



Le Crous de Lyon mobilisé, solidaire, au cœur de sa mission sociale

Depuis le début de la lutte contre le Covid-19, le Crous de Lyon a fait preuve d'une mobilisation et d'une adaptabilité exceptionnelle afin d'assurer la continuité de sa mission de service public, pour accompagner tous les étudiants et les aider à vivre cette situation particulière, tout en garantissant la protection de ses personnels, particulièrement ceux d'entre eux présents sur place dans les résidences.

Tout en veillant à l'application des mesures de sécurité sanitaire, le Crous de Lyon reste présent aux côtés de son public étudiant, qu'il s'agisse de celles et ceux qui demeurent hébergés dans ses résidences, mais aussi plus largement de toutes celles et ceux qui rencontrent des difficultés, qu'elles soient financières, sociales ou psychologiques. Le Crous de Lyon peut s'appuyer sur l'engagement remarquable de l'ensemble de ses agents, animés par leur mission de service public, sur le terrain auprès des étudiants confinés, comme en télétravail, pour assurer le maintien de son action sociale et accompagner les étudiants dans chacune de leur situation.

- ✓ **L'ensemble des personnels du Crous de Lyon**, des secrétaires aux animateurs, des personnels de veille aux assistants sociaux, des agents d'entretien aux administratifs de tous les services, **chacun à jouer son rôle de relais d'information et d'interlocuteurs privilégiés** pour écouter, orienter et rassurer les étudiants. Et cette mission a pu s'effectuer et continuera à l'être de manière efficiente grâce à la **collaboration étroite entre le Crous et les établissements d'enseignement supérieur**, que ce soient les services sociaux, de médecine, de vie étudiante et bien d'autres.
- ✓ **En premier lieu, les personnels du Crous de Lyon se sont engagés pour prendre encore plus soin des résidents restés.** Outre le fait de continuer à nettoyer les résidences (parties communes, cuisines, sanitaires), à en assurer la sécurité, à maintenir les interventions techniques urgentes, à répondre aux demandes et à remettre en état les logements, ils ont accentué la communication avec les résidents et garder le lien avec eux. Présents sur le terrain au quotidien, comme en télétravail, **les personnels du Crous se sont assurés par tous les moyens du bien-être et des besoins des étudiants logés.**
- ✓ **Des résidences ouvertes et des restaurants fermés, mais des personnels solidaires** : plus d'une vingtaine de personnels de la restauration, ainsi que des étudiants devant travailler normalement dans les structures de **restauration du Crous, viennent en renfort à leurs collègues de l'hébergement et de la vie étudiante** pour des missions d'entretien, de phoning, de traitement administratif, etc.



- ✓ **Le Crous de Lyon s'est également mobilisé en soutien des personnels soignants et des EHPAD** nécessitant une aide dans le contexte d'urgence sanitaire : **il a ainsi fait don de 1 000 tabliers jetables à usage unique** au Centre Hospitalier Saint-Joseph Saint-Luc de Lyon, **de plus de 1000 gants**, charlottes, masques et blouses jetables à l'EHPAD La Solidage à Vénissieux **et de charlottes** au Centre de détection Covid de Villeurbanne. Des studios, libérés définitivement par les étudiants, ont également été proposés pour accueillir des personnels soignants dans les résidences universitaires à proximité directe des centres hospitaliers. Dans cette nouvelle phase de déconfinement, le Crous a également répondu favorablement à la Métropole de Lyon en cas de besoin pour loger des personnes testées positives au Covid-19.
- ✓ **En accentuant son accompagnement auprès des étudiants, le Crous de Lyon n'a pas oublié ses personnels**, fortement sollicités et assurant leur mission dans des conditions particulières. **La priorité était de protéger au mieux les personnels** qui étaient en capacité de travailler dans ce contexte en les équipant de gants voire de masques, en leur proposant de nouvelles méthodes de travail pour respecter la distanciation sociale et limiter les interactions directes avec les étudiants. Pour les autres, en télétravail ou non, les échanges réguliers par mail, en visio ont été essentiels pour garder le lien. **Une newsletter hebdomadaire a été spécialement conçue** lors de ce confinement et continue aujourd'hui à informer les personnels des actions de chaque service et des adaptations à venir, mais surtout leur permet de partager leurs conseils et bonnes idées entre eux et de **les fédérer même à distance**. Des actions de lien qui permettent de lutter contre l'isolement et qui viennent **en complément du soutien social ou psychologique** mis en place pour les agents.



MOBILISÉS ET SOLIDAIRES



93

AGENTS PRÉSENTS SUR SITE
pour assurer accueil, sécurité,
propreté, veille et
accompagnement de qualité



90

**AGENTS MOBILISÉS
EN TÉLÉTRAVAIL**



**MOBILISATION DES PERSONNELS
DE LA RESTAURATION**
en soutien
aux personnels de l'hébergement



**SOUTIEN AUX PERSONNELS DE
SANTÉ**

Dons de matériels, d'équipements
jetables et mise à disposition de
logements



AVEC LES RÉSIDENTS



**EXONÉRATION
DES LOYERS**
jusqu'au retour pour les
départs temporaires



**DÉPARTS ET RETOURS
FACILITÉS**
préavis de 72h et états des
lieux contradictoires



3095

RÉSIDENTS ACCUEILLIS
100%
des résidences ouvertes



5641 colis alimentaires
distribués par Gaélis et la Fasee

**LE CROUS
SE MOBILISE**

ET POUR TOUS LES ÉTUDIANTS



BOURSES

TRAITEMENT ET
PAIEMENT ASSURÉS



3354

**ENTRETIENS PAR LES
ASSISTANTS SOCIAUX**
depuis le début du confinement



**RESTAURATION SOCIALE
ET DE PROXIMITÉ**

Réouverture de 2 Cafet' et de 2 Resto'
en vente à emporter



200€ D'AIDE

pour la perte d'emploi/stage et
étudiants ultra-marins

#ONGARDELELIEN



ÉCHANGES RÉGULIERS par mails,
sms, phoning et porte à porte



**VIDÉO-CONSULTATIONS AVEC
LES PSYCHOLOGUES** dans le cadre
des Happy Hours



+ 4000 VUES DE LIVES
animations bien-être, sportives...



**SENSIBILISATION ET
ACCOMPAGNEMENT**
sur tous les réseaux sociaux
et site web du Crous

Contact Presse : Aurélie Brousse

Tel : 06 34 01 46 09

aurelie.brousse@crous-lyon.fr

www.crous-lyon.fr



Restauration universitaire

- **Le retour d'une offre sociale à proximité des résidences**

Suite au déconfinement et en adéquation avec son plan de reprise d'activité, **le Crous de Lyon a souhaité relancer une offre de restauration universitaire à compter du 12 mai**, dans le respect des règles sanitaires, dans des lieux à forte concentration d'étudiants logés.

La reprise de la restauration universitaire après un arrêt brutal et prolongé est complexe et se fait donc de manière progressive : contrôles à remettre en place (microbiologiques, réglementaires...), approvisionnement à rétablir, nouveaux protocoles sanitaires établis de la réception de marchandises jusqu'à la vente.



Avec la mise en œuvre des mesures sanitaires, la Cafétéria Archimède a pu rouvrir depuis le 12 mai sur le campus de La Doua à Villeurbanne, tous les midis du lundi au vendredi.

D'autres structures de restauration rouvrent également :

- depuis lundi 18 mai, le Restaurant universitaire des Quais à Lyon 7^{ème}
- mardi 2 juin, le Restaurant universitaire ENS site Descartes à Lyon 7^{ème} et la Cafétéria Tréfilerie à Saint-Etienne.

Une offre variée et équilibrée à tarif social, soit 3€30, est proposée à tous les étudiants, dans le cadre de formule à emporter : 1 offre salée parmi salades et pasta box + 1 offre sucrée parmi laitages, fruits frais et compotes. Aux restaurants des Quais et Descartes, chaque jour un plat fait maison par les équipes, chaud ou froid, complète l'offre.

Entre mardi et vendredi derniers, ce sont une soixantaine de passages qui ont été enregistrés à la cafétéria Archimède.

Des plexiglas ont été installés aux caisses pour une protection renforcée et les équipes de restauration sont dotées d'équipements de protection individuels (masques, visières). Les 550 visières et les panneaux en plexiglas ont notamment été **créés sur mesure et réalisés par le Fab Lab de l'Ecole Centrale de Lyon** pour le Crous de Lyon.

Les personnels, formés et sensibilisés, sont mobilisés pour l'accueil, l'information sanitaire et le service aux usagers. Pour limiter les contacts, le paiement se fait uniquement par Izly ou CB. La signalétique adaptée accompagne les usagers pour utiliser le gel hydro-alcoolique mis à leur disposition à l'entrée des structures, ainsi que pour respecter la distance d'au moins un mètre entre les personnes dans la file d'attente.

Sandra Lefort et Laetitia Torres, serveuses caissières :

« Après ces premiers jours de reprise dans la cafétéria, je suis très contente de reprendre un rythme de travail régulier au service des étudiants. »

« Le plaisir de retrouver les étudiants et les collègues est également très important pour moi. »



Vie Étudiante

- **Soutien, accompagnement et maintien du lien social : une action forte et continue pour tous les étudiants**

- **Pour répondre aux difficultés financières** croissantes auxquelles les étudiants font face, le Crous de Lyon déploie tous les outils à sa disposition permettant de lutter chaque jour contre la précarité des étudiants :

- **Les bourses sur critères sociaux** pour maintenir le niveau de ressources des étudiants :

Comme à l'accoutumée, le Crous de Lyon **assure en continu le versement des bourses** pour l'année 2019-2020 : **46 600 boursiers** (soit 23 % des étudiants de l'académie de Lyon) ont été payés à la date du 15 mai 2020, **en temps et en heure**, et ce pour **plus de 12 millions d'euros**. Les 17 gestionnaires sont également mobilisés pour **l'instruction des demandes pour 2020-2021** : à la date du 14 mai, **27 298 dossiers ont déjà été traités** alors que la date limite des demandes était au 15 mai. Et dans cette période particulière, tous les personnels portent une attention accrue à la relation usager en répondant en 1 mois à **plus de 5 000 questions** par mail.

- **Les aides spécifiques** pour répondre aux situations sociales difficiles :

Accessibles pour tout étudiant, qu'il soit boursier ou non, international ou Français, les aides spécifiques du Crous de Lyon sont massivement attribuées par les services sociaux du Crous dont les agents sont à pied d'œuvre en cette période, en partenariat étroit avec les établissements d'enseignement supérieur. **Les assistants sociaux prennent le soin, et particulièrement en cette période, de mener un réel accompagnement social** en évaluant la situation et en mettant en place un plan d'action partagé avec l'étudiant.

3 354 entretiens pour 1 825 étudiants (+49% par rapport à la même période en 2019) ont ainsi été conduits par les services sociaux entre le 16 mars et le 14 mai. Depuis le début des mesures de confinement ce sont **plus de 377 000 € qui ont été versés par le Crous de Lyon** (+65% par rapport à la même période en 2019). Les 10 millions d'euros d'aides supplémentaires au niveau national annoncées par la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche viennent ainsi répondre au besoin croissant des étudiants.

- **Les aides d'urgence** pour subvenir aux besoins essentiels des étudiants :

La majoration des aides d'urgence à 500€ vient appuyer la **mobilisation exceptionnelle des assistants sociaux pour aider en urgence** les étudiants en situation de précarité, tout particulièrement dans leurs dépenses d'alimentation : **260 aides ont été accordées pour un peu plus de 63 300 €** (+173% par rapport à la même période en 2019). Parallèlement, **300 cartes d'achats (alimentation et produits d'hygiène) délivrables en ligne** sont distribuées aux étudiants en complément d'autres aides, prises en charge avec les fonds CVEC.

Comme pour les aides spécifiques, **tout étudiant en difficulté peut contacter les services sociaux du Crous** qui pourront lui apporter, à distance, une réponse adaptée à sa situation. Il suffit d'un mail à ssocial@crous-lyon.fr. Les deux secrétaires répondent actuellement à une moyenne de 400 mails par jour, soit +207% par rapport à la même période en 2019.



- **L'aide aux étudiants ayant perdu un emploi ou un stage, et aux étudiants ultra-marins :**

Face à une situation inédite, le Gouvernement a souhaité apporter une réponse supplémentaire, afin de permettre aux jeunes en situation de précarité de faire face à une crise qui a amplifié leurs difficultés. **Cette nouvelle aide exceptionnelle annoncée par le Premier ministre le 4 mai devrait bénéficier à 800 000 jeunes en situation de précarité**, dont les étudiants, boursiers comme non boursiers, représentent près de la moitié.

Pour les étudiants, cette aide concerne :

- les étudiants en formation initiale inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur ainsi qu'en BTS (hors apprentis) boursiers et non boursiers, subissant une baisse de leurs ressources à la suite de la perte de leur emploi (à partir de 32h par mois, soit 8h par semaine), ou de leur stage gratifié du fait de la crise sanitaire ;
- les étudiants ultramarins en formation initiale, boursiers et non boursiers, qui sont restés en métropole et qui subissent les conséquences de l'hyper éloignement.

Les étudiants peuvent depuis le 12 mai remplir un formulaire disponible sur www.messervices.etudiant.gouv.fr en téléchargeant directement leurs justificatifs. **Un premier versement de l'aide exceptionnelle de 200€** (versée en une fois) **a été effectué le 15 mai** et interviendra ensuite régulièrement dans les semaines qui suivront afin que les étudiants puissent en bénéficier le plus rapidement possible. **Au 18 mai, soit 6 jours après l'ouverture de la plateforme, 1 596 demandes étaient déposées pour l'académie de Lyon :** 96 pour perte d'emploi, 541 pour perte de stage et 961 pour les étudiants ultra-marins.

Yorick Ferry, assistant social :

« Depuis le confinement, notre travail, c'est à dire l'accompagnement social, est fortement bousculé. Il convient à la fois de combiner un traitement dans l'urgence des situations, qui est beaucoup plus rapide que d'habitude afin "d'absorber" le plus de demandes possibles, et de réussir à garder le sens de notre accompagnement. En effet, très souvent, il s'agit d'une première demande. Il est donc nécessaire d'expliquer aux étudiants le sens de nos questions et le sens des aides qui pourraient être apportées afin de répondre au mieux à leur besoin et de conduire un vrai plan d'action partagé. »

- **Le soutien à la distribution de colis alimentaires par les associations :**

Depuis le début du confinement, nombre d'étudiants, hébergés ou non dans les Crous, ont pu bénéficier des **distributions de colis de première nécessité** organisées par des associations étudiantes ou autres dans toute l'académie de Lyon. Le Crous de Lyon soutient, appui, et collabore à certaines distributions mais surtout tient à remercier l'ensemble des collectifs et associations de leurs actions de solidarité auprès des étudiants, notamment pendant la période de confinement.

C'est le cas notamment des associations étudiantes Gaélis à Lyon et Fasee à Saint-Etienne, en partenariat avec la banque alimentaire, les universités, les métropoles et **le Crous de Lyon qui les soutient pour sa part à hauteur de 25 000 € avec les fonds CVEC. 5 641 colis, composés de produits alimentaires et d'hygiène, ont ainsi été distribués aux étudiants de Lyon, Saint-Etienne et Bourg en Bresse** qui en ont fait la demande, dans 9 points de livraison à proximité directe des lieux de vie étudiants notamment les résidences universitaires.

Depuis le 12 mai, **les personnels de la restauration du Crous collaborent également avec Gérard Guttierrez** de la Confrérie de la Noble Rosette des Mont du Lyonnais et le chef Christophe Geoffroy, de l'association des Cuisiniers du monde, pour **servir des repas de chefs aux résidents** : une centaine de repas à chaque distribution, offerts aux étudiants des résidences Madeleine, Allix ou encore Paradin ce jour (19 mai).



Cécile Thévenet, élue Crous de Lyon, 1ère Vice-Présidente Affaires Sociales de GAELIS :

« En cette période difficile, nous avons mis en place pour les étudiants des paniers distribués chaque semaine, composés de produits de première nécessité (denrées alimentaires + produits d'hygiène). Nous avons mis un point d'honneur à proposer ce panier gratuitement à tous les étudiants, pas seulement aux bénéficiaires de l'AGORAé, l'épicerie solidaire que nous gérons, et avons pu le faire grâce au soutien du Crous, de la Métropole de Lyon et des Universités. Tous les membres du bureau de GAELIS et de notre réseau présents sur Lyon actuellement sont mobilisés pour ces distributions. »

- **Pour lutter contre l'angoisse de la situation et le sentiment de solitude dans cette période particulière, parce que confinement ne doit pas rimer avec isolement, le Crous de Lyon met l'accent sur la santé mentale et le lien social :**
- Les échanges réguliers avec les résidents (phoning, mailing, porte à porte etc.) sont à chaque fois l'occasion de rassurer et d'orienter au premier signe l'étudiant vers les **structures de santé avec qui nous collaborons de manière rapprochée et concertée**, que ce soit avec l'association Apsytude, avec qui nous avons élargi les **vidéo-consultations gratuites** (avec les fonds CVEC), mais aussi avec les Services de Santé Universitaires mobilisés eux aussi auprès de tous les étudiants depuis le début du confinement **aussi bien sur la santé physique que mentale.**

Brigitte Poizat, directrice du service de Médecine Préventive Universitaire de l'Université Jean Monnet Saint-Etienne :

« Je tiens à souligner la collaboration étroite entre la médecine préventive et le Crous de Lyon, en particulier la mobilisation importante de nos services sociaux respectifs et des personnels des résidences universitaires pour accompagner au mieux les étudiants malades confinés et/ou en difficulté médicosociale. »

- Le bien-être psychologique passe aussi par l'activité et des rendez-vous réguliers pour une journée structurée. Partant de ce constat, le Crous a mis en place, avec les fonds CVEC, des **activités en ligne gratuites et accessibles à tous les étudiants** : coaching sportif, conseils diététiques avec réalisation de recettes, ateliers DIY, cours de yoga et méditation, bons plans... **Des rendez-vous réguliers et des live Facebook qui ont permis à 94% des étudiants de mieux vivre le confinement et à 67% d'entre eux de se sentir moins seuls pendant cette période** (enquête mai 2020 auprès des 499 abonnés du groupe Facebook #Metime). Plébiscitées, avec plus de 4000 vues des lives des intervenants, **ces activités en ligne se poursuivent aujourd'hui du lundi au dimanche à 18h.** **Un lien soutenu par le rôle clé des animatrices** en résidences qui réalisent elles aussi des animations à distance, à défaut de pouvoir utiliser encore les salles communes. Elles proposent régulièrement sur les réseaux sociaux ou les plateformes collaboratives des conseils de cuisine, jardinage, des présentations de livres, des quizz, des soirées jeux... et échantent régulièrement avec tous les résidents.
Plus d'infos ici : www.crous-lyon.fr/actualite/restezchezvous-oui-ongardelelien/



Hébergement universitaire

• Une ouverture, une présence et un accompagnement constant au plus près des résidents :

➤ **Assouplir et faciliter les démarches** pour accompagner au mieux les résidents suivant leur situation :



• Depuis le début du confinement et l'invitation faite aux étudiants qui le pouvaient et le souhaitaient de rentrer chez eux, quittant ainsi leur logement universitaire, **les services du Crous de Lyon assurent la continuité de l'accueil dans le logement** dans les meilleures conditions possibles **pour les 3 095 étudiants présents à la date du 11 mai, dont 50 % d'étudiants internationaux** (soit un taux d'occupation de 31,7%).

• Conformément aux annonces de Frédérique Vidal le 19 mars dernier, pour les étudiants ayant quitté leur logement temporairement et s'étant signalé à leur résidence, **le Crous a assuré la gratuité du loyer du mois d'avril jusqu'à leur départ ou retour définitif** (et maximum jusqu'au 1^{er} juin).

• **L'ensemble des résidents présents ou partis temporairement ont été sollicités par mail afin d'organiser leur situation après le 17 mai :**

- Soit un départ définitif de la résidence, avec un **préavis exceptionnel ramené à 72h**, un paiement de loyer à l'avantage de l'étudiant en lui permettant de conserver son aide au logement et une **procédure d'état des lieux contradictoires mise en place**, permettant plus de souplesse dans l'organisation des déménagements et respectant les mesures sanitaires ;
- Soit un retour dans le logement, avec une facilité de réintégration et un accord avec la CAF permettant la reprise automatique des aides au logement ;
- Soit un maintien dans leur logement pour les étudiants qui sont restés présents pendant le confinement.

De même, les étudiants partis définitivement avant le confinement ou de nouveaux étudiants peuvent **bénéficier d'un logement de quelques jours à plusieurs semaines** s'ils ont besoin de venir passer des concours ou des examens.

• **Les demandes de réadmission pour l'année universitaire ont été prolongées exceptionnellement jusqu'au 25 mai** et les conditions ont été assouplies, permettant ainsi à tous les étudiants présents en mars dans leur logement de pouvoir faire leur demande pour un logement en résidence en 2020-2021. **Au 15 mai, 4 566 demandes ont été enregistrées, soit un taux de réadmission de 53% (+12% par rapport à 2019).**



- **Accompagner et garder le lien** pour lutter contre l'anxiété de la situation et le sentiment de solitude :
- Les animateurs, les personnels d'accueil, de veille, d'entretien du Crous de Lyon tiennent au quotidien sur place dans les résidences leur rôle de **relais d'information et d'interlocuteurs privilégiés** pour écouter, orienter et rassurer les résidents.
 - Le Crous de Lyon a mis en place **deux opérations de phoning** auprès des 3 000 résidents au sein des 41 résidences universitaires. **Des actions de porte-à-porte** ont été assurées par les personnels de l'hébergement avec le soutien de leurs collègues de la restauration. Ces échanges réguliers ont permis de **veiller à la situation financière des résidents** (19% signalent des difficultés financières) **et à leur bien-être** (9% disent souffrir d'isolement), et les orienter au plus vite vers les services et interlocuteurs à leur disposition pour les accompagner et soutenir.
C'est aussi l'occasion de faire le point avec eux sur leur état de santé : 12 étudiants disent avoir eu des symptômes comparables à ceux du Covid-19 et aucun nouveau cas n'a été signalé durant les 15 derniers jours, ce qui montre que les étudiants ont pris conscience de la nécessité de respecter le confinement et les gestes barrières et **ont fait preuve d'une grande responsabilité dans la lutte contre ce virus.**
 - **Depuis le 16 mars, les échanges avec les résidents sont également réguliers par mail, sms et réseaux sociaux** : plus de 50 700 mails envoyés, 69 600 sms, et plus de 46 800 personnes touchées sur Facebook avec une moyenne de 2300 vues et 230 interactions par post (+111% par rapport à la même période en 2019). La consultation du site internet du Crous confirme le nécessaire besoin d'informations : **+28% de connexions au site et +35% d'utilisateurs** pendant ces 2 mois par rapport à la moyenne 2019.

Jean-Marc Foquet, Responsable des Résidences du site La Doua – Villeurbanne :

« Avec le maintien du fonctionnement des résidences dans le cadre de la lutte nationale contre le coronavirus, j'ai dû profondément réorganiser mes services, ce qui a impacté le travail dans les secrétariats, l'atelier, les loges, au ménage et pour les veilleurs de nuit. C'était nécessaire de protéger au mieux les personnels qui étaient en capacité de travailler dans ce contexte en les équipant de gants voire de masques, en leur proposant de nouvelles méthodes de travail pour respecter la distanciation sociale et limiter les interactions directes avec les étudiants.

Pour pallier la diminution des effectifs, comme mes collègues d'autres sites d'hébergement, j'ai bénéficié du soutien de personnels d'autres services, notamment la restauration, et d'étudiants vacataires.

Nos missions quotidiennes pour toutes les équipes sont centrées sur les étudiants. Ce contexte a mis encore plus l'accent sur l'humain, c'est-à-dire sur notre travail relationnel et notre rôle social, qui sont au cœur de notre mission de service public. Nous accueillons en temps normal environ 2 700 résidents dans les 11 résidences du site La Doua – Villeurbanne et en avons un tiers de présents actuellement. Nous avons dû nous adapter au confinement et développer d'autres techniques de travail pour susciter de nouvelles formes de partages et d'échanges avec nos résidents. Et cela apporte de belles surprises : un étudiant était tellement touché par le fait que nous prenions de ses nouvelles qu'il voulait nous offrir une tablette de chocolat. C'est vraiment valorisant de constater dans notre travail qu'il y a de la bienveillance des deux côtés ! »