

## Communiqué de presse

Vanves, le 22/01/2024

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

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

Ce que pensent les étudiants

<b>Hébergement</b>	<b>Restauration</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 71,7% sont satisfaits de l'état de leur logement</li><li>• 63,1 % Trouvent les loyers abordables</li><li>• 68,5 % Apprécient la proximité avec leur lieu d'étude</li><li>• 79,7 % sont satisfaits de l'accueil en résidence</li><li>• 84,2 % apprécient l'amabilité des personnels et 84 % leur professionnalisme</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 81,5 % apprécient les tarifs de la restauration</li><li>• 70,8 % des convives recommandent nos structures de restauration</li><li>• 87,8 % plébiscitent l'accueil, 81,7 % le confort et 85,7 % l'ambiance</li><li>• 39,4% des étudiants ont entre 30 et 45 minutes seulement, temps de trajet compris, pour déjeuner</li></ul>

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

Les notes de satisfaction obtenues sont les suivantes :

<b>Hébergement</b>	<b>Restauration</b>
<b>6,7 / 10</b>	<b>6,2 / 10</b>
+0,4 point par rapport à 2022	+0,1 point par rapport à 2022

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

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

**Principaux résultats des enquêtes**

## Enquête

## logements

## Crous

Les étudiants qui ont répondu à l'enquête sont en grande majorité des primo entrant, puisqu'ils étaient 66,9% à vivre chez leurs parents en 2022. L'enquête porte sur des étudiants qui vivent en grande majorité dans des chambres avec sanitaires et douches (46,6%) ou dans des studios/T1 (42,9%) qu'ils occupent plus de 12 mois (61,5%). Si les étudiants ont pu trouver un logement à partir des sites Internet des Crous (41,6%), du site [etudiant.gouv.fr](http://etudiant.gouv.fr) (40,7%) ou via les établissements de l'enseignement supérieur (34,2%), ils sont 83,8% à avoir obtenu le logement qui correspondait à leur choix. Ce chiffre en hausse de 0,4% démontre les améliorations obtenues dans l'attribution des logements grâce à la modernisation de la procédure d'attribution des logements.

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

Interrogés sur la qualité des services et de leur logements, 86,7 % des résidents sont satisfaits par le service de paiement en ligne de leur loyer. Ils apprécient particulièrement l'accueil (79,7%), les horaires d'ouverture (75,7%), l'amabilité du personnel et leur professionnalisme (84,1%). La qualité des services de maintenance est également soulignée : 70,5% d'avis positifs. La vie en résidence est considérée comme tranquille et sécurisée (76,3%-77,1%)

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

Les principaux points à améliorer concernent les équipements à disposition dans les résidences : laveries (50,3 % des étudiants peu ou pas satisfaits) salles de travail (41,3% de peu ou pas satisfaits) ou encore salles de sport (42,9% de peu ou pas satisfaits). L'insonorisation de certaines résidences (plus anciennes) reste aussi un axe de progression pour 58,2% d'entre eux. Ces sujets de préoccupation font partie des priorités d'intervention des Crous lors des opérations de maintenance et de réhabilitation de résidences pour les prochaines années.

## Enquête

## restauration

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

Si les prix à tarif très social des repas est le premier critère de choix de restauration universitaire (61,8%), la proximité du lieu d'études (47,9%) et la possibilité d'y trouver des repas sains et équilibrés (27,8%) arrivent ensuite.

Les contraintes d'emploi du temps sont un facteur contraignant, notamment la pause méridienne, car 39,4% des étudiants ont entre 30 et 45 minutes seulement, temps de trajet compris, pour déjeuner, seuls 19,4% d'entre eux ont plus d'une heure et 45,2 % des étudiants y passent entre 45 min et une heure. 7% des étudiants interrogés peuvent y rester moins de 30 minutes.

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

En matière de qualité de service, les appréciations les plus positives concernent les horaires d'ouverture (76,3% de satisfaits et très satisfaits), l'accueil (87,8%), la présentation des produits (82,2%) et les tarifs (81,5%). La qualité du cadre est soulignée : 81,7% d'avis positifs pour le confort et 85,7% pour l'ambiance. Le restaurant universitaire est un lieu de partage et d'échanges : 83,8% des convives viennent en groupe pour le déjeuner.

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

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

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

[Retrouver l'intégralité des résultats des enquêtes ici](#)

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

---

## **A propos des Crous**

*Répartis sur l'ensemble du territoire les Crous accompagnent au quotidien 2,9 millions d'étudiants pour leur garantir les meilleures chances de réussite tout au long de leurs études dans l'enseignement supérieur. Plus de 15 000 agents contribuent chaque jour à l'amélioration des conditions de vie des étudiants. Les Crous offrent aux étudiants un accompagnement social global et gèrent les aides financières, annuelles ou ponctuelles, accordées aux étudiants. Les Crous mettent à disposition des étudiants plus de 176 000 logements dans 750 résidences universitaires en France. En outre, les Crous se mobilisent pour offrir une restauration de qualité à tarif social à tous les étudiants grâce à plus de 900 structures de restauration. Enfin, avec leurs différents partenaires, les Crous accompagnent les initiatives étudiantes, proposent une action culturelle exigeante et mènent une politique volontariste pour dynamiser et animer les lieux de vie étudiante.*