

Université d'Orléans
Direction des affaires financières

MARCHÉ PUBLIC
MARCHÉ DE SERVICES

Expérimentation Campus Zéro non-recours

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

05 FCS 2026

SOMMAIRE

1. OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2. CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	3
3. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS	4

Sélectionner le sommaire, appuyer sur la touche F9 (ou Fn+F9) pour mettre à jour la numérotation des pages.

1. OBJET DE LA PRESTATION

■ Objet de la prestation :

Le contrat porte sur les prestations suivantes : **Accompagnement de l'Université dans son expérimentation du projet Campus zéro non-recours.**

■ Lieu d'exécution :

Le lieu d'exécution des prestations est : **l'Université d'Orléans : le campus d'Orléans (sur ses différents sites) puis un déploiement sur les sites de l'Université dans les différents départements (18, 28, 36, 37, 41).**

■ Intervenants :

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **Université d'Orléans**, représenté par Éric BLOND, Président de l'Université d'Orléans.

Adresse et coordonnées :

Château de la Source
Avenue du Parc Floral
Orléans Cedex 2
45067 BP 6749
Téléphone : 02.38.49.25.40
Courriel : daf.achats@univ-orleans.fr
Site internet : <http://www.univ-orleans.fr/>

■ Structure et forme du contrat

La prestation n'est pas décomposée en lots pour les motifs suivants : Impossible d'identifier des prestations distinctes.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est **ordinaire**.

2. CONTEXTE DES PRESTATIONS

■ Contexte :

L'Université d'Orléans, en forte coordination avec le CROUS Orléans-Tours, a répondu à la proposition d'expérimentation « Campus zéro non-recours » du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche en octobre 2025 et a été sélectionnée en novembre de la même année. Il s'agit de rendre lisible et faire connaître finement aux étudiants leurs droits et les différents dispositifs dont ils peuvent bénéficier.

Pour l'Université d'Orléans et le CROUS cela nécessite d'initier un premier état des lieux sur le non-recours (estimation quantitative, cartographie du non-recours, raisons explicatives) et d'engager une réflexion structurelle des modes organisationnels pour développer les synergies entre les services des deux organisations et de leurs partenaires afin optimiser et d'unifier les différentes prises en charges possibles. L'analyse portera également sur les expérimentations en cours.

L'Université d'Orléans souhaite, conjointement avec le CROUS, solliciter une prestation externe pour conduire un état des lieux sur le non-recours et un diagnostic des fonctionnements actuels des structures de l'ESR concourant à l'aide sociale au sens large au bénéfice des étudiants de l'Université d'Orléans, au travers de leurs positionnements, de leurs champs de responsabilités, des modalités d'interactions qu'elles ont entre elles et avec leurs partenaires externes.

Il s'agira d'établir un diagnostic de la construction actuelle, partagé avec les différents acteurs et partenaires, d'étudier et de présenter différentes pistes d'organisation possibles qui permettront de répondre aux problématiques posées dans l'état des lieux, avec différentes granularités envisageables selon les points critiques déterminés (de l'installation de modes opératoires permettant une coordination plus fluide des acteurs ; à l'installation d'un véritable guichet social unique en un seul lieu d'accueil physique ; en passant par l'examen de possibilités de procédures et/ou points d'entrée dématérialisés).

Les avantages et les inconvénients de chaque scénario devront être clairement analysés. L'étude devra permettre le choix par l'Université d'Orléans et le CROUS du scénario le plus optimal. Elle devra inclure des préconisations en termes de conditions de réussites ; facteurs de risques à circonscrire et calendrier de déploiement et modalités d'accompagnement des équipes pour assurer l'atteinte des objectifs du scénario choisi.

La prestation devra proposer les modalités permettant d'accompagner les établissements dans la mise en œuvre du ou des dispositifs choisis, qui devra être construit en réponse à l'état des lieux afin de bien correspondre aux besoins des étudiants. Elle devra intégrer un axe d'analyse portant sur la possibilité de communication des données des étudiants entre les structures au regard du RGPD et des possibilités d'interopérabilité des outils de leurs systèmes d'information.

L'objet de l'étude portera sur l'ensemble des accompagnements sociaux qui peuvent être proposés aux étudiants, y compris donc le sujet du logement.

Les acteurs à intégrer dans le périmètre de l'étude seront l'ensemble des acteurs de la gouvernance (équipe politique et sphère DGS) et opérationnels des structures de l'ESR intervenant sur le champ de l'aide sociale et de leurs partenaires : CROUS / SSE / DEVE Guichet de l'aide, CAF, CPAM, qu'il s'agisse des directeurs / directrices, assistantes sociales, psychologues ou professionnel en lien avec la médecine préventive de manière à conduire l'analyse sous un angle pluri disciplinaire. Celle-ci portera sur l'articulation des structures sur le campus d'Orléans et sur l'ensemble de ses campus notamment Bourges, Chartres et l'Indre (Châteauroux, Issoudun). Au travers des travaux menés dans le cadre de la convention de coordination territoriale entre l'Université de Tours, l'Université d'Orléans et l'INSA Centre Val de Loire, et notamment de son comité thématique sur la vie étudiante, les problématiques pourront être également regardées sous l'angle des villes de Blois et Fondettes.

■ Données relatives à l'Université d'Orléans :

Université Européenne, ancrée en Région Centre-Val de Loire, l'Université d'Orléans est présente à Orléans, Bourges, Chartres, Châteauroux, Issoudun, Blois et Tours-Fondettes. Sa bonne intégration dans l'écosystème régional, la qualité de ses enseignements dispensés dans les composantes de formation et de ses travaux de recherche menés dans 25 laboratoires, en font un acteur majeur de la recherche, du développement et de l'innovation en région Centre-Val de Loire.

Elle compte 3 Unités de Formation et de Recherche (UFR) : Droit Economie Gestion, Lettres Langues et Sciences Humaines, Sciences et Techniques et aussi 1 école d'ingénieurs (Polytech), 4 Instituts Universitaires de Technologie (IUT), 1 Institut National Supérieur du Professorat et de l'Éducation (INSPÉ), 1 Observatoire des Sciences de l'Univers (OSUC), 1 Ecole Universitaire de Kinésithérapie (EUK) et 1 Département de formation médicale.

Plus de 18 400 étudiants sont répartis sur les 14 sites de l'Université implantés dans 7 villes des 6 départements de la région Centre Val-de-Loire, dont 80% sur le campus de La Source à Orléans.

L'Université d'Orléans est largement ouverte à l'International avec 14 % d'étudiants de nationalité étrangère, et près de 90 pays représentés. Son offre de formation, riche en filières professionnelles et largement ouverte en apprentissage, se développe en lien fort avec la recherche à travers des collaborations étroites avec les équipes de ses laboratoires. Les dispositifs d'accueil et d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants et des adultes contribuent à faire de l'Université d'Orléans un acteur majeur du développement territorial et national.

Politique de vie étudiante

La politique de développement de la vie étudiante et de la vie des campus de l'Université d'Orléans se construit en partenariat avec les membres fondateurs de la Convention de Coordination Territoriale « Pôle Universitaire Centre-Val de Loire » (PU-CVL) et les acteurs institutionnels et collectivités territoriales. La politique menée intègre la dimension multi-villes de l'établissement en alignement avec les axes stratégiques de l'UO « Une politique de site ambitieuse » et « Une université européenne ancrée en région ».

Le schéma directeur de la vie de l'étudiant, approuvé par le Conseil d'administration de l'Université d'Orléans en juin 2024, décline cette stratégie en objectifs et actions à mener de 2024 à 2028, selon 4 axes - vers des campus « user friendly » ; engagement associatif, citoyen et emploi étudiant ; contribuer au bien-être étudiant ; des campus culturels, sportifs et en fête - qui intègrent pleinement les logiques de site.

Le déploiement d'une politique de vie étudiante en région s'appuie essentiellement sur le développement d'une politique à l'échelle de chaque ville en faisant converger l'ensemble des acteurs du territoire (établissements, CROUS, collectivités locales) et en accompagnant les parcours (mobilité, logement, restauration). Les campus ont ainsi vocation à répondre aux enjeux socio-environnementaux et à proposer des lieux permettant une riche expérience étudiante.

Enfin, une politique commune de vie étudiante se traduit également par le renforcement des mutualisations : conventions d'accès aux services de santé universitaire en fonction des lieux d'études, offre de services partagés, ainsi que par l'organisation d'événements favorisant les rencontres d'étudiants inter-établissements et inter-sites.

Concernant en particulier l'axe Contribuer au bien-être étudiant, deux objectifs sont inscrits portant de nombreuses actions, dont certaines sont d'ores et déjà réalisées ou bien avancées, et se trouvent particulièrement reliées avec l'objet de l'expérimentation Campus Zéro Non-Recours :

1. Lutter contre la précarité étudiante et aider à l'autonomisation par une action sociale renforcée. Structurer et faire évoluer le périmètre d'action du guichet de l'AIDE (accompagnement individualisé des étudiants) par une labellisation IJ (Information Jeunesse).

A moyen terme, rapprocher les 3 structures : guichet de l'AIDE, le pôle social du Service de Santé Universitaire (SSU) et le service social du CROUS Orléans-Tours avec d'éventuels autres partenaires (e.g. CCAS) afin de créer un véritable centre d'action social universitaire. Ces objectifs, ainsi que le calendrier de ce projet, sont inscrits dans le Schéma directeur de la vie de l'étudiant.

2025 / 2026 : déployer un poste supplémentaire de chargé d'accompagnement étudiant à 100% au Guichet de l'AIDE : en cours de réalisation

2026 : audit organisationnel et autour de la fonction RH

2027 : mise en place des premières actions organisationnelles

Fin 2028 : bilan de la mise en œuvre et adaptations nécessaires

2. Travailler conjointement avec l'ensemble des partenaires pour faciliter l'accès à des logements décentes à prix abordable, et notamment aux étudiants internationaux en mobilité individuelle.

Déployer de nouveaux dispositifs d'aide d'urgence au logement après épuisement du droit commun (SAMU social), par exemple avec l'attribution ponctuelle de chèques vacances pour prendre en charge des nuitées en auberge de jeunesse et par des partenariats avec des structures disposant de logements (e.g. Centre International de la Jeunesse - CIJ).

Organisation actuelle, dispositifs d'information et partenaires associés

Le CROUS assure des missions d'aide et d'accompagnement de tous les étudiants (français et internationaux) au quotidien et tout au long de leurs études.

Pour proposer aux étudiants une qualité d'accueil et de vie durant leur parcours de formation, le CROUS met à disposition une offre complète et variée de services dont notamment :

- des lieux de restauration (restaurants, brasseries et cafétérias, Crous Truck, etc.)

- des logements (en résidences universitaires) : 35 résidences CROUS – 6318 places réparties sur les 6 départements
- des aides financières (bourses sur critères sociaux, aides spécifiques, etc.)
- des dispositifs d'accompagnement social et de santé (psychologues, assistants sociaux, etc.)
- des activités culturelles, artistiques et sportives pour animer la vie de campus (concours de création étudiante, happy campus day...).

En complément de ces services, le CROUS s'occupe également de la collecte et de la redistribution de la [Contribution de vie étudiante et de campus](#) (CVEC).

Il est présent sur les six départements de l'académie, et a en charge un public plus large que l'université d'Orléans, puisqu'il intervient auprès de tous les étudiants : inscrits dans les deux universités, à l'INSA, dans les établissements publics et privés ayant des formations supérieures. Les bureaux des personnels de la direction de la vie étudiante et du service social du CROUS sont localisés sur le campus d'Orléans (maison de l'étudiant) et sur le campus technopole de l'université de Tours.

SSU – service de santé universitaire

Le Service de Santé Universitaire (SSU) est un service de prévention en santé : lieu d'accueil, d'écoute et d'information en santé destiné aux étudiants de l'université d'Orléans, ainsi qu'à ceux de l'ENSAB et de l'INSA CVL présent sur l'ensemble des sites de l'établissement.

Le SSU est accessible gratuitement et répond aux besoins de santé des étudiants. Son équipe pluridisciplinaire, composée de nombreux professionnels de santé organise des actions de prévention tout au long de l'année.

Le SSU accompagne également les étudiants rencontrant des difficultés sociales avec son équipe d'assistantes sociales qui mobilisent différentes aides (logement, aides pour l'accès aux droits et aides alimentaires notamment) en collaboration étroite avec le service social du CROUS.

Le SSU est un service ayant vocation à être piloté par un médecin directeur, poste vacant depuis plusieurs années et restant en cours de recrutement. Afin de faciliter la coordination administrative un poste de responsable des services administratifs du SSU a été créé et pourvu en février 2023.

DEVE – Guichet de l'Aide

Le Guichet de l'AIDE, Accompagnement individualisé des étudiants, créé en 2021, et intégré à la Direction des Etudes et de la vie étudiante en 2023, vise à offrir un accompagnement global et un suivi personnalisé aux étudiants de l'Université d'Orléans. Il s'inscrit dans une logique de lutte contre la précarité étudiante, de promotion de l'autonomie et de soutien au bien-être global et à la réussite. À travers un ensemble de services allant de l'écoute à l'orientation, il permet aux étudiants d'accéder à leurs droits, de s'informer sur les ressources existantes et de trouver du soutien en cas de difficultés :

- Accueil, information et accompagnement des étudiants
- Accès aux droits et accompagnement administratif
- Soutien lié au bien-être via des permanences thématiques
- Actions collectives (ateliers recherche de logement, jobs étudiants, bien-être, ...)
- Orientation vers les services internes à l'université (Service de Santé Universitaire, Direction de l'Orientation de l'Insertion Professionnelle, Relations Internationales, ...) ou vers des partenaires externes (Epicerie étudiante ESOPE, Maison Des Ados, CROUS, France Service, CPAM, CAF ...)

Le Guichet de l'Aide est animé par une coordinatrice (cat B), supervisée par le Directeur Adjoint Bien-Etre étudiant et culture de la DEVE. La labellisation Point d'accueil écoute jeunes (PAEJ) a permis en décembre 2025 le recrutement d'un personnel de catégorie C en renfort.

Les avancées suivantes ont pu être constatées :

- Montée en puissance du Guichet de l'AIDE, désormais bien identifié par les étudiants et les services de l'université et de plus en plus sollicité, mobilisant des partenaires de plus en plus variés, labellisé Information Jeunesse en mars 2024 et Point d'Accueil Ecoute Jeunes en décembre 2025. Le nombre de sollicitations au Guichet de l'Aide s'élève à plus de 2800 sur l'année 2024/2025, ayant ainsi bondi de plus de 50% en un an.

- Un travail conjoint entre les assistantes sociales (AS) du CROUS et les assistantes sociales du SSU, sous l'impulsion de la Responsable administrative du SSU, en poste depuis janvier 2023, a permis, par exemple : la mise en place d'une convention UO CROUS pour que les AS du CROUS puissent distribuer des chèques services financés par l'Université d'Orléans, avec pour résultat un traitement uniformisé des demandes, quel que soit le guichet d'entrée ; l'accès à SAGA par les assistantes sociales du SSU (logiciel de gestion des aides délivrées par le CROUS) ; de bonnes relations désormais établies entre les assistantes sociales du CROUS et du SSU. En outre, le CROUS a parfois délivré des e-cards de 100 euros ou fait des virements d'aide d'urgence pour les étudiants des sites distants suivis par les AS de l'UO (afin d'intervenir plus rapidement). Un projet de formation partagée entre les AS du SSU et du CROUS est en cours de montage (sur l'analyse et l'amélioration des pratiques).
- Un dispositif coordonné avec le CROUS et plusieurs partenaires institutionnels, sociaux et associatifs permet d'attribuer temporairement des hébergements d'urgence aux étudiants les plus précaires et de les accompagner dans leur autonomisation.
- Un guichet unique d'accueil des étudiants internationaux, piloté par la DRI en collaboration avec le guichet de l'AIDE, est reconnu par une labellisation Bienvenue en France. Il coordonne l'ensemble des acteurs de la vie étudiante (CROUS, SSU, scolarités ...) pour un accueil personnalisé des étudiants internationaux primo-arrivants.

La diversité des dispositifs et la pluralité des acteurs impliqués, qui permettent aujourd'hui un meilleur accompagnement de nos étudiants, rendent la lisibilité et la fluidité de ces accompagnements plus complexes pour nos étudiants et nos structures respectives ; une proximité renforcée entre les services sociaux du CROUS, du SSU et guichet de l'AIDE permettraient d'assurer un accès simplifié et équitable aux aides et dispositifs, dans le respect des règles déontologiques et des critères d'attribution sociale, de garantir une cohérence des réponses entre nos différentes structures, mais aussi d'améliorer la réactivité face aux situations d'urgence, en réduisant les délais de transmission d'information et de décision, au bénéfice direct de nos étudiants.

3. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

■ Normes et réglementation applicables :

Les dispositions techniques générales qui doivent être appliquées par le titulaire contractant pour l'exécution des prestations devront se conformer aux normes, règlements et directives européennes en vigueur.

■ Prestations demandées :

La mission consiste d'abord à établir un diagnostic partagé et un état des lieux du non-recours. Cette première étape vise à analyser la situation existante afin d'identifier les publics concernés, les dispositifs mobilisables et les éventuels freins à l'accès aux droits ou aux services.

À partir de ce diagnostic, il s'agira d'élaborer un plan d'action structuré en identifiant des axes prioritaires d'amélioration. Plusieurs scénarios devront être proposés afin de répondre aux problématiques identifiées. Pour chacun d'entre eux, une analyse de l'impact potentiel sur la réduction du non-recours devra être réalisée, afin de permettre aux acteurs de choisir la solution la plus pertinente.

La prestation comprendra également un accompagnement à la mise en œuvre du scénario retenu. Cet accompagnement portera notamment sur l'organisation des différentes étapes opérationnelles, la proposition et l'installation de calendriers de travail, ainsi que la mise à disposition de méthodes et d'outils destinés à garantir la réussite des opérations.

La compréhension et l'appropriation de la démarche par l'ensemble des acteurs constituent un élément central du dispositif. Tout au long de la mission, le prestataire devra mettre en place des méthodes favorisant un travail étroit avec les parties prenantes. Cela pourra notamment passer par l'organisation d'ateliers d'échanges, d'actions de sensibilisation, de formations et d'actions d'accompagnement. Une présence régulière sur site est attendue, complétée par des travaux réalisés à distance et par

l'organisation de points hebdomadaires réguliers. L'objectif est à la fois d'appuyer le binôme de chefferie de projet dans l'animation de la démarche et du dispositif, dans la restitution des travaux à la gouvernance, et d'apporter un soutien opérationnel aux acteurs de terrain.

La comitologie actuellement envisagée en amont du lancement du projet est précisée dans la réponse à la proposition d'expérimentation figurant en annexe 4. Il appartiendra au prestataire de proposer, le cas échéant, une adaptation de cette organisation afin d'y intégrer sa participation. Le calendrier prévisionnel ainsi que les principales étapes attendues de la mission sont également détaillés dans cette même annexe.

S'agissant des livrables attendus, la mission devra notamment aboutir à la réalisation d'un état des lieux du non-recours, incluant une quantification, une cartographie et une analyse des facteurs explicatifs. Cette analyse devra être accompagnée d'une comparaison avec les taux observés au niveau national, ainsi que de la définition d'indicateurs de suivi permettant de mesurer l'évolution et l'amélioration de la situation. Il est à noter que certains éléments méthodologiques devront pouvoir être partagés par l'Université d'Orléans avec les huit autres universités participant à l'expérimentation.

La mission devra également conduire à la formulation de plusieurs scénarios cibles, accompagnés d'une analyse de leur impact potentiel sur la diminution du non-recours. Pour chacun d'eux devront être précisés les avantages, les inconvénients et les risques au regard des objectifs poursuivis. Enfin, un diagnostic d'avancement, des états de suivi réguliers et un appui à la mise en œuvre du plan d'action devront être produits tout au long de la mission.

■ **Formation :**

■ Formation des agents

Le titulaire devra assurer la formation des agents concernés par la mise en œuvre des processus proposés dans le cadre du projet « Campus zéro non-recours ».

Cette formation a pour objectif de garantir :

- la bonne appropriation des nouveaux dispositifs,
- l'harmonisation des pratiques entre les différents services,
- et la montée en compétences des agents en matière d'accès aux droits et d'accompagnement des publics.

■ Contenu des formations

Les formations devront notamment porter sur :

- la compréhension des phénomènes de non-recours et de précarité étudiante,
- la présentation des dispositifs existants (CROUS, CAF, CPAM, services internes...),
- les nouveaux processus organisationnels définis dans le cadre de la mission,
- les outils mis en place (suivi, orientation, coordination des acteurs),
- les bonnes pratiques d'accueil, d'orientation et d'accompagnement des étudiants.

■ Modalités pédagogiques

Le titulaire proposera une approche pédagogique adaptée, incluant :

- des apports théoriques,
- des mises en situation,

- des études de cas concrets,
- des temps d'échange entre participants.

Les formations devront être conçues dans une logique participative favorisant l'appropriation par les agents.

- Organisation des sessions

Le titulaire devra préciser dans son offre :

- le nombre de sessions proposées,
- le nombre de participants par session,
- la durée des formations,
- les modalités (présentiel, distanciel ou hybride),
- le calendrier prévisionnel.

Les formations devront être adaptées aux contraintes des services et organisées en concertation avec l'Université.

- Supports et livrables

Le titulaire fournira :

- des supports pédagogiques remis aux participants,
- des outils pratiques (guides, fiches réflexes, procédures),
- un bilan des formations réalisées (taux de participation, évaluation, axes d'amélioration).

- Évaluation

Une évaluation des formations devra être mise en place, permettant :

- de mesurer la satisfaction des participants,
- d'évaluer l'acquisition des compétences,
- d'identifier les besoins complémentaires.