RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE 2027 - 2029

État x Cnous

AVANT-PROPOS
de Philippe Baptiste

Ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace

Chacun reconnaît aujourd'hui que la qualité de vie des étudiants est une condition nécessaire et un déterminant majeur de la réussite académique. C'est donc un investissement dans l'avenir de notre pays.



Crédit : @MESRE / XBouzas

Depuis mon arrivée au ministère de l'Enseignement supérieur, je me suis pleinement engagé en faveur de l'amélioration des conditions de vie des étudiants.

Cet engagement se traduit par des avancées concrètes : l'accélération de la construction de logements étudiants dans le cadre du plan de 45 000 logements, la généralisation du repas à un euro, accompagnée de la création de plus de 800 emplois, le renforcement des aides sociales grâce à une augmentation des moyens budgétaires, ou encore une meilleure prise en charge de la santé mentale avec la mise en place du numéro national unique 3040.

Aucune de ces dimensions ne doit être négligée ou reléguée au second plan. Elles sont toutes essentielles, complémentaires et indissociables. Car améliorer les conditions de vie des étudiants, c'est aussi leur donner les moyens d'étudier sereinement, de s'épanouir et, surtout, de réussir.

Le réseau des œuvres universitaires, composé des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) et du Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) est un acteur essentiel.

Avec ses près de 13 000 agents engagés au quotidien, il agit sur les principaux déterminants de la vie quotidienne des étudiantes et des étudiants notamment en matière d'accès à un logement social de qualité, à une restauration universitaire accessible et aux aides sociales.

Si le réseau des œuvres universitaires et scolaires a vocation à contribuer à la réussite de tous les étudiants dans leur parcours d'études, chacune de ses missions concourt plus particulièrement au soutien de celles et ceux qui rencontrent des difficultés d'ordre social ou financier, à lutter contre les inégalités et à faire reculer la précarité étudiante.

Le Centre national des œuvres universitaires et scolaires remplit un rôle essentiel dans la mise en œuvre de cette politique, en termes de répartition des moyens entre les Crous, de déclinaison des orientations ministérielles tenant compte des spécificités locales et de suivi rapproché de leur mise en œuvre sur l'ensemble du territoire national, ce qui soutient l'équité entre les étudiants.

Depuis 70 ans, le réseau des œuvres n'a cessé d'évoluer pour répondre aux transformations massives du paysage de l'enseignement supérieur et aux réalités de la vie étudiante.

Dans les années qui viennent, il aura encore à s'adapter pour maintenir et développer ce qui fait la force de ce réseau : proximité, solidarité, efficacité, cohérence nationale.

Dans ce contexte et à travers ce contrat ambitieux, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace réaffirme pleinement son soutien au Centre national des œuvres universitaires et scolaires et à l'ensemble du réseau des œuvres, acteurs de première ligne du bien-être étudiant aux côtés des établissements d'enseignement supérieur.

AVANT-PROPOS
de Bénédicte Durand

Présidente du Centre National des Œuvres Universitaires

En 2025, les Crous ont célébré leurs 70 ans, symbole de la force d'un service public ancré dans le quotidien des étudiants et fidèle depuis 1955 à la même ambition : garantir à chacun les conditions de sa réussite, au nom de la solidarité, de l'égalité et de l'émancipation de la jeunesse.



Crédit : Cnous

Ce socle est intact mais il ne saurait être immobile.

Accompagner aujourd'hui près de trois millions d'étudiants impose de continuer à évoluer et les défis sont nombreux : lutter contre le non-recours, simplifier l'accès aux droits, lutter contre les précarités, renforcer l'offre de restauration et de logement, soutenir le bien-être étudiant, sécuriser nos outils numériques, réduire notre empreinte écologique et consolider la soutenabilité économique de nos missions pour n'en citer que les principaux.

Rien de tout cela ne serait possible sans les femmes et les hommes du réseau, dont l'engagement fait vivre, chaque jour, un service public concret, attentif et profondément humain. À l'heure où les parcours se diversifient et où les fragilités sociales et psychologiques des étudiants demeurent fortes, notre responsabilité reste claire : accompagner chacune et chacun d'entre eux, partout sur le territoire, vers sa réussite et son autonomie.

Dans ce contexte, une démarche de performance est essentielle pour le réseau des œuvres. Nous engager résolument dans la définition d'objectifs soutenus par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace (MESRE) nous permet de rendre notre action collective plus lisible, plus juste et plus efficace.

La dynamique de progression dans laquelle cette démarche nous inscrit doit nous permettre par ailleurs de mieux piloter nos moyens, de mieux soutenir les bassins de vie étudiante en lien avec les collectivités territoriales, de mieux mesurer nos résultats, et de mieux rendre compte à tous de l'action conduite au service des étudiants.

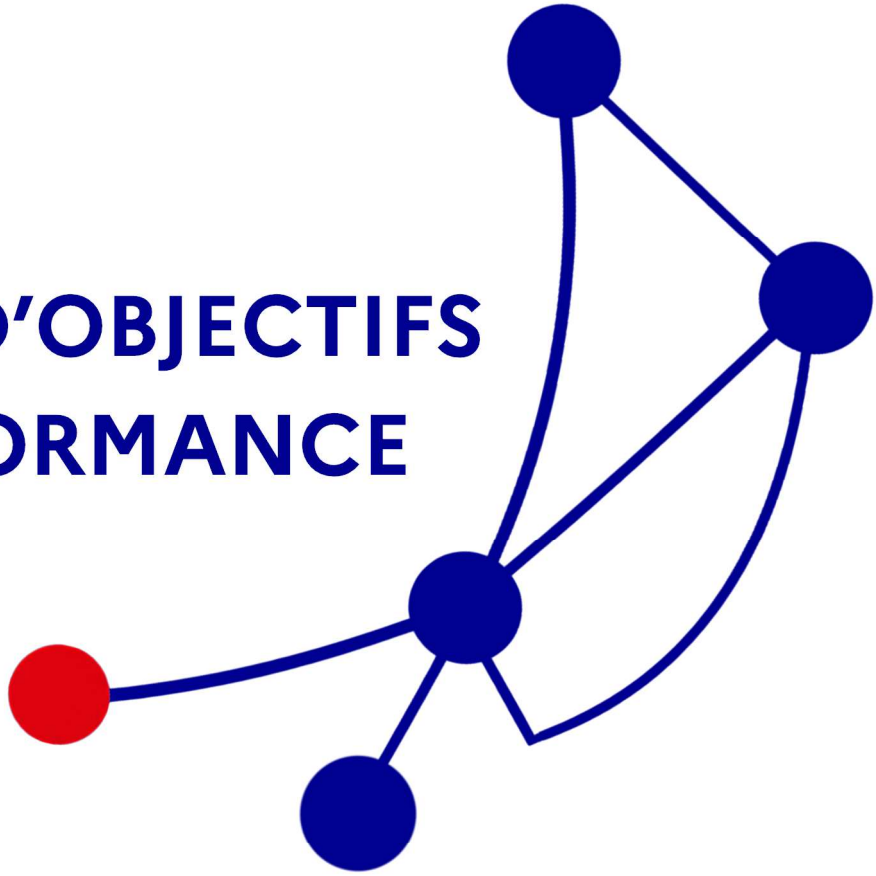
Façonné et nourri des très nombreuses et riches concertations et réflexions collectives, tant en interne avec le réseau des Crous qu'en interministériel avec l'écosystème dans son ensemble, le contrat d'objectifs et de performance (COP) 2027-2029 vient fixer un cap clair pour le réseau.

S'il ne prétend pas recenser l'ensemble de l'action du réseau, il identifie sans ambiguïté les priorités que nous devons porter collectivement dans les prochaines années et s'inscrit naturellement dans la continuité du projet de réseau 2024-2028, qui a posé, plus largement, notre ambition commune de transformation, de proximité et d'impact, exprimant ce que nous voulons construire ensemble.

En signant ce COP avec l'État pour les trois années à venir, le Cnous affirme ainsi d'une part sa mission de pilotage du réseau des Crous, fort du soutien stratégique et durable du MESRE, et donne un cadre commun d'action aux 26 Crous, au plus près des attentes des étudiantes et des étudiants d'autre part, qu'il nous appartient de décliner à l'échelon local avec chacun.

CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE 2027 - 2029

État x Cnous



Conclu à Reims, le 19 novembre 2026

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'ESPACE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

Philippe Baptiste

Ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace

Bénédicte Durand

Présidente du Centre national des œuvres universitaires et scolaires

SOMMAIRE

PRÉAMBULE **7**

Signataires / Parties prenantes *7*

Objet du COP *7*

Articulations du COP *8*

Durée du COP *8*

Révisions et adaptations du COP *8*

Méthodologie de travail *8*

Déclinaisons du COP *9*

STRUCTURATION GÉNÉRALE **10**

Priorités ministérielles *10*

Déclinaison en orientations stratégiques et objectifs *10*

Transition écologique *10*

Le COP en chiffres *11*

PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(i)* **12**

Consolider et renforcer les activités *Hébergement* et *Restauration*, socle de la mission sociale du réseau **12**

Développer, diversifier et améliorer le service *Hébergement* 12

Développer l'offre en adéquation avec les plans gouvernementaux dédiés aux logements 13

Conjuguer qualité d'accueil, responsabilité environnementale et pérennité du parc locatif social étudiant 14

Garantir une attribution des logements fondée sur la priorisation sociale et la prise en compte des publics spécifiques 15

Consolider le modèle économique de l'activité *Hébergement* 17

Sécuriser la soutenabilité et la qualité du service *Restauration* 18

Garantir un service de qualité et durable 19

Elargir l'accès à la restauration sociale en veillant au respect des capacités d'exploitation et de soutenabilité du réseau 20

PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(ii)* **22**

Amplifier l'accès aux droits et le soutien aux étudiants **22**

Améliorer l'accès aux droits et lutter contre le non-recours 22

Simplifier et favoriser la continuité des démarches étudiantes 23

Démultiplier l'impact de la communication sur les démarches étudiantes 25

Veiller à l'équité de traitement 26

Conduire les politiques permettant de renforcer et d'individualiser l'accompagnement des étudiants présentant des besoins particuliers 26

Garantir une utilisation pertinente et au profit de tous de la CVEC 28
Veiller au bien-être et à la qualité de vie étudiante en résidence 29
Garantir la sérénité et la sûreté des en renforçant notamment la prévention et la lutte contre toutes les formes de violences et de discriminations 30
Renforcer, en coordination avec les services de santé étudiante, les dispositifs de prévention visant à prévenir les situations de fragilité 31
Favoriser l'accès des étudiants à des activités culturelles, citoyennes et sportives en coopération avec les établissements d'enseignement supérieur 32
PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(iii)* **33**
Renforcer le pilotage du réseau et son ancrage territorial **33**
Renforcer le pilotage national et l'animation du réseau des œuvres 34
Poursuivre et développer la politique achat efficace, durable et souveraine du réseau 35
Généraliser et renforcer la culture de la maîtrise des risques au sein du réseau 36
Affirmer un pilotage renforcé et solidaire des moyens alloués aux Crous par le Cnous 37
Poursuivre la politique nationale dédiée à l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques psychosociaux et le bien-être des personnels du réseau 38
Garantir l'ancrage local du réseau des œuvres 39
Inscrire les actions du réseau dans une stratégie territorialisée en lien avec les acteurs locaux 40
Renforcer et animer une gouvernance partagée avec la pleine participation des représentants étudiants et personnels 41
Refonder le dialogue stratégique entre le Cnous et les Crous autour d'une approche territoriale forte 42

PRÉAMBULE

au Contrat d'Objectifs et de Performance

Signataires / Parties prenantes

Le ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Espace (MESRE) conçoit et conduit les politiques publiques dont la finalité est à la fois académique, scientifique, sociale, territoriale et économique. Il lui revient ainsi de définir et mettre en œuvre les orientations nationales en matière d'enseignement supérieur et de vie étudiante en veillant aux conditions de réussite des étudiantes et des étudiants.

Dans un cadre profondément transformé, avec notamment une croissance soutenue de la population étudiante sur les 15 dernières années, une diversification des profils et des parcours générant de nouvelles attentes légitimes en matière d'égalité des chances, d'accès aux droits, de santé (physique et mentale) de prévention et de lutte contre les discriminations ou les violences et de transition écologique, le ministère s'appuie sur un ensemble d'acteurs locaux et nationaux pour assurer la mise en œuvre opérationnelle de sa politique de vie étudiante en veillant à la prise en compte des enjeux des territoires, la relation de proximité avec les usagers et la continuité du service public.

Parmi ses opérateurs, le réseau des œuvres universitaires et scolaires occupe une place singulière et historique. Structuré autour d'un centre national (Cnous) et de 26 centres régionaux (Crous), il a pour mission d'améliorer les conditions de vie étudiante et de concourir à l'égalité des chances dans l'enseignement supérieur par ses interventions dans les domaines des aides financières et de l'accompagnement social, de la restauration, du logement, de la prévention, de l'action culturelle, des pratiques sportives et du soutien aux initiatives étudiantes.

Le réseau des œuvres est donc à la fois un opérateur de service public à forte dimension sociale, un opérateur immobilier, un opérateur de restauration collective, un acteur de la vie de campus et un partenaire des établissements d'enseignement supérieur, des collectivités territoriales et des associations étudiantes.

Ce périmètre d'action étendu constitue sa plus grande force et implique de fait une articulation rigoureuse du Cnous avec sa tutelle exercée par la direction générale de l'Enseignement supérieur (DGESup) d'une part et des Crous avec les rectorats sur leur territoire d'autre part. Il implique également que son pilotage soit opéré dans une logique de responsabilité partagée et de mesure de la performance.

Objet du COP

Le Contrat d'Objectifs et de Performance (COP) permet de formaliser, sur une période pluriannuelle, les priorités assignées par l'État à l'opérateur et les orientations stratégiques qui en découlent. Il concrétise les objectifs poursuivis dont l'atteinte est évaluée à partir d'indicateurs et de mesures ciblés.

Le COP est un document de pilotage stratégique et de priorisation des actions. Il n'a pas vocation à dresser l'inventaire exhaustif de toutes les actions conduites par

le réseau des Crous, ni à constituer un rapport d'activité. Il porte ainsi sur un périmètre volontairement sélectif, à savoir les priorités ministérielles assignées au réseau des Crous pour la période 2027-2029 sur lesquelles l'État souhaite concentrer les efforts, renforcer le pilotage, fixer des cibles et organiser un suivi régulier.

Articulations du COP

Le COP s'articule avec le projet de réseau 2025-2028, établi par le Cnous, et les sept chantiers majeurs qui y sont définis et notamment *Élargir le cercle des bénéficiaires de l'action des Crous*, *Promouvoir la qualité de vie et la réussite au sein des résidences étudiantes*, *Renforcer la capacité à agir du réseau par des moyens mieux pilotés et mieux partagés* et *Participer à une gouvernance partagée des bassins de vie étudiante*.

De même, il s'inscrit dans le cadre défini par les politiques prioritaires du Gouvernement et plus particulièrement celles relevant des axes *Bâtir de nouveaux progrès et refonder nos services publics* et *Planifier et accélérer la transition écologique*.

Durée du COP

Le présent contrat est conclu entre l'État et le Cnous de sa signature jusqu'au 31 décembre 2029.

Il fera l'objet d'un bilan annuel partagé avec le ministère et sera présenté chaque année à l'occasion du Conseil d'administration du Cnous.

De même, et dans la perspective de son renouvellement, un rapport final d'exécution sera présenté au Conseil d'administration du Cnous.

Révisions et adaptations du COP

Le présent contrat constitue un cadre stratégique et opérationnel, conçu pour s'adapter au contexte et aux orientations prioritaires de l'État.

À ce titre, les dispositions du présent contrat peuvent faire l'objet d'une révision en tant que de besoin.

Toute modification est formalisée par voie d'avenant, approuvé et signé par les parties prenantes selon les mêmes modalités que le contrat initial.

Méthodologie de travail

Les travaux inhérents au *COP 2027-2029 État x Cnous* ont démarré fin 2024 et ont donné lieu à de nombreux ateliers interministériels dits de « co-construction » avec de multiples parties prenantes.

Parties prenantes

La direction du Budget, la direction interministérielle à la Transformation Publique, la direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages, la direction des Achats de l'État, la direction Générale de l'Alimentation, la direction générale de la démocratie culturelle, des enseignements et de la recherche, la Caisse nationale de l'assurance maladie, la Caisse nationale des allocations familiales, mais également *France universités*, *Régions de France* et *Campus France* ont participé aux travaux d'élaboration de ce COP.

L'ensemble des administrateurs a été associé à la définition des différents axes de structuration du COP, et notamment les organisations représentatives des personnels et des étudiants.

Déclinaisons du COP

Le COP conclu entre le MESRE et le Cnous contribue à la démarche de performance du réseau des œuvres universitaires et scolaires et constituera dans les prochains mois la base des travaux visant à refondre le dialogue stratégique mené par le Cnous auprès des Crous et conduire à une contractualisation entre ces parties, au même titre que le présent contrat.

Les rectorats de région académique seront étroitement associés à ces travaux de déclinaison territoriale, étant en charge notamment de la coordination qu'ils opèrent sur les COMP des universités.

STRUCTURATION GÉNÉRALE

du Contrat d'Objectifs et de Performance

Priorités ministérielles

Le *COP 2027-2029 État x Cnous* se structure autour de 3 priorités ministérielles fortes que sont :

- La consolidation et le renforcement des activités *Hébergement* et *Restauration*, socle de la mission sociale du réseau *(i)* ;
- L'amplification de l'accès aux droits et le soutien aux étudiants *(ii) ;*
- Le renforcement du pilotage du réseau et de son ancrage territorial *(iii)*.

Il vise également la poursuite et l'approfondissement de la démarche en faveur de la transition écologique, qui est intégrée de manière transversale au document.

À travers ce contrat, le ministère et le Cnous partagent ainsi une ambition commune : conforter le réseau des œuvres universitaires et scolaires comme un acteur essentiel de la vie et de la réussite étudiante, capable de prendre en charge les publics les plus fragiles, de les soutenir dans leurs parcours de formation, d'adapter ses services aux évolutions des usages et de contribuer aux enjeux nationaux de l'enseignement supérieur dans les trois prochaines années.

Déclinaison en orientations stratégiques et objectifs

Si les priorités ministérielles fixent l'ambition politique, les orientations stratégiques viennent pour leur part décliner ce « cap » politique selon les grands domaines d'intervention du réseau des œuvres.

Dans ce cadre, les orientations stratégiques suivantes ont été retenues pour la période du contrat, chacune venant faire écho aux priorités ministérielles évoquées supra *(x)* :

- Développer, diversifier et améliorer le service *Hébergement (i)*
- Sécuriser la soutenabilité et la qualité du service restauration *(i)*
- Améliorer l'accès aux droits et lutter contre le non-recours *(ii)*
- Veiller à l'équité de traitement *(ii)*
- Veiller au bien-être et à la qualité de vie étudiante en résidence *(ii)*
- Renforcer le pilotage du réseau des œuvres *(iii)*
- Garantir l'ancrage local du réseau des œuvres *(iii)*

Par la suite, chacune de ces orientations stratégiques se déclinent en objectifs précis et concrets que l'opérateur s'engage à atteindre.

Transition écologique

Les Crous et le Cnous sont pleinement engagés dans la trajectoire de neutralité carbone à horizon 2050 que la France s'est fixée aux côtés de ses voisins européens.

Agissant de manière volontariste pour relever ce défi, le réseau des Crous a adopté une stratégie nationale de transition environnementale ambitieuse, votée à l'unanimité par le conseil d'administration du Cnous en juillet 2023.

Le COP vise naturellement la poursuite et l'approfondissement de cette stratégie qui irrigue l'ensemble des actions du réseau. A ce titre, cette composante est intégrée de manière transversale au document à travers différents indicateurs de performance, objectivant ainsi les résultats tangibles des multiples actions menées en ce sens.

Le COP en chiffres

3 priorités ministérielles

7 orientations stratégiques

20 objectifs sur 2027 - 2029

39 indicateurs de performance

PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(i)*

Consolider et renforcer les activités *Hébergement* et *Restauration*, socle de la mission sociale du réseau

Historiquement ancrés au cœur de la raison d'être du réseau des œuvres universitaires et scolaires, l'hébergement à tarif social et la restauration étudiante constituent les piliers fondamentaux de l'action des Crous en faveur des conditions de vie et de la réussite des étudiants.

Le réseau des œuvres universitaires contribue ainsi à assurer aux étudiants les plus modestes une qualité d'accueil et de vie propice à la réussite de leur parcours de formation, notamment par l'attribution de logements dont les loyers sont conventionnés ou réglementés (article L.822-1 du code de l'éducation).

Cependant, face à une hausse continue depuis plusieurs années de la demande en logements et à la suite de la généralisation à l'ensemble des étudiants du repas à un euro le 4 mai 2026, le réseau des Crous fait désormais face à une tension et une charge sans précédent avec, au même titre que toutes les administrations, une contrainte budgétaire forte.

Dans ce cadre, il est primordial de conforter et renforcer ces activités pour répondre à l'ensemble de ces nouveaux enjeux d'une part et poursuivre la politique volontariste menée par le réseau en termes de transition écologique et de qualité de service d'autre part.

Développer, diversifier et améliorer le service *Hébergement*

Le réseau des œuvres universitaires et scolaires comptabilise au 1er janvier 2026 plus de 900 résidences et cités universitaires pour un nombre de places qui s'établit à près de 177 500.

Ainsi, à travers son offre d'hébergement à tarif social sur l'ensemble du territoire, les Crous disposent d'un facteur déterminant pour favoriser l'égalité des chances dans l'accès à l'enseignement supérieur et d'un levier particulièrement efficace de lutte contre la précarité étudiante, le loyer constituant le plus important poste de dépense.

Portée par la politique gouvernementale en faveur du logement étudiant, la stratégie immobilière du réseau des œuvres universitaires et scolaires connaît une accélération, entre constructions neuves, prises à bail auprès des bailleurs sociaux et réhabilitations majeures, avec une ambition claire : accroître et moderniser le parc existant, qu'il soit en gestion directe ou via des conventions avec des bailleurs sociaux d'une part et améliorer la qualité de service apportée aux étudiants logés d'autre part, avec en fil rouge une politique forte de pérennisation, de mise aux normes (accessibilité notamment) et de transition écologique du parc.

Dans le même temps, les Crous veillent à prioriser les demandes de logement, dont le nombre ne cesse d'augmenter, afin de loger les publics qui en ont le plus besoin. Les étudiants boursiers mais également les étudiants sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), les étudiants ultra-marins ou encore ceux en situation de handicap font ainsi l'objet d'un traitement prioritaire dans l'attribution des logements.

Enfin, l'activité *Hébergement* se doit d'être consolidée sur le plan économique pour en garantir sa soutenabilité et sa pérennité. Dans cette optique, chaque Crous doit veiller à optimiser l'occupation et l'utilisation des structures existantes.

Ainsi, le COP établit 4 objectifs au titre de cette orientation stratégique, à savoir :

- Développer l'offre en adéquation avec les plans gouvernementaux dédiés aux logements ;
- Conjuguer qualité d'accueil, responsabilité environnementale et pérennité du parc locatif social étudiant ;
- Garantir une attribution des logements fondée sur la priorisation sociale et la prise en compte des publics spécifiques ;
- Consolider le modèle économique de l'activité *Hébergement*.

1 Développer l'offre en adéquation avec les plans gouvernementaux dédiés aux logements

Élargir le cercle des bénéficiaires de l'action des Crous (projet de réseau)

Devant la forte concentration des effectifs étudiants dans des métropoles où le marché de l'immobilier est de plus en plus tendu, les pouvoirs publics ont inscrit le logement étudiant au rang de Politique Prioritaire du Gouvernement (PPG). Le réseau des œuvres se mobilise activement pour répondre aux exigences des pouvoirs publics en matière d'offre de logement étudiant en contribuant à hauteur d'un tiers de l'effort, par la construction ou la prise à bail, de l'objectif de produire 10 000 logements sociaux par an. La déclinaison territoriale du programme AGiLE de la Banque des Territoires, au travers de conventions locales avec certains Crous, participe de l'effort de construction de nouveaux logements sociaux dédiés aux étudiants.

Par ailleurs, la pérennisation et la modernisation du parc existant et de ses résidences historiques constituent un enjeu tout aussi stratégique pour le réseau des œuvres que son extension, afin de garantir un cadre de vie propice aux études, performant, durable, respectueux de l'environnement et conforme aux normes (accessibilité notamment).

Dans ce cadre, le programme de rénovation initié depuis 2022 par les Crous a déjà permis de réhabiliter près de 9 600 places, et plus de 7 000 sont engagées dans des programmes de même nature à la date du présent contrat.

Nombre de places supplémentaires mises en service dans le parc de logements étudiant

Nombre de lits pris en gestion (parc bailleur) ou construits (parc domanial) sur la période 01/01/N – 31/12/N

2027	2028	2029
3 300	3 300	3 300

Nombre de places réhabilitées au sein du parc domanial de logements étudiant

Nombre de lits du parc domanial concernés par une opération de réhabilitation terminée sur la période 01/01/N - 31/12/N

2027	2028	2029
2 200	2 200	2 200

2

Conjuguer qualité d'accueil, responsabilité environnementale et pérennité du parc locatif social étudiant

Promouvoir la qualité de vie et la réussite au sein des résidences étudiantes (projet de réseau)

Le réseau s'engage depuis plusieurs années dans une politique de modernisation et de maintenance de ses logements afin de garantir que chaque construction ou rénovation se traduise effectivement par un gain réel de confort et de qualité de vie pour l'usager, d'une part, et par une amélioration environnementale significative, d'autre part.

En articulant ainsi performance technique du bâti et qualité d'usage, les Crous ambitionnent de conjuguer accessibilité économique et exemplarité dans toutes les résidences universitaires, en veillant à la conformité des résidences et à leur résilience face au changement climatique et aux épisodes de fortes chaleurs appelés à se multiplier.

Part du parc locatif affichant un état patrimonial et réglementaire satisfaisant / conforme

Ratio entre le nombre de bâtiments d'hébergement affichant un état de santé OAD « Très satisfaisant / Très conforme » ou « Satisfaisant / Conforme » et le nombre de bâtiments d'hébergement au 31/12/N

2027	2028	2029
65 %	70 %	75 %

Note attribuée par les étudiants logés sur la qualité des logements Crous

Note moyenne sur 10 points attribuée par les étudiants logés interrogés lors d'une enquête annuelle : « Quelle note donneriez-vous à votre résidence ? »

2027	2028	2029
7,0	7,1	7,2

Évolution des émissions de gaz à effet de serre par logement

Delta entre les émissions dues aux énergies (gaz, électricité et fioul) des résidences Crous sur l'année N et l'année N-1, rapporté en pourcentage

2027	2028	2029
-10 %	-9 %	-8 %

3

Garantir une attribution des logements fondée sur la priorisation sociale et la prise en compte des publics spécifiques

L'accès au logement ne peut constituer un obstacle aux choix de formation ou à la réussite universitaire des étudiants et, à ce titre, la politique d'attribution des places de logements doit reposer sur des critères transparents et capables d'identifier les publics dits « prioritaires », c'est à dire les plus exposés à des fragilités, financières d'une part mais également de parcours d'autre part.

Ainsi, et dans les faits, les logements sont attribués en fonction de la situation personnelle et financière des étudiants, en privilégiant des critères sociaux notamment la qualité de boursier de l'étudiant, les revenus de l'étudiant ou le handicap de l'étudiant le cas échéant, rendant nécessaire l'adaptation du logement familial (articles R822-29 à R822-34 du code de l'éducation).

Ouvert dès le mois de mai pour être en phase avec les calendriers des choix d'orientations, le dispositif du *Tour logement* est conçu pour renforcer l'équité entre les étudiants et répondre au plus près à leurs besoins. Le système offre ainsi aux étudiants une meilleure information sur les logements disponibles pour les accompagner dans leurs choix et permet de cibler en premier lieu les étudiants les plus précaires, à commencer par les boursiers mais également les publics spécifiques tels que les étudiants en situation de handicap, les ultra-marins ou encore les primo entrants dans l'enseignement supérieur.

Taux d'acceptation des vœux de logement étudiants

Ratio entre le nombre d'étudiants ayant confirmé leur vœu à l'issue de la phase principale de l'année N et le nombre d'étudiants ayant fait au moins un vœu lors de la phase principale de l'année N

2027	2028	2029
29 %	31 %	33 %

Taux étudiants boursiers en résidence

Ratio entre le nombre d'étudiants boursiers sur critères sociaux logés en résidences Crous et le nombre d'étudiants logés en résidences Crous au 01/10/N

2027	2028	2029
58 %	59 %	60 %

4

Consolider le modèle économique de l'activité *Hébergement*

La viabilité à long terme de l'offre de logement à tarif social aux étudiants repose sur un modèle économique robuste et équilibré et la trajectoire financière de l'activité *Hébergement* doit être perçue comme le point de départ d'un cercle vertueux indispensable à la qualité du service rendu.

Ainsi, l'optimisation de la gestion locative, en réduisant l'indisponibilité et la vacance des logements, constitue le premier levier d'action du réseau pour permettre de loger davantage d'étudiants d'une part et de sécuriser ses recettes d'exploitation d'autre part, dégageant de fait des marges de manœuvre financières qui seront in fine réinvesties dans la maintenance préventive, l'entretien courant, la transition écologique, les programmes de réhabilitation du parc immobilier et le développement de nouvelles résidences.

De même, la poursuite des travaux visant la fluidification et la consolidation des relations avec les bailleurs sociaux (installation d'une commission nationale consultative des baux permettant l'examen des conventions de prise à bail avant signature, clausier-type national CNOUS/USH...) doit permettre d'équilibrer au mieux les partenariats établis et, *in fine*, sécuriser la pérennisation du modèle dans son ensemble.

Taux d'occupation des logements étudiants

Ratio entre les loyers effectivement perçus et le potentiel financier théorique (occupation des logements 100 % du temps et application du tarif réglementé)

2027	2028	2029
90 %	91 %	92 %

Taux de couverture sur ressources propres des dépenses d'hébergement

Ratio entre les recettes générées par l'activité Hébergement et les dépenses inhérentes à l'activité Hébergement

2027	2028	2029
102 %	103 %	104 %

Sécuriser la soutenabilité et la qualité du service *Restauration*

En 2025, les Crous ont servi plus de 44 millions de repas sur l'ensemble des structures de restauration avec une ligne de conduite claire : proposer une alimentation à la fois saine, équilibrée et durable grâce à l'engagement et le savoir-faire de ses personnels et créer les conditions pour faire de la pause méridienne un moment privilégié de vie collective.

S'ajoutent par ailleurs près de 4 millions de repas distribués dans les restaurants faisant l'objet d'un conventionnement avec les Crous, permettant ainsi de couvrir un maximum de territoires et d'offrir au plus grand nombre un repas étudiant.

L'année 2026 est marquée par la mesure visant la généralisation à l'ensemble des étudiants du repas à un euro, tarif initialement réservé aux seuls boursiers, mise en œuvre afin de lutter contre la précarité étudiante.

Cette mesure, synonyme d'une hausse significative de l'affluence dans les restaurants et cafétérias, nécessite une adaptation du réseau et de ses structures et un soutien des personnels en première ligne qui passent par l'octroi de moyens supplémentaires dédiés : renforcement des équipes et investissements majeurs en premier lieu et compensation tarifaire selon une approche en coût complet en second lieu.

En effet, l'activité *Restauration*, structurellement déficitaire étant donné que chaque repas est facturé à un prix en deçà de son coût de revient, se trouve désormais fragilisée par la perte des recettes dites "diversifiées" induite par la généralisation du repas à un euro (prestations de traiteur ne pouvant être assurées sans ressource complémentaire, baisse des ventes de produits hors formule repas...).

Dans ce cadre, et pour faire face à ce défi tout en préservant la ligne du « bien manger » établie dans les restaurants universitaires depuis plusieurs années, le COP prévoit deux objectifs sur la période, à savoir :

- Garantir un service de qualité et durable ;
- Élargir l'accès à la restauration sociale en veillant au respect des capacités d'exploitation et de soutenabilité du réseau ;

5

Garantir un service de qualité et durable

Pleinement engagé dans une stratégie de souveraineté alimentaire et de transition écologique, le réseau des œuvres universitaires et scolaires, sous l'impulsion du Cnous, fait de la qualité et de la durabilité des repas un axe majeur de sa politique de restauration.

Cet engagement se traduit concrètement par une politique achats qui intègre de manière croissante des produits EGAlim, dont une part importante issue de l'agriculture biologique ou relevant des signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine (SIQO).

Dans ce cadre, les personnels de restauration des Crous préparent quotidiennement des plats cuisinés dits "faits maison", à partir de produits de saison, de recettes adaptées et en cherchant à satisfaire au maximum les usagers. Si cette volonté de faire du « mieux manger » constitue le fil rouge de la politique de restauration sur la période 2027-2029, elle ne pourra néanmoins se mettre en œuvre qu'au rythme permis par les moyens alloués au réseau.

Note attribuée par les étudiants sur la qualité de la restauration Crous

Note moyenne sur 10 points attribuée par les étudiants interrogés lors d'une enquête annuelle : « Quelle note donneriez-vous à nos restaurants ? »

2027	2028	2029
6,8	6,9	7,0

Part d'achats alimentaires consacrée à des produits de qualité et durables (EGAlim)

Ratio entre les dépenses HT de produits labellisés BIO, SIQUO et Durables et les dépenses HT d'achats alimentaires (hors vente à emporter)

2027	2028	2029
42 %	47 %	50 %

6

Elargir l'accès à la restauration sociale en veillant au respect des capacités d'exploitation et de soutenabilité du réseau

Élargir le cercle des bénéficiaires de l'action des Crous (projet de réseau)

La lutte contre la précarité alimentaire et le soutien direct au pouvoir d'achat des étudiants constituent le socle de l'action des Crous et la généralisation du repas à un euro marque une volonté plus affirmée encore puisqu'elle inclut de fait tous les étudiants quelle que soit leur situation sociale.

Dans ce nouveau cadre, l'adéquation des moyens consacrés et l'étroite coordination avec les établissements d'enseignement supérieur (pause méridienne repensée, aménagement des espaces…) avec l'appui des rectorats de région académique, constituent des prérequis indispensables au succès de cette mesure à court terme. A moyen terme, et une fois la volumétrie connue avec précision, l'aménagement et la construction de nouveaux sites et / ou le développement des agréments et conventionnements avec des restaurants tiers devront être expertisés, territoire par territoire, pour répondre au mieux à cet objectif.

En effet, l'activité de restauration étudiante, qu'elle soit en gestion directe ou par l'intermédiaire des agréments, est aujourd'hui soumise à une accentuation de la tension structurelle déjà forte et se trouve au carrefour entre ses ambitions sociales visant à accueillir et servir chaque étudiant qui en fait la demande et ses impératifs structurels - capacité des restaurants à accueillir ou produire – économiques - activité par nature déficitaire – et de sécurité – hygiène et sécurité des biens et personnes.

Evolution du nombre d'étudiants bénéficiaires de la restauration sociale

Delta entre le nombre de bénéficiaires uniques de repas à tarif social sur la période de référence N et N-1, rapporté en pourcentage

2027	2028	2029
+ 5 %	+ 3 %	+ 2 %

Part d'étudiants satisfaits du temps d'attente dans les points de restauration

Ratio entre le nombre d'étudiants se déclarant Très Satisfait ou Satisfait à l'occasion de l'enquête de satisfaction et le nombre d'étudiants ayant répondu à l'enquête de satisfaction

2027	2028	2029
49 %	50 %	50 %

Taux de couverture sur ressources propres des dépenses de restauration

Ratio entre les recettes générées par l'activité Restauration et les dépenses inhérentes à l'activité Restauration

2027	2028	2029
25 %	25 %	25 %

PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(ii)*

Amplifier l'accès aux droits et le soutien aux étudiants

L'accès effectif aux différents droits à destination de la population étudiante se pose comme un impératif politique majeur car il constitue le socle d'un service public juste et résolument inclusif, qui doit permettre in fine à chaque étudiant de disposer des conditions de sérénité indispensables à sa réussite.

Au cœur de cette ambition, le réseau des Crous occupe une place charnière et constitue l'interlocuteur naturel de publics multiples, aux trajectoires variées synonymes de besoins spécifiques et différenciés.

Dans ce cadre, les Crous portent depuis plusieurs années une démarche proactive d'information et d'accompagnement avec l'engagement de ne pas être l'opérateur qui ne fait que traiter les demandes mais celui qui visibilise et simplifie les démarches, guidé par la logique de « l'*aller vers* » au bénéfice des étudiants qui en ont le plus besoin.

Par ailleurs, la pluralité des profils implique de ne pas se contenter d'une égalité théorique de traitement et les Crous travaillent à cibler au mieux leurs actions pour accompagner chaque étudiant au plus près de ses besoins.

Enfin, l'accompagnement Crous s'inscrit dans une approche holistique de la vie étudiante, au-delà des soutiens « matériels » que le réseau peut apporter (nourrir, loger et verser les aides qui sont dues).

En lien avec les établissements de l'enseignement supérieur et ses partenaires, le réseau prend ainsi en compte, le bien-être, la qualité de vie et l'épanouissement citoyen des étudiants tout au long de leur parcours.

Améliorer l'accès aux droits et lutter contre le non-recours

L'amélioration de l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours constituent le premier levier de performance sociale des administrations.

Si les principales causes du non-recours sont identifiées et par ailleurs communes aux différentes aides sociales (méconnaissance des dispositifs existants, complexité des parcours administratifs, fracture numérique ou encore effet stigmatisant induit par ces aides), il appartient à chaque organisme de mettre en œuvre une stratégie dédiée pour tendre vers la couverture de l'ensemble des demandes éligibles.

Dans le cas du réseau des œuvres, cette stratégie se concrétise en premier lieu par une politique de simplification maximum des démarches administratives étudiantes,

qu'elles concernent les demandes de bourses, de logements ou tout autre sujet porté par les Crous.

A ce titre, l'année 2025 a notamment été marquée par un jalon majeur avec la refonte du système d'information dédié au *Dossier social étudiant* (DSE), le système d'information précédent datant de plus de 30 ans.

Outre la simplification pour l'utilisateur et les gestionnaires apportée par cette refonte, elle offre de meilleures capacités de pilotage avec un suivi statistique fin et direct qui permet au besoin des relances ciblées.

De même, le réseau des Crous a mis en place un numéro d'appel unique pour répondre aux questions des étudiants qui voient leurs démarches facilitées par le biais de ce canal identifié.

Enfin, la communication représente un outil majeur de lutte contre le non-recours et un levier d'appropriation des dispositifs existants par les publics concernés.

La plateforme *Mon Logement Etudiant* sera valorisée auprès des étudiants boursiers n'ayant pas eu de place en logement Crous, ainsi que les dispositifs *Visale* et *Dossier Facile*.

Sous la gouvernance directe du Cnous et en lien avec le ministère, des campagnes de communication ciblées sont déployées au sein du réseau afin de rendre à la fois visibles et lisibles les démarches étudiantes.

En synthèse, le COP établit deux objectifs au titre de cette orientation stratégique, à savoir :

- Simplifier et favoriser la continuité des démarches étudiantes ;
- Démultiplier l'impact de la communication sur les démarches étudiantes.

7

Simplifier et favoriser la continuité des démarches étudiantes

Élargir le cercle des bénéficiaires de l'action des Crous (projet de réseau)

Pour de nombreux étudiants, l'entrée dans un dispositif d'aide ou de service repose sur une succession d'étapes administratives perçues comme complexes, redondantes ou insuffisamment lisibles. Ce parcours, séquencé en plusieurs temps par ailleurs, peut constituer un frein au recours, en particulier pour les publics les plus fragiles, les primo-entrants dans l'enseignement supérieur, les étudiants internationaux ou les étudiants éloignés du numérique.

Le réseau des œuvres est à cet égard pleinement engagé dans le dispositif national « Campus zéro non-recours » réunissant représentants de l'État, acteurs institutionnels, partenaires associatifs et communauté universitaire (en phase d'expérimentation jusqu'en décembre 2027) afin de renforcer l'accès des étudiants à leurs droits et de lutter contre les situations de non-recours.

Le Cnous et les Crous s'engagent à travers cet objectif à limiter au maximum les ruptures entre les différentes démarches, à articuler au mieux les dispositifs entre eux, à renforcer l'accompagnement dans les moments clés du calendrier étudiant et à permettre aux étudiants de disposer d'une information claire sur l'état d'avancement de leurs demandes. La simplification doit être entendue non seulement comme un enjeu technique et numérique mais également comme une démarche globale d'amélioration de l'expérience usager. La simplification des démarches des nouveaux étudiants à leur entrée dans l'enseignement supérieur sera ici tout particulièrement recherchée en renforçant à chaque fois que possible les liens avec le champ et les dispositifs du secondaire, dans une logique de parcours « sans couture ».

Part de *Dossier social étudiant* (DSE) finalisés à l'issue de la campagne

Ratio entre le nombre de dossiers déposés complets et le nombre de dossiers total (y compris incomplets et au statut « en création ») à la date du 31/12/N

2027	2028	2029
86 %	88 %	90 %

Taux de décroché réel par les centres de contact Crous qui centralisent les appels des étudiants

Ratio entre le nombre d'appels reçus ayant fait l'objet d'une prise en charge par un téléconseiller Crous et le nombre d'appels reçus au global

2027	2028	2029
80 %	82 %	85 %

Note attribuée par les usagers sur les services numériques dédiés aux démarches étudiantes

Note moyenne sur 10 points attribuée par les étudiants via le lien « Je donne mon avis » sur les applicatifs permettant une démarche étudiante au 31/12/N

2027	2028	2029
6,8	6,9	7,0

8

Démultiplier l'impact de la communication sur les démarches étudiantes

Élargir le cercle des bénéficiaires de l'action des Crous (projet de réseau)

L'amélioration de l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours passe par une communication qui ne se contente pas de multiplier les messages, mais qui relève d'une stratégie visant à cibler avec précision les publics, les moments clés et les canaux de diffusion les plus adaptés.

L'enjeu est également de mesurer l'efficacité des campagnes conduites dans le cadre notamment du dispositif national « Campus zéro non-recours ». S'agissant des campagnes pilotées par le Cnous, une communication utile est une communication qui déclenche une action : ouverture d'un dossier, finalisation d'une démarche, prise de contact ou sollicitation d'un accompagnement à titre d'exemples.

Taux de transformation des visites de la page d'accueil thématique en action étudiante

Ratio entre le nombre de clics sortants vers une démarche étudiante (simulation ou dépôt de dossier) et le nombre de visites sur la page web thématique dédiée au DSE (jedemandemabourse.lescrous.fr) sur la période de la campagne DSE

2027	2028	2029
45 %	50 %	55 %

Veiller à l'équité de traitement

Principe fondamental du service public, l'égalité de traitement impose que chaque usager puisse accéder aux droits, aux services et aux accompagnements auxquels il peut prétendre, selon des règles claires, transparentes et homogènes.

Naturellement, toutes les missions d'aides sociales inhérentes au réseau des Crous sont assurées dans cette logique égalitaire pour garantir un traitement exhaustif des sollicitations étudiantes.

Toutefois, l'égalité de traitement ne peut suffire à apporter la réponse la plus adaptée à l'ensemble de ces demandes, les parcours étudiants étant singuliers et les éléments de contexte à prendre en compte nombreux. La coordination avec les autres acteurs de l'accès aux droits et les établissements de l'enseignement supérieur est également un facteur clé.

Ainsi, le réseau des œuvres dans son ensemble se doit de veiller à garantir une équité dans le traitement des situations qu'il rencontre et d'individualiser au maximum l'accompagnement proposé aux étudiants.

De même, la contribution de vie étudiante et de campus (CVEC) doit faire l'objet d'une utilisation équitable par les Crous car elle constitue un levier majeur pour favoriser l'accompagnement social, le bien-être, le développement culturel, la pratique sportive des étudiants mais également les actions de prévention et d'éducation (notamment, alimentation et santé mentale),

En synthèse, cette orientation stratégique vise à concilier ces deux exigences complémentaires que sont l'homogénéité de traitement et l'individualisation de l'accompagnement lorsque la situation le justifie et se traduit dans le COP par les deux objectifs suivants :

- Conduire les politiques permettant de renforcer et d'individualiser l'accompagnement des étudiants présentant des besoins spécifiques ;
- Garantir une utilisation pertinente et au profit de tous de la CVEC.

9
Conduire les politiques permettant de renforcer et d'individualiser l'accompagnement des étudiants présentant des besoins particuliers

L'équité dans l'accompagnement social ambitionné par le ministère et les Crous repose sur la capacité du réseau à apporter une réponse personnalisée aux trajectoires diverses des multiples

publics étudiants, à commencer par les plus précaires ou vulnérables. Dans ce cadre, des actions et informations ciblées sont mises en œuvre pour les étudiants à besoins particuliers : étudiants ultramarins, en mobilité internationale, en situation de handicap, en emploi, aidants, sportifs de haut-niveau, etc. De même les étudiants en mobilité internationale souffrent de vulnérabilités particulières qui justifient un accompagnement dans leur parcours.

Pour concrétiser cet engagement, le réseau des œuvres déploie une stratégie combinant écoute et soutien social grâce à l'action quotidienne des assistants sociaux et assistantes sociales, présents sur l'ensemble du territoire et permettant un accompagnement de proximité.

Par ailleurs, le Cnous a positionné au cœur de son projet de réseau le dispositif innovant des Résidences de la Réussite, levier majeur d'intégration pour les étudiants primoaccédant à l'enseignement supérieur, ces derniers bénéficiant ainsi d'un cadre de vie adapté et d'un accompagnement renforcé.

Enfin, lors de la Conférence Nationale du Handicap du 4 septembre 2026, le président de la République a affirmé l'ambition de passer d'une société inclusive à une société pleinement accessible. Dans ce cadre, une mesure « Structurer une politique handicap transverse et globale du réseau des Crous » a été annoncée. Cette mesure pilotée par le Cnous vise à améliorer l'accessibilité de la vie étudiante et la qualité de l'accompagnement des étudiants en situation de handicap par le réseau des œuvres sur l'ensemble du territoire. En complément, un travail de mise en conformité RGAA de trois démarches numériques (dossier social étudiant, paiement de la CVEC, demande de logement) est engagé afin de garantir l'accessibilité des procédures pour tous les usagers.

Part d'étudiants satisfaits de l'accompagnement social proposé par les équipes des Crous

Ratio entre le nombre d'étudiants se déclarants Très satisfait ou Satisfait sur la prise en charge sociale à l'occasion de l'enquête SP+ et le nombre d'étudiants interrogés dans cette enquête

2027	2028	2029
58 %	59 %	60 %

Part des Crous disposant a minima d'une résidence de la réussite sur leur territoire

Ratio entre le nombre de Crous proposant une ou plusieurs résidences labellisées « Résidences de la réussite » au profit des primo-entrants dans l'enseignement supérieur et le nombre de Crous au global

2027	2028	2029
80 %	100 %	100 %

10

Garantir une utilisation pertinente et au profit de tous de la CVEC

Promouvoir la qualité de la vie et la réussite au sein des résidences étudiantes (projet de réseau)

Le réseau des Crous a la charge de collecter la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC) et d'employer la part des fonds qui lui revient (15 % maximum du montant total) pour mener à bien des projets proposés par les services internes ou des établissements d'enseignement supérieur et autres partenaires tels que les associations étudiantes, les collectivités, etc.

Dans ce cadre, les Crous doivent porter une attention toute particulière à mettre ces fonds au profit de tous les étudiants et plus particulièrement ceux relevant des établissements non bénéficiaires, éloignés des grands centres urbains et universitaires ou ceux pour lesquels le nombre d'action déployées est moindre.

Taux de reliquats CVEC cumulés depuis sa mise en place

Ratio entre le cumul des reliquats de CVEC (part Crous) en AE depuis la campagne 2018-2019 et le montant cumulé des recettes CVEC (part Crous) depuis cette même campagne.

2027	2028	2029
10 %	5 %	0 %

Part des crédits CVEC consacrée à des projets portés directement par les établissements non bénéficiaires ou éloignés

Ratio entre les CP CVEC (part Crous) consommés sur des projets portés directement par des établissements non bénéficiaires ou éloignés et les CP CVEC (part Crous) consommés au 31/12/N

2027	2028	2029
8 %	9 %	10 %

Veiller au bien-être et à la qualité de vie étudiante en résidence

Grande cause nationale en 2025 et 2026, la santé mentale constitue un enjeu majeur de la société moderne et les étudiants apparaissent comme des personnes particulièrement exposées à toutes les formes de risques psycho-sociaux.

En effet, ces derniers partagent des préoccupations communes avec l'ensemble des Français, auxquelles peuvent se joindre des difficultés qui leurs sont propres : passage à la vie adulte, acquisition progressive de l'autonomie, enjeu de réussite du parcours académique, avenir professionnel, éco-anxiété, construction et affirmation de son identité…

Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace s'est engagé concrètement depuis plusieurs années en faveur de la santé mentale des étudiants et, à cette occasion, de nombreux dispositifs d'accompagnement, portés ou soutenus, ont vu le jour : plateforme Cnaé, dispositif *Santé Psy Etudiant,* numéro unique d'appel…

Dans cette même optique, le rôle des Crous ne peut se limiter aux seules questions matérielles des étudiants et le COP vient ainsi consacrer les opérateurs du réseau comme un des relais clés de la politique ministérielle dédiée au bien-être et à la qualité de vie étudiante, facteurs déterminants de l'épanouissement et de la réussite.

L'intervention des Crous n'a naturellement pas vocation à se substituer aux prérogatives et à l'expertise des professionnels de santé et en particulier des services de santé étudiante. Néanmoins, la place centrale et quotidienne dans la vie étudiante qu'occupent les missions portées par le réseau fait de lui un maillon important de la chaîne de vigilance continue mise en place. Les Crous disposent d'une capacité de repérage, d'orientation et d'action de proximité particulièrement précieuse pour agir avec efficacité et rapidité sur ce type de situation, en particulier auprès des étudiants logés dans leurs résidences.

Par ailleurs les Crous doivent pouvoir réagir et intervenir face aux cas de discriminations ou de violences qui pourraient survenir dans ces lieux de vie étudiant, en affirmant une politique de zéro tolérance.

Enfin, la qualité de vie étudiante suppose également de permettre à chacun de s'intégrer dans un collectif, de développer des liens sociaux, de participer à la vie de campus, d'accéder à des pratiques culturelles, sportives, citoyennes ou associatives et de trouver dans les environnements d'études un espace d'expression, de découverte et d'engagement.

Dans cette optique, le COP acte le triple objectif de :

- Garantir la sérénité et la sûreté des espaces de vie commune (résidences) en renforçant notamment la prévention et la lutte contre toutes les formes de violences et de discriminations

- Renforcer, en coordination avec les services de santé étudiante, les dispositifs de prévention visant à prévenir les situations de fragilité.

- Favoriser l'accès des étudiants à des activités culturelles, citoyennes et sportives en coopération avec les établissements universitaires.

11

Garantir la sérénité et la sûreté des en renforçant notamment la prévention et la lutte contre toutes les formes de violences et de discriminations

Promouvoir la qualité de la vie et la réussite au sein des résidences étudiantes (projet de réseau)

La qualité de vie au sein du parc locatif des Crous repose fondamentalement sur le droit de chaque résident à la tranquillité, à la dignité et au respect mutuel dans les espaces partagés.

A travers cet objectif, le réseau s'engage à identifier, traiter et prévenir les situations susceptibles d'altérer la sécurité ou la tranquillité des lieux de vie (incivilités, conflits d'usage, situations délictuelles…) et à lutter tout particulièrement contre les violences sexistes et sexuelles ou toute forme de discrimination.

Ce dernier axe constitue en effet un engagement ferme du réseau depuis plusieurs années et se concrétise au sein des Crous par des dispositifs d'écoute et de signalements, des partenariats, des actions de formation ou sensibilisation et des référents en charge de l'égalité, permettant in fine d'apporter une réponse adaptée et coordonnée.

Part d'étudiants satisfaits de la tranquillité et de la sécurité au sein des résidences

Ratio entre le nombre d'étudiants se déclarants Très satisfait ou Satisfait sur les critères Tranquillité et Sécurité à l'occasion de l'enquête logement et le nombre d'étudiants interrogés dans cette enquête

2027	2028	2029
83 %	84 %	85 %

12

Renforcer, en coordination avec les services de santé étudiante, les dispositifs de prévention visant à prévenir les situations de fragilité

Promouvoir la qualité de la vie et la réussite au sein des résidences étudiantes (projet de réseau)

Cet objectif vise à renforcer la contribution du réseau des œuvres aux dispositifs de prévention inhérents à la santé mentale, en coordination étroite avec les services de santé étudiante et les acteurs compétents.

Ainsi, les Crous n'ont pas vocation à se substituer aux professionnels de santé, mais ils disposent d'une capacité de repérage, d'orientation et d'action de proximité particulièrement précieuse pour agir avec efficacité et rapidité sur ce type de situation, en particulier auprès des étudiants logés dans leurs résidences.

En effet, les Crous sont en contact direct et continu au cours de l'année universitaire avec ces publics et constituent pour eux un acteur de confiance et un relais d'accompagnement en cas de difficulté.

Taux de personnels formés à l'accueil équitable et au soutien étudiant

Ratio entre le nombre de personnels ayant suivi une formation dédiée à l'accueil étudiant et aux situations spécifiques et le nombre de personnels au contact étudiant.

2027	2028	2029
48 %	49 %	50 %

Part des crédits CVEC consacrée aux actions de santé

Ratio entre les CP CVEC (part Crous) consommés sur des projets consacrés à la santé étudiante et les CP CVEC (part Crous) consommés au 31/12/N

2027	2028	2029
15 %	18 %	20 %

13

Favoriser l'accès des étudiants à des activités culturelles, citoyennes et sportives en coopération avec les établissements d'enseignement supérieur

Promouvoir la qualité de la vie et la réussite au sein des résidences étudiantes (projet de réseau)

Cet objectif vise à renforcer la contribution du réseau des œuvres, en lien étroit avec les établissements d'enseignement supérieur, à l'animation de la vie étudiante et à l'accès du plus grand nombre à des activités culturelles, sportives et citoyennes, ces dernières contribuant directement à la lutte contre l'isolement, au sentiment d'appartenance, et à la qualité de vie étudiante.

Part des projets Crous consacrés aux actions culturelles et sportives en partenariat avec des établissements d'enseignement supérieur

Ratio entre le nombre de projets dédiés aux actions culturelles et sportives menés en partenariat avec des établissements d'enseignement supérieur et le nombre total de projets au 31/12/N

2027	2028	2029
70 %	70 %	70 %

PRIORITÉ MINISTÉRIELLE *(iii)*

Renforcer le pilotage du réseau et son ancrage territorial

Le réseau des œuvres universitaires et scolaires constitue un opérateur national singulier, structuré autour d'un établissement public national, le Cnous, et de vingt-six Crous implantés au plus près des territoires universitaires.

Cette organisation en réseau permet de conjuguer un cadre national commun, protecteur des personnels, garant de l'égalité de traitement des étudiants et de la cohérence des politiques publiques, avec une capacité d'adaptation aux situations professionnelles et réalités locales, aux spécificités des bassins de vie étudiante et aux enjeux de besoins différenciés des publics.

Néanmoins, dans un contexte marqué par la complexification des missions des agents, la diversification des attentes étudiantes et la tension sur les modèles économiques des administrations, il ne peut y avoir de performance du réseau sans une gouvernance nationale forte, modernisée et une intégration territoriale renforcée.

Ainsi, le Cnous agit en tant que garant de la cohésion, de l'animation, du cadrage et de la régulation du réseau.

A ce titre, il a la responsabilité de fixer des référentiels communs, d'harmoniser les pratiques lorsque cela est nécessaire, de sécuriser les processus, de veiller aux conditions de travail et à la qualité de vie des personnels, de diffuser les bonnes pratiques, de développer les mutualisations lorsque c'est opportun et de garantir une solidarité collective qui permettra à chaque établissement de répondre aux priorités ministérielles fixées par le présent contrat.

Dans l'optique de garantir la cohérence et la performance du réseau, et selon un principe de subsidiarité piloté, le niveau de mutualisation le plus pertinent sera recherché : national lorsqu'il apporte une réelle valeur ajoutée à l'ensemble du réseau (harmonisation, sécurisation…), régional ou inter-CROUS lorsque cette échelle est plus efficace, et local lorsqu'une adaptation territoriale est nécessaire.

Cette ambition ne peut se concrétiser que si elle s'inscrit dans une stratégie territoriale partagée, déclinaison des orientations nationales, en articulation étroite avec le recteur de région académique et le recteur délégué pour l'ESRI, acteurs clés de la coordination territoriale de l'enseignement supérieur.

Le renforcement des liens tissés entre les Crous, les rectorats et l'ensemble des parties prenantes du territoire, au premier rang desquelles figurent les universités exprimant leur stratégie de vie étudiante au travers de leur COMP, les autres services déconcentrés de l'Etat, les collectivités territoriales et les associations, constitue la clé de voûte d'une déclinaison performante des politiques nationales de vie étudiante car adaptées aux réalités locales.

Renforcer le pilotage national et l'animation du réseau des œuvres

Dans un réseau composé d'établissements régionaux confrontés à des réalités économiques, immobilières, sociales et territoriales différenciées, le pilotage national doit permettre de garantir la cohérence de l'action collective, de sécuriser les processus tout en renforçant la responsabilité territoriale des Crous et le rôle de coordination du recteur de région académique.

Dans cette optique, le Cnous doit poursuivre en premier lieu son rôle d'appui et, dans la continuité de ses actions précédentes, renforcer ses travaux visant à doter le réseau de cadres communs, de doctrines partagées et d'outils d'efficience, de mesure et de contrôle qui faciliteront la conduite opérationnelle des missions par les Crous.

Le pilotage du réseau doit également être conçu comme un levier d'équité. En effet, les Crous relèvent de situations et de contextes très différents : certains sont confrontés à des tensions immobilières fortes, à des charges patrimoniales importantes, à des contraintes de restauration spécifiques, à une dispersion géographique des sites ou à une concentration de publics fragiles tandis que d'autres disposent de ressources propres plus favorables ou d'un environnement partenarial plus structuré.

Ces écarts impliquent nécessairement un pilotage « sur mesure », capable de dépasser une logique strictement arithmétique de répartition des moyens pour intégrer les réalités économiques, sociales et territoriales de chaque établissement, organisant de fait la solidarité du réseau et sa soutenabilité économique.

Cette ambition se traduit dans le COP à travers quatre objectifs fixés au Cnous, à savoir :

- Poursuivre et développer la politique achat efficace, durable et souveraine du réseau ;
- Généraliser et renforcer la culture de la maîtrise des risques et de contrôle interne financier au sein du réseau ;
- Affirmer un pilotage renforcé et solidaire des moyens alloués aux Crous par le Cnous ;
- Poursuivre la politique nationale dédiée à l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques psychosociaux et le bien-être des personnels du réseau.

14

Poursuivre et développer la politique achat efficace, durable et souveraine du réseau

Renforcer la capacité à agir du réseau par des moyens mieux pilotés et mieux partagés (projet de réseau)

Avec près de 150 accords-cadres nationaux pilotés directement par la centrale d'achat du Cnous, le réseau dans son ensemble bénéficie d'une politique de mutualisation génératrice de gain d'achat d'une part et synonyme de standardisation « par le haut » d'autre part. A ce titre, cet objectif vise à identifier les nouveaux champs pour lesquels une approche collective apporterait une valeur ajoutée.

En effet, dans un écosystème où la volatilité des prix est particulièrement prononcée, la massification des achats permet d'obtenir des conditions tarifaires optimisées tout en maintenant un haut niveau de qualité et, pour certaines familles de produits, de dégager des gains. De plus, dans le champ de la restauration, en orientant au maximum ses achats de denrées vers des filières de qualité, le réseau des Crous soutient directement l'agriculture française, veille à privilégier les achats bio et participe à réduire l'émission de gaz à effets de serre.

Part des achats mutualisés via un accord-cadre national Cnous

Ratio entre le montant TTC dépensé via des marchés portés par la centrale Cnous et le montant TTC dépensé au global (hors marchés dédiés à l'immobilier et aux fluides)

2027	2028	2029
53 %	59 %	65 %

Part des achats nationaux de denrées auprès de fournisseurs français

Ratio entre le montant TTC dépensé via des marchés portés par la centrale Cnous auprès de fournisseurs français et le montant TTC dépensé au global via des marchés portés par la centrale Cnous

2027	2028	2029
89 %	90 %	90 %

15

Généraliser et renforcer la culture de la maîtrise des risques au sein du réseau

Renforcer la capacité à agir du réseau par des moyens mieux pilotés et mieux partagés (projet de réseau)

Le Cnous a vocation à piloter la trajectoire de sécurisation des risques encourus par les opérateurs du réseau en définissant le cadre, les priorités, les référentiels et les modalités d'accompagnement des Crous. Celle-ci repose à la fois sur la fiabilité des organisations, la robustesse des procédures internes et des méthodes de production de données et la qualité de l'information financière.

Par ailleurs, la sécurisation des outils numériques mis à la disposition du réseau revêt un caractère de priorité forte, et s'inscrit dans le cadre défini par les feuilles de route de la sécurité numérique de l'État, publiées annuellement.

Part des Crous ayant fait l'objet d'une mission d'audit interne diligentée par le Cnous

Ratio entre le nombre de Crous ayant fait l'objet d'une mission d'audit interne actée par le comité national d'audit interne et le nombre de Crous au 31/12/N

2027	2028	2029
38 %	58 %	77 %

Part des Crous engagés dans la démarche de certification des comptes

Ratio entre le nombre de Crous ayant obtenu la pré-certification de ses comptes et le nombre de Crous au 31/12/N

2027	2028	2029
42 %	100 %	100 %

Taux de services numériques à destination des étudiants sécurisés au sens du référentiel général de sécurité (RGS)

Ratio entre le nombre de services numériques administrés par le Cnous homologués RGS et le nombre de services numériques administrés par le Cnous

2027	2028	2029
60 %	100 %	100 %

16

Affirmer un pilotage renforcé et solidaire des moyens alloués aux Crous par le Cnous

Renforcer la capacité à agir du réseau par des moyens mieux pilotés et mieux partagés (projet de réseau)

Le réseau des Crous se définit par des réalités économiques très différentes selon les territoires : état du patrimoine, capacités intrinsèques à générer des recettes propres, profil social des étudiants qu'ils accompagnent… Face à ces hétérogénéités, le principe de solidarité nationale du réseau doit s'affirmer comme le pivot de la gouvernance exercée par le Cnous.

Ainsi, l'allocation des moyens opérée par le Cnous se doit d'intégrer pleinement cette dimension à travers un mécanisme de régulation et de péréquation basé sur l'ambition d'orienter prioritairement les ressources vers les établissements structurellement les plus exposés dans les territoires de forte croissance démographique étudiante ou en difficulté financière, et notamment les Crous ultra-marins, sans pour autant instaurer une logique qui viendrait pénaliser les dynamiques de performance et les bons résultats de gestion des autres.

Part des Crous dont la situation financière exige une vigilance et un pilotage renforcés

Ratio entre le nombre de Crous affichant un indice de « santé financière » fragile / critique et le nombre de Crous au 31/12/N

2027	2028	2029
30 %	27 %	23 %

17

Poursuivre la politique nationale dédiée à l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques psychosociaux et le bien-être des personnels du réseau

Ressourcer la communauté professionnelle du réseau (projet de réseau)

Parce qu'aucune ambition stratégique ne saurait se réaliser sans les femmes et les hommes qui font vivre et sont le réseau des œuvres universitaires et scolaires, leur accompagnement et leur valorisation au quotidien se placent nécessairement au cœur des priorités. A ce titre, et sous l'impulsion du Cnous, la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT) a été érigée en priorité RH du projet de réseau 2024-2028.

Les politiques RH menées en matière d'égalité professionnelle (portées notamment à travers les plans d'action sur l'égalité professionnelle), ainsi que de prévention et de lutte contre toutes les formes de discriminations et de violences, participent à créer un cadre de confiance et de sécurité.

A travers cet objectif dédié dans le COP, la tête de réseau s'engage de nouveau à porter et conduire les politiques qui permettront d'offrir à chacun un environnement professionnel sécurisant, stimulant et adapté aux mutations et complexité des différents métiers.

De plus, cette ambition doit également se traduire par un renforcement de l'attractivité de nos structures et une pérennisation du sentiment d'appartenance et de fierté de l'ensemble des collaborateurs.

Indice de satisfaction des agents au travail et de climat social

Indice issu du futur baromètre social à mettre en œuvre et dont la méthodologie reste à définir

2027	2028	2029
nd	nd	nd

Taux de rotation des personnels du réseau

Ratio entre le nombre moyen de mouvements RH (entrées et sorties) des postes permanents sur la période 01/01/N – 31/12/N et l'effectif moyen de l'année

2027	2028	2029
12 %	11 %	10 %

Garantir l'ancrage local du réseau des œuvres

L'action du réseau des œuvres ne peut être pleinement efficace que si elle s'inscrit dans une stratégie territoriale structurée.

En effet, la capacité des établissements d'enseignement supérieur, l'accessibilité des campus, la dispersion des sites, les stratégies académiques, les dynamiques universitaires, les tensions sur le secteur du logement, l'offre de transport, le tissu associatif ou encore les politiques menées par les collectivités territoriales sont autant de facteurs déterminants pour les Crous dans leur politique de vie étudiante que de partenaires distincts.

Ainsi, en fixant comme orientation stratégique de garantir l'ancrage local du réseau des œuvres, le COP pose la nécessaire articulation entre stratégie pensée et pilotée à l'échelle nationale par le Cnous, actions propres à chaque Crous et politiques territoriales menées par les acteurs locaux.

Dans ce cadre, le recteur de région académique et le recteur délégué pour l'ESRI occupent naturellement une place centrale. En tant que représentant de l'État dans le champ régional et acteur de coordination des politiques d'enseignement supérieur sur le territoire, il a vocation à être le garant de cette synergie entre les parties prenantes.

De plus, cette orientation stratégique vise à renforcer le dialogue territorial autour de la vie étudiante et suppose de mieux formaliser les priorités locales, d'associer au mieux les acteurs pertinents (représentants des personnels et des étudiants notamment), de partager les diagnostics, de coordonner les réponses et d'optimiser les moyens mobilisés pour éviter une juxtaposition d'initiatives locales au profit d'un pilotage commun.

Dans cette optique, la refonte du dialogue stratégique en un véritable dialogue de performance entre le Cnous et les Crous constitue un levier important pour permettre un échange plus équilibré et plus territorialisé, conciliant les attentes de la tutelle, le rôle d'animation du Cnous les priorités académiques portées par les recteurs et les responsabilités opérationnelles des Crous.

Cette ambition peut être renforcée par une coopération plus soutenue entre Crous d'une même région académique sous la coordination du recteur de région académique garant de la cohérence territoriale de la politique de vie étudiante et son articulation avec les établissements d'enseignement supérieur, les autres services de l'État et les collectivités.

Ces coopérations et mutualisations accrues entre Crous d'une même région académique doivent permettre de renforcer les actions d'adaptation des Crous aux besoins des étudiants et aux caractéristiques de leur territoire.

Cette ambition se concrétise dans le COP à travers trois objectifs complémentaires, à savoir :

- Inscrire les actions du réseau dans une stratégie territorialisée en lien avec les acteurs locaux ;
- Renforcer et animer une gouvernance partagée avec la pleine participation des représentants étudiants et personnels ;
- Refonder le dialogue stratégique entre le Cnous et les Crous autour d'une approche territoriale forte.

18

Inscrire les actions du réseau dans une stratégie territorialisée en lien avec les acteurs locaux

Participer à une gouvernance partagée des bassins de vie étudiante (projet de réseau)

L'inscription des actions du réseau dans une stratégie territoriale constitue une condition essentielle de leur pertinence et de leur efficacité, les besoins étudiants d'une part et les contextes locaux d'autre part se définissant chacun par une hétérogénéité des situations forte.

Cet objectif vise à renforcer l'articulation entre les Crous et les rectorats dans la définition et la mise en œuvre des politiques de vie étudiante avec un positionnement clair : le rectorat, en lien avec les établissements d'enseignement supérieur et les partenaires locaux, porte la priorisation des enjeux territoriaux, la coordination des acteurs et la cohérence des actions engagées et les Crous sont pleinement intégrés à ces stratégies territoriales, non comme de simples opérateurs guichets de prestations sociales, mais comme des acteurs experts de la vie étudiante.

Nombre de guichets uniques sociaux nouvellement déployés avec les établissements d'enseignement supérieur

Nombre de guichets uniques sociaux pérennes et en partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur nouvellement déployés au 31/12/N

2027	2028	2029
+5	+5	+5

Part de COMP « 100 % missions » pour lesquels le Crous est signataire du volet vie étudiante

Nombre de COMP « 100% missions » entre le rectorat et les universités signés par les Crous sur le volet vie étudiante et le nombre de COMP « 100% missions » conclus entre le rectorat et les universités l'année N

2027	2028	2029
50 %	50 %	50 %

19

Renforcer et animer une gouvernance partagée avec la pleine participation des représentants étudiants et personnels

Participer à une gouvernance partagée des bassins de vie étudiante (projet de réseau)

Une politique de vie étudiante performante et équitable ne peut se concevoir sans l'implication directe de ceux qui la vivent au quotidien et de ceux qui la mettent en œuvre. Ainsi, le COP place la démocratie interne et le dialogue au cœur du pilotage stratégique.

A travers une gouvernance partagée, où la pleine participation des élus étudiants et des représentants des personnels est encouragée dès les phases préparatoires des projets par l'intermédiaire des instances de concertation dédiées, le réseau s'assure de bénéficier d'une expertise d'usage d'une part et d'une expertise professionnelle d'autre part favorisant de fait un climat de confiance et d'adhésion quant aux politiques à conduire et transformations à accompagner.

Taux de participation aux élections des représentants étudiants aux conseils d'administration des Crous

Ratio entre le nombre d'étudiants ayant voté et le nombre d'étudiants inscrits lors de la campagne de l'année N

2027	2028	2029
--	10 %	--

20

Refonder le dialogue stratégique entre le Cnous et les Crous autour d'une approche territoriale forte

Renforcer la capacité à agir du réseau par des moyens mieux pilotés et mieux partagés (projet de réseau)

Déclinaison naturelle de ce contrat d'objectifs et de performance, le dialogue stratégique entre le Cnous et les Crous constitue un pilier de la dynamique de réseau et un levier central en termes de pilotage par les résultats.

Cet objectif vise à en refonder son approche pour disposer d'un véritable dialogue de performance, basé sur les priorités ministérielles établies par le présent contrat et concrétisé formellement à travers des contrats d'objectifs locaux.

Ces derniers, conclus entre le Cnous et les Crous associeraient étroitement les rectorats et viendraient affirmer cette logique et cette ambition de coordination locale de l'action des établissements qui composent le territoire. Selon un principe de subsidiarité et en fonction des territoires où cela s'avérera pertinent, les contrats d'objectifs locaux pourront comporter un volet spécifique aux coopération inter-Crous, pour lequel le recteur de région académique sera en coordination, le Cnous veillant à l'articulation de ces coopérations avec la dynamique nationale de réseau.

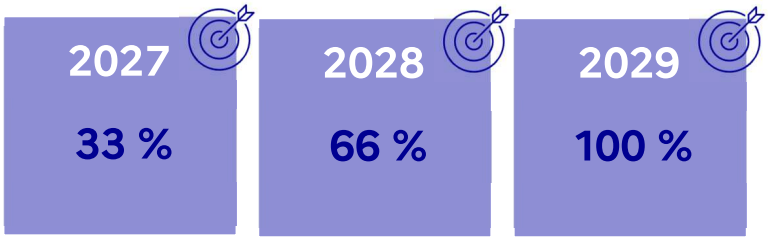
Part des Crous ayant signé la déclinaison locale du COP

Ratio entre le nombre de Crous ayant signé un COP local avec le Cnous et le rectorat et le nombre de Crous à la date du 31/12/N

2027	2028	2029
50 %	100 %	100 %

Part des Crous engagés dans un projet de mutualisation inter-Crous

Ratio entre le nombre de Crous engagés dans un projet de mutualisation inter-Crous et ayant donné lieu à un conventionnement et le nombre de Crous concernés à la date du 31/12/N



*

* *

Le présent contrat d'objectifs et de performance marque une étape importante et singulière dans le pilotage du réseau des œuvres universitaires et scolaires en formalisant les priorités ministérielles assignées, les orientations stratégiques et les objectifs qui en découlent ainsi que les indicateurs qui doivent permettre d'en suivre la réalisation.

Si ce contrat ne se substitue en aucun cas aux textes qui fondent l'action du réseau des Crous, il vise en revanche à donner un cap lisible, partagé et mesurable sur les enjeux jugés prioritaires pour la période 2027-2029 au service d'une ambition commune : conforter le réseau des œuvres universitaires et scolaires comme un acteur essentiel de la réussite, de l'autonomie et de l'émancipation des étudiants d'une part et accompagner sa transformation dans une logique de recherche continue de performance.

Première étape d'une démarche globale, le COP a vocation à être décliné in fine au niveau local via des contrats locaux qui articuleront au mieux les priorités nationales avec les réalités propres à chaque territoire (caractéristiques des publics étudiants, de l'offre de formation, du parc immobilier, des capacités de restauration, des tensions locales, des partenariats existants, des priorités académiques…). Cette déclinaison donnera lieu à une refonte du dialogue stratégique de gestion en un véritable dialogue de performance avec chaque Crous.

