

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

BOURSES ET AIDES FINANCIÈRES

Traitement des demandes de bourses sur critères sociaux

Parmi les 1 056 175 DSE (dossier social étudiant) déposés, 1 042 818 ont été traités. L'écart entre le nombre de demandes et le nombre de dossiers traités correspond aux demandes non finalisées par les étudiants.

Les motifs principaux des rejets des demandes de bourses sont les suivants?:

- Dépassement du barème au regard des ressources prises en compte (68 382 dossiers) ;
- Étudiants inscrits dans des formations non habilitées à recevoir des boursiers (23 190 dossiers)?;
- Étudiants n'ayant pas, ou insuffisamment, progressé dans leurs études (14 097 dossiers).

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



Crous de Poitiers © 2024

INSTRUCTION DES DOSSIERS DE DEMANDE DE BOURSES SUR

CRITÈRES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE

**ANNÉE TOTAL DEMANDESÉCARTDOSSIERS TRAITÉSÉCART 2020-2021 134 358+?5 331 (+?0,47%)
1 084 225+?44 294 (+?4,5%) 2021-2022 1 124 783- 9 575 (-0,84%) 1 046 742-?37 483 (-3,46%) 2022-2023
1 090 223- 34 560 (-3,07%) 1 071 413+?24 671 (+2,36%) 2023-2024 1 063 996- 26 227 (-2,41%) 1 048 120-?223
(-2,17%) 2024-2025 1 056 175- 7 821 (- 0,7%) 1 042 818- 5 302 (- 0,49%)**

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

Versement de bourses sur critères sociaux du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR)

Au 31 décembre 2024, le réseau des Crous avait versé une bourse à 677 271 étudiants MESR, soit 14 043 boursiers de moins par rapport au 31 décembre 2023. La dépense totale pour les bourses et les aides au mérite du MESR pour l'année civile 2024 s'élève à 2 424 Meuros.

Répartition des boursiers par échelon de bourse

La part des boursiers relevant de l'échelon minimal est en légère hausse par rapport aux années antérieures (31,7 % des boursiers). Après une stabilisation du nombre de boursiers à l'échelon maximal en 2023, le nombre d'étudiants boursiers à l'échelon 7 a légèrement baissé en 2024 et ceux-ci représentent 8,1 % du nombre total de boursiers. Les boursiers des trois échelons les plus élevés représentent 32,9 % du nombre total des boursiers. Cette proportion est en hausse par rapport à 2023.

Instruction des dossiers de demande de bourses sur critères sociaux au 31 décembre

Type de bourse échelon 0?bis échelon 1échelon 2échelon 3échelon 4échelon 5échelon 6échelon 7 Taux annuel sur 10 mois1 454 euros2 163 euros3 071 euros3 828 euros4 587 euros5 212 euros5 506 euros6 335 euros Nombre de bénéficiaires214 86095 19248 22148 11447 63188 33579 73955 179 Taux pour les étudiants bénéficiant du maintien de la bourse pendant les grandes vacances universitaires1 745 euros2 596 euros3 685 euros4 594 euros5 504 euros6 254 euros6 607 euros7 602 euros Nombre de bénéficiaires2 4831 4688059261 1092 7774 66212 084

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



Crous de Lyon © Christophe Levet - 2024

Aides au mérite du MESR

L'aide au mérite s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention ?Très Bien? au baccalauréat. Elle est attribuée pour les trois ans de licence et représente 900 euros par an. En 2023, le montant total des aides au

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

mérite versées s'élevait à 42,19 Meuros.

Le nombre de bénéficiaires a légèrement baissé de 1% par rapport à l'année précédente en passant de 46 205 à 44 050 au 31 décembre 2024.

Nombre d'aides au mérite MESR

Taux 1800eurosTaux

900eurosTotal Jan-201,50337,19738,700 Jan-213594436044,719 Jan-225047,12547,175 Jan-231946,73946,758
Jan-242146,18446,205 Jan-25344? 04744,050

Bourses et aides au mérite du ministère de la Culture

Le nombre de boursiers inscrits dans une formation relevant du ministère de la Culture a légèrement baissé en 2024 avec 11 971 bénéficiaires (- 2, 9%).

20,44 % des boursiers du ministère de la Culture relèvent de l'académie de Paris. Le ministère de la Culture a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MESR pour les bacheliers ayant obtenu une mention ?Très bien?. La dépense totale pour les bourses et les aides au mérite du ministère de la Culture pour l'année 2024 s'élève à 41,7 Meuros.

Bourses et aides au mérite du ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire

Avec 9 158 bénéficiaires, le nombre de boursiers inscrits dans une formation relevant du ministère de l'Agriculture poursuit sa baisse.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



Crous de Strasbourg © Adrien Clergeo

Bourses des formations sanitaires et sociales des régions Normandie et Centre Val de Loire

Le Crous de Normandie gère les bourses allouées par la Région Normandie et celui d'Orléans-Tours par la Région Centre Val de Loire.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

Au total, 9,6 Meuros ont été alloués au Crous de Normandie pour 3 187 étudiants et 8,9 Meuros au Crous d'Orléans-Tours pour 3 612 étudiants.

Bourses de l'Institut Mines Telecom (IMT) et du Groupe des Écoles Nationales d'économie et statistique (GENES)

Neuf Crous ont traité et versé les bourses de l'IMT et du GENES à 1 885 boursiers de l'IMT, pour un montant de 6,3 Meuros et à 181 boursiers du GENES pour un montant de 0,6 Meuros.

Bourses d'établissements relevant du ministère des armées

1,4 Meuros ont été versés à 479 bénéficiaires répartis sur les Crous de Toulouse, Rennes et Versailles.

Bourses de deux établissements relevant du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

En 2024, 0,3 Meuros euros ont été alloués à 125 bénéficiaires répartis sur les Crous de Lyon et Toulouse.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



© Crous de Poitiers - 2024

Aides « Grande école du numérique » (GEN)

Instituées courant avril 2017, les aides GEN s'adressent à un public ?d'apprenants? inscrits dans des formations labellisées ?Grande École du Numérique?. Ces formations peuvent être de durée variable (quelques mois à

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

plusieurs années) et débuter à n'importe quel moment de l'année universitaire. Le dispositif s'éteint progressivement depuis février 2025.

La demande d'aide financière est réalisée sur le site de la Grande Ecole du Numérique puis instruite et gérée par les Crous. Le montant de l'aide est calculé selon le barème des bourses sur critères sociaux à condition que l'apprenant ne perçoive pas d'autres aides de l'État ou des collectivités territoriales.

Le nombre de bénéficiaires a fortement diminué en 2024.

TABLEAU

Aide à la mobilité master (AMM)

Crée à la rentrée universitaire 2017-2018, l'Aide Mobilité Master s'adresse aux étudiants anciens boursiers ou néo-boursiers titulaires d'une licence, et devant changer de région académique pour effectuer leur diplôme de master.

Son montant, forfaitaire, est de 1 000 euros. L'AMM est versée en une fois, à une date la plus proche possible de la rentrée universitaire, afin de compenser les frais engendrés par la mobilité.

En 2024, 6 624 étudiants ont bénéficié de l'AMM. Ce nombre est stable par rapport à 2023 (6 719 bénéficiaires).

AMM2021202220232024	Nombre de bénéficiaires	6 876	5 922	6 719	6 624	Montant	6,88 Meuros	5,92 Meuros	6,72 Meuros	6,62 Meuros
---------------------	-------------------------	-------	-------	-------	-------	---------	-------------	-------------	-------------	-------------

Aide à la mobilité Parcoursup (AMP)

L'aide à la mobilité dite «?aide à la mobilité Parcoursup?», d'un montant de 500 euros, a été créée à la rentrée 2019/2020. Elle peut être allouée, sous certaines conditions aux étudiants néo bacheliers.

Initialement réservée aux bacheliers bénéficiaires d'une bourse nationale de lycée qui acceptent définitivement une proposition d'admission hors de leur académie de résidence, à la rentrée 2020/2021, cette aide a été élargie aux bacheliers bénéficiaires d'une bourse nationale de lycée qui acceptent une proposition d'admission dans un établissement situé dans leur académie de résidence, après examen de leur situation par la commission régionale d'accès à l'enseignement supérieur, lorsque l'attribution de l'aide permet, compte tenu de la situation du candidat, de faciliter cette mobilité.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

On note une hausse des effectifs en 2024, avec 1 891 étudiants en plus ayant bénéficié de cette aide.

AMP2021202220232024 Nombre de bénéficiaires18 56521 28716 58118 472 Montant9,28
Meuros10,64?Meuros 8,29?Meuros 9,23?Meuros

LES AIDES SPÉCIFIQUES

Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques peuvent être allouées. Il existe deux types d'aides :

- les aides ponctuelles en faveur des étudiants qui rencontrent momentanément de graves difficultés. Le cas échéant, ces aides sont cumulables avec un droit à bourse ;
- les aides annuelles, non cumulables avec un droit à la bourse, accordées aux étudiants qui rencontrent des difficultés pérennes.

Aides spécifiques ponctuelles

Au titre de l'année 2024, 92 520 aides ponctuelles, contre 94 064 en 2023, ont été attribuées à plus de 49 281 étudiants. Ils étaient 50 059 en 2023. Le montant moyen de l'aide accordée est de 314 euros (304 euros en 2023).

L'année 2024 est marquée par la généralisation des demandes numérisées. Dans le respect du principe du « ?dites-le nous une fois? », les informations déjà connues des Crous grâce au portail « ?Mes services étudiants? » sont reprises et les demandes de pièces justificatives sont limitées au strict nécessaire. Ces aides contribuent principalement à soutenir les étudiants pour des charges relevant de l'aide alimentaire, du logement et des frais d'études.

Motif d'attributionNombre de bénéficiaires% Nombre d'aides% Cumul en Meuros% Aide alimentaire22 575 46?%
42?50446?% 7,47 Meuros27??% Logement15 799 ?32?%28?96831?% 10,85 Meuros40??% Difficultés
particulières4 932 10?% 7?8588?%3,29 Meuros ?12??% Frais d'études2 464 5?%5?9766?%2,28 Meuros ?8
% Indépendance avérée994 ??%1 8142?% 0,91 Meuros ?3 % Transport9842?%2?0362?% 0,54 Meuros ?2
% Stage - Mobilité9832?%1?9622?% 1 Meuros4% Rupture familiale493 1?%1?3201?% 0,81 Meuros
3?% Reprise d'études58 ?0?%810?% 0,01 Meuros ?0 % Total49 281100?%92 520100?% 27,18
Meuros100?%

Aides spécifiques annuelles (Asaa)

En 2024, une aide spécifique annuelle a été attribuée à 4 197 étudiants, pour un montant total de 24,23 Meuros.

Aides spécifiques d'allocations annuelles

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

AnnéeNombre de bénéficiairesTotal des dépenses 20205?78025,39 Meuros 20215?10026,43
Meuros 20225?45624,57 Meuros 20234?87823,67 Meuros 20244?19724,23 Meuros

Aide spécifique annuelle du ministère de la Culture

Depuis l'année universitaire 2021-2022, le ministère de la Culture a souhaité que les Crous traitent les demandes d'aides spécifiques annuelles directement au sein de leurs services sociaux.

En 2024, 176 étudiants inscrits dans une formation relevant du ministère de la Culture ont bénéficié d'une aide spécifique annuelle, pour un montant total de 0,9 Meuros.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ÉTUDIANTS

Au-delà des aides financières que peuvent apporter les Crous, les services sociaux accompagnent au quotidien les étudiants qui rencontrent des difficultés et dont la situation, familiale ou personnelle, a changé. Lorsque les aides spécifiques ne sont plus suffisantes, de nombreux Crous travaillent avec des associations caritatives, mais aussi avec des épiceries solidaires organisées par les associations étudiantes, qu'ils soutiennent généralement.

Durant l'année universitaire 2023-2024, les services sociaux ont accordé 265 206 entretiens à 104 116 étudiants.

Les services sociaux des Crous mettent en place des actions collectives comme des ateliers ou des moments de convivialité avec les étudiants pour, par exemple, lutter contre l'isolement, mener des actions de prévention, leur apprendre à gérer leur budget, ou encore, pour les primo-entrants, les informer sur les démarches administratives. Ils organisent également des actions dans les lycées, afin de sensibiliser les futurs étudiants sur leurs droits et sur les démarches à mener pour y accéder.

Accompagnement des étudiants internationaux

Les services sociaux des Crous restent mobilisés pour accompagner les étudiants internationaux, principalement les étudiants non communautaires en séjour d'études à titre individuel qui représentent toujours plus de la moitié (62 %) des étudiants aidés (soit 30 563 étudiants vs 34 711 en 2023) et près de 61 % des dépenses d'aides ponctuelles (ASAP) attribuées, afin de leur permettre de s'alimenter (dont accès aux repas à 1euros) et de se loger (respectivement 38 % et 32 % des ASAP accordées à cette catégorie d'étudiants).

Cet accompagnement concerne également les démarches relatives à leur titre de séjour, afin de leur permettre notamment d'accéder à un stage gratifié et/ou à un emploi étudiant.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

Le recours à la plateforme d'informations sur les aides d'urgence (PFU)

Créé en janvier 2020, le numéro d'information sur les aides d'urgence est dédié aux étudiants qui connaissent de grandes difficultés financières. Les réponses apportées par des personnels aguerris et spécialement formés, permettent de filtrer les demandes des usagers faites aux assistantes sociales, et/ou de les orienter vers le bon service et, le cas échéant de détecter des situations critiques, nécessitant qu'une personne compétente du service social du Crous concerné prenne contact en urgence avec l'étudiant.

Bilan de l'année 2024

La volumétrie des appels est très variable en fonction de l'actualité. L'activité de la PFU est directement liée à l'activité des services DSE et dépend de l'état d'avancement du traitement des dossiers de bourse et des services sociaux. C'est la raison pour laquelle le service est très sollicité sur la période estivale et à la rentrée. De fait, environ 20 % des appels pris, portent sur les aides spécifiques (annuelles ou ponctuelles). Les autres questions concernent principalement le dossier social étudiant. L'appelant est alors orienté vers son Crous.

L'accompagnement social et financier

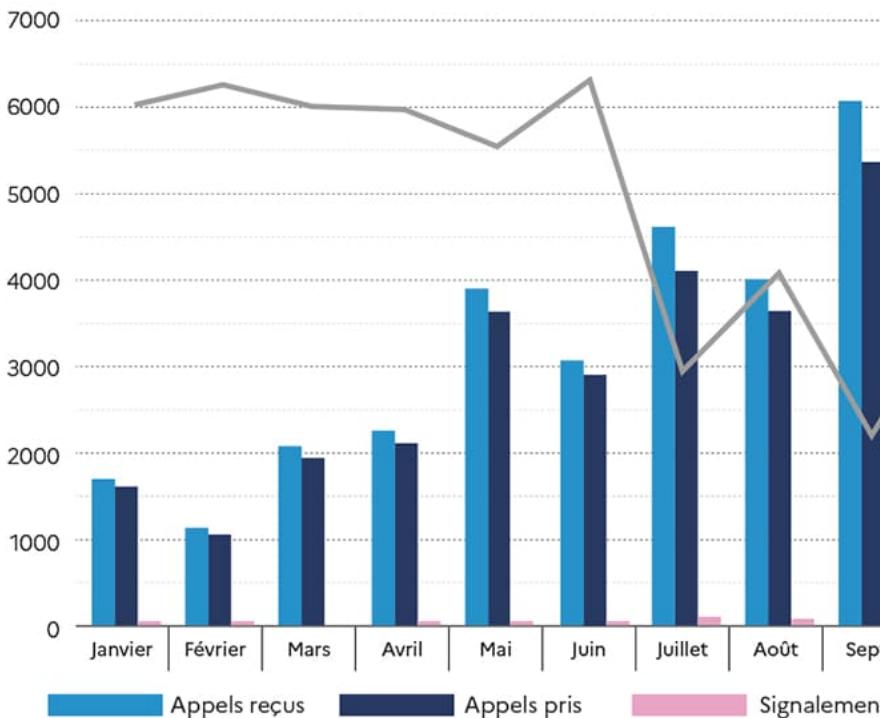
Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



Crous de Lyon © Christophe Leve

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



On note une légère hausse des appels reçus en 2024 versus 2023 (+10 %). Elle s'explique par une diffusion très large du numéro. En revanche, le nombre de signalements adressés aux services sociaux des Crous est stable en 2024 par rapport à 2023 (830 signalements, dont 80 % en IDF).

QUALITÉ DE LA RÉPONSE À L'ÉTUDIANT

Pour assurer une réponse rapide et de qualité aux étudiants, le Cnous a déployé une stratégie omnicanale.

- L'assistance MSE permet de poser toutes les questions aux Crous qui y répondent par mail. En 2024, les services des Crous ont traité plus de 600 000 messages, dont 130 000 uniquement pour le mois de septembre, soit une moyenne de 2 000 messages par jour. Plusieurs pics d'activité sont observés durant l'année, notamment lors de l'ouverture de la campagne DSE, lors des attributions de logement en résidence universitaire et à la rentrée universitaire. Dans le cadre de l'engagement des Crous en faveur de l'amélioration continue de la qualité de service, l'objectif était de répondre à 85 % des messages en moins de 48 heures. En 2024, près de 377 000 messages ont pu être traité dans ce délai, ce qui représente plus de 60 % de l'ensemble des messages reçus.
- Le chatbot accessible sur les sites du Crous et Mes Services étudiant a traité un total de 542?999 conversations, apportant une assistance rapide et continue aux usagers. En complément, le Callbot a permis de gérer 47?588 échanges en dehors des horaires d'ouverture des plateformes téléphoniques, assurant ainsi une continuité du service. Parmi l'ensemble des prises de contact, 45% concernaient des demandes relatives aux bourses étudiantes, tandis que 20% portaient sur les questions liées au logement.

L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025

- Les 4 centres de contacts atteignent l'objectif de taux de décroché national annuel pour la deuxième année avec 86,4 %. La mise en place du débordement (un centre de contact prend les appels du centre de contact saturé) a permis de maintenir l'objectif d'un taux de décroché national supérieur aux 85 % attendus. L'année 2024 a été marquée par 2 tendances :

? Le premier semestre a connu une baisse de l'activité par rapport à 2023.

? Le deuxième semestre au cours duquel la tendance s'est radicalement inversée. Les appels ont été extrêmement nombreux à partir de la fin juin et en septembre un certain nombre de téléconseillers formés ont quitté leur emploi.

Les bulles d'appels se sont enchaînées et reportées de semaines en semaines, générant un surcroît d'activité très important jusqu'à la fin de l'année.

Faits marquants

- Fin d'activité du centre de contact Ile-de-France et reprise des appels des Crous de Paris, Créteil et Versailles par les centres de contacts Sud-Est, Nord-Est, Nord-Ouest ;
- Mise en place de l'enquête de satisfaction à chaud par les centres de contacts Sud-Est, Nord-Est, Nord-Ouest ;
- Mise en place du Callback (rappel proposé lorsque le temps d'attente est trop important) ;
- Mobilisation de conseillers des 4 centres de contact pour contacter les étudiants victimes du cyclone Chido à Mayotte.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



L'accompagnement social et financier

Publié le 26 août 2025, Mis à jour le 3 septembre 2025



86,4%

Taux de déccroché après message

d'accueil

Appels d'urgence CROUS NORD EST CROUS NORD OUEST CROUS SUD OUEST CROUS SUD

EST CROUS IDFCUMUL 2024 Taux décroché après message

d'accueil 91,3% 88,4% 83,3% 96,5% 83,9% 93,1% 86,4% Appels reçus 81 327233 839177 35456 582315

46831 934896 504 Appels répondus 32?340185 049147 40651 455261 74729 597707 594 % appels répondus

en moins d'une minute 91,8% 47,8% 47,0% 88,0% 59,2% 0,0% 54,8%