



# DOSSIER DE PRESSE

Mardi 7 avril

**Covid-19 :  
Le Crous  
en actions**

Chaque jour le Crous de Toulouse-Occitanie assure ses missions de service public (bourse et action sociale, hébergement, restauration, accueil international, culture) pour les quelque 140 000 étudiants de l'académie de Toulouse.

Présentes à Albi, Auch, Castres, Figeac, Millau, Tarbes et Toulouse les équipes du Crous de Toulouse-Occitanie restent mobilisées pour accompagner les étudiants pendant la Crise Covid-19.

Elles se sont adaptées pour assurer, malgré les contraintes, la continuité de service public du Crous et ainsi maintenir le soutien et l'accompagnement au plus proche des besoins des étudiants. De nouveaux services ont également été déployés au bénéfice des étudiants tout en garantissant la protection de ses personnels.

# Un accompagnement social renforcé



Animées par leur engagement au service du public étudiant, les équipes se sont organisées pour assurer le maintien de leur mission sociale et le versement des bourses et des aides d'urgences.

### **Des assistantes sociales mobilisées**

En matière de soutien social et d'aides spécifiques, les assistantes sociales demeurent mobilisées et s'efforcent de répondre aux demandes urgentes.

Les actions du service social sont maintenues dans leur totalité : soutien, écoute, information sur l'accès aux droits, orientation vers les services spécialisés, accompagnement individuel, et instruction des demandes d'aides financières.

Les modalités de contact ont été adaptées au travail à distance. Ainsi afin d'apporter une solution le plus rapidement possible aux demandes des étudiants, d'assurer un meilleur suivi des dossiers et de pouvoir étudier les dossiers déposés par les étudiants, un formulaire a été mis en ligne sur le site du Crous.

### **Des psychologues disponibles par téléphone**

Afin d'accompagner tous les étudiants dans leur quotidien et répondre à des problématiques de stress, solitude, perte de motivation, décrochage, problèmes familiaux, inquiétudes sur l'avenir, mal-être..., le Crous renforce et fait évoluer ses permanences d'écoute et de soutien.

Proposées depuis le mois de septembre, les permanences d'écoute psychologique sont assurées par les professionnels de l'association Prism (Pour la Recherche et l'Information Sociale et Médicale) par téléphone.

### **Une action coordonnée pour la santé**

Une attention est particulièrement portée au suivi des étudiants en matière de santé. Ainsi, en complément des informations sanitaires gouvernementales, l'action coordonnée avec l'Université Fédérale Toulouse-Midi-Pyrénées et plus particulièrement avec son service interuniversitaire de médecine préventive et de promotion de la santé (SIMPPS) est essentielle. Les consultations de médecine générale qu'il propose sur rendez-vous permettent ainsi de compléter les dispositifs mis en place par le Crous..

### **Priorité aux étudiants boursiers**

La continuité dans le paiement des bourses et des aides a été la priorité dans les mesures prises par le Crous de Toulouse-Occitanie.

Ainsi, le versement des aides aux quelque 42 000 étudiants boursiers de l'académie de Toulouse a été maintenu et effectué mensuellement de la même manière que dans un contexte classique de fonctionnement.

Les conseillers de la vie étudiante ont pu poursuivre en télétravail l'instruction et le suivi du dossier social étudiant (DSE) que les étudiants et futurs étudiants doivent effectuer pour demander une bourse et/ou un logement.

Le service de la vie étudiante demeure joignable via le portail [messervices.etudiant.gouv.fr](https://messervices.etudiant.gouv.fr) pour aider les étudiants à la constitution de leur dossier et répondre par écrit à leurs questions.



# Une restauration de première nécessité

A top-down view of various food items on a light-colored wooden surface. In the center, there is a clear plastic bag filled with multi-colored fusilli pasta. To its left is a large clear bag of brown lentils. Above the pasta is a smaller clear bag of yellow cornmeal. Several red and yellow apples are scattered around the bags. In the foreground, there are several metal cans, some with their lids removed, and one with a green lid. The items are arranged in a somewhat circular pattern.

L'obligation de fermeture des structures de restauration a également impacté le service rendu aux étudiants. Une attention particulière a donc été portée pour garantir une offre essentielle pour les résidents confinés.

### Lutter contre le gaspillage alimentaire

Afin de poursuivre sa mission sociale de restauration et sa lutte contre le gaspillage alimentaire, le Crous a procédé à la collecte et redistribution de ses denrées périssables pour en faire bénéficier des organismes et associations d'aide aux publics fragiles.

Afin de garantir le respect de la chaîne du froid et les consignes strictes de sécurité sanitaire, l'ensemble des denrées périssables des Resto U' et Cafet' ont été données à la Banque Alimentaire, la Croix Rouge et à des épiceries solidaires.



**1,6 tonnes**  
de fruits et légumes frais



**1,2 tonnes**  
de viande fraîche



**12 000**  
produits laitiers



**1,3 tonnes**  
de produits pour les Cafet' collectés dans  
les 18 Resto U' du Crous

### Proposer une restauration d'appoint pour les résidents

À Toulouse, qui regroupe plus de 80 % du parc de logement du Crous, des distributeurs automatiques de plats complets ont été installés dans 8 résidences en complément de 2 distributeurs de pain frais.

Les étudiants des résidences Arsenal, Chapou, Archimède, Clément Ader, Colonel Roche, Daniel Faucher, INSA et Simone Veil à Tarbes disposent depuis 15 jours d'une offre de plats complets.



**2**

distributeurs  
de pain frais



**8**

distributeurs de  
plats complets



### **Des e-bons d'achats de première nécessité**

Pendant la crise covid-19, le service social renforce son accompagnement à distance en proposant des e-bons d'achats de première nécessité.

Ce dispositif d'aide, entièrement dématérialisé, permet aux étudiants rencontrant des difficultés financières de bénéficier d'une e-carte numérique pour réaliser des achats alimentaires ou de produits de première nécessité (hygiène notamment) dans une grande enseigne de la distribution.

En complément et en partenariat avec la Banque Alimentaire, le Crous organise la distribution de colis de denrées sèches pour ces résidents confinés.



# Lutter contre l'isolement des résidents



Parce que confinement ne doit pas rimer avec isolement, le Crous de Toulouse-Occitanie continue d'accompagner tous les étudiants dans cette période particulière.

## Une information en continu

### Sur le web

Afin que les étudiants disposent d'une information claire avec un point d'entrée unique, une page dédiée aux services du Crous a été créée.

Accessible depuis la une du site web elle est actualisée chaque jour.

[crous-toulouse.fr/covid19](https://crous-toulouse.fr/covid19)

Une page plus spécifique, dédiée aux résidents, a également été mise en ligne. Elle leur permet d'avoir accès aux informations liées à leur vie en résidence au quotidien, le paiement de leur loyer, comment contacter les accueils, consulter les derniers mails qui leur ont été envoyés.

[crous-toulouse.fr/hebergementcovid19](https://crous-toulouse.fr/hebergementcovid19)



### Par mail

Les 10 000 résidents ont par ailleurs ainsi reçu chaque semaine un mail d'information les concernant. Pour que les résidents aident les personnels à les accompagner dans leur quotidien, il leur a été demandé de se signaler à une adresse dédiée spécialement créée pour la crise Covid-19.



### Par téléphone

Les résidents confinés bénéficient également d'un suivi par téléphone. Les équipes du Crous contactent par téléphone tous les étudiants restés dans les résidences. Objectif : garder du lien, prendre de leurs nouvelles et les orienter si besoin.



## Une programmation en évolution


Afin d'adoucir le confinement des étudiants, le Crous de Toulouse-Occitanie a lancé « confiné mais actif ». Cette animation propose 3 fois par semaine (mardi, jeudi et samedi) des échanges autour d'une thématique (presse, cours en ligne, cuisine,...) et enrichit chaque jour un programme d'animation : cours en live.

Un programme digital est également déployé sur le compte Instagram et la page Facebook qui proposent ainsi aux étudiants d'interagir avec notamment des quizz et questions ouvertes.



Toutes les animations et l'actu live  
sur les réseaux sociaux  
@CrousToulouse

## Des moyens renforcés pour la sécurité des agents

A woman with long blonde hair and glasses is sitting at a desk in a bright office. She is wearing a grey long-sleeved shirt and is talking on a mobile phone held to her ear. Her right hand is on a computer mouse, and her left hand is on a keyboard. In front of her is a large computer monitor. To her left, there is a small blue folder or notebook on the desk. The background shows a large window with a view of trees and a building. The overall atmosphere is professional and focused.

Dans ce contexte, poursuivre l'accompagnement des étudiants et veiller à l'application des mesures de sécurité sanitaire a nécessité la mise en place de moyens renforcés pour la sécurité et protection des personnels.

### **Des personnels volontaires**

Depuis le début de la lutte contre le Covid-19, les personnels ont fait preuve de solidarité exceptionnelle pour permettre au Crous de Toulouse-Occitanie d'assurer la continuité de sa mission de service public au bénéfice des étudiants.

Cette crise permet aux agents des restaurants universitaires de manifester leur solidarité avec leurs collègues des résidences. Le renfort des équipes des résidences a ainsi été organisé sur la base du volontariat pour aider à l'entretien quotidien des structures d'hébergement.

Une cellule a également été constituée pour accompagner les personnels et les étudiants par mail et téléphone. Cette cellule a notamment été l'interface pour recenser quels étaient les étudiants confinés parmi les 10 000 résidents.

La solidarité s'est également exprimée dans les services supports où les personnels ont proposé d'utiliser leur ordinateur personnel pour contribuer à l'activité.

### **Une solidarité avec les personnels soignants**

La solidarité s'est exercée aussi envers les services de santé, avec la collecte d'équipements jetables de protection individuelle stockés dans les restaurants universitaires : 2 000 charlottes et 500 masques FFP2 ont ainsi été donnés pour le personnel soignant.



### Assurer la sécurité des agents

Si le fonctionnement des accueils des résidences a été adapté avec des échanges par mail et par téléphone, les personnels des résidences universitaires restent présents sur le terrain pour assurer le fonctionnement : ménage, surveillance, courrier.

Les agents en charge de la sécurité des bâtiments, qu'ils soient agents d'accueil, veilleurs de nuit ou agents d'entreprises de gardiennage restent présents pour assurer un service minimal qui permet d'être réactif en cas de problème.

Afin de garantir la sécurité de ces agents présents auprès des étudiants confinés, plusieurs dispositifs ont été déployés.

Des roulements ont été organisés, les horaires de travail adaptés pour prévenir les risques de contamination.

Des protocoles ont été rédigés pour chacune des activités essentielles à maintenir en résidence. Basés sur le respect des gestes barrières, ils ont permis d'adapter le travail quotidien des agents présents en résidence.

En complément des tenues de service, des gants jetables et des masques ont été mis à disposition des agents en résidence. Toutes les lingettes et les solutions de désinfection des Resto U' ont été redistribuées dans les résidences.

Les kits visiteurs des Resto U' : composés de surchaussures, charlotte, blouse et masque ont également été dispatchés pour équiper les agents et sécuriser leur intervention sur le terrain et assurer le bon fonctionnement des résidences.

## La mise en place massive du télétravail

Le télétravail a également été mis en place pour ceux dont l'activité le permettait. Le dispositif informatique a été ainsi considérablement renforcé pour que ces personnels puissent poursuivre leur activité : équipement en ordinateurs portables, assistance à distance, renforcement des dispositifs de connexion sécurisée, déploiement d'outils collaboratifs, extension du réseau privé virtuel (VPN) à de nouveaux personnels. Pour améliorer le temps de réponse aux besoins d'assistance informatique des personnels et palier à la distance, une adresse mail dédiée a été créée.

Afin d'assurer la continuité de l'activité et le maintien de l'action sociale (versement des bourses en particulier et aides d'urgences) du Crous, la cellule de crise, les conseillers de la vie étudiante et les gestionnaires de paye ont été prioritairement équipés.



**63**

personnels équipés d'ordinateurs portables professionnels avec VPN



**48**

réseaux privés installés à distance sur les ordinateurs personnels des agents pour une connexion à distance sur les applications métiers



**48**

réseaux privés installés sur les ordinateurs personnels des agents pour une connexion à distance sur les applications métiers



**63**

personnels équipés d'ordinateurs portables professionnels avec VPN



**10**

assistantes sociales à l'écoute des étudiants



**2,8 tonnes**

de nourriture donnée à la Banque Alimentaire, la Croix-Rouge et à des épiceries solidaires.



**2000 & 500**

charlottes masques donnés pour le personnel soignant



**1**

programme pour rester « confiné mais actif »



Déploiement de moyens sanitaires en résidence



**42 000**

étudiants boursiers pour qui le paiement des bourses et des aides est assuré



Exonération des loyers d'avril 2020 pour les étudiants partis temporairement



**100%**

des résidences ouvertes



**3241**

résidents confinés et contactés par les équipes



**10**

distributeurs de plats complets & de pain installés en résidence



Des e-bons d'achats de première nécessité pour les étudiants en difficulté financière



Mise à jour quotidienne des informations sur le site web [crous-toulouse.fr/covid19](http://crous-toulouse.fr/covid19)



Soutien & animations sur les réseaux sociaux @CrousToulouse

**Crous de Toulouse-Occitanie**  
58 rue du Taur - CS 67096  
31070 Toulouse cedex 7  
crous-toulouse.fr

**Contact presse**  
Hélène Franc  
Responsable de la communication  
helene.franc@crous-toulouse.fr  
06 42 95 17 52