



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Précarité étudiante

Question écrite n° 24903

Texte de la question

M. Bastien Lachaud interroge Mme la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, sur l'accessibilité des services du CROUS et sur l'accompagnement apporté aux étudiants. Chacun sait que les étudiants ont souvent des questions ou des requêtes concernant leur bourse, leur logement ou sur d'autres types de sujets relatifs aux services du CROUS. L'accès à ces services revêt même pour nombre d'étudiants un caractère existentiel, à l'heure où la précarité étudiante est un phénomène de masse : selon l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE), 20 % des jeunes de 18 à 24 ans vivent sous le seuil de pauvreté ; leurs difficultés sont telles qu'en 2018, ce sont près de 30 000 étudiants qui auraient bénéficié de la distribution de repas par les « Restos du cœur ». Au mois de novembre 2019, la tentative de suicide d'un jeune étudiant de l'université Lyon 2, qui avait publiquement imputé son geste aux conditions de vie précaires qu'il subissait, a fourni l'illustration des extrémités dramatiques auxquelles peuvent conduire la précarité, l'abandon, l'absence d'interlocuteur. Interrogé sur les ondes d'une station de radio nationale le 21 novembre 2019 au matin, et évoquant les réponses apportées à cette précarité étudiante, M. le Premier ministre s'est contenté de rappeler les moyens déjà en place, indiquant que beaucoup d'étudiants « ne demandent pas à bénéficier de dispositifs dont ils pourraient bénéficier, soit parce que c'est trop compliqué soit parce qu'ils ne savent pas que ces dispositifs existent ». Il a poursuivi en affirmant qu'au-delà du numéro vert mis en place, une large palette de moyens doit permettre l'information et l'accompagnement des étudiants. Force est de constater pourtant que cette information est loin d'être aisément accessible. Trois moyens permettent, en théorie, de prendre contact avec le CROUS de sa région afin de solliciter une aide ou une réponse : le courriel, le téléphone ou un déplacement physique dans un centre. Mais dans la pratique, les services des CROUS connaissent une saturation aussi constante que dramatique. Ils sont, dans les faits, bien souvent purement et simplement inaccessibles. M. le député a rencontré Marie, 21 ans, étudiante à Paris. Le montant de sa bourse a chuté de 70 euros entre l'année 2018-2019 et 2019-2020. Soucieuse de connaître les motifs de cette baisse, elle a d'abord tenté d'envoyer un courriel via le site du CROUS. Il lui a été répondu par courriel automatique qu'au vu de la très grande sollicitation des services, aucune réponse ne pouvait lui être apportée. Mais que si le problème persistait, elle était invitée à renouveler sa demande. Quelques temps après, c'est ce que Marie a fait, toujours par courriel. Elle s'est vue adresser la même réponse. Marie, a, entre-temps, essayé d'appeler le numéro du CROUS disponible sur internet. Une voix automatique répond à ses appels répétés, et l'accompagne dans la précision de sa demande. Plusieurs fois, il lui faut répéter sa question, parce que la boîte automatique ne comprend pas : « pourquoi ma bourse a-t-elle baissé alors que ma situation n'a pas changé ? ». Au bout du compte, la voie de synthèse indique qu'elle va transférer son appel à un agent. Mais il se trouve, après plusieurs longues minutes au bout du fil, qu'aucun agent n'est actuellement disponible. Et on raccroche au nez de Marie. Des dizaines de fois. Alors, elle se déplace. L'étudiante prend une matinée, entre cours et travail professionnel, pour se rendre à Port-Royal, au centre du CROUS. Une première fois, elle y va un vendredi et trouve porte close. Car depuis la rentrée 2019-2020, le service des bourses, normalement ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures, ne reçoit plus que du mardi au jeudi. Motif officiel indiqué sur le site internet du CROUS : un retard dans le traitement des dossiers de bourse. Marie y retourne une autre matinée donc, un mercredi. Arrivée à 10 heures, la queue est énorme, et déborde presque du bâtiment. D'innombrables étudiants comme elle attendent une réponse à leur question ou le versement de leur bourse. Après deux heures d'attente, Marie

abandonne, car Marie a cours l'après-midi, et doit se rendre sur son campus. Depuis lors, fin novembre 2019, l'étudiante n'a toujours pas de réponse à sa question. Elle n'en attend plus. L'exemple de Marie illustre de façon emblématique la difficulté qu'ont les étudiants à avoir accès aux renseignements concernant soit leur propre situation, soit le fonctionnement de l'établissement public. Faute d'interlocuteur, combien d'étudiants renoncent à connaître leur droit, renoncent à connaître la démarche à entreprendre, se retrouvent sans l'aide dont ils auraient besoin et qui leur revient légitimement ? Il aimerait donc apprendre de sa part quand elle compte prendre de réelles mesures pour rendre les services du CROUS effectivement accessibles à tous sur le territoire, plus généralement, il lui demande quelles dispositions elle compte prendre que les étudiants aient enfin l'accompagnement auquel ils et elles ont droit.

Données clés

Auteur : [M. Bastien Lachaud](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (6^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24903

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 : [3 décembre 2019](#), page 10444

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