RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

L'accompagnement social et financier 2024 Télécharger le PDF

Publié le 19 juillet 2024

Mis à jour le 31 juillet

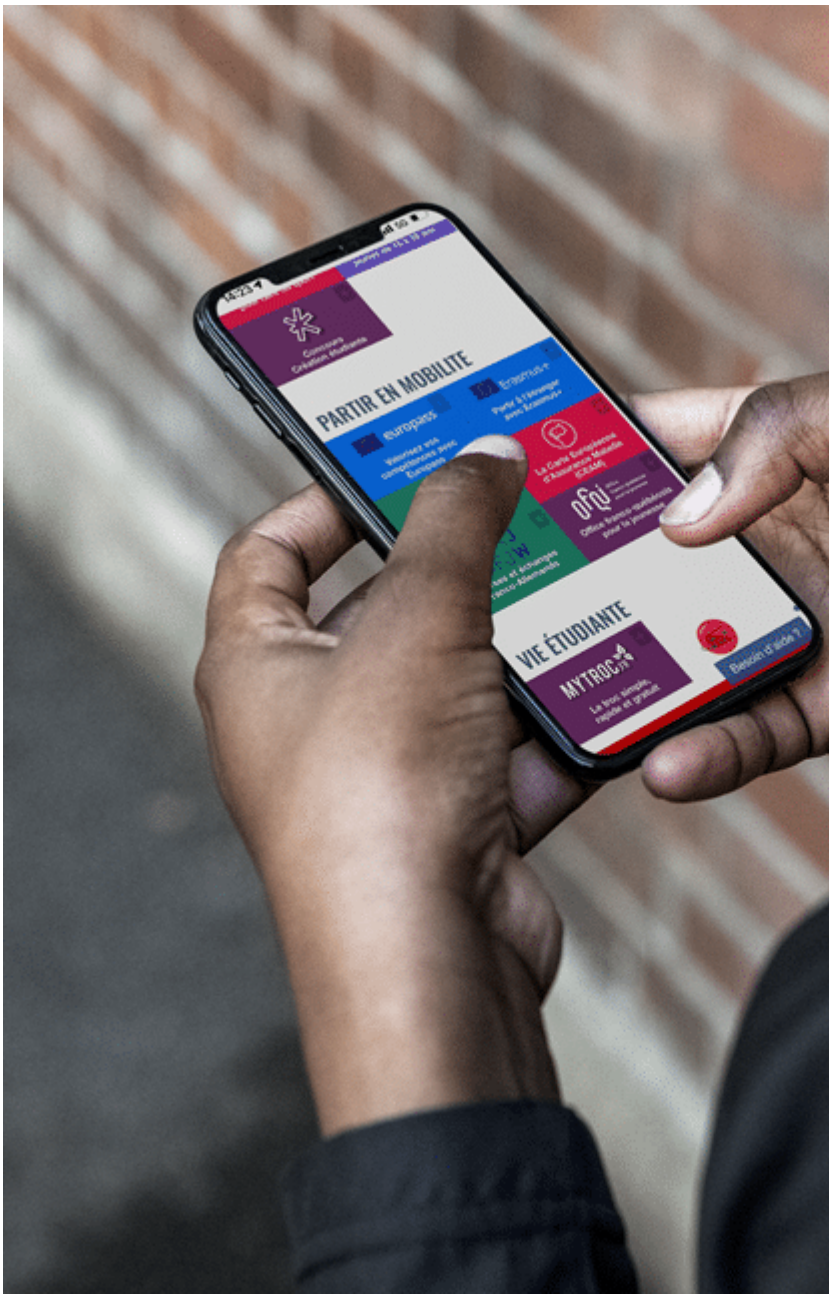


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

les Crous

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



Parmi nos nombreuses missions qui permettent aux étudiants de poursuivre leurs études dans les meilleures conditions, les Crous instruisent et paient les bourses accordées aux étudiants les plus précaires et relevant du ministère de l'Enseignement supérieur, mais aussi d'autres ministères (Culture, Agriculture) ou d'écoles (Grande école du numérique, Institut Mines-Télécom, écoles nationales d'économie et de statistiques, écoles du ministère

de la Défense, etc.).

Les bourses destinées aux étudiants inscrits en formations sanitaires et sociales sont gérées par les régions à l'exception de celles de la Normandie gérées par le Crous de Normandie et, depuis le 1er janvier 2024, la région Centre-Val de Loire a confié au Crous d'Orléans-Tours la gestion des bourses sanitaires et sociales.

Au-delà des bourses, les services sociaux des Crous octroient des aides financières supplémentaires comme des aides spécifiques (annuelles ou ponctuelles), des aides au mérite ou encore des aides à la mobilité.

à côté des aides financières, les assistants de services sociaux du réseau des Crous assurent un accompagnement social de proximité. Ils proposent des solutions adaptées aux situations particulières de chaque étudiant. Les Crous mènent aussi de très nombreuses actions en lien avec des partenaires dans des domaines aussi variés que la lutte contre la précarité alimentaire, les aides psychologiques, la prévention en santé ou encore la lutte contre la précarité menstruelle.

Parallèlement au soutien à la situation sociale des étudiants, le réseau des Crous a poursuivi cette année l'amélioration de la qualité de ses services aux usagers, avec un effort accru de modernisation des démarches :
- Lauréat d'un appel à projets de la DITP, le réseau des Crous a déployé un outil national omnicanal de réponse téléphonique à l'usager et engagé un vaste plan d'amélioration de la réponse aux étudiants ;
- Le réseau des Crous a également fait aboutir plusieurs chantiers innovants au bénéfice des étudiants : mise en service de l'API boursier, automatisation accrue de l'exonération de CVEC pour les étudiants boursiers, demande simplifiée du tarif à 1 euros en restauration universitaire pour les étudiants en situation de précarité, etc.
- Enfin les Crous ont mis en ligne le 9 janvier 2023,un nouveau site d'information lesCrous.fr et les 26 sites Internet des Crous entièrement repensés pour mieux informer les étudiants sur leurs droits et sur les actualités de leur Crous. Géo-localisés et adaptés aux modes d'information et de communication des étudiants, ces nouveaux sites ont été conçus à partir des besoins exprimés par un panel d'étudiants pour répondre au mieux à leurs attentes.

BOURSES ET AIDES FINANCIÈRES

MISE EN APPLICATION DES PREMIÈRES MESURES DE LA RÉFORME DES BOURSES

La rentrée 2023 a été marquée par la mise en application des premières mesures de la réforme des bourses qui avait été annoncée dès le mois de mars par la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Ce sont près de 500 millions d'euros qui ont été investis par l'état pour revaloriser les montants des bourses et

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

permettre à plusieurs milliers d'étudiants qui jusque-là ne pouvaient pas prétendre à une bourse, de pouvoir en bénéficier.

La révision des critères d'attribution des bourses a permis à 18 % des boursiers de passer à l'échelon supérieur. Les nouveaux barèmes ont été calculés de manière à ce qu'aucun étudiant ne voit sa bourse diminuer d'un montant supérieur à l'augmentation des revenus de ses parents.

Les montants des bourses ont été revalorisés de 37 à 127 euros par mois. Il s'agit d'une augmentation de 34 % pour le premier échelon et une augmentation à hauteur de l'inflation pour l'échelon le plus élevé. Ainsi le montant annuel des bourses allait de 1 454 euros pour l'échelon 0 bis à 6 335 euros pour l'échelon 7. Ces montants sont versés en dix mensualités dont le total s'élevait à 2 251 163 216 euros au 31 décembre 2023.

Avec l'effet conjoint de l'augmentation mensuelle de 37 euros et du changement d'échelon via la revalorisation du barème, les boursiers ont bénéficié en moyenne cette année d'une hausse de 50 euros de bourse par mois.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



Crous de Grenoble - Alpes © Christophe Levet - 2023

DEMANDES DE BOURSES SUR CRITÈRES SOCIAUX

La première étape de la réforme des bourses visait une augmentation du nombre de bénéficiaires de 35 000 boursiers. Au 31 décembre 2023, 691 314 étudiants bénéficiaient d'une bourse du MESR, soit 27 000 étudiants boursiers supplémentaires par rapport à juin 2023 et 13 678 étudiants boursiers supplémentaires par rapport au

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

31 décembre 2022. L'augmentation du nombre de boursiers légèrement en deçà des estimations s'explique notamment par le développement d'autres formations en apprentissage ou dépendant des régions.

Par ailleurs, on notera qu'après des années d'augmentation, le nombre d'étudiants tend à stagner, voire à légèrement baisser avec une diminution des effectifs de -1,5 % entre la rentrée 2021-2022 et 2022-2023.

Force est de constater que, depuis 2021, les effectifs d'étudiants boursiers ont connu une baisse importante et continue. On estime que sans la réforme, 30 000 boursiers ne l'auraient pas été cette année. Grâce à la réforme mise en oeuvre à la rentrée 2023, la courbe s'est inversée, avec une augmentation significative du nombre de boursiers.

TRAITEMENT DES DEMANDES DE BOURSES SUR CRITÈRES SOCIAUX

Les étudiants qui souhaitent demander une bourse ou un logement Crous doivent impérativement remplir et déposer un dossier social étudiant (DSE) sur le site messervices.etudiant.gouv.fr. Parmi les 1 063 996 DSE déposés en 2023, 1 048 120 ont été traités. L'écart entre le nombre de demandes et le nombre de dossiers traités correspond aux demandes non finalisées par les étudiants.

S'agissant de l'instruction des bourses sur critères sociaux, l'objectif pour le réseau des Crous pour la rentrée universitaire écoulée était clair : parvenir à instruire un nombre croissant de dossiers, sur une période plus courte, tout en maintenant la qualité de cette instruction. Il a été atteint et le bilan de la campagne 2023-2024 a été particulièrement satisfaisant pour le réseau des Crous. Il se caractérise d'abord par un meilleur taux d'instruction des dossiers de demande de bourse par rapport à l'année précédente.

Malgré les délais contraints, au 31 août 2023, ce sont 35 000 dossiers supplémentaires qui ont ainsi été instruits par rapport à 2022 et le nombre de notifications était supérieur de 12 % à la rentrée. 20 % d'étudiants supplémentaires ont perçu leur bourse de manière anticipée dès la rentrée 2023.

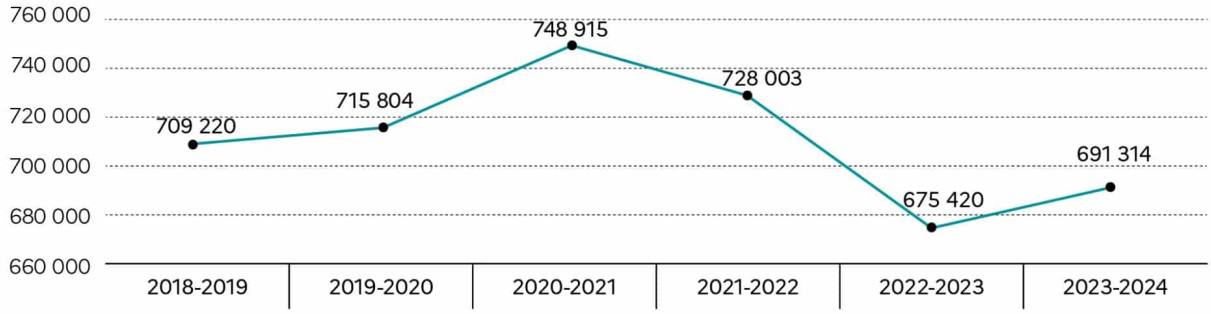
Les motifs principaux des rejets de demande de bourses sont les suivants :
- Dépassement du barème au regard des ressources prises en compte (54 078 dossiers) ;
- étudiants inscrits dans des formations non habilitées à recevoir des boursiers (24 502 dossiers) ;
- étudiants n'ayant pas, ou insuffisamment progressé dans leurs études (14 222 dossiers).

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

BOURSES SUR CRITÈRES SOCIAUX DU MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE (MESR)

EVOLUTION DU NOMBRE DE BOURSIERS MESR



RÉPARTITION DES BOURSIERS PAR ÉCHELON DE BOURSE

Du fait de la mise en application des premières mesures de la réforme des bourses, la part des boursiers relevant de l'échelon minimal est en légère baisse par rapport aux années antérieures (30,7 % des boursiers). Après une stabilisation du nombre de boursiers à l'échelon maximal en 2022, le nombre d'étudiants boursiers à l'échelon 7 a légèrement augmenté en 2023. Ils représentent 9,3 % du nombre total de boursiers. Les boursiers des trois échelons les plus élevés représentent 34,2 % du nombre total des boursiers. Cette proportion est en hausse par rapport à 2022.

AIDES AU MÉRITE DU MESR

L'aide au mérite s'adresse aux étudiants bacheliers ayant obtenu une mention « très bien » au baccalauréat. Elle est attribuée pour les trois ans de licence et représente 900 euros par an1. En 2023, le montant total des aides au mérite versées s'élevait à 42,191 Meuros. Leur nombre a légèrement baissé de 0,9 % par rapport à l'année précédente, passant de 46 758 à 46 205 au 1er janvier 2023

NOMBRE D'AIDES AU MÉRITE MESR

BOURSES ET AIDES AU MÉRITE DU MINISTÈRE DE LA CULTURE

Le nombre de boursiers inscrits dans une formation relevant du ministère de la Culture continue d'augmenter en 2023 avec 12 341 bénéficiaires.

Évolution du nombre de boursiers du ministère de la Culture

La dépense totale pour les bourses et les aides au mérite du ministère de la Culture pour l'année 2023 s'élève à 36 945 107 euros dont 904 000 euros pour les aides au mérite.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

Cette année, le ministère de la Culture a mis en place l'aide au mérite selon les mêmes critères que ceux en vigueur au MESR pour les bacheliers ayant obtenu une mention « Très bien ». Il convient par ailleurs de signaler que 21 % des boursiers du ministère de la Culture relèvent de l'académie de Paris.

BOURSES ET AIDES AU MÉRITE DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

Avec 9 996 bénéficiaires, le nombre de boursiers inscrits dans une formation relevant du ministère de l'Agriculture baisse depuis 2018, en lien avec l'évolution des effectifs étudiants dans ces formations.
Evolution du nombre de boursiers BSC Agriculture

-

Les effectifs les plus importants se concentrent dans les académies de Nantes (12,5 % des effectifs), Toulouse (12,5 % des effectifs) et Rennes (9 % des effectifs). La dépense totale pour les bourses et les aides au mérite du ministère de l'Agriculture pour l'année 2023 s'élève à 28 183 209 euros dont 593 100 euros pour les aides au mérite.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



Crous de Grenoble - Alpes © Christophe Levet - 2023

BOURSES DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

Contrairement au reste de la France où ce sont les régions qui gèrent les bourses des étudiants en formation sanitaires et sociales (BFSS), c'est le Crous de Normandie qui gère les bourses allouées par la Région Normandie.

Au total, 7 429 695 euros ont été alloués à 2 731 étudiants dont la rentrée commençait le 1er septembre 2023 et 1 339 449 euros ont été versés à 485 étudiants dont la rentrée commençait le 1er janvier 2023.

Depuis décembre 2023, le Crous d'Orléans-Tours s'est vu confier la gestion des boursiers en formation sanitaire et sociale de sa région. Fin décembre 2023, 3 412 boursiers ont été repris en gestion. Les premiers paiements de

bourse ont été effectués en janvier 2024.

AIDE À LA MOBILITÉ MASTER (AMM)

Créée à la rentrée universitaire 2017-2018, l'Aide Mobilité Master s'adresse aux étudiants anciens boursiers ou néo-boursiers titulaires d'une licence et devant changer de région académique pour effectuer leur diplôme de master.

Son montant, forfaitaire, est de 1 000 euros. L'AMM est versée en une fois, à une date la plus proche possible de la rentrée universitaire, afin de compenser les frais engendrés par la mobilité.

En 2023, 6 719 étudiants ont bénéficié de l'AMM. Ce nombre est en hausse par rapport à 2022 (5 922 bénéficiaires).

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



Crous de Strasbourg © Manu Grimm - 2021

BOURSES DE L'INSTITUT MINES TELECOM (IMT) ET DU GROUPE DES ÉCOLES NATIONALES D'ÉCONOMIE ET€STATISTIQUE (GENES)

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

Neuf Crous ont traité et versé les bourses de l'IMT et du GENES respectivement à 1952 boursiers pour 5 789 145 euros (IMT) et 196 boursiers pour 481 667 euros (GENES).

BOURSES D'ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU MINISTÈRE DES€ARMÉES

1 032 513 euros ont été versés à 459 bénéficiaires répartis sur les Crous de Toulouse, Rennes et Versailles.

BOURSES DE DEUX ÉTABLISSEMENTS RELEVANT DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

En 2023, 320 270 euros ont été alloués à 126 bénéficiaires répartis sur les Crous de Lyon et Toulouse.

AIDE À LA MOBILITÉ PARCOURSUP

L'aide à la mobilité dite « aide à la mobilité Parcoursup », d'un montant de 500 euros, a été créée à la rentrée 2019-2020. Elle peut être allouée, sous certaines conditions, aux étudiants néobacheliers.

Initialement réservée aux bacheliers bénéficiaires d'une bourse nationale de lycée qui acceptent définitivement une proposition d'admission hors de leur académie de résidence, à la rentrée 2020-2021, cette aide a été élargie aux bacheliers bénéficiaires d'une bourse nationale de lycée qui acceptent une proposition d'admission dans un établissement situé dans leur académie de résidence, après examen de leur situation par la commission régionale d'accès à l'enseignement supérieur, lorsque l'attribution de l'aide permet, compte tenu de la situation du candidat, de faciliter cette mobilité.

On note une baisse des effectifs en 2023 qui s'explique notamment par l'augmentation des inscriptions dans des formations non répertoriées dans Parcoursup.

AIDES ‹ GRANDE ÉCOLE DU NUMÉRIQUE › (GEN)

Instituées courant avril 2017, les aides GEN s'adressent à un public « d'apprenants » inscrits dans des formations labellisées « Grande école du Numérique ». Ces formations peuvent être de durée variable (quelques mois à plusieurs années) et débuter à n'importe quel moment de l'année universitaire.

La demande d'aide financière est réalisée sur le site de la Grande école du Numérique puis instruite et gérée par

les Crous. Le montant de l'aide est calculé selon le barème des bourses sur critères sociaux, à condition que l'apprenant ne perçoive pas d'autres aides de l'état ou des collectivités territoriales.

Le nombre de bénéficiaires a fortement diminué en 2023, les effectifs des apprenants inscrits dans ces formations ayant subi une baisse constante ces dernières années.

LES AIDES SPÉCIFIQUES

Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques peuvent être allouées. Il existe deux types d'aides :
- les aides ponctuelles en faveur des étudiants qui rencontrent momentanément de graves difficultés. Le cas échéant, ces aides sont cumulables avec un droit à bourse ;
- les aides annuelles, non cumulables avec un droit à bourse, accordées aux étudiants qui rencontrent des difficultés pérennes.

AIDES SPÉCIFIQUES PONCTUELLES

Au titre de l'année 2023, 92 064 aides ponctuelles, contre 94 606 en 2022, ont été attribuées à plus de 50 059 étudiants. Ils étaient 51 092 en 2022. Le montant moyen de l'aide accordée est de 304 euros (311 euros en 2022).

Les aides spécifiques ponctuelles sont principalement versées aux étudiants pour des charges relevant de l'aide alimentaire, du logement et des frais d'études.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



< Crous de Poitiers © Phocushoot - 2023

SIMPLIFICATION DE LA PROCÉDURE ET GÉNÉRALISATION DE LA DÉMATÉRIALISATION DES DEMANDES EN 2023.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

Dans le respect du principe du « dites-le nous une fois », les informations déjà connues des Crous grâce au portail « Mes services étudiant » sont reprises et les demandes de pièces justificatives sont limitées au strict nécessaire.

AIDES SPÉCIFIQUES ANNUELLES (ASAA)

En 2023, 4 878 étudiants ont bénéficié d'une aide spécifique annuelle, pour un montant total de 23,67 M euros. Le nombre de bénéficiaires est en baisse par rapport aux années précédentes. Il est difficile d'expliquer cette baisse. Elle peut être liée au non-recours et à la lourdeur de la procédure : l'étudiant doit préalablement effectuer une demande de bourse, obtenir une décision de rejet, prendre rendez-vous avec le service social et démontrer son indépendance avérée ou la rupture avec sa famille (principaux motifs d'attribution de cette quasi-bourse).
Aides spécifiques d'allocations annuelles

AIDE SPÉCIFIQUE ANNUELLE DU MINISTÈRE DE LA CULTURE

Depuis l'année universitaire 2021-2022, le ministère de la Culture a souhaité que les Crous traitent les demandes d'aides spécifiques annuelles directement au sein de leurs services sociaux. En 2023, 178 étudiants inscrits dans une formation relevant du ministère de la Culture ont bénéficié d'une aide spécifique annuelle, pour un montant total de 793 951 euros.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ÉTUDIANTS

Au-delà des aides financières que peuvent apporter les Crous, les services sociaux accompagnent au quotidien les étudiants qui rencontrent des difficultés et dont la situation, familiale ou personnelle, a changé.

Depuis la pandémie Covid-19, les Crous ont renforcé de manière significative leurs moyens d'accompagnement en pérennisant 70 postes supplémentaires d'assistants de services sociaux.

Les équipes des Crous sont particulièrement attentives à la situation des étudiants en rupture familiale ou en conflit avec leur famille qui peuvent se retrouver livrés à eux-mêmes du jour au lendemain.

Aussi, lorsque les aides spécifiques ne sont plus suffisantes, de nombreux Crous travaillent avec des associations caritatives, mais aussi avec des épiceries solidaires organisées par les associations étudiantes qu'ils

soutiennent généralement. Durant l'année universitaire 2022-2023, les services sociaux ont accordé 230 634 entretiens à 100 003 étudiants.

Les services sociaux des Crous proposent des actions collectives tels que des ateliers ou des moments de convivialité avec les étudiants pour lutter contre l'isolement, leur apprendre à gérer leur budget, ou encore, pour les primo-entrants, les informer sur les démarches administratives.

Ils organisent aussi des actions dans les lycées, afin de sensibiliser les futurs étudiants sur leurs droits et sur les démarches à mener pour y accéder.



Crous de Grenoble - Alpes © Christophe Levet - 2023

ACCOMPAGNEMENT DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

Les services sociaux des Crous relèvent cette année encore la précarité d'une part non négligeable des étudiants internationaux, principalement les étudiants non communautaires en séjour d'études à titre individuel. Ils

représentent 53 % des étudiants aidés (vs 51 % en 2022, soit 26 546 étudiants) et près de 47 % des dépenses d'aides spécifiques allocations ponctuelles (ASAP) attribuées, afin de leur permettre de s'alimenter (dont accès au repas à 1 euros) et de se loger (respectivement 27 % et 20 % des ASAP accordées à cette catégorie d'étudiants).

Si les difficultés rencontrées par ce public sont souvent dues à des ressources initiales insuffisantes, elles peuvent être aggravées par l'importance des frais d'inscription (non-exonération) et/ou le délai de renouvellement de leurs titres de séjour qui retarde l'accès à un stage gratifié et/ou à un emploi étudiant.

LE RECOURS À LA PLATEFORME D'INFORMATIONS SUR LES AIDES D'URGENCE (PFU)

Créé en janvier 2020, le numéro d'information sur les aides d'urgence est dédié aux étudiants qui connaissent de grandes difficultés financières. Les réponses apportées par des personnels aguerris et spécialement formés, permettent de filtrer les demandes des usagers faites aux assistantes sociales, et/ou de les orienter vers le bon service et, le cas échéant de détecter des situations critiques nécessitant qu'une personne compétente du service social du Crous concerné prenne contact en urgence avec l'étudiant.

BILAN DE L'ANNÉE 2023

La volumétrie des appels est très variable en fonction de l'actualité. L'activité de la PFU est directement liée à l'activité des services DSE et dépend de l'état d'avancement du traitement des dossiers de bourse et des services sociaux. C'est la raison pour laquelle le service est très sollicité sur la période estivale et à la rentrée. De fait, moins de 30 % des appels pris portent sur les aides spécifiques (annuelles ou ponctuelles). Les autres questions concernent principalement le dossier social étudiant. L'appelant est alors orienté vers son Crous.

QUALITÉ DE LA RÉPONSE À L'ÉTUDIANT

Pour assurer une réponse rapide et de qualité aux étudiants, le Cnous a déployé une stratégie omnicanale. Cinq centres de contacts répartis à Paris, Clermont-Ferrand, Rennes, Bordeaux et Strasbourg regroupent les appels des Crous de métropole et répondent aux appels des étudiants. L'assistance MSE, permet de poser toutes les questions aux Crous qui répondent par mail. Enfin, depuis 2023 un agent virtuel, Callbot et Chatbot, complète ce dispositif pour apporter une réponse de premier niveau lorsque les services sont fermés.

Pour les 5 centres de contacts, l'objectif de taux de décroché national annuel est atteint pour la première année et s'établit à 85,5 %, avec des performances différenciées selon les centres de contacts. 94 % en moyenne pour les

L'accompagnement social et financier

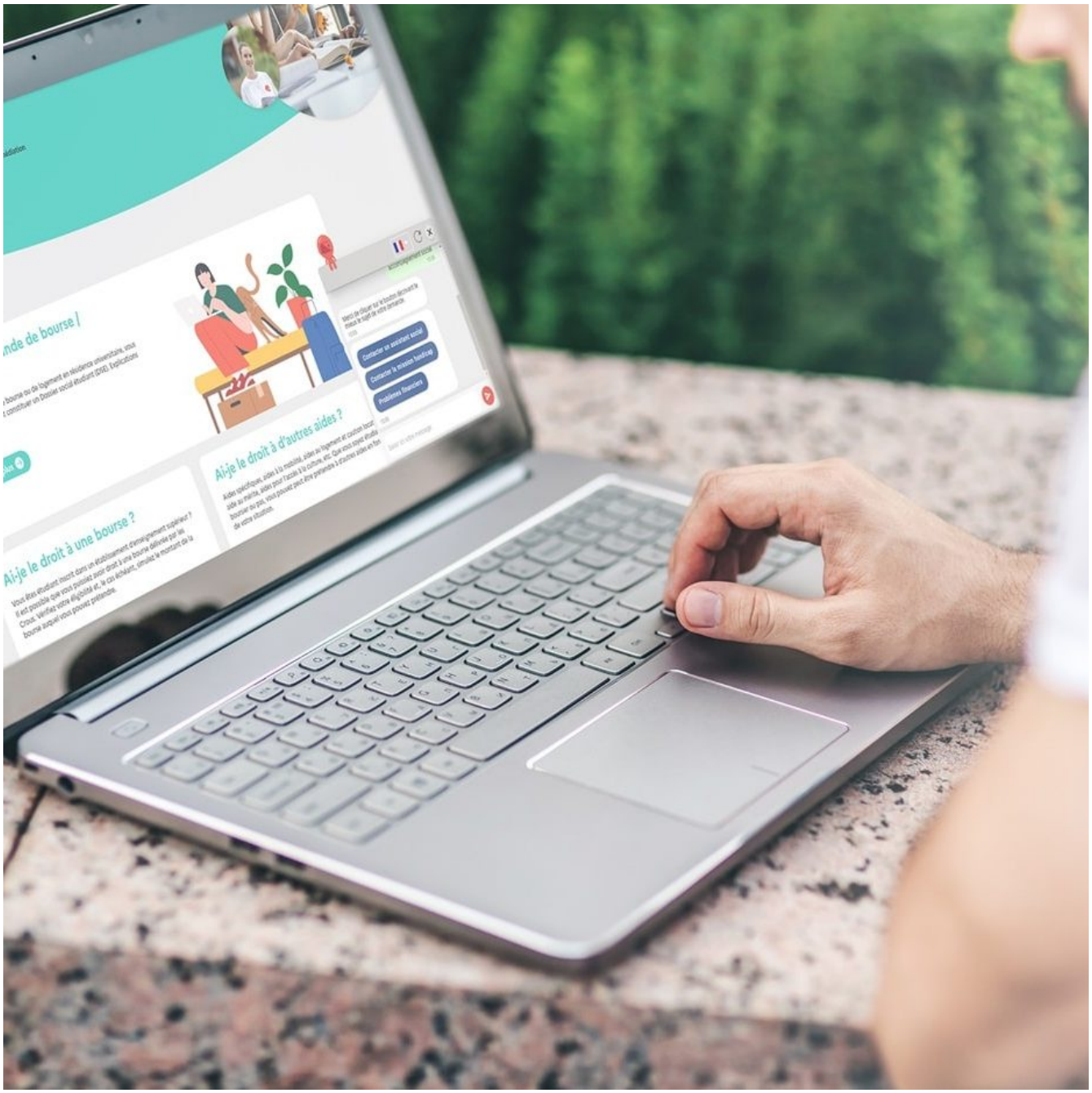
Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

centres Nord-Est, Sud-Est, Nord-Ouest, Sud-Ouest, et 65 % pour celui d'Ile-de-France. La mise en place de tests de débordement a permis aux centres de contacts de Strasbourg et Rennes de venir en renfort du centre de Paris et de maintenir l'objectif du taux de décroché national au-dessus des 85 % attendus.

On note sur 2023 une nette baisse de l'activité par rapport à celle de 2022 (de l'ordre de 25 %), qui s'explique par l'amélioration continue des délais de traitement des DSE et des messages MSE. S'ajoutent à cela l'amélioration des démarches en ligne et l'harmonisation des pratiques au sein du réseau. Enfin la professionnalisation des agents et la synergie entre les centres de contacts améliorent la qualité des réponses apportées et évitent les contacts réitérés.

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



© Mission communication du Cnous

LE CHATBOT ET LE CALLBOT

Le Chatbot, l'assistant en ligne, répond aux questions posées depuis les sites messervices.etudiant.gouv.fr, lescrous.fr et sur tous les sites régionaux des Crous. Le Callbot permet lui de

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

fournir des réponses automatiquement aux étudiants appelant les centres de contacts en dehors des horaires d'ouverture.

Ces assistants virtuels apportent un premier niveau de réponse aux questions des étudiants sur les thématiques de la bourse, du logement, de la restauration, de la CVEC et du service social.

Le déploiement du Callbot a commencé en 2023 pour répondre aux étudiants franciliens. Depuis sa mise en production le 1er avril 2023 et jusqu'au 31 décembre 2023, le Callbot du centre de contacts Ile-de-France (accessible 24h/24 et 7j/7) a enregistré 443 525 conversations. 32 % de ces conversations concernent la thématique de la bourse.

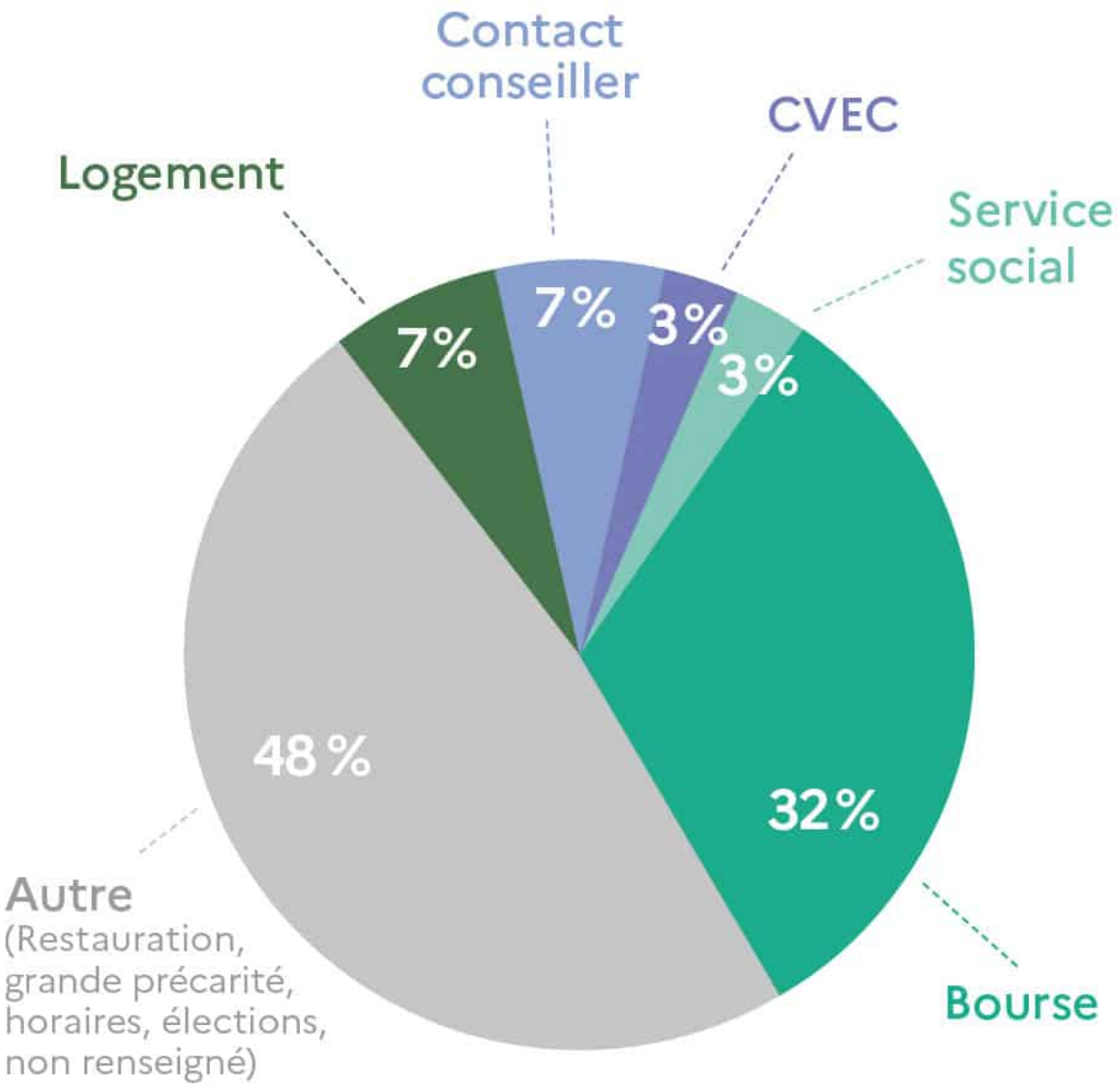
Le Chatbot, mis en service également en avril 2023, a enregistré 50 493 conversations sur l'année 2023. La thématique de la bourse est également le sujet le plus demandé par les internautes.



L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

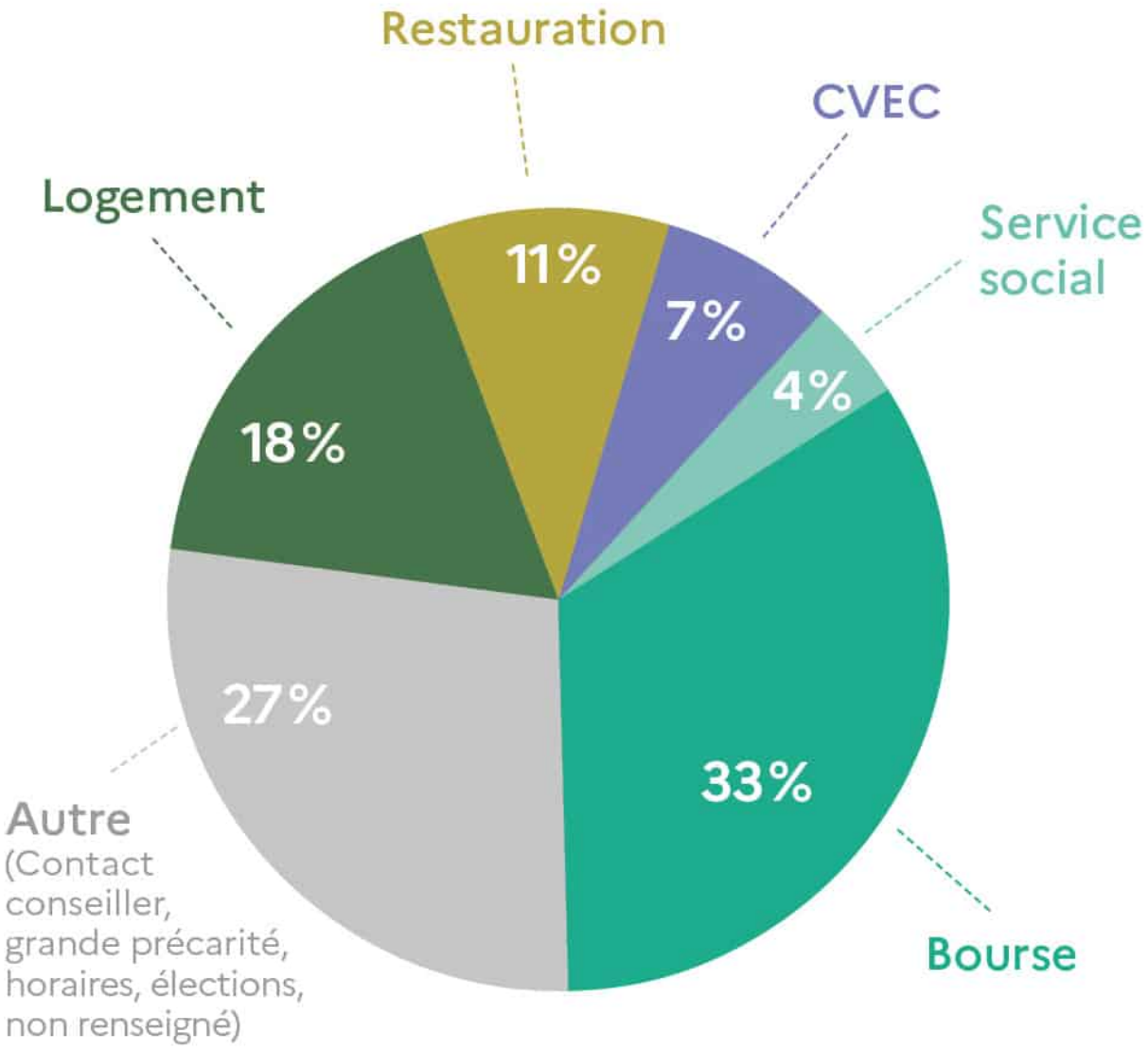
-



CALLBOT

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024



CHATBOT
LA RÉPONSE ÉCRITE (MSE)

En 2023, les services des Crous ont traité plus de 650 000 messages écrits, dont 120 000 uniquement pour le mois de septembre, soit une moyenne de 2 000 messages par jour. Plusieurs pics d'activité sont observés durant l'année, notamment lors de l'ouverture de la campagne DSE, lors des attributions de logements en résidence universitaire et à la rentrée universitaire.

https://www.lescrous.fr/rapport/rapport-dactivite-2023/laccompagnement-social-et-financier-2/

L'accompagnement social et financier

Publié le 19 juillet 2024, Mis à jour le 31 juillet 2024

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'amélioration continue de la qualité de service, notre objectif est de répondre à terme à 85 % des messages en moins de 48 heures.

En 2023, près de 390 000 messages ont été traités dans ce délai, ce qui représente plus de 60 % de l'ensemble des messages reçus.