

Une qualité de services sans cesse améliorée

Publié le 2 janvier 2023, Mis à jour le 4 janvier 2023

ENGAGÉS DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES DANS LA TRANSITION NUMÉRIQUE, NOUS N'AVONS PAS CESSÉ D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES ET DE METTRE À DISPOSITION DES ÉTUDIANTS DES OUTILS INNOVANTS POUR FACILITER LEURS DÉMARCHES ET SIMPLIFIER LEURS ÉCHANGES AVEC NOS ÉQUIPES.

Tous nos services en ligne sont disponibles sur la plateforme messervices.etudiant.gouv.fr.

Ainsi, le paiement de la contribution vie étudiante et de campus (CVEC) ou encore la demande de logement sont accessibles directement via la plateforme MSE. Elles sont régulièrement évaluées par les usagers eux-mêmes et nous nous engageons à mettre à disposition des services de la plus grande qualité. Nos résultats sont accessibles via [l'observatoire des démarches numériques en ligne](#).

Notre système d'information national permet de proposer des applications ou des services identiques à tous les étudiants sur l'ensemble du territoire quel que soit leur lieu de résidence.

En généralisant les échanges dématérialisés depuis la crise sanitaire, nous avons gagné en efficacité et réduit de manière significative la durée de traitement des dossiers de demandes d'aides ou de logement. En 2021, la plateforme de prise de rendez-vous en ligne [?Mes Rendez-vous?](#) a par exemple permis à plus de **50 000 étudiants de rencontrer une assistante sociale en présentiel ou à distance**.

La même année et pour la première fois, un système de vote électronique a également été mis en place pour les élections étudiantes.

DE NOUVEAUX SERVICES EN COURS DE DÉPLOIEMENT

Une plateforme omnicanal nationale pour répondre aux étudiants

Depuis la fin 2021, les Crous se sont engagés dans un programme d'amélioration de la qualité de traitement des échanges avec les étudiants et des réponses qui leur sont apportées par mail, par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Ainsi les 5 plateformes régionales de France métropolitaine chargées de répondre aux étudiants se sont-elles équipées cette année d'un outil de gestion omnicanal unique qui permettra à terme de répondre de manière plus efficace et à un niveau national aux questions des étudiants que ce soit par téléphone, via l'assistance de messervices.gouv.fr ou les réseaux sociaux.

Une qualité de services sans cesse améliorée

Publié le 2 janvier 2023, Mis à jour le 4 janvier 2023

Par ailleurs, un assistant téléphonique, callbot, sera déployé courant 2023 pour améliorer la qualité des réponses apportées aux étudiants et les orienter au mieux.

DES OUTILS NUMÉRIQUES

Parmi les nombreux services en cours de déploiement, nous pouvons citer la généralisation au sein de nos résidences d'un outil permettant d'établir des états des lieux numériques des logements sur tablettes.

Un chatbot

L'architecture et le design du portail messevices.gouv.fr est en cours d'amélioration avec la mise en ligne courant 2023, d'un chatbot pour apporter un premier niveau de réponse de meilleure qualité aux internautes. Ce chatbot sera interfacé avec la plateforme de réponse omnicanal nationale.



Une qualité de services sans cesse améliorée

Publié le 2 janvier 2023, Mis à jour le 4 janvier 2023

Des cartes interactives pour faciliter l'accès aux différents services

Nous avons développé des cartes géolocalisées disponibles sur les nouveaux sites Internet pour permettre aux étudiant de localiser les services proposés dans chaque Crous.

Ces cartes, permettent notamment aux étudiants en situation de handicap de de trouver les logements et services qui les concernent tels que l'accessibilité PMR, la présence de boucles auditives, les logements adaptables, les parkings PMR, les ascenseurs ou les repères podotactil.

[Étudiants en situation de handicap : les Crous à vos côtés au quotidien](#)