
Échelon 2	20	24
Échelon 3	15	19
Échelon 4	21	25
Échelon 5	34	28
Échelon 6	30	23
Échelon 7	18	26

> Répartition des boursiers 2022/2023



2. Statistiques

2.1 Statistiques de l'accueil étudiant

L'accueil téléphonique est privilégié. Cependant l'accueil physique est toujours possible sur rdv.

	Nombre de rdv téléphoniques
Septembre 22	1 954
Octobre 22	1 843
Novembre 22	1 277
Décembre 22	462
Janvier 23	809
Février 23	481
Mars 23	400
Avril 23	690
Mai 23	900
Juin 23	711
Juillet 23	561
Août 23	247
TOTAL	10 335

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

Pour le Crous de Créteil, MSE a recueilli **43 682** discussions au cours de l'année universitaire 2021/2022.

Au cours de l'année universitaire 2022/2023, **49 382** 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
Septembre 2022	8 006	7 935	3 039
Octobre 2022	9 417	9 324	5 580
Novembre 2022	5 669	5 591	
Décembre 2022	873	846	
Janvier 2023	1 938	1 887	
Février 2023	1 014	980	
Mars 2023	1 565	1 490	
Avril 2023	3 534	3 482	
Mai 2023	4 005	3 919	
Juin 2023	4 443	4 322	
Juillet 2023	3 656	3 511	
Août 2023	5 262	5 232	4 154
TOTAL	49 382	48 625	12 773

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 2023

En premier point, l'activité a augmenté de **67,11 %** par rapport à 2022. L'augmentation s'effectue à partir du mois d'avril jusqu'en fin d'année avec 2 gros pics sur août et septembre.

Pour information, nous étions ouvert le mois d'août du 01/08 au 31/08 sur l'année 2023. Le CCIDF a traité **34,45 %** d'appels en plus par rapport à 2023.

> Statistiques mensuelles du traitement des flux 2023

	Appels reçus en 2022	Appels traités en 2022	QS	Appels reçus en 2023	Appels traités en 2023	QS	Pourcentage reçus	Pourcentage traités
Janvier	9 405	8 394	89	7 258	6 932	96	-29%	-21%
Février	6 714	6 380	95	5 567	5 231	94	-21%	-22%
Mars	8 491	8 189	96	7 446	5 995	96	-12%	-14%
Avril	8 284	7 823	94	9 749	8 603	91,1	14%	10%
Mai	11 322	10 335	91	16 699	13 951	84,7	45,50%	35%
Juin	12 274	11 439	93	18 983	16 903	89,6	54,66%	47,76%
Juillet	6 684	3 671	55	27 666	22 723	82	313%	518%
Août	16 908	10 067	60	32 991	24 313	74	91%	142%
Sept	26 271	16 620	63	67 027	17 787	26,53	60,80%	7%
Oct	22 793	17 552	77	33 230	18 695	56,5	46%	1%
Nov	14 043	13 152	94	16 633	13 446	81	18,44%	2,23%
Déc	6 966	6 299	90	7 678	6661	87	10,22%	5,74%
TOTAL	150 155	119 921	80	250 927	161 240	64,25	67,11%	34,45%

3. 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.

1 313

Nombre d'aides au mérite en 2022/23 dont :
1 278 étudiants relevant du MESR
20 étudiants relevant du MAA
15 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.

265

aides en 2021/22

202

aides en 2022/23

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 Terminale et qui étaient inscrits via Parcoursup pour la rentrée universitaire dans un établissement situé hors de leur académie d'origine.

1 720

Demandes
en 2021/22
(800 acceptées)

2005

Demandes
en 2022/23
(1 821 acceptées)

4. 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.

4.1 L'accueil des étudiants par le service social

Au sein de l'académie de Créteil, une équipe de travailleurs sociaux diplômés d'état 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.

Deux travailleurs sociaux sont mobilisés afin d'écouter et d'accompagner les étudiants du Crous de Créteil lors de cette fermeture. Ainsi la pérennité de service est maintenue tout au long de l'année.

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

En 2022/2023 grâce à l'aide du Cnous, l'équipe du service social a été renforcée :

- De **2** CTSS (1 responsable de service et 1 CTSS basée à l'antenne du Slous).
- De **14** travailleurs sociaux répartis sur l'ensemble

de l'académie (77, 93 et 94).

- De **2** 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.

	2023	2023/24
Nombre de contacts	6 001	3 661
Nombre d'entretiens	13 972	11 634

4.3 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

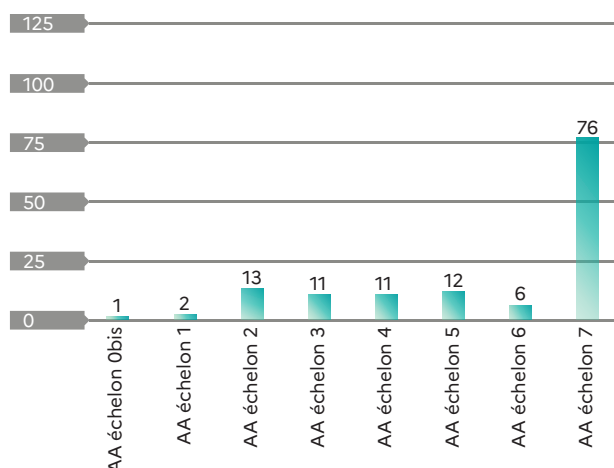
rencontrent des difficultés pérennes ;

- 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)

132 allocations annuelles versées en 2022/2023 pour un montant de **637 585 €**

> Répartition par échelon des bénéficiaires de l'allocation annuelle en 2021/2022



ASAA **132** 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
2021-2022	261	261	204	172	824 585
2020-2021	302	302	240	230	1 074 055
Variation (%)	- 15,7 %	- 15,7 %	- 17,64 %	- 33,7 %	-30,25 %

> Répartition selon le motif de l'aide :

En 2021/2022, les allocations annuelles attribuées le sont dans **38 %** des cas pour rupture familiale et **21 %** pour difficultés particulières.

Année universitaire	Rupture familiale	Reprise d'études	Indépendance avérée	Seul en France	Famille sans décision justice	Difficultés particulières
2021-2022	66	19	19	4	4	36
2020-2021	108	30	23	1	8	60
Variation %	-63,63 %	- 57,89 %	- 21,05 %	75%	-100 %	-66,66 %

> Les Aides Ponctuelles (ASAP)

4 719 aides ponctuelles versées en 2021/2022 pour un montant de **2 336 578 €**

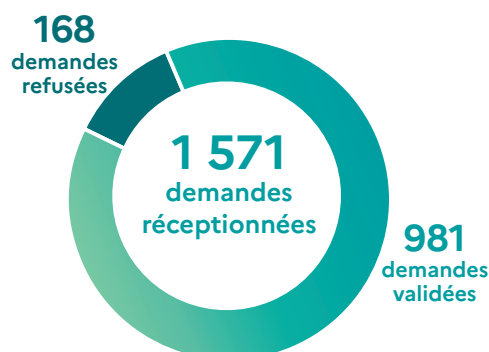
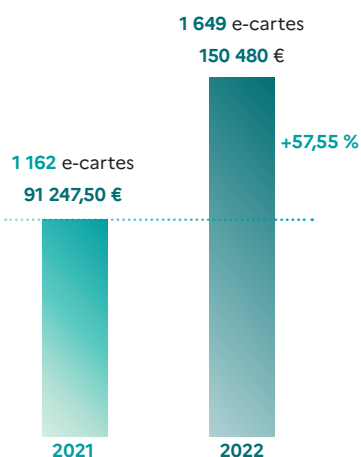
L'aide est généralement attribuée en commission mais peut l'être également en urgence, par l'assistante sociale, dans la limite de certains montants, pour répondre à un besoin impératif, le plus souvent alimentaire.

Dans le cadre des aides spécifiques, d'autres aides sont également attribuées depuis 2019, 2020 et 2021 :

- 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 €** et **100 €** 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 (**57,55 %**) ces deux dernières années comme le démontre le tableau suivant.



- 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 €**, EPA, du 8 septembre 2022 au 31 décembre 2022, le

service social étudie **1 571** demandes et valide **981** dossiers pour le renouvellement du repas à **1 €** des étudiants non boursiers en situation précaire.

> Répartition par bénéficiaires des aides annuelles versées

Année universitaire	Nombre étudiants reçus	Nombre d'entretiens réalisés	Nombre étudiants demandeurs	Nombre de bénéficiaires	Montant total en euros accordé
2022-2023	132	216	165	132	637 585
2021-2022	261	261	204	172	824 585
Variation (%)	-12,9%	-4,5 %	-39 %	-4 %	-18,7 %

> Répartition par motif de l'aide :

En 2021/2022, les allocations attribuées le sont dans **36 %** des cas pour rupture familiale et **33 %** pour difficultés particulières.

Année universitaire	Rupture familiale	Reprise d'études	Indépendance avérée	Seul en France	Famille sans décision justice	Difficultés particulières
2022-2023	47	18	18	3	2	44
2020-2021	66	19	19	4	4	36
Variation %	-19 %	-3,42 %	-3,42 %	-0,1 %	-0,2 %	-8 %

> Les Aides Ponctuelles (ASAP)

4 971 aides ponctuelles versées en 2022/2023 pour un montant de **1 964 093 €**

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.

> Un dispositif d'urgence permettant d'octroyer des e-cartes Carrefour d'un montant de **50 €** et **100 €** 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 (**6,11 %**) ces deux dernières années comme le démontre le tableau suivant.

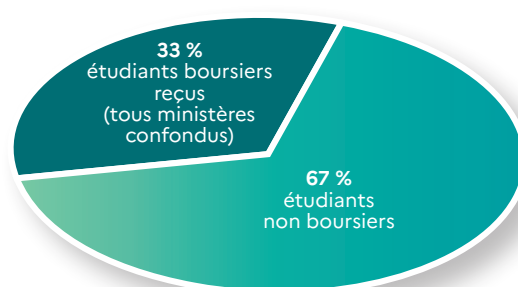
> Répartition des étudiants reçus par le service social par catégorie

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 :

- **27 %** traitent de la problématique logement ;
- **28 %** concernent l'alimentaire ;
- **12 %** sont consacrés au champ études.

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

5 984 étudiants pour **13 561** entretiens.



13
travailleurs
sociaux

2
secrétaires

2
CTSS

13 561
entretiens
2020/2021

5 984
étudiants
reçus

3,5 millions
d'euros d'aides
financières versées

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 du développement immobilier développe l'offre de logement au sein de l'académie. De la conception à la livraison, elle monte et 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 **5 626** places à la rentrée 2022, 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 2022, le Crous de Créteil a accueilli **30 %** d'étudiants internationaux sur le contingent réservé aux partenaires.

13 654 vœux ont été déposés lors de la phase principale d'attribution.

2 918 demandes ont été satisfaites et 36 % des étudiants notifiés ont confirmé au moins un vœu.

3 660 étudiants ont formulé une demande de renouvellement au titre de l'année 2022-2023.

40 % des étudiants logés ont confirmé leur demande de maintien en résidence.

Le taux d'occupation physique en cumul de l'année 2022 s'élève à **86,50 %** contre **85,50 %** en 2021.

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 d'études et de coworking ;
- Des salles de sport et des parcours de santé extérieurs ;

- Des salles polyvalentes, culturelles, événementielles, et des espaces de détente et de convivialité ;

- Des laveries connectées ;

- Des espaces de pratique musicale .

1.3 Actions de développement immobilier en 2032

Les opérations se répartissent en **3** vagues successives. Les opérations de la vague 1, soit six opérations au total et **1 249** nouvelles places créées sont liées notamment à la mise en place du financement du CPER 2021-2027, au recours à l'emprunt et à la capacité du Crous à absorber ce développement. Les livraisons des résidences s'échelonnent de 2022 à 2028. Les opérations concernées sont les suivantes : extension de l'îlot des Poiriers à Villetaneuse (**300** places), ancien centre de tri postal à Créteil (**237** places), cité Descartes Copernic à Champs-sur-Marne (**320** places dont **20** jeunes salariés UGE), caserne Damesme à Fontainebleau (**130** places), campus UPEC/Inspe à Bonneuil-sur-Marne (**282** places). En 2023 sont réalisées et entreprises les actions suivantes :

- > Notification du marché, dépôt et instruction du permis de construire, validation des différentes phases de conception de l'opération des **300** logements de l'îlot des Poiriers 2.



© Atelier d'Urbanité Roland Castro -
Résidence Ilot des Poiriers 2 à Villetaneuse

- > Lancement de l'appel d'offres MPGP du projet des **237** logements de l'ancien centre de tri postal de Créteil en juin 2023 et désignation du groupement lauréat en décembre 2023



Architecte : Margot Duclos – Résidence CTC à Créteil

- > Le Crous accompagne l'UPEC dans le projet de réutilisation de la caserne Damesme à Fontainebleau : les études de diagnostic de la friche sont en cours, faisant suite à la détermination en 2023 du foncier d'implantation du Crous. Un potentiel de 130 logements est prévu, ainsi qu'une cafétéria en rdc.
- > Réalisation de la préprogrammation des **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, en Co maîtrise d'ouvrage avec l'université Gustave Eiffel (réalisation d'une maison de santé et d'une maison des partenariats). Elaboration de la fiche de lot du projet.
- > Réalisation de la programmation pour l'implantation d'une résidence de **282** places et des services de vie étudiante sur le campus UPEC/Inspe situé à Bonneuil-sur-Marne, poursuite des diagnostics et investigations. Préparation du lancement de l'appel d'offre MPGP.

L'ensemble de ces programmes nécessite la constitution de liens étroits et d'un suivi régulier avec de très nombreux partenaires : présidences d'universités, MESR, MINEFI, Région Île-de-France, Maires, préfecture de Région, Crous, 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.

Synthèse des programmes de développement de logements vague 1

Ville	Programme	Livraison prévisionnelle	Places
Villetaneuse	Extension de l'îlot des Poiriers	2025	300
Créteil	Ancien centre de tri postal	2026	237
Bonneuil-sur-Marne	Résidence Bonneuil inspe	2027	282
Fontainebleau	Résidence caserne Damesme	2027	130
Champs-sur-Marne	Cité Descartes Copernic	2028	300
Total			1 249

1.4 Autres projets en études

D'autres projets constituent les vagues 2 et 3, et font l'objet de rencontres et discussions en 2022. Citons parmi ceux-ci :

- > Transformation en logements étudiants du bâtiment A du rectorat de Créteil (217 à 295 places selon scénarios). Etude capacitaire réalisée, accord MRPIE et préfet + Maire pour la transformation
- > Étude de faisabilité du projet de réhabilitation du bâtiment M de Cachan
- > Étude de faisabilité du projet de réhabilitation de la résidence Hermitage à Saint Denis et étude de développement sur le site du 8 mai 1945
- > Étude de réalisation d'une résidence au triangle de l'Echât Lot 8a à Créteil (221 à 283 places). Étude capacitaire réalisée
- > Création d'une résidence complémentaire au Kremlin-Bicêtre (150 places)
- > Étude de réalisation d'une résidence à Vitry-sur-Seine (200 places) avec la Sadev, en accompagnement de l'Upec sur le domaine Chérioux
- > Étude de réalisation d'une résidence à Villejuif
- > Accompagnement de l'UPEC sur l'emprise du Fort d'Aubervilliers
- > 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 à compter de 2028
- > Héritage post JO 2024

1.5 Enquête hébergement 2023



COMMENT AVEZ-VOUS EU CONNAISSANCE DE NOS OFFRES ?

- 39 %** Etablissement scolaire/universitaire
- 39 %** Site internet etudiant.gouv
- 36,3 %** Site internet du Crous
- 17,6 %** Bouche à oreille
- 3,3 %** Réponse libre
- 2,6 %** Réseaux sociaux
- 2 %** Salons étudiants, journées portes ouvertes
- 0,9 %** Affichage
- 0,4 %** Brochures
- 0,2 %** Presse



TYPE DE LOGEMENT

- 60,6 %** Studio/T1
- 30,6 %** Chambre avec sanitaire et douche
- 6,6 %** Colocation/Couple
- 2 %** Autre
- 0,2 %** Chambre sans sanitaire



CRITÈRES DE CHOIX DU LOGEMENT

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



OBTENTION DU LOGEMENT DEMANDÉ

- 81,1 %** Oui
- 18,9 %** Non



DURÉE D'OCCUPATION DU LOGEMENT

- 68,9 %** Plus de 12 mois
- 17,4 %** De 9 à 12 mois
- 7,3 %** De 1 à 6 mois
- 5,9 %** De 6 à 9 mois
- 0,4 %** Moins d'un mois



SATISFACTION GÉNÉRALE ACCÈS INTERNET

- 42,3 %** Satisfait
- 29,1 %** Très satisfait
- 17,3 %** Peu satisfait
- 11,3 %** Pas satisfait

NOTE GLOBALE : 5,7/10

2. La restauration

L'année 2023 confirme une nouvelle fois la hausse du nombre d'étudiants fréquentant les campus cristoliens. Le Crous continue de remplir sa mission de service public dans le domaine de la restauration en fournissant une alimentation saine et équilibrée à la communauté étudiante, avec un tarif social et très social pour les plus précaires, mission qui bénéficie toujours d'une subvention de l'État. La stratégie de restauration du Crous vise à optimiser l'équilibre économique de toutes les structures impliquées. Elle consiste à proposer une variété d'aliments tout en maintenant les plats traditionnels pour répondre aux besoins variés des étudiants, rendant ainsi la restauration plus dynamique en adaptant l'offre aux demandes et aux habitudes alimentaires. Les points de restauration continuent ainsi à évoluer pour devenir de véritables espaces de vie étudiante, favorisant les échanges et la convivialité au sein de la communauté éducative de l'enseignement supérieur.

2.1 Faits marquants 2023

L'activité de l'année 2023 continue de progresser par rapport à 2022, en comparaison avec 2019, une période déjà remarquable pour le Crous de Créteil avant le COVID et ses défis persistants. Cette évolution a engendré une charge de travail toujours aussi conséquente. Encore cette année, le niveau de précarité étudiante est élevé, soulignant ainsi l'importance cruciale des initiatives du Crous.

Face à cette réalité, les équipes de restauration innovent en proposant de nouvelles formules de repas et de service pour mieux accompagner les étudiants. Cela témoigne de l'engagement continu à offrir un service public de qualité, en s'adaptant constamment aux besoins changeants. Malgré les défis, la détermination à fournir des repas équilibrés, de qualité et abordables, s'inscrit dans le souci d'assurer le bien-être alimentaire de la communauté étudiante.

2.2 Maintenance et chantiers

> Maintenance des matériels

Le plan pluriannuel de remplacement du matériel de cuisine, mis en place en 2022 et pour 3 ans, poursuit son déploiement.

Pour la deuxième année consécutive, près d'1 million d'euros ont été investis dans les matériels de restauration afin de remplacer ceux vétustes et d'apporter plus de praticité et de sécurité aux agents.

> Réhabilitations

Les structures concernées sont :

- Projet de Cachan en phase de programmation ;
- Projet du Kremlin-Bicêtre en phase de programmation ;

- Chantier du RU de l'Illustration de Bobigny ;
- Transformation de la cafétéria de l'ESTP de Cachan en Ru provisoire ;
- Nouvelle signalétique du RU de Paris 8.

> Ouvertures

- Ouverture d'un RU et d'une cafétéria provisoire à Cachan
- Ouverture de la cafétéria de l'ESTP à Cachan
- Ouverture de la brasserie de l'ESSIE à MLV



244

Nombre d'ETP

1 278 865

Nombre de repas

2.3 Le nouveau concept de self : une expérience personnalisée et efficiente

La mise en place du nouveau concept de self au Crous de Créteil a indéniablement transformé l'expérience culinaire des étudiants, offrant une gamme aux bénéfices considérables.

En répondant aux niveaux d'appétit de chacun, ce concept permet aux étudiants de composer un repas selon leurs besoins individuelles,

renforçant ainsi leur satisfaction et leur bien-être alimentaire. Grâce à la mise en place d'un système en libre-service pour les entrées, les desserts et les accompagnements aux protéines tels que les féculents et légumes, leur offrant une liberté de sélection sans précédent. Cette flexibilité est d'autant plus précieuse dans un environnement où les flux d'étudiants sont souvent variables et parfois difficiles à anticiper,

nécessitant une réactivité accrue de la part des équipes du Crous. En parallèle, les investissements dans des équipements spécialisés de cuisson et de distribution ont optimisé l'efficacité du service, assurant une expérience de restauration fluide et agréable. Ces améliorations, combinées, ont transformé les lieux où les étudiants peuvent se nourrir, dans un cadre convivial et accueillant propice aux échanges.

2.4 Nouvelles formules de cafétérias : Des repas complets à emporter pour les étudiants

Les cafétérias du Crous proposent désormais une nouvelle formule de repas complet à emporter, offrant aux étudiants une option de restauration pratique lorsque le temps de la pause déjeuner est limité. Cette initiative vise à permettre aux étudiants de se restaurer convenablement même lorsqu'ils ne disposent pas de beaucoup de temps pour manger. De plus, cette nouvelle formule propose pour les deux périphériques du menu des produits qui se conservent à température ambiante, permettant ainsi aux étudiants de conserver ces repas pour les consommer plus tard dans la journée s'ils ne souhaitent pas tout consommer d'un seul coup.

En outre, cette approche contribue à désengorger les restaurants universitaires en offrant une alternative aux repas sur place. Les étudiants ont ainsi la possibilité de prendre un repas à emporter et de se restaurer convenablement, même en soirée s'ils le souhaitent.

Cette nouvelle formule représente une solution adaptée aux besoins et contraintes des étudiants, leur permettant de se nourrir de manière équilibrée et pratique, tout en ayant la liberté de choisir quand et où ils souhaitent déguster leur repas.

2.5 Nouvelle cafétéria chaudes - Le Comptoir de self

Suite à la mise en place des nouvelles cafeterias Chaudes - Comptoir de Self en 2023, le Crous de Créteil a observé la satisfaction des étudiants, marquant ainsi une étape significative dans la lutte contre la précarité alimentaire étudiante. Cette initiative a permis d'offrir une diversité de plats chauds à un tarif social et un tarif très social. Les plats sont sélectionnés en fonction des préférences des étudiants et sont accompagnés

de frites ou de légumes, offrant à chacun la possibilité de personnaliser son repas selon ses préférences individuelles. En outre, les équipements de pointe mis en place ont permis d'assurer une efficacité optimale en cuisine, garantissant la qualité et la rapidité du service. Cette initiative vise à fournir une solution de restauration diversifiée pour les étudiants, contribuant également à améliorer leur bien-être alimentaire.

2.6 Crous And Go : Nouvel accès au Crous pour les étudiants

Dans le cadre de son engagement à répondre aux besoins alimentaires de tous les étudiants, le Crous de Créteil a introduit une initiative expérimentale novatrice baptisée «Crous And Go». Ce service repose sur une plateforme de commande en ligne, associée à un paiement via Izly, offrant aux étudiants un repas à tarif social ou très social. Les menus sont composés d'un plat principal et de deux accompagnements. Renouvelée quotidiennement, cette offre vise à garantir une diversité de produits. Une expérimentation est en cours dans le sud de la Seine-et-Marne.

Une fois la commande effectuée sur le site internet dédié, les repas sont livrés directement dans les établissements partenaires du Crous. La distribution et la personnalisation des commandes sont assurées par ces établissements, ce qui permet de retarder la clôture des commandes au matin même et de réduire le temps de préparation pour les équipes du Crous. Cette collaboration efficace optimise le processus de livraison tout en garantissant une satisfaction optimale des étudiants.

2.7 Un partenariat novateur entre le Crous de Créteil et les établissements universitaires pour une économie circulaire et le bien-être des étudiants

Le Crous de Créteil a établi des partenariats novateurs avec les établissements universitaires et académiques pour répondre à leurs besoins en matière d'événements, créant ainsi une synergie positive qui contribue directement au bien-être des étudiants et à une économie circulaire.

Les établissements d'enseignement supérieur peuvent solliciter les services de restauration événementielle proposés par le Crous. Les produits de cette collaboration sont réinvestis pour soutenir la vie étudiants et favoriser une économie circulaire, participant ainsi à une démarche solidaire et responsable qui encourage le développement durable et le bien-être de la communauté étudiante.

Cette collaboration prometteuse s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de soutien mutuel entre le Crous et les établissements universitaires. L'objectif est d'offrir des services de qualité lors d'événements exceptionnels tout en contribuant au développement d'une économie plus circulaire et solidaire.

Tous les établissements d'enseignement supérieur sont vivement encouragés à saisir cette opportunité de partenariat pour bénéficier d'une restauration événementielle de qualité, tout en contribuant activement à l'épanouissement et à la réussite des étudiants. Il s'agit ensemble de construire un avenir propice au rayonnement des établissements d'enseignement supérieur.

2.8 Enquête restauration 2023



RECOMMANDERIEZ-VOUS NOS RESTAURANTS ?

69,8 % Oui
30,2 % Non



POURQUOI RECOMMANDER LA RESTAURATION CROUS ?

64,7 % Ce n'est pas cher
46,2 % C'est la plus proche de mon lieu d'étude
24,2 % Je peux manger équilibré
15,1 % Le personnel est agréable
13,6 % C'est bon
13,2 % Je n'ai pas d'autre choix
10,4 % C'est rapide
4,8 % Cela me permet de retrouver mes amis pour me restaurer
1,3 % réponse libre



QUEL TYPE DE RESTAURATION UTILISEZ-VOUS LE PLUS SOUVENT ?

65,6 % Restaurant universitaire
25,3 % Cafétéria
4,5 % Libre-service
4 % Food Truck
0,6 % Je ne mange pas au Crous



TAUX DE FRÉQUENTATION

57,8 % Plusieurs fois par semaine
26,9 % Tous les jours
9,8 % Une fois par semaine
5,5 % Moins souvent



LE PLUS SOUVENT, VOUS PRENEZ VOTRE REPAS

81,7 % En groupe (amis ou connaissances)
18,3 % Seul(e)



SATISFACTION GÉNÉRALE

82,9 % Propreté de la vaisselle
80,9 % Ambiance
82,1 % L'accueil
74,7 % Confort immobilier
79,1 % Prix
68,2 % Décoration
76,4 % Présentation des produits
73,5 % Horaires
64,6 % Qualité des repas
62,4 % Formules
52,5 % Affichage/Signalétique
51,2 % Choix
31,8 % Temps d'attente

NOTE GLOBALE : 6/10

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 de la vie étudiante met en œuvre la politique culturelle du Crous de Créteil. Elle se décline en trois missions principales : soutenir les initiatives étudiantes à travers le dispositif Culture- ActionS, développer la vie culturelle et encourager la pratique artistique. L'objectif est de permettre au plus grand nombre d'étudiants l'accès à une offre et une pratique culturelle en lien avec les partenaires territoriaux.

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 2023, le Crous a organisé 4 commissions et financé **93** projets Culture-ActionS, pour un total de **157 380 €**.

> Développer la vie culturelle

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. En 2022/2023 les disciplines Nouvelle, Bande-dessinée, Photo et

Film court, ont été soumises au thème « Métamorphose ». Le thème est libre pour les concours de Danse, Théâtre et Musique. Au Crous de Créteil **206** étudiants ont concouru, **21** ont été récompensés lors d'une remise de prix académique et un lauréat de la catégorie Film court termine 3^{ème} du prix national.

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.

La 1^{ère} édition du festival FestivAcad a été lancée au mois de mars avec la thématique « En tous genres ». Il a permis de mettre à l'honneur une programmation riche et variée durant une semaine.

En partenariat avec des universités et le territoire des cycles d'exposition mettent à l'honneur des artistes et des projets étudiants chaque mois. Des cycles de théâtre forum permettent également de s'interroger

sur les questions de genre, d'inclusion et de diversité.

Une offre de billetterie gratuite a été initiée en partenariat avec **8** institutions culturelles de l'académie : **826** billets de théâtre, danse et musique ont été attribués aux étudiants. Des places pour des festivals, visites, expositions et spectacles grand public ont également été proposées à **500** étudiants.

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 à plus de **5 000** étudiants.



93

projets soutenus

157 380 €

montant total

206

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 95 € 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 2023

- **93** projets étudiants soutenus pour la plupart dans le domaine culturel avec la production de courts métrages, l'organisation de festivals cinéma et BD, 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 2023 :

- Développer et faire vivre les lieux de socialisation du Crous ;
- Renforcer les partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur ;
- Améliorer l'accueil des primos-arrivants en résidence et au sein des campus.

- **7** projets « Vie de campus » en partenariat avec des établissements d'enseignement supérieur : aménagement d'espaces sportifs, amélioration des manifestations de rentrée, plateforme numérique de santé.

2.1 Accompagnement social et développement durable

Le Crous de Créteil a maintenu ses actions solidaires en proposant **5** soirées autour du réemploi et de la seconde main en partenariat avec les associations territoriales (friperie, ressourcerie...). L'objectif : permettre aux étudiants d'accéder à des produits du quotidien et des vêtements adaptés aux saisons à tarif modique. **1 500** bons d'une valeur de 5 euros ont été offerts.

Des opérations spécifiques autour de la précarité féminine ont permis d'offrir **2 000** culottes menstruelles.

A la rentrée 2023 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.

10 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. Une salle polyvalente à vocation culturelle a été entièrement repensée et équipée sur le secteur du 77 afin d'y accueillir une programmation annuelle en lien avec le territoire et les établissements d'enseignement supérieur du secteur.

> 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 2023, le Crous de Créteil a poursuivi ses actions de soutien psychologique grâce au financement de consultations dématérialisées par téléphone ou visio.

Cet accompagnement permet de ne pas rompre le lien durant les week-ends et vacances et de s'adresser largement à la communauté étudiante.

50 étudiants ont ainsi pu bénéficier de près de **200** consultations en urgence ou pour un suivi régulier..

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. En 2023, plus de **100** événements ont été proposés à nos

étudiants : soirées d'accueil, ateliers et animations autour du goût, de la solidarité, du bien-être, du développement durable, des discriminations, des arts et de la culture.

Pilotage et services supports

- 1 • La division des ressources humaines
- 2 • Hygiène, sécurité et conditions de travail
- 3 • La direction du numérique
- 4 • La division des achats
- 5 • 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 participe à la mise en place des actions de prévention en lien avec la conseillère 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 personnels. Il favorise notamment une politique volontariste en ce qui concerne la formation de ses agents.

431 agents

au 31/12/2023

> Répartition femmes/hommes



21 340 188 €

Masse salariale
au 31 décembre 2023

1.1 Évolution du plafond des emplois du crous de Créteil

Au 31 décembre 2023, la consommation des emplois s'élève à hauteur de **440,05 ETPT** (**425,04 ETPT** sous plafond et **15,01 ETPT** hors plafond), soit une évolution de **24,33 ETPT** (**13,22 ETPT** sous plafond et **11,11 ETPT** hors plafond) par rapport à l'année 2022.

Le plafond des emplois du Crous de Créteil a momentanément été relevé à hauteur de **430 ETPT** au titre de l'année 2023, au regard des besoins en emplois générés par le développement des activités de restauration et d'hébergement de l'établissement.

Dans ce contexte le recours aux CDD horaires a été plus important en 2023 : **82 555 heures** réalisées, soit **45,33 ETPT**, correspondant à **5,13%** d'augmentation par rapport à l'année 2022.

Cette augmentation s'explique par :

- L'activité de restauration, qui a fortement repris en 2022, après avoir freiné sa progression pendant la période de la crise sanitaire ;
- L'académie compte près de **15 000** effectifs étudiants supplémentaires en 3 ans ;
- L'impact du repas à **1 €**, en particulier à la rentrée 2023 dans un contexte de précarité étudiante qui se maintient à un niveau élevé ;
- Les recrutements de personnels permanent qui ont été décalés en 2024, compte tenu de la tension sur le marché de l'emploi de la restauration, et par conséquent momentanément remplacés par des CDD horaires en fin d'année 2023 pour faire face à l'activité.



146

personnels
fonctionnaires

127

personnels
ouvriers

65

contractuels
de droit public
sous CDD

74

contractuels
de droit public
sous CDI

19

apprentis

1.2 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 2023 :

- Les unités de gestion avec le recrutement de nouveaux cadres : 3 directeurs d'unité de gestion de restauration à Villeteuse, Marne-la-Vallée et Bobigny. 1 directeur d'unité de gestion hébergement à Marne-la-Vallée. 1 DUG adjoint

de la restauration à Marne-la-Vallée. 4 chefs de cuisine à Marne-la-Vallée et Villeteuse. Le personnel cuisinant a été renforcé dans plusieurs unités de gestion avec le recrutement de seconds de cuisine et cuisiniers.

- Les services centraux avec le recrutement de nouvelles compétences : 1 directeur de cabinet, 1

directeur du numérique, 1 administrateur système et réseau, 1 directrice de la vie étudiante, 1 chef de service financier et facturier, 2 gestionnaires du service financier et facturier, 1 chef de division du patrimoine, 1 technicien du patrimoine, 1 chargé du développement immobilier, 1 responsable

du contrôle interne, 1 chargé de mission de la restauration, 1 chargé de la transition écologique, 2 gestionnaires paie, des assistantes de service social.

• 18 apprentis ont été recrutés en 2023 : 11 aux services centraux, 6 en unité de gestion de restauration, 1 en unité de gestion hébergement.

1.3 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 favoriser l'accompagnement des projets d'évolution professionnelle.

L'offre de formation proposée aux personnels est riche et diversifiée :

- Plan régional de formation du Crous de Créteil : nouveau catalogue de formation ;
- Plan national de formation du Cnous ;
- Formations Moodles : plateforme de formation en ligne déployée par le CNF ;
- Formations interministérielles en libre-service et accessible à tout moment (Mentor, safire)
- La DRH continue de mettre en place les parcours de formation métiers dans le domaine de la restauration, de l'hébergement et des différents métiers des services centraux. Cette démarche vise à développer les compétences et les connaissances des personnels dans le but d'améliorer leurs performances individuelles et collectives et de répondre aux besoins évolutifs de l'organisation.

Formation des cadres : un parcours de formation à destination des managers a été mis en place et

lancé en 2023. Ce programme est essentiel pour équiper les encadrants et leurs fournir les outils nécessaires pour réussir dans leurs fonctions.

Formations transversales : les formations transversales telles que : la bureautique (Word, Excel, PowerPoint), la culture administrative (remise à niveau pour améliorer ses écrits professionnels, écrire et gérer ses courriels) et les droits et obligations des fonctionnaires ont rencontré beaucoup de succès.

Formation des membres des instances de dialogues sociales (CSA FS) : les membres ont bénéficié d'une formation d'une durée de 5 jours portant sur le fonctionnement des nouvelles instances.

Intégration des personnels :

• **Un tutorat** est mis en place pour les nouveaux cadres entrants au sein du Crous de Créteil. Objectif accompagnement d'un pair chevronné lors de la prise de fonctions sur une période de 6 mois.

• **La journée d'accueil des nouveaux entrants** a eu lieu le 29 septembre 2023. Au cours de la journée les participants (environs 32) ont visité le restaurant universitaire de La Pointe Jaune et la résidence universitaire Marthe Gauthier.



117

sessions de formation

206 032 €

investis dans la formation

272

agents formés

1.4 Concours de droit commun de la filière ITRF

En 2023, 4 postes ont été ouverts aux concours de la filière Ingénieurs Techniques de Recherche et de Formation (ITRF) au Crous de Créteil.

	Postes ouverts en 2022			
	Grade	BAP	Interne	Externe
Chargé des achats et des marchés	IGE	J	X	
Chef de cuisine	TECH	G	X	
Chef de cuisine	TECH	G		X
Technicien aménagement et exploitation du bâti	TECH	G	X	

1.5 Examen professionnels et liste d'aptitude des personnels ouvriers

La mise à jour du texte des Dapouos signé le 2 juin 2022 par le ministère de l'Enseignement

supérieur et de la recherche, a permis :

- De rouvrir des possibilités d'avancement via l'examen professionnel ou la liste d'aptitude en 2023 : **10 postes** ouverts dans le cadre des examens professionnels et **6 postes** ouverts dans le cadre de la liste d'aptitude ;
- D'élargir l'échelle fonctionnelle 8 de rémunération aux responsables de services techniques.

Examens professionnels	
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> • 1 coordinateur technique de la restauration (échelle 8) • 1 responsable d'approvisionnement (échelle 8) • 2 responsables de plonge (échelle 5) • 2 agents d'approvisionnement (échelle 5) • 1 second de cuisine (échelle 5)
Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • 2 responsables des services techniques (échelle 8) • 1 agent d'installation et de maintenance - généraliste (échelle 5)
Liste d'aptitude	
Restauration	<ul style="list-style-type: none"> • 4 postes de responsable brasserie-cafétéria (échelle 5) • 1 poste de responsable de plonge (échelle 5) • 1 poste de serveur caissier (échelle 4)

Plusieurs formations ont été mises en place pour accompagner les personnels ouvriers souhaitant participer aux examens professionnels et à la liste d'aptitude en 2023.

1.6 Instances de 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 2023 en est un indicateur.

Fréquence des instances en 2023		
Instances	Nombre de réunions	Sujets abordés
Comité social d'administration (CSA)	4	Plusieurs sujets ont été présentés en CSA, tels que le dispositif des emplois, la carte des emplois, la réinternalisation du traitement de dossiers de bourse, la campagne des concours internes, la campagne des examens professionnels et des listes d'aptitudes des personnels ouvriers, les projets de développement du Crous de Créteil, les JO 2024, le projet X24
Groupes de travail du comité social d'administration (GT CSA)	5	Les groupes de travail du comité social d'administration se sont penchés sur plusieurs sujets : <ul style="list-style-type: none"> • Les conditions de travail des personnels lors d'un GT portant sur le bilan de rentrée 2023 (fréquentation des structures de restauration, taux d'occupation des résidences, matériels de cuisine, recrutements etc...) ; • La rémunération des personnels, lors d'un GT présentant le processus de paie actuel et les prochaines évolutions (changement de SIRH renoiRH) et un GT régime indemnitaire ; • La carrière et mobilités des personnel titulaires.
Formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (FSSSCT)	4	Des sujets liés aux risques santé, sécurité et conditions de travail ont été présentés en instances tels que le suivi des registres SST (santé, sécurité au travail), la présentation de la méthodologie Sobane-Deparis d'évaluation des risques pour l'évaluation des DUERP, le réseau des assistants de prévention, le dispositif de recueil et de traitement des signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes et le bilan des visites annuelles avec les représentants des personnels.
Commission paritaire régionale (CPR)	4	Les sujets à l'ordre du jour portaient principalement sur la bonification, les tableaux d'avancement et les listes d'aptitudes des personnels ouvriers.
Commission paritaire régionale d'action sociale (CORAS)	6	Les sujets à l'ordre du jour portaient principalement sur l'étude de dossiers individuels et les prestations d'action sociale.

> Mise en place des instances à la suite des élections professionnelles du 8 décembre 2022

Les élections professionnelles ont permis de désigner de nouveaux représentants du personnel au sein des instances de dialogue social pour la période 2023-2026. Les nouvelles instances ont été installées au Crous de Créteil conformément au décret n° 2020-1427 du 20 novembre 2020 relatif aux comités sociaux d'administration dans les administrations et les établissements publics de l'Etat. Le règlement intérieur commun du CSA et de la FS a été présenté en séance pour avis des représentants des personnels et a été validé.

> De nombreuses mesures RH en 2023 :

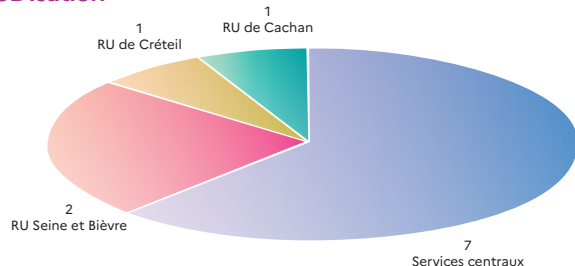
- La hausse de l'indice minimum de la fonction publique relevé à compter du 1er mai 2023 : **221 504 €** de la masse salariale ;
- La revalorisation de 1,5 % du point indice au 1er juillet 2023 : **414 493 €** de la masse salariale ;
- Les mesures bas salaires : 1 à 9 points d'indice majoré pour les agents situés sur les échelons 2 à 9 de la grille C 1 et sur les cinq premiers échelons de la grille B 1 à compter du 1er juillet 2023 : **48 341 €** de la masse salariale ;
- La prime exceptionnelle de pouvoir d'achat allant de 300 à 800 € brut, attribuée en fonction du niveau de rémunération, versée en novembre 2023 à l'ensemble des agents dont la rémunération est inférieure à 3 250 € bruts : **201 195 €** de la masse salariale.
- Le remboursement de 75% du forfait de transport collectifs des agents contre 50% auparavant : **11 088 €** de la masse salariale ;
- La reconduction de la GIPA : **3 337 €** de la masse salariale.

> Chantier en cours : Refonte du SIRH évolution vers la paie à façon

La phase de reprise des données (RDD) du SIRH Pléiades a débutée en 2023 :

- Réécritures des structures organisationnelles du SIRH ;
- Création des unités organisationnelles et des postes.

> Application du dispositif de deuxième vague de CDIisation



11 agents contractuels CDIisés à compter du 1er septembre 2023. Au 31 décembre 2023, le Crous de Créteil comptabilise **74** agents sous CDI de droit public, contre **56** fin décembre 2022.

> Mise à jour du quasi-statut des Dapouos

La mise à jour des Dapouos signée par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, permet :

- Des mobilités d'un Crous à un autre dans le cadre de la portabilité du CDI PO ;
- De rouvrir des possibilités d'avancement via l'examen professionnel ou la liste d'aptitude ;
- D'élargir l'échelle 8 de rémunération aux responsables de services techniques ;
- De créer des marges d'augmentation salariale pour les personnels. Dans ce cadre, l'indemnité spéciale forfaitaire a été revalorisée à hauteur de 0,5 points en 2023. Le taux plancher est porté à hauteur de 550%. L'indemnité spéciale forfaitaire (ISF) est versée aux personnels ouvriers deux fois par an en mai et en novembre. Le montant des attributions individuelles de l'indemnité est déterminé à partir d'un taux de référence pour chaque échelle qui est indexé sur la valeur du point d'indice. Ce montant est compris entre 500 % (taux plancher) et 1 200 % (taux plafond) du taux de référence et est calculé au prorata du temps de présence.
- De revaloriser les grilles des personnels ouvriers : **96 665 €** de la masse salariale de 2023 ;

Conformément à l'article 23 de ce nouveau texte, l'appréciation de la valeur professionnelle des personnels ouvriers se fonde désormais sur un entretien professionnel conduit par le supérieur .

> Action sociale 2023

En 2023, 254 agents ont bénéficié de l'aide à la mutuelle, pour un montant total de 59 500 €, contre 222 agents en 2022. 12 personnes ont bénéficié de dons d'urgence pour un montant total de 12 550 € dans le cadre des commissions d'action sociale. Au total, 70 000€ d'aides spécifiques ont été versés. La restauration du personnel représente une aide de 27 971 €. Le Crous a dépensé 20 280 € pour l'achat de places de cinéma et a contribué à la cotisation des chèques vacances à hauteur de 6 916 €.



300 000 €

Budget Action Sociale 2023

> Cellule de veille médico-sociale

La cellule de veille médico-sociale vise à faire un point trimestriel sur les situations médicales et sociales pouvant amener à un risque de rupture professionnelle. Réunie 3 fois en 2023, elle peut se réunir plus fréquemment au besoin. Les thématiques abordées sont diverses : demandes de reconversions professionnelles liées à des situations médicales, aménagements de poste par une étude ergonomique, situations sensibles (problématiques médicales, personnelles ou familiales des agents).

Elle est composée de la cheffe de division des Ressources Humaines, de la responsable de paie et carrière, de la conseillère de prévention, d'une assistante de service social, du médecin du travail et du psychologue du travail.

> Dispositif de signalement des VSS

Le Crous de Créteil a mis en place un dispositif de signalement et de traitement des actes de violences sexistes et/ou sexuelles, de violences physiques ou morales, de discrimination et un dispositif d'accompagnement et de soutien des victimes. Le dispositif est ouvert à tous les agents du Crous s'estimant victimes ou témoins de violences physiques ou morales, de discrimination sur leur lieu de travail. Il ne se substitue pas aux autres canaux d'alertes existants (formation spécialisée, médecin du travail).

Les membres de la cellule de signalement et d'écoute :

- Le médecin du travail ;
- L'assistante sociale des personnels ;
- La cheffe de division des ressources humaines ;
- La conseillère de prévention, référente VSS.

2. Hygiène, sécurité et conditions de travail

Le décret 82-453 du 28 mai 1982 modifié par le décret 2011-774 du 28 juin 2011 relatif à l'hygiène et à la sécurité de travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique prévoit, en son article 4, la nomination d'assistants de prévention. En 2023, le réseau des assistants de prévention a été formé et a pu consolider ses connaissances au cours d'une formation initiale de cinq jours, répartis entre les mois de mars et mai 2023. L'ensemble des unités de gestion de l'établissement est aujourd'hui doté d'un assistant de prévention.

2.1 Le réseau des assistants de prévention

Les 20 agents désignés ont suivi une formation réglementaire de 5 jours à compter de mars 2023, dispensée par un organisme partenaire et pilotée par la conseillère de prévention. Les 20 AP ont également reçu une lettre de mission pour assister et conseiller leur directeur d'unité de gestion.

La 1ère réunion du réseau s'est tenue le 03 février 2023 en présentiel. Une seconde réunion a eu lieu le 06 avril 2023 et a d'ores et déjà permis d'aborder de nombreux sujets : registres SST, DUERP, sécurité incendie, etc.

> Les principales missions s'articulent autour de :

- La prévention des dangers susceptibles de compromettre la santé et la sécurité des agents ;
- L'amélioration des méthodes et du milieu du travail en les adaptant en fonction de l'aptitude physique des agents ;
- L'approfondissement, dans les services, de la

connaissance des problèmes de sécurité et des techniques propres à les résoudre ;

- La bonne tenue des registres obligatoires : santé et de sécurité au travail, danger grave et imminent, sécurité incendie, etc.

En tant qu'assistant de prévention, ils participent à la réalisation des exercices incendie de la structure, aux visites de sites ainsi qu'à l'animation de la démarche d'évaluation des risques professionnels. Le réseau est animé par

la conseillère de prévention qui organise tous les mois un point sécurité d'une demi-journée où les thèmes d'actualité et les futures actions de prévention sont abordés.

2.2 Document unique d'évaluation des risques professionnels

Le document unique d'évaluation des risques professionnels, a été créé par le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001, en application des articles L4121-2 et L4121-3 du Code du travail.

La méthodologie SOBANE Déparis a été retenue afin de mettre en place le DUERP au sein de l'établissement. Au cours de l'année 2023, la quasi-totalité des restaurants a pu créer son DUERP. Un travail d'équipe mené par la conseillère de prévention et coordonné par les DUG et les AP.

Chaque unité de gestion a pu établir son plan d'action annuel, impliquant l'ensemble des services concernés afin de réduire ou faire disparaître les risques relevés.

Le Programme Annuel de Prévention (PAP) qui en découlera pour l'année 2024, prévu par l'article 61 du décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 portant modification du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 modifié, fixera les objectifs de la politique générale de prévention des risques de l'établissement, en prenant en compte les aspects techniques, organisationnels et humains.

> Principaux axes de travail pour le PAP 2023-2025 de l'établissement :

- Prévenir et traiter les conséquences des RPS ;
- Mise en place des enquêtes AT/MP en lien avec la formation spécialisée ;
- Animer le réseau des assistants de prévention ;
- Déployer le logiciel de pilotage de l'évaluation des risques ACCILINE + ;
- Réaliser la mise à jour annuelle du DUERP en y associant les assistants prévention ;
- Homogénéiser les process SST et fluidifier le circuit d'information entre les unités de gestion et CP/AP/SRH ;

- Prévenir et traiter toutes les formes de violences, de harcèlement, de discrimination et d'agissements sexistes ;
- Pilotage et suivi du plan de formation annuel en santé et sécurité au travail ;
- Prévenir les risques liés à l'utilisation, la maintenance et l'entretien des bâtiments et installations de travail ;
- Mettre en œuvre des démarches de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ;



3

séances CHSCT

8

défibrillateurs automatisés
externes (DAE) implantés
sur les sites

130

stagiaires ont suivi au moins une des
31 sessions de formation en santé
sécurité au travail

2.3 Perspectives 2024-2026 en hygiène, sécurité et conditions de travail

> Accompagner les changements organisationnels et technologiques :

Le développement de la qualité de vie et des conditions de travail dans la fonction publique regroupe toutes les actions permettant d'assurer la conciliation de la qualité des conditions de vie et de travail des agents et de la qualité du service public. Il s'agit d'un processus concerté permettant d'agir sur le travail (contenu, organisation, temps de travail, conditions) à des fins de développement des

personnes et des services.

Les modalités de la conduite du changement doivent s'appuyer sur l'analyse du travail réel et sur l'intégration du point de vue de ceux qui le réalisent au quotidien.

Les travaux et démarches sur ce sujet s'appuieront notamment sur les orientations et productions de l'ANACT.

> Dispositif d'accompagnement psychologique des personnels

Depuis plusieurs années le Crous met à disposition des personnels du Crous et des Crous franciliens, un dispositif d'accompagnement psychologique. Il s'agit d'un marché mutualisé entre les Crous de Paris, Versailles et Créteil.

Le Cabinet Performance Sociale des Organisations, titulaire du marché, nous met donc à disposition le docteur Laurent Charvin physiquement basé dans les locaux du Crous de Paris et propose un espace d'écoute spécialisé pour tous, avec un service adapté à la demande. Le Dr Charvin inter-

vient sur de nombreuses thématiques : entretiens individuels ou collectifs, mise en place d'ateliers d'analyse de pratiques, intervention sur les sujets liés à l'organisation du travail.

> Plan de prévention des risques

Si le document unique régit la sécurité des salariés d'une entreprise, le plan de prévention reprend, lui, l'ensemble des risques et actions de prévention à destination des prestataires externes à l'entreprise amenés à intervenir dans ses locaux. Il concerne les travaux et les prestations de services (articles R.4511-1 à R.4511-4 du Code du travail).

L'activité simultanée de plusieurs entreprises, utilisatrices et extérieures, crée parfois des risques spécifiques pour les salariés et engendre des accidents

> Fluidification du circuit de déclaration des AT/MP

Afin d'harmoniser les pratiques et fluidifier le circuit d'information, une adresse email générique a été créée, facilitant ainsi le partage d'information entre les salariés victimes d'accident du travail/maladie professionnelle et les acteurs incontournables à la bonne gestion de ces déclarations au sein de l'établissement : le SRH, la conseillère de prévention, le médecin du travail, les unités de gestion et les membres de la F3SCT. d'usure à partir de l'évaluation des risques et de la mise en œuvre d'actions de prévention.

Ce service peut être anonymisé et garantit la confidentialité des échanges pour tous les agents qui rencontrent des difficultés dans leur vie professionnelle ou personnelle.

Pour y remédier, le législateur a prévu la mise en place d'un plan de prévention. Établi conjointement par les entreprises concernées, il analyse ces risques et prévoit les mesures nécessaires pour sauvegarder la santé et la sécurité des salariés.

Nous avons consacré plusieurs mois au cours de l'année 2023 à rédiger des plans de prévention avec nos titulaires de marchés afin de réguler ce point et se mettre en conformité avec la réglementation.

L'objectif est de parvenir à un circuit court permettant à chaque interlocuteur d'intervenir à son niveau mais également de déclencher une enquête pour AT/MP grave en temps voulu lorsque cela le nécessite.

Le projet de déploiement du logiciel de gestion des AT/MP ACCILINE +, permettra également de suivre les accidents au plus près et d'en tirer des indicateurs fiables, nécessaires à une analyse approfondie et efficace de l'accidentologie.



30
accidents
de travail

5
accidents de trajet

464
jours d'arrêt

3. La direction du numérique

La Direction du Numérique (DN) assure le déploiement, la maintenance et la sécurisation du système d'information qu'elle fournit au Crous de Créteil. Elle assure également une part de l'assistance aux utilisateurs, sensibilise les collaborateurs à la cyber sécurité, fournit des applicatifs métiers et maintient l'infrastructure de systèmes clés.

3.1 Activités marquantes de la DN

> Vidéoprotection

La DN met en place et maintient l'infrastructure permettant le bon fonctionnement de la vidéo surveillance, sur **35** sites du CROUS. Au total, ce sont plus de **550** caméras en fonctions et **60** serveurs dédiés.

> Internet dans les résidences

La DN collabore avec les prestataires titulaires du marché de raccordement des immeubles à la fibre grand public. Nos résidences continuent de devenir éligibles. Les étudiants pourront désormais souscrire à une offre FAI (Fournisseur d'accès Internet) de leur choix. Cette année 2 résidences supplémentaires sont rajoutées :

- Résidence Campus - Bobigny
- Résidence Frida Khalo - Bobigny

> Parc informatique

Comme chaque année, conformément à notre plan de renouvellement du parc informatique, la DN a déployé **79** ordinateurs portables, **20** postes fixes et **167** écrans. Ces matériels sont déployés dans nos différentes structures (résidences, restaurants, centraux).

> Élections étudiantes

La DN a assuré le déploiement des postes dédiés au vote électronique pour les élections étudiantes :

- Restaurant Universitaire - Bobigny
- Restaurant l'Arlequin - Champs-sur-Marne
- Pointe Jaune - Créteil
- Restaurant l'Agora - Créteil
- Le Kremlin-Bicêtre
- Cafétéria de la Brasserie - Saint-Denis
- Cafétéria Les Verges - Villetaneuse

> Monétique dans nos restaurants

La DN s'engage dans une démarche de renouvellement des caisses monétiques afin de diminuer les attentes à la caisse, améliorer le confort visuel du personnel. Ainsi 36 nouvelles caisses déployées dans nos structures

> Renforcement de la protection de notre Messagerie

La très forte augmentation des attaques informatiques par vol d'identifiant nous conduit à renforcer notre messagerie en mettant en déployant la double authentification (2FA), en apportant une vigilance accrue sur les localisations d'accès à la messagerie.

3.2 Statistiques d'activités

> Assistance utilisateur

Depuis 2021, le Crous de Créteil a rejoint la plateforme d'assistance utilisateur mutualisée CESIR, hébergée par le Crous de NANTES. Celle-ci est le point d'entrée des utilisateurs, pour toutes leurs demandes et déclarations d'incidents informatiques, avec un portail web et une ligne téléphonique dédiée. Le personnel qualifié du CESIR assiste les agents, qualifie les demandes, réalise les diagnostics préliminaires et effectue le premier niveau de résolution. La DN assure la prise en charge le traitement des tickets aux deux niveaux les plus élevés.

> Répartition des incidents par sujet

En 2023, **2186** tickets ont été émis à l'intention de la DN, dont :

- **1064** demandes
- **1122** incidents

4. La division des achats

La division des marchés publics a pour mission de procéder aux achats de toute nature en vue de satisfaire les besoins quantitatifs et qualitatifs des services et des unités de gestion du Crous de Créteil. Elle contribue à la performance des achats sur le plan économique, juridique et environnemental. Au quotidien les agents de cette division appliquent le Code des marchés publics, définissent les besoins, analysent les offres, intègrent les caractéristiques environnementales et sociales, optimisent les techniques d'achat, négocient, mettent en place des outils de pilotage, dématérialisent les procédures et définissent des stratégies adaptées.

Avec un budget achat de près de **62M€** euros et cocontractant avec **610** fournisseurs le Crous de Créteil tisse une relation productive sur son territoire au service des étudiants de l'Académie.

Le Crous de Créteil mène sa politique achat et s'engage sur cinq axes de performance :

- La performance économique en adaptant ses achats au plus près du besoin ;
- Une nécessaire montée en qualité des prestations ;
- Le développement durable afin de soutenir les efforts en matière de transition écologique et sociétale ;
- L'accès des PME / TPE aux contrats de la commande publique ;
- Le soutien à l'innovation pour dégager des solutions nouvelles et efficaces dans le cadre de l'exécution des politiques publiques ;
- La sécurité juridique des procédures ;

Les dispositions environnementales et sociétales sont prises en compte de façon croissante depuis 2019 au Crous de Créteil. **22** des marchés pilotés par le Crous comprennent une clause sociale, majoritairement au bénéfice des étudiants (emploi, stages, etc.)

Sur l'axe environnemental, les dispositions visent toutes à préserver les ressources naturelles et à valoriser les pratiques les plus respectueuses de

l'environnement. **59** marchés du Crous intègre des dispositions environnementales ;

Les dépenses d'investissement d'un montant de **24 524 512 €**, traduisent l'engagement permanent du Crous de développer une offre de logement et de restauration de qualité.

Le marché de la nouvelle résidence de Villetaneuse « Ilôt des Poiriers 2 » a été notamment notifié pour un montant de **22 486 000 €**.

> Les Conventions :

Le Crous de Créteil s'est engagé sur le pilotage plus resserré des **26** baux contractualisés depuis les années 90.

L'objectif est de consolider le partenariat avec les bailleurs au service de tous les étudiants de l'académie.

En interne, un travail considérable a été mené pour asseoir les process (CIF) en inter-équipes – et pour consolider les indicateurs d'activité facilitant la prise de décision par la direction générale. Des outils pour sécuriser l'écriture inter-équipes des convention et la création d'une « conventionthèque » sont en projet pour 2024.



5. Communication et marketing

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

4.1 Fait marquant 2023 : mise en place d'opérations Izly

L'année 2023 a été marquée par l'élaboration et la mise en œuvre d'opérations Izly au sein de toutes les unités de gestion restauration du Crous de Créteil dès la rentrée 2023. L'objectif visé était l'augmentation du taux d'utilisation Izly.

Des stands d'information, tenus et animés par le personnel de l'unité de gestion restauration ont permis de délivrer l'information notamment aux primo étudiants.

Pour les inciter à activer et à créditer leur compte Izly une gourde ou un mug était offert aux étudiants. Ainsi près de **7 000** gourdes et **10 000** dépliant ont été écoulés durant ces animations à l'issue desquelles le taux d'utilisation est passé de **40 %** à **45 %**.

L'augmentation du taux d'utilisation Izly constitue un enjeu important : accélérer le paiement en caisse et ainsi fluidifier les flux au sein des restaurants.

4.2 Optimisation des outils de la campagne DSE 2023 pour accompagner le 1er volet de la réforme

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche, Madame Sylvie Retailleau, a annoncé le 29 mars 2023 une première série de mesures visant à faire évoluer le système des bourses sur critères sociaux dès la prochaine rentrée universitaire. Il s'agit d'une première étape. En effet, les concertations sur la réforme des bourses, lancées en octobre 2022, se poursuivent. Elles s'achèveront à la fin de l'année 2023 et feront l'objet de nouvelles annonces, ouvrant la voie à une réforme plus profonde du système de bourses sur critères sociaux.

> Ce qui change, dès la rentrée 2023 :

35 000 étudiants, qui n'étaient pas boursiers jusqu'ici, le deviendront. Les bourses de tous les étudiants ont été revalorisées.

> Ce que cela a impliqué pour le Crous :

Renforcer les outils utilisés dans le cadre

de la campagne DSE afin d'accentuer la communication à destination des étudiants.

> Des outils inédits ont donc été mis en place pour la campagne 2023 afin d'amplifier la portée du message et inciter le plus grand nombre d'étudiants à constituer leur DES notamment ceux qui pensaient ne pas y avoir le droit :

- banderoles affichées au sein des lycées et aux entrées des universités et IUT de l'académie ;
- ballons géants positionnés au sein des tous les restaurants universitaires ;
- serviettes publicitaires distribuées au sein de toutes les unités de gestion restauration Crous de l'académie ;
- message relayé par les collectivités territoriales (où est implanté le Crous) à travers les panneaux lumineux et/ou les réseaux sociaux ;
- opérations de distributions de flyers à l'entrée des universités.

4.3 Valorisation de la restauration universitaire

L'effort a été maintenu en 2023 pour valoriser la restauration universitaire qui, pour beaucoup, reste synonyme de cuisine de masse.

Or, le fait-maison a toujours été prépondérant dans les restaurants universitaires, et les pratiques ont

évolué : filières locales, produits bio et/ou labellisés, promotion du végétarien, mise en place prochaine du Nutri-Score, etc. Si certains clichés persistent, la division de la communication et du marketing s'emploie, de façon très active, à les déconstruire.

À cet effet la série illustrée « Fait-maison, fait avec passion » a été maintenue : reportage photos mettant en lumière la fabrication de produits et plats « fait-maison » proposés aux étudiants ou aux personnels administratifs.

La série *Instant magique* a vu le jour : photo mettant en avant un plat du jour sans accompagnement éditorial pour valoriser l'expertise des personnels de restauration de manière visuelle.

4.4 Renouvellement de la signalétique au sein des unités de gestion

L'application opérationnelle de l'axe stratégique « Accroître la visibilité du Crous » développé dans le plan stratégique de communication du Crous de Créteil s'est traduit par les différents chantiers de renouvellement de la signalétique existante.

Ils contribuent à affirmer l'identité graphique du Crous et à conforter la présence des structures de restauration au sein des campus universitaires et ceux d'hébergement au sein de la collectivité territoriale d'implantation.

Les structures suivantes ont fait l'objet du renouvellement complet leur signalétique :

- Villetaneuse (93) : restaurant universitaire et 3 cafétérias (renouvellement complet)
- Champs-sur-Marne (77) : cafétéria de l'IUT (renouvellement complet)
- Cachan (94) : mise en place d'un totem à l'entrée de la résidence
- Champs-sur-Marne (77) : mise en place de l'enseigne de la brasserie de l'ESIEE

4.5 Maintien des liens avec les partenaires institutionnels

Afin de renforcer les liens, le Crous de Créteil a lancé en 2022 Trajectoire, la première lettre d'information dédiée à l'ensemble des partenaires. Véritable levier de promotion des nombreux projets mis en place, ce support de communication

qui constitue un outil de valorisation de l'action de l'établissement sur le plan académique a été maintenu en 2023. Trajectoire a proposé un contenu informatif et chiffrés mettant ainsi en exergue les performances de l'établissement.

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

La visibilité du Crous de Créteil sur les réseaux sociaux a légèrement augmenté comme le confirme la taille des différentes communautés. En 2023 les taux de croissance ont évolué sur Instagram et Facebook. A noter un léger recul sur X. La page LinkedIn redynamisée dès janvier 2022 a, quant à elle, connue en 2023 une forte croissance donnant

une grande visibilité au Crous de Créteil auprès des partenaires institutionnels. La page LinkedIn a pour but de mettre en lumière les différentes actions marquantes menées par le Crous de Créteil auprès de son réseau ainsi que les offres d'emplois à pourvoir.

Instagram + 9,97 %		Twitter - 0,41 %		Facebook + 11,63 %		Linkedin + 149,05 %	
7 852	8 635	4 103	4 086	4 366	4 550	526	1 310
Mars 2023	Avril 2024	Mars 2023	Avril 2024	Mars 2023	Avril 2024	Mars 2023	Avril 2024

POST LES PLUS « LIKÉS »			
Instagram	Twitter	Facebook	Linkedin
03 mai 2023 706 like (Crousurprise, Places Disney à gagner pour les 30 ans du parc)	30 mars 2023 10 retweet/10 like (Campagne DSE : Annonce du Jour-J)	03 avril 2023 11 like (Campagne DSE : Devinette DSE)	06 février 2023 70 like (Fait-maison, fait avec passion)

Crous de Créteil

68-70 avenue du général de Gaulle
94 010 Créteil Cedex
www.crous-creteil.fr



Crous • Créteil