



Division de la Vie Etudiante
Service du Dossier Social Etudiant
Centre de contact des Crous d'IDF

GUIDE PRATIQUE DES TELECONSEILLERS



Présentation :

Les Crous (Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires) ont été créés en 1955. Ils sont organisés en réseau de 17 établissements répartis selon les académies et sont dirigés par le Cnous (Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires). Tous les étudiants ont la possibilité de bénéficier des services proposés.

Chiffres clés (national) :

- 709 000 boursiers ;
- 2 milliards d'euros d'aides ;
- 172 000 lits ;
- 788 restaurants.

Par ailleurs, le budget des bourses au Crous de Paris est de 96 millions d'euros /an, il compte plus de 60 000 boursiers pour 360 000 étudiants et gère 7000 lits.

Les missions :

- Moderniser et améliorer les services proposés ;
- Accompagner le développement des établissements ;
- Augmenter l'attractivité des établissements.

Actions :

- Gestion des aides financières (bourses / aides ponctuelles / aides d'urgence) ;
- Gestion d'un parc de logements ;
- Restauration ;
- Accompagnement social ;
- Accueil international ;
- Culture et sport ;
- Emplois étudiants.

La Division de la Vie Etudiante du Crous de Paris s'occupe des problématiques autour de la vie étudiante. Elle est composée du service social, du service logement, du service culturel et du service Dossier Social Etudiant.

Le service Dossier Social Etudiant du Crous de Paris s'occupe de la gestion et du paiement des bourses des Ministères de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'innovation (MESRI), de la Culture (MIC) et de l'Agriculture et de l'Alimentation (MAA). Les bourses du MESRI sont payées par le rectorat de l'académie alors que les bourses du MIC et du MAA sont payées directement par l'agent comptable du Crous de gestion (les dates de paiement vous seront communiquées pour le Crous de Paris).

Le service des bourses s'occupe :

- De l'instruction des dossiers de bourse pour l'ensemble de l'IDF ;
- Du paiement des bourses et aides pour les étudiants de Paris ;
- Des informations aux étudiants de Paris ;
- De la gestion de la CVEC Paris.

Les services des bourses de Créteil et Versailles deviennent compétents au moment de la remontée d'inscription de l'établissement ou pour les dossiers des années précédentes.

Le centre de contact des Crous d'Ile de France est un service rattaché au DSE du Crous de Paris, il s'occupe de réceptionner les appels des usagers des Crous de Créteil, Paris et Versailles. Les téléconseillers répondent principalement sur la demande de bourse mais peuvent être amenés à répondre sur l'ensemble des services proposés par les Crous. En 2019 le centre de contact a réceptionné plus de 700 000 appels.

La demande de bourse

Les étapes de la demande de bourse :

La demande de bourse est à faire chaque année sur **MesServicesEtudiant.gouv.fr**. L'étudiant clique sur l'onglet « demande de dossier social étudiant » et saisit sa demande. Une fois le dossier validé, un mail est adressé à l'étudiant dans les 48 heures confirmant l'enregistrement du dossier. Des pièces justificatives peuvent être demandées, elles doivent être retournées **sous 8 jours**.

Si l'étudiant rencontre des problèmes dans sa demande de bourse, il doit se rapprocher de l'onglet assistance du site (MSE.gouv.fr est géré directement par le Cnous).

Deux types de dossier :

- Dossier « classique » :

Dossier avec situation particulière des parents (divorcé / séparé...), l'étudiant reçoit un dossier papier qu'il doit compléter et renvoyer avec pièces justificatives (avis fiscal N-2, fiche situation familiale, RIB et certificat de scolarité fratrie) par la poste au prestataire de numérisation à Lille sous 8 jours.

- Dossier « Demat » :

Dossier avec parents mariés ou pacsé ou veuf, relation direct avec l'administration fiscale pour récupérer le Revenu Brut Global des parents. L'étudiant **ne reçoit pas le dossier et n'a pas de pièce à fournir** autres que certificat de scolarité de la fratrie et le RIB ou pour justifier d'un changement de situation.

NOTABENE : les documents demandés sont aussi téléchargeables sur le site du Crous de gestion, onglet bourse.

Premier mail (dossier démat et classique)	Confirmation de saisie du dossier, l'étudiant recevra son DSE sous 48h si dossier classique ou un récapitulatif de la demande si dossier démat	Si le mail n'est pas reçu, ceci signifie que l'étudiant n'est pas allé jusqu'au bout de la procédure
Deuxième mail (seulement pour les dossiers classiques)	Contient le DSE. L'étudiant doit l'imprimer puis le renvoyer au plus tard SOUS 8 JOURS avec les pièces justificatives	Si l'étudiant remarque des erreurs, il peut les corriger au stylo rouge directement sur le DSE
Troisième mail (seulement pour les dossiers classiques)	Lorsque le prestataire a numérisé les pièces, l'étudiant reçoit un mail de confirmation de cette numérisation	Si l'étudiant n'a pas reçu de mail après 5 semaines, il faut l'inviter à renvoyer les pièces avec sa notification au prestataire

Trois phases d'inscription :

- Du 15/01 au 15/05 (phase classique) : le Crous doit apporter une réponse à l'étudiant avant début septembre (notification et demande de pièces complémentaires) **Ces dossiers sont à prioriser si toujours aucun traitement en septembre ;**
- Du 15/05 au 31/10 (demande hors délais) : ces dossiers ne sont pas priorisés mais les étudiants peuvent bénéficier de la rétroactivité de leur aide à partir de septembre ;
- Du 01/11 au 31/12 (demande hors délais) : ces dossiers ne sont pas priorisés, **pas de rétroactivité**, le service des bourses activera le paiement le mois suivant la remontée d'inscription (ex : demande saisie le 03/11 avec une remontée d'inscription le 18/12 mise en

paiement pour le mois de janvier). Plus de possibilité de saisir une demande après le 31/12 de l'année (fermeture du serveur) dérogation possible si « changement durable et notable ».

Notification conditionnelle :

Après étude et validation du dossier, le Crous envoie par e-mail une réponse de principe indiquant l'échelon de bourse. Cette notification conditionnelle de bourse doit être obligatoirement présentée par l'étudiant à son établissement lors de son inscription. Si la demande ne peut pas aboutir le gestionnaire du DSE a fait un ICR (Information complémentaire de renseignement) lisible sur le fil du logiciel métier, Application de Gestion du Logement et de l'Aide à l'Etudiant (AGLAE).

Mise en Paiement de la bourse :

L'établissement de l'étudiant nous confirme son inscription administrative via la remontée sur le logiciel AGLAE, une fois la remontée visible, vous devez vérifier si le niveau d'étude est conforme à la notification conditionnelle et que le régime d'inscription est habilité (seuls les régimes **10** et **11** le sont). Si la remontée est conforme et que la mise en paiement de la bourse n'est pas activée, vous devez faire un ticket pour le service des bourses.

Attention seul la mise en paiement du dossier déclenche l'envoi de la notification définitive.

A' partir de janvier N de la demande, l'étudiant doit fournir une attestation d'assiduité du 1^{er} semestre pour activer le paiement de sa bourse. Vous devrez donc vérifier que le document est bien numérisé avant de faire un ticket.

Le paiement de la bourse s'effectue en 10 mensualités de septembre à juin. Un paiement anticipé de la mensualité de septembre intervient dès la fin du mois d'août pour les étudiants dont le dossier social étudiant, y compris l'inscription administrative, a été finalisé avant le 25 août. Les paiements sont ensuite effectués le 5 de chaque mois à partir du mois d'octobre.

Vous devez indiquer à l'étudiant que le Crous peut déclencher le paiement jusqu'au 5 de chaque mois. Selon les banques, il peut y avoir 10 jours ouvrés de délai interbancaire, donc l'étudiant peut recevoir sa bourse sur son compte au 15 de chaque mois (au maximum).

Critères d'attribution :

- Être âgé de moins de 28 ans au 01/09 de l'année N de la première la demande, si l'étudiant a plus de 28 ans au 01/09 il doit justifier de ne pas avoir interrompu ses études ;
- Etudiants parents : limite d'âge reculée d'un an par enfant, prendre AF de l'étudiant et demander l'acte de naissance. Si l'enfant n'est pas rattaché à l'AF des parents, l'étudiant doit fournir une attestation sur l'honneur qui atteste qu'il va le rattacher ;
- Etudiants détenus : peuvent prétendre à une bourse sous réserve des conditions générales ;
- Etudiants en service civique : limite d'âge reculée en fonction de la durée du service civique ;
- Etudiants en volontariat dans les armées : la limite d'âge est reculée en fonction de la durée du contrat (1 à 5 ans max) ;
- Etudiants volontaires internationaux : la limite d'âge est reculée en fonction de la durée du contrat (6 à 24 mois max) ;
- Etudiants handicapés : pas de limite d'âge ;
- Avoir utilisé moins de 5 droits en licence et avoir rempli les conditions d'obtention des European Credits Transfer System (cf organisation des droits de bourses) ;
- Etudiants européens : doivent justifier pour eux ou leurs parents d'une présence minimum en France (contrat de travail ou certificat de scolarité N-1...) ou justifier d'une présence en France

pendant 5 ans minimum. Si les parents résident en France aucun changement mais s'ils vivent en Europe, l'étudiant doit fournir avec justificatifs, « la fiche Europe » dûment complétée **SI** les parents vivent à l'étranger, l'étudiant doit fournir avec justificatifs, « la fiche Autre » dûment complétée

- Etudiants étrangers (hors UE) : présence en France N-2 + titre de séjour valide **OBLIGATOIRE**. Si l'étudiant a - de 25 ans au 01/09 de l'année de la demande, il doit être rattaché **OBLIGATOIREMENT** à l'AF français de ses parents **SI** l'étudiant a plus de 25 ans au 01/09, il doit fournir son AF et celui de ses parents avec **OBLIGATOIREMENT la MÊME ADRESSE** ;
- Etudiants réfugiés : 3 statuts = traitement identique, demander lettre de l'Office Française de Protection des Réfugiés et Apatrides + AF N-2 ou N-1 selon date d'arrivée en France, s'ils viennent juste d'arriver lui demander une attestation à la Caisse d'Allocation Familiale de non perception d'aides ainsi que sa déclaration sur l'honneur de revenus.

Ne peuvent prétendre à une bourse :

- Les étudiants étrangers avec parents vivant à l'étranger OU avec moins de deux ans de présence en France ou avec un titre de séjour non valide ;
- Les fonctionnaires stagiaires ;
- Les étudiants inscrits dans un établissement non habilité ;
- Les étudiants avec parents travaillant en ambassade ne produisant pas d'AF ;
- Les étudiants ayant réussi le concours de l'internat (6^{ème} année de médecine) ;
- Les étudiants inscrits au pôle emploi comme demandeur ou percevant des aides ;
- Les étudiants rémunérés (contrat d'apprentissage ou professionnel / formation continue) ;
- Les étudiants suivant des cours de langue à l'étranger ;
- Les étudiants en école d'infirmier (Instituts de Formation en Soins Infirmiers), par contre ils pourront prétendre à une bourse de la région.

Situation de l'étudiant		
Etudiant en formation initiale	Dans un établissement public ou privé dans une formation habilitée à recevoir des boursiers de l'Etat	L'étudiant peut bénéficier d'une bourse
	En formation au CNED selon les mêmes règles	
	Au sein d'une formation et d'un établissement d'un pays membre du Conseil de l'Europe, ayant ratifié l'accord européen du 12 décembre 1969, habilités à recevoir des boursiers	
Alternance Apprentissage	Confère le statut de salarié	L'étudiant ne peut pas bénéficier d'une bourse
IFSI		
Fonctionnaire stagiaire		

Justifier de la présence en France (étudiant étranger) :

Etudiants européens :

Une présence active minimum est demandée pour l'année N-1, l'étudiant peut justifier de sa présence en France via un certificat de scolarité N-1 ou un contrat de travail même d'une journée pour lui ou ces parents.

Si l'étudiant n'était pas en France l'année N-1 de la demande il doit justifier d'une présence de 5 ans minimum en France pour prétendre à une BCS.

Etudiants hors Europe :

Pour justifier de sa présence en France à l'année N-2 de la demande, les seuls documents acceptés sont :

- Copie du plus vieux titre de séjour
- Copie de récépissé titre de séjour
- Attestation de la préfecture avec temps de présence en France obligatoirement

Pour les mineurs :

- Copie du plus ancien titre de circulation pour mineur

NOTABENE : aucun certificat de scolarité ne pourra être accepté pour justifier la présence de France, Vous devez le rectifier en cas de demande d'un gestionnaire.

Pour déterminer le droit à bourse et l'échelon, 3 critères sont retenus :

1) Les revenus de la famille :

Pour une demande de bourse présentée au titre de l'année universitaire 2020-2021, les ressources prises en compte sont les revenus 2018 figurant sur l'avis d'imposition 2019 des parents de l'étudiant.

2) Le nombre d'enfants à charge fiscale de la famille :

Pour chaque frère ou sœur, fiscalement à charge de la famille et étudiant dans l'enseignement supérieur : 4 points de charge.

Pour chaque autre frère ou sœur, fiscalement à charge de la famille : 2 points de charge.

3) L'éloignement du lieu d'études :

La distance prise en compte est celle qui sépare le domicile familial (commune de résidence) de l'établissement d'inscription à la rentrée universitaire. A noter que l'adresse des antennes ne sont pas prises en compte (ex : Assas Melun = adresse d'Assas Paris)

De 30 à 249 km : 1 point de charge.

250 km et plus : 2 points de charge.

NOTABENE : Les étudiants au CNED ne peuvent pas prétendre à des points de distance, vous devez vérifier que le forçage distance est bien à 0 kilomètre. Les étudiants au CAVEJ pouvant justifier d'une formation en présentiel peuvent prétendre aux points de distance.

Prise des revenus :

Etudiants français :

- Parents en France : prendre l'AF des parents N-2 de la demande ;
- Parents à l'étranger : demande de consulat à faire (indiquer via un ticket).

Etudiants européens :

- Parents en France : prendre l'AF des parents N-2 de la demande ;
- Parents en Europe : joindre la « fiche Europe » avec justificatifs fiscaux traduits ;
- Parents hors Europe : joindre la « fiche autre » avec justificatifs fiscaux traduits.

Etudiants étrangers :

- Etudiant de – de 25 ans : prendre l'AF des parents N-2 de la demande avec obligation de rattachement de l'étudiant sur leur AF ;
- Etudiant de + de 25 ans : prendre l'AF des parents N-2 de la demande, l'étudiant doit fournir son AF N-2 pour vérifier si les adresses doivent être identiques.

Etudiants de Nouvelle-Calédonie :

- Demander le Relevé d'information des revenus familiaux (remplace l'AF) ;
- La carte CPS (indique le nombre d'enfant à charge des parents).

Prise de revenus de l'étudiant :

- Etudiant marié : prendre leur AF commun seulement s'ils déclarent 90% d'un SMIC.
- Etudiant avec un enfant : prendre son AF avec attestation sur l'honneur de rattachement de l'enfant ;
- Etudiant réfugié : prendre son AF ou attestation d'aide ou moyen d'existence.
- Etudiant orphelin de ses deux parents ou étudiant pupille de la Nation.
- Etudiant à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) attention leur demande de bourse est gérée avec une assistante sociale.

Dispositions :

1) Droits de bourse et maintien :

7 droits de bourse pour l'ensemble de la scolarité **et pour chaque ministère**, 5 droits de bourse maximum pour le cursus licence et 4 droits de bourse pour master, **LE NOMBRE TOTAL DE DROITS DE BOURSE NE PEUT EXCÉDER 7 DROITS** (ex : l'étudiant a utilisé 3 droits en licence, il pourra donc prétendre à 4 droits en Master / l'étudiant a utilisé 5 droits en licence, il pourra donc prétendre à 2 droits en master...).

L'étudiant ayant validé un master 2 ne peut pas prétendre à une bourse en licence, même s'il lui reste des droits.

NOTABENE : dans la réglementation, un étudiant peut bénéficier de 21 droits pour l'ensemble de sa scolarité (7 droits pour chaque ministère).

Trois cas où on ne comptabilise pas le droit à la bourse :

- Etudiant avec certificat médical de la médecine préventive de son établissement certifiant de l'impossibilité de suivre les cours (pour les écoles, c'est la médecine préventive du rectorat) ;
- Bourse attribuée par erreur à l'étudiant ;
- Etudiant faisant annuler son inscription et remboursant la bourse.

NOTABENE : pour les étudiants ayant interrompu leurs études sans rembourser = leur droit de bourse a été consommé.

2) Organisation du droit de bourse

- Le 3^{ème} droit de bourse est soumis à des conditions de réussite et ne peut être accordé que si l'étudiant a validé 60 ECTS (1 an ou 2 semestres), Cette règle n'est pas applicable aux étudiants admis en formation mise à niveau ;
- Le 4^{ème} et 5^{ème} droit ne peuvent être accordés que si l'étudiant a validé 120 ECTS (2 années ou 4 semestres) ;
- Le 6^{ème} et 7^{ème} droit ne peuvent être accordés qu'aux étudiants en master (180 ECTS obligatoires).

Un étudiant **titulaire d'une licence** peut utiliser des droits de cursus non consommés pour un autre diplôme équivalent dans la limite des 5 droits MAXIMUM en licence.

Un étudiant **titulaire d'un master** peut bénéficier des droits de bourse non utilisés dans la limite des droits MAXIMUM (**Information à confirmer**).

3) Dispositions particulières :

Un droit de bourse supplémentaire pour :

- Etudiants en situation d'échec dû à la situation familiale ou personnelle (décès, maternité, maladie), attesté obligatoirement par un certificat du service de médecine préventive de son établissement / 1 droit de bourse supplémentaire par cursus ;
- Etudiants en médecine / odontologie / pharmacie, dans le cadre d'un cursus linéaire (pas de redoublement), dans le même diplôme et même établissement (sur dérogation), 1 droit supplémentaire pour l'ensemble de la scolarité **OU** pour un étudiant redoublant sa 1^{ère} année de PACES et se réinscrivant en PACES l'année d'après ;
- Etudiant sous contrat de réussite pédagogique, prévoyant une L1 en deux ans.

Trois droits de bourse supplémentaires pour l'ensemble de la scolarité :

- Les étudiants handicapés reconnus par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.
- Les sportifs de haut niveau, inscrits sur la liste du ministère des sports.

Modification des vœux de l'étudiant :

1) Notification conditionnelle :

L'étudiant doit saisir ses vœux d'établissement au moment de sa demande de bourse. Nous recevrons donc de nombreuses demandes de changement de vœux à partir de juillet de l'année N – 1 de la demande. 2 traitements différents selon l'activation du dossier de bourse :

- Si le dossier **n'est pas encore validé** par un gestionnaire, vous pourrez modifier le vœu de l'étudiant selon sa demande et remettre le dossier en gestion. **NE PAS LUI ENVOYER LA NOTIFICATION** ;
- Si le dossier **est validé** par un gestionnaire, vous pourrez modifier le vœu de l'étudiant seulement si la modification porte sur l'établissement (code UAI RNE). Si l'étudiant vous demande une modification de cursus ou d'année d'étude, vous devez vous rapprocher d'un agent permanent ou d'un responsable avant de confirmer.

2) Notification définitive :

Si l'étudiant a déjà reçu une notification définitive, cela veut dire que son dossier a été mis en paiement. Pour pouvoir modifier son vœu 0 (vœu 0 = le vœu de mise en paiement), l'étudiant doit avoir une remontée conforme de son nouvel établissement et faire annuler le statut boursier dans son ancien établissement (demande à effectuer à sa scolarité).

- Nouvelle remontée conforme : faire un ticket pour remettre en paiement, « mettre en paiement sur (code UAI RNE du nouveau vœu) » ;
- Nouvelle remontée non indiquée : si la remontée d'inscription du nouvel établissement n'est pas activée. L'étudiant doit faire annuler son statut de boursier dans l'ancien établissement et devra avancer les frais dans le nouvel établissement pour se faire rembourser par la suite.

NOTABENE : aucune modification de vœux conditionnels n'est possible pour un étudiant mis en paiement (activation du vœu 0).

Transfert de dossier :

L'étudiant choisit un Crous de gestion lors de sa demande de bourse. Selon l'établissement d'inscription de l'étudiant, un transfert de Crous sera nécessaire. Seuls les dossiers avec le code d'activation **V** peuvent être transférés. Si le dossier a un code d'activation différent, l'étudiant doit attendre que son dossier soit traité et nous rappeler quand il a reçu sa notification conditionnelle.

Pour les transferts entre les Crous d'Ile de France, **pas d'obligation d'activation du dossier** pour le transférer (ils sont tous traités par le DSE de Paris).

L'aide au Mérite :

- Bourse au mérite du Crous : avoir eu le baccalauréat avec mention TB l'année N-1 de la 1^{ère} demande de bourse, ceci doit être indiqué obligatoirement dans la zone texte d'AGLAE. Si non indiqué, demander à l'étudiant de fournir son relevé de notes du baccalauréat. La BM est d'un montant de 900 euros versée sur 9 mensualités (d'octobre à juin) et est versée sur 3 ans si pas de redoublement. Les réorientations sont acceptées. Les étudiants en CPGE peuvent prétendre à leur BM en cas de cubage si leur inscription en parallèle à l'université est en licence 3^{ème} année. A' noter que les étudiants ayant obtenu le bac en 2014 peuvent garder la BM pendant l'ensemble de leur scolarité si cursus linéaire ;
- Bourse au mérite région : versée aux étudiants ayant obtenu la mention TB au baccalauréat en Ile de France et s'inscrivant dans l'enseignement supérieur toujours en IDF. Gestion hors DSE, pas de possibilité de suivi. Indiquer à l'étudiant que le suivi de cette démarche se fait par un mail spécifique et que le paiement de cette aide sera réalisé entre février et avril de l'année N. Versée en une seule mensualité de 1000 euros. L'étudiant n'a pas de démarches à effectuer. Le Crous peut lui demander de justifier de pièces complémentaires via l'envoi d'un mail (pas de visibilité possible sur le fil AGLAE) l'étudiant répond par retour mail directement.

NOTABENE : Ces deux aides sont cumulables entre elles et avec d'autres aides.

Aide à la mobilité Parcoursup :

Aide réservée aux étudiants boursiers au lycée à l'année N-1 et qui souhaitent s'inscrire, via Parcoursup, dans une formation située hors de leur académie de résidence. La demande peut être faite sur <https://amp.etudiant.gouv.fr/> jusqu'au 14 septembre de l'année N. Le montant de l'aide est de 500 euros. Cette aide ne peut pas être attribuée aux personnes déjà étudiantes dans l'ES et en réorientation via Parcoursup.

Pour les demandes de recours de l'AMP, l'étudiant doit envoyer un courrier au directeur général de son Crous.

La liste des établissements hors universités habilités :

- Le Conservatoire national supérieur d'art dramatique
- La Fondation de coopération scientifique Paris Sciences et Lettres – Quartier latin
- L'Ecole nationale des Chartes
- L'Ecole nationale supérieure de chimie de Paris
- L'Ecole nationale supérieure des mines de Paris
- L'Ecole normale supérieure
- L'Ecole pratique des hautes études
- L'Ecole supérieure de physique et de chimie industrielle de la ville de Paris
- L'Observatoire de Paris
- L'Université Paris-Dauphine.

Aide à la mobilité Master :

Aide réservée aux étudiants boursiers ou recevant une aide spécifique annuelle ou d'allocation ponctuelle. Pour prétendre à cette aide, l'étudiant doit avoir validé sa licence l'année N-1 de la demande et être inscrit en diplôme national de master (cf liste) dans une autre région académique. L'étudiant doit faire la demande sur <https://www.messervices.etudiant.gouv.fr> en joignant son attestation de réussite du diplôme de licence ainsi que son certificat d'inscription en première année de master en université. Le montant de l'aide est de 1000 euros et elle est versée en une seule fois. Pour les demandes de recours de l'AMM, l'étudiant doit envoyer un courrier au directeur général de son Crous.

Maintien de la bourse pendant les grandes vacances : Echelons Obis à 7

L'activation du complément grandes vacances ne peut pas être activé en fin de cursus, si l'étudiant est inscrit en BTS 2, licence 3 ou en master 2, l'étudiant devra attendre septembre de l'année N pour justifier d'une continuité dans ses études. Cette aide est versée tout le long des études de l'étudiant (pas de limite comme avec la BM).

- Parents de l'étudiant ou tuteur résidant dans les DOM-TOM ;
- Etudiant français ou européen lorsque les parents ou tuteur légal résident à l'étranger, à l'exception des pays de l'UE / Suisse / pays riverains de la Méditerranée ;
- Etudiant pupille de l'Etat / de la Nation ;
- Etudiant orphelin de ses deux parents ;
- Etudiant réfugié ;
- Etudiant qui a bénéficié ou qui bénéficie de l'aide sociale à l'enfance (ASE).

Bourse suspendue :

C'est de la responsabilité de l'établissement de contrôler l'assiduité aux cours et examens. Les ordres de reversement sont activés uniquement pour les étudiants signalés non assidus par l'établissement et n'ayant pas apporté les justificatifs à leur scolarité. La suspension est activée après les examens du 1^{er} semestre.

- Dans le cadre d'une non assiduité, l'ordre de reversement ne peut être écrit qu'après la preuve que l'établissement ait demandé la régularisation à l'étudiant, il a un délai de 2 mois pour se justifier ;
- Dans le cas d'une bourse versée par erreur, le remboursement ne peut être exigé que dans un délai de 4 mois.

NOTABENE : Si l'étudiant arrête ces études pour raisons médicales graves (certificat médical) ou pour congé maternité, il n'y a pas d'arrêt des versements de la bourse.

Dans tous les cas, demander à l'étudiant de se rapprocher de son Crous de gestion (transférer l'appel si possible).

Les voies de recours :

- **Recours gracieux** : Dans les deux mois à compter de la réception de la décision définitive au recteur ;
- **Recours hiérarchique** : Dans les deux mois à compter de la réception de la décision définitive au ministre de référence (ES / MIC / MAA), pas de recours gracieux obligatoire ;
- **Recours contentieux** : Dans les deux mois à compter de la réception de la décision définitive de rejet des recours gracieux ou hiérarchiques au tribunal administratif de son académie ou par voie électronique www.telerecours.fr. (Cette dernière décision peut être implicite, absence de réponse).

Les révisions :

Des révisions de dossier sont possible en cours d'année et doivent être justifiées par un changement de situation durable (plus de 3 mois sur l'année de la demande de bourse). La demande de pièces complémentaires est nécessaire pour :

- 1) Maladie :
 - Indemnités journalière versées par l'assurance maladie ;
 - Les 3 derniers bulletins de salaire ;
 - Le complément versé par la complémentaire santé (non obligatoire).

Nouveau RBG = RBG autre parent + montant des indemnités maladies + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

Tous ces documents doivent être datés de moins de 3 mois à la date du ticket.

- 2) Chômage :
 - Montant de l'indemnité journalière de l'allocation d'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) ;
 - Si le parent ne bénéficie plus de l'ARE, il doit nous fournir le montant de l'indemnité journalière de l'allocation de Solidarité Spécifique (ASS) ;
 - Si les parents ne bénéficient pas de l'ARE ni de l'ASS, il doit nous fournir l'attestation RSA.

Si aucun document, l'étudiant doit nous fournir une attestation de la CAF de non perception d'aide.

Nouveau RBG = RBG autre parent + montants ARE ou ASS + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

Tous ces documents doivent être datés de moins de 3 mois à la date du ticket.

- 3) Divorce :
 - Jugement de divorce, lettre de conciliation ou de non conciliation ;
 - Allocation soutien familial.

Nouveau RBG = RBG du parent ayant la garde + revenus capitaux mobiliers /2 + revenus fonciers /2.

- 4) Décès :
 - Acte de décès

Nouveau RBG = RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers. Dans le cas où les gestionnaires n'ont pris que les revenus d'un parent dans le traitement et si la révision est défavorable à l'étudiant, le gestionnaire gardera les revenus du parent 1.

Si l'étudiant est orphelin de ses deux parents, nous pouvons prendre son AF ou celui de son tuteur (si l'étudiant est encore mineur) + demander à l'étudiant de se rapprocher du service social.

5) Retraite : pour le privé

- Montants versés par l'assurance retraite ;
- Montants versés par la complémentaire retraite.

Nouveau RBG = Retraite + RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

5 bis) Retraite : pour la fonction publique

- Retraite de base ;
- Retraite additionnelle de la fonction publique (si le parent de l'étudiant à plus de 62 ans).

Nouveau RBG = Retraite + RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

6) Surendettement :

- Plan conventionnel de redressement définitif, **daté** ;
- OU tableau des mesures imposées par la commission, **daté**.

7) Redressement judiciaire ou liquidation judiciaire :

- Copie du jugement de liquidation ou de redressement judiciaire ;
- Avis fiscal N-1.

8) Réduction du temps de travail :

- Avenant au contrat de travail ou arrêté (pour les fonctionnaires) prévoyant la modification du temps de travail ;
- Les 3 derniers bulletins de salaires

Nouveau RBG = Résultat révision + RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

9) Congés sans traitement, sans solde ou parental :

- Document attestant de la prise de congés sans solde (privé et public).

Nouveau RBG = RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

10) Mise en disponibilité :

- Décision de l'administration attestant de la mise en disponibilité ;
- Copie des bulletins de salaires

Nouveau RBG = Résultat révision + RBG autre parent + revenus capitaux mobiliers + revenus fonciers.

NOTABENE : Pour les révisions sur des dossiers dématérialisés, la copie de l'AF des deux parents est obligatoire. Vous ne pouvez pas faire remonter un dossier dématérialisé sans les pièces justificatives et l'AF numérisé.

Les réimputations :

Lorsque le versement d'une bourse a été faite sur un compte clôturé ou sur un compte autre que le compte courant de l'étudiant, le paiement est en rejet bancaire. Il s'agit dès lors d'une procédure de réimputation. L'étudiant doit obligatoirement changer de RIB en se connectant à MSE et fournir en pièce complémentaire une copie de son nouveau RIB.

La procédure :

La banque de l'étudiant prévient le rectorat que le paiement a été bloqué, le rectorat récupère l'argent et prévient le Crous. Un gestionnaire du D S E est dédié exclusivement aux procédures de réimputation. La date du nouveau versement est d'environ 3 mois à compter de la date indiquée sur la zone texte de AGLAE. S'il n'y a aucune indication dans la zone texte c'est que le rectorat n'a pas encore communiqué l'information au Crous.

Seuls les comptes courants au nom de l'étudiant sont acceptés (comptes européens également dans les mêmes conditions).

En cas de problème sur la date de paiement ou d'incompréhension après la mise en paiement du dossier, vérifiez l'IBAN (onglet étudiant) ou dans l'historique bancaire sur AGLAE.

Conseil de l'Europe :

Etats membres du Conseil de l'Europe ayant ratifié l'accord européen du 12 décembre 1969 sur le maintien des bourses aux étudiants poursuivant leurs études à l'étranger : *Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.*

Les étudiants en conseil de l'Europe passent principalement par le centre de contact des Crous d'IDF. Le traitement de leur dossier est identique à celui d'un étudiant en France.

Les documents demandés pour activer la mise en paiement :

- Certificat de scolarité de l'établissement d'étude en Europe avec **la mention temps plein** ;
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois (bail, quittances de loyer, factures d'énergie) ;

Si les documents sont conformes, vous devez faire un ticket pour demander la mise en paiement en indiquant que c'est un conseil de l'Europe.

Il y a une tolérance pour les documents traduits en anglais (**mention Full time sur le certificat de scolarité obligatoire**).

A noter que certains établissements étrangers produisent des certificats de scolarité par semestre. Si c'est le cas, vous devez faire remonter le ticket avec en commentaire « mettre en paiement pour le S1, voir certificat de scolarité » et prévenir l'étudiant qu'il devra fournir le certificat du second semestre.

La Grande Ecole du Numérique (GEN) :

Informations générales :

Transfert de dossier : uniquement pour les dossiers avec l'activation **V**. Les transferts ne peuvent être effectués que par le Crous sortant.

Etudiant qui travaille : pas plus de 20H de travail hebdomadaire (sensibiliser l'étudiant sur l'importance de l'assiduité sinon il devra rembourser...).

Toujours prendre la nationalité de l'étudiant (pour les doubles nationalités = français), si l'étudiant est français et que les parents vivent à l'étranger, indiquer à l'étudiant qu'il y aura une demande consulaire.

Les certificats de scolarité justifiant des points de charge fratrie : du 15/01 au 31/08 demander le certificat de scolarité N-1 de l'année de la demande. A' partir de septembre, demander certificat de scolarité l'année N de la demande (ex : instruction d'un DSE en octobre 2019, demander certificat de scolarité de la fratrie 2019/2020). Si vous constatez qu'un frère ou qu'une sœur est en fin de cursus sur son certificat de scolarité de N-1 de la demande, veuillez n'ajouter que deux points et demander à l'étudiant de fournir le certificat de scolarité de sa fratrie de l'année N dès qu'il l'aura.

Un droit de bourse est consommé au moment où l'étudiant a reçu une mensualité.

La bourse : accordée aux étudiants confrontés à des difficultés matérielles, elle constitue une aide complémentaire à celle de la famille (ne se substitue pas à l'aide OBLIGATOIRE des parents, **Article 371-2 du code civil**). La bourse ne peut être accordée que pour une inscription en initial dans un établissement habilité (toujours vérifier sur structure).

Etudiants mariés : Si le couple déclare plus de 90% d'un Salaire Minimum de Croissance (SMIC) et qu'ils ont joint l'acte de mariage, nous pouvons prendre en compte les revenus du couple. Ils peuvent fournir l'AF commun N-2 ou le plus récent. Si l'étudiant s'est marié l'année N de la demande, il doit nous fournir l'acte de mariage et ses bulletins de payes.

Brexit : Durant la période de transition (jusqu'au 31/12/2020), les conditions actuelles restent inchangées (mêmes conditions que pour les étudiants européens). Nous attendons plus d'informations sur les modalités d'accueil des étudiants britanniques après cette période.

Etudiants avec plusieurs Identifiant National Etudiant (INE) : Un étudiant français ne doit avoir qu'un INE (indiqué sur son relevé de note du bac), si vous constatez que l'étudiant en a plusieurs, vous devez lui indiquer qu'il doit se rapprocher de son Crous de gestion pour faire supprimer le second INE. Pour

un étudiant ayant eu son bac dans un établissement étranger et disposant de plusieurs INE, il devra utiliser celui qui a été fourni par son premier établissement français d'inscription.

Les comptes bancaires européens sont acceptés, l'étudiant doit renseigner les informations SEPA.

Modification de RIB : seul l'étudiant peut modifier ces coordonnées bancaires en se connectant à son dossier sur MSE.gouv.fr. Si l'étudiant a un compte français il doit renseigner son IBAN complet avec les lettres en majuscules et confirmer. Attention si l'étudiant a un compte français il ne doit pas renseigner l'information SEPA sinon il sera bloqué. Si l'étudiant a un compte européen, il ne doit renseigner que le SEPA.

Dans tous les cas, l'étudiant doit indiquer l'ancien RIB / SEPA à la suite pour confirmer la modification. S'il n'est pas en mesure de les renseigner, l'étudiant peut se déplacer à son Crous de gestion muni d'une pièce d'identité pour demander ces anciennes coordonnées bancaires (aucune information bancaire au téléphone).

Frais de dossier : lors de la constitution du DSE, l'étudiant doit payer 4 euros de frais de dossier. Le paiement peut s'effectuer en ligne avec une carte bancaire (direct ou en différé). Si l'étudiant n'a pas pu payer en carte bancaire et qu'il a un dossier « classique » il peut joindre avec son dossier, un chèque à l'ordre de l'agent comptable de son Crous de gestion. Si l'étudiant n'a pas eu la possibilité de payer par carte bancaire ou chèque, il peut se déplacer à l'agence comptable de son Crous de gestion pour les payer directement (liquide accepté).

La CVEC :

C'est une taxe de 91 euros (impôt fléché) qui doit être payée chaque année (*article L. 841-5 du code de l'éducation*) et qui est indexée sur le prix de l'inflation. L'étudiant doit s'acquitter de la CVEC avant de pouvoir s'inscrire à son établissement d'ES. **Tous les étudiants inscrits en initial dans un établissement d'ES doivent s'en acquitter** (même pour les établissements non habilités à recevoir des boursiers). A' noter que les étudiants en Apprentissage, les étudiants au CNED et les étudiants en DAEU doivent eux aussi s'acquitter de la CVEC.

Le paiement de la CVEC peut se faire sur internet (carte de crédit) ou via la poste avec le module EFICASH (frais supplémentaire de 5 euros à indiquer à l'étudiant).

NOTABENE : si l'attestation de CVEC de l'étudiant est sur un autre Crous que l'académie de l'établissement (ex : attestation CVEC sur Créteil pour une inscription à la Sorbonne), cela ne doit pas poser de problème. L'étudiant doit se rapprocher de son établissement pour qu'il l'accepte pour au motif qu'il s'agit d'une taxe nationale.

Sont exonérés :

- Les boursiers du Crous ;
- Les réfugiés ;
- Les demandeurs d'asile ;
- Les étudiants boursiers campus France.

Seuls les étudiants boursiers du Crous n'ont pas de démarche à effectuer pour demander le remboursement, ce dernier se fait automatiquement dans un délai de 3 mois après le premier versement de la bourse.

Pour les autres étudiants exonérés, la demande de remboursement se fait sur la plateforme CVEC via MSE.gouv.fr avec envoi de pièces justificatives de leur statut et une copie de leur pièce d'identité.

Sont exclus :

Les personnes qui ne sont pas inscrites en formation initiale ou les étudiants qui ne sont pas inscrits dans un établissement d'ES.

- Les BTS hébergés en lycée (pas pour les BTS en Enseignement Supérieur) ;
- Les Erasmus et cotutelle en France ne payant pas les frais de scolarité ;
- Les étudiants sous contrat professionnel, en alternance ou en formation continue ;
- Les étudiants en école militaire ;
- Les étudiants en master Métiers de l'Enseignement de l'Education et de la Formation ;
- Les auditeurs libres ;
- Les étudiants en préparation des concours aux grandes écoles ;
- Les doctorants.

Le Logement

La demande de logement :

Pour une 1^{ère} demande : via l'onglet « La central » sur MSE.gouv.fr

- Mi-Mars = visualisation de l'offre de logement pour les étudiants ;
- Début Mai (DATE à COMMUNIQUER) = Les étudiants peuvent commencer à réserver logement (2 résidences, 1 type de logement + conseiller vœu de substitution) ;
- 23/06 à 10h = fin de la première session ;
- 30/06 = résultat de la 1^{ère} session ;
- 06/07 jusqu'à 23h59 = deadline pour payer l'avance sur redevance (sinon perte du logement).

Merci de ne communiquer aux étudiants que la date de début mai, une communication se fera après par le service logement.

Pour un renouvellement :

Les demandes de renouvellements se font sur le site « Cité U » sur MSE.gouv.fr à partir du 30/03.

NB : Il est important d'informer les étudiants que cette année l'indication « je souhaite demander un logement » est obligatoire à cocher sur sa demande de bourse s'il souhaite un logement.

Glossaire :

CVEC : Contribution de Vie Etudiante et de Campus ;
AF : Avis Fiscal ;
AMM : Aide à la Mobilité Master ;
ARE : Allocation Retour à l'Emploi ;
ASA : Aides Spécifiques Annuelles ;
ASAP : Aides Spécifiques Allocations Ponctuelles ;
ASE : Aide sociale à l'Enfance ;
ASS : Allocation de Solidarité Spécifique ;
CAVEJ : Centre Audiovisuel d'Etudes Juridiques ;
RBG : Revenu Brut Global ;
DAEU : Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires ;
RSA : Revenu de Solidarité Actif ;
ES : Enseignement Supérieur ;
MESRI : Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'innovation ;
MIC : Ministère de la Culture ;
MAA : Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation ;
DSE : Dossier Social Etudiant ;
MSE : Mes Services Etudiants ;
BCS : Bourse sur Critères Sociaux ;
N, N-1, N-2 : année de la demande, année -1 de la demande, année - 2 de la demande ;
MEEF : master des Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation ;
ECTS : European Credits Transfer System ;
OFPRA : Office Française de Protection des Réfugiés et Apatrides ;
OR : Ordre de reversement
IFSI : Instituts de Formation en Soins infirmiers ;
AGLAE : Application pour la Gestion du Logement et des Aides Etudiantes ;
BM : Bourse au Mérite ;
ICR : Informations Complémentaires de Renseignement ;
INE : Identifiant National Etudiant ;
CNED : Centre National d'Enseignement à Distance ;
CNOUS : Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires ;
Code UAIRNE : Unité Administrative Immatriculée au Répertoire National des Etablissements ;
CROUS : Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires.

