

# Rapport annuel de performance 2024

Ce rapport a pour objet de rendre compte de l'exécution des engagements pris par l'établissement au moment de l'examen du Budget Initial 2024. Il permet d'évaluer la qualité de gestion des politiques menées par l'établissement via :

- Le suivi d'exécution des crédits votés
- Le suivi des indicateurs de performance pour chaque domaine d'activité

## I. Les suivis d'exécution budgétaire 2024

Les suivis d'exécution détaillés ci-dessous permettent d'apprécier la qualité des prévisions.

### ❖ Suivi des emplois

	Prévision en BI 2024	Ajustement BR2 2024	Exécution au 31/12/2024	Taux
Plafond d'emploi voté en LFI et notifié par le CNOUS	814	778	768,79	98,8 %
Autorisation d'emploi hors plafond	16	10	8	80 %

L'autorisation d'emploi sous plafond du CROUS de Lille pour l'année 2024 a été fixée par le CNOUS à 814 ETPT.

L'autorisation d'emploi hors plafond est fixée à 16 ETPT.

L'exécuté sous plafond en ETPT pour l'année 2024 est de 769 ETPT, ce qui représente 94,5% des autorisations d'emploi, et 98,8% du plafond voté en BR2.

La consommation sous plafond 2024 est en légère hausse comparativement à 2023 (767 ETPT) mais reste inférieure aux prévisions.

Les difficultés de projections relatives à la mise en œuvre progressive de l'Unité Centrale d'Assemblage, du Tiers lieu associé, et l'ouverture retardée du nouveau restaurant administratif sont à prendre en compte dans le niveau de consommation global de l'année.

Force est toutefois de constater qu'un pic de consommation a eu lieu en fin d'année, en novembre et décembre, en lien avec la montée en charge de l'UCA et du restaurant administratif. Ce pic peut être notamment constaté par le nombre élevé d'ETP au 31/12/24 (817)

Pour rappel, depuis le 30/06/23, une nouvelle méthode de décompte demandée au niveau national a entraîné mécaniquement une baisse importante de la consommation sous plafond.

#### ❖ Suivi des Autorisations d'Engagement

Enveloppe	AE votées en BI 2024	AE votées en BR2 2024	Engagements au 31/12/2024	% de réalisation
<b>MASSE SALARIALE</b>	35 150 000	35 600 000	35 029 125	98,40%
<b>FONCTIONNEMENT</b>	30 106 222	31 926 412	29 217 104	91,51%
<b>INVESTISSEMENT</b>	15 251 000	14 412 769	10 585 430	73,44%
	<b>80 507 222</b>	<b>81 939 181</b>	<b>74 831 659</b>	<b>91,33%</b>

#### ❖ Suivi des Crédits de Paiement

Enveloppe	CP votés en BI 2024	CP votés en BR2 2024	Décaissements au 31/12/2024	% de réalisation
<b>MASSE SALARIALE</b>	35 150 000	35 600 000	35 029 125	98,40%
<b>FONCTIONNEMENT</b>	39 734 822	39 258 381	36 754 216	93,62%
<b>INVESTISSEMENT</b>	27 837 180	26 313 053	21 504 593	81,73%
	<b>102 722 002</b>	<b>101 171 434</b>	<b>93 287 934</b>	<b>92,21%</b>

#### ❖ Suivi des Recettes

Enveloppe	Recettes votées en BI 2024	Recettes votées en BR2 2024	Encaissements au 31/12/2024	% de réalisation
<b>SCSP</b>	29 076 608	32 890 397	32 890 397	100,00%
<b>AUTRES FINANCEMENTS DE L'ETAT</b>		1 806 723	1 845 899	102,17%
<b>FISCALITE AFFECTEE</b>	1 470 000	1 836 761	1 836 761	100,00%
<b>AUTRES FINANCEMENTS PUBLICS</b>	784 000	784 000	518 914	66,19%
<b>RECETTES PROPRES</b>	39 704 864	39 491 707	38 799 171	98,25%
<b>FINANCEMENTS DE L'ETAT FLECHES</b>	17 722 816	18 503 222	15 849 065	85,66%
<b>AUTRES RECETTES FLECHEES</b>	3 942 816	4 027 994	3 868 421	96,04%
	<b>92 701 104</b>	<b>99 340 804</b>	<b>95 608 628</b>	<b>96,24%</b>

Le vote de deux Budgets Rectificatifs en juin et décembre a permis un ajustement des prévisions au long de l'année et un atterrissage prévisionnel plus réaliste en AE/CP.

Il convient de noter l'augmentation significative de la subvention pour charge de service public venue en compensation des pertes dues à la tarification à 1€, mais aussi en compensation de la revalorisation

du régime indemnitaire des personnels et de l'accompagnement du Crous à la pré-certification des comptes.

Les prévisions de recettes ont en effet été revues au fur et à mesure de l'année en fonction des arbitrages gouvernementaux et de l'activité.

La moindre réalisation des projections de masse salariale résulte principalement d'une montée en charge plus progressive qu'attendue de l'Unité Centrale d'Assemblage (montée en charge qu'il importait d'anticiper pour garantir une marge de manœuvre) d'un impact plus faible que prévu de plusieurs mesures RH (par ex, indemnité de fin de contrat des étudiants) ainsi que d'une inscription en BR du versement de 3 capitaux décès qui n'ont finalement pas pu être versés en 2024 en raison des délais de traitement.

En matière de fonctionnement, la moindre exécution s'explique principalement par une consommation moindre en viabilisation (81% de taux d'exécution), de nombreuses factures d'énergie, bien inférieures à l'estimation initiale, étant parvenues trop tardivement au Crous (courant décembre) pour ajuster le BR.

En matière d'investissement, le décalage s'explique en partie par des retards pris sur certaines opérations en raison de contraintes techniques (Mousseron) ou humaines (départ de plusieurs agents du service patrimoine, réduit temporairement à la moitié de ses effectifs). Ces retards n'ont pu être que partiellement compensés en fin d'année, engendrant un décalage dans la programmation (1,6M€ en CP).

La moindre exécution en investissement relève également d'une très faible consommation des crédits d'urgence de la restauration notifiés en décembre (712 600€) ainsi que de la non-consommation de 2,5M€ en CP correspondant à la TVA de l'opération Galois-Village 2 (Kromos'home), non-consommation en raison d'une difficulté technique liée à la mise en œuvre du dispositif fiscal de « livraison à soi-même ». Ces crédits feront l'objet d'un report en BR1 en 2025.

En matière de recettes, il convient de souligner le bon taux d'exécution pour les recettes sur ressources propres, à hauteur de 98,25%, grâce à de meilleures projections, notamment sur les recettes de la restauration.

## **II. Le suivi des indicateurs de performance 2024**

Les indicateurs ci-dessous reflètent les performances de l'établissement, par domaine d'activité. L'année 2024 confirme le nouvel équilibre après la crise sanitaire de 2020-2021, équilibre néanmoins sensiblement différent de la situation d'avant 2020.

❖ Action I – Aides directes et action sociale

INDICATEUR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Progression 2023-2024
Nombre de boursiers gérés par le CROUS	57523	61835	59173	53785	54343	52571	-3,30%
Dossiers DSE instruits au 31/12/N	84140	82050	83053	78063	75578	73471	-2,80%
Taux de paiement des boursiers au 31/12/N	109%	110%	96%	92%	105%	99,30%	-5,00%
Effectifs du service DSE en ETPT	17,8	18	17	18	19	18	-5,30%
Nombre de dossiers instruits par ETPT	4727	4558	4885	4337	3977	4082	+2,60%
Nombre d'entretiens effectués par le Service social	14451	19772	19439	16811	15484	15044	-2,80%
Nombre d'offres d'emploi déposés sur Jobaviz	956	729	886	586	332	836	+151,80%
Nombre de partenaires sur Jobaviz	156	96	139	102	46	33	-28,30%
Nombre de logements déposés sur Lokaviz	2223	1829	1664	1653	1748	1642	-6,10%
Nombre de partenaires sur Lokaviz	202	116	125	127	118	102	-13,60%

Le nombre de dossiers DSE, tout comme le nombre de boursiers, poursuit sa baisse en 2024. Cette même tendance se constate aussi au niveau national pour trois raisons principales :

- La baisse des effectifs étudiants ;
- Le développement de plus en plus important de l'apprentissage dans l'enseignement supérieur (un apprenti n'est pas éligible à une bourse de l'Etat) ;
- L'augmentation de l'offre de formations du supérieur dans des établissements et des structures privés (hors contrat avec l'Etat), non habilitées à bourse.

La baisse, en 2024, du taux de paiement des boursiers au 31/12, s'explique arithmétiquement par la baisse du nombre de boursiers entre 2023 et 2024, cet indicateur étant calculé relativement à l'année précédente. Tous les dossiers étaient traités au 31/12.

Par ailleurs, le Service social a, en 2024, poursuivi son accompagnement renforcé auprès des étudiants : 15044 entretiens avec 9733 étudiants ont ainsi été menés. Ce chiffre, qui traduit une activité soutenue, semble redescendre peu à peu au niveau d'avant la crise sanitaire.

Les plateformes Jobaviz et Lokaviz sont par ailleurs de moins en moins utilisées, en raison notamment d'une moindre connaissance par les étudiants comme par les partenaires susceptibles d'y déposer des offres et surtout en raison de la concurrence de nombreuses autres offres similaires du secteur privé ou même des universités.

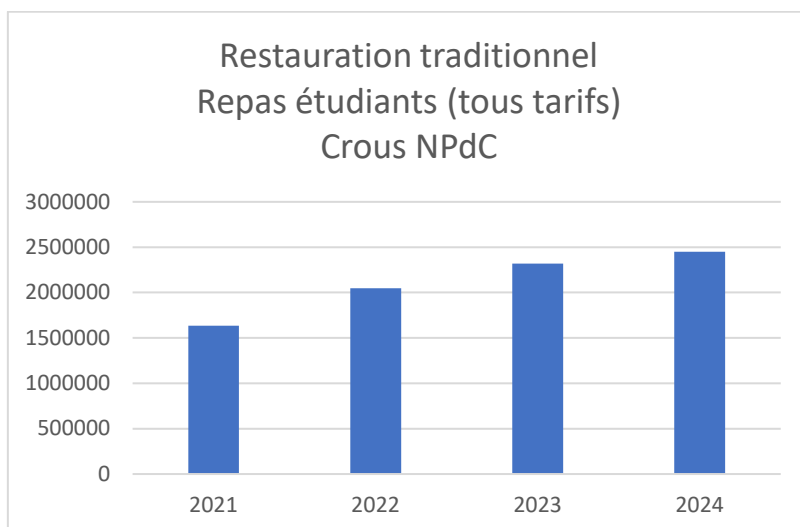
❖ Action II – Restauration

INDICATEUR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Progression 2023-2024
<b>Chiffre d'affaire Restauration - 70672</b>	11 111 407 €	5 325 658 €	4 501 221 €	7 512 216 €	8 374 018 €	9 277 668 €	+10,8%
<b>Recettes budgétaires encaissées</b>	10 715 831 €	5 303 316 €	4 537 124 €	6 906 851 €	7 716 831 €	9 274 508 €	+20,2%
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	7 913 421 €	5 217 998 €	6 591 474 €	8 644 930 €	10 645 728 €	11 149 831 €	+4,7%
<b>Dépenses de masse salariale</b>	13 334 198 €	12 547 718 €	12 611 113 €	15 911 530 €	16 562 092 €	17 044 861 €	+2,9%
<b>Taux de couverture des dépenses par les ressources propres</b>	50,43%	29,85%	23,63%	28,13%	28,36%	32,89%	+16,0%
<b>Productivité</b>	0,80	0,42	0,36	0,43	0,47	0,54	+16,8%
<b>Coût denrées en restauration assise</b>	1,78 €	1,81 €	1,74 €	1,82 €	2,04 €	2,09 €	+2,5%
<b>Marge sur coût denrées en restauration rapide</b>	2,14 €	2,06 €	2,30 €	2,70 €	1,85 €	1,43 €	-22,7%

La fréquentation de la restauration universitaire et l'activité des restaurants continuent leur hausse sans interruption depuis 2020, en raison de la tarification à 1€ pour les boursiers et de la prise en charge de 100 repas gratuits par la Région pour les boursiers en faisant la demande (échelons 3 à 7).

La fréquentation étudiante de la restauration traditionnelle, déjà significativement en hausse en 2022 et 2023, poursuit sa hausse en 2024.

Cette fréquentation représente, dans nombre de structures, plus du double de la fréquentation d'avant la crise sanitaire.



Cette hausse de la fréquentation corrélée à la tarification à 1€ engendre une hausse continue du chiffre d'affaires depuis 2020, mais sans néanmoins rattraper le chiffre d'affaires de 2019, alors même que l'activité est plus importante.

La restauration diversifiée connaît également une fréquentation très notable, mais les étudiants y privilégient les formules sociales à 1€ ou 3,30€ et le ticket moyen reste faible.

Par ailleurs, les dépenses continuent leur augmentation continue sur les quatre dernières années :

- En fonctionnement, la hausse des dépenses s'explique à la fois par l'augmentation des dépenses alimentaires (en raison de l'activité accrue, mais aussi de la hausse des coûts de plusieurs denrées) et des dépenses d'entretien et d'équipement. Les dépenses de fluides sont en revanche à la baisse, grâce à la baisse des coûts de l'énergie et d'une maîtrise des consommations.
- En masse salariale, le recours à des CDD de remplacement ou surcroît pour faire face à l'activité maintient la consommation à un niveau élevé. La masse salariale est également impactée à la hausse par plusieurs mesures RH nationales. Enfin, le démarrage en fin d'année 2024 de l'Unité Centrale d'Assemblage et du restaurant administratif a généré une hausse – modérée – de la masse salariale.

Le taux de couverture par les ressources propres ne peut plus être examiné en comparaison avec 2019 ou les années précédentes en raison de l'évolution majeure du modèle économique de la restauration universitaire. Dans le modèle économique de la restauration universitaire post-crise sanitaire, ce taux de couverture s'améliore néanmoins.

Ce taux de couverture du Crous de Lille est plutôt inférieur à celui des autres Crous. Plusieurs éléments l'expliquent et notamment : la part plus importante des repas à 1€ dans la restauration étudiante (environ 65% pour le Nord-Pas de Calais), un ticket moyen relativement faible en comparaison avec celui des autres régions, mais aussi le nombre de structures de petites tailles (cafeterias ou restaurants) sur 20 villes d'implantation.

En parallèle de cette fréquentation accrue des étudiants, la restauration non-étudiante n'a pas retrouvé son niveau d'avant la crise sanitaire en raison notamment de la généralisation du télétravail et des temps d'attente engendrés par la fréquentation étudiante élevée dans plusieurs restaurants universitaires. La mise en service d'un restaurant administratif sur le campus Cité Scientifique vise notamment à redynamiser cette part de notre activité.

Un travail de rééquilibrage entre les différents points de vente est également mis en œuvre afin d'accroître la marge sur coût denrée en restauration diversifiée, celle-ci étant principalement sollicitée autour des formules sociales. L'objectif est d'accroître la marge sur coût denrée tout en offrant à l'ensemble des usagers une offre complémentaire aux formules sociales.

Enfin, le coût denrée poursuit la hausse qui avait été constatée depuis la fin 2022 en raison d'un contexte d'inflation marqué. Celle-ci a sensiblement ralenti en 2024, et de nombreuses mesures ont été prises pour limiter l'impact sur nos dépenses (lutte accrue contre le gaspillage, refonte des fiches techniques, etc), mais sans parvenir à neutraliser cet effet inflation (+20% sur les tarifs des marchés publics nationaux en 2022, +16% en 2023 et 6% en 2024).

❖ Action II – Hébergement

INDICATEUR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Progression 2023-2024
Chiffre d'affaire Hébergement - 70671	30 987 668 €	28 452 851 €	30 038 041 €	29 594 351 €	30 218 247 €	32 087 444 €	+6,2%
Recettes budgétaires encaissées	29 146 047 €	25 707 278 €	27 172 788 €	26 951 535 €	27 621 783 €	29 421 914 €	+6,5%
Recettes théoriques d'hébergement	31 479 826 €	30 927 448 €	31 269 670 €	31 227 723 €	31 959 460 €	34 150 395 €	+6,9%
Recettes Heberg en droits constatés	27 404 346 €	24 953 991 €	26 263 257 €	25 788 422 €	26 659 357 €	28 492 390 €	+6,9%
Taux d'occupation financier	87,05%	80,69%	83,99%	82,58%	83,42%	83,43%	+0,0%
Taux de recouvrement des loyers	97,75%	96,93%	96,75%	96,41%	96,47%	96,83%	+0,4%
Dépenses de fonctionnement	17 412 385 €	17 302 100 €	17 493 775 €	19 176 905 €	22 063 657 €	20 764 852 €	-5,9%
Dépenses de masse salariale	9 033 916 €	8 533 112 €	8 416 514 €	9 810 928 €	10 429 439 €	10 243 370 €	-1,8%
Taux de couverture des dépenses par les ressources propres	110,21%	99,50%	104,87%	92,98%	85,01%	94,88%	+11,6%
Productivité	3,23	3,01	3,23	2,75	2,65	2,87	+8,5%

Le chiffre d'affaires et les recettes de l'activité d'hébergement ont progressé en 2024. Toutefois, la poursuite du programme de réhabilitation (qui réduit temporairement la capacité d'hébergement) continue d'avoir une influence à la baisse sur le chiffre d'affaires.

Les recettes progressent tandis que les dépenses sont à la baisse : baisse des dépenses de fonctionnement principalement grâce à une baisse significative des dépenses de viabilisation et légère baisse de la masse salariale.

Le taux d'occupation financier reste stable en raison de différentes problématiques récurrentes et accrues de maintenance et de fonctionnement (qui occasionnent le « blocage » de certains logements temporairement impropres à la location et affectent l'occupation du parc de logements du Crous). Ces enjeux sont pris en considération de façon à réduire leur impact sur le taux d'occupation.

Par ailleurs, après quatre ans consécutifs de gel des loyers qui ont notablement affecté les recettes (d'autant que l'effet de la mesure se cumule sur le long terme), la réévaluation des loyers en 2024, avec une hausse plafonnée à 3,5%, a permis d'augmenter les recettes théoriques et les recettes en droits constatés.

En parallèle, le taux de recouvrement reste stable et à un bon niveau depuis plusieurs années, malgré la hausse des impayés de loyers et grâce à un travail important de recouvrement.

D'autre part, la plupart des postes de dépenses sont stables ou à la baisse : maîtrise de la masse salariale et des dépenses d'entretien et surtout, baisse très significative des dépenses de viabilisation principalement grâce à une baisse des tarifs sur 2024 (baisse qui ne compense néanmoins pas complètement les hausses de 2022 et 2023).

Le taux de couverture de l'activité hébergement s'améliore sensiblement grâce à l'effet conjugué du dégel des loyers et de la baisse des dépenses, mais à hauteur de 94,9 % (contre 85% en 2023), il reste néanmoins sous la base des 100%. L'effort devra être poursuivi en vue d'une amélioration durable et avec l'objectif d'un équilibre, voire d'un taux supérieur à 100% permettant de dégager des marges permettant à l'établissement d'investir et de financer de nouveaux projets : amélioration du taux d'occupation, ouverture de résidences réhabilitées, maîtrise des dépenses...

### ❖ Action III - Activités culturelles et socio-éducatives

INDICATEUR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Progression 2023-2024
Dépenses socio-culturelles*		1 316 375 €	1 485 708 €	1 323 490 €	1 603 730 €	1 452 607 €	-9,4%
Nombre d'initiatives étudiantes accompagnées	65	38	41	47	38	47	+23,7%
Nombre de dossiers votés en commissions CVEC	124	90	58	98	91	102	+12,1%
Montants votés en commissions CVEC	1 552 379 €	1 879 255 €	1 114 746 €	1 545 581 €	1 620 174 €	1 694 849 €	4,6%

\* Total dépenses CVEC

L'année 2024 est marquée par augmentation du nombre de projets CVEC. Le nombre de porteurs de projets est également en hausse (Crous, établissements affectataires ou non affectataires de la CVEC) et on constate toujours une réelle diversité des projets proposés : aménagement d'espaces de détente ou de convivialité en résidence ou en établissements d'enseignement, organisation d'animations, culturelles accompagnement psychologique d'étudiants en établissement...

Le nombre de projets accompagnés dans le cadre du dispositif Culture-Actions est en hausse notable (+23,7%) pour un montant total de 45 319.18 € contre 52 000 € en 2023. Cette évolution s'explique principalement par un soutien accordé en 2023 à des projets plus conséquents, la commission Culture-Actions ayant priorisé en 2024 davantage de projets, éventuellement moins coûteux.



❖ Action IV - Pilotage

Indicateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Progression 2022-2023
Poids des dépenses de personnel dans le fonctionnement	41,55%	44,13%	42,36%	44,91%	43,65%	43,24 %	-0,9 %

La part des dépenses de personnel dans le fonctionnement est plutôt stable (légère baisse de 0,9%) au regard des années précédentes : cette évolution s'explique par une augmentation supérieure des dépenses de fonctionnement à celle de la masse salariale qui connaît une hausse plus mesurée.

	Taux absentéisme 2021	Taux absentéisme 2022	Taux absentéisme 2023	Taux absentéisme 2024
Restauration	12,82%	13,01%	13,20%	9,03%
Hébergement	12,76%	14,99%	15,84%	10,49%
Services administratifs	4,32%	4,79%	3,82%	3,56%
<b>Total</b>	<b>11,45%</b>	<b>12,24%</b>	<b>12,38%</b>	<b>8,57%</b>

Depuis 2021, de nouveaux indicateurs sur l'absentéisme permettent un suivi plus pertinent de cette question, suivi désormais par domaine d'activité (plutôt que par statut comme c'était le cas antérieurement).

Ces indicateurs par domaine permettent de noter en 2024 une baisse très significative de l'absentéisme, en hébergement comme en restauration. La raison principale en est la baisse notable (-29%) du nombre de jours d'arrêt en 2024 sur tous les types d'absence (congrés maladie ordinaire, CLM/CGM, AT...). La baisse est toutefois plus marquée sur les arrêts longue maladie, ce qui semble également confirmé par la baisse de nos ETPT suspensifs (42 en 2023 VS 33 en 2024).

\* \* \*