



FAQ - Logement Crous

J'ai obtenu une attribution de logement Crous sur l'académie de Bordeaux

- Puis-je visiter le logement ?
- Puis-je arriver avant la date prévue dans le logement attribué ?
- Puis-je me désister même quand j'ai réservé un logement, serai-je remboursé de l'avance sur redevance de 70 € ?
- Je n'arrive pas à ouvrir mon dossier locatif, comment puis-je faire ?
- Je n'ai pas encore mon certificat de scolarité, quel document je dois déposer ?
- J'ai essayé de payer le dépôt de garantie mais le bouton n'apparaît plus.
- Je n'ai pas de garant physique, comment faire ?
- Je ne suis pas éligible à VISALE, que faire ?
- Quelles sont les garanties couvertes par une assurance multirisque habitation ?
- Comment faire une demande d'aide personnalisée au logement (APL) ou d'allocation sociale au logement (ALS) ?
- La CAF me demande si la résidence est conventionnée, où puis-je avoir cette information ?
- Où puis-je trouver mon attestation de loyer pour saisir ma demande d'APL/ALS (CAF) ?
- Quelles sont les charges comprises dans la redevance mensuelle ?

J'occupe un logement Crous sur l'académie de Bordeaux

- Ai-je le droit de changer le mobilier de mon logement ?
- Je n'arrive pas à me connecter au réseau Wifi de la résidence, comment dois-je faire ?
- Je rencontre un problème technique dans mon logement. Que dois-je faire ?
- Qui dois-je contacter en cas d'urgence technique le soir ou les week-ends ?
- J'ai des nuisibles (insectes, rongeurs) dans mon logement. Que dois-je faire ?
- Je souhaite quitter mon logement avant le 31/08. Comment poser mon préavis de départ ?



- Je souhaite le remboursement de mon dépôt de garantie. Que dois-je faire ?
- Je vais arrêter mes études avant la fin de l'année universitaire : puis-je conserver mon logement Crous ?
- Je souhaite changer de logement, comment faire ?
- Je suis étudiant international logé sur contingent universitaire ou étudiant campus France et je souhaite prolonger ma durée d'occupation du logement ?

Je souhaite garder mon logement à la rentrée prochaine

- Je ne connais pas encore mes résultats d'admission, dois-je quand même demander le renouvellement de mon logement actuel pour la rentrée prochaine ?
- Quand et comment formuler ma demande de renouvellement ?
- Je n'ai pas formulé ma demande de renouvellement ou je n'ai pas confirmé ma réservation pour l'année suivante dans le délai imparti, que faire ?
- Si je pars de mon logement avant le 31/08, est-ce que je peux revenir dans mon logement actuel dès la rentrée prochaine ?

Informations utiles

- J'ai une question sur les bourses, mon dossier social étudiant (D.S.E.), la CVEC, les critères d'attributions logement etc.
- J'ai des difficultés financières, je ne peux pas payer mon loyer ce mois-ci.
- Comment activer ou recharger mon compte Izly ?

J'ai obtenu une attribution de logement Crous sur l'académie de Bordeaux

Puis-je visiter le logement ?

Il n'est pas possible de visiter les logements.

Si vous êtes étudiant en situation de handicap disposant d'une notification MDPH, il est possible de visiter le logement dans le cadre d'une affectation suite à une demande de logement adapté, en prenant contact avec le secrétariat de la résidence.

Puis-je arriver avant la date prévue dans le logement attribué ?

- arrivée prévue à compter du 01/09 : oui, à partir du 25/08/202X sous réserve que le logement soit disponible (tarif à la nuitée). Contactez le secrétariat de la résidence concernée : [coordonnées ici](#)
- arrivée prévue en cours d'année : non, vous ne pouvez pas arriver avant la date inscrite sur votre notification d'affectation et décision d'admission.

Puis-je me désister même quand j'ai réservé un logement, serai-je remboursé de l'avance sur redevance de 70 € ?

L'avance sur redevance de 70€ est remboursable en cas de désistement, si vous en faites la demande auprès du [secrétariat de la résidence](#) avant la date de début mentionnée dans la décision d'admission.

Pour connaître les conditions d'éligibilité et de remboursement, reportez-vous à l'**annexe financière** de votre décision d'admission.

Si vous remplissez les conditions pour être remboursé, vous devez enregistrer votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB) sur votre espace personnel mes Services Etudiants.

Le RIB doit idéalement provenir d'un pays appartenant à la zone européenne et contenir votre nom et prénom ainsi qu'un IBAN et un BIC (=SWIFT).

Vos NOMS et PRÉNOMS doivent correspondre exactement à l'identité enregistrée lors de la saisie de votre compte Messervices. Si vous avez plusieurs prénoms vous devez tous les renseigner dans la case Prénom 1.

Je n'arrive pas à ouvrir mon dossier locatif, comment puis-je faire ?

Pour rappel un document locatif (décision d'admission, acte de cautionnement à durée déterminée) peut contenir plusieurs pages ou plusieurs documents.



Vous devez vous connecter à votre compte <https://messervices.etudiant.gouv.fr/> > Gérer son logement
Crous > Mon dossier locatif.

Puis cliquer sur l'icône bleue et dérouler intégralement la décision d'admission pour accéder aux documents à fournir

Je n'ai pas encore mon certificat de scolarité, quel document je dois déposer ?

Le certificat de scolarité est facultatif jusqu'au 30 septembre de l'année en cours. Vous avez le temps de le déposer sur votre espace.

Il est inutile de déposer un certificat de scolarité de l'année en cours ou tout autre document (justificatif d'inscription, paiement des frais de scolarité, etc.).

Veillez à le déposer en ligne dès que vous l'aurez en votre possession.

Si vous n'êtes pas en mesure de le fournir après le 30 septembre veuillez informer le [secrétariat de la résidence](#).

J'ai essayé de payer le dépôt de garantie mais le bouton n'apparaît plus.

Vous avez essayé de payer le dépôt de garantie mais vous n'avez pas finalisé le paiement et le lien ne s'affiche plus. Vous devez patienter 1 heure avant de réessayer.

Le lien s'affichera à nouveau.

Je n'ai pas de garant physique, comment faire ?

Avant l'entrée dans le logement, vous pouvez formuler une demande de garantie VISALE [ici](#)

Il s'agit d'un dispositif gratuit de caution locative (garanties loyers impayés) géré par Action Logement. Il est proposé aux étudiants en cursus initial ou alternant, de moins de 30 ans (inclus) et entrant dans un logement Crous.

Je ne suis pas éligible à VISALE, que faire ?

Vous pouvez prendre un garant physique, régler intégralement les redevances de votre séjour ou adhérer à un autre dispositif comme [Garantme](#), tarif 3.5% du montant de la redevance charges comprises pour toute la durée du bail (x12mois).

Quelles sont les garanties couvertes par une assurance multirisque habitation?

Vous trouverez toutes les informations utiles sur le site

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Assurance-multirisque-habitation>

Comment faire une demande d'aide personnalisée au logement (APL) ou d'allocation sociale au logement (ALS) ?

L'APL est réservée aux logements qui dépendent d'une convention entre le propriétaire et l'Etat. En revanche, l'ALS est réservée aux logements non éligibles aux ALF (Allocation Logement Familial) et APL.

Lorsque vous serez occupant du logement, vous pouvez saisir votre demande en ligne sur le site de la [CAF](#). L'aide accordée par la CAF est versée directement au Crous. L'étudiant paye uniquement la part du loyer restant à sa charge.

Chaque résident est responsable de la constitution et la mise à jour de son dossier allocataire.

La CAF me demande si la résidence est conventionnée, où puis-je avoir cette information ?

Pour savoir si la résidence est conventionnée ou non, vous devez vous reporter à l'attestation de loyer à transmettre à la CAF :

- Si la résidence est conventionnée l'attestation de loyer est nommée « Aide au logement étudiant (APL) Attestation de résidence Crous / Logement conventionné » et un numéro de convention figure tout en bas de la rubrique « Le logement ».
- Si la résidence n'est pas conventionnée ce document s'intitule « Aide au logement étudiant (ALS / ALF) / Attestation de résidence Crous / Logement non conventionné »

Où puis-je trouver mon attestation de loyer pour saisir ma demande d'APL/ALS (CAF) ?

Si vous n'avez pas encore emménagé vous ne pouvez pas y avoir accès.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



La demande d'aides au logement auprès de la CAF ne peut pas se faire avant l'état des lieux d'entrée. Une fois l'état des lieux effectué, et dans un délai de 10j ouvrés maximum, vous pourrez télécharger une attestation de loyer en vous connectant sur votre espace sur messervicesetudiants.fr > Gérer son logement > Cité U > Mon logement actuel > Attestation CAF

Cette attestation vous permettra de saisir votre demande d'APL/ALS sur le site Internet de la CAF.

Lors de la saisie en ligne de votre dossier d'APL/ALS, veillez à bien cocher la case qui vous demande si vous êtes bien en possession de l'attestation de loyer Crous.

Pensez également à bien reporter vos codes bailleur et locataire lors de la saisie de votre demande. Cela permet un traitement plus rapide de votre dossier par les services de la CAF.

Quelles sont les charges comprises dans la redevance mensuelle ?

L'eau, le chauffage, l'électricité, l'entretien des parties communes et l'accès internet (WIFI). Il n'y a pas de taxe d'habitation.

J'occupe un logement Crous sur l'académie de Bordeaux

Ai-je le droit de changer le mobilier de mon logement ?

Article 5 : respect de l'intégrité du logement du règlement intérieur des résidences universitaires Crous précise que « Le résident ne doit pas modifier l'aménagement du logement mis à sa disposition. ».

Le mobilier contenu dans le logement ne pourra être ni changé, ni enlevé, sauf accord écrit du responsable de la résidence et sous réserve de possibilité.

Je n'arrive pas à me connecter au réseau Wifi de la résidence, comment dois-je faire ?

Vous avez reçu votre code WIFI personnel par mail et/ou sms.

Connectez-vous au réseau « PlanetCampus ».

Ou bien vous pouvez vous connecter avec vos identifiants MSE.

Cliquez sur le bouton « S'identifier avec Mes services Etudiant ».

Vous n'arrivez pas à vous connecter, un service client dédié aux résidents des Crous est joignable au +33 (0)1 88 24 61 68 (appels non surtaxés).

Il n'est pas possible de passer par un autre prestataire que Wifirst et d'installer une box.

Je rencontre un problème technique dans mon logement. Que dois-je faire ?

Pour toute demande de réparation vous devez saisir une demande en ligne en complétant [le formulaire correspondant à votre résidence](#) ou en scannant le QR Code affiché sur la porte de votre logement.

Une fois la demande saisie les techniciens interviendront dès que possible. Vous n'avez pas besoin d'être présent dans votre logement lors de l'intervention.

Qui dois-je contacter en cas d'urgence technique le soir ou les week-ends ?

En cas d'urgence technique (coupure d'eau, panne d'eau chaude, coupure électrique, problème de serrure ...) vous pouvez joindre l'astreinte du lundi au vendredi de 18h00 à 8h00 (ou 16H00 en période vacances scolaires) et 24h/24 le week-end et les jours fériés.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Pour plus d'informations, vous pouvez consulter l'affichage dans votre résidence.

J'ai des nuisibles (insectes, rongeurs) dans mon logement. Que dois-je faire ?

Il est essentiel que vous préveniez aussitôt la résidence concernée pour mettre en place dès que possible le protocole de désinsectisation afin de ne pas contaminer les autres logements au moyen du QR CODE affiché dans votre logement ou en contactant le secrétariat de la résidence : [Coordonnées ici](#)

Les frais (coût du protocole, intervention de l'entreprise) sont engagés par le Crous mais pourraient être facturés au résident en cas de non-signalement de l'infestation ou de non-respect du protocole de désinsectisation.

Je souhaite quitter mon logement avant le 31/08. Comment poser mon préavis de départ ?

Vous devez en informer votre résidence un mois à l'avance sur votre espace numérique (CitéU).

Toute demande de préavis de départ formulée :

- Entre le 1er et le 15 du mois, entraîne une fin d'occupation et un règlement des redevances jusqu'au 15 du mois suivant
- Entre le 16 et le 30/31, entraîne une fin d'occupation et un règlement des redevances jusqu'au 30/31 du mois suivant.

(Attention, en cas de fin de contrat au 15 du mois, l'APL ne vous sera pas versée)

La procédure pour chaque Campus est disponible [ici](#)

Je souhaite le remboursement de mon dépôt de garantie. Que dois-je faire ?

Le délai maximal de remboursement du dépôt de garantie est de 2 mois à compter de votre date réelle de départ. Pour plus d'informations sur le remboursement, vous pouvez contacter le [secrétariat de votre résidence](#).

Pour pouvoir être remboursé vous devez impérativement enregistrer votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB) sur votre espace personnel mes Services Etudiants.

Le RIB doit impérativement provenir d'un pays appartenant à la zone européenne et contenir votre nom et prénom ainsi qu'un IBAN et un BIC (=SWIFT).



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Vos NOMS et PRÉNOMS doivent correspondre exactement à l'identité enregistrée lors de la saisie de votre compte Messervices. Si vous avez plusieurs prénoms vous devez tous les renseigner dans la case Prénom 1.

Je vais arrêter mes études avant la fin de l'année universitaire : puis-je conserver mon logement Crous ?

Seuls les étudiants scolarisés dans l'enseignement supérieur en présentiel dans un établissement et un cursus post-bac de l'enseignement supérieur (initial ou en alternance) habilités peuvent continuer à bénéficier d'un logement Crous.

En cas d'arrêt d'études ou de réorientation, **contactez le Pôle Logement au plus tôt**, en indiquant vos noms, prénom et INE : logement@crous-bordeaux.fr

Je souhaite changer de logement, comment faire ?

Vous pouvez effectuer un changement de logement entre le 1^{er} novembre suivant la rentrée universitaire et le 15 mars suivant. Aucun changement ne pourra être autorisé en dehors de la période indiquée ci-dessus.

Vous pouvez consulter les modalités et la procédure [changer de logement](#) afin de vérifier si vous répondez aux critères pour formuler votre demande.

Je suis étudiant international logé sur contingent universitaire ou étudiant campus France et je souhaite prolonger ma durée d'occupation du logement ?

Pour toute demande de prolongation de votre séjour, vous devez vous adresser à votre établissement.

Aucune demande de prolongation de séjour ne sera prise en compte à moins d'un mois du départ.



Je souhaite garder mon logement à la rentrée prochaine

Je ne connais pas encore mes résultats d'admission, dois-je quand même demander le renouvellement de mon logement actuel pour la rentrée prochaine ?

Si vous n'êtes pas sûr de continuer vos études pour l'année universitaire suivante dans le département actuel ou si vous n'avez pas encore vos résultats d'admission PARCOURSUP, il est vivement conseillé de saisir votre demande de renouvellement. Si vous êtes admis dans un autre secteur, vous pourrez annuler la réservation de votre logement actuel jusqu'au 31 août en vous connectant à votre compte <https://messervices.etudiant.gouv.fr/> - rubrique CitéU - Réservation en cours et annuler la réservation.

Quand et comment formuler ma demande de renouvellement ?

La demande de renouvellement se fait obligatoirement sur le dernier logement occupé. Vous devez saisir votre demande entre le 10 mars et le 4 mai via votre compte Mes Services, rubrique « CitéU », et cliquer sur le bouton « Demande de renouvellement ».

[Après avoir validé votre demande](#), avant le mois de juin, vous recevrez une affectation par mail et SMS avec un lien **pour confirmer le renouvellement de votre logement via** Cité'U, sous 48h par mail et SMS.

Les critères de renouvellement en résidences universitaires sont disponibles

- [pour les étudiants relevant du D.S.E.](#) qui devront obligatoirement avoir saisi leur dossier social étudiant de l'année suivante pour recevoir leur renouvellement ;
- [pour les étudiants internationaux.](#)

Je n'ai pas formulé ma demande de renouvellement ou je n'ai pas confirmé ma réservation pour l'année suivante dans le délai imparti, que faire ?

La demande est considérée **hors délai**.

Dans ce cas, vous devez réaliser une demande de logement pour la prochaine année universitaire via votre compte messervices.etudiant.gouv.fr, rubrique « VOUS LOGER En résidence Crous ».

La demande de logement sera étudiée sur priorité de critères sociaux, **selon les places libres en résidences**.

Si vous ne répondez pas aux critères d'éligibilité et/ou n'avez pas réalisé l'ensemble des démarches administratives nécessaires au renouvellement, le logement devra être libéré au plus tard le 31 août.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Si je pars de mon logement avant le 31/08, est-ce que je peux revenir dans mon logement actuel dès la rentrée prochaine ?

Si votre départ est lié à un stage : sous réserve de remplir les conditions d'admission et d'avoir transmis votre convention de stage signée et tamponnée par toutes les parties avant juin. Sous réserve de place libre, vous pourrez bénéficier d'un logement Crous. Toutefois, nous ne pourrions pas vous garantir le même logement puisque cela dépendra de nos places libres.

Si votre départ ne concerne pas un stage, vous ne serez pas renouvelé automatiquement. Vous devrez alors formuler [une demande de logement classique](#).

Les critères de renouvellement en résidences universitaires sont disponibles

- [pour les étudiants relevant du D.S.E.](#) qui devront obligatoirement avoir saisi leur dossier social étudiant de l'année suivante pour recevoir leur renouvellement ;
- [pour les étudiants internationaux](#).



Informations utiles

J'ai une question sur les bourses, mon dossier social étudiant (D.S.E.), la CVEC, les critères d'attributions logement etc

Vous devez vous connecter sur MesServicesEtudiant.gouv.fr avec vos identifiants (adresse mail et mot de passe) et envoyer un message via la brique « Assistance » (*rubrique Vie Etudiante*) auquel vous pouvez joindre un document si besoin.

Vous pouvez également contacter la plateforme téléphonique du Service Vie Etudiante au 09 72 59 65 33 du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (hors jours fériés et fermeture annuelle fin décembre).

J'ai des difficultés financières, je ne peux pas payer mon loyer ce mois-ci.

Prévenez rapidement contact avec la résidence [Coordonnées ici](#)

Vous pouvez aussi solliciter le service social pour une aide financière ponctuelle après évaluation de votre situation par une assistante sociale. Pour [prendre rendez-vous](#)

Comment activer ou recharger mon compte Izly ?

Pour activer votre compte :

Connectez-vous sur votre messagerie étudiante (adresse et identifiants fournis par votre université).

Un mail comportant vos codes temporaires vous sera adressé.

- 1 - ACTIVEZ votre espace personnel en vous munissant de votre code secret temporaire, reçu sur votre messagerie étudiante.
- 2 - INSCRIVEZ-VOUS en complétant vos informations personnelles et pensez à modifier votre code secret
- 3 - VALIDEZ votre code de sécurité reçu par SMS
- 4 - CONFIRMEZ votre inscription

Pour recharger votre compte :

En page d'accueil de l'application mobile et sur le web, cliquez sur « recharger » et alimentez en quelques clics votre compte Izly grâce aux différentes solutions qui vous sont proposées. Vous pouvez également recharger votre compte Izly en espèces (liste des points de rechargement sur le site crous-bordeaux.fr).

En cas de difficultés, vous pouvez contacter **assistance-izly@crous-bordeaux.fr**