
Projet 2010 - 2013

du réseau des œuvres universitaires

Introduction

Le précédent projet du réseau des œuvres universitaires, validé par le conseil d'administration du CNOUS du 26 novembre 2003, a permis de formaliser le contrat d'objectif signé le 14 décembre 2004 entre le réseau des Œuvres universitaires et le Ministère chargé de l'enseignement supérieur. Il a permis d'améliorer significativement les services rendus aux étudiants par les CROUS dans les principaux domaines de compétence du réseau.

Le bilan du contrat témoigne des réalisations dans ces différents domaines :

- Amélioration de la qualité de l'accueil des étudiants français ou étrangers, en priorité des moins favorisés d'entre eux avec, notamment, l'accélération du premier versement des bourses.
- Réponse aux nouvelles attentes des étudiants, qui prend en compte la diversité de leurs situations et réponse aux demandes dans le domaine de l'accueil international.
- Contribution à l'ouverture et à la création culturelle, à l'engagement et à la formation citoyenne des étudiants.
- Elaboration des politiques de sites, renforcement des partenariats, en particulier avec les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités.
- Ouverture du réseau des œuvres universitaires à de nouvelles attentes, à de nouveaux usagers et de nouveaux besoins, renforcement du rôle de guichet unique du CNOUS et des CROUS.
- Généralisation des logiciels de gestion à l'ensemble des CROUS, développement des cartes multiservices communes aux CROUS et aux universités et mise en place progressive des connexions des résidences universitaires à internet.
- Développement dans l'ensemble du réseau d'une culture de gestion et de résultats au service des objectifs.
- Amélioration de la situation statutaire et indiciaire des personnels ouvriers, renforcement du dialogue social et des actions de formation.

Le projet du réseau pour une nouvelle période de quatre ans s'inscrit dans la continuité des actions conduites depuis de longues années.

La mission fondamentale reste la même : aider les étudiants les plus modestes à réussir au mieux leurs études supérieures grâce à un dispositif d'aides directes et d'aides indirectes défini par l'État et mis en œuvre par le CNOUS et les CROUS dans le cadre juridique défini par les textes qui précisent notamment la participation des étudiants et l'organisation administrative du réseau.

Les chapitres de ce document concernant la gestion des aides directes, le logement, la restauration, l'action sociale, l'accueil des étudiants étrangers, la culture et les initiatives étudiantes, en témoignent.

Il s'agit de fournir une réponse toujours mieux adaptée aux besoins des étudiants notamment en matière de logement et de restauration et en particulier en renforçant les partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités locales.

Un certain nombre d'inflexions et d'améliorations doivent donc être réalisées en prenant en compte l'évolution du dispositif d'enseignement supérieur d'une part et les conditions économiques de l'activité des CROUS d'autre part, afin d'améliorer le service rendu aux étudiants.

Il s'agit d'abord de prendre en considération la diversification de la demande qui s'adresse aux CROUS. Les réponses aux besoins d'attractivité des sites universitaires s'ajoutent en effet, de plus en plus, aux demandes sociales traditionnellement prises en charge par le réseau des œuvres.

Il s'agit ensuite de tenir compte de la mise en place des pôles de recherche et d'enseignement supérieur et des opérations des plans campus dans lesquels les CROUS doivent se situer.

Il s'agit aussi, plus globalement, de mieux connaître et de mieux mesurer la diversité des situations des étudiants, afin de mieux s'organiser pour y répondre.

Il s'agit enfin d'améliorer encore l'organisation et le fonctionnement du réseau des œuvres universitaires.

C'est en fonction de ces facteurs d'évolution que sont présentées les orientations de ce nouveau projet.

Les axes du projet

Axe I - Mieux connaître et mieux prévoir les besoins des étudiants ; mieux mesurer les résultats des actions conduites.

Axe II - Améliorer la performance du réseau dans tous ses domaines d'intervention.

Axe III - Renforcer les liens avec les établissements d'enseignement supérieur et leurs Conférences.

Axe IV - Renforcer le professionnalisme des CROUS et du CNOUS dans leurs différents métiers.

Axe I - Mieux connaître et mieux prévoir les besoins des étudiants ; mieux mesurer les résultats des actions conduites.

Pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des étudiants, les établissements du réseau se donnent les moyens de mieux connaître la situation des étudiants et de mieux identifier les publics fragiles, afin d'adapter leur action dans une logique d'égalité des chances et d'aide à la réussite.

Cette exigence s'articule autour des trois objectifs suivants :

Objectif 1 - Mieux connaître la population étudiante et mieux identifier les plus fragiles et leurs besoins, à l'échelle de chaque CROUS et au niveau national avec l'Observatoire de la Vie Etudiante.

Objectif 2 - Mieux connaître les spécificités des étudiants étrangers.

Objectif 3 - Mieux mesurer le résultat des actions conduites.

Axe I - Mieux connaître et mieux prévoir les besoins des étudiants ; mieux mesurer les résultats des actions conduites.

Pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des étudiants au cours des quatre prochaines années les établissements du réseau doivent se donner les moyens de mieux identifier les publics fragiles afin de mieux cibler leur action dans une logique d'égalité des chances et d'aide à la réussite des étudiants.

Les CROUS et les établissements disposent d'informations du terrain concernant les étudiants en difficulté mais faute de remontées nationales coordonnées, cette connaissance du terrain n'est pas suffisamment exploitée.

Or, le réseau des œuvres, grâce au maillage du territoire national par ses services sociaux (175 postes d'assistant de service social ou de conseillère technique de service social), à l'action de ses services du dossier social étudiant et à ses liens avec les établissements et les associations étudiantes, doit pouvoir mieux répondre, en lien avec l'OVE, à sa mission d'études sur les besoins des étudiants et en particulier des étudiants en difficulté sociale et des publics spécifiques.

Objectif 1 - Mieux connaître la population étudiante et mieux identifier les plus fragiles et leurs besoins à l'échelle de chaque CROUS et au niveau national avec l'OVE.

Actions prévues :

- Se coordonner avec les services du ministère chargé de l'enseignement supérieur afin de développer des bases de données partagées en matière de connaissance de l'ensemble de la population étudiante. Exploiter également les données disponibles dans les autres départements ministériels et les collectivités locales.
- Identifier les typologies d'étudiants les plus fragiles en utilisant plus largement les bilans d'activité des services sociaux ainsi que les informations issues du logiciel « Saga » utilisé pour la gestion administrative et financière de l'activité sociale dans les CROUS (types d'aides demandées/académie, nombre d'aides accordées, nombre des refus, profil des demandeurs...).
- Développer dans le cadre de l'accompagnement des étudiants en licence des liens plus étroits avec les établissements.
- Mieux coordonner le pilotage des services sociaux des CROUS avec ceux des universités pour avoir une vision d'ensemble des étudiants en difficultés et une plus grande efficacité dans les mesures d'aide et d'accompagnement proposées.

- Proposer une meilleure articulation entre le CNOUS et l'Observatoire de la vie étudiante (OVE). Le CNOUS mènera une réflexion à ce sujet et fera des propositions d'amélioration, notamment règlementaires.
- Dans le cadre de ses missions, le CNOUS pourra confier à l'OVE la réalisation d'un certain nombre d'études scientifiques.

Objectif 2 - Mieux connaître les spécificités des étudiants étrangers.

Actions prévues :

- Identifier les différentes catégories d'étudiants reçus dans les CROUS (boursiers et non boursiers, étudiants européens Erasmus et hors Erasmus, étudiants non boursiers par origine géographique) et mieux connaître les besoins sociaux de ces différents publics.
- Contribuer au système d'information sur les étudiants étrangers grâce aux indicateurs que peut fournir le réseau : part des étudiants étrangers dans le Fonds national d'aide d'urgence (FNAU), évaluation de la demande en services des différentes catégories d'étudiants étrangers (logement, aide sociale, santé, etc.), besoins des établissements d'enseignement, structuration des mobilités individuelles, etc.
- Pour ce faire, poursuivre et développer les enquêtes nationales sur les dispositifs d'accueil des étudiants étrangers auprès des CROUS et le bilan des activités des services d'accueil et de gestion des boursiers étrangers.
- Mieux organiser la relation entre ces services, ceux des universités et ceux de CampusFrance.

Objectif 3 – Mieux mesurer le résultat des actions conduites.

Actions prévues :

- Participer avec le ministère chargé de l'enseignement supérieur au suivi des indicateurs de réussite des étudiants boursiers.
- Mesurer l'impact des aides d'urgence du Fonds national d'aide d'urgence (FNAU) sur la poursuite d'études des étudiants pour optimiser l'utilisation de ce nouveau fonds.
- Mieux connaître le taux de réussite des étudiants qui reçoivent ces aides d'urgence.
- Mettre en place une mesure de l'action culturelle du réseau et de son intérêt pour l'intégration de l'étudiant dans son établissement et sa ville (éventuellement enquête sur les attentes des étudiants, avec l'aide de l'OVE, amélioration de l'information sur les actions existantes, valorisation des créations étudiantes...).

- Construire un outil de mesure permettant de connaître le taux de réussite aux examens des étudiants logés, afin de mesurer l'impact de l'amélioration des conditions de vie sur la réussite dans les études.
- Mieux mesurer les taux de réussite des boursiers pour le compte des mandants du CNOUS, autres que le ministère chargé de l'enseignement supérieur.
- Optimiser et généraliser l'enquête de satisfaction en ligne « Panel de RU » à toutes les structures de restauration des œuvres universitaires.
- Développer, pour les résidences universitaires, un système d'enquête de satisfaction en ligne auprès des résidents étudiants, à l'instar de ce qui existe depuis 2006 pour la restauration avec l'enquête « Panel de RU ».

Axe II - Améliorer la performance du réseau dans tous ses domaines d'intervention.

L'enjeu pour la période qui s'ouvre est d'améliorer les performances dans les différents domaines de compétences du réseau des œuvres universitaires en s'appuyant sur les réalisations du précédent contrat pour améliorer les conditions de vie et d'études des étudiants.

Les deux domaines principaux d'intervention du réseau, le logement et la restauration seront particulièrement soutenus. Pour ce faire, sept objectifs sont définis :

Objectif 1 - Poursuivre la mise en œuvre du plan gouvernemental en faveur de l'immobilier pour la vie étudiante (Plan Anciaux).

Objectif 2 - Améliorer la qualité et la diversité de la restauration universitaire tout en maintenant les équilibres économiques.

Objectif 3 - Optimiser l'accueil et l'accompagnement des étudiants, notamment les publics spécifiques.

Objectif 4 - Poursuivre l'optimisation de la gestion des aides directes et sa promotion auprès des étudiants.

Objectif 5 - Permettre une gestion globale et rapide des problèmes sociaux et de santé des étudiants.

Objectif 6 - Répondre à la demande de qualité du séjour des étudiants et enseignants chercheurs étrangers par les établissements d'enseignement.

Objectif 7 - Favoriser l'épanouissement des étudiants.

Axe II - Améliorer la performance du réseau dans tous ses domaines d'intervention.

Objectif 1 - Poursuivre la mise en œuvre du plan gouvernemental en faveur du logement étudiant.

Le rapport Anciaux 1 remis en 2004 avait permis d'attirer l'attention sur la nécessité, sur une période de 10 ans, de rénover 70 000 chambres traditionnelles et d'en construire 50 000 nouvelles dont 15 000 pour compenser les pertes de capacité liées aux réhabilitations. Le rapport Anciaux 2, remis en février 2008, a permis de mieux identifier les points de blocage parmi lesquels :

- Difficulté à trouver du foncier pouvant être mis à disposition gratuitement ou à très faible coût, surtout en Île-de-France.
- Nombreux marchés infructueux, les entreprises du bâtiment étant très chargées avec le retour de la croissance des constructions. Il est très rare d'en trouver qui privilégient un appel d'offres du secteur public plutôt qu'un chantier lancé pour une opération du secteur privé.
- Défaut de coordination entre les différents acteurs (collectivités, universités, Recteurs, CROUS, entreprises du bâtiment, bailleurs privés et organismes de logement public, et autres intervenants) qui pénalise les opérations à financements multiples.
- Délais naturels, incontournables pour la mise en ordre de marche du dispositif (mise en application de l'ALS tiers payant dans les résidences étudiantes CROUS, élaboration et parution de la circulaire sur l'emprunt pour les CROUS, délais d'instruction de la mission d'expertise économique et financière).

L'effort budgétaire sans précédent consenti par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche a permis d'arriver au maximum de ce que les Crous étaient capables de produire en réhabilitations comme en constructions neuves, tant ces dossiers sont techniquement difficiles et nécessitent la mobilisation de partenaires multiples pour obtenir des résultats tangibles. (Entreprises, bailleurs et opérateurs, collectivités locales, etc.). Le budget d'investissement du CNOUS est passé entre 2004 et 2009 de 47M€ à 88M€ ce qui a permis de doubler l'effort consacré aux réhabilitations qui est passé de 32M€ à plus de 62M€. A cela s'ajoute la sanctuarisation des crédits du CPER à hauteur de 28M€ en AE en 2009 et un accompagnement accru des collectivités locales sur ce secteur.

Si les objectifs du rapport Anciaux ne sont pas encore atteints, l'accélération est significative comme le montre le tableau ci-dessous. Entre les dates de publication des deux rapports parlementaires, il y a triplement des constructions et près du doublement des réhabilitations :

Logements CROUS	Réhabilitations	Constructions
2004	3711	1101
2005	4700	1913
2006	3637	2064
2007	5458	3240
2008	5500	3300

La situation du logement étudiant demeure toutefois contrastée selon les académies et les sites universitaires, avec une tension persistante sur l'offre de logement dans les régions très attractives comme la région parisienne et les agglomérations d'Aix-Marseille, de Montpellier, de Lyon ou de Toulouse.

Chaque année de nouvelles places sont livrées afin de se rapprocher de l'objectif d'une capacité d'accueil de 185 000 places d'ici la fin du plan Anciaux.

Par ailleurs dans ces académies, comme ailleurs en France, les travaux de réhabilitation permettent de moderniser les chambres traditionnelles de 9m². Ces chambres sont rénovées, agrandies lorsque cela est possible, mises aux standards internationaux, en y intégrant les éléments de confort (cabines tri-fonctions douche, lavabo, WC). Elles sont également équipées avec un accès internet ou la connexion au réseau Renater des universités.

Enfin pour répondre aux demandes, les CROUS, en concertation avec leurs partenaires institutionnels ou associatifs locaux, multiplient les initiatives pour élargir au maximum la palette des hébergements proposés aux étudiants : offres de locations dans le parc privé, colocations ou hébergement intergénérationnel dans le droit fil des préconisations du rapport Anciaux et des recommandations du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Les services « logement en ville » des CROUS poursuivent également leur mobilisation pour aider les étudiants dans leur recherche de logement. Chaque année, plus de 50 000 offres de locations chez des propriétaires privés sont ainsi proposées aux étudiants. Les campagnes d'information locales, auprès des propriétaires privés afin de les inciter à louer à des étudiants permettent de recueillir ces offres.

Actions prévues :

Priorité au logement social : l'objectif du réseau est d'offrir une capacité forte de logement social et très social au prix de loyer le plus faible possible.

- Développer l'offre de logement CROUS en collaboration avec les établissements et les collectivités locales, dans le cadre de schémas directeurs régionaux du logement étudiant régulièrement actualisés, en tenant compte de l'évolution des implantations universitaires, des besoins en places nouvelles, des transports en communs, de l'offre privée, etc.
- Poursuivre, en contrat avec les CROUS, la programmation des travaux permettant d'atteindre les objectifs du rapport Anciaux en 2015.
- Mobiliser tous les moyens, en particulier fonciers, pour réaliser ces objectifs.
- Préciser la spécificité du logement étudiant en résidence CROUS afin de clarifier le cadre juridique sur tous les sujets concernant l'occupation des résidences.
- Élaborer une charte des services rendus à l'intérieur des résidences avec notamment le développement du tutorat d'accueil, par des étudiants, dans les résidences universitaires.

Accompagnement de l'attractivité :

- Préciser comment les CROUS doivent répondre à une demande croissante des universités et des collectivités territoriales pour accompagner leur politique d'attractivité. Cela nécessite de bien clarifier avec ces différents partenaires, la quantité et la qualité des publics concernés, les conditions tarifaires des services rendus et, par voie de conséquence, les modes de financement.
- Préciser la place des actions conduites par les CROUS dans les opérations campus et l'aménagement des pôles universitaires.

Clarification du cadre juridique :

- Poursuivre la clarification de la situation juridique des immeubles existants et à construire dans le cadre du recensement des propriétés de l'Etat et renforcer les compétences juridiques du CNOUS en ces domaines.
- Constituer l'inventaire patrimonial du réseau des œuvres (état du parc, surfaces, typologie de l'offre...) par la mise en place d'une application de gestion patrimoniale nationale et dans chaque CROUS. Cela permettra de répondre aux sollicitations courantes en matière d'information sur le patrimoine et son évolution et de bâtir des tableaux de bord de suivi indispensables à la mesure des actions entreprises notamment en matière de provisionnement pour grosses réparations (afin d'assurer l'entretien régulier des bâtiments).
- Développer l'information sur les dispositifs existants de cautionnement solidaire.
- Améliorer la gestion des infrastructures de logement notamment en optimisant l'activité.

Améliorations techniques :

- Centraliser les informations (chiffres, statistiques, photographies, recensement des actions menées, aussi bien pour la construction et la réhabilitation que pour l'animation des lieux de vie étudiants dans les résidences) afin de mieux valoriser le rôle des CROUS en les situant dans un contexte national.
- Assurer une veille technique sur les solutions mises en œuvre dans d'autres secteurs ou dans d'autres pays.
- Prendre en compte les exigences de Haute Qualité Environnementale.
- Poursuivre toutes les actions conduites pour améliorer l'accessibilité des étudiants en situation de handicap dans les structures du CROUS.

Objectif 2 - Améliorer la qualité et la diversité de la restauration universitaire tout en maintenant les équilibres économiques.

L'objectif fixé par le précédent contrat visait à enrayer la baisse continue de la fréquentation et de progresser de 1% par an sur les quatre années du contrat d'objectif.

Il a été atteint puisque le nombre de prestations servies a augmenté de 2,5 % entre 2004 et 2007, alors que cette dernière année a été affectée par des mouvements de grèves dans les établissements d'enseignement.

Parallèlement, le réseau des œuvres s'est engagé à améliorer l'équilibre économique de cette activité, mesuré principalement par le taux de couverture, qui est ainsi passé de 60,9 % en 2003 à 62,3 % en 2007 (hors investissement).

Ces objectifs ont été atteints, voire dépassés grâce notamment à la mise en place d'un plan d'action stratégique (les grandes orientations de la politique restauration des œuvres) voté à l'unanimité par le conseil d'administration du CNOUS de juillet 2003 après un travail collectif de réflexion, de mutualisation et d'analyse réalisé par les acteurs du dispositif (étudiants, personnels, universités, ministère, OVE).

Le présent projet s'appuie donc sur ces acquis et s'inscrit ainsi dans la continuité.

A noter, toutefois deux axes structurants complémentaires, le développement durable dans une démarche d'« écocitoyenneté » et la professionnalisation dans l'acte d'achat avec la mise en place d'une véritable politique en matière d'achats alimentaires.

Actions prévues :

Répondre aux attentes : la restauration universitaire doit s'adapter à la diversité des publics et au caractère évolutif des besoins, tout en réaffirmant son rôle social.

- Mieux prendre en compte la diversité des publics pour la définition des politiques tarifaires, tout en garantissant pour les étudiants le tarif social défini nationalement.

- Réfléchir à une politique de fidélisation.
- Investir tous les segments de la restauration collective (du plateau à la distribution automatique).
- Optimiser l'adéquation offres/attentes et besoins en lien avec l'évolution de la demande grâce à des études de marché.

Attractivité :

- Travailler avec les établissements d'enseignement sur l'aménagement des plages horaires de service lors de la pause méridienne.
- Généraliser la Charte de qualité de service dans toutes les structures de restauration.
- Réactualiser les schémas directeurs de la restauration à l'échelle de chaque site et en lien avec les établissements et les étudiants.

Acteurs responsables :

- Poursuivre la mise en œuvre d'actions de prévention en faveur de la santé et de l'équilibre alimentaire.
- Introduire des produits issus de l'agriculture biologique dans les menus en tenant compte des équilibres alimentaires et économiques. Mesurer chaque année la progression de l'utilisation de ces produits.
- Lancer une réflexion sur les problématiques de développement durable, conduisant à l'élaboration d'une charte tant sur les aspects immobiliers que fonctionnels.

Aspects techniques :

- Optimiser les achats alimentaires en analysant l'intérêt d'un processus de centralisation des marchés (dispositif juridique à définir) et en étant attentif à l'approvisionnement en produits locaux.
- Améliorer la gestion de la restauration universitaire notamment en optimisant l'activité.
- Professionnaliser les équipes et concentrer l'attention sur les modalités de recrutement et supports budgétaires.
- Généraliser l'identification d'un poste de responsable restauration par CROUS.
- Fiabiliser les données de gestion et l'automatisation de la remontée des données, en particulier en généralisant la monétique.
- Poursuivre le développement de la monétique en garantissant le chargement en espèces et par carte bancaire sans exclure la possibilité d'achat de repas à l'unité.
- Généraliser et systématiser le logiciel « Garone » de gestion des dépenses alimentaires et de « Webservice/Logica » application de saisie des recettes.

Objectif 3 - Optimiser l'accueil et l'accompagnement des étudiants, notamment les publics spécifiques.

Le précédent contrat avait fait de l'amélioration de l'accueil et de l'intégration des étudiants un axe fort.

Les actions d'amélioration engagées seront poursuivies et développées, que ce soit en direction des primo-entrants (guichets uniques en période de rentrée ...) ou des publics spécifiques (étudiants ultramarins, étudiants étrangers, étudiants en situation de handicap,...).

Actions prévues :

- Mieux accompagner les nouvelles conditions d'études et notamment les mobilités en cours de cursus.
- Participer autant que possible aux guichets uniques d'accueil par site, en voie de généralisation au plus près des étudiants, notamment dans le cadre des PRES. Mettre en place un dispositif de suivi de l'efficacité du dispositif, site par site, avec les établissements d'enseignement supérieur et en relation avec les conférences d'établissements.
- Développer l'accueil en gare ou à l'aéroport, pour améliorer l'accueil des résidents primo-arrivants, en particulier des étudiants originaires d'outre-mer et des étudiants étrangers.
- Désigner, au sein des guichets d'accueil, un correspondant «étudiants ultramarins» ou des étudiants référents par région d'origine, si possible en relation avec les collectivités territoriales concernées.
- Poursuivre la mise en place des dispositifs globaux d'accueil des étudiants étrangers, tant des boursiers que des individuels, en partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur, les autres institutions concernées par des politiques de site (préfectures, CAF, transports, mutuelles...) et CampusFrance, sous la forme de «bureaux CampusFrance ».
- Développer le partenariat plus étroit des CROUS avec les établissements et les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), afin de conforter l'accueil des étudiants en situation de handicap.
- Assurer les missions d'accueil et d'accompagnement, le tutorat, l'installation d'étudiants relais en résidence, en développant les jobs étudiants temporaires.
- Développer le partenariat avec des associations étudiantes qui aident à l'animation des lieux de vie (animation d'ateliers, groupes de discussion en langues étrangères, etc).

Objectif 4 - Poursuivre l'optimisation de la gestion des aides directes et sa promotion auprès des étudiants.

L'objectif d'amélioration du service rendu à l'étudiant prévu par le précédent contrat a été atteint.

Le % de boursiers ayant perçu un 1^{er} versement au 30 septembre a été en régulière augmentation : 16% en 2006, 50% en 2007 et 66,7% en 2008, alors que l'objectif à atteindre avait été fixé à 60% par le ministère.

Cette mise en paiement plus rapide a été permise en grande partie par la généralisation de l'interface entre le système informatique de gestion des bourses (AGLAE) et le système d'inscription des étudiants (APOGEE).

Le réseau a accompagné la mise en œuvre de la réforme des aides à la rentrée 2008 en assurant la gestion du FNAU et des aides à la mobilité internationale.

Les pistes d'amélioration pour les quatre ans à venir sont de trois ordres :

- mutualisation des bonnes pratiques et poursuite de la simplification des procédures.
- renforcement des partenariats avec les universités pour la mise en œuvre des aides mérite et mobilité.
- poursuite de l'amélioration de la rapidité de la mise en paiement des bourses.

Ces pistes d'amélioration prendront en considération la mise en place du 10^{ème} mois de bourse lorsque les conditions de son attribution auront été définitivement arrêtées.

Actions prévues :

- Mutualiser les bonnes pratiques ou certains services entre les CROUS (plates-formes téléphoniques, guichets uniques, étudiants relais en résidences...).
- Simplifier les procédures du Dossier social étudiant (DSE) par la dématérialisation du dossier : identification des pièces justificatives pérennes qui pourraient être transmises de manière optionnelle sous format électronique, constitution d'un dossier unique pour la durée des études, ce qui entraîne, pour les primo-arrivants, l'obligation de saisir leur DSE et, pour les autres boursiers déjà dans le dispositif, la réactivation automatique de la bourse à chaque rentrée, sous réserve de la transmission des pièces justificatives actualisées dans les délais requis.
- Poursuivre l'amélioration des délais de mise en paiement des bourses sur critères sociaux avec les établissements n'utilisant ni « Apogée » ni le module internet et avec les lycées comportant des CPGE ou des STS.
- Raccourcir le circuit instructeur-ordonnateur-payeur pour assurer un versement plus rapide des aides aux étudiants. Notamment, faire toute proposition utile à la mise en œuvre du transfert de la chaîne de gestion.

- Renforcer les partenariats avec les universités pour les contrôles d'assiduité des étudiants boursiers et pour la mise en œuvre des aides au mérite et à la mobilité internationale au vu du bilan des résultats de la première année de fonctionnement.
- Actions de communication : l'information sur les aides sera largement diffusée à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur par le CNOUS et les CROUS en utilisant tous les supports de communication (électroniques, affichage...).

Objectif 5 - Permettre une gestion globale et rapide des problèmes sociaux et de santé des étudiants.

Le réseau doit optimiser le service rendu aux étudiants les plus en difficulté.

Pour cela, outre le fait de contribuer à une meilleure connaissance des étudiants en difficulté sociale évoqué supra, l'objectif est de faire du FNAU, mis en place à la rentrée 2008, l'outil le plus efficace possible pour répondre aux situations d'urgence et améliorer les actions menées en partenariat avec les établissements ou les collectivités.

Actions prévues :

Améliorer le fonctionnement du Fonds national d'aide d'urgence.

- En fonction du bilan de l'utilisation en 2008-2009, poursuivre le développement du logiciel actuel de l'action sociale ou développer un logiciel spécifique permettant de préparer les commissions FNAU et de suivre les crédits FNAU aides ponctuelles/ aides annuelles.
- Permettre une approche globale, par site, de cet accompagnement des étudiants les plus en difficultés, grâce à une meilleure collaboration entre les CROUS, les services (inter)universitaires de médecine préventive (SUMPS et SIUMPPS), les mutuelles et les associations.

Mettre en place des plates-formes d'accueil sanitaire et social, par site universitaire.

- Etablir des conventions entre les CROUS, les établissements d'enseignement supérieur, responsables des SIUMPS et des SUMPS et, le cas échéant, d'autres partenaires (mutuelles, acteurs locaux, centres de santé...), notamment en matière d'aide psychologique.
- Mieux coordonner dans ce cadre les services sociaux des universités et des CROUS.

Clarifier et améliorer les conditions d'emploi des étudiants dans les CROUS en s'inspirant des principes régissant le décret n°2007-1915 du 26 décembre 2007 fixant les conditions de recrutement et d'emploi des étudiants au sein des établissements d'enseignement supérieur. Une circulaire du CNOUS précisera la mise en œuvre de ces principes par les CROUS.

Objectif 6 - Répondre à la demande de qualité du séjour des étudiants et enseignants chercheurs étrangers par les établissements d'enseignement supérieur.

Le réseau des œuvres universitaires a poursuivi sa politique d'accueil des étudiants étrangers qu'ils s'agissent de ceux arrivant dans le cadre de conventions ou de ceux arrivant à titre individuel.

Les partenariats locaux ont permis de développer des dispositifs globaux performants d'accueil des étudiants étrangers sur une logique de guichets uniques qui regroupent tous les services utiles pilotés par les universités et les CROUS, avec les collectivités territoriales et les administrations concernées par l'accueil international.

Le CNOUS a soutenu ce dispositif en développant une politique d'incitation par des subventions aux CROUS afin de leur permettre de répondre aux besoins des étudiants étrangers en développant leur partenariat avec les établissements, notamment lorsque ceux-ci se regroupent en Pôles de recherche et d'enseignement supérieur.

La labellisation de ces dispositifs, actuellement confiée au GIP CampusFrance (dont le CNOUS est membre et administrateur), permettra de renforcer leur visibilité, approfondira leur intégration à la « chaîne de l'accueil » et, plus précisément, les articulera aux espaces CampusFrance à l'étranger. Enfin elle incitera les établissements d'enseignement supérieur à systématiser les dispositifs d'accueil conforme à la « Charte de qualité de l'accueil des étudiants étrangers ».

Actions prévues :

- Établir des conventions de collaboration entre le CNOUS, les Conférences d'établissement et CampusFrance, afin d'organiser une chaîne de qualité et de l'accueil global.
- Participer, en partenariat avec CampusFrance, à l'offre globale à destination des étudiants étrangers, intégrant les formalités et les conditions d'accueil et de séjour.
- Assurer la mise en œuvre de programmes spécifiques à la demande du ministère chargé de l'enseignement supérieur et du ministère des Affaires étrangères et européennes, comme à la demande de réseaux d'établissements (conférences et réseaux spécialisés: ADIUT, CDIUFM, etc.).
- Mieux coordonner l'action et l'information avec les espaces CampusFrance à l'étranger.
- Organiser des réunions avec les agents des espaces CampusFrance des postes diplomatiques, qui se trouvent régulièrement en sessions de formation en France, la rencontre des agents qui sont au contact direct des étudiants aux deux extrémités de la chaîne de l'accueil permettant d'améliorer considérablement les dispositifs.
- Évaluer les conséquences sur l'offre de logements : qualité, critères d'admission, tarifs pratiqués, viabilité financière, articulation avec les autres missions du réseau, gestion de mobilités de plus en plus fréquentes.

- Mieux définir les conditions de création et d'exploitation des résidences internationales.
- Accompagner les étudiants étrangers dans leur recherche de logement hors CROUS: cellule logement interface entre l'offre et les étudiants, aides au logement, caution.
- Développer des chartes « Qualité du séjour » pour les différents publics d'étudiants étrangers : charte spécifique pour les étudiants Erasmus, charte qualité de l'accueil des boursiers étrangers du ministère des Affaires étrangères et européennes.

Objectif 7 - Favoriser l'épanouissement des étudiants.

L'action culturelle s'est développée au cours du dernier contrat : création de nouveaux prix dans le cadre de culture/actions (création artistique étudiante, culture scientifique et technique) et dans le cadre des concours nationaux (musique, danse), poursuite du soutien aux actions d'animation des résidences et des campus.

L'objectif du nouveau contrat est de mener une politique davantage ciblée sur la valorisation et la diffusion de la pratique artistique étudiante et d'améliorer le fonctionnement des services culturels et l'information de nos partenaires sur les actions culturelles menées par le réseau des œuvres.

Actions prévues :

- Développer les partenariats avec le ministère de la Culture et de la Communication, les services culturels et les bureaux vie étudiante des établissements d'enseignement et les associations culturelles.
- Soutenir les actions favorisant l'engagement des étudiants dans différents domaines (culture, solidarité internationale, engagement citoyen, sport, environnement, etc.). Les CROUS se rapprocheront des établissements d'enseignement supérieur pour prendre en compte ces actions dans le cadre de la valorisation des compétences.
- Poursuivre les actions culturelles et d'intégration des étudiants étrangers, notamment boursiers.
- Proposer des programmations ciblées pour faciliter l'insertion des étudiants dans leur environnement.
- Mettre en place, au niveau des services culturels des CROUS, des relais pour aider les étudiants à finaliser leurs projets culturels ou d'engagement.
- Renforcer les partenariats avec les universités, afin de rapprocher le dispositif Culture-ActionS et l'aide aux projets sur les crédits du Fonds de solidarité et de développement des initiatives étudiantes (FSDIE).
- Développer le site internet dédié à la culture mis en place par le CNOUS.

- Fédérer les actions des délégués culturels des CROUS, mieux recenser les besoins tout au long de l'année afin d'optimiser l'accompagnement financier des actions.
- Mettre en valeur les réalisations des étudiants en aidant à la diffusion de leurs créations et spectacles, en interne et en externe.
- Organiser, notamment dans le cadre de l'animation des résidences et des campus, des rencontres avec des artistes et des professionnels.
- Participer à la réflexion sur la prise en compte de l'engagement ou de la création artistique des étudiants.

Axe III - Renforcer les liens avec les établissements d'enseignement supérieur et leurs Conférences.

Comme le montrent les points abordés dans les axes I et II ci-dessus, tous les domaines d'intervention du réseau des Œuvres universitaires nécessitent une collaboration étroite avec les établissements d'enseignement supérieur et leurs Conférences, tant dans le domaine de l'action sociale que dans celui de l'attractivité des sites universitaires.

Dans cette perspective, deux objectifs sont retenus :

Objectif 1 - Identifier et développer les collaborations entre CROUS et établissements d'enseignement supérieur dans tous les domaines d'action commune.

Objectif 2 - Mieux formaliser le cadre partenarial.

Axe III - Renforcer les liens avec les établissements d'enseignement supérieur et leurs Conférences.

La vie étudiante est partie intégrante de la politique d'enseignement supérieur. Qu'il s'agisse de la mission d'accompagnement social qui a pour objectif d'aider les étudiants les plus modestes à réussir leurs études supérieures, ou qu'il s'agisse de la mission de renforcement de l'attractivité des établissements et des pôles universitaires, elle fait partie des politiques mises en œuvre sur tout le territoire.

Le développement des sites et des campus ne peut se concevoir sans la dimension Vie étudiante. C'est pourquoi les CROUS doivent s'efforcer d'être associés aux établissements d'enseignement supérieur et à leurs groupements pour participer, dans leur domaine de compétences, au développement des politiques universitaires.

De la même manière, le CNOUS devra collaborer, au niveau national, avec les Conférences d'établissements.

Objectif 1 - Identifier et développer les collaborations entre CROUS et établissements d'enseignement supérieur dans tous les domaines d'action commune.

Actions prévues :

- Réaliser le suivi du parcours de la réussite des étudiants boursiers et des étudiants bénéficiant d'une aide des services sociaux.
- Définir en commun les conditions d'accueil des étudiants étrangers et la mise en place des espaces CampusFrance territoriaux.
- Développer un travail de collaboration étroite entre les services des établissements d'enseignement supérieur et ceux des CROUS, notamment sur les questions du calendrier universitaire (quotidien, hebdomadaire, semestriel et annuel), et tout particulièrement entre les services de scolarité et les divisions Vie de l'étudiant des CROUS.
- Mieux coordonner l'action des services sociaux et des services sanitaires.
- Approfondir et élargir l'interfaçage entre les applications informatiques « Apogée » et « Aglaé » pour la gestion des paiements des bourses, avec toutes les catégories d'établissements.

- Généraliser l'utilisation des cartes multiservices communes aux CROUS et aux établissements d'enseignement supérieur, avec une norme commune permettant la prise en compte de la mobilité des étudiants sur tout le territoire.
- Permettre aux étudiants, en relation avec les universités, un accès à leurs ressources numériques universitaires, depuis l'ensemble des installations des CROUS.
- Travailler avec la CPU et avec l'AMUE, afin de favoriser les échanges entre les systèmes d'information des universités et celui des CROUS, pour améliorer les services rendus aux étudiants (compléter les échanges Apogée, Aglaé, Heberg...).
- Etablir au niveau académique, au travers des conventions existantes ou à mettre en place avec tous les établissements d'enseignement, des processus permettant d'optimiser l'utilisation des outils de communication électronique pour assurer au mieux la diffusion des informations à tous les étudiants.
- Conduire les politiques immobilières de l'hébergement et de la restauration en bonne articulation avec le développement des sites universitaires et des campus, en collaboration avec les collectivités territoriales.

Objectif 2 : Mieux formaliser le cadre partenarial.

Actions prévues :

- Chaque fois que cela est possible, les CROUS doivent participer aux pôles universitaires et notamment aux PRES, afin que s'effectuent la mise en commun de l'ensemble des services sociaux du pôle et le pilotage des lieux d'accueil (notamment les guichets uniques) et que soit harmonisée la politique immobilière. Les actions d'ores et déjà engagées à Lyon et à Bordeaux pourront servir d'exemples. La qualité de membre associé paraît actuellement la plus appropriée.
- Conclure des conventions les plus complètes possibles dans tous les cas où il n'y a pas de PRES.
- Contribuer à la finalisation, la révision ou la création des schémas directeurs de la vie étudiante, en s'appuyant sur des politiques de site définies avec les établissements d'enseignement supérieur partenaires, notamment dans le cadre des PRES et des opérations Campus. Définir, dans ce cadre, les collaborations avec les collectivités locales partenaires.
- Renforcer la coopération entre le CNOUS et la CPU, par le biais d'une convention, pour toutes les questions relevant du niveau national notamment en matière d'organisation de l'accueil des étudiants étrangers.
- Un travail similaire sera conduit avec la Conférence des écoles françaises d'ingénieurs (CDEFI).

Axe IV - Renforcer le professionnalisme des CROUS et du CNOUS dans leurs différents métiers.

Il s'agit de permettre aux CROUS de gérer le plus efficacement possible leurs missions, le CNOUS exerçant une fonction d'appui, de pilotage et de contrôle.

Dans ce cadre, six objectifs sont définis :

Objectif 1 - Développer la culture de la responsabilité et de la performance.

Objectif 2 - Rénover l'organisation interne et renforcer les capacités des CROUS.

Objectif 3 - Améliorer et développer le système d'information.

Objectif 4 – Renforcer les ressources humaines du réseau

Objectif 5 - Améliorer l'action du CNOUS et le fonctionnement du réseau.

Objectif 6 - Renforcer les liens avec les étudiants et leurs représentants.

Axe IV - Renforcer le professionnalisme des CROUS et du CNOUS dans leurs différents métiers.

L'un des enjeux majeurs de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF) a été de faire passer les établissements du réseau d'une culture de moyens à une culture de résultats au service d'objectifs stratégiques partagés par tous.

En se fixant des objectifs communs de performance s'inscrivant dans une perspective pluriannuelle, les CROUS ont montré comment, dans le cadre global des moyens alloués, ils pouvaient continuer à garantir une offre de prestations sociales tout en maintenant leurs équilibres économiques.

Ces quatre dernières années, cette priorité à l'amélioration de la gestion a conduit le réseau à mettre en place des outils, tout au long de la chaîne des décideurs - de l'unité de gestion au directeur du CROUS puis au CNOUS - permettant de mesurer au moyen d'indicateurs communs, la pertinence des choix et leur adéquation à la conjoncture. Ce contrôle de gestion s'est accompagné d'une démarche visant à homogénéiser les remontées de données, à les accélérer pour rendre ainsi leur analyse et leur exploitation plus pertinentes et plus fiables tant en interne que vis-à-vis de nos tutelles.

Dans le même temps, l'ébauche d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences s'est dessinée avec notamment la requalification des emplois de personnels ouvriers et l'évolution des statuts de l'encadrement. Des efforts importants ont été fournis pour développer la formation, l'action sociale, la communication en direction des personnels administratifs et ouvriers.

Les résultats encourageants incitent à continuer dans cette voie, tout en faisant place à de nouvelles pistes d'évolution.

Objectif 1 - Développer la culture de la responsabilité et de la performance.

Actions prévues :

- Poursuivre, dans la logique de la mise en œuvre de la LOLF, le développement d'une culture de la responsabilité et de la performance, pour l'obtention d'une gestion plus économe, plus réactive et plus efficace répondant aux besoins des usagers.
- Définir des indicateurs généraux, permettant de mesurer les performances de chaque établissement et son évolution par rapport aux autres établissements de la même catégorie. Ils pourront être complétés par des indicateurs de suivi spécifiques sur les coûts, les délais, la sécurité, la continuité du service rendu et la qualité des prestations.

- Valoriser toute action qui visera à généraliser une véritable culture de projet, ce qui impliquera de définir et chiffrer les objectifs, les moyens utilisés et le calendrier de mise en œuvre en y associant les partenaires sociaux.
- Analyser la gestion du réseau et en rendre compte régulièrement, afin de dynamiser son action et de créer les conditions nécessaires à un véritable pilotage par la performance.
- Renforcer la démarche contractuelle entre le CNOUS et les CROUS et la faire reposer sur un dialogue de gestion instauré sur la base d'objectifs pluriannuels assortis d'indicateurs de résultat.
- Etablir un système de répartition de la subvention ministérielle pour charge de service public, d'une part selon des critères d'activités et de résultats en cohérence avec les principes de performance voulus par la LOLF et, d'autre part sous forme contractuelle, en fonction de la situation particulière de certains CROUS (situation géographique, nombre de structures,...).
- Rédiger une lettre de mission pour tous les directeurs prenant leurs fonctions. Un bilan sera établi régulièrement et notamment à l'occasion des renouvellements demandés.

Objectif 2 - Rénover l'organisation interne et renforcer les capacités des établissements CROUS.

Actions prévues :

- Analyser la structure administrative du CNOUS et des CROUS pour donner lieu à un véritable audit interne, qui permettra de mesurer l'efficacité actuelle des services et des unités de gestion, au regard des résultats obtenus d'une part et du déploiement des effectifs et des compétences d'autre part.
- Développer, au sein du CNOUS, les structures les plus aptes à effectuer des audits internes (CNOUS/CROUS) ou constituer une cellule de caractère évolutif comprenant des experts administratifs et financiers les mieux désignés pour effectuer des démarches d'évaluation permanente. Un groupe de pilotage sera mis en place sur ce sujet avec les directeurs de CROUS.
- Une réflexion sur l'audit externe sera engagée entre le ministère chargé de l'enseignement supérieur et le réseau des œuvres universitaires.
- Inscrire chacun des établissements dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois, effectifs et compétences, condition sine qua non à la mise en place d'un objectif de performance.
- Mettre à la disposition des gestionnaires et des directeurs les tableaux de bord-type établis dans le domaine de l'hébergement et de la restauration, comprenant les indicateurs de gestion les plus significatifs et les seuils d'alerte les plus pertinents en matière financière.

- Élaborer un infocentre, intégrant les informations issues des différents applicatifs de gestion dans un entrepôt commun de données. Ce dispositif doit s'attacher, au préalable, à la fiabilité des bases disponibles par l'instauration d'un contrôle interne important, l'informatique décisionnelle impactant fortement, par ailleurs, les organisations.
- Créer des groupes d'établissements homogènes, afin d'affiner l'analyse des situations et des performances entre les CROUS (analyse comparative).
- Informer le contrôleur budgétaire du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de toutes les nouvelles procédures mises en œuvre dans le réseau, afin qu'il puisse en retour faciliter l'instruction par les contrôleurs en région des dossiers présentés par les CROUS.
- Veiller, en liaison avec la Mission d'expertise économique et financière du Trésor Public (MEEF), à donner aux partenaires toutes les assurances sur la soutenabilité financière à moyen et long terme de la politique d'investissements des CROUS.
- Poursuivre la sécurisation et la rationalisation des dépenses et des circuits financiers, conformément aux principes définis dans le protocole de modernisation financière conclu entre le CNOUS et la DGFIP : amélioration de la qualité comptable et du contrôle interne, modernisation des procédures de gestion (contrôle hiérarchisé de la dépense étendu à tous les CROUS selon la méthodologie mise en œuvre au CNOUS, poursuite de la dématérialisation des paiements (Moneo et cartes d'achat, mise à l'étude de la dématérialisation des factures)), et accompagnement de la formation des agents comptables, à travers la mise en œuvre de douze actions qui se poursuivront au cours de l'exécution du contrat du réseau 2010-2013 et seront complétées dans les domaines de la fiabilisation du patrimoine immobilier et de la sécurisation des opérations de caisse par les dispositifs de paiement dématérialisés dans la restauration et l'hébergement.
- Généraliser le logiciel de préparation budgétaire à l'ensemble des établissements.
- Valoriser les pôles d'excellence et les investissements en études et analyses dans le domaine financier, pour constituer des outils réutilisables dans le réseau, afin d'améliorer l'efficacité collective.
- Communiquer sur la mutualisation des bonnes pratiques et expériences. En complément de ce dispositif, des formations, séminaires ainsi qu'une assistance technique permanente continueront à être prodigués auprès des centres régionaux.
- Conduire dans les CROUS une réflexion approfondie sur leur organisation interne et sur la carte des unités de gestion, afin d'optimiser leurs conditions de fonctionnement.

Objectif 3 - Améliorer et développer tous les systèmes d'information en fonction des besoins identifiés.

Au cours des quatre dernières années, d'importantes évolutions du système d'information des CROUS et du CNOUS ont été effectuées en suivant les objectifs du précédent contrat.

Afin d'améliorer les services rendus aux étudiants le nombre des chambres connectables à Internet atteindra, fin 2009, 93% du parc des CROUS, de même le nombre des cartes monétiques utilisées dans les restaurants est passé de moins de 200 000 à plus de 800 000. Ces cartes sont très souvent multiservices et communes avec les universités.

Par ailleurs, pour améliorer le service rendu à l'étudiant, les logiciels métiers ont été généralisés.

Le logiciel de gestion des aides utilisé par les services sociaux a été mis en place dans tous les CROUS, une nouvelle version du logiciel de la restauration est en fin de déploiement et une version fonctionnellement élargie du logiciel de l'hébergement a été mise en place en liaison avec les CAF et avec le logiciel de gestion des bourses.

Ces efforts seront poursuivis par les actions suivantes :

Actions prévues :

- Faire évoluer la technologie des logiciels de base, passer à des versions web les applications GRH et finances, ce qui permettra une centralisation de l'exploitation et une décentralisation élargie de l'usage.
- Revisiter les logiciels métiers.
- Améliorer l'animation du réseau en généralisant les rencontres avec les correspondants de chaque CROUS dans chaque domaine applicatif.
- Sécuriser le système d'information par la mise en place de responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et l'amélioration des infrastructures.
- Généraliser l'infocentre et les outils de pilotage.
- Centraliser l'exploitation des applications au niveau de l'ensemble du réseau pour les applications de base et au niveau des services centraux des CROUS pour les applications métiers, ce qui permettra d'améliorer la performance des services de système d'information. Le comité de pilotage informatique sera chargé du suivi de ces évolutions.
- Mettre en place des systèmes d'enseignement à distance pour permettre une meilleure formation des personnels concernant aussi bien les pratiques métiers que les logiciels utilisés.
- Mettre en place des outils de communication interne (visioconférence).

- Concevoir et réaliser au niveau national toutes les opérations intéressant l'ensemble des établissements du réseau, afin de réaliser des économies d'échelle et d'harmoniser les visuels et les discours sur les problématiques similaires.
- Développer l'utilisation de supports de communication électroniques dans tous les CROUS, afin de généraliser les campagnes de communication électronique.
- Améliorer la charte graphique commune à l'ensemble du réseau.

Objectif 4 – Renforcer les ressources humaines du réseau.

Actions prévues :

Faire en sorte que les établissements disposent des ressources humaines nécessaires pour la réalisation de leurs missions.

- La spécificité des domaines d'activités du réseau des œuvres universitaires nécessite des compétences particulières. Bien que la polyvalence des personnels de la filière ASU suffise dans la grande majorité des cas à faire face – avec accompagnement de formations chaque fois que nécessaire - aux particularités des différents postes, il existe certaines situations où il est indispensable de s'assurer de pré-requis. Les recrutements sur « postes à responsabilités particulières » et sur profils ingénieurs et techniciens dans les métiers de la filière technique seront favorisés, dans ces cas, pour répondre à ces exigences. Un travail sera conduit entre le réseau des œuvres universitaires et le ministère chargé de l'enseignement supérieur sur ce sujet.
- Développer les formations aux métiers spécifiques du réseau, notamment dans les secteurs des achats, du contrôle de gestion, des métiers de la qualité.
- Développer pour chaque métier du réseau, un support de diffusion électronique pour favoriser les échanges et la diffusion des bonnes pratiques.
- Rechercher des synergies avec les sites universitaires, les établissements d'enseignement, les rectorats... dans les domaines de l'immobilier et de l'informatique notamment.
- Favoriser la mobilité régulière des cadres et notamment des responsables d'unités de gestion par des mesures incitatives.
- Procéder à une requalification des emplois du réseau, pour les mettre en adéquation avec les responsabilités exercées.

Améliorer la situation des personnels.

- La concertation régulière avec les partenaires sociaux telle qu'elle existe déjà depuis de nombreuses années sera poursuivie.
- Mieux valoriser les responsabilités et les compétences des personnels administratifs des CROUS dans les opérations de promotion.

- Etudier les modalités selon lesquelles le dispositif des rémunérations accessoires pourrait être mis en cohérence avec les objectifs de l'établissement.
- Veiller à réunir toutes les conditions permettant une réelle attractivité des postes administratifs du réseau en cohérence avec les politiques indemnitaires menées au sein du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et du ministère de l'éducation nationale.
- Dans le cadre d'une réflexion avec le ministère chargé de l'enseignement supérieur sur la réorganisation de la grille des emplois et des échelles, évaluer l'impact de la revalorisation de la carrière des personnels ouvriers sur la GRH et proposer le cas échéant des améliorations en examinant les possibilités d'élargissement de leurs perspectives de carrière. Ces sujets seront débattus avec les partenaires sociaux.
- Mettre en place un véritable système de bourse aux emplois pour les personnels ouvriers. Il devra permettre d'informer en temps réel tous les personnels sur les emplois vacants dans tous les établissements du réseau, afin qu'ils puissent présenter leur candidature s'ils le souhaitent.
- Porter une attention toute particulière aux conditions de travail et aux questions d'hygiène et de sécurité afin d'améliorer le bien être au travail. Avec l'appui de l'inspection hygiène et sécurité du Ministère, le contrôle du bon fonctionnement de l'ensemble des dispositifs réglementaires sera systématisé.
- S'engager à augmenter le nombre d'emplois réservés aux personnes en situation de handicap, en concertation localement avec les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).
- Développer le recours à la validation des acquis et de l'expérience (VAE), en particulier pour les personnels ouvriers et informer largement de ce dispositif.

Poursuivre et compléter l'offre de formation continue du Centre national de formation (CNF).

- Poursuivre les journées de rencontre et de séminaires pour les équipes de direction et les responsables de service, dans le but d'échanger sur les bonnes pratiques mises en place dans le réseau.
- Poursuivre la formation initiale (adaptation aux métiers spécifiques des œuvres universitaires) et continue des cadres du réseau, en développant l'apprentissage en ligne.
- Développer les formations au management pour les directeurs d'unités de gestion, les chefs de service et la hiérarchie intermédiaire, afin de répondre à une demande et un besoin importants.
- Poursuivre l'accompagnement de la mise en œuvre des nouvelles applications informatiques.
- Accompagner les équipes de direction par des sessions de formation initiale et continue, en particulier en matière de management, de contrôle de gestion, de

conduite de projets, de négociation sociale... D'autres formes d'aides comme du coaching d'équipes sur site devront être développées.

- Poursuivre la formation de formateurs internes pour aider les CROUS dans la mise en œuvre de leur plan de formation.
- Mettre en place et animer un véritable réseau de responsables de formation pour mutualiser les ressources, entretenir la compétence et accompagner la mise en œuvre des formations dans les CROUS.
- Poursuivre l'aide à la mise en place de plans de formation dans les CROUS.
- Développer les aides et formations au montage de projets d'établissement, y compris dans les CROUS.
- Développer les coopérations avec les autres structures de formation des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (CAFA, MIFOR, ESEN).
- Poursuivre la création de valises pédagogiques pour la banque de données nationale.
- Mettre en œuvre des outils spécifiques pour les directeurs d'unités de gestion, avec la création d'un vadémécum pour les directeurs de résidence et la tenue de séminaires en région sur des thèmes très ciblés et très professionnels.
- Poursuivre la formation continue des informaticiens du réseau et du CNOUS, ainsi que celle des ingénieurs patrimoine du réseau et mettre en place de nouvelles formations pour les chargés de communication, les DRH, les acheteurs...
- Mettre en œuvre des formations spécifiques « métiers » pour accompagner les requalifications des personnels ouvriers.
- Poursuivre le cycle de formation continue de nos formateurs internes.
- Développer des actions de formation sur les relations avec la presse pour les directeurs de CROUS.
- Mettre en place dans les CROUS, dans le cadre du projet d'établissement, des plans régionaux de formation.

Objectif 5 – Améliorer l'action du CNOUS et le fonctionnement du réseau.

Les missions du CNOUS sont clairement définies par l'article 2 du décret de 1987. Il s'agit d'une mission d'études et de réflexion, d'une mission de centralisation de l'information, d'une mission d'aide et d'une mission de contrôle.

Le fonctionnement efficace du réseau repose sur un équilibre entre une tête de réseau en charge de missions de pilotage, d'études et de réflexion, d'aide et de contrôle et des établissements publics spécialisés, dont les missions s'inscrivent dans une logique territoriale (partenariat renforcé avec les établissements d'enseignement supérieur et les

collectivités locales) et une décentralisation fonctionnelle. Le CNOUS valorise et soutient l'action des CROUS, responsabilisés et associés à la politique du réseau.

Actions prévues :

- Améliorer et systématiser la centralisation, la synthèse et la mise à disposition de l'information sur les activités des CROUS, de manière à dégager la vision la plus complète possible des actions conduites et d'être en mesure de fournir un bilan, tant à l'État qu'à l'ensemble des acteurs et partenaires.
- Faire une présentation annuelle de l'activité du réseau lors d'une des réunions du conseil d'administration. Pour ce faire, il faut que les CROUS renseignent systématiquement et en temps, les demandes d'enquête adressées par le CNOUS et qu'un dispositif d'infocentre soit mis en place.
- Renforcer la capacité d'expertise du CNOUS sur tous les champs de compétences du réseau. Les domaines du logement et de l'immobilier et ceux de la relation avec les usagers notamment nécessitent la maîtrise de connaissances juridiques et techniques très spécifiques. Le CNOUS se dotera donc d'un responsable juridique qui fait aujourd'hui défaut.
- Étendre la mission de contrôle notamment au secteur des bourses.
- Inscrire clairement le CNOUS dans une logique d'aide et d'accompagnement aux établissements du réseau et d'interface entre les 28 établissements à compétence territoriale et l'État.
- Renforcer le système de groupes de travail spécialisés entre le CNOUS et les CROUS, dans une logique d'optimisation de la mutualisation.
- Réunir chaque année une conférence des cadres du réseau (directeurs, directeurs adjoints, directeurs de CLOUS, agents comptables).
- Etablir un partenariat organisé avec les Conférences d'établissements.
- Regrouper, dès que possible, la totalité des services sur le site de la rue Jean Calvin, pour une meilleure efficacité de l'établissement.

Objectif 6 – Renforcer la qualité de la participation des étudiants et de leurs représentants au fonctionnement et aux activités du réseau.

Actions prévues :

- Mobiliser davantage les étudiants dans des fonctions d'accompagnement et de tutorat, notamment pour les primo-arrivants.

- Travailler avec les associations étudiantes pour développer les actions d'engagement, d'animation et de culture, en renforçant le programme « Culture-ActionS ».
- Améliorer la relation avec le maximum d'étudiants par des mécanismes d'enquêtes de satisfaction et de diffusion systématique de l'information.
- Augmenter la participation aux élections des représentants étudiants aux conseils d'administration des CROUS (information nationale sur les scrutins, meilleure diffusion des professions de foi, meilleure collaboration avec les établissements d'enseignement supérieur, vote électronique...).
- Réaffirmer le rôle du vice-président étudiant du conseil d'administration des CROUS.
- Mieux organiser les relations avec les conseils des études et de la vie universitaire (CEVU) des établissements et leurs élus.
- Participer à la formation des élus étudiants par l'organisation de modules sur le fonctionnement du réseau des œuvres universitaires.
- Favoriser l'implication des associations étudiantes dans l'animation des lieux de vie étudiante, afin notamment, d'améliorer la qualité de vie dans les résidences.
- Les CROUS seront particulièrement attentifs au bon fonctionnement des conseils des résidences.