

## Les Crous lancent un numéro unique de contact pour toutes les demandes des étudiants

Publié le 9 avril 2025, Mis à jour le 9 avril 2025  
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Les Crous



**DEPUIS LE 1ER AVRIL 2025, LES ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS PEUVENT CONTACTER L'UN DES QUATRE CENTRES DE CONTACT DU RÉSEAU DES CROUS GRÂCE À UN NUMÉRO UNIQUE. CETTE SIMPLIFICATION S'INSCRIT DANS LA VOLONTÉ DU RÉSEAU D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ET D'APPORTER AUX ÉTUDIANTS, DE MANIÈRE SIMPLE ET RAPIDE, DES RÉPONSES À LEURS QUESTIONS.**

**09.72.59.65.65€**

*Prix d'un appel local*

Bourse, logement, CVEC, service social, demandes d'aides financières d'urgence et toute autre demande d'information générale seront traitées via ce numéro unique.

Les étudiants auront à indiquer leurs numéros de département d'étude et seront pris en charge par le centre de contact de leur Crous.

*?L'ouverture de ce numéro unique constitue un outil supplémentaire pour faciliter les démarches des étudiants et*

## **Les Crous lancent un numéro unique de contact pour toutes les demandes des étudiants**

Publié le 9 avril 2025, Mis à jour le 9 avril 2025  
Catégorie(s) : Communiqué de presse, Les Crous

*améliorer le suivi de leurs dossiers. Il s'inscrit dans le droit fil de la modernisation de notre réponse téléphonique aux étudiants et d'un meilleur accès aux services des Crous, déclare Bénédicte Durand, présidente du Cnous. Il s'ajoute au nouveau système de traitement des demandes de bourse et de logement qui vise à simplifier les démarches des étudiants pour accéder aux aides et services proposés par les Crous que nous venons de lancer à l'occasion de la campagne nationale du Dossier social étudiant. ?*

### **PLAN TÉLÉPHONE**

La mise en place de ce numéro unique s'inscrit dans le cadre du ?Plan téléphone? porté par l'Etat et du programme national d'amélioration de la qualité des services aux usagers ?Services Publics+?.

Alors que le téléphone reste aujourd'hui le canal le plus utilisé des Français pour contacter un agent public, ce plan fixe pour objectif un taux de décroché par un agent de 85 % pour l'ensemble des services publics. Aujourd'hui, les centres de contacts de Clermont-Ferrand, Rennes, Bordeaux et Strasbourg qui regroupent les appels de l'ensemble des Crous (à l'exception de La Réunion et de Mayotte), répondent chaque année à près d'un million d'appels d'étudiants, avec un taux de décroché de 85,5 % en 2024.

### **AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE AU COEUR DU PROJET DE RÉSEAU DES CROUS**

Les Crous se sont engagés depuis plusieurs années dans l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux étudiants. Ils ont développé des outils pour simplifier les démarches comme la dématérialisation des échanges, le déploiement d'une plateforme nationale de prise de rendez-vous avec les services sociaux, ou encore le déploiement d'un outil omnicanal de réponse aux étudiants.

L'amélioration continue des systèmes d'information dans un objectif de simplification pour les agents et les étudiants, la rationalisation des procédures et le renforcement du pilotage du réseau font partie des axes majeurs du projet de réseau adopté en novembre 2024.