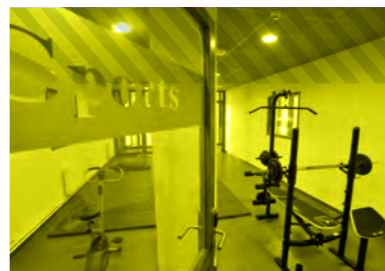
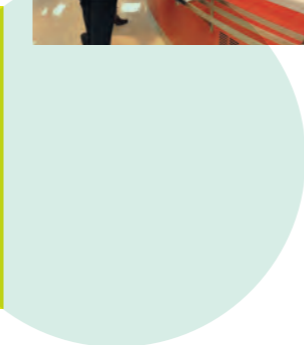


# CROUS DE NICE-TOULON PROJET D'ETABLISSEMENT 2011 -2020





# ALPES MARITIMES 06

VAR 83

- 2 résidences
- 2 restaurants
- 2 cafétérias

## SOPHIA ANTIPOLIS

## NICE

- CROUS de Nice-Toulon  
18 avenue des Fleurs  
06050 Nice cedex 1  
Services centraux administratifs
- 8 résidences
  - 4 restaurants
  - 8 cafétérias
  - 1 sandwicherie

## TOULON - La GARDE

- Antenne locale du CROUS dans le Var :  
CLOUS de Toulon-La Garde  
657 avenue du 1<sup>er</sup> BIMP  
BP 60127  
83957 La Garde cedex
- 3 résidences
  - 1 restaurant
  - 3 cafétérias



# INTRODUCTION

Ce n'est pas sans une certaine fierté, je l'avoue, que je prends la plume pour écrire quelques mots d'introduction à ce projet d'établissement.

Fierté, en effet, d'avoir mis le CROUS de Nice-Toulon en situation (organisationnelle, économique et relationnelle) de pouvoir réfléchir à son propre destin à l'horizon 2020, dans un contexte, comme chacun sait, particulièrement mouvant.

Fierté d'avoir libéré la parole au sein de l'établissement en fournissant pour la 1ère fois depuis sa création, aux personnels du CROUS, tant administratifs qu'ouvriers, l'opportunité de s'exprimer en toute liberté et sans tabou sur les sujets qui les préoccupaient.

Fierté d'avoir associé les étudiants, notre raison d'être, à cette réflexion à moyen terme et fierté d'avoir recueilli de leur part, non seulement un assentiment sur la démarche mais un investissement particulier qui les a amenés à formuler 123 propositions sur les 259 que contient le présent document.

Fierté enfin de présenter un document pragmatique, évolutif, dont chacune des actions peut être facilement suivie, dont un grand nombre est d'application immédiate ou quasi immédiate, et qui répond parfaitement à l'objectif qui avait été fixé au démarrage de la démarche : faire du CROUS de Nice-Toulon un établissement adulte, capable de réfléchir à sa propre situation et de trouver des solutions à ses propres difficultés.

Je remercie vivement et sincèrement toutes celles et tous ceux qui se sont investis dans cette démarche et qui en ont fait le succès. Une mention particulière va aux membres du comité de pilotage : Mmes Catherine DELGA, Martine CHABANT, Vanessa DA SILVA, Melles Florella MAQUAIRE, Marielle CHARBIT, MM. Bruno MARTIN, Jean-Michel DERNE, François TORRENT et à nos guides spirituels Esther et Philippe BELPAEME de la société Sud Performance dont le soutien méthodologique nous a été des plus précieux.

Enfin, le projet d'établissement que vous allez lire doit beaucoup à Eric BODEAU, qui en a conduit la démarche avec brio et constance et qui a su, de la sorte, s'assurer la sympathie de tous, personnels, étudiants et partenaires. Je lui dis ici tous mes remerciements et toute ma reconnaissance pour l'immense travail accompli et le progrès indubitable auquel il a contribué pour le CROUS de Nice-Toulon.

Car nous disposons désormais d'un document de référence, sur lequel chacune et chacun des acteurs et partenaires, chacune et chacun d'entre vous, doit se sentir engagé, afin que le CROUS de Nice-Toulon soit plus qu'hier et bien moins que demain, le lieu du « bien-vivre ensemble » la vie étudiante.

**Jean-Raymond Barbieux**  
Directeur du CROUS de Nice-Toulon

# PRÉSENTATION DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Les contextes universitaires et économiques ainsi que les attentes des usagers sont depuis quelques années en pleine évolution. Afin de poursuivre l'amélioration des conditions de la vie étudiante dans l'Académie de Nice et de ceux qui y contribuent le CROUS de Nice-Toulon se doit de rester très attentif à tous ces changements.

Ainsi l'ensemble des personnels ouvriers et administratifs s'engage dans une nouvelle étape de modernisation de l'établissement avec la mise en œuvre d'un projet d'établissement. Il s'agit d'un acte fort qui permettra de poursuivre et de valoriser tous les efforts déjà accomplis par tous.

L'ambition affichée à travers ce projet est de permettre au CROUS de Nice-Toulon de renforcer sa position d'opérateur de l'Etat reconnu, moderne, facilement identifiable et assurant un service public performant et professionnel.

Etant donné que chacun est partie prenante dans la qualité de service rendue aux étudiants, le projet a été volontairement conçu sur un mode participatif.

Initié en janvier 2011 à l'issue d'une assemblée générale des personnels, ce projet a vu se succéder des groupes de travail dans lesquels chacun des personnels, des élus étudiants, des syndicats, des partenaires et des administrateurs ont pu s'exprimer librement. Un diagnostic de mise en œuvre des 259 propositions émises a été établi afin de pouvoir soumettre les pistes de réflexion à l'approbation du Conseil d'administration en juin 2011. Les étapes de la démarche ont été accompagnées par un cabinet extérieur, le cabinet Sud Performance de Marseille.

9 axes principaux ont été retenus pour un total de 27 objectifs à atteindre.

Les premières mises en œuvre des propositions immédiatement applicables seront effectives dès la rentrée de septembre 2011.

Les avancées des travaux seront directement consultables par tous sur le site internet du CROUS et par les personnels sur le site intranet.

# TABLE DES MATIÈRES

## COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

### LES AXES DU PROJET

#### AXE I — IMMOBILIER

- 7 Objectif 1 : Perfectionner les structures

#### AXE II — ÉQUIPEMENTS DES STRUCTURES

- 10 Objectif 1 : Améliorer le confort des résidences
- 13 Objectif 2 : Développer les services en résidence
- 16 Objectif 3 : Moderniser les moyens de paiement

#### AXE III — PRESTATIONS

- 17 Objectif 1 : Poursuivre l'amélioration des prestations.
- 20 Objectif 2 : Développer les aides d'urgence

#### AXE IV — OUTILS ADMINISTRATIFS

- 21 Objectif 1 : Accroître l'efficacité des services par le développement des ressources technologiques
- 23 Objectif 2 : Renforcer l'esprit d'équipe en concevant des guides d'accompagnement
- 25 Objectif 3 : Optimiser les conditions de travail

#### AXE V — PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

- 28 Objectif 1 : Poursuivre l'harmonisation et l'amélioration des conditions de vie en résidence
- 30 Objectif 2 : Renforcer l'accompagnement des personnels dans leur travail et leur carrière
- 32 Objectif 3 : Valoriser le rôle des élus étudiants

#### AXE VI — COMMUNICATION

- 33 Objectif 1 : Développer l'information auprès des étudiants sur les possibilités de logement en ville
- 34 Objectif 2 : Valoriser les métiers des personnels du CROUS auprès du public
- 35 Objectif 3 : Accompagner l'intégration sociale des nouveaux étudiants
- 36 Objectif 4 : Améliorer l'efficacité de la communication en interne
- 38 Objectif 5 : Améliorer l'efficacité de la diffusion des informations à destination du public
- 41 Objectif 6 : Améliorer la visibilité des actions entreprises par le CROUS

#### AXE VII — FORMATION

- 43 Objectif 1 : Démultiplier les savoir-faire
- 44 Objectif 2 : Utiliser la formation comme outil d'intégration et d'accompagnement des personnels
- 46 Objectif 3 : Perfectionner les formations

#### AXE VIII — MANAGEMENT

- 47 Objectif 1 : Développer les savoir-faire en termes de management d'équipe
- 48 Objectif 2 : Augmenter les performances de chacun en rationalisant l'organisation du travail
- 50 Objectif 3 : Permettre à chacun de participer efficacement à sa mission de service public

#### AXE IX — PARTENAIRES

- 51 Objectif 1 : Poursuivre le développement des partenariats améliorant la vie étudiante
- 53 Objectif 2 : Développer les services rendus aux étudiants
- 55 Objectif 3 : Poursuivre la valorisation du rôle du Vice-Président étudiant

# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

- Le projet d'établissement comporte 9 axes.
- Chaque axe comporte à son tour un ou plusieurs objectifs.
- A l'intérieur de chacun des objectifs sont déclinés les actions, les indicateurs et les tâches à réaliser.
- De plus il est possible de suivre l'état d'avancement des objectifs grâce à un tableau de suivi à remplir manuellement.

## EXEMPLE

Domaine principal dans le lequel s'inscrit l'axe

### AXE VI — COMMUNICATION

Ce que l'on veut obtenir

#### OBJECTIF 1

#### DÉVELOPPER L'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS SUR LES POSSIBILITÉS DE LOGEMENT EN VILLE

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

Tableau de suivi à remplir manuellement en cochant les cases

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
95 - 96 - 97 - 100			

Responsable du suivi de réalisation de la fiche

#### Action(s) :

- Diffuser des plaquettes indiquant les modalités d'accès aux ressources documentaires du logement en ville
- Afficher ces lieux dans les services centraux
- Indiquer ces lieux sur le site Internet

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de sites ne disposant pas de l'affichage

#### Tâche(s) à réaliser :

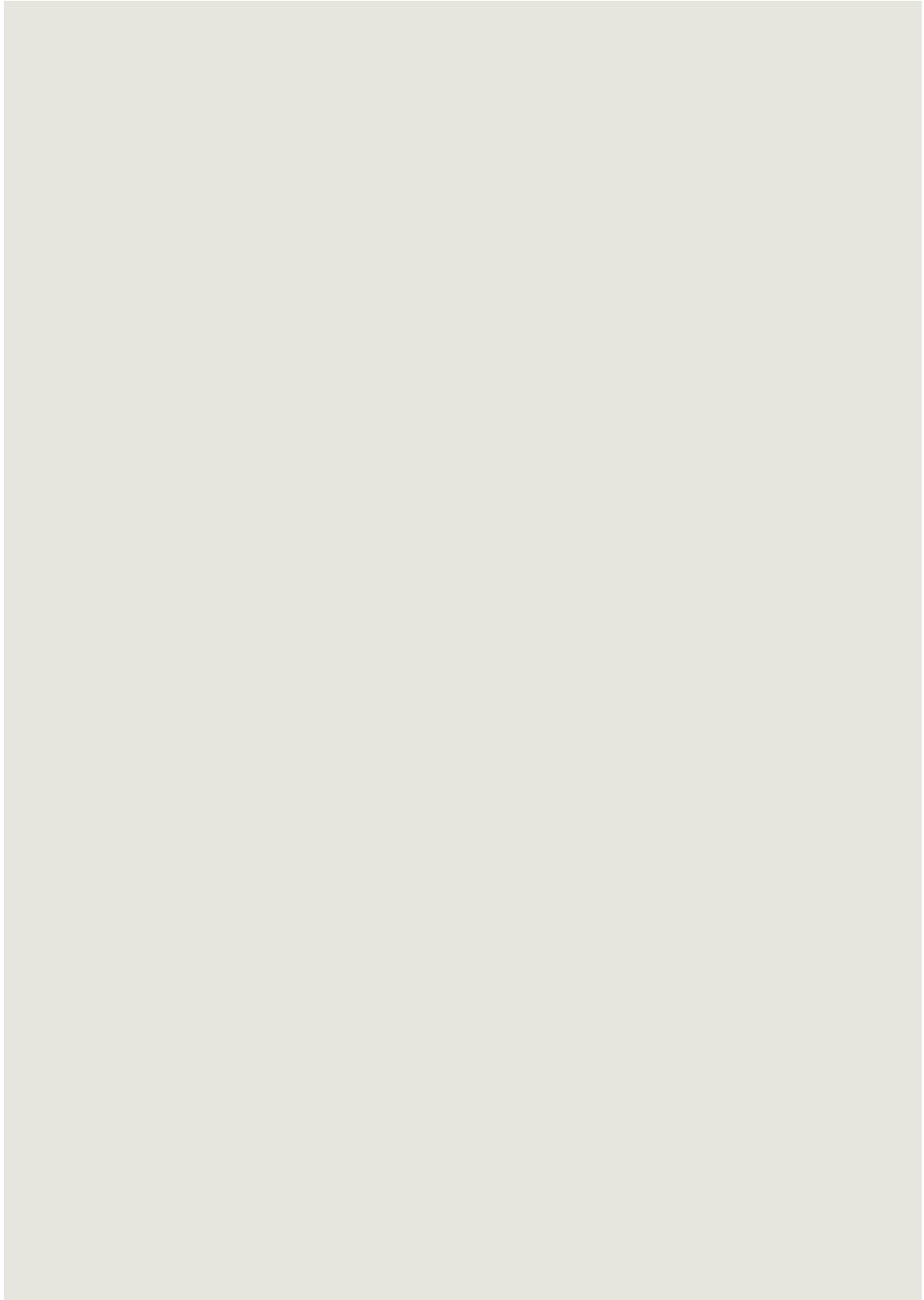
- Concevoir plaquette
- Recenser les emplacements adéquats
- Installer et mettre en ligne

Ce que l'on doit mettre en place pour atteindre l'objectif

Ce qui permet de mesurer l'atteinte de l'objectif

Description des étapes permettant la réalisation des actions

# LES AXES DU PROJET







# AXE I — IMMOBILIER

## OBJECTIF 1

### PERFECTIONNER LES STRUCTURES

Le logement étudiant est un des facteurs d'amélioration des conditions de vie et d'études des étudiants. En perfectionnant ses structures, le CROUS de Nice-Toulon répond pleinement à sa mission de service public.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
1 - 3 - 4 - 5 - 6 - 8 - 9 - 10 - 12 (75)			

#### Action(s) :

- Ouvrir des points de vente à l'intérieur des résidences en dehors des heures de cours
  - À minima prévoir la vente de produits de base au sein des résidences les plus isolées
- Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio des implantations CROUS vs densité de la population étudiante
- Ratio du nombre de résidences vs nombre de résidences avec accès pour Personne à Mobilité Réduite (PMR) opérationnel

#### Tâche(s) à réaliser :

- Cartographier la densité de la population étudiante
- Cartographier les implantations des restaurants universitaires
- Définir les zones isolées
- Trouver une machine de distribution automatique adéquate
- Programmer l'investissement
- Organiser l'approvisionnement

#### Action(s) :

- Prévoir l'accessibilité des structures pour les Personnes à mobilité réduite (PMR)
- Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio du nombre de places de parking réservées PMR vs total des places disponibles
- Ratio du nombre total de résidences vs nombre de résidences 100% accessibles PMR

#### Tâche(s) à réaliser :

- Développer les places parking réservées
- Évaluer les accès PMR des structures existantes
- Estimer le coût des aménagements
- Solliciter des partenaires pour un cofinancement
- Programmer les investissements

**Action(s) :**

- Prévoir la qualité des matériels choisis (durabilité dans le temps)

*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio d'usure des matériaux (durabilité avant remplacement)

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir ce qu'est un matériel de qualité
- Distinguer le matériel individuel du matériel collectif
- Au moment de la passation du marché, attribuer une note pour la qualité des matériaux

**Action(s) :**

- Créer des résidences spéciales pour les couples avec ou sans enfant

*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de lits pour couple vs nombre de demandes

**Tâche(s) à réaliser :**

- Évaluer la demande de logement en couple
- Trouver les terrains
- Prévoir le financement

**Action(s) :**

- Prévoir dans les résidences des salles d'activités pour les étudiants

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de résidences sans salle d'activités pour les étudiants
- Nombre moyen de salles d'activités pour les étudiants par résidence

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre de salles d'activités pour les étudiants
- Recenser les salles possibles pour les activités d'étudiants
- Affecter au moins une salle par résidence pour les activités d'étudiants

**Action(s) :**

- Prévoir des marges de manœuvre dans l'agencement des meubles  
*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de résidences à ameublement fixe vs nombre de résidences avec des meubles modulables

**Tâche(s) à réaliser :**

- Demander aux architectes des projets modulables (3 configurations)
- Évaluer le coût financier
- Programmer l'investissement

**Action(s) :**

- Prévoir dans toutes les résidences un endroit où l'étudiant puisse repasser son linge  
*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de résidences vs nombre d'espaces dédiés au repassage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre de résidences sans salle repassage
- Recenser les locaux pouvant faire office de lieux de repassage
- Aménager les espaces en conséquence

**Action(s) :**

- Développer des espaces conviviaux favorisant la rencontre des personnels  
*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de structures vs nombre d'espaces dédiés aux personnels

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser par structure les points de rencontre des personnels
- Recenser les locaux pouvant faire office d'espace pour les personnels
- Aménager les locaux en conséquence

# AXE II — ÉQUIPEMENTS DES STRUCTURES

## OBJECTIF 1

### AMÉLIORER LE CONFORT DES RÉSIDENTS

Les équipements des résidences et des restaurants universitaires contribuent à l'amélioration des conditions de la vie étudiante. En offrant confort et prestations de services à hauteur des attentes des étudiants, le CROUS de Nice-Toulon s'inscrit comme un acteur incontournable de la vie étudiante.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
11 – 19 – 22 – 23 – 25 – 26 – 27 – 20			

#### Action(s) :

- Équiper les cuisinettes des résidences de micro-ondes  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de cuisinettes sans micro-ondes

#### Tâche(s) à réaliser :

- Recenser les cuisines sans équipement micro-ondes
- Prévoir des équipements encastrables
- Installer les équipements

#### Action(s) :

- Équiper les cuisinettes des résidences de plaques chauffantes avec minuteur  
*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio du nombre total de cuisinettes vs nombre de cuisinettes non équipées de minuteur ou de détecteur présence

#### Tâche(s) à réaliser :

- Recenser les cuisines sans équipement minuteur
- Installer des détecteurs de présence coupant l'électricité

**Action(s) :**

- Afficher au dos de la porte de chaque logement les coordonnées du veilleur de nuit, les numéros d'urgence et les consignes de sécurité

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de logements vs nombre de logements équipés du support d'information

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir le support d'information
- Estimer le coût
- Prévoir l'installation

**Action(s) :**

- Afficher à l'accueil de toutes les résidences les numéros d'urgence

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de résidences sans affichage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir une affiche unique
- Prévoir les emplacements
- Programmer l'installation

**Action(s) :**

- Installer des distributeurs de préservatifs à prix étudiant

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de résidences sans distributeur

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les résidences sans distributeur
- Prévoir un emplacement accessible et sécurisé
- Programmer l'installation

**Action(s) :**

- Installer des monnayeurs dans les laveries

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de laveries vs nombre de monnayeurs

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre de laveries sans monnaie
- Étudier la possibilité d'externaliser sur une entreprise de gestion de fonds
- Étudier la possibilité d'installer des distributeurs à carte

**Action(s) :**

- Mettre dans les laveries un nombre suffisant de machines

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Taux moyen de machines par étudiant

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir le ratio suffisant de machines pour x étudiants
- Vérifier ce ratio par résidence
- Rééquilibrer si nécessaire

**Action(s) :**

- Équiper les résidences de fers et de planches à repasser en état

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de résidence sans équipement en état

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser l'existant
- Évaluer le coût de l'investissement
- Programmer l'équipement

**Action(s) :**

- Renforcer les dispositifs d'éclairage extérieur

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre d'appareils d'éclairage vs m<sup>2</sup> à couvrir

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier les endroits
- Évaluer les coûts
- Programmer les travaux

**OBJECTIF 2**

**DÉVELOPPER LES SERVICES EN RÉSIDENCES**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
13 – 21 – 24 – 27 – 28 – 39 – 230 (237)			

**Action(s) :**

- Mettre à disposition dans toutes les résidences des kits « couverts de premiers secours »  
*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (M. David CHANAL)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de kits pris vs nombre d'étudiants admis dans les résidences

**Tâche(s) à réaliser :**

- Évaluer le prix des kits jetables
- Intégrer ce prix en option dans loyer à l'admission (possibilité de dépanner une fois)
- Communiquer sur le dispositif

**Action(s) :**

- Prévoir des parkings  
*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (M. David CHANAL)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de places parking vs nombre d'étudiants logés en résidence

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre de places de parking par résidence
- Recenser les places réellement disponibles (hors épaves et occupation sauvage)
- Libérer les places occupées indûment
- Rationaliser les places par un suivi d'accès (vignette, contrôle d'accès, autre...)
- Mettre en place les mesures adoptées
- Etablir le taux de places de parking vs nombre d'étudiants logés

**Action(s) :**

- Mettre à disposition du matériel de nettoyage pour les logements  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre total de résidences vs le nombre de résidences équipées de matériel

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir le ratio suffisant de matériel pour x étudiants
- Recenser les matériels disponibles
- Programmer l'équipement
- Prévoir les modalités de prêt

**Action(s) :**

- Mettre à disposition des étudiants du linge de secours
- Pilote : Agent d'accueil spécialisé (M. David CHANAL)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de kits pris vs nombre d'étudiants admis

**Tâche(s) à réaliser :**

- Évaluer le prix des kits jetables
- Intégrer ce prix en option dans loyer à l'admission (possibilité de dépanner une fois)
- Communiquer sur le dispositif

**Action(s) :**

- Prévoir des accès Internet
- Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre total de résidences vs nombre de résidences sans connexion Internet

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre de résidence sans connexion internet
- Programmer l'équipement

**Action(s) :**

- Prévoir des salles de sport, salles de télévision disposant d'un large bouquet de chaînes même payantes
- Pilote : Agent d'accueil spécialisé (M. David CHANAL)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre de salles ouvertes vs nombre total de résidences

**Tâche(s) à réaliser :**

- Prévoir les règles de fonctionnement
- Recenser le nombre de salle par résidence

**Action(s) :**

- Faciliter l'accès à l'organisation du covoiturage
- Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de résidences sans panneau affichage covoiturage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Prévoir l'emplacement de panneaux
- Diffuser la liste des sites sur Internet
- Communiquer sur le dispositif



## AXE II — ÉQUIPEMENTS DES STRUCTURES

### Action(s) :

- Ouvrir les laveries de 6h à 22h non-stop
- Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

### Indicateur(s) :

- Nombre de résidences ayant des horaires moindres

### Tâche(s) à réaliser :

- Organiser l'ouverture et la fermeture des laveries
- Recenser le nombre de résidence ne respectant pas les horaires
- Uniformiser le dispositif

### Action(s) :

- Contacter l'office de tourisme pour obtenir des présentoirs et des brochures à installer dans les résidences
- Pilote : Agent d'accueil spécialisé (M. David CHANAL)*

### Indicateur(s) :

- Nombre de présentoirs et de brochures dans les résidences

### Tâche(s) à réaliser :

- Voir le partenariat proposé par MediaCampus
- Rappeler les modalités d'obtention des brochures
- Installer les présentoirs

**OBJECTIF 3**

**MODERNISER LES MOYENS DE PAIEMENT**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 67 - 70			

**Action (s) :**

- Multiplier les bornes monétiques de recharge y compris dans les résidences  
*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur (s) :**

- Nombre de sites sans monétique y compris les services centraux

**Tâche (s) à réaliser :**

- Recenser les lieux sans borne
- Programmer l'investissement

**Action (s) :**

- Vendre des tickets restaurant à l'unité dans la limite horaire d'ouverture
- Vendre des cartes monétiques pré-chargées pour un passage unique en caisse  
*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur (s) :**

- Ratio du nombre total de site vs nombre de site équipés de paiement automatisé (machine)

**Tâche (s) à réaliser :**

- Étudier la faisabilité
- Programmer l'investissement
- Installer

**Action (s) :**

- Abaisser au plus bas les tranches de recharge contre espèces des cartes multiservices  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur (s) :**

- Montant minimum de recharge

**Tâche (s) à réaliser :**

- Communiquer sur la possibilité de recharge dès 1 euro

**Action (s) :**

- Conserver les possibilités de paiement en espèces ou par chèque en résidence  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur (s) :**

- Ratio nombre total de résidences vs nombre de résidence sans possibilité paiement chèque/espèce

**Tâche (s) à réaliser :**

- Recenser les lieux où cette possibilité est absente
- Organiser cette possibilité (résidence)

# AXE III — PRESTATIONS

## OBJECTIF 1

### AMÉLIORER LE CONFORT DES RÉSIDENTS

Les prestations à destination des étudiants doivent satisfaire les attentes des usagers tout en respectant les équilibres budgétaires de saine gestion d'un service public. C'est également à travers les prestations fournies que se matérialisent les savoir-faire de l'ensemble des personnels du CROUS en tant que véritables professionnels.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
2 - 7 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 246 - 247			

#### Action(s) :

- Augmenter les portions servies y compris dans les sandwiches  
*Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio nombre total fiches techniques vs nombre fiches techniques validées

#### Tâche(s) à réaliser :

- Revoir les fiches techniques
- Tester sur un panel le rendu
- Valider

#### Action(s) :

- Maintenir le plan alimentaire mis en place tout en privilégiant les produits de saison
- Éviter les oppositions culturelles en proposant à chaque menu une large variété d'aliments dans le respect des principes fondamentaux du service public  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

#### Indicateur(s) :

- % de produits saison par semaine dans le menu
- % de variété alimentaire proposée par jour dans le menu

#### Tâche(s) à réaliser :

- Définir dans le plan alimentaire le nombre de produits de saison
- S'assurer de la diversité alimentaire

**Action(s) :**

- Vendre des tickets restaurant à l'unité dans la limite horaire d'ouverture
- Vendre des cartes monétiques pré-chargées pour un passage unique en caisse

*Pilote : Adjoint DUG (M. Philippe VECCHIONE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio du nombre total de site vs nombre de site équipés de paiement automatisé (machine)

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier la faisabilité
- Programmer l'investissement
- Installer

**Action(s) :**

- Abaisser au plus bas les tranches de rechargement contre espèces des cartes multiservices

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Montant minimum de rechargement

**Tâche(s) à réaliser :**

- Communiquer sur la possibilité de recharge dès 1 euro

**Action(s) :**

- Conserver les possibilités de paiement en espèces ou par chèque en résidence

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total de résidences vs nombre de résidence sans possibilité paiement chèque/espèce

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les lieux où cette possibilité est absente
- Organiser cette possibilité (résidence)

**Action(s) :**

- Renforcer dans les résidences la présence physique de personnels et/ou la vidéosurveillance

*Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre points passage vs nombre caméras
- Ratio nombre d'heures physiques de surveillance par résidence vs nombre étudiants logés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les points de passage dans les résidences
- Recenser les caméras installées
- Optimiser l'organisation des personnels

**Action(s) :**

- Respecter l'intimité des logements en tapant avant d'entrer
- Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total de personnels vs nombre de personnels ayant bénéficié de ce module

**Tâche(s) à réaliser :**

- Monter un module formation de civisme et présentation
- Inclure ce court module dans toutes les formations possibles

**Action(s) :**

- Assurer une maintenance régulière des locaux
- Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total des besoins vs nombre des réalisations en fin d'année

**Tâche(s) à réaliser :**

- Analyse annuelle des besoins
- Contractualisation si coût élevé

**Action(s) :**

- Réaliser une grande enquête sur les préférences des étudiants en termes de plats à inscrire aux menus
  - Créer en partenariat avec les étudiants une coopérative étudiante : épicerie sociale, vêtements, kit couverts, aide démarches administratives, etc.
- Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre d'étudiants sondés vs nombre d'étudiants de l'Académie

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir le questionnaire
- Chercher des enquêteurs
- Lancer l'enquête et analyser les résultats

**Action(s) :**

- Implanter une maison des étudiants par pôle géographique
- Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio d'impact de la maison étudiante vs nombre d'étudiants de l'Académie

**Tâche(s) à réaliser :**

- Etude de la faisabilité de la proposition étudiante d'un projet de coopérative
- Etablir une convention
- Faire une expérimentation

**Action(s) :**

- Communiquer à l'entrée de toutes les résidences les lieux d'hébergement pouvant servir de premier secours

*Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de sites ne disposant pas de l'affichage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir la plaquette
- Prévoir emplacement de l'affichage
- Installer

**OBJECTIF 2**

**DÉVELOPPER LES AIDES D'URGENCE**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
232 - 233 - 234 - 235 - 236 - 238 - 239 - 240			

**Action(s) :**

- Communiquer sur la mise en place de tickets repas valables dans les restaurants universitaires

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de tickets repas délivrés par les services sociaux

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir l'expérience du CLOUS
- Étudier les modalités
- Organiser et communiquer

**Action(s) :**

- Recruter prioritairement sur les emplois étudiants des restaurants les étudiants bénéficiant d'une décision sociale

*Pilote : Elu étudiant (M. Louis ERB)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de décisions

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier les modalités
- Organiser

# AXE IV — OUTILS ADMINISTRATIFS

## OBJECTIF 1

### ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PAR LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

L'optimisation des outils administratifs participe à l'amélioration du service rendu au public tant au niveau des usagers que des personnels.  
C'est un enjeu important pour toute administration performante.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
29 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 48 - 50 - 51 - 56 - 59 - 61 (82)			

#### Action(s) :

- Équiper toutes les structures de bornes intranet

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de sites sans borne intranet

#### Tâche(s) à réaliser :

- Obtenir un routeur
- Installer une borne au Skema pour atteindre les 100% d'équipement

#### Action(s) :

- Créer un système de questions / réponses personnalisées par courrier électronique

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de requêtes par mail

#### Tâche(s) à réaliser :

- Concevoir une FAQ
- Publier la FAQ

#### Action(s) :

- Donner aux élus étudiants un accès à l'intranet

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre d'ordinateurs équipés d'intranet dans bureau étudiant

#### Tâche(s) à réaliser :

- Équiper le bureau des étudiants d'un ordinateur
- Prévoir un accès intranet

**Action(s) :**

- Créer une adresse électronique pour chaque personnel
- Créer une adresse électronique pour chaque unité de gestion

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total personnels vs nombre personnels sans adresse mail
- Ratio nombre de sites vs nombre de sites sans adresse mail

**Tâche(s) à réaliser :**

- Formuler demande au rectorat

**Action(s) :**

- Donner la possibilité aux personnels de contacter les numéros utiles y compris les portables

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre d'accès nécessaires vs nombre d'accès autorisés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Analyser la pertinence des accès
- Débloquer les accès au cas par cas

**Action(s) :**

- Installer dans les UG des lignes directes permettant de contacter les services centraux
- Installer des téléphones permettant de savoir qui appelle (nom, n°)

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de services sans portable vs nombre total services

**Tâche(s) à réaliser :**

- Analyser la pertinence des accès
- Débloquer les accès au cas par cas

**Action(s) :**

- Créer des listes de diffusion mises à jour régulièrement
- Créer un carnet d'adresse par groupes métiers

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de mises à jour annuelles

**Tâche(s) à réaliser :**

- Mettre sur intranet les listes
- Programmer les mises à jour
- Communiquer



**Action(s) :**

- Uniformiser les bases des logiciels des contrôles d'accès de toutes les unités de gestion et donner un accès individualisé aux personnels en charge d'encoder les cartes et sécurisé aux titulaires

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de sites vs nombre de procédures d'encodage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter société CEZZAM
- Sécuriser les codes accès à la programmation badge
- Valider les procédures (choix logiciel Senator / Titan)

**OBJECTIF 2**

**RENFORCER L'ESPRIT D'ÉQUIPE  
EN CONCEVANT DES GUIDES D'ACCOMPAGNEMENT**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
40 - 49 - 53 - 55 - 58 - 62 - 98 (118 - 127)			

**Action(s) :**

- Mettre en place dans toutes les résidences un trombinoscope des résidents à usage administratif

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre résidents vs nombre de photos numérisées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Numériser photo sur carte (logiciel SENATOR le fait)
- Prévoir démarches CNIL
- Organiser les modalités de numérisation

**Action(s) :**

- Diffuser auprès de tous les agents un livret récapitulatif de leurs droits et devoirs afin qu'ils puissent connaître les règles en toute matière réglementaire ou statutaire et laisser un exemplaire consultable sur le lieu de travail

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Date de mise en service et d'actualisation

**Tâche(s) à réaliser :**

- Récupérer auprès d'autres CROUS l'existant
- Actualiser les documents
- Diffuser et utiliser intranet

**Action(s) :**

- Créer une base de données accessible à tous regroupant les statuts, les fiches métiers, les règlements et les décrets
- Créer un annuaire exhaustif de tout le personnel portant nom, prénom, fonction et adresse électronique si elle existe
- Créer un recueil contenant un descriptif rapide de ce que fait chaque personnel
- Avoir un organigramme constamment à jour

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de documents mis à disposition
- Nombre de métiers décrits
- Nombre annuel de mise à jour

**Tâche(s) à réaliser :**

- Regrouper les textes
- Mettre en ligne sur intranet
- Communiquer

**Action(s) :**

- Créer un trombinoscope des personnels du CROUS

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Date de mise en service et d'actualisation

**Tâche(s) à réaliser :**

- Obtenir l'accord des personnels
- Numériser les photographies
- Mettre en ligne sur l'intranet

**Action(s) :**

- Créer un vade-mecum des métiers (guide de procédures)

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Date de mise en ligne du guide des procédures métiers

**Tâche(s) à réaliser :**

- Répertorier les métiers
- Harmoniser les procédures
- Mettre sur l'intranet guide des procédures

**Action(s) :**

- Créer une plaquette pour les personnels contenant le discours institutionnel par rapport aux FAQ (argumentaire, coordonnées de contacts utiles, chiffres clés des établissements)

*Pilote : Service informatique (M. Cyril TONIN, M. Roger PETIT)*

**Indicateur(s) :**

- Date de mise en ligne et d'actualisation

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir carte informatique localisant structures CROUS
- Construire et mettre en ligne une FAQ
- Informer les personnels

**OBJECTIF 3**

**OPTIMISER LES CONDITIONS DE TRAVAIL**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
47 - 52 - 54 - 57 - 60 - 63 - 64 - 65 - 66 - 256 (114 - 115)			

**Action(s) :**

- Afficher pour les personnels : la liste des personnels administratifs d'astreinte, les numéros utiles de l'université et les numéros d'urgence

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de sites vs nombre d'affichages dédiés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Vérifier disponibilité du doc en UG et services centraux
- Mettre une version .pdf sur l'intranet
- Afficher et communiquer

**Action(s) :**

- Veiller aux conditions de travail en termes d'ergonomie des postes, de matériels et d'environnement général des postes de travail

*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de postes vs nombre de recommandations formulées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Utiliser médecine du Travail

**Action(s) :**

- Consigner dans un journal de bord, selon l'utilité et la pertinence de l'information, les tâches effectuées dans la journée notamment en cas de surcharge de travail

*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre formations dispensées vs personnels concernés
- Nombre de mains courantes mises en service

**Tâche(s) à réaliser :**

- Former à l'utilisation pertinente du logiciel Accueil (info utile)
- Installer main courante selon service
- Organiser utilisation

**Action(s) :**

- Développer l'intranet en tant qu'outil participatif en formant les utilisateurs

*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de personnels bénéficiaires des formations
- Nombre de contributions annuelles sur intranet

**Tâche(s) à réaliser :**

- Prévoir plan formation
- Organiser formations

**Action(s) :**

- Avoir des outils qui fonctionnent

*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

**Indicateur(s) :**

- Taux d'efficience

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir des indicateurs de taux d'efficience des outils
- Renseigner et suivre ces indicateurs

**Action(s) :**

- Disposer d'une charte graphique unique

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de doc. type vs nombre de matrices disponible

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les différents types de documents
- Communiquer sur utilisation d'une même matrice

## AXE IV — OUTILS ADMINISTRATIFS

### Action(s) :

- Indiquer sur les documents la date de la dernière mise à jour  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

### Indicateur(s) :

- Ratio nombre de documents relevés sans indication vs total nombre documents

### Tâche(s) à réaliser :

- Concevoir note service pour instructions
- Porter mention «version consolidée au...» sur les documents

### Action(s) :

- Disposer aux accueils d'une boîte vocale mise à jour régulièrement  
*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

### Indicateur(s) :

- Ratio total nombre de boîtes vocales vs nombre total de lieux utiles

### Tâche(s) à réaliser :

- Harmoniser architecture de retombée du n° de tél.
- Harmoniser les messages
- Équiper les lieux selon besoin

### Action(s) :

- Améliorer l'organisation technique de l'accueil téléphonique  
*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

### Indicateur(s) :

- Montant de l'étude financière de mise en place

### Tâche(s) à réaliser :

- Demander étude
- Vérifier possibilité financement
- Planifier

### Action(s) :

- Équiper les personnels isolés de système d'alerte (bouton poussoir) permettant d'alerter en cas de problème  
*Pilote : Représentant des personnels ouvriers (M. François TORRENT)*

### Indicateur(s) :

- Ratio nombre personnels isolés vs nombre personnels équipés

### Tâche(s) à réaliser :

- Recenser les besoins
- Étudier coût équipement
- Organiser

# AXE V — PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

## OBJECTIF 1

### POURSUIVRE L'HARMONISATION ET L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE EN RÉSIDENCE

L'harmonisation des procédures contribue à l'efficacité du service rendu.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
68 - 69 - 71 - 73 - 74 - 76 - 77 - 78 - 79 - 91 - 93 (215)			

#### Action(s) :

- Réfléchir à ouvrir à un maximum d'étudiants la possibilité d'être maintenus durant l'été  
*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio date remise propositions du groupe de travail

#### Tâche(s) à réaliser :

- Créer groupe de travail avec étudiants, service social, etc.
- Soumettre propositions à validation de la Direction
- Organiser si nécessaire

#### Action(s) :

- Uniformiser le lexique utilisé dans les admissions (notamment entre passagers et stagiaires)
- Formaliser les règles de gestion des passagers
- Simplifier les procédures administratives d'admission en résidence  
*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio nombre de procédures vs nombre total de sites

#### Tâche(s) à réaliser :

- Créer groupe de travail
- Harmoniser les procédures
- Organiser mise en œuvre

#### Action(s) :

- Inclure l'assurance dans la location pour les courtes durées  
*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de demandes d'assurance pour les courtes durées

#### Tâche(s) à réaliser :

- Calculer intégration du coût
- Intégrer les coûts

**Action(s) :**

- Harmoniser les prix des loyers entre les personnes valides et les personnes à mobilité réduite

*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

**Indicateur(s) :**

- Montant du différentiel payé par une PMR toutes aides incluses

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les cas
- Étudier la part compensatrice de l'AAH (aide adulte handicapé)

**Action(s) :**

- Autoriser la personnalisation des logements

*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

**Indicateur(s) :**

- N/A

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir les procédures
- Inclure la procédure dans projet livret et devoir du résident

**Action(s) :**

- Rembourser rapidement les sommes revenant à l'étudiant à son départ de résidence

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de cautions non remboursées dans les deux mois

**Tâche(s) à réaliser :**

- Rappel aux gestionnaires des dispositions légales

**Action(s) :**

- Uniformiser les prix d'utilisation des machines sur toutes les résidences

*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de prix différents sur la totalité des sites

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les cas
- Harmoniser les prix avec la Sté

**Action(s) :**

- Permettre aux étudiants d'organiser des repas pendant l'année pour se rencontrer (en lien avec le comité des résidents)

*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de demandes annuelles de repas vs nombre de repas organisés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir les procédures et contraintes de l'administration
- Transmettre aux résidents

**Action(s) :**

- Organiser pour les arrivants la visite des locaux (résidence et restaurant) par des anciens puis mettre en place un système de parrainage
- Multiplier les lieux de vie

*Pilote : Service social (M. Rémi CASTEL)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre d'offres de parrainage relayées
- Nombre de demandes de parrainage relayées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Proposer sur fiche à l'entrée si accepte parrainage
- Recensement des offres/demandes
- Mise à disposition par affichage

**OBJECTIF 2**

## RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS DANS LEUR TRAVAIL ET LEUR CARRIÈRE

L'accompagnement des personnels dans leur travail et leur carrière contribue à l'efficacité du service rendu.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
80 - 81 - 83 - 84 - 85 - 86 - 87 - 88 - 129			

**Action(s) :**

- Automatiser le versement des indemnités compensatrices pour les personnels placés sur des postes ouvrant ces droits

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel d'indemnités compensatrices versées automatiquement

**Tâche(s) à réaliser :**

- Rappeler les règles aux DUG
- Si droits avérés alors faire demande



**Action(s) :**

- Mettre en place des fiches de postes pour tous les agents du CROUS
- Pilote : Service DRH (Mme Vanessa DA-SILVA)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total de personnels vs nombre de fiches de poste en service

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser sur site
- Généraliser ou mettre à jour

**Action(s) :**

- Revoir les procédures de demandes d'accès aux formations en les simplifiant et les humanisant (remettre en circulation le principe des catalogues et avoir un interlocuteur)
  - Respecter la législation en vigueur en matière de formation au niveau des demandes des agents
  - S'assurer de la transparence des procédures et de leur lisibilité par tous
  - Créer un entretien formation au cours duquel les agents volontaires pourraient exprimer leur volonté de mettre au service de la collectivité des compétences personnelles
- Pilote : Service DRH (Mme Vanessa DA-SILVA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de séances annuelles du comité de pilotage formation

**Tâche(s) à réaliser :**

- Réactiver le comité pilotage formation
- Soumettre les questions des procédures de demandes
- Harmoniser les procédures et informer

**Action(s) :**

- Lancer des appels à candidature en interne avant d'envisager des recrutements externes
  - Diffuser plus largement les emplois vacants
- Pilote : Service DRH (Mme Vanessa DA-SILVA)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de recrutements extérieurs vs nombre total de recrutements

**Tâche(s) à réaliser :**

- Etablir les modalités
- Informer les personnels

**OBJECTIF 3**

## VALORISER LE RÔLE DES ÉLUS ÉTUDIANTS

La valorisation du rôle des élus étudiants contribue à l'efficacité du service rendu.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
72 – 89 – 90 – 92			

**Action(s) :**

- Redéfinir le rôle des conseils de résidence
- Satisfaire plus rapidement les demandes de base concernant les lieux de vie en résidence (salles et matériels) en rendant les crédits plus facilement mobilisables

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre total élus étudiants vs nombre charte remise

**Tâche(s) à réaliser :**

- Préparer charte indicative utilisation fonds, droits, devoirs, etc.
- Informer élus étudiants

**Action(s) :**

- S'appuyer sur les représentants étudiants pour connaître les attentes et les situations de vie des étudiants
- Avoir des contacts formalisés et réguliers avec l'administration locale
- Ne pas infantiliser les relations avec les étudiants
- Améliorer la réactivité administrative notamment dans les obtentions de rendez-vous et de délai de traitement des requêtes

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de rencontres formalisées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir un calendrier de rencontres régulières
- Informer élus étudiants

**Action(s) :**

- Avoir des possibilités de médiations réactives et efficaces dès lors qu'il y a des problèmes de communication entre les représentants étudiants et l'administration locale

*Pilote : Représentant des personnels administratifs (M. Jean-Michel DERNE)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de médiations traitées par le bureau étudiant

**Tâche(s) à réaliser :**

- S'appuyer sur le bureau étudiant des services centraux
- Informer élus étudiants

# AXE VI — COMMUNICATION

## OBJECTIF 1

### DÉVELOPPER L'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS SUR LES POSSIBILITÉS DE LOGEMENT EN VILLE

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
95 – 96 – 97 – 100			

#### Action(s) :

- Diffuser des plaquettes indiquant les modalités d'accès aux ressources documentaires du logement en ville
- Afficher ces lieux dans les services centraux
- Indiquer ces lieux sur le site Internet

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

#### Indicateur(s) :

- Nombre de sites ne disposant pas de l'affichage

#### Tâche(s) à réaliser :

- Concevoir plaquette
- Recenser les emplacements adéquats
- Installer et mettre en ligne

**OBJECTIF 2**

## VALORISER LES MÉTIERS DES PERSONNELS DU CROUS AUPRÈS DES PUBLICS CONCERNÉS

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
108 – 109			

**Action (s) :**

- Créer des affiches par métiers pouvant être apposées dans toutes les structures afin de valoriser les métiers du CROUS

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur (s) :**

- Ratio nombre total métiers prioritaires vs nombre affiches créées

**Tâche (s) à réaliser :**

- Voir partenariat au niveau national
- Recenser les métiers et définir priorité
- Concevoir les affiches

**Action (s) :**

- Diffuser auprès du public des brochures présentant les équipes des structures et leurs missions afin d'inviter le public à respecter le travail accompli (charte civique)

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur (s) :**

- Ratio nombre de structures vs nombre de réalisations diffusées

**Tâche (s) à réaliser :**

- Conception sur écran dynamique
- Diffusion

**OBJECTIF 3**

## ACCOMPAGNER L'INTÉGRATION SOCIALE DES NOUVEAUX ÉTUDIANTS

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
101 – 102 – 103 – 117 – 214 – 249 – 263			

**Action(s) :**

- Prévoir en début d'année un repas d'intégration ouvert à tous  
*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de repas d'intégration

**Tâche(s) à réaliser :**

- Mettre en place un système payant de réservation
- Communiquer

**Action(s) :**

- Organiser via le service culturel des sorties ouvertes à tous  
*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de tarifs négociés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Négocier des tarifs
- Communiquer

**Action(s) :**

- Créer un fichier en ligne permettant aux étudiants de proposer / demander un parrainage ou tutorat (en lien avec le site «réussite fac» de la LMDE)  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre d'utilisations du lien

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier le site de la LMDE
- Vérifier si ouvert à tous
- Etablir des liens Internet sur site

**Action(s) :**

- Organiser des rencontres sportives inter services  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de rencontres interservices

**Tâche(s) à réaliser :**

- Proposer cette action à l'amicale

**OBJECTIF 4**

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION EN INTERNE

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
106 - 107 - 110 - 111 - 112 - 113 - 116 - 119 - 120 - 180 - 181			

**Action(s) :**

- Cesser les simples transferts de textes sans aucun détail d'interprétation
- Préciser le but de l'envoi : information, diffusion, application
- Cibler les destinataires des mails en fonction de l'utilité de l'information
- Avoir un langage adapté selon les destinataires
- S'assurer de la compréhension du message par le destinataire

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de personnel formés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser formation
- Mettre en place guide procédures

**Action(s) :**

- Avoir un planning prévisionnel de gestion avec des mises à jour régulières

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Délai moyen de mise à jour des documents

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir le planning
- Organiser le suivi

**Action(s) :**

- Installer des affichages dans des endroits réservés restant facilement accessibles pour les personnels

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre d'espaces dédiés sans affichage

**Tâche(s) à réaliser :**

- Utiliser les espaces conviviaux
- Placer les affichages

**Action(s) :**

- Organiser des ateliers thématiques par pôles d'activités et animés par les personnels en poste puis organiser des réunions métiers animées cette fois par la Direction du CROUS

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- N/A

**Tâche(s) à réaliser :**

- Utiliser proposition établir guide procédures métiers

**Action(s) :**

- Diffuser rapidement les comptes-rendus aux personnels concernés

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Délai moyen de transmission des comptes-rendus

**Tâche(s) à réaliser :**

- Définir la procédure
- Organiser

**Action(s) :**

- Diffuser avec les feuilles de paie des présentations de métiers

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de métiers vs nombre de diffusions réalisées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les métiers
- Concevoir les présentations
- Diffuser

**Action(s) :**

- Identifier des référents logiciels et les faire connaître

*Pilote : Directrice CLOUS (Mme Catherine DELGA)*

**Indicateur(s) :**

- Enquête interne annuelle sur visibilité des référents (taux de bonnes réponses)

**Tâche(s) à réaliser :**

- Constituer liste intranet
- Indiquer dans annuaire CROUS
- Utiliser proposition c
- Utiliser livret accueil arrivant
- Communiquer

**OBJECTIF 5**

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE LA DIFFUSION DES INFORMATIONS À DESTINATION DU PUBLIC

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
104 - 105 - 124 - 128 - 130 - 131 - 133 - 134			

**Action(s) :**

- Organiser un circuit d'accueil par rapport au guichet unique (présentation des services du CROUS et du bureau étudiant)

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de brochures mises à disposition

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir brochure plan circulation
- Mettre à disposition sur tables

**Action(s) :**

- Organiser des rotations de permanence (services sociaux et présentation du CROUS) sur chaque UFR

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de permanences réalisées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les permanences
- Recenser les structures pouvant en bénéficier
- Communiquer

**Action(s) :**

- Organiser des inaugurations en invitant tous les partenaires habituels sans oublier les partenaires potentiels locaux

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre inaugurations vs nombre de partenaires potentiels invités

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les partenaires potentiels
- Organiser



**Action(s) :**

- Communiquer sur les emplois étudiants proposés par le CROUS en plus de ceux proposés par les partenaires extérieurs

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de messages diffusés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Utiliser l'affichage dynamique

**Action(s) :**

- Définir clairement les missions des différents organismes (Université, CROUS, Conseil général, etc.) et communiquer dessus
- Mieux communiquer sur toutes les aides disponibles

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Date mise en ligne des informations

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser les missions par thèmes
- Pointer de qui cela relève
- Mettre en ligne sur le site

**Action(s) :**

- Organiser dès la rentrée universitaire des stands CROUS sur tous les campus pour diffuser les informations sur les aides du CROUS en associant les étudiants à la tenue des stands

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre campus vs nombre de stands tenus

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter l'université
- Voir avec les élus étudiants
- Fournir doc et organiser

**Action(s) :**

- Expliquer les dysfonctionnements de service lorsqu'ils se produisent par une information au public touché

*Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de personnes formés vs nombre total de « manager »

**Tâche(s) à réaliser :**

- Formation management

**Action(s) :**

- Diffuser les informations en s'assurant de l'efficacité de la communication
- Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Résultats enquête annuelle

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir enquête annuelle
- Évaluer
- Corriger

**Action(s) :**

- Développer des points d'écoute de proximité anonymes et discrets
- Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de points d'écoute

**Tâche(s) à réaliser :**

- S'appuyer sur le BAPU
- Etendre expérience JM et Baie

**Action(s) :**

- Améliorer la signalétique des bureaux en apposant sur la porte le nom des personnes
- Pilote : Représentant étudiant (M. CAMPESATO)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de bureau sans signalétique nom

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recenser le nombre bureaux
- Évaluer coût lettres déplaçables
- Installer après vérification des noms

**OBJECTIF 6**

## AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DES ACTIONS ENTREPRISES PAR LE CROUS

Savoir communiquer tant à l'externe qu'en interne est un enjeu primordial. L'information et la communication occupent désormais une place prépondérante dans toute organisation du travail. Doté d'une communication rapide et efficace, le CROUS de Nice-Toulon se positionne clairement en opérateur de l'Etat reconnu, moderne et facilement identifiable.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
121 – 122 – 123 – 125 – 126 – 132 – 245 – 255 (262)			

**Action(s) :**

- Communiquer systématiquement sur les produits nouveaux
- Utiliser des affichages simples, dépouillés et adaptés à la cible visée
- Utiliser le mailing, les courriers, les écrans dynamiques, les sms, l'Internet
- Cibler la communication en utilisant des canaux porteurs
- Vérifier l'efficacité de la communication

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nbr informations annuelles diffusées vs niveau d'efficacité de l'information

**Tâche(s) à réaliser :**

- Elaborer guide procédure (canevas circuit information)
- Choisir les supports de com
- Évaluer

**Action(s) :**

- Toiletter régulièrement le site Internet

*Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Délai moyen entre modification texte et mise à jour sur le site

**Tâche(s) à réaliser :**

- Identifier les temps de mise à jour à effectuer
- Faire valider par les services
- Utiliser les liens Internet CNOUS

**Action(s) :**

- Créer un calendrier prévisionnel annuel des actions de communication à mener

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Date de mise en service du calendrier

**Tâche(s) à réaliser :**

- Pointer les actions
- Créer calendrier

**Action(s) :**

- Mettre à jour régulièrement les coordonnées du CROUS dans les pages jaunes
- Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel d'informations non valides sur les pages jaunes

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier le coût
- Vérifier les informations

**Action(s) :**

- Diffuser la communication en s'appuyant sur les conseils de résidence, les services de communication des partenaires, les médias
  - S'appuyer sur les étudiants comme vecteurs de communication
- Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de référents identifiés vs nombre de référents utilisés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Créer liste référents avec outils diffusion par cible
- Utiliser les adresses mail des comités résidents
- Évaluer

**Action(s) :**

- Identifier des contributeurs intranet et un community manager (surveillance des réseaux sociaux)
- Pilote : Service communication (Melle Florella MAQUAIRE)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel de contributions intranet par les référents
- Nombre annuel de messages gérés sur réseaux sociaux par service communication

**Tâche(s) à réaliser :**

- Identifier référents intranet
- Former les référents
- Créer charte utilisation
- Surveiller réseau sociaux (service com.)

# AXE VII — FORMATION

## OBJECTIF 1

### DÉMULTIPLIER LES SAVOIR-FAIRE

La formation doit permettre à chacun des personnels du CROUS de Nice-Toulon d'améliorer les conditions de travail et de favoriser son épanouissement au sein de l'établissement. La formation doit également contribuer fortement à la qualité de service rendu auprès des usagers.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
135 - 143 - 145 - 148 - 149 - 153 - 155			

#### Action(s) :

- Dispenser des formations sur l'utilisation des outils technologiques
- Dispenser des formations sur l'identification des différents supports de communication
- Dispenser des formations sur l'adaptation de l'information selon le public visé
- Dispenser des formations sur le respect de la confidentialité de certaines informations
- Déployer sur site des formations à l'intranet en associant les personnels
- Dispenser aux personnels une formation sur la connaissance du système éducatif
- Dispenser aux personnels le module de formation intitulé «la gestion de la relation agressive»

*Pilote : Service DRH (Mme Vanessa DA-SILVA)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio nombre de personnels formés vs nombre de demandes

#### Tâche(s) à réaliser :

- Recenser les besoins
- Organiser les formations

#### Action(s) :

- Etendre les stages de management et de communication à l'ensemble des personnels tout en prévoyant des sessions de rappel pour ceux en ayant déjà bénéficié
- Développer l'accessibilité des formations de formateurs

*Pilote : Service DRH (Mme Vanessa DA-SILVA)*

#### Indicateur(s) :

- Ratio nombre formations internes dispensées vs nombre formations totales

#### Tâche(s) à réaliser :

- Recenser les besoins
- Recenser les formateurs
- Organiser le réseau de formateurs

**OBJECTIF 2**

## UTILISER LA FORMATION COMME OUTIL D'INTÉGRATION ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNELS

La formation doit permettre à chacun des personnels du CROUS de Nice-Toulon d'améliorer les conditions de travail et de favoriser son épanouissement au sein de l'établissement. La formation doit également contribuer fortement à la qualité de service rendu auprès des usagers.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
99 - 136 - 137 - 140 - 142 - 146 - 147 - 156 - 158 - 160 - 162 - 170 - 171 (150 - 182 - 186 - 200 - 212)			

**Action(s) :**

- Sensibiliser les étudiants sur les moyens d'assurer leur propre sécurité tant physique que domestique

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre animations annuelles

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter les partenaires (pompiers, police, caf)
- Organiser en résidence animations dans l'année

**Action(s) :**

- Dispenser des formations aux élus étudiants sur la connaissance administrative, le rôle des élus étudiants, la prise de décision

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre élus étudiants formés vs nombre total élus

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser formation

**Action(s) :**

- Proposer automatiquement des préparations aux agents passant les concours organisés en interne en s'assurant des délais et des conditions de préparation

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de candidats concours interne vs nombre personnels préparés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser formation

**Action(s) :**

- Formaliser la mise en place d'un tutorat pour l'accompagnement professionnel des nouveaux arrivants

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre nouveaux arrivants vs nombre nouveaux arrivants sans tuteur

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir la méthodologie
- Identifier tuteurs
- Organiser

**Action(s) :**

- Renouveler chaque année les formations pour les nouveaux arrivants
- Organiser systématiquement des formations à la prise de poste (pas des initiations)
- Permettre la reconversion des agents en mettant en place des formations adaptées et personnalisées

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuelle de formations

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser formation

**Action(s) :**

- Développer la validation des acquis de l'expérience

*Pilote : DUG (Mme Martine CHABANT et Mme Jessy FLORES)*

**Indicateur(s) :**

- Date information des personnels

**Tâche(s) à réaliser :**

- Recueillir les modalités
- Concevoir document
- Informer les personnels

**OBJECTIF 3**

**PERFECTIONNER LES FORMATIONS**

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
138 - 139 - 141 - 144 - 151 - 152 - 157 - 159 - 161 (154)			

**Action (s) :**

- Développer des formations métiers sur des thèmes plus ciblés

*Pilote : Agent d'accueil (Mme Andrée GERARD)*

**Indicateur (s) :**

- Ratio nombre total formations vs nombre formations ciblées

**Tâche (s) à réaliser :**

- Organiser formation

**Action (s) :**

- Évaluer l'efficacité des formations mises en place et assurer un suivi de ces formations dans le temps
- Dispenser des formations de qualité en termes d'animation, d'efficacité de la formation et de temps alloué à la formation
- Distinguer l'initiation et la formation

*Pilote : Agent d'accueil (Mme Andrée GERARD)*

**Indicateur (s) :**

- Indicateur évaluation des formations

**Tâche (s) à réaliser :**

- Relancer comité pilotage formation
- Concevoir modalités formations
- Mettre en place

**Action (s) :**

- Savoir animer des réunions

*Pilote : Agent d'accueil (Mme Andrée GERARD)*

**Indicateur (s) :**

- Résultat enquête annuelle panel représentatif

**Tâche (s) à réaliser :**

- Organiser formation
- Prévoir enquête annuelle
- Évaluer

**Action (s) :**

- Pouvoir disposer tout au long de l'année de conseils en formation auprès d'un interlocuteur compétent

*Pilote : Agent d'accueil (Mme Andrée GERARD)*

**Indicateur (s) :**

- Nombre de requêtes traitées par le responsable régional formation

**Tâche (s) à réaliser :**

- Soutenir rôle responsable régional formation
- Soumettre au comité pilotage formation



# AXE VIII — MANAGEMENT

## OBJECTIF 1

### DÉVELOPPER LES SAVOIR-FAIRE EN TERMES DE MANAGEMENT D'ÉQUIPE

Le management doit permettre de développer les capacités de chacun tout en augmentant les performances de tous. Il est un enjeu crucial pour la performance d'un établissement disposant d'effectifs importants en termes de personnels.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
163- 164 – 172 – 183 – 184 – 187 – 189 – 191 – 192 – 194 – 196			

#### Action(s) :

- Organiser des briefings en début de service et des débriefings en fin
- Distribuer à chaque agent des imprimés indiquant la marche à suivre journalière
- Organiser des débriefings pour l'ensemble des personnels ayant participé à une action
- Organiser des réunions régulières entre le Chef de service et son équipe sur le thème de l'état de motivation de chacun et la mobilisation des compétences
- Privilégier le dialogue aux décisions arbitraires
- Gérer les conflits en recevant et écoutant les personnes concernées
- Savoir déléguer

*Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

#### Indicateur(s) :

- Indicateur évaluation formation et réinvestissement sur le terrain

#### Tâche(s) à réaliser :

- Organiser formation
- Évaluer formation

#### Action(s) :

- Organiser une réunion de rentrée entre les responsables des unités de gestion et les services centraux afin de leur transmettre les grandes orientations puis décliner cette réunion au sein des unités de gestion à destination des personnels

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

#### Indicateur(s) :

- Date de réunion de rentrée

#### Tâche(s) à réaliser :

- Formaliser organisation

**Action(s) :**

- Rassembler au moins une fois par an l'ensemble des personnels  
*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Date rassemblement annuel

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser sur thème précis

**Action(s) :**

- Regarder d'abord les moyens disponibles avant de décider de lancer une action, en évaluer les coûts matériels et humains puis décider ou non de la mettre en place au lieu de faire l'inverse
- Consulter les professionnels du CROUS avant de décider et tenir compte de leurs avis  
*Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre actions entreprises vs nombre de projets formalisés avant

**Tâche(s) à réaliser :**

- Développer méthodologie démarche projet
- Intégrer les personnels

**OBJECTIF 2**

**AUGMENTER LES PERFORMANCES DE CHACUN EN RATIONALISANT L'ORGANISATION DU TRAVAIL**

Le management doit permettre de développer les capacités de chacun tout en augmentant les performances de tous. Il est un enjeu crucial pour la performance d'un établissement disposant d'effectifs importants en termes de personnels.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
165- 169 - 173 - 179 - 185 - 190 - 199 - 244			

**Action(s) :**

- Donner les mêmes charges de travail aux uns et aux autres
- Solliciter les personnels en fonction de leurs compétences
- Fixer des objectifs compatibles avec les exigences du service public  
*Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de «manager» vs nombre personnes formés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser formation
- Évaluer formation

**Action(s) :**

- Passer d'une compétence unique à une polyvalence
- Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de monopoles identifiés vs nombre de binômes constitués

**Tâche(s) à réaliser :**

- Identifier les monopoles
- Organiser les binômes
- Mettre en application

**Action(s) :**

- Développer un accompagnement permettant de renforcer le sens du travail accompli en ciblant les moyens
  - Organiser la gestion prévisionnelle des compétences
  - Positionner sur les postes les agents en tenant compte de leur CV afin de placer les bonnes personnes aux bons endroits
- Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

**Indicateur(s) :**

- Indicateur de suivi des parcours

**Tâche(s) à réaliser :**

- Organiser la GEPEEC

**Action(s) :**

- Revoir les questionnaires des concours de recrutement
  - Vérifier la motivation des agents à travers leur plan de carrière
- Pilote : Second de cuisine (M. MUSSO)*

**Indicateur(s) :**

- Ratio nombre de recrutements vs nombre licenciements ou départs dans période d'essai

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir possibilités mutualisation inter académique
- Définir méthodologie concours
- Concevoir questionnaires et organisation

**OBJECTIF 3**

## PERMETTRE À CHACUN DE PARTICIPER EFFICACEMENT À SA MISSION DE SERVICE PUBLIC

Le management doit permettre de développer les capacités de chacun tout en augmentant les performances de tous. Il est un enjeu crucial pour la performance d'un établissement disposant d'effectifs importants en termes de personnels.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
166- 167 - 168 - 174 - 175 - 176 - 177 - 178 - 188 - 193 - 195 - 198			

**Action (s) :**

- Respecter les règles élémentaires de la courtoisie en toute circonstance (bonjour, merci, s'il vous plaît...)
- Bannir les attitudes non verbales pouvant être méprisantes
- Nommer les personnels par leur nom et leur fonction dès lors qu'il y a du public afin de les valoriser
- Expliquer à chaque agent le sens de son action, l'importance du résultat de son travail dans la chaîne globale de la prestation
- Soutenir ses subordonnés en cas de problème notamment face au public
- Être présent sur le terrain
- Restituer aux agents le suivi des problèmes qu'ils ont signalés à leur hiérarchie
- Maintenir l'échange verbal dans la passation de certaines consignes
- Encourager les agents à s'investir en utilisant les règles de communication d'un bon management (savoir expliquer, savoir demander, savoir remercier)
- Se montrer à l'écoute
- Développer les échanges informels avec la hiérarchie

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur (s) :**

- Indicateur évaluation réinvestissement sur terrain

**Tâche (s) à réaliser :**

- Organiser formation management sur ces thèmes
- Évaluer formation
- Évaluer réinvestissement sur terrain

# AXE IX — PARTENAIRES

## OBJECTIF 1

### POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS AMÉLIORANT LA VIE ÉTUDIANTE

Les étudiants sont la raison d'être du CROUS. Le renforcement des liens entre le CROUS de Nice-Toulon et les partenaires pouvant participer à l'amélioration de la vie étudiante dans l'Académie de Nice contribue à la mise en œuvre de la politique publique visant à rendre les meilleurs services aux étudiants.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
202- 203 - 204 - 205 - 206- 208 - 216- 219 - 228 -229 - 248			

#### Action(s) :

- Solliciter les collectivités territoriales pour une aide à subvention du ticket étudiant  
*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

#### Indicateur(s) :

- Part du subventionnement obtenu

#### Tâche(s) à réaliser :

- Voir expérience à LILLE
- Définir modalités de partenariat
- Organiser si possible

#### Action(s) :

- Solliciter les instances universitaires pour organiser les sorties d'amphis de manière échelonnée  
*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

#### Indicateur(s) :

- Temps moyen d'attente aux caisses

#### Tâche(s) à réaliser :

- Contacter université
- Redemander étalement

#### Action(s) :

- Revoir le partenariat avec la CAF dans le but d'accélérer le traitement des dossiers  
*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

#### Indicateur(s) :

- Délai moyen de traitement

#### Tâche(s) à réaliser :

- Contacter CAF
- Étudier faisabilité
- Organiser si possible

**Action(s) :**

- Etablir des partenariats avec des médecins et/ou mutuelles assurances pour éviter aux étudiants ayant des droits ouverts mais en attente de carte vitale de faire l'avance des frais

*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de partenariats mis en place

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter MGEN et centres médico-sociaux
- Voir possibilités partenariat
- Organiser si possible

**Action(s) :**

- Solliciter les établissements d'enseignement supérieur afin qu'ils aménagent des dispenses de cours pour les élus étudiants du CROUS

*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de partenariats mis en place

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter établissements
- Voir possibilités partenariat
- Organiser si possible

**Action(s) :**

- Solliciter les organismes d'intérim pour un partenariat

*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

**Indicateur(s) :**

- Taux de fréquentation du site

**Tâche(s) à réaliser :**

- Utiliser le site emploi étudiant
- Promouvoir ce site auprès intérim

**Action(s) :**

- Développer les conventions inter-âges permettant à des étudiants d'être logés par des personnes âgées recherchant une présence ou une aide

*Pilote : Administrateur (M. Michel GASIGLIA)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de partenariats mis en place

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir convention existante
- Rechercher partenariat auprès association et collectivité terr.
- Informer étudiant

**OBJECTIF 2**

**DÉVELOPPER LES SERVICES RENDUS AUX ÉTUDIANTS**

Les étudiants sont la raison d'être du CROUS. Le renforcement des liens entre le CROUS de Nice-Toulon et les partenaires pouvant participer à l'amélioration de la vie étudiante dans l'Académie de Nice contribue à la mise en œuvre de la politique publique visant à rendre les meilleurs services aux étudiants.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
207- 209 – 210 – 211 – 213- 217 – 223 – 225 – 226 -227 – 241 – 243 (242 – 248)			

**Action(s) :**

- Offrir des possibilités d'accès à une crèche soit gérée par le CROUS soit extérieure au CROUS

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de places obtenues

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir partenariat Mairie

**Action(s) :**

- Organiser des permanences avec la Sécurité sociale
- Organiser dans les résidences des interventions de professionnels de la santé

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuelle de permanences

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir partenariat Sécu

**Action(s) :**

- Installer des guichets uniques partout

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre zone géographique sans guichet unique

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier faisabilité
- Organiser si possible

**Action(s) :**

- Solliciter la mairie et/ou les collectivités territoriales compétentes pour la mise en place de bus étudiants desservant les résidences

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre résidences vs nombre de dessertes

**Tâche(s) à réaliser :**

- Voir ligne azur et Communauté urbaine

**Action(s) :**

- Trouver un interlocuteur ayant une expérience en matière de placement pour les stages et/ou emplois (solliciter AFIJ)

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de placements obtenus par cet intermédiaire

**Tâche(s) à réaliser :**

- Contacter AFIJ
- Voir modalités
- Organiser si possible

**Action(s) :**

- Installation de cabines téléphoniques dans les locaux du CROUS afin de permettre aux étudiants sans téléphone de pouvoir prendre contact avec les propriétaires ayant passé des annonces

*Pilote : Agent d'accueil spécialisé (Mme Alexandra PERRIER)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuel d'appels passés

**Tâche(s) à réaliser :**

- Étudier le coût
- Voir les possibilités de carte prépayée



**OBJECTIF 3**

**POUR SUIVRE LA VALORISATION  
DU RÔLE DU VICE-PRÉSIDENT ÉTUDIANT**

Les étudiants sont la raison d'être du CROUS. Le renforcement des liens entre le CROUS de Nice-Toulon et les partenaires pouvant participer à l'amélioration de la vie étudiante dans l'Académie de Nice contribue à la mise en œuvre de la politique publique visant à rendre les meilleurs services aux étudiants.

% DE RÉALISATION			
25	50	75	100
N° DES PROPOSITIONS ISSUES DES GROUPES DE TRAVAIL			
218- 220 - 221 - 222 - 224 - 231 - 253			

**Action(s) :**

- Donner les mêmes moyens au Vice-Président étudiant du CROUS que celui du Vice-Président étudiant de l'université

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre de différences non motivées

**Tâche(s) à réaliser :**

- Pointer les différences
- Voir les remédiations possibles

**Action(s) :**

- Inviter le Vice-Président étudiant à assister aux réunions internes du CROUS sur les gros dossiers ou les futurs projets et a minima informer l'ensemble des élus étudiants

*Pilote : Chef de projet (M. Eric BODEAU)*

**Indicateur(s) :**

- Nombre annuelle d'invitations

**Tâche(s) à réaliser :**

- Concevoir calendrier

