

Délibération n°9
Rapport Annuel de Performance 2024

VU le Code de l'éducation, notamment ses articles L. 822-1 à L. 822-5 et R. 822-1 à R. 822-34.

EXPOSÉ

Le rapport annuel de performance présente les objectifs poursuivis et comporte des indicateurs d'efficience, d'efficacité et de qualité du service public assuré par le Crous Lorraine. Le rapport annuel de performance pour l'exercice 2024 a été établi au regard des objectifs et indicateurs fixés aux termes du projet annuel de performance 2024.

Article 1 :

Le Conseil d'Administration du Crous Lorraine adopte le rapport annuel de performance 2024 annexé à la présente délibération.

Nombre d'administrateurs constituant le conseil d'administration : 28
Quorum exigé : 10

Administrateurs présents :	16
Administrateurs représentés :	11
Total :	27

Décompte du vote :

ABSTENTION :	2
POUR :	25
CONTRE :	

Fait à Nancy, le 7 mars 2025

La Présidente du Conseil d'Administration
Véronique PERDEREAU

Rectrice déléguée
Pour l'ESRI Grand Est



RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE 2024

Le Rapport Annuel de Performance 2024 est constitué d'objectifs prévus dans le projet annuel de performance présenté en Conseil d'Administration le 14 mars 2024. Il regroupe pour chaque objectif de performance, les résultats attendus et obtenus des indicateurs les plus représentatifs de la mission du Crous Lorraine et une analyse de ces résultats. Il permet d'apprécier la qualité de la gestion de la politique de l'établissement. La notion de « performance » a été considérée dans une définition étendue : non seulement les indicateurs visent à mesurer la performance économique du Crous Lorraine, d'autres traitent de la performance de la qualité du service rendu aux étudiants.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Vie de campus et culture	2
1.1.	Indicateur n°1 : Taux de consommation de la CVEC	2
1.2.	Indicateur n°2 : Nombre d'actions menées	2
2.	Le secteur de l'hébergement	2
2.1.	Indicateur n°1 : Améliorer le recours à Visale	2
2.2.	Indicateur n°2 : Améliorer le délai de réparation dans les logements	2
2.3.	Indicateur n°3 : Taux d'occupation financier	2
2.4.	Indicateur n°4 : Taux de couverture	3
2.5.	Indicateur n°5 : Ratio de tension	3
2.6.	Indicateur n°6 : Coût d'entretien par lit	3
3.	Le secteur de la restauration	3
3.1.	Indicateur n°1 : Améliorer le paiement par carte Izly	3
3.2.	Indicateur n°2 : Améliorer le chiffre d'affaires	3
3.3.	Indicateur n°3 : Taux de couverture	4
4.	Visibilité du Crous Lorraine	5
4.1.	Indicateur Visibilité : Pertinence des réseaux sociaux et du site internet	5

1. VIE DE CAMPUS ET CULTURE

1.1. Indicateur n°1 : Taux de consommation de la CVEC

Objectif 2024 : 80% et/ou parmi les 3 premiers Crous

Modes de calcul/commentaires : issus des éléments budgétaires de l'année.

L'objectif vise la consommation des AE, c'est-à-dire l'engagement de la dépense. Ce choix se fonde sur la difficulté potentielle de récupérer les factures et impactant ipso facto le taux de consommation des CP.

Résultat et commentaire : Le taux de consommation des AE est de 86.77 % et le taux de consommation des CP est de 89.64 % par rapport aux crédits octroyés (2023 2024). L'objectif est donc atteint.

1.2. Indicateur n°2 : Nombre d'actions menées

Contexte : toutes les actions destinées aux étudiants dans un objectif d'accès à la culture, dans l'accompagnement sanitaire et social des étudiants et des animations ludiques, sportives, en dehors de la pédagogie. Y compris les actions financées par la CVEC. Le nombre d'actions menées en 2023 était de 212.

Objectif 2024 : dépasser le nombre d'actions menées en 2023

Résultat et commentaire : L'objectif a été atteint puisque 309 actions ont été réalisées.

Ce résultat ne tient pas compte du nombre de consultations Apsytude (856 consultations en résidences, 720 en visio soit 1576 au total).

2. LE SECTEUR DE L'HÉBERGEMENT

2.1. Indicateur n°1 : Améliorer le recours à Visale

Contexte : Visale est une garantie complète et gratuite qui permet de justifier auprès d'un bailleur que le locataire est couvert, notamment en cas d'impayés et remplace le recours à la caution personnelle, facteur bloquant pour de nombreux étudiants à la recherche de leur logement. L'augmentation du recours à Visale permet ainsi de simplifier l'accès au logement et n'est donc plus un frein à ce dernier.

Objectif 2024 : + 5% de recours à Visale

Résultat et commentaire : Au 31 10 2024 il y a eu 5048 garanties activées contre 4667 sur la même période en 2023 soit + 8.16 %. Le taux de pénétration du parc est estimé à 81 % ce qui place le Crous lorrain en 4e position des Crous de France et 2e de province.

2.2. Indicateur n°2 : Améliorer le délai de réparation dans les logements

Contexte : Depann'Crous est l'application créée par le Crous lorrain afin de permettre aux étudiants de déclarer les « petits tracas » survenus dans leur logement. Ce dispositif permet également aux résidents de prendre rendez-vous s'il souhaite être présent lors des interventions. L'expression de besoin de réparations, travaux... est ainsi centralisée et tracée pour que les équipes des résidences puissent intervenir.

Objectif 2024 : l'essentiel des demandes correspond à des petites réparations, l'objectif 2024 est que 50% des demandes soient traitées en moins de 3 jours (soit 2 jours maximum).

Résultat et commentaire : Le taux de résolution global des tickets est de 56.65 %. L'axe d'amélioration est un suivi plus régulier des demandes et surtout une formation à l'utilisation de l'outil pour les nouveaux personnels.

2.3. Indicateur n°3 : Taux d'occupation financier

Contexte : le taux d'occupation financier du Crous Lorrain est en amélioration depuis ces dernières années du fait de la réhabilitation de nouveaux bâtiments, le dernier étant le P4 au Saulcy à Metz qui a réouvert en février 2024. En outre le Crous Lorrain a mené une politique visant à limiter le nombre de logements bloqués grâce à un outil dédié.

Objectif 2024 : 80%

Mode de calcul/commentaire : Recettes effectives (c/706.71) / Recettes théoriques (c/706.71)

Résultat et commentaire : Le taux d'occupation financier en 2024 a atteint 85.46 % du fait également d'une rentrée réussie.

2.4. Indicateur n°4 : Taux de couverture

Contexte : Le taux de couverture tient compte des recettes encaissées (hors subventions) et des dépenses payées du domaine. Il permet de mettre en évidence la performance économique de l'activité. En 2023, ce taux était de 104 %. Les augmentations liées aux coûts de l'énergie et les dépenses de personnel en lien avec les différentes mesures de revalorisation ont impacté la performance économique du Crous Lorraine en 2024.

Objectif 2024 : maintenir le taux atteint en 2023 (104%)

Résultat et commentaire : Le résultat est atteint en 2024 avec un de 106.16 %.

2.5. Indicateur n°5 : Ratio de tension

Contexte : Il est important de connaître la pression qui s'exerce sur le parc de logement du Crous Lorraine. L'indicateur ratio de tension permet de savoir si le parc peut faire face à l'ensemble des demandes. En 2024, 9931 demandes ont été formulées et 7591 acceptées

Objectif 2024 : 65% des demandes acceptées

Mode de calcul/commentaire : Nombre de demandes formulées pendant les deux périodes d'affectation (de juin à septembre) sur nombre de places accordées

L'objectif est atteint puisque sur la même période 76.43 % des demandes ont été acceptées

2.6. Indicateur n°6 : Coût d'entretien par lit

Contexte : Il s'agit de mesurer les efforts financiers réalisés par le Crous Lorraine pour maintenir voire augmenter la qualité de la prestation « logement ».

Objectif 2024 : 275 €/lit

Mode de calcul/commentaire : l'ensemble des dépenses d'entretien divisé par le nombre de lits.

Résultat et commentaire : L'objectif est atteint avec un coût de 301.47 € par lit

3. LE SECTEUR DE LA RESTAURATION

3.1. Indicateur n°1 : Améliorer le paiement par carte Izly

Contexte : Izly est une solution de paiement sans contact qui permet aux étudiants de payer leurs repas dans nos différents lieux de restauration. Son utilisation est un moyen de fluidifier les files d'attente dans les chaînes traditionnelles comme dans les cafétérias du fait de la rapidité du paiement par rapport à la carte bleue. Faire progresser le recours à la carte Izly est important pour améliorer la satisfaction des étudiants.

Objectif 2024 : stabilité du taux d'utilisation par rapport à 2023 (pour mémoire objectif de 52.91 % en 2023)

Modes de calcul/commentaires : les données seront extraites de la plateforme VEM

Résultat et commentaire : Le pourcentage d'utilisation de la carte IZLY en 2024 est de 52.29 %, présentant un léger tassement. Le paiement par CB par contre, progresse de + 1.13 % alors que le paiement en espèces diminue : en 2023 le paiement par CB était de 45.96 % et en 2024 il est de 47.09 %. L'application étant moins utilisée, ce qui ralentit la fluidité du service en caisse et augmente le temps d'attente pour les étudiants. L'objectif serait de mieux communiquer sur l'intérêt de cette application et de proposer une caisse dédiée au paiement par Izly.

3.2. Indicateur n°2 : Améliorer le chiffre d'affaires

Contexte : Le secteur de la restauration dépend des conditions d'études et des modes de travail des personnels

Objectif 2024 : 11 500 000 €

Modes de calcul/commentaires : addition des chiffres d'affaires des structures de restauration issus du logiciel VEM.

Résultat et commentaire : Le chiffre d'affaires s'élève à 12 720 139 € avec prise en compte de la compensation du repas à 1 € (12 384 788 € en 2023). La progression est de 2.7 % et l'objectif est atteint.

Le chiffre d'affaires de la restauration est réparti en 3 domaines :

- La restauration étudiante qui représente 74.8 % du total
- La restauration administrative représente 24.2 % du total
- La restauration exceptionnelle représente 1 % du total

On constate une très légère baisse de la restauration étudiante (avec compensation du repas à 1€ : -0.8 % par rapport à 2023) pour 2 principales raisons : une diminution du nombre de repas à 1€ et une nouvelle répartition dans le paramétrage des lycéens du lycée de la communication dans notre logiciel métier. Par conséquent, on constate une hausse de la restauration non étudiante, qui est également marquée par le fait de l'augmentation tarifaire.

Le CA de la restauration exceptionnelle est en diminution (-17 % en 2024 par rapport à 2023) du fait du changement de procédure dans sa prise en compte dans le logiciel métier ; une autre explication provient du fait que le Crous Lorraine s'est recentré sur une de ses missions essentielles qu'est la restauration des étudiants.

3.3. Indicateur n°3 : Taux de couverture

Contexte : Le taux de couverture tient compte des recettes encaissées (hors subventions) et des dépenses payées du domaine. Il permet de mettre en évidence la performance économique de l'activité.

Objectif 2024 : 55%

Mode de calcul/commentaire : Total des ressources propres (RGRP) du domaine Restauration / Total des dépenses (CP) sur ressources propres du domaine

Ce mode de calcul diffère de celui des Fiches Indicateurs de Gestion (FIG), qui est un document national élaboré par le Crous permettant un comparatif entre Crous. En effet, les FIG font apparaître un taux de couverture en coûts complets, reprenant des chiffres issus de la balance comptable et retraités par domaine d'activité à partir de clés de répartition issues des données budgétaires.

Résultat et commentaire : Le taux de couverture en restauration s'élève à 53,09%. L'objectif fixé n'est pas atteint,

Les trois postes de dépenses progressant le plus sont :

- Les dépenses de masse salariale : +11.1 % soit + 1 229 011 € liées aux différentes mesures de revalorisation et à la saturation de notre plafond d'emplois.
- Les frais généraux : au global + 14.7 % portés principalement par la hausse de la dépense d'intérim (+150 000 € en restauration) .
- Les dépenses alimentaires : +1.5 %
- Les dépenses d'entretien augmentent du fait de la vétusté des matériels en restauration.

4. VISIBILITÉ DU CROUS LORRAINE

4.1. Indicateur Visibilité : Pertinence des réseaux sociaux et du site internet

SUPPORT	INDICATEUR	2023	OBJECTIF 2024	Réalisé	Observation
Site internet	Nombre de visite	Non accessible	Collecter des données	382 352 visites	Objectif atteint
Facebook	Couverture	38 442	40 000	43 100	Objectif globalement atteint mais le support est moins utilisé par la cible
	Nombre d'abonnés	10 698	11 000	10 900	
	Interaction avec le contenu	1 400	1 600	1 600	
Instagram	Couverture	9 517	12 000	38 400	Objectif atteint
	Nombre d'abonnés	2 433	3 100	3 300	
LinkedIn	Vues	32 835	50 000	50 515	Objectif atteint
	Nombre d'abonnés	1 072	1 500	1 795	
YouTube	Vues	4005	5000	6 900	Objectif atteint pour les vues (principal)
	Nombre d'abonnés	971	1200	1 012	
X (Twitter)	Taux d'engagement	2,75 %	3,5%	Non accessible (nouvelle politique de la plateforme)	-
	Impression	153 757	160 000	Non accessible (nouvelle politique de la plateforme)	-
Threads	Pas de statiques prévues sur la plateforme	-	Stratégie numérique en juillet 2024	Plateforme non investie	Rationalisation du nombre de supports
Snapchat	Audience	-	Stratégie numérique en juillet 2024	Plateforme non investie	Rationalisation du nombre de supports
Emailing	Taux d'ouverture unique	73,90 %	Pas de données prévues en 2024 (Changement d'outil)	64,8 %	Pas d'objectif 2024 Observations ci-après
	Taux d'ouverture cumulé	173,64 %	Pas de données prévues en 2024 (changement d'outil)	Pas de données	

L'outil d'emailing et la base de données :

Les adresses emails sont issues de H3 (étudiants logés uniquement) donc pas de problématique de fiabilité des données (taux de délivrance : 99.74%) et pas de possibilité de croissance. Le taux d'ouverture (% de la cible qui ouvre l'email et prend connaissance du contenu) est très variable selon le type d'information précisé en objet des emails et ne permet pas une couverture suffisante de la cible.

L'indicateur **taux d'ouverture unique** (nombre d'ouvertures / nombre de destinataires) reflète l'adhésion au support (support peu pertinent sur la cible étudiante).

L'indicateur **taux d'ouverture cumulé** (nombre d'ouvertures multiples / nombre de destinataires) n'est pas pertinent.

Données détaillées Emailing 2024 (pour information) :

Sujet des campagnes (nombre)	Exemple	Taux d'ouverture moyen	Observation
Sanitaire (44)	Désinsectisation	79,4 %	-
Vie en résidence (43)	Job étudiant / soirée d'accueil / info	76,4 %	-
Travaux/pannes (39)	Travaux / Coupure d'eau / wifi	66,6 %	-
Sensibilisation (2)	Tri sélectif	43,5 %	-
155 campagnes réalisées pour 135 094 emails envoyés au total		64,8 % taux d'ouverture moyen de l'ensemble	1 étudiant sur 3 n'ouvre pas les emails