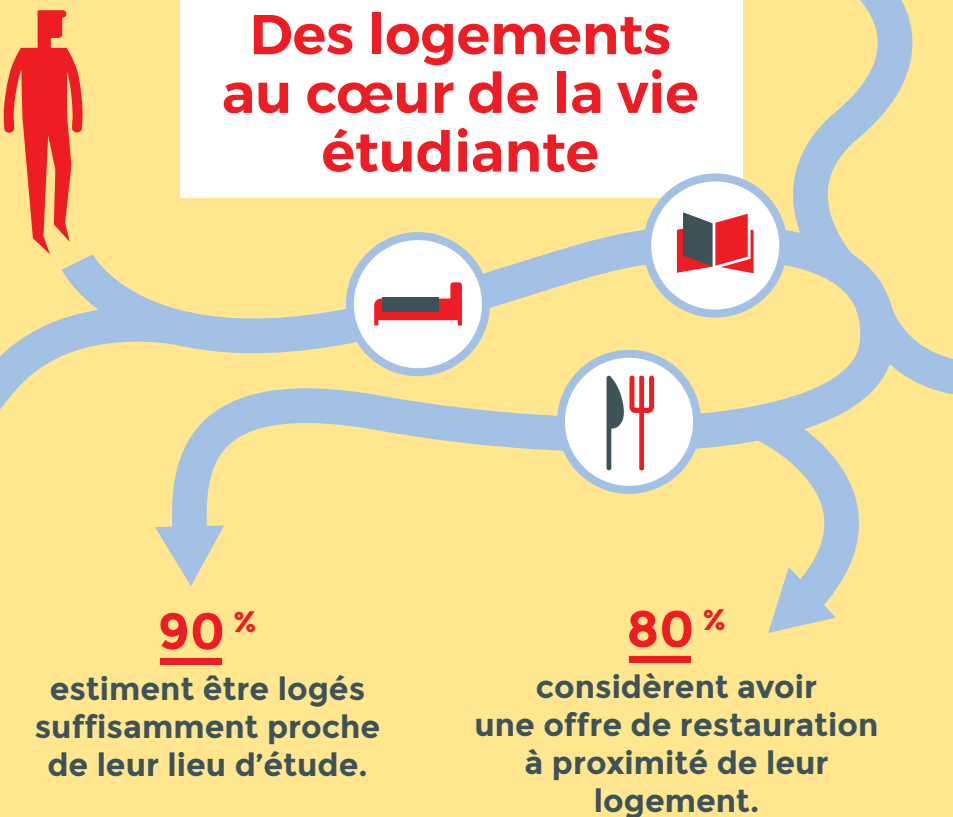


En 2016, les Crous ont lancé leur première enquête de satisfaction auprès de leurs résidents.



**127 000 sollicitations**  
Taux de réponse de 15,5%

## Des logements au cœur de la vie étudiante



**90%** estiment être logés suffisamment proche de leur lieu d'étude.

**80%** considèrent avoir une offre de restauration à proximité de leur logement.

Plus de 61% ont eu connaissance des offres locatives du Crous lors de leur demande de bourse et de logement (DSE).

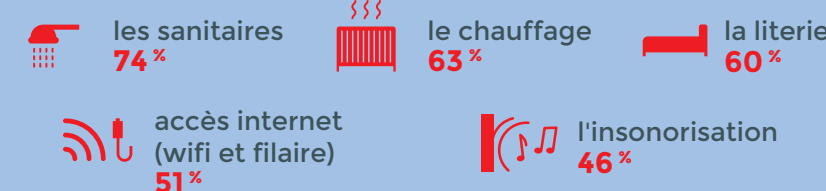
## Des locataires satisfaits de l'accueil en résidence Crous



## Des locataires confortablement installés

**70%** de satisfaction concernant l'état général du logement

(état de la peinture, fenêtre et portes, agencement, état du mobilier, nombre de rangement et équipement ménager, nombre de prise électriques, kitchenette coin repas).



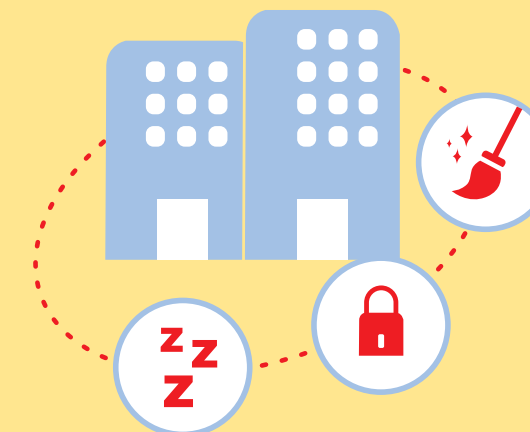
### Satisfaction générale des équipements



### Handicap

La totalité des personnes à mobilité réduite dispose d'un logement adapté.

## Tranquillité, sécurité et propreté



**80%** se sentent en sécurité et estiment que leur résidence est tranquille.

**75%** sont satisfaits de la propreté de leur résidence.

La note moyenne attribuée pour leur résidence est de

**7,7 / 10**

## Crousrestauration

## La restauration

Résultats enquête nationale 2016



conception graphique et illustrations © Crous/Aléa!

**Crous**  
60 boulevard du Lycée  
CS30010 92171 Vanves CEDEX  
Tél. : 01 71 22 97 20

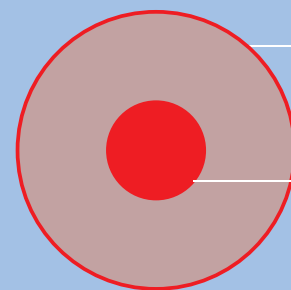
etudiant.gouv.fr

Chaque année, les Crous lancent une grande enquête visant à mesurer la satisfaction de ses consommateurs (majoritairement étudiants).



**634 000 sollicitations**  
Taux de réponse de **10,2 %**

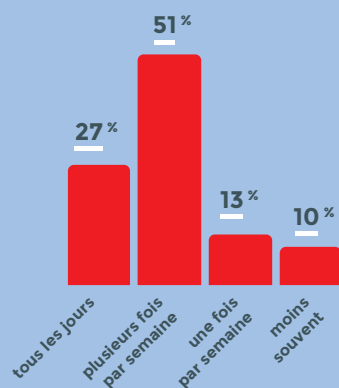
### Mode de restauration



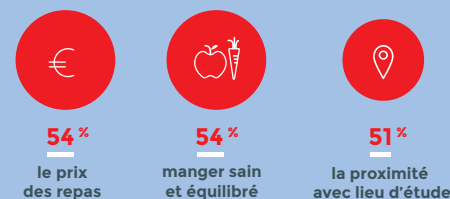
**67,6 %**  
en restaurant universitaire

**24,4 %**  
en cafétéria

### Fréquence



### Les critères de sélection



### Budget



**54 %**  
ont un budget moyen par repas inférieur à **4 euros**.

### Horaires

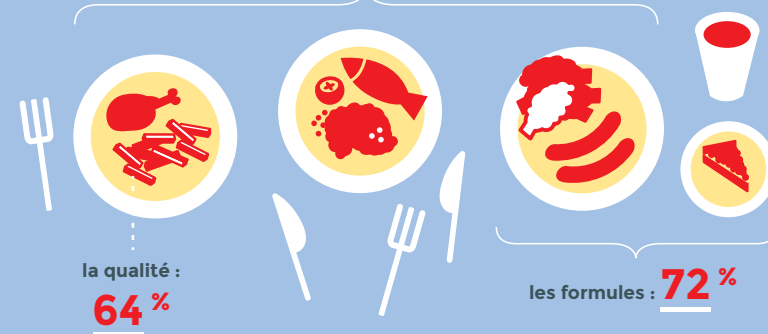


**90 %**  
sont satisfaits des horaires d'ouverture.

## La qualité et le choix des produits

taux de satisfaction

le choix : **63 %**



### Un tarif attractif

**81 %**  
sont satisfaits du prix.

### Une présentation qui plaît

**82 %**  
estiment que les produits sont bien présentés.

### Les axes d'amélioration

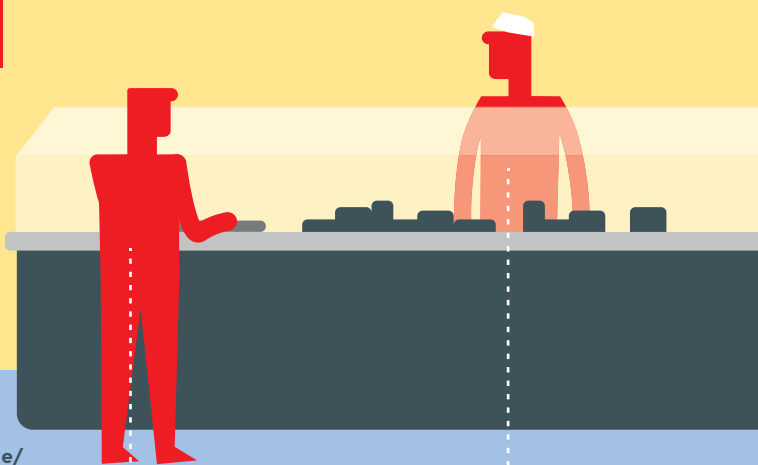
choix / variété  
**52 %**

temps d'attente  
**43 %**

## Le service

taux de satisfaction

### MENU



affichage / signalétique :  
**70 %**

temps d'attente :  
**64 %**

accueil :  
**85 %**

## Les lieux

taux de satisfaction

confort / mobilier :  
**87 %**

ambiance / tranquillité :  
**74 %**

design / décoration :  
**73 %**

### Contraintes alimentaires

**22 %** ont des contraintes alimentaires (végétarien, régime, allergies, etc.).

### Nouveaux services souhaités

**54 %** souhaitent un programme de fidélité.

La note moyenne attribuée pour la restauration Crous est de

**6,5 / 10**

**80,4 %**  
des consommateurs recommanderaient la restauration Crous.

## Crouslogement

## Le logement

Résultats enquête nationale 2016



**Crous**  
60 boulevard du Lycée  
CS30010 92171 Vanves CEDEX  
Tél. : 01 71 22 97 20