



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>36811</b>	De <b>Mme Anissa Khedher</b> ( La République en Marche - Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Enseignement supérieur, recherche et innovation		<b>Ministère attributaire</b> > Enseignement supérieur et recherche
<b>Rubrique</b> >enseignement supérieur	<b>Tête d'analyse</b> >Accessibilité des permanences téléphoniques des services du CROUS.	<b>Analyse</b> > Accessibilité des permanences téléphoniques des services du CROUS..
Question publiée au JO le : <b>02/03/2021</b> Date de changement d'attribution : <b>21/05/2022</b> Date de renouvellement : <b>26/10/2021</b> Question retirée le : <b>21/06/2022</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

Mme Anissa Khedher interroge Mme la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation sur l'accessibilité des permanences téléphoniques des services du CROUS. Elle a été interpellée par de nombreux étudiants sur le sujet, ces derniers ayant, d'abord, pointé l'existence de difficultés pour joindre ces services, cela malgré des appels répétés. Aussi, il lui a été rapporté que les plages horaires hebdomadaires des permanences de certains services sont parfois très restreintes et empêchent, de fait, une prise en charge proactive des étudiants qui en auraient besoin. Alors que la crise sanitaire en cours frappe de plein fouet les étudiants dans leur quotidien et que de récents évènements dramatiques ont mis en lumière la détresse de ceux-ci, les deux situations évoquées pourraient engendrer des conséquences psychiques et sociales graves sur les étudiants les plus fragiles qui chercheraient, en vain, à joindre leur CROUS de référence. Également, elle remarque que, d'un CROUS à l'autre, d'une académie à l'autre, les horaires des permanences téléphoniques ne sont pas forcément les mêmes. Ainsi, parce que les réseaux CROUS ont vocation à « favoriser l'amélioration des conditions de vie des étudiants, au quotidien, pour leur garantir les meilleures chances de réussite » et à offrir à ces derniers « un accompagnement social global », elle souhaiterait savoir si des réflexions étaient actuellement en cours pour organiser une meilleure prise en charge téléphonique des étudiants et, en ce sens, augmenter les activités de ces permanences téléphoniques en cette période difficile. Dans la lignée de ses constatations, elle aimerait par ailleurs savoir si une harmonisation de leurs horaires à l'échelle nationale était envisagée. Enfin, elle souhaiterait connaître le bilan du numéro national d'appel pour les étudiants en situation d'urgence sociale mis en place le 10 janvier 2020, le 0 806 000 278, et savoir si des mesures seront prochainement mises en place pour davantage en faire la promotion.