



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Fonctionnement des CROUS

Question écrite n° 27515

Texte de la question

Mme Lise Magnier attire l'attention de Mme la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation sur le fonctionnement des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) et le délai de réponse aux usagers pour certains centres qui semblent saturés. En effet, elle a été alertée à plusieurs reprises sur l'absence de réponse aux courriels envoyés. Si le professionnalisme du personnel des CROUS n'est absolument pas remis en question, elle souhaite interroger l'organisation des centres. Elle propose la création d'une plateforme d'assistance téléphonique, notamment pour le traitement des recours liés à l'attribution des bourses. Telles que celles créées pour la caisse d'assurance maladie, ces plateformes permettent de confier les questions complexes à des agents spécialisés dans le traitement de ces dossiers, permettant aux agents des CROUS de poursuivre leur mission au service du quotidien des étudiants. Aussi, elle lui demande si cette solution existe déjà et, dans le cas contraire, si elle peut constituer une piste de réflexion visant l'amélioration des services rendus aux étudiants.

Données clés

Auteur : [Mme Lise Magnier](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27515

Rubrique : Enseignement supérieur

Ministère interrogé : [Enseignement supérieur, recherche et innovation](#)

Ministère attributaire : [Enseignement supérieur et recherche](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 mars 2020](#), page 2078

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)