

# GROUPE DE RÉFLEXION

*Identifier les attentes et les relations avec les partenaires afin de voir les améliorations possibles*

## Synthèse de la réflexion menée (séance n° 2)

Date : 25 mars 2011

Lieu : Services centraux

Horaires : 9H15 – 12H00

Animateurs : M. GASIGLIA / M. ERB

Participants présents (15 personnes) :

Mme BAILLARGEAT (D.S.E.), Mme BOTTIN (directrice résidence universitaire), Mme COLIN (agent service), Mme FONDACCI (chef service D.S.E.), M. PETIT (service informatique), représentants étudiants (10 étudiants de tous les campus)

Personnes absentes (3 personnes) :

Mme ACQUAVIVA (service budget), Mme BERNEAU (adjointe direction restaurant), Mme LAUGIER (service formation)

Cette séance a permis d'identifier les pistes d'améliorations à suivre en termes de partenariat avec les étudiants.

L'ensemble des propositions émises par le groupe de réflexion seront examinées lors de la tenue du comité de pilotage qui se déroulera le vendredi 1<sup>er</sup> avril 2011.

## TABLE DES MATIERES

### I. Les pistes d'amélioration

- A. La communication à destination du public étudiant
- B. Les relations entre l'administration locale et les représentants étudiants
- C. Les mesures d'accompagnement

### II. Propositions

## **I. Les pistes d'amélioration**

### **A. La communication à destination du public étudiant**

1. Faire connaître toutes les aides disponibles gérées par le CROUS
2. Passer d'une communication administrative à une communication médiatique
3. Informer sur les dysfonctionnements lorsqu'ils se produisent

### **B. Les relations entre l'administration locale et les représentants étudiants**

1. Valoriser le rôle des élus étudiants
2. Avoir des possibilités de médiation en cas de difficultés avec l'administration locale

### **C. Les mesures d'accompagnement**

1. Stabiliser au maximum les étudiants sur leurs lieux de vie
2. Soutenir les étudiants dans leur volonté de dynamiser la vie étudiante
3. Aider les étudiants dans leurs démarches administratives et les difficultés de vie

## **II. Propositions**

N° proposition	<b>A. La communication à destination du public étudiant</b>	
1	DEFINIR clairement les missions des différents organismes (Université, Crous, Conseil général, etc.) et communiquer dessus	
2	ORGANISER dès la rentrée universitaire des stands Crous sur tous les campus pour diffuser les informations sur les aides du CROUS en associant les étudiants à la tenue des stands	
3	PASSER d'une communication administrative à une communication médiatique. Pour ce faire : - cibler la communication en utilisant des canaux porteurs - vérifier l'efficacité de la communication - s'appuyer sur les étudiants comme vecteurs de communication	
4	EXPLIQUER les dysfonctionnements de service lorsqu'ils se produisent par une information au public touché	

N° proposition	<b>B. Les relations entre l'administration locale et les représentants étudiants</b>	
5	<p>VALORISER le rôle des élus étudiants. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accorder aux conseils de résidence une plus grande autonomie de gestion des fonds qui leur sont dédiés</li> <li>- redéfinir le rôle des conseils de résidence</li> <li>- s'appuyer sur les représentants étudiants pour connaître les attentes et situations de vie des étudiants</li> <li>- avoir des contacts formalisés et réguliers avec l'administration locale</li> <li>- ne pas infantiliser les relations avec les étudiants</li> <li>- améliorer la réactivité administrative notamment dans les obtentions de rendez-vous et de délai de traitement des requêtes</li> </ul>	
6	DEVELOPPER des liens avec les associations étudiantes à travers des projets de cogestion	
7	AVOIR des possibilités de médiations réactives et efficaces dès lors qu'il y a des problèmes de communication entre les représentants étudiants et l'administration locale	

N° proposition	<b>C. Les mesures d'accompagnement</b>	
8	<p>STABILISER au maximum les étudiants sur leurs lieux de vie. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser les transferts d'hébergement d'été de telle sorte que les étudiants bougent le moins possible et qu'ils aient toujours une chambre disponible</li> <li>- simplifier les procédures administratives d'admission en résidence</li> </ul>	
9	<p>SATISFAIRE plus rapidement les demandes de base concernant les lieux de vie en résidence (salles et matériels) en rendant les crédits plus facilement mobilisables</p>	
10	<p>DONNER la possibilité aux étudiants dès le début d'année d'organiser des activités afin de développer rapidement du lien social entre les étudiants. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- multiplier les lieux de vie</li> <li>- avancer la date des élections des conseils de résidence</li> </ul>	
11	<p>SOUTENIR financièrement les journaux étudiants de manière durable en ne limitant pas l'aide aux seules innovations (durée du financement valable 1 an seulement)</p>	
12	<p>AIDER les étudiants dans leurs démarches administratives et les difficultés de vie. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diffuser les informations en s'assurant de l'efficacité de la communication</li> <li>- mieux communiquer sur toutes les aides disponibles</li> <li>- développer des points d'écoute de proximité anonymes et discrets</li> </ul>	