



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## **7. Penser, se questionner, se réinventer**

Publié le 6 novembre 2024, Mis à jour le 7 novembre 2024



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



## 7. Penser, se questionner, se réinventer

Publié le 6 novembre 2024, Mis à jour le 7 novembre 2024



## 7. Penser, se questionner, se réinventer

Publié le 6 novembre 2024, Mis à jour le 7 novembre 2024

### **GARANTIR UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT AUX USAGERS**

Répondre rapidement au téléphone, permettre aux étudiants de trouver sans difficulté aucune la réponse à leur question, garantir à chaque agent ou étudiant la possibilité de donner son avis sur les services proposés par le réseau des Crous, mais aussi de contribuer à améliorer nos actions et process? Telles sont quelques-unes des ambitions du programme national Services Publics + auquel participe le réseau des Crous.

Le travail important réalisé à l'échelle nationale, en particulier sur la réponse téléphonique, a vocation à se poursuivre et s'étendre (réponse écrite en particulier), aidé en cela par des avancées technologiques majeures (recours à l'intelligence artificielle notamment). Surtout, c'est au plus près du terrain, dans chacun des Crous, qu'il trouvera encore davantage à s'illustrer, en particulier pour les services de restauration et de logement assurés au quotidien par les agents du réseau.

**Chaque Crous devra être labellisé ?Services Publics +? au meilleur niveau à horizon 2027**

### **ÉLARGIR LE CERCLE DES PARTENAIRES SOUTENANT LE RÉSEAU DES CROUS EN EXPLORANT LES POSSIBILITÉS DE MÉCÉNAT**

Le réseau des Crous compte lui aussi ses ?anciens étudiants? : anciens résidents des Crous, anciens boursiers, anciens convives. Nombre de nos anciens sont parvenus à obtenir avec succès leur diplôme de l'enseignement supérieur grâce notamment aux actions du réseau des Crous. Au plan national et local, le réseau des Crous expertisera les possibilités de mobiliser cette communauté exceptionnelle, ainsi que tout autre type de structure en situation de soutenir les étudiantes et les étudiants accueillis au sein des Crous, dans un cadre déontologique pleinement transparent et sécurisé au service de l'intérêt général.

### **FAIRE DES CROUS DES PARTENAIRES DE FORMATION POUR LES ÉTUDIANTS DE LEUR ENVIRONNEMENT**

Déjà soutenus par l'engagement et l'emploi étudiant indispensables à la qualité du service proposé par les Crous, ces derniers ont vocation à participer activement à l'accueil des étudiantes et des étudiants en formation qui pourraient bénéficier à proximité de leurs campus de lieux de stage dans une grande diversité de métiers. Les Crous veillent par ailleurs à contribuer à la reconnaissance de l'engagement des étudiants, notamment des élus au CA des Crous.

### **METTRE EN RÉSEAU DES FORCES DE RECHERCHE EXISTANTES ET LES DÉVELOPPER AU SEIN DU CROUS LAB**

L'action publique menée par les Crous au service des étudiantes et des étudiants a vocation à être renforcée, accompagnée grâce à l'exercice d'un regard critique sur l'ensemble de ces champs d'intervention.



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## 7. Penser, se questionner, se réinventer

Publié le 6 novembre 2024, Mis à jour le 7 novembre 2024

À l'image et dans la poursuite des travaux menés dans le cadre de la chaire ENSAD, l'apport de la recherche et de l'expertise se structurera **au sein d'un Crous Lab, recensant, valorisant et mettant en réseau les projets de recherche portés par chaque Crous et déterminant les grandes priorités de recherche applicables au réseau et à ses bassins de vie.**