RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction portant sur les logements et la restauration : la satisfaction des étudiants à l'égard des services des Crous est en hausse.

Publié le 22 janvier 2024, Mis à jour le 25 janvier 2024
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Se loger, Se restaurer



Le réseau des Crous réalise chaque année deux enquêtes de satisfaction auprès des usagers qui ont pour objectif de recueillir leurs avis en matière de restauration et d'hébergement. Ces enquêtes ont pour objectif d'améliorer la qualité des services proposés et mieux répondre aux attentes des usagers.

€CE QUE PENSENT LES USAGERS

HÉBERGEMENT

- 71,7% sont satisfaits de l'état de leur logement
- 63,1 % trouvent les loyers abordables
- 68,3 % apprécient la proximité avec leur lieu d'étude
- 79,7 % sont satisfaits de l'accueil en résidence
- 84,2 % apprécient l'amabilité des personnels et 84 % leur professionnalisme

RESTAURATION

- 81,5 % apprécient les tarifs de la restauration
- 70,8 % des convives recommandent nos structures de restauration
- 87,8 % plébiscitent l'accueil, 81,7 % le confort et 85,7 % l'ambiance
- 31,9% des répondants ont entre 30 et 45 minutes seulement, temps de trajet compris, pour déjeuner

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction portant sur les logements et la restauration : la satisfaction des étudiants à l'égard des services des Crous est en hausse.

Publié le 22 janvier 2024, Mis à jour le 25 janvier 2024
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Se loger, Se restaurer

Près de **80 000[1] personnes** ont répondu aux deux enquêtes menées aux mois de novembre et décembre 2023. Les répondants sont majoritairement boursiers (75,2 % pour l'enquête hébergement et 53,2% pour l'enquête restauration).

Les notes de satisfaction obtenues sont les suivantes :

HÉBERGEMENT

6,7 / 10

+0,4 point par rapport à 2022

RESTAURATION

6,2 / 10

+0,1 point par rapport à 2022

La satisfaction des usagers à l'égard des services des Crous est en hausse par rapport à l'an dernier. Malgré un contexte toujours particulièrement difficile (ruptures d'approvisionnement, fréquentation encore en hausse de la restauration à la rentrée 2023, hausse des tensions sur le logement, difficultés de recrutement en restauration...) cette amélioration de la satisfaction est à mettre au crédit des équipes des Crous, entièrement mobilisées au service des étudiants.

Dans leur grande majorité les répondants plébiscitent les tarifs modérés des logements ou des repas qui viennent en tête des motifs de satisfaction avec 63,1% pour les loyers et 68,2% pour les prix des repas.

PRINCIPAUX RÉSULTATS DES ENQUÊTES 2023

ENQUÊTE LOGEMENTS CROUS

Les personnes qui ont répondu à l'enquête sont à 45% des primo entrants, dont 66,9% vivaient chez leurs parents en 2022. L'enquête porte sur des étudiants qui vivent en grande majorité dans des chambres avec sanitaires et douches (46,6%) ou dans des studios/T1 (42,9%) qu'ils occupent plus de 12 mois (61,5%).

Si les usagers ont pu trouver un logement à partir des sites Internet des Crous (41,6%), du site étudiant.gouv.fr (40,7%) ou via les établissements de l'enseignement supérieur (34,2%), ils sont 83,8% à avoir obtenu le

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction portant sur les logements et la restauration : la satisfaction des étudiants à l'égard des services des Crous est en hausse.

Publié le 22 janvier 2024, Mis à jour le 25 janvier 2024
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Se loger, Se restaurer

logement qui correspondait à leur choix. Ce chiffre en hausse de 0,4% démontre les améliorations obtenues dans l'attribution des logements grâce à la modernisation de la procédure d'attribution des logements.

Si les logements Crous sont largement appréciés du fait du faible montant des loyers, la proximité avec le lieu de leurs études reste le premier critère de choix des étudiants (68,5%). Viennent ensuite, les tarifs, le rapport qualité / prix, la proximité avec les transports publics, les services proposés et l'accès au centre-ville.

Interrogés sur la qualité des services et de leur logements, 86,7 % des résidents sont satisfaits par le service de paiement en ligne de leur loyer.

Ils apprécient particulièrement l'accueil (79,7%), les horaires d'ouverture (75,7%), l'amabilité du personnel et leur professionnalisme (84%). La qualité des services de maintenance est également soulignée : 70,5% d'avis positifs. La vie en résidence est considérée comme tranquille et sécurisée (76,3%-77,1%)

Ils sont en moyenne 71,7% à trouver satisfaisant l'état de la peinture, du mobilier, de l'agencement et l'ergonomie de leur logement.

Les principaux points à améliorer concernent les équipements à disposition dans les résidences : laveries (50,3 % des étudiants peu ou pas satisfaits) salles de travail (41,3% de peu ou pas satisfaits) ou encore salles de sport (42,9% de peu ou pas satisfaits).

L'insonorisation de certaines résidences (plus anciennes) reste aussi un axe de progression pour 58,2% d'entre eux. Ces sujets de préoccupation font partie des priorités d'intervention des Crous lors des opérations de maintenance et de réhabilitation de résidences pour les prochaines années.

ENQUÊTE RESTAURATION

Les 67 210 usagers qui ont répondu à l'enquête fréquentent en grande majorité les restaurants universitaires (75,7%) et les cafétérias (19,4%). Les convives sont fidèles puisque 32,4% disent fréquenter le restaurant universitaire tous les jours et 52,1% plusieurs fois par semaine.

Si les prix à tarif très social des repas est le premier critère de choix de restauration universitaire (68,5%), la possibilité d'y trouver des repas sains et équilibrés (54,1%) et la proximité du lieu d'études (48,5%) arrivent ensuite.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction portant sur les logements et la restauration : la satisfaction des étudiants à l'égard des services des Crous est en hausse.

Publié le 22 janvier 2024, Mis à jour le 25 janvier 2024
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Se loger, Se restaurer

Les contraintes d'emploi du temps sont un facteur contraignant, notamment la pause méridienne, car 31,9% ont entre 30 et 45 minutes seulement, temps de trajet compris, pour déjeuner, seuls 19,4% d'entre eux ont plus d'une heure et 41,2 % y passent entre 45 min et une heure. 7,5% des usagers interrogés peuvent y rester moins de 30 minutes.

En termes d'image, la restauration universitaire est particulièrement appréciée car perçue comme bon marché par 68,2% des répondants et conviviale (23,8%).

En matière de qualité de service, les appréciations les plus positives concernent les horaires d'ouverture (76,3% de satisfaits et très satisfaits), l'accueil (87,8%), la présentation des produits (82,2%) et les tarifs (81,5%).

La qualité du cadre est soulignée : 81,7% d'avis positifs pour le confort et 85,7% pour l'ambiance.

Le restaurant universitaire est un lieu de partage et d'échanges : 83,8% des convives viennent en groupe pour le déjeuner.

Les principales critiques exprimées concernent le temps d'attente lié en grande partie à une très forte augmentation de la fréquentation (60,6% le jugent trop important), le choix (44,4% de peu ou pas satisfaits), la qualité (33,6% considèrent qu'il faut l'améliorer), l'affichage et la signalétique (non satisfaisants pour 37% des répondants). Le réseau des Crous travaille à répondre à ces critiques : dialogue avec les établissements d'enseignement supérieur sur les horaires de la pause déjeuner, formation des agents de la restauration, ...

En synthèse, 70,8% des convives recommandent nos structures de restauration et attribuent une note moyenne de 6,2 sur 10.

La publication de ces enquêtes s'inscrit dans la stratégie de transparence mise en place par le réseau des Crous et dans le cadre du programme Services Publics +, pour renforcer les relations de confiance avec les usagers et améliorer la qualité des services proposés. D'autres résultats concernant la satisfaction des étudiant seront régulièrement rendus publics par le Cnous et les Crous.

Les résultats de ces enquêtes par Crous seront affichés dans les résidences universitaires, les lieux de restauration et sur leurs sites internet.

[1] 12540 personnes ont répondu à l'enquête hébergement et 67 210 à l'enquête restauration

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

Résultats de l'enquête annuelle de satisfaction portant sur les logements et la restauration : la satisfaction des étudiants à l'égard des services des Crous est en hausse.

Publié le 22 janvier 2024, Mis à jour le 25 janvier 2024
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Se loger, Se restaurer

Découvrez l'intégralité des résultats ici