

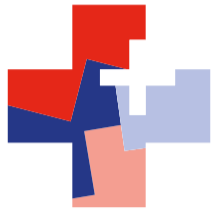


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



SERVICES PUBLICS+



NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](https://service-public.fr)



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **courtoisie et bienveillance** dans nos services, dans nos restaurants et dans nos résidences et vous avez le **droit à l'erreur** dans la réalisation de vos démarches
- 2 Nous sommes **joignables** directement par votre messagerie MSE, par téléphone ou sur place et facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté** à votre situation personnelle, en résidence ou auprès des services sociaux des Crous

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande** : au sein du Crous mais aussi dans votre établissement d'enseignement supérieur
- 5 Vous **recevez une réponse à vos demandes** dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier, notamment sur votre espace MSE
- 6 Vie en résidence, qualité de la restauration universitaire : vous avez **accès aux résultats de nos enquêtes annuelles sur la qualité de service**

+ SIMPLES

- 7 **Vos avis sont pris en compte** pour améliorer et simplifier nos démarches de demande de bourses, de logement ou lors du paiement de la CVEC
- 8 Nous **développons en permanence nos compétences** et nous améliorons en continu, grâce à la parole des étudiants, en particulier des élus aux conseils d'administration des Crous
- 9 Nous sommes **écoresponsables** : les Crous s'engagent dans des démarches d'amélioration continue de la performance environnementale en garantissant notamment la traçabilité de nos achats et promouvant les gestes écoresponsables.