

# **LE GUICHET UNIQUE D'ACCUEIL**

EXPÉRIENCES ET PRÉCONISATIONS  
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

**LES DOSSIERS DE L'AGENCE**

# **LE GUICHET UNIQUE D'ACCUEIL**

**EXPÉRIENCES ET PRÉCONISATIONS  
DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**



**JUIN 2003**

# AVANT-PROPOS

Les résultats de l'enquête nationale lancée par l'Agence de Mutualisation auprès des établissements en janvier 2002 ont démontré sans ambiguïté l'importance du Guichet Unique d'accueil. Interrogés sur les vecteurs de progrès susceptibles d'optimiser l'accueil des étudiants, les responsables d'établissements ont, en effet, placé la création ou le développement de ces offres multiservices dans le groupe de tête des projets prioritaires pour mieux répondre à la demande des étudiants de toutes origines.

Dans le cadre de ses missions, l'Agence a réuni un groupe de travail composé de personnes qui, au sein de leurs établissements respectifs, ont été impliquées dans la création d'un Guichet Unique – depuis sa conception jusqu'à son ouverture au public – afin de tirer profit de leurs expériences et d'en mutualiser les enseignements au bénéfice de tous. Les travaux de ce groupe, résolument axés sur les aspects pratiques et méthodologiques, ont, en conséquence, visé à apporter les réponses aux questions qui se posent aux responsables d'établissements intéressés par la construction de structures pluri-partenariales dans le champ de l'enseignement supérieur.

Par-delà les vocations spécifiques de ces palettes de services qui ambitionnent de satisfaire les besoins des étudiants dans des domaines aussi divers que l'accueil des bacheliers, celui des étudiants étrangers ou même la vie sociale et culturelle, cet ouvrage entreprend de cerner les étapes communes aux parcours empruntés par leurs fondateurs. Fruit de leurs expériences croisées, ces pages s'appuient donc sur leurs réussites comme sur leurs regrets, jusqu'à dégager la synthèse des préconisations les plus consensuelles.

Les différentes séquences de montage y sont décomposées puis analysées dans une optique de faisabilité technique, de sorte que chaque porteur de projet peut envisager clairement les phases successives à franchir pour parvenir au but recherché, tout en bénéficiant opportunément des mises en garde de ses prédécesseurs quant aux difficultés qui jalonnent le chemin vers cette création.

Sont ainsi successivement examinés et détaillés, dans une approche de gestion d'un projet de montage de Guichet Unique, – le vade-mecum préalable à ce montage, – les modalités de sa mise en œuvre, avant que ne soient abordées les conséquences de son fonctionnement après quelque temps d'exercice, aussi bien dans la perspective d'un élargissement des services rendus que pour atteindre sa propre pérennité.

Encouragées par le Plan social étudiant, les entreprises de ce genre, déjà en nombre appréciable, sont appelées à se multiplier pour recouvrir progressivement d'autres secteurs de la vie universitaire.

Les impacts – notamment organisationnels – sur les autres structures des établissements seront donc nombreux et sans doute porteurs d'améliorations pour le service public de l'enseignement supérieur.

L'Agence a désormais pour objectif d'aider les aspirants créateurs à définir leur projet de Guichet Unique et recensera les modifications structurelles auxquelles ces projets auront donné lieu au bénéfice des usagers et des établissements.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	
<b>DÉFINITION ET ENJEUX DU GUICHET UNIQUE</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	
<b>VOCATION ET MISSIONS DU GUICHET UNIQUE</b>	<b>11</b>
<b>A. LA VOCATION</b>	<b>12</b>
Pour l'étudiant	
Pour l'établissement ou le site d'établissements	
<b>B. LES MISSIONS</b>	<b>21</b>
<b>C. LES TYPOLOGIES DE GUICHET UNIQUE</b>	<b>27</b>
<b>2.</b>	
<b>VADE-MECUM PRÉALABLE AU MONTAGE DU PROJET</b>	<b>31</b>
<b>A. LES ÉTAPES INDISPENSABLES DU PROJET</b>	<b>32</b>
<b>B. LES ARGUMENTS POUR CONVAINCRE</b>	<b>39</b>
Convaincre à l'intérieur de l'établissement	
Convaincre à l'extérieur de l'établissement	
<b>3.</b>	
<b>MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE</b>	<b>47</b>
<b>A. LES PARTENAIRES ET LEUR RÔLE</b>	<b>48</b>
Les partenaires fondateurs	
Les prestataires de services	
La formalisation des partenariats	
<b>B. LES MOYENS</b>	<b>58</b>
Les locaux	
Les finances	
Les ressources humaines	
<b>C. UN ENVIRONNEMENT PROPICE</b>	<b>67</b>
La prise en compte de la résistance aux obstacles	
La communication	
<b>4.</b>	
<b>ÉVOLUTION DU GUICHET UNIQUE</b>	<b>75</b>
<b>A. L'ÉVALUATION DES SERVICES RENDUS ET CONSÉQUENCES</b>	<b>76</b>
<b>B. LES RETOMBÉES SUR LES AUTRES STRUCTURES DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>81</b>
<b>C. LES VOIES DE LA PÉRENNITÉ</b>	<b>82</b>
<b>D. PROSPECTIVE</b>	<b>84</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>90</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>92</b>
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>106</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>109</b>

# INTRODUCTION

## DÉFINITION ET ENJEUX DU GUICHET UNIQUE

L'actualité universitaire se fait régulièrement l'écho de ces structures nouvelles que l'on regroupe par commodité sous l'appellation générique et souvent approximative de « Guichet Unique ».

Les informations sur ce sujet recouvrent des secteurs variés. Elles émanent de groupes de pression qui formulent des vœux en faveur de leur création (syndicats, associations de consommateurs ou d'usagers...), ou proviennent des institutions qui en proclament les ouvertures dans les domaines d'activités les plus divers.

De nombreux établissements ou sites d'enseignement supérieur en sont déjà dotés, et leur nombre s'accroît d'année en année.

### 1. DÉFINITION DU GUICHET UNIQUE

Afin de bien cerner ce que recouvre cette appellation au plan universitaire, une définition préalable s'impose.

**L'expression « Guichet Unique » désigne en général une structure de services<sup>1</sup> dont la caractéristique est de dispenser à l'utilisateur, en l'occurrence l'étudiant, à partir d'un même lieu, un certain nombre de prestations relevant traditionnellement de plusieurs Services à vocation universitaire, péri ou extra-universitaire.**

Il convient néanmoins de préciser que le sens du mot « prestation » peut ici revêtir des significations très variées, depuis la traditionnelle dispense de renseignements oraux jusqu'aux actes les plus engageants – inscriptions, démarches administratives, etc. Par ailleurs, la précision relative au lieu unique n'est pas superflue : les systèmes de guichets virtuels de plus en plus nombreux sur le web ne seront pas examinés dans cette brochure, car leur mise en œuvre relève de techniques spécifiques qui dépassent le cadre de ce propos.

Cet ouvrage se limitera donc aux formes d'accueil requérant la présence physique simultanée des différents prestataires concernés et des bénéficiaires de ces services.

Pour faciliter la compréhension du texte, le terme de « Guichet Unique » fait ici l'objet d'une utilisation systématique, même s'il convient de le proscrire dans les intitulés qui désigneront ces ensembles de prestations pour les usagers (cf. chapitre LA COMMUNICATION, page 68).

---

<sup>1</sup> *Service* (avec majuscule) désigne une structure de type administratif, tandis que *service* (avec minuscule) désigne une prestation offerte aux usagers.

## 2. ENJEUX DU GUICHET UNIQUE

- Quels buts précis poursuivent les responsables d'établissements qui s'investissent dans le montage de ces palettes de services rassemblés ?
- Quels sont les avantages apportés par ces regroupements de prestataires au sein des établissements ou au service d'établissements qui se rassemblent à cette occasion ?
- Quelles missions justifient leur fondation, quels acteurs y sont impliqués et quelles étapes successives jalonnent le chemin de leur création ?

Ces interrogations constituent, parmi d'autres, le champ d'investigation de cet ouvrage qui en synthétise les réponses les plus pertinentes, afin de servir au mieux les objectifs de la communauté universitaire.

Une certitude se dégage cependant d'ores et déjà : ces formes d'accueil et de gestion, en permettant aux usagers d'accomplir de façon globale un ensemble de procédures souvent considérées comme lourdes et contraignantes, recueillent un assentiment général. Elles constituent, de ce fait, une valeur ajoutée d'autant plus appréciée qu'elle s'inscrit incontestablement dans **une véritable démarche de service public**.

- Parce qu'il implique la convergence des Services concourant à l'optimisation de l'accueil et induit le développement des **pratiques de mutualisation** à différents niveaux (ressources humaines et matérielles),
- parce qu'il présuppose une réflexion en vue d'une **meilleure cohérence des procédures** en vigueur en matière d'accueil des étudiants,
- parce qu'il entraîne pour les Services et leur personnel le réaménagement de leurs modalités d'exercice en faveur d'un **fonctionnement résolument transversal**,
- parce qu'il repose sur des notions d'**interdépendance** et de **complémentarité** des prestations délivrées par des partenaires d'origines et de formations dissemblables,

le Guichet Unique, fédérateur par essence, contribue fortement au déploiement d'une **culture de synergie** profitable aux établissements et aux étudiants.

Favoriser **l'émergence de nouveaux usages professionnels** tout en renforçant leur attractivité auprès d'un public ainsi mieux servi, tels sont pour les établissements les enjeux majeurs du Guichet Unique.

**PREMIÈRE PARTIE**

**VOCATION  
ET MISSIONS  
DU GUICHET UNIQUE**

## A. LA VOCATION

La mise sur pied d'un Guichet Unique doit toujours intervenir lorsqu'elle permet d'atteindre **des buts préalablement fixés pour l'accueil d'une population étudiante ciblée**. C'est pourquoi il faut avant tout cerner les besoins précis que l'on cherche à satisfaire à la faveur de cette création et se poser, dans cette optique, les questions essentielles :

- à quelle(s) démarche(s) administrative(s) ou pédagogique(s) incontournable(s) se trouve confrontée la population que l'on cherche à aider ?
- quelles sont, dans ce cadre contraint, les caractéristiques distinctives de ce public ? Son origine et son profil, ses attentes et ses réactions, ses lacunes comme ses appréhensions ?
- quels éventuels travers présentent les procédures actuellement en vigueur pour les étudiants concernés ?
- en un mot, pourquoi certains d'entre eux sont-ils les infortunées victimes du processus au lieu d'en devenir les heureux bénéficiaires ?

L'ambition et la volonté d'apporter une réponse concrète à ces questions vont déterminer la raison d'être du Guichet Unique en projet, sa typologie propre ainsi que les conditions générales de son fonctionnement.

**C'est la seule analyse des besoins qui déterminera la vocation initiale de cette nouvelle entité**, vocation qui pourra éventuellement être étendue par la suite, aussi bien dans son champ d'action que dans les limites temporelles de son activité.

Ainsi, l'observation des sites précurseurs permet de constater que les établissements, qui ont souhaité disposer d'un Guichet Unique, ont abouti à cette solution de regroupements temporaires ou permanents de services dédiés aux étudiants parce qu'elle servait **une ambition précise** et correspondait à **un besoin important des étudiants**.

Cette ambition, loin d'être identique pour chaque établissement, reflète au contraire les priorités déterminées par ses responsables, de sorte qu'il n'existe pas un modèle standard de Guichet Unique mais bien des entités configurées pour apporter des solutions adaptées aux besoins locaux.

Parcourir l'éventail des missions que l'installation d'un Guichet Unique approprié a permis de remplir sur site donne une image assez flatteuse de leur potentiel.

Les regroupements opérés l'ont été principalement au bénéfice des usagers, ce qui n'exclut pas que l'opération se soit également révélée profitable pour l'établissement ou le site.



## POUR L'ÉTUDIANT

Vis-à-vis de l'utilisateur, une première analyse révèle que cet aménagement de services a permis, alternativement, l'optimisation de plusieurs missions. Énumérées pages suivantes, ces missions constituent autant de typologies envisageables pour faciliter la construction des futures déclinaisons de « Guichet Unique ».

### 1. ACCUEILLIR ET FACILITER L'INSERTION DE L'ÉTUDIANT EN ÉTABLISSEMENT

C'est la pierre angulaire du Guichet Unique qui permet de décliner toutes les formes d'accueil envisageables, en fonction des catégories d'étudiants concernés et de leurs spécificités.

L'exemple des bacheliers, comme celui des publics spécifiques, néophytes dans un système qu'ils ne connaissent pas, illustre particulièrement les possibilités incomparables du Guichet Unique qui permet de les **accompagner** dans l'accomplissement des nombreuses démarches auxquelles leur position singulière les contraint.

L'accueil est ici entendu dans son sens le plus généreux, puisqu'il s'agit de **faciliter l'accès** d'étudiants aussi bien à des locaux inconnus qu'à une étape nouvelle de leur existence.

Cette position stratégique inclut la prise en compte d'une dimension psychologique et sociale qui dépasse la simple délivrance d'informations brutes et que ne permettent jamais les relations à distance (web, téléphone, courrier).

Les personnes chargées de cet accueil profitent, en effet, généralement de ce contact direct pour percevoir les inquiétudes et **rassurer** en conséquence leurs interlocuteurs en temps réel.

La présence simultanée de plusieurs Services de l'établissement sur un lieu unique, au même moment, offre au nouveau venu l'occasion de faire rapidement connaissance avec une partie importante des acteurs de sa future vie étudiante.

Il réalise alors, devant la mobilisation collective des professionnels dont il est à la fois la cause et l'objet, que ce nouveau monde, loin de lui être hostile, a su au contraire rassembler ses acteurs pour l'accueillir en son sein. **Ce facteur psychologique important se trouve notablement renforcé par la présence d'étudiants contribuant à l'accueil de leurs pairs sur le site.**

Ce dernier élément est fondamental dans le processus d'accueil, si l'on tient compte du déficit relationnel vécu par chaque nouvel arrivant qui laisse, en effet, derrière lui ses références et son environnement habituels. Par conséquent, la constitution de nouveaux réseaux amicaux et **l'adaptation aux éléments inédits de son cadre de vie** représentent une priorité absolue. Les enjeux pédagogiques de cet incontournable processus d'intégration et de son déroulement rapide ne sont plus à démontrer.

La contribution du Guichet Unique constitue à cet égard l'une de ses réussites majeures.

L'exemple de ce qui a été réalisé par l'Université de Haute-Alsace donne une indication quant au déploiement des services envisageable.

**La Maison de l'Étudiant de l'Université de Haute-Alsace, à Mulhouse, regroupe la plupart des services de l'université dont les étudiants ont besoin au moment de leur entrée à l'université et tout au long de leur scolarité :**

- **les services du CLOUS (administration, logement, restauration, voyages) sont installés sur deux niveaux dans la Maison de l'Étudiant ;**
- **la Médecine préventive, les Mutuelles étudiantes, ainsi que les services de l'université en liaison directe avec les étudiants : SCUIOIP, Scolarité centrale, Service culturel sont également présents.**

**Une cafétéria occupe le deuxième étage de ce bâtiment qui comporte trois niveaux.**

**GUICHET UNIQUE • « LA MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE**

## 2. ORIENTER ET INFORMER

Le Guichet Unique chargé des missions d'orientation est parfois d'initiative locale ou régionale ou aménagé par une fédération d'universités et/ou d'écoles.

Même au sein d'un seul établissement, le Guichet Unique a pour vocation **l'orientation topographique, l'aide au choix de filières appropriées et l'information multiservices** au profit, notamment, d'une population de primo-entrants ou de futurs étudiants. Il se charge d'aiguiller les personnes vers les autres Services du campus ou les établissements voisins auxquels il est souvent relié, et ses activités culminent en période de rentrée universitaire.

Pour le nouveau venu, l'université, l'enseignement supérieur et la vie étudiante constituent un monde complexe dont le décodage nécessite un délai que le Guichet Unique peut contribuer à raccourcir : le gain de temps ainsi réalisé par l'étudiant mérite sans aucun doute cet effort initial. Il faut toutefois préciser que ces services regroupés disposent, dans ce cas, du matériel requis pour une telle activité – brochures papier, terminaux web, etc. – afin de permettre aux étudiants un accès rapide et direct aux sources d'informations indispensables.

Les services déployés à Lyon répondent à cette déclinaison des offres de services à destination d'un public nouveau venu.

**L'information** est la mission assignée au Guichet Unique qui assume la responsabilité de **portail de site** ou de **sas d'accès** en établissement(s), et dont la vocation est, par conséquent, de constituer un point d'entrée.

L'objectif consiste, en effet, à faire en sorte que l'étudiant reparte avec des éléments d'information lui permettant d'effectuer, par la suite, toutes les démarches sans perdre de temps, en s'adressant directement au bon interlocuteur, au moment opportun.

L'étudiant reçoit alors une série de conseils précieux pour la planification de toutes ses démarches futures !

Les thèmes abordés y sont d'autant plus variés que les problèmes rencontrés par les étudiants sont multiples : études, logement, transports, restauration, bourses, documents préfectoraux, culture, sports, loisirs, etc.

Il s'agit de **guider**, autant que d'**informer**, en permettant à l'interlocuteur de **hiérarchiser les informations** délivrées, ce qui constitue déjà un rôle pédagogique incontestable.

Le rôle assumé par le Guichet Unique de Strasbourg relève de cette volonté d'accueillir et d'informer la population étudiante d'un site (l'agglomération strasbourgeoise), tout en proposant de surcroît des services ciblés autour des préoccupations de ce public.

**L'Espace Multi-Services Étudiants réunit en un lieu unique l'ensemble des informations et des services destinés à faciliter l'accueil et l'installation des étudiants français et étrangers à Lyon en les aidant à résoudre les problèmes qui se posent à la rentrée universitaire.**

**« Bienvenue aux futurs étudiants à Lyon », voilà le slogan que la ville de Lyon, la région Rhône-Alpes, le Pôle universitaire de Lyon et l'ensemble de leurs partenaires ont donné à cette opération.**

**Regroupés autour de trois pôles (Logement, Santé, Services), l'Espace Multi-Services Étudiants propose des services dédiés au logement et à l'aide au logement, à la restauration, à la santé et à la prévention. Des informations globales sur la ville y sont également dispensées (informations touristiques, culturelles...).**

**Des opérateurs de téléphonie, des agents des services de transports en commun de la cité sont également présents de même qu'une agence bancaire proposant des études de financement.**

**GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON**

**L'Agora, animée par le Pôle universitaire européen de Strasbourg (groupement d'intérêt public constitué par les trois universités strasbourgeoises et les trois collectivités territoriales), a pour vocation l'accueil, le guidage et les services au profit des étudiants de l'agglomération, l'accent étant particulièrement porté sur les primo-entrants et les étrangers.**

**Il inclut des représentants du CROUS, de la CAF, de la SNCF, de la ville de Strasbourg, ainsi que la Compagnie des transports urbains.**

**La préfecture, les Services inter-universitaires de médecine préventive, la CPAM ainsi que les mutuelles étudiantes participent également à ce Guichet Unique dans sa déclinaison de rentrée. L'EDF/GDF, la Poste et un opérateur de téléphonie complètent par leur présence cette offre de multiservices. Les étudiants handicapés y bénéficient d'un accueil spécifique.**

**GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG**

### 3. EXPLICITER ET ACCÉLÉRER LES PROCÉDURES

Le Guichet Unique prouve également sa pertinence particulière dans la résolution de problèmes situés aux interfaces entre différents Services.

Ce sont ces **difficultés transverses** qu'aucun Service ne prend totalement en charge dans les dispositifs d'accueil et de gestion habituels (inter-Services ou inter-composantes à l'interne, inter-administratif à l'externe). Les accueils qui proposent la possibilité de procéder aux inscriptions administratives illustrent cette manière d'agir.

Les étudiants étrangers en constituent un autre exemple significatif puisqu'ils doivent satisfaire à l'ensemble des démarches indispensables aux nationaux auxquelles s'ajoutent encore des exigences procédurales spécifiques. Compte tenu d'un handicap linguistique et d'une culture administrative souvent très éloignée des usages français, le parcours qui leur est imposé mérite un sérieux balisage !

En regroupant, pour les accélérer, les procédures obligatoires et en les explicitant, le travail du Guichet Unique confirme son efficacité opérationnelle.

**Le Guichet Unique de l'université de Nantes est uniquement destiné à l'accueil des étudiants étrangers. Il rassemble, pendant les deux mois au cours desquels s'étale la rentrée des différentes UFR, un ensemble de services intérieurs à l'université (scolarité, logement) ou extérieurs (préfecture, vie sociale).**

**Il s'adresse aux 2500 étudiants étrangers de l'université (dont 1100 primo-arrivants), auxquels il permet notamment d'explicitier les différents cursus proposés, ainsi que les formulaires d'inscription de la Scolarité.**

**Les modalités de l'ouverture d'un compte en banque y sont également exposées, de même que les systèmes d'aide au logement. Les demandes de visites médicales obligatoires (OMI) et de rendez-vous en préfecture en vue de l'obtention d'une carte de séjour sont aussi effectuées à cette occasion.**

**GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES**

### 4. ACCOMPLIR DIRECTEMENT DES DÉMARCHES

Si certaines formules de « Guichet Unique » se limitent à la délivrance d'informations, à des conseils d'orientation et au guidage global, d'autres prennent le parti de franchir le pas qui conduit vers des actes plus engageants pour l'utilisateur, auquel ils permettent, par exemple, d'accéder sur place aux inscriptions administratives (scolarité) ou de bénéficier en temps réel d'informations sur le suivi de son dossier de bourse d'études (CROUS...).

Le plus souvent, des formules mixtes ont été conçues au sein desquelles coexistent les dispenses d'informations et de conseils d'orientation, ainsi que le traitement immédiat de certains dossiers administratifs.

L'expérience de Lille 1 en offre une incarnation représentative.

**Le Guichet Unique intitulé « Les Services à l'étudiant » est temporaire et limité aux périodes d'inscriptions des nouveaux bacheliers qui sont à la recherche d'informations.**

**Les activités et services proposés tournent autour de la vie pratique et sociale de l'étudiant : aides financières (bourses, aides au logement, formules de prêt...), logement (en résidence universitaire ou en ville), transports en commun pour l'agglomération lilloise, mutuelles étudiantes, vie associative étudiante, services domestiques courants (électricité, téléphone, abonnements presse à tarif préférentiel, produits bancaires...).**

**Par ailleurs, s'agissant des boursiers, le CROUS de Lille autorise l'université à consulter la base de données AGLAE pour vérifier, en direct, que la décision d'attribution de bourse a été prise et imprimer ce qui apparaît à l'écran. L'étudiant peut donc effectuer lui-même cette démarche sur les lieux de l'inscription, avec le numéro confidentiel de connexion attribué lors de la saisie initiale de son dossier.**

**GUICHET UNIQUE - « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » - UNIVERSITÉ LILLE 1**

## 5. TRAITER L'ENVIRONNEMENT DE LA VIE ÉTUDIANTE

En dernier lieu, et pour synthétiser l'ensemble des typologies abordées, certaines démarches de création ont pour objectif d'embrasser la vie étudiante dans tous les aspects qui en conditionnent le bon déroulement.

Ce faisant, ces « Guichet Unique » prennent en charge les variables d'environnement de la vie étudiante qui déterminent si souvent la réussite aux cursus proposés.

Cette volonté d'englober les facteurs périphériques aux études est partagée par la plupart des typologies et s'inscrit dans la philosophie générale qui préside à la création de ces structures polymorphes.

L'expérience de l'université Paris 12-Val de Marne est assez parlante à cet égard.

**Le Service culture et vie de l'étudiant de l'université Paris 12-Val de Marne regroupe dans un même espace les différents services liés à la vie universitaire. Il a pour mission de simplifier les démarches administratives des étudiants autour de la rentrée universitaire et de faciliter durant toute l'année l'accès à la vie culturelle, sportive et associative.**

**Ce Service aide les étudiants en situation précaire qui, confrontés aux problèmes quotidiens du logement, requièrent une aide financière pour assumer leurs études. Son activité consiste également à sensibiliser tous les étudiants aux activités culturelles, sportives et associatives qui améliorent son cadre d'études.**

**Ce Service permanent, ouvert tous les jours, dépend des Services centraux de l'université.**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

## POUR L'ÉTABLISSEMENT OU LE SITE D'ÉTABLISSEMENTS

On l'aura compris à la lecture de ce qui précède, l'usager et la résolution de ses problèmes sont au cœur des préoccupations des architectes du Guichet Unique. Toutefois, si l'étudiant demeure le pivot de cette approche constructive, rien n'empêche **l'institution ou le site promoteur du Guichet Unique de tirer parti, à son tour, de cette organisation repensée.**

Ces bénéfices secondaires, dont les effets sont perceptibles immédiatement ou à plus long terme, sont finalement loin d'être négligeables pour les établissements.

### 1. RATIONALISER LES PROCÉDURES

La construction d'un Guichet Unique va sans nul doute bouleverser quelques habitudes et faire progresser des partenariats ; mais les résistances risquent d'être aiguës si l'improvisation est trop grande. Un tel projet suppose une réflexion préalable et peut être **l'occasion de procéder à l'examen du processus d'accueil de l'étudiant** dans toutes ses phases :

- le parcours d'intégration auquel l'étudiant est soumis ne comporte-t-il pas des redondances administratives évitables ?
- toutes les étapes de ce chemin sont-elles vraiment pertinentes dans l'ordre où elles s'effectuent ?
- certaines pratiques « administratives » sont-elles encore justifiées en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle ?

Les metteurs en scène du futur bouquet de Services doivent se saisir de l'opportunité de la mise en place du Guichet Unique pour **procéder à un toilettage des pratiques** en profondeur. Cette remise à niveau peut se révéler très profitable dans beaucoup de domaines – personnels, formulaires, surfaces, etc.

**L'objectif initial de La Maison de l'Étudiant était de placer les étudiants au centre des préoccupations de l'université en regroupant des Services, jusqu'alors disséminés entre la Maison de l'université, l'IUT de Mulhouse et le Restaurant universitaire, pour offrir un meilleur accueil aux étudiants dans un cadre agréable.**

**L'étudiant y trouve désormais tous les Services dont il a besoin depuis son inscription administrative jusqu'à la délivrance de son diplôme.**

**Cette proximité des Services a de multiples effets bénéfiques pour les étudiants.**

**Il est, par exemple, fréquent que la Scolarité découvre lors des inscriptions administratives effectuées devant les étudiants quelques incohérences dans les demandes d'inscriptions remplies ou à l'écoute de leurs propos.**

**De nombreuses erreurs dans le choix des filières sont désormais détectées « à chaud » et la présence, à quelques mètres, du Service d'information et d'orientation permet d'éviter à l'étudiant de s'engager dans un cursus peu approprié à ses aspirations véritables.**

Dans le doute et après discussion avec l'intéressé, l'inscription est différée afin qu'il profite immédiatement des compétences à sa portée pour valider ou amender ses choix.  
Le voisinage de l'assistante sociale du CLOUS est lui aussi profitable à tous.  
Les étudiants écoutent les conseils et accomplissent plus volontiers sur place des démarches qu'ils auraient éludés sans cette proximité immédiate.

GUICHET UNIQUE - « LA MAISON DE L'ÉTUDIANT » - UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

## 2. AMORCER LA PRISE DE CONSCIENCE DES PROBLÈMES DES USAGERS

Parce qu'elle met l'accent sur les difficultés spécifiques de certaines catégories d'étudiants, la juxtaposition – même à titre temporaire – de Services universitaires distincts sur un espace de travail commun a pour conséquence de révéler la réalité de ces problèmes à l'ensemble des intervenants. Ainsi, le périple de l'étudiant étranger, confronté aux obligations préfectorales, financières et immobilières, apparaît au grand jour.

Parce qu'ils œuvrent désormais dans un système dont on a su faire tomber les nombreuses cloisons qui pouvaient borner leur horizon, **les personnels bénéficient d'une vision plus globale du parcours de l'utilisateur et perçoivent d'autant mieux toute l'importance de leur contribution individuelle.**

Leur motivation ne peut que se trouver renforcée par ce sentiment d'utilité publique directe.

La création du Guichet Unique a permis la prise de conscience au sein de l'établissement des difficultés spécifiques aux étudiants étrangers, aux obligations qui sont les leurs et, notamment, aux cercles vicieux insolubles dans lesquels les procédures les enferment :

- multiples retours à la Préfecture, du fait de l'exigence de la visite médicale d'entrée pour avoir la carte de séjour définitive, alors même que cette visite est organisée par l'OMI qui, débordée, convoque les étudiants jusqu'en juin suivant...
- paiement de l'inscription à l'université par chèque alors que, pour ouvrir un compte, il faut avoir une adresse et que, pour avoir un logement, il faut être inscrit à l'université...
- impossibilité pour les non Européens de trouver une caution morale à l'arrivée auprès de citoyens français, et donc de trouver un logeur acceptant de louer...

Ces faits, explicités par l'existence du guichet unique, deviennent manifestes et sont pris en compte par les autres Services permanents de l'université, du CROUS et de la Ville; ainsi, pour faire face aux problèmes posés, des réunions de préparation de la rentrée des étrangers ont eu lieu pendant l'année, associant Ville, CROUS et Services internes : (scolarité, service social, service médical) avec le service des RI. Devant l'urgence du problème du logement une réunion à l'initiative de la Préfecture s'est même tenue, rassemblant l'ensemble des services publics autour de cette question.

GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

### 3. PROMOUVOIR LA COOPÉRATION ENTRE ÉTABLISSEMENTS

Autre retombée envisageable du brassage partenarial induit par le Guichet Unique de site, le travail en commun facilite le dialogue entre les représentants d'établissements que la relative proximité topographique n'avait peut-être pas suffi à instaurer auparavant.

Le travail effectué en parallèle sur un même lieu et au profit d'une même population ne peut que **développer ou fortifier les liens sociaux et la communauté d'intérêt entre les acteurs** qui s'y livrent.

La présence de partenaires extérieurs aux statuts divers (CROUS, médecine préventive, organismes sociaux, partenaires commerciaux...), ainsi que la pratique du travail sur un même site au profit des étudiants favorisent une meilleure perception par ces partenaires des usages et des personnels de l'enseignement supérieur. Des liens sociaux se créent entre coéquipiers et des échanges s'amorcent.

Les étudiants profiteront naturellement de ces relations cordiales qui ne sauraient nuire à l'établissement...

**Le Guichet Unique s'appuie sur une démarche partenariale regroupant toutes les universités lyonnaises via le Pôle universitaire ainsi que la région Rhône-Alpes, la ville, le CROUS mais aussi d'autres partenaires associés susceptibles d'apporter une aide au cadre de la vie étudiante : CAF, OPAC du Grand Lyon, MPU, SMERRA, MDE, Avenir santé, Santé jeune, CRIJ Rhône-Alpes, SNCF, Société lyonnaise des Transports en commun, Société Générale, France Télécom, etc.**

**GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON**

### 4. AMÉLIORER L'IMAGE DU SITE

Enfin, dernier élément à ne pas négliger, la popularité de ces regroupements de Services auprès des usagers ajoute une indéniable **plus value à l'image** de l'établissement qui le met en œuvre ou qui y participe.

Les usagers apprécient à leur juste valeur les efforts entrepris pour favoriser la résolution des problèmes qui se posent à eux à tous égards.

La prise en compte des questions péri-universitaires, dans la mesure où elles contribuent à l'amélioration des conditions de vie des étudiants, représente un élément d'attraction réel pour ces derniers comme pour leurs proches.



## B. LES MISSIONS

Les vertus avérées du Guichet Unique ont déjà été soulignées. Restent à définir les missions qui lui seront confiées, celles-ci déterminant sa forme ainsi que le choix des partenaires auxquels il sera fait appel pour s’y associer.

Lorsque sont examinés les nombreux exemples portés à notre connaissance, certaines typologies de Guichet Unique relèvent de missions comparables.

### 1. APPROCHES DIVERSIFIÉES, MODALITÉS CONSENSUELLES

Ces entités peuvent être, en effet, scindées en deux groupes principaux, eu égard aux champs de leurs activités :

- celles qui s’occupent de l’accueil d’un public particulier : **premières inscriptions des bacheliers, étudiants étrangers, etc.**
- celles qui ont pour objet l’amélioration de la qualité de la vie étudiante par un accueil optimisé : **accueil tout public, vie sociale et culturelle, vie étudiante locale et régionale, etc.**

Encore faut-il préciser que ces catégories peuvent éventuellement se recouper et se cumuler en fonction du site et de ses impératifs...

De même, peut-on distinguer, par leurs modalités de fonctionnement, les « Guichet Unique » permanents de ceux qui ne fonctionnent qu’à une période particulière de l’année, principalement à l’occasion de la rentrée universitaire.

#### EXEMPLE DE GUICHET UNIQUE PERMANENT

**Le Service culture et vie de l’étudiant consacre 70% de son activité aux étudiants en situation précaire, confrontés aux problèmes quotidiens du logement et ayant besoin d’une aide financière pour assumer leurs études, et 30% à la sensibilisation de ceux-ci aux activités culturelles, sportives et associatives.**

**C’est un Service permanent, rattaché aux Services centraux de l’université et ouvert tous les jours de l’année, de 9h à 18h. L’université étant localisée sur 11 sites, ce Service est composé de 4 antennes (Créteil, Pyramide, Sénart et Fontainebleau).**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L’ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12 - VAL DE MARNE**

### EXEMPLE DE GUICHET UNIQUE DE RENTRÉE

L'Espace Multi-Services étudiants réunit en un lieu unique l'ensemble des informations et services permettant à l'étudiant de résoudre les problèmes qui se posent à la rentrée universitaire.

Il cible essentiellement l'accueil des étudiants nouvellement inscrits à Lyon et a adopté en conséquence pour 2002 un calendrier d'ouverture et de fonctionnement en amont de la rentrée universitaire : du 2 au 19 juillet et du 26 août au 4 octobre.

GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON

Là encore, pas de règles préétablies : le but visé par la création du Guichet Unique prend le pas sur toute autre considération d'espèce, dans le respect des contraintes qui s'imposent naturellement (locaux, personnels, moyens à mobiliser).

Cependant, par delà ces distinctions, quelques postulats de base semblent très largement partagés par l'ensemble des initiateurs des regroupements actuellement opérationnels et tout porte à croire que ces postulats continueront à prévaloir lors des créations futures.

## 2. DES RÈGLES COMMUNES

- ✓ **L'étudiant reste la raison d'être absolue de tout Guichet Unique**, et cette notion doit guider ses promoteurs à toutes les étapes du chantier jusqu'à se refléter au travers de son organisation et de sa configuration matérielle.
- ✓ Il importe également qu'y soient regroupés **le plus grand nombre possible de services et de partenaires** dont l'utilisateur a besoin dès son arrivée, en fonction des objectifs assignés lors de la réflexion préparatoire au montage du projet. Il y va de la crédibilité de la nouvelle entité auprès des usagers et des partenaires impliqués.

Ouverte chaque année depuis le début du mois de septembre jusqu'à mi-octobre, « l'Agora : rentrée clef en main » met l'accent sur la résolution des problèmes qui se posent aux nouveaux venus dans l'enseignement supérieur et dans l'agglomération, en faisant appel à des partenaires temporaires pour cette période.

L'EDF/GDF, la préfecture, les mutuelles étudiantes, la CPAM et la médecine préventive viennent ainsi renforcer ponctuellement notre offre de services.

GUICHET UNIQUE - « AGORA » - PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

- ✓ Le Guichet Unique intervient particulièrement lors des périodes d'inscription en vue d'accorder une certaine **prééminence à l'accueil des primo-entrants**. Cette précision n'est

pas anodine : les nécessités de services, tout comme la disponibilité des surfaces nécessaires doivent être ponctuellement aménagées pour cette priorité majeure.

**Nous avons cherché à regrouper dans un même espace différents Services liés à la vie universitaire afin de :**

- mieux informer l'étudiant sur l'organisation et le fonctionnement de l'université ;
- faciliter ses démarches administratives (inscriptions, accueil des étudiants étrangers, réunions de rentrée avec les associations étudiantes) ;
- l'aider à trouver un logement, un job ou une aide financière ;
- le faire participer à la vie universitaire (vie associative, élection, vie culturelle et sportive) ;
- le sensibiliser aux activités culturelles et sportives et lui en proposer ;
- l'informer sur le rôle des associations étudiantes ;
- l'aider à monter ses projets.

**Nous savons que plus l'étudiant est aidé et accompagné dans ses premières démarches administratives, sociales, culturelles et sportives, plus il est disponible pour suivre et s'épanouir dans les études qu'il envisage d'entreprendre.**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

- ✓ Ses activités, son calendrier de fonctionnement, la présence et l'identité des partenaires qui y contribuent, doivent faire l'objet d'**une communication soignée** auprès des relais susceptibles de transmettre l'information en direction des étudiants. Il serait, en effet, malheureux de perdre tout ou partie du bénéfice des efforts déployés par une publicité sous-dimensionnée ou rendue inefficace par l'utilisation de moyens inappropriés.

**La communication utilise plusieurs ressources.**

**D'abord, l'information fait l'objet d'une diffusion à travers le réseau des partenaires du Guichet Unique.**

**Des affichages interviennent également sur le campus et dans la ville, tandis que des *flyers* sont distribués dans chacune des universités du site strasbourgeois.**

**La presse écrite et radio s'en fait localement l'écho à la faveur d'articles et d'annonces.**

**Le « Guide Ulysse » – guide pratique de l'étudiant à Strasbourg –, distribué gratuitement dans la cité à 50 000 exemplaires, y consacre ses colonnes.**

**Par ailleurs, le site web du Pôle universitaire relaie l'information qui est aussi annoncée par la lettre d'information électronique *Agora news*.**

**À Strasbourg, la communication insiste sur la présence du CROUS, qui a toujours attiré du monde sans que cela ait forcément été dans l'intention initiale des organisateurs. L'explication vient vraisemblablement du fait que le CROUS rend service à l'utilisateur sur trois fronts incontournables : restauration, hébergement et aide sociale.**

**GUICHET UNIQUE - « AGORA » - PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG**

- ✓ **Un Guichet Unique doit impliquer des étudiants dans sa mise en œuvre.** Cette règle ne souffre aucune exception. Il convient donc d'associer les étudiants le plus rapidement possible – dès l'amont – dans le montage du projet (vice-président étudiant, élus étudiants, associations, syndicats...). L'expérience montre même que l'existence d'un Guichet Unique peut être l'occasion de lancer une association qui fait défaut, comme dans le cas des associations d'étudiants étrangers souvent induites par la création d'un Guichet Unique dédié aux étudiants étrangers.

**Les vice-présidents étudiants successifs de notre établissement ont toujours participé à nos actions depuis la création même de cette structure. Ils contribuent également à la formation des élus et des associations étudiantes qui relèvent également de ce Service.**

**GUICHET UNIQUE - « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » - UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

- ✓ La mise en commun de ressources au bénéfice de l'étudiant, cible collective, doit faire **préférer les formules regroupant plusieurs établissements d'un même site** à toute autre formule trop étroite, lors du montage des projets. Si l'utilisateur se trouve réellement placé au cœur d'un dispositif destiné à le servir, on perçoit mal comment des établissements partageant cette valeur ne parviendraient pas à s'entendre à son profit.

**La mutualisation**, outre qu'elle permet le partage des coûts aussi bien que celui des compétences, **renforce aux yeux des usagers la crédibilité des institutions qui y participent.**

Indépendamment de cet aspect des choses, les regroupements d'établissements d'un même site, parce qu'ils donnent à l'étudiant l'ensemble des clefs vers ses choix et limitent en conséquence les erreurs d'orientation, doivent être préférés dans toute la mesure du possible.

S'agissant des décideurs et des partenaires fondateurs, l'initiative d'une telle structure appartient très souvent aux établissements d'enseignement supérieur, à leurs regroupements (universités, pôle universitaire...) ou à la municipalité, car l'accueil qualitatif des étudiants est souvent érigé comme une priorité des villes universitaires et le Guichet Unique représente, à cet égard, un important levier d'action.

Les CROUS apparaissent comme des partenaires incontournables, compte tenu de leur mission dans le domaine de la vie étudiante.

Les créations de « Guichet Unique » devraient être décidées dans le cadre des commissions de site lorsque cette instance a été créée.

Par ailleurs, plutôt que de temporiser jusqu'à l'obtention d'un accord général qui se fait désirer, **mieux vaut lancer le projet à une échelle modeste avant de l'extrapoler** en incorporant d'autres partenaires convaincus par le succès de l'entreprise initiale.

La première année, les Services contactés (scolarité, CROUS, allocations familiales, services culturels) ont affirmé ne pas avoir assez de personnel ou de temps pour déléguer une personne sur le Guichet Unique.

Il nous a donc fallu recruter des tuteurs étudiants pour tenir la place de ces représentants. L'inscription de cette activité au contrat quadriennal de l'université a par la suite permis de trouver les fonds nécessaires à cette activité.

GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

- ✓ À plusieurs reprises, les formules de « Guichet Unique » temporaires ont été évoquées, tout en précisant que d'autres choix privilégiaient les déclinaisons permanentes de ce concept.

À l'évidence, les formules temporaires qui fonctionnent autour des périodes de rentrée universitaire amoindrieraient leur rôle pédagogique si elles ne visaient pas à **promouvoir la vie universitaire au-delà de la seule rentrée**.

En d'autres termes, guider le néophyte pas à pas à son arrivée constitue une tâche noble dont le bénéfice serait perdu s'il ne visait à l'acquisition de l'autonomie progressive de ce dernier au sein du système universitaire.

Il convient dans ce but de l'informer, au passage, du rôle et de la localisation des Services universitaires qui se substitueront, le cas échéant, au Guichet Unique après sa fermeture afin que l'étudiant perçoive bien la continuité d'un processus de prestations par delà cet accueil.

L'université doit en effet rester le lieu de l'apprentissage de l'autonomie, de la liberté et de l'exercice de la responsabilité.

Dans ce contexte, l'étudiant doit toujours demeurer acteur de sa formation et donc de sa propre insertion en enseignement supérieur. À cet égard, le Guichet Unique contribue à son apprentissage en l'informant mieux sur l'organisation et le fonctionnement de son établissement pour mieux préparer sa participation à la vie universitaire.

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

- ✓ En revanche, dans le cas d'un Guichet Unique permanent, la version de rentrée – dispositif alourdi pour assumer une demande plurielle – doit être présentée comme une déclinaison renforcée de sa version pérenne. Leurs promoteurs n'hésitent d'ailleurs pas à **changer l'intitulé du Guichet Unique pour faire valoir sa spécificité ponctuelle** : *Rentrée clef en main*, à Strasbourg, ou *Le prêt à rentrer étudiant*, à Grenoble, etc.

- ✓ Ceci conduit à l'évocation d'une question plus délicate : doit-on ou peut-on envisager l'existence d'un **Guichet Unique substitué à des Services** puisqu'il regroupe – au moins temporairement – des personnels délégués par ceux-ci, voire le Service entier?

À l'inverse, un **Guichet Unique installé de surcroît**, en plus des Services fonctionnant parallèlement sur le campus, doit-il être préféré?

On sait que le terme « service », employé dans la définition proposée, ne décrit pas nécessairement des Services administratifs mais désigne des prestations de services à destination du public étudiant, quelle que soit l'origine des personnels chargés de ce travail. Ceux-ci peuvent être issus de divisions ou d'organes administratifs distincts.

Selon les choix opérés par ses promoteurs, le Guichet Unique peut, sans contradiction, constituer le seul emplacement disponible pour l'accomplissement de certaines démarches obligatoires pour l'utilisateur, tout en proposant l'accès éventuel à d'autres prestations.

Dans ce cas de figure, deux types de prestations coexistent alors sur le site. Celles qui sont exclusivement délivrées sur le site et celles qui, disponibles par ailleurs au sein des établissements, sont alors proposées par des antennes déléguées par des Services pour participer à l'offre globale d'accueil.

Ces représentants dépêchés sur le Guichet Unique ont alors tout intérêt à rendre leur présence attractive afin d'inciter le plus grand nombre d'utilisateurs à en tirer parti immédiatement.

**Le Guichet Unique ne doit pas être un passage obligé pour l'utilisateur. Il doit être rendu attractif et faire comprendre à l'étudiant tous les avantages qu'il peut en retirer.**

**Il ne doit pas non plus se substituer totalement à un Service déjà existant, même si une représentation ponctuelle peut être envisagée sur site. Par exemple, l'accueil ponctuel des étudiants étrangers au moment de la rentrée peut se transformer en véritable Service fonctionnant toute l'année.**

**Il doit effectivement répondre avant tout à l'idée d'un confort supplémentaire apporté à l'étudiant, d'une amélioration de l'accueil et d'une facilitation de ses démarches.**

**GUICHET UNIQUE - « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » - UNIVERSITÉ LILLE 1**

## C. LES TYPOLOGIES DE GUICHET UNIQUE

Plusieurs types de structures peuvent constituer la réponse apportée aux problèmes soulevés.

Celles-ci se distinguent par leurs caractéristiques – publics visés, contributeurs, caractère temporaire ou permanent, implication plus ou moins forte des collectivités territoriales – ainsi que par la nature des prestations offertes aux bénéficiaires.

Ces prestations peuvent être réparties en trois types de services, en fonction de la vocation du Guichet Unique déterminée à l’amont du projet.

### 1. LES SERVICES DE RÉCEPTION DES NOUVEAUX VENUS

Ainsi, s’il s’agit d’un **portail d’accès à la vie étudiante locale ou régionale**, les compétences en matière d’informations sur les filières et les différents établissements y seront prédominantes.

Une structure dédiée à **l’accueil général des étudiants** ou à celle des **futurs primo-inscrits** d’un établissement regroupera souvent Scolarité et SCUIO.

Un Guichet Unique **dédié aux étudiants étrangers** ou qui comporte un comptoir chargé de les accueillir comportera des représentants de la Préfecture afin d’éclairer les intéressés sur les formalités administratives spécifiques à leur statut et des Services médicaux pour entamer les procédures exigées par l’OMI et accélérer la délivrance de la carte de séjour.

Dans la plupart des cas, la présence du CROUS apparaît essentielle dans l’optique d’un accueil étudiant et se retrouve, en conséquence, dans presque toutes les typologies.

### 2. LES SERVICES DE LA VIE ÉTUDIANTE

Cette catégorie de services propose des prestations qui, si elles ne relèvent pas directement du champ strictement pédagogique, restent primordiales pour l’insertion en établissement et le bon déroulement du cursus de l’intéressé.

S’y retrouvent ainsi les structures dédiées au **logement**, aux **transports** urbains, aux **jobs** estudiantins et aux **bourses d’études**. Ces entités promeuvent l’amélioration de **la vie sociale et culturelle de l’étudiant**.

### 3. LES SERVICES PROPOSÉS DANS LE CADRE DE L'ENGAGEMENT ÉTUDIANT

Enfin, un dernier type de services comprend la **vie associative étudiante** et permet d'ouvrir aux intéressés un réseau relationnel facilitant leur insertion dans l'établissement au travers des activités proposées par les étudiants qui y contribuent (syndicats, clubs, associations...).

Ainsi, les témoignages à partir desquels a été élaboré cet ouvrage relèvent de plusieurs typologies de « Guichet Unique ».

#### TYPE : MONO-UNIVERSITAIRE AUTOUR DES BESOINS ÉTUDIANTS

Nom structure et lieu	« La Maison de l'étudiant » Université de Haute-Alsace
Statut	Université en étroite partenariat avec le CLOUS et les collectivités territoriales
Public visé prioritairement	Tous les étudiants mulhousiens
Période d'activité	Guichet Unique permanent avec renforcement autour des périodes de rentrées
Actes accomplis sur place	Information, orientation, inscriptions et prestations santé, logement, restauration, voyages, culture, etc.

#### TYPE : MONO-UNIVERSITAIRE AXÉ SUR LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE ÉTUDIANTE

Nom structure et lieu	« Service Culture et Vie de l'étudiant » Université Paris 12-Val de Marne
Statut	Université avec nombreux partenariats
Public visé prioritairement	Tous les étudiants, étrangers compris
Période d'activité	Guichet Unique permanent avec renforcement autour des périodes de rentrées
Actes accomplis sur place	Informations et prestations autour de la vie sociale et culturelle étudiante + antenne étudiants étrangers

#### TYPE : MONO-UNIVERSITAIRE DÉDIÉ À LA VIE SOCIALE DES PRIMO-INSCRITS

Nom structure et lieu	« Les Services à l'étudiant » Université des Sciences et techniques de Lille (Lille 1)
Statut	Université en partenariat étroit avec le CROUS
Public visé prioritairement	Primo-inscrits (bacheliers de l'année)
Période d'activité	Guichet Unique temporaire (juillet)
Actes accomplis sur place	Informations et prestations autour de la vie sociale et pratique des étudiants (bourse, prêts, mutuelles, logement, transports, énergie, téléphonie...)



**TYPE : MONO-UNIVERSITAIRE DÉDIÉ À L'ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS**

Nom structure et lieu	« Accueil des étudiants étrangers » Université de Nantes
Statut	Université en partenariat avec la préfecture et la ville
Public visé prioritairement	Tous les étudiants étrangers (primo-arrivants et réinscriptions)
Période d'activité	Guichet Unique temporaire (périodes de rentrée)
Actes accomplis sur place	Informations et prestations relatives aux titres de séjours, logement, scolarité, vie associative et culturelle, etc.

**TYPE : GUICHET UNIQUE DE SITE RÉGIONAL TEMPORAIRE**

Nom structure et lieu	« Espace Multi-Services étudiants » de Lyon
Statut	GIP (le Pôle universitaire de Lyon) en partenariat fort avec le CROUS et les collectivités territoriales
Public visé prioritairement	Tous les étudiants candidats ou nouvellement inscrits à Lyon, étrangers compris, (portail d'accès à la vie étudiante régionale)
Période d'activité	Guichet Unique temporaire (période autour de la rentrée)
Actes accomplis sur place	Informations et prestations sur les problèmes de rentrée (vie sociale et pratique étudiante : bourses, prêts, mutuelles, santé, logements, transports, énergie, téléphonie, culture...)

**TYPE : GUICHET UNIQUE DE SITE RÉGIONAL PERMANENT**

Nom structure et lieu	« Agora » de Strasbourg
Statut	GIP (Pôle universitaire européen de Strasbourg) en partenariat fort : le CROUS et la ville
Public visé prioritairement	Tous les étudiants de la région strasbourgeoise (portail d'accès à la vie étudiante régionale)
Période d'activité	Guichet Unique permanent avec renforcement autour des périodes de rentrées
Actes accomplis sur place	Informations sur les établissements et les filières et prestations multiples sur l'environnement de la vie étudiantes (vie sociale et pratique étudiante : bourses, prêts, mutuelles, santé, logements, transports, énergie, téléphonie, culture...)

DEUXIÈME PARTIE

**VADE-MECUM  
PRÉALABLE  
AU MONTAGE DU PROJET**

L'objet de cette brochure étant d'épauler les porteurs de projets de création de Guichet Unique, il convient qu'y soient listées, dans l'ordre chronologique, les étapes successives par lesquelles devront passer leurs promoteurs. Ce vade-mecum préalable pourra les accompagner dans l'accomplissement de leur dessein en les aidant à rationaliser les différentes phases de la construction.

Les étapes proposées constituent une synthèse de l'expérience de quelques maîtres d'ouvrages, même si tous n'ont pas suivi cet ordre lors des opérations de création.

En effet, faute de disposer, avant le lancement du projet, d'une conscience claire des étapes préliminaires à accomplir, ces pionniers ont parfois œuvré dans l'urgence.

Leurs réflexions collectives les ont cependant conduits à élaborer cette proposition consensuelle des actions à entreprendre qui bénéficie donc de l'analyse a posteriori de leurs succès comme de leurs erreurs.

L'ordre de ces étapes peut néanmoins varier d'un établissement à l'autre en fonction des caractéristiques du site, car il n'est jamais interdit d'oser...

## A. LES ÉTAPES INDISPENSABLES DU PROJET

### 1. CIRCONSCRIRE LA POPULATION CIBLÉE ET SES BESOINS

Comme cela a été souligné à plusieurs reprises, tout Guichet Unique d'accueil a pour bénéficiaires des usagers ciblés et vise à les aider à surmonter les obstacles auxquels ils sont confrontés en répondant à leurs besoins.

En premier lieu, cela suppose une évaluation quantitative fiable de la population concernée afin de définir un périmètre adéquat de services. De même, l'estimation des besoins de cette population doit bien évidemment partir des exigences strictement universitaires (renseignements, orientation, inscriptions, sécurité sociale étudiante, associations étudiantes...) avant d'être extrapolées jusqu'aux prestations de la vie quotidienne (transports, mutuelles, logements...).

La détermination des périodes d'ouverture appropriées doit également faire l'objet de réflexions et de projections, en liaison étroite avec cette estimation.

**Notre projet initial étant de cibler l'aide aux futurs primo-entrants, nous avons naturellement utilisé comme références les données relevées lors des années précédant l'ouverture du Guichet Unique.**

**Ainsi, les périodes d'ouverture – calendrier, horaires – ont été déterminées en fonction des horaires habituellement pratiqués par le Service de la scolarité à des périodes identiques.**

**La décision a été prise de pratiquer la journée continue durant les trois premiers jours consécutifs à la promulgation des résultats du baccalauréat afin de servir plus complètement les usagers. Cet effort s'étant révélé à l'usage peu productif – la fréquentation restait très modeste entre 12h et 14h – le dispositif a fait l'objet d'un réajustement à la baisse dès l'année suivante.**

**GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1**

## 2. CONVAINCRE ET IMPLIQUER L'ÉQUIPE DE DIRECTION

Emporter la conviction de tous constitue un préalable indispensable au montage d'une telle opération et il convient de commencer par le niveau le plus élevé au sein de l'établissement ou du site.

L'optimisation de l'accueil des étudiants par la création d'un Guichet Unique ne peut être à l'évidence que le fruit d'une volonté politique de l'établissement, suivie d'une décision prise au moment où s'opère le choix des projets prioritaires. Il s'agit, bien entendu, d'un engagement fort dont les conséquences se traduiront en termes financiers, administratifs, pédagogiques et environnementaux.

Faire partager l'importance de ce concept aux membres de l'équipe de direction revient au porteur politique du projet qui devra :

- emporter la conviction de l'autorité décisionnelle et favoriser son implication dès l'amont,
- contribuer à la définition de l'épure du pré projet,
- proposer la désignation d'un chargé de mission ou d'un responsable opérationnel, s'il n'endosse pas lui-même ce rôle,
- cautionner et soutenir ce projet vis-à-vis des partenaires internes qui y contribueront – Services, composantes – et incarner la détermination de l'exécutif face aux partenaires extérieurs pressentis,
- exposer et soutenir le projet lors de son examen par les instances délibératives de l'établissement (CEVU puis CA).

**Ce Guichet Unique a été initié par la présidence de l'université.**

**Dès les prémices, ce projet, fortement soutenu par les collectivités locales et territoriales, a donné lieu à la présentation devant les instances de l'université d'une proposition de convention pluriannuelle entre l'Université de Haute-Alsace et le Conseil Général du Haut-Rhin.**

**Suite à son adoption par le CEVU et le CA, le Conseil Général a ainsi pu financer dès 1992 la construction de la Maison de l'étudiant, qui abrite désormais cet espace multiservices.**

**GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE**

### 3. IDENTIFIER LES PARTENAIRES ÉVENTUELS

Cette réflexion sur le choix des partenaires dépend évidemment des orientations données au projet et de l'étendue des missions qui lui incombent. Cette étape peut être avancée en fonction du choix des partenaires fondateurs.

Quels types de prestations envisage-t-on d'offrir à l'utilisateur et jusqu'où veut-on aller dans la satisfaction de ses besoins ?

Si le projet se limite aux seuls arcanes universitaires, les composantes, les Services centraux et les Services communs suffiront à la tâche. En revanche, lorsque l'ambition initiale dépasse le cadre interne pour s'étendre à la résolution de problèmes péri universitaires, une collaboration avec des organismes extérieurs à l'établissement s'impose inévitablement.

Pour mémoire, deux catégories de partenaires se retrouvent fréquemment associés au cadre du Guichet Unique :

- **les partenaires institutionnels** : CROUS, CAF, préfectures, municipalités, agglomérations, régions, etc.
- **les partenaires prestataires des services de la vie quotidienne – ou services de vie** : mutuelles étudiantes, EDF/GDF, régies des transports locaux, opérateurs de téléphonie, etc.

Bien entendu, chacun de ces partenaires va devoir, par la suite, faire l'objet d'une approche et de négociations individuelles. Le choix des partenariats s'opère donc avec lucidité et circonspection.

À titre indicatif, l'étudiant peut trouver sur un Guichet Unique d'accueil préparatoire à la rentrée universitaire :

- des informations générales sur l'université ;
- des informations de type pédagogique, (scolarité, orientation...);
- des informations sur les aides sociales et financières (dossier social étudiant);
- des informations sur les aides spécifiques pour les étudiants étrangers (à tout le moins la délivrance d'informations généralistes ainsi qu'un point d'accueil les renvoyant sur une structure opérationnelle);
- des informations sur les aides au logement ;
- des informations à caractère culturel ou touristique liées à la vie locale ;
- des possibilités de retrait de dossiers et/ou de prises de rendez-vous ;
- des propositions de jobs étudiants et de stages éventuels.

Dans ce but, outre les services universitaires et ceux du CROUS, la présence de représentants des associations étudiantes, des Services de santé, de la médecine préventive et des mutuelles étudiantes est souhaitable. Les services publics ou para publics – SNCF, EDF, GDF, transports en commun... – complètent avantageusement cette palette de partenaires.

#### 4. NOMMER UN RESPONSABLE OU UN CHARGÉ DE MISSION OPÉRATIONNEL

Si impliqués soient-ils dans le projet, les membres de l'équipe de direction ne pourront assumer la totalité des opérations concourant à son aboutissement. La nomination d'un représentant de l'exécutif, en charge effective du pilotage de ce projet, apparaît dès lors judicieuse. Ce responsable demeure le référent par lequel transitent toutes les décisions, aussi bien vers l'intérieur du site (composantes, Services) qu'en direction des partenaires extérieurs.

**Il est primordial que soit désigné, dès le début des opérations de montage, un chargé de mission enseignant ou un responsable IATOSS. Il convient de s'assurer que cette personne pourra consacrer tout le temps nécessaire pour mener à bien sa mission car le processus de montage peut être long.**

**Pour cette même raison, ce « pilote » devra disposer de toute la légitimité institutionnelle sur le long terme.**

GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

#### 5. CONSTITUER UN COMITÉ DE PILOTAGE

C'est vraisemblablement la plus avisée des façons de procéder.

Ce comité fixe la liste des actions à mener et établit un état prévisionnel des conditions à remplir, assorti d'un calendrier opérationnel. Il prépare de la sorte la première ébauche du cahier des charges en construction.

Sa composition doit refléter les objectifs assignés au futur Guichet Unique : les représentants étudiants et les responsables des personnels impliqués, les responsables des locaux et des équipements indispensables pour son fonctionnement doivent notamment en faire partie. Ce comité de pilotage comprendra, le cas échéant, des représentants des partenaires fondateurs extérieurs à l'établissement ou au site.

**À Paris 12-Val de Marne, la création du Guichet Unique a été placée au centre de la politique étudiante présidentielle.**

**La présidence a donc suscité puis favorisé dans cette optique les travaux collectifs d'un groupe de personnes composé d'élus du CEVU, du vice-président étudiant et de personnes ressources – IATOSS et enseignants – favorables à cette création. Les associations étudiantes ont bien évidemment participé à ce groupe.**

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## 6. ÉLABORER UN CAHIER DES CHARGES

Le chargé de mission, en sa qualité de pilote, élabore ce document qui doit s'appuyer sur les préconisations émises par le comité de pilotage et les synthétiser.

Ce cahier des charges prend soin de définir, d'ordonner puis de hiérarchiser les priorités avec cohérence et discernement.

Formalisé de la manière la plus rigoureuse, il n'omet aucune des exigences sous-jacentes au projet : sa précision et son exhaustivité constituent l'une des conditions du succès final. Locaux, personnels, matériels, charges de maintenance y figurent nécessairement. Les éléments financiers y font l'objet d'estimations précises et détaillées.

**Il faut non seulement rédiger un cahier des charges mais se tenir coûte que coûte aux engagements qu'il évoque dans l'assentiment général au moment de son élaboration.**

**À Strasbourg, par exemple, plusieurs années ont été nécessaires pour obtenir des différents partenaires le respect intégral des créneaux de présence commune sur le site pourtant décidés collectivement. Le maintien de cette présence entre 12h et 14h posait toujours problème, en dépit des remarques réitérées des étudiants formulées lors des évaluations annuelles.**

**GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG**

## 7. ÉLABORER UN CALENDRIER D'EXÉCUTION

Cela suppose un état des lieux préalable. Partant de l'examen de la situation actuelle, il s'agit de décomposer les caps successifs à franchir pour parvenir aux objectifs définis.

Cette façon de procéder présente l'avantage d'un fonctionnement par étapes qui autorise la progression pas à pas, par validations successives des niveaux atteints.

**Compte tenu de notre volonté affirmée de parvenir à une amélioration des conditions d'accueil et de rentrée au profit des étudiants étrangers de notre établissement, un rétro-planning a été établi.**

**Celui-ci nous a permis de hiérarchiser les actions préalables à l'ouverture du Guichet Unique en fonction du temps nécessaire à leur accomplissement successif.**

**GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES**

## 8. MOBILISER LES PARTENAIRES FINANCIERS EXTÉRIEURS

Chacun sait que les décisions budgétaires se prennent longtemps avant les échéances. Aussi convient-il de se préoccuper des sources de financement à l'amont (équipement) comme à l'aval (fonctionnement) du projet.

L'aide de l'État suppose, par exemple, la validation préalable d'un projet détaillé dans le cadre de contrats (CPER, contrats d'établissements...).

Les collectivités locales demeurent, quant à elles, tributaires de décisions ratifiées par leurs élus en période de choix budgétaires annuels.

Les bailleurs de fonds privés, éventuels partenaires du projet, n'investiront qu'après avoir évalué la crédibilité d'un projet bien présenté.

## 9. SENSIBILISER LES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT

Les champs de compétences du futur Guichet Unique déterminent les composantes et les Services impliqués.

Il ne s'agit plus de convaincre les responsables de ces unités puisqu'ils œuvrent d'ores et déjà en faveur du projet au sein du Comité de pilotage (cf. étape n°5) mais de s'adresser à leurs collaborateurs. Ceux-ci vont, par conséquent, constituer la cheville ouvrière de cette entité nouvelle, si bien que leur activité quotidienne dédiée à l'accueil ne peut relever de la seule obligation de service. L'acte d'accueil, surtout lorsqu'il s'adresse à des individus fragilisés par une méconnaissance des lieux et des usages, dépasse en effet le strict cadre d'un travail contraint. Il importe donc d'expliquer à ces futurs acteurs la philosophie générale du projet afin qu'ils perçoivent toute la légitimité de leur mission et l'importance de leur contribution particulière au bénéfice des étudiants.

Dans cette optique, sensibiliser signifie persuader. Susciter l'adhésion des personnels à cette ambition commune conduit plus sûrement à l'instauration d'un accueil de qualité.

**Les conséquences de la mise en œuvre du Guichet Unique sur les personnels des Services universitaires doivent être présentées lors de « réunions préparatoires de calage » au cours desquelles sont développés les principes éthiques fondateurs et les indéniables avantages apportés à l'étudiant par cette création.**

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

## 10. S'APPUYER ÉVENTUELLEMENT SUR LA COMMISSION DE SITE

Il a déjà été indiqué qu'il s'avère toujours préférable de favoriser les formules de sites lorsque les conditions locales le permettent.

Les commissions de sites ne sont malheureusement pas activées sur l'ensemble du territoire. Le maillage du paysage universitaire est, à cet égard, encore bien lacunaire.

Chaque fois que c'est possible, il convient néanmoins de saisir cette commission du projet afin d'obtenir son appui et recueillir ses avis en la matière. C'est une démarche cohérente dans la mesure où ce type d'action s'inscrit tout à fait dans les prérogatives de cette instance.



## 11. S'ASSURER DE L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

La présence de partenaires, inhérente au système de bouquet de services que l'on envisage d'offrir aux étudiants, ne saurait se satisfaire d'un simple accord verbal de principe de la part de ces derniers.

Quels que soient les partenaires, le travail d'accueil s'effectue toujours dans un environnement partagé qui suppose que soient respectées par tous certaines règles de conduite communes.

Ces règles, établies par le comité de pilotage, doivent être formalisées par écrit afin que droits, devoirs et conditions d'exercices soient préalablement portés à la connaissance et approuvés par les partenaires, avant même qu'ils ne rejoignent le Guichet Unique.

La forme et le contenu de ces documents contractuels – chartes, contrats, conventions, autorisations etc. – sont examinés dans LA FORMALISATION DES PARTENARIATS, page 55.

**Chaque partenaire extérieur pressenti rencontre obligatoirement un membre de l'équipe de direction. Lors de cette entrevue sont abordés le périmètre et les limites de ses futures interventions sur site.**

**S'agissant des Services de vie, la contrepartie de l'octroi de cette autorisation d'exercice au sein du Guichet Unique y est déterminée au profit des étudiants et fait ainsi l'objet d'un accord mutuel entre la direction et ce partenaire.**

**L'autorisation d'exercice n'est signifiée par écrit au partenaire qu'à l'issue de cet entretien de calage.**

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

## 12. FAIRE ACTER LE PROJET PAR LES INSTANCES

Le projet dont les objectifs et le contenu ont déjà été présentés devant les instances lors de l'étape n°2 doit faire l'objet d'une approbation officielle sanctionnée par un vote.

Le CEVU exerce à cet égard un rôle prépondérant : l'accueil et, partant, l'amélioration de l'insertion des nouveaux venus en établissement relève, à l'évidence, de ses prérogatives.

Quant au CA, ses avis décisionnels confortent et encouragent le travail des concepteurs.

Le passage devant les conseils possède une vertu supplémentaire : les débats organisés à son propos donnent force et légitimité au projet.

Recueillir les avis et l'assentiment des élus préalablement sensibilisés est un gage important de pérennité pour le Guichet Unique en gestation.

À l'issue de ce travail de montage préparatoire, une version plus aboutie du projet a été présentée devant le CEVU qui, après un débat, s'est prononcé officiellement en sa faveur en décidant de voter également pour la création parallèle d'une Commission de la vie étudiante destinée à épauler cette nouvelle structure.

Le CA a, par la suite, entériné ces décisions en demandant que le Guichet Unique soit inclus dans le projet global d'établissement.

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## B. LES ARGUMENTS POUR CONVAINCRE

Pour vaincre les réticences et persuader de l'intérêt de cette idée novatrice, le porteur de projet va devoir emporter la conviction de tous. Il devra s'y employer à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement.

En fonction du statut de ses interlocuteurs, deux types d'argumentaires principaux sont envisageables auxquels vont s'ajouter des éléments tenant compte des particularités locales, de la vocation principale du Guichet Unique et donc des partenaires qui y sont associés.

### CONVAINCRE À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Les différents acteurs en établissements – directeurs de composantes, membres des conseils, enseignants ou IATOSS des équipes de formation, associations étudiantes... – seront sensibles aux argumentaires basés sur les axes de progrès dont le Guichet Unique est porteur.

Il serait donc judicieux de faire usage du ou des arguments appropriés au degré d'implication des protagonistes.

#### 1. FAVORISER L'INSERTION EN ÉTABLISSEMENT DES NOUVEAUX VENUS

- ✓ En rassemblant sur un même lieu la quasi-totalité des institutions et des services dont il a besoin dès son arrivée (études, transports, logements...), **le Guichet Unique libère du temps** que l'étudiant aurait perdu dans la multiplication de démarches au détriment de ses études.

- ✓ **Le Guichet Unique aide l'étudiant à décoder au plus vite la structure complexe de l'établissement** qu'il intègre, ce qui contribue à le libérer d'autant plus rapidement de ce handicap initial qui provoque tant de découragements et d'échecs, dès la 1<sup>re</sup> année.
- ✓ Parce que s'y trouve rassemblé l'ensemble des informations nécessaires au néophyte, ce regroupement de prestataires a tendance à **réduire les erreurs d'orientation**, limitant ainsi le nombre de faux départs trop souvent déplorés en 1<sup>er</sup> cycle.

Les trois arguments qui précèdent en attestent : favorisant l'insertion de l'utilisateur dans le monde de l'enseignement supérieur, le Guichet Unique est **un facteur de réduction des échecs en 1<sup>er</sup> cycle**. Il convient donc d'envisager son aménagement comme un investissement profitable à court ou moyen terme pour l'institution.

En regroupant dans un même espace les différents services liés à la vie universitaire notre intention était d'aider les étudiants en :

- facilitant leurs démarches administratives (inscriptions, accueil des étudiants étrangers, réunions de rentrée avec les associations étudiantes);
- les aidant à trouver... un logement, un job, une aide financière;
- les informant sur l'organisation et le fonctionnement de l'université pour les faire participer rapidement à la vie universitaire (vie élective, culturelle et sportive);
- les informant sur le rôle positif joué par les associations étudiantes;
- les aidant à monter leurs projets.

C'était aussi l'occasion de faire comprendre à la communauté universitaire que plus l'étudiant est aidé et accompagné dans ses premières démarches administratives, sociales, culturelles et sportives, plus il est disponible pour suivre et s'épanouir dans ses études.

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## 2. AMÉLIORER L'IMAGE ET DONC L'ATTRACTIVITÉ DU OU DES ÉTABLISSEMENTS

Optimiser l'accueil d'un étudiant apporte la preuve flagrante que sa présence au sein du ou des établissements est volontiers souhaitée par son personnel et par ses responsables.

- ✓ C'est un élément d'attractivité certain pour le site dont l'image ressort grandie : si le choix lui est permis, **le bachelier ou l'étudiant en transfert se dirigera tout naturellement vers l'établissement offrant l'image la plus positive**. Lorsqu'il évoquera plus tard son expérience, il saura le faire en termes suffisamment élogieux pour que ses cadets suivent ses traces.

Plus ces étudiants disposeront de moyens pour s'installer dans leur vie d'étudiant, y développer leurs idées et leurs projets, plus ils seront à l'aise dans leurs études.

Savoir être et savoir-faire sont en effet au moins aussi importants que les savoirs académiques pour s'insérer au mieux.

En d'autres termes, il faut envisager le Guichet Unique comme un investissement dont le retour se fera pour l'étudiant, mais aussi pour l'établissement.

Un taux de réussite plus élevé, un bouche à oreille favorable sur des conditions d'accueil optimisées ne manqueront pas, à terme, de contribuer à la bonne réputation de l'établissement qui y trouvera vite son compte.

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

- ✓ Les étudiants étrangers constituent pour leur part un public qu'aucun responsable universitaire ne saurait bouder. Un effort entrepris en vue de l'amélioration notable de l'accueil qui leur est réservé se révélera suffisamment convaincant pour que l'établissement l'envisage, aussi bien pour **le développement de son attractivité au-delà des frontières** que pour l'enrichissement potentiel de ses laboratoires de recherche.

L'amélioration de l'accueil des étudiants étrangers, et notamment des étrangers hors conventions d'échanges, est à la fois une nécessité au plan de l'ouverture de l'établissement comme elle l'est au plan qualitatif – en 3<sup>e</sup> cycle mais aussi, parfois, dès le 2<sup>e</sup> cycle universitaire.

GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

En cette période de baisse de la démographie estudiantine, le Guichet Unique est **un facteur de stabilisation, voire d'accroissement des effectifs**.

### 3. MIEUX PRENDRE EN COMPTE L'ACCUEIL ET L'INSERTION DES ÉTUDIANTS HANDICAPÉS

L'accueil spécifique de ces étudiants, qui requièrent une prise en charge globale pour d'évidentes raisons, trouve naturellement sa place au sein du Guichet Unique.

Il s'agit d'ailleurs souvent d'un repositionnement sur la nouvelle structure d'une démarche d'accueil déjà pratiquée dans les Services dédiés à l'assistance de cette population.

Le ou les établissements concernés profiteront de cette création pour mettre en œuvre ou finaliser une démarche opérationnelle pertinente au regard de ces étudiants.

#### 4. RATIONALISER LES PRATIQUES DES SERVICES ET MUTUALISER DES RESSOURCES

Le Guichet Unique doit permettre d'effectuer sur un même site une série de formalités incontournables en enseignement supérieur – collecte d'informations et/ou choix de filières et/ou inscriptions... – ainsi que d'autres démarches au caractère plus facultatif (bourses d'études, mutuelles, transports...). Facultatifs pour les établissements, celles-ci se révèlent cependant capitales pour l'environnement futur de l'étudiant.

Il faut donc anticiper son éventuel parcours lors des réflexions préparatoires à la conception et réfléchir en plaçant l'usager au centre du système.

Ce parti pris prépondérant de la satisfaction des besoins de l'étudiant n'exclut pas la prise en compte parallèle des intérêts propres aux établissements.

Ainsi, la mise en place du Guichet Unique doit avoir pour conséquences de :

- ✓ **gérer pertinemment le parcours d'accueil de l'étudiant** en l'organisant dans l'optique d'une présentation cohérente des services dont il a besoin ;
- ✓ **favoriser le décloisonnement des Services** en ouvrant une voie vers **une plus grande transversalité** ;
- ✓ **responsabiliser davantage les personnels** en leur permettant de mieux appréhender l'importance de leurs rôles respectifs dans le cadre d'une mobilisation collective au profit de l'accueil ;
- ✓ **rationaliser l'occupation des surfaces** requises pour le travail des Services ainsi regroupés.

Les services proposés vont de la simple information (associations, services publics) au traitement final d'un dossier (bourse), en passant par la découverte du milieu universitaire (restauration, résidences, campus...).

L'objectif est que l'étudiant reparte avec des éléments d'information lui permettant d'effectuer toutes les démarches sans perdre de temps, en s'adressant au bon interlocuteur le moment venu, et de faire en sorte qu'il soit en mesure de planifier toutes ses démarches.

Principales questions évoquées :

- le logement avec les questions relatives au bail, à la caution, aux allocations logement, à l'ouverture d'un compteur électrique, d'une ligne téléphonique ;
- les abonnements transports en commun : à partir de quand ? À quel prix ? Sur quels trajets ?
- où déjeuner sur place et à quel prix ?
- quand le 1<sup>er</sup> versement de la bourse sera-t-il effectué ? Etc.

Bien entendu, les professionnels requis sont donc disposés sur site selon ces priorités définies au préalable. La pratique régulière de ce travail en commun n'est pas sans développer chez les uns et les autres une conscience aiguë de la complémentarité de leurs missions respectives. Cet état d'esprit bénéficie largement aux étudiants qui évoluent dans cet espace où le contact humain reste privilégié.

**Le fait qu'il existe à l'université ou à proximité immédiate un lieu d'accueil unique est de nature à faciliter le travail d'aiguillage de certains dossiers ou demandes pour les personnels de l'université.**

**Le Guichet Unique met en évidence l'éternel problème de la pertinence des « frontières » de compétences entre services, cette division des tâches s'effectuant souvent au détriment de la cohérence générale du système pour des regards extérieurs.**

**GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1**

À l'évidence, la création d'un Guichet Unique ne peut que profiter à l'établissement qui, outre l'optimisation de l'accueil des usagers, valorise au passage l'activité de ses Services et de ses collaborateurs, tout en rationalisant au mieux ses ressources.

## CONVAINCRE À L'EXTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

### **1. FAVORISER L'INSERTION CITOYENNE (VILLE, AGGLOMÉRATION, RÉGION)**

L'intérêt bien compris des collectivités locales et territoriales passe par leurs contributions à ces bouquets de services. Ceux-ci constituent, en effet, une plate-forme de communication en direction d'une tranche d'âge réputée insaisissable ou d'un abord plutôt difficile.

De surcroît, il s'agit des forces vives de la population destinée à occuper les postes dévolus à l'encadrement, à telle enseigne qu'il serait mal venu d'en négliger l'approche.

À une période où de nombreuses voix s'élèvent pour déplorer le manque de passion des citoyens pour la chose publique, les occasions de faire découvrir les institutions et leurs missions doivent être exploitées systématiquement.

**Un étudiant bien inséré dans son établissement a toutes les chances de l'être aussi dans la cité.**

**L'étudiant est avant tout un citoyen acteur dans sa ville ou dans son pays d'accueil. Plus l'étudiant sera accompagné et aidé dans ses démarches et plus il sera disponible pour s'insérer dans la vie démocratique, associative ou culturelle de sa ville.**

**Si les différents services – ville, région... – sont représentés sur un site à vocation universitaire dans un espace agréable et de qualité, c'est l'image de ces institutions qui en sort valorisée.**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

## 2. AMÉLIORER L'IMAGE DES SERVICES PUBLICS

Les citoyens, quel que soit leur statut, se plaignent volontiers de la légèreté ou de l'inefficacité des services publics.

Or, le Guichet Unique permet d'**afficher auprès des contribuables** ou par l'intermédiaire de leurs enfants – futurs contribuables – **l'efficacité d'un service public moderne**.

En conséquence, les institutions partenaires ou fondatrices ne peuvent se dispenser de participer à un rassemblement dont l'objet correspond en tous points à leur vocation et à leur éthique.

**Il s'agit de concourir à l'égalité des chances en mettant à portée de tous les étudiants sans exception, et notamment aux étudiants les moins bien armés, les clés d'accès et les repères nécessaires à leur insertion dans le monde universitaire.**

**Il s'agit là d'une véritable mission de service public. Les CROUS peuvent en prendre l'initiative mais, même lorsque ce n'est pas le cas, ils se doivent d'y contribuer en qualité de partenaire.**

**Compte tenu de leur mission dans le domaine de la vie étudiante, leur présence institutionnelle apparaît en effet incontournable.**

**GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON**

**Auparavant, les prestations du CLOUS étaient essentiellement centrées sur le logement et la restauration.**

**L'installation de nos services dans le Guichet Unique a marqué l'ouverture vers d'autres aspects qui nous échappaient.**

**Ce lieu unique a permis l'instauration des partenariats qui permettent un traitement global de tous les problèmes affectant la population dont nous avons la charge (scolarité des étrangers, jobs, culture, logement au bénéfice d'étudiants ne relevant pas du DSE...)**

**Même s'il reste nombre de progrès à accomplir, le CLOUS embrasse désormais tous les champs de la vie étudiante et rejoint ainsi sa véritable vocation d'opérateur majeur de la vie étudiante.**

**GUICHET UNIQUE • « LA MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE**

## 3. DÉVELOPPER LES RELATIONS AVEC LES SERVICES DE VIE

Favoriser le contact rapproché avec les usagers en vue d'améliorer leur image aux yeux du public est certainement de nature à motiver la venue des Services de vie monopolistes (EDF, GDF, Transports en commun...). Il s'agit donc de mettre en avant ce raisonnement pour essayer de recueillir leur adhésion au projet et favoriser leur participation.

En revanche, s'agissant des Services de vie concurrentiels (banques, opérateurs de téléphonie...), la présence massive d'un public jeune et volontiers consommateur en un lieu unique présente tant d'attraits sur un plan commercial qu'il faudra probablement, à l'inverse, envisager un filtrage pour garantir le maintien d'une certaine éthique.

Un Service public a le devoir d'exercer une protection à l'égard des jeunes étudiants dont il assume la responsabilité pédagogique autant que morale.

**L'absence de tout commerce ou service marchand sur ou à proximité du campus est jugée aberrante par la plupart des étudiants. C'est un constat factuel. Pour autant cette ouverture ne doit pas se faire à n'importe quel prix. Les universités restent des établissements publics soumis à une certaine déontologie, et notamment au respect du principe d'égalité de traitement entre tous les usagers.**

**La marge de manœuvre est donc étroite...**

**GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1**



**TROISIÈME PARTIE**

**MODALITÉS  
DE MISE EN ŒUVRE**

## A. LES PARTENAIRES ET LEUR RÔLE

Le chapitre LA VOCATION (cf. supra page 12) précise que la genèse d'un Guichet Unique part de la constatation d'un manque pour l'utilisateur de l'enseignement supérieur.

Le champ d'activité où ce déficit a été observé ainsi que la personnalité morale auteur de ce constat vont déterminer le choix des partenaires dont les prestations permettront d'y remédier.

Ces prestations constituent le noyau central de la palette de services auxquels l'étudiant peut raisonnablement s'attendre en prenant connaissance de l'intitulé choisi par les concepteurs pour désigner le Guichet Unique : **cet intitulé reflète sa raison d'être.**

### LES PARTENAIRES FONDATEURS

Quelle que soit la raison d'être du Guichet Unique, ses concepteurs vont devoir choisir les partenaires en fonction de la plus-value apportée à l'étudiant par leur présence et les prestations dont ils pourront les faire profiter.

Parmi ces partenaires, certains vont intervenir très à l'amont dans le projet parce que les prestations qu'ils offrent aux étudiants sont au centre des missions dévolues au Guichet Unique ou parce que celles-ci correspondent complètement à leur raison d'être, à leur cœur de métier. Il convient de les compter parmi les premiers partenaires du projet pour bénéficier au plus tôt de leurs infrastructures, de leur expérience et de leur savoir-faire.

Le CROUS déjà cité, la municipalité ou la région sont ainsi des partenaires prééminents. De même, toujours en fonction de la vocation du Guichet Unique, la communauté urbaine et/ou le Pôle universitaire selon le contexte seront associés dès les premières réflexions si ces institutions ne sont pas elles-mêmes à l'origine du projet.

Cette implication, aussi précoce qu'indispensable, les destine probablement à contribuer au montage initial de ce groupement de services. Il y a donc lieu d'**associer au comité de pilotage ces partenaires fondateurs.**

Ci-contre, quelques exemples de genèses de « Guichet Unique » illustrent le rôle historique de ces fondateurs.

Avant l'installation du Guichet Unique, le Service Vie étudiante de l'USTL et les assistantes sociales du CROUS étaient constamment sollicités au mois de juillet, au moment de l'inscription des nouveaux bacheliers, pour régler les situations de jeunes relevant du dispositif de la bourse d'enseignement supérieur. Ces jeunes n'avaient en effet pas encore reçu l'avis d'attribution conditionnelle de bourse et leur famille était dans l'incapacité de faire l'avance des droits de scolarité.

Il faut préciser que, parmi les 20 000 étudiants de l'USTL, 30% étaient boursiers à l'époque, dont la moitié placée à l'échelon maximum.

La pression sociale était donc forte et il devenait impératif d'apporter une aide à ces familles. Contactés au sujet de ces problèmes, les services du CROUS ont fait part de leurs difficultés à accélérer l'édition des avis conditionnels, dans la mesure où ils avaient à traiter quelques 80 000 dossiers de bourse/logement au niveau de l'Académie.

Pour pallier ce problème crucial, l'idée d'installer une permanence sur le lieu même de l'inscription, centralisé à l'USTL, avec une mutualisation des moyens humains CROUS/USTL, a donc été envisagée en commun.

L'objectif de cette permanence a été de prendre contact avec les services gestionnaires...

Avant d'évoluer par la suite, le guichet unique a débuté ainsi en 1997, à l'initiative conjointe de l'université et du CROUS qui en constituent donc le noyau initial.

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

L'idée de regrouper des Services jusqu'alors disséminés entre la Maison de l'université, l'IUT de Mulhouse et le Restaurant universitaire pour faciliter l'accueil des étudiants est venue par la concertation. Les responsables de l'université, ceux du CLOUS et les élus locaux partageant cette même volonté, il est assez vite apparu qu'il manquait un bâtiment susceptible de permettre ce regroupement.

L'université et le CLOUS offraient leurs Services d'accueil, la municipalité étant prête à mettre à disposition un terrain à bâtir sur le campus mulhousien, le Conseil Général du Haut-Rhin s'est alors prononcé en faveur du financement d'une construction. L'État en a assumé l'équipement. Les partenaires fondateurs de ce Guichet Unique, qui a ouvert en 1992, sont donc l'université de Haute-Alsace, le CLOUS et les collectivités locales.

GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

Le Pôle européen a fondé dans un premier temps un dispositif destiné à aider les étudiants du site autour de la période de rentrée.

Diffuser des informations, accueillir les nouveaux venus et les guider dans leur démarches, telles étaient les missions de l'Agora, ouverte en 1992. La première version ne demeurait ouverte que du début du mois de septembre jusque vers mi-octobre, mais le succès de l'opération a entraîné la décision d'une ouverture permanente dès 1998.

Bien entendu, de nombreux autres partenaires se sont joints à l'opération, mais les membres du GIP restent les fondateurs et les animateurs du Guichet Unique.

GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

Ces fondateurs vont constituer le socle à partir duquel va, par la suite, s'édifier tout l'édifice partenarial. **Cette position originale va notamment les amener à exercer quelques responsabilités particulières**, comme le fait d'avoir à se prononcer sur la recevabilité de nouvelles candidatures.

## LES PRESTATAIRES DE SERVICES

Le but du Guichet Unique étant la prestation de services à l'étudiant, il faut se préoccuper sans délai des autres acteurs susceptibles d'y concourir par leur présence.

Le Guichet Unique, toutes vocations confondues, voit se côtoyer généralement deux grandes familles de partenaires dans ce but. Leurs interventions s'effectuent en continu ou à titre temporaire, selon les cas de figure et les populations ciblées.

### 1. LES PRESTATAIRES DES SERVICES INSTITUTIONNELS

Sous cette appellation, sont regroupés divers partenaires appelés à intervenir. Il est toujours judicieux de commencer par ce qui est immédiatement à sa portée : les propres Services administratifs et pédagogiques d'un établissement universitaire, par exemple, dès lors que le cahier des charges requiert leur participation, peuvent constituer la première base de cet édifice entièrement dévolu au service de l'étudiant.

Un Guichet Unique dédié à l'accueil des étudiants – nouveaux venus ou en réinscription – comptera dans ses rangs les professionnels issus des Services compétents pour l'information, l'orientation, ceux de la scolarité, voire des intervenants issus des Services des Relations internationales.

En tant que de besoin, le Service commun de documentation, les Services culturels, les professionnels de la médecine préventive s'y mobiliseront pour y concourir.

**La Maison de l'Étudiant de l'université de Haute-Alsace, à Mulhouse, regroupe la plupart des services de l'université dont les étudiants ont besoin au moment de leur entrée à l'université et tout au long de leur scolarité.**

**S'agissant des Services de l'université, y sont présents : le Service d'information et d'orientation (SCUIOIP), la Scolarité centrale, le Service culturel.**

**Cette Maison de l'Étudiant abrite également le Service de médecine préventive, les assistantes sociales, les Services du CLOUS (administration, Services logement, restauration, voyages...) et les mutuelles étudiantes (MDE et MGEL). L'AFIJ (Association pour faciliter l'insertion des jeunes) et des associations étudiantes y occupent depuis peu un bureau.**

**GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE**

D'autres partenaires institutionnels peuvent s'y trouver inclus au nombre desquels figurent le CROUS, la Caisse d'allocations familiales, la préfecture et la municipalité dont dépend le site.

La présence de ces acteurs institutionnels marque bien l'importance du rôle qu'ils assument et démontre le caractère fondamental de leur action, confirmant à l'évidence leur statut fréquent de partenaire fondateur. Il en est de même des élus étudiants dont l'importance de la contribution dès l'amorçage du projet a déjà été soulignée.

La présence de la CPAM peut également être envisagée au titre de ces partenaires institutionnels sans que la liste en soit pour autant rendue exhaustive.

**Nous avons regroupé sur un même espace d'accueil :**

- une antenne logement,
- une antenne dédiée aux Jobs étudiants,
- une antenne spécialisée dans l'accompagnement des étudiants étrangers,
- une antenne d'aide financière avec la création du dossier unique pour une demande de remboursement des droits d'inscription ou une demande individuelle d'aide financière (étude des dossiers avec le soutien des assistantes sociales du CROUS),
- une antenne Handicap.

**Pour y parvenir, nous avons fait appel à des partenaires :**

- la préfecture vient d'octobre à fin janvier, chaque jeudi après-midi, pour accueillir les étudiants qui ont préalablement réalisé leurs dossiers avec l'antenne « Accompagnement des étudiants étrangers » de notre service ;
- la CAF (Caisse d'allocations familiales) vient toute l'année faire une permanence chaque vendredi matin pour accueillir les étudiants et saisir les dossiers sur Internet.

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

## 2. LES PRESTATAIRES DES SERVICES DE VIE QUOTIDIENNE

Au côté de ces institutionnels aux missions essentielles, vont sans doute se retrouver des partenaires plus inhabituels dont les prestations, si elles apparaissent moins strictement liées au fonctionnement de l'enseignement supérieur, contribuent en revanche incontestablement au bon déroulement de la vie étudiante.

Ne pas leur accorder toute l'importance requise revient à nier la corrélation entre les conditions de vie de l'étudiant et la réussite de son parcours en enseignement supérieur...

Les domaines d'intervention de ces partenaires sont multiples. De la santé (mutuelles étudiantes) aux transports vers et depuis le site (transports locaux, SNCF), en passant par le logement étudiant hors cités universitaires et les services afférant à celui-ci (EDF/GDF) : toutes les possibilités de services doivent être envisagées sans a priori.

**D'autres partenaires sont venus s'agréger au fur et à mesure des besoins exprimés par les étudiants ou parce qu'ils avaient été repérés par l'université comme potentiellement utiles : les mutuelles étudiantes, l'OFUP – centrale d'abonnements de presse à tarifs étudiants –, l'office du tourisme villeneuvois, la Caisse d'allocations familiales, la SNCF et Transpole (métro, tramways et bus de la région lilloise).**

**À leur tour, les associations extérieures au campus œuvrant dans le domaine du bénévolat nous ont rejoints (AFEV, centre du volontariat...).**

**Enfin, EDF/GDF, France Télécom, les agences immobilières et les services bancaires sont les derniers partenaires autorisés à se trouver sur le site.**

**GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1**

### **La problématique particulière des services de vie**

Envisager la participation des services de vie sans ostracisme au regard de leur contribution à l'amélioration de la vie quotidienne des étudiants ne signifie pas que tous les candidats partenaires seront agréés *in fine*, ni que leur présence au sein du Guichet Unique ne fera pas l'objet de limites ou de conditions expresses.

En l'occurrence, il s'agit de ne pas perdre le sens des priorités du cahier des charges : la mise à la disposition de l'étudiant d'un lieu unique pour la résolution des problèmes qui sont les siens. Il semble donc exclu de placer ce dernier dans une situation où il deviendrait un enjeu commercial parmi d'autres, au risque de susciter ses réticences.

La présence des services marchands doit être négociée sous forme de compensation financière pour l'établissement et/ou d'avancées significatives pour l'amélioration de la vie étudiante. Quelques mesures de sauvegarde sont même envisageables, dans cette optique, face à ces partenaires particuliers.

Une séparation topographique peut, à l'instar des pratiques observées dans certains établissements, être ménagée entre prestataires institutionnels et services de vie. Cette séparation marque la différence entre le parcours préconisé par les créateurs du Guichet Unique au titre des prestations universitaires et péri-universitaires, d'une part, et les services commerciaux – monopolistes ou pas – auxquels l'étudiant peut s'intéresser au titre des prestations facultatives, d'autre part.

Cet état d'esprit particulier peut même aller jusqu'à l'interdiction de souscriptions d'abonnements ou d'enregistrements d'adhésions fermes sur le site du Guichet Unique...

### **Les critères de leur admission au Guichet Unique**

Ce qui précède souligne l'importance des critères d'admission pour ces partenaires particuliers au sein de la nouvelle entité.

Parmi les étapes indispensables du projet énumérées dans le VADE-MECUM PRÉALABLE, se trouve le choix des partenaires éventuels. La détermination des critères de sélection s'opère donc très tôt dans le cadre de l'élaboration du projet, car elle reflète la philosophie de son fonctionnement telle qu'elle est envisagée par les concepteurs.

Il faut citer pour mémoire quelques exemples de critères courants qui prévalent actuellement pour les « Guichet Unique ».

- ✓ D'abord et avant tout, il convient d'admettre les partenaires dont les prestations constituent **un véritable service pour l'étudiant** et contribuent de ce fait à l'amélioration de la vie étudiante au sens le plus large. Pour être plus précis, **les services proposés doivent faciliter sa vie quotidienne**, ce qui induit des retombées positives sur les études entreprises. À bien y regarder, ce n'est pas toujours le cas pour les nouvelles demandes d'adhésions.
- ✓ En second lieu, le **service qu'ils se proposent d'apporter ne doit pas être concurrentiel** avec les prestations déjà délivrées par d'autres intervenants au sein de ce même Guichet Unique. La question de la concurrence ramène la dialectique entre mutuelles étudiantes sur le devant de la scène ; ces mutuelles, certes en concurrence de fait, peuvent néanmoins être admises, eu égard à l'ambiguïté de leurs statuts. Par-delà les affiliations mutualistes qui sont le moteur de leur démarche commerciale, leur rôle parallèle de centre de sécurité sociale étudiante leur confère une indéniable mission de service public.
- ✓ D'autres critères d'admission peuvent être déployés dans la perspective d'avantages apportés aux étudiants, suivant l'exemple d'établissements qui ont négocié la présence d'un opérateur en téléphonie en échange de **tarifs préférentiels consentis à leurs étudiants**, ou tel pôle universitaire pour lequel un fournisseur d'accès Internet met à disposition terminaux et connexions gratuites à leur profit, sans évoquer la présence éventuelle d'établissements bancaires échangée contre des crédits étudiants à taux privilégié.
- ✓ **Plus discutables sont les critères basés sur la seule demande des étudiants.** Le devoir de protection qui doit être exercé au plan éthique par les responsables de l'enseignement supérieur a déjà été évoqué dans ces pages. Sans y revenir, il faut préciser simplement qu'il ne s'agit pas de souscrire nécessairement à toutes les suggestions émises par ceux-ci sans en examiner préalablement les tenants et les aboutissants.
- ✓ Puisqu'il est ici question d'éthique, le moment est sans doute venu d'évoquer le critère de recevabilité applicable à toutes les demandes d'intégration de partenaires : **l'approbation par ces derniers des principes fondateurs du Guichet Unique.** Ces principes, qui constituent le point de rencontre déontologique de cet ensemble de prestataires, cimentent leur union vers un même but. Ces principes fondateurs doivent être consignés officiellement sur un document proposé en préalable à la signature du partenaire afin que tout manquement puisse être sanctionné sans aucune contestation possible.

## L'extension des prestations proposées

Cet accroissement des activités couvertes par le Guichet Unique peut avoir plusieurs origines :

- ✓ la suggestion de nouveaux services lors du bilan des évaluations a posteriori (cf. infra page 79) comporte deux volets : l'élargissement des prestations effectuées par l'un des partenaires déjà présent, qui constate le succès obtenu par ses interventions, ou bien la demande récurrente des usagers favorables à l'introduction d'un nouveau service assumé par un prestataire extérieur non encore intégré ;
- ✓ les candidatures spontanées de nouveaux prestataires.

Quelle qu'en soit l'origine, les membres fondateurs en débattront au sein du Comité de pilotage ou de l'instance décisionnelle qui lui aura succédé selon les critères d'admission préalablement convenus entre eux.

## L'agrément des nouveaux partenaires

La décision d'**admettre un partenaire inédit s'effectue généralement par cooptation**. Les **décideurs demeurent généralement les partenaires fondateurs** qui voient ainsi valorisée leur implication historique. Cette qualité leur confère le rôle de « gardiens du temple » qu'ils assument après concertation avec les responsables opérationnels du Guichet Unique.

**La présence des nouveaux partenaires peut être acceptée au sein du Guichet Unique si les services proposés améliorent réellement la vie de l'étudiant.**

**Les clauses du contrat ou de la convention signée entre l'université ou les responsables et ce service doivent avoir été clairement définies et portées à la connaissance des candidats.**

**Par exemple, France Télécom est représenté sur le site parce qu'il propose aux étudiants des tarifs réduits sur les abonnements téléphoniques pour notre antenne Logement comme pour notre antenne Jobs et stages. Il subventionne de surcroît une partie des plaquettes destinées aux étudiants.**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

**Avant d'ouvrir le Guichet Unique à d'autres partenaires, il est souhaitable au moins de consulter ou mieux de réunir les membres fondateurs pour faire état des nouveaux besoins ou des nouvelles demandes d'entrée dans le dispositif. Il peut même s'avérer nécessaire d'auditionner ces nouveaux admis potentiels.**

**Il faut fixer des critères d'entrée de façon à limiter les demandes qui risquent d'affluer, compte tenu de la concurrence naturelle du secteur. Dans ce cas, le premier des critères à retenir est la proposition de délivrer un service propre au public étudiant, et donc particulièrement avantageux pour lui si l'on est dans le secteur marchand (par exemple, une avance sur bourse gratuite dans le cas d'un organisme bancaire).**

**Si le partenaire est en situation de monopole, le critère essentiel consistera à garantir une aide substantielle dans les démarches et la compréhension des procédures.**

**L'entrée dans le GU peut résulter soit d'une offre spontanée de service, soit d'un appel d'offres des concepteurs si un besoin particulier se fait jour et qu'il n'est pas encore couvert.**

**GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1**



## LA FORMALISATION DES PARTENARIATS

Les documents destinés à formaliser – outre les principes fondateurs partagés par tous – les droits et les devoirs de chacun des partenaires dans le cadre de l'action commune constituent l'unique base juridique de ces partenariats.

Les « Guichet Unique » en font généralement usage, bien que la forme retenue puisse différer d'un regroupement à l'autre, voire au sein du même Guichet Unique, un distinguo étant établi selon les partenaires (fondateurs/nouveaux partenaires).

Le principe général consiste à doter la structure d'une base juridique et de formaliser celle-ci dans un document approprié traduisant la volonté et les engagements de chacun des acteurs.

Le tableau ci-après résume succinctement les avantages et les inconvénients propres aux documents conventionnels les plus fréquemment utilisés.

### LES FORMES JURIDIQUES INSTITUANT LE GUICHET UNIQUE

FORMES JURIDIQUES	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
<b>CHARTES DE PARTENARIAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elles définissent dans un volet les principes fondateurs et déontologiques de l'opération</li> <li>• Elles précisent conventionnellement les principes de fonctionnement du guichet Unique</li> <li>• Partenaires : POLE, CROUS, Ville, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire la volonté commune de tous les acteurs : Universités, Pôle universitaire, CROUS, collectivités locales, etc.</li> <li>• Définir les principes déontologiques et les objectifs de la structure (ex : services tournés vers l'étudiant et non orientés vers une rentabilité commerciale) ; accueil et accompagnement des étudiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté de réunir l'ensemble des partenaires autour des mêmes objectifs (risque d'aboutir à un socle minimum trop réducteur)</li> <li>• Lenteur de la procédure</li> </ul>
<b>CONVENTIONS DE PARTENARIAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elles définissent pratiquement les conditions de fonctionnement des « Guichet Unique » (horaires, sécurité, responsabilité...) et les engagements de chacun des partenaires (moyens financiers, humains...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisibilité</li> <li>• Responsabilisation des partenaires</li> <li>• Force d'un partenariat réunissant tous les acteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence des principes fondateurs</li> <li>• Multiplicité des documents contractuels</li> </ul>
<b>CONTRATS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simples conventions précisant les droits et obligations de chacun des partenaires avec l'établissement organisateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existence d'une convention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence des principes fondateurs</li> <li>• Multiplicité des documents contractuels</li> </ul>
<b>AUTORISATIONS PRÉSIDENTIELLES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accords relatifs à l'organisation des opérations d'inscription des étudiants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectivité des organismes participant à ces opérations</li> <li>• Garanties de l'Université (occupation de son domaine public)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure propre à l'Université n'impliquant pas un partenariat élargi</li> <li>• Dispositif qui est éloigné de la notion de guichet unique</li> </ul>

Pour résumer ce qui ressort de ces diverses propositions, il convient qu'y soient énoncés sans omission les volets suivants :

- les principes déontologiques ;
- le ou les établissements maîtres d'ouvrages ;
- les modalités calendaires prévues pour l'intervention du partenaire ;
- la dévolution des surfaces occupées pour sa prestation ;
- la responsabilité de ses personnels œuvrant sur le site ;
- les moyens financiers à sa charge ;
- les limites – notamment commerciales – de ses interventions ;
- les responsabilités de maintenance pour les locaux et les matériels employés ;
- tel ou tel point particulier compte tenu de la configuration du Guichet Unique.

La rédaction de ces documents appartient à/au(x) établissement(s) fondateur(s) du Guichet Unique et doit avoir été élaborée préalablement à l'ouverture, au moment de la rédaction du cahier des charges.

On peut en conséquence déduire de ce qui précède que les partenaires agrégés a posteriori sont en général agréés par le ou les partenaires initiaux – partenaires fondateurs – qui président de facto aux destinées du Guichet Unique.

De là à envisager que ces fondateurs soient eux-mêmes liés au travers de documents contractuels d'une force juridique supérieure à ceux que signent les partenaires nouveaux venus, il n'y a qu'un pas que certains établissements n'ont pas hésité à franchir.

Le recours aux **chartes partenariales** pour les fondateurs semble particulièrement recommandable. Ce type de document présente en effet le mérite indéniable d'inclure dans sa rédaction les principes éthiques communs aux acteurs impliqués.

Ces fondements déontologiques, que la charte reste seule à préciser comme un préalable, impliquent les partenaires bien au-delà des seules conditions matérielles et financières auxquelles elle fait néanmoins référence.

Ce choix constitue, pour cette raison, une garantie face aux risques de dérives – notamment mercantiles – contre lesquels il reste prudent de se prémunir (cf. exemple de charte de partenariat type proposée en ANNEXE 2, page 96).

Quant aux partenaires qui rejoignent le Guichet Unique postérieurement à l'établissement de cette charte, en fonction de leur importance, ils peuvent susciter l'adjonction à leur profit d'un **avenant à la charte** ou se voir proposer la signature d'un **contrat conventionnel** ou encore disposer d'une simple **autorisation présidentielle**.

On le voit, le Guichet Unique peut justifier l'emploi cumulé mais gradué de plusieurs catégories de documents conventionnels.

L'utilisation d'une charte de partenariat relève d'une volonté des organisateurs et des partenaires d'inscrire dans ce document et de préciser l'ensemble des droits et des devoirs des participants tout en permettant d'asseoir l'accord partenarial sur des objectifs partagés.

GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON

Placé sous l'autorité du président, le Guichet Unique fonctionne selon le principe des conventions établies avec les partenaires extérieurs.

Ces conventions stipulent les règles de fonctionnement agréées par tous et notamment le code de bonne conduite, les servitudes des uns et des autres (entretien des locaux communs et des parties privatives...).

GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

À Strasbourg, la signature de conventions de partenariat entre le GIP et les autres partenaires fait partie de la procédure en vigueur. Les documents formalisant les unions partenariales établies à l'amont doivent être aussi précis et détaillés que possible. Ceci afin d'éviter les problèmes imprévus qui pourraient survenir au moment de la mise en œuvre.

GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

Les autorisations présidentielles sont moins contraignantes que les conventions et font généralement l'objet d'une rédaction moins détaillée. Les contrats comme les conventions nécessitent une réflexion plus approfondie sur la nature des prestations ou des contreparties que les fondateurs attendent du partenaire.

Une formule d'autorisation convient peut être davantage dans un premiers temps, afin de faire mieux « connaissance » avec le partenaire avant de s'engager avec lui sur la voie de la convention.

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

À Paris 12-Val de Marne, nous formalisons les partenariats à l'aide de conventions.

Pour nos partenaires culturels, les conventions sont rédigées par le Service et signées sans présentation au CA.

Pour nos partenaires financiers, la « mission partenariats » de notre université se charge de l'établissement des conventions.

Pour nos partenaires institutionnels (CAF, préfecture, CROUS), la rédaction des conventions est effectuée par le Service des affaires générales de notre établissement.

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## B. LES MOYENS

### LES LOCAUX

#### 1. LA DÉTERMINATION DES SURFACES NÉCESSAIRES

Les prestations de services délivrées par les contributeurs requièrent naturellement l'attribution de locaux adaptés. Le VADE-MECUM PRÉALABLE AU MONTAGE DU PROJET y fait d'ailleurs explicitement référence lorsqu'il évoque l'élaboration du cahier des charges (étape n°6, page 36).

Une gestion prévisionnelle rigoureuse implique donc la prise en compte préalable d'éléments chiffrés à cet égard. Ces éléments doivent être estimés sur la base de critères objectifs parmi lesquels se retrouveront vraisemblablement les paramètres d'appréciation qui suivent.

#### 2. S'AGISSANT DES USAGERS

##### Le nombre de personnes attendues simultanément

La définition du Guichet Unique proposée initialement fait allusion à un lieu unique à partir duquel sont dispensés divers services. Il convient avant tout de procéder à **une évaluation quantitative du public susceptible de se trouver présent au même moment** sur le site choisi, afin d'envisager les surfaces nécessaires à la circulation sécurisée du public par une distribution appropriée des lieux.

Quelques pistes permettent cette évaluation :

- le cumul arithmétique des flux d'utilisateurs qui fréquentaient, les années précédentes, les structures désormais regroupées sur un même espace en donne une approximation ;
- l'importance de l'écho suscité par la campagne de communication (cf. infra page 68) fournira une appréciation, compte tenu des effectifs de la population ciblée ;
- la typologie du Guichet Unique, sa vocation spécifique et la pérennité de son fonctionnement apportent de surcroît quelques éclairages.

En tout état de cause, si cette estimation s'avère trop aléatoire, eu égard au trop grand nombre de paramètres inédits ou insuffisamment maîtrisés, il faut envisager avec prudence un système de régulation des flux, afin d'éviter tout risque de débordement : un distributeur de tickets, par exemple.

### **La planification préalable de parcours-types**

Les concepteurs se doivent d'envisager les divers cheminements proposés aux visiteurs, en fonction des prestations de services qui leurs sont offertes sur place. Partant de la vocation initiale du Guichet Unique, il convient de déterminer à l'avance les espaces d'accueil et de travail, ainsi que les voies de circulation nécessaires pour le public.

**Un plan prévisionnel de circulation** peut être établi qui reflétera les priorités fixées par le comité de pilotage, en privilégiant les missions majeures mieux pourvues en surfaces utiles et plus directement accessibles.

Outre **l'établissement d'une signalétique cohérente** et sans ambiguïté, ces décisions contribueront à la prévision des surfaces requises pour l'exercice des activités du Guichet Unique.

### **L'adaptation aux étudiants handicapés**

Législation et réglementation prévoient déjà l'adéquation de la configuration des locaux à bâtir au profit des personnes à mobilité réduite. Malheureusement, le Guichet Unique est souvent appelé à s'installer au sein de bâtiments construits préalablement à l'apparition de ces textes.

Profiter des réaménagements envisagés en faveur de l'installation de cette nouvelle structure dans des locaux libérés pour cet usage paraît donc pertinent.

Temporaire ou permanent, le Guichet Unique ne se conçoit pas sans que ce paramètre soit pris en compte en terme d'accessibilité, comme lors de la planification des parcours-types.

### **La confidentialité de certaines prestations**

La notion d'entretiens à caractère privé, entre les personnels chargés notamment des questions sociales ou du règlement des formalités en rapport avec les Services préfectoraux – étrangers ou boursiers par exemple – et les étudiants, doit également être intégrée lors de la détermination des surfaces nécessaires. Si les ambitions des concepteurs recouvrent des domaines où la confidentialité apparaît requise, il vaut mieux prévoir ces surfaces et leurs agencements dès la rédaction du cahier des charges plutôt que de procéder à des modifications de périmètres a posteriori.

## **3. S'AGISSANT DES PARTENAIRES**

### **Le calendrier d'ouverture**

À l'évidence, l'installation d'un Guichet Unique temporaire dont les missions sont circonscrites à une période limitée de l'année universitaire, comme c'est le cas des prestations dédiées à l'accueil des nouveaux venus, implique **l'attribution de surfaces convertibles rapidement** au moindre coût.

En revanche, une entité installée à titre permanent, si elle ne présente pas les mêmes caractéristiques, doit néanmoins prévoir un renforcement de sa capacité opérationnelle pour certaines périodes plus fréquentées de l'année universitaire.

**L'université a fait aménager le bâtiment dédié aux examens de façon à le rendre modulable selon les moments de l'année.**

**Ce dispositif permet désormais d'abriter en juillet de façon simultanée – à proximité immédiate des inscriptions dont le bâtiment est contigu – les services du SUAIO qui reçoivent les étudiants pour des entretiens d'orientation ainsi que le Guichet Unique.**

**En septembre, quelques partenaires sont encore présents sur les lieux d'inscription mais il est impossible de les accueillir tous puisque le bâtiment, mis à disposition en juillet, reprend sa fonction initiale dès l'ouverture de la session d'examens de septembre.**

**Le Guichet Unique de rentrée pourra prendre toute sa mesure en 2004, lors de la mise en service de La Maison de l'étudiant.**

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

## La fréquence des collaborations partenariales

Certaines prestations de service ne requièrent pas nécessairement une présence quotidienne, en dépit du caractère permanent du Guichet Unique. Il est, par exemple, possible d'accueillir des intervenants à l'occasion de permanences ménagées certains jours de la semaine, les autres journées étant réservées à d'autres acteurs (permutations aménagées entre CAF, préfecture, associations étudiantes, vice-président étudiant, médecine préventive, par exemple).

Prévoir un espace modulaire abritant les permanences temporaires des partenaires semble bien indiqué dans ce cas de figure.

D'autres partenaires, dont les missions s'effectuent généralement en continu, exigent de ce fait l'attribution d'un emplacement sédentaire.

## Quelles surfaces pour quels acteurs ?

La répartition de l'espace de travail constitue, à n'en point douter, une décision souvent difficile à prendre dans les établissements d'enseignement supérieur, où chacun connaît la permanence de la gestion de la pénurie en mètres carrés utiles.

Raison de plus pour résoudre à l'amont ces questions sensibles. Deux approches semblent coexister à ce sujet au sein des entités observées :

- l'une prône l'attribution de « la part du lion » au bénéfice des partenaires fondateurs ;
- l'autre prend pour critère l'importance des prestations dispensées par les partenaires au profit du public concerné et envisage l'attribution des surfaces en conséquence (au prorata du volume de public traité).

Une solution médiane représente vraisemblablement l'option la plus raisonnable, l'intérêt des usagers recoupant les visées initiales des fondateurs.

Quelle que soit la politique retenue à ce sujet lors de la définition du cahier des charges, les documents de formalisation des partenariats s'en feront l'écho, afin qu'aucune ambiguïté ne subsiste entre les acteurs à ce sujet.

### **La propriété des surfaces utilisées**

Compte tenu de ce qui précède, la question de la propriété des surfaces de travail revêt une importance politique indéniable.

Il apparaît plus que souhaitable que l'espace nécessaire à ces prestations de services **relève de l'un des porteurs politiques du projet.**

Les sollicitations de participation formulées en direction des partenaires extérieurs s'en trouvent nécessairement confortées. Formuler une proposition d'intervention au sein d'un projet déjà défini par un comité de pilotage qui dispose, en outre, de l'usufruit du lieu d'accueil semble la meilleure des façons de procéder.

Si ces locaux ne relèvent pas du parc immobilier de l'un des porteurs politiques, il importe qu'ils dépendent, à tout le moins, de l'un des partenaires fondateurs dont on a vu qu'ils participent au comité de pilotage.

CROUS, municipalités, collectivités territoriales ou universités, selon le cas, hériteront de ce fait de la définition des règles de gestion quotidienne, ce qui constitue le second élément plaidant en faveur de ce protocole de montage.

### **La responsabilité sur site**

Dans le même ordre d'idée, **le propriétaire ou le dépositaire des surfaces en sera le responsable juridique.** Cette notion fondamentale, indépendamment du poids politique déjà souligné, revêt pour celui-ci une réalité de fait.

Le Guichet Unique a l'ambition d'accueillir des usagers pour leur dispenser des prestations regroupées. Or, l'accueil du public n'est jamais un acte neutre. Le propriétaire/dépositaire, s'il dispose des droits supplémentaires conférés par cette qualité vis à vis des autres participants, supporte également la responsabilité finale de cet acte d'accueil dans toutes ses acceptations, dont le respect des normes de sécurité.

La responsabilité civile et pénale entre donc dans le cadre de ses devoirs.

## LES FINANCES

Le volet financier demeure l'un des éléments majeurs à considérer en vue de la construction d'un Guichet Unique, (cf. étape n° 8 des ÉTAPES INDISPENSABLES DU PROJET, page 36).

Chacun sait qu'en matière financière, il importe de se préoccuper des deux aspects budgétaires : investissement et fonctionnement. Négliger l'importance d'un budget de fonctionnement revient à compromettre à terme la pérennité de la nouvelle entité.

Les principaux postes budgétaires liés au fonctionnement d'un Guichet Unique sont listés en ANNEXE 3, page 99.

### 1. L'ORIGINE DES FONDS DÉGAGÉS

Les documents contractuels décrits précédemment prévoient explicitement la répartition des cofinancements entre les partenaires impliqués au sein du projet. Ces financements sont issus de diverses origines, en fonction de la plate-forme partenariale sur laquelle repose cette création.

Les sources de ces financements proviennent principalement :

- du budget de l'établissement : contrats quadriennaux, ressources propres...
- du programme d'investissement : CPER, contractualisation CNOUS/CROUS...
- des collectivités territoriales : municipalité, région...
- du pôle universitaire : contrat quadriennal...
- des partenaires extérieurs : mise à disposition de matériels et de services gratuits, location d'espaces, sponsoring...

Différentes possibilités de financement peuvent être profitablement mobilisées afin d'équilibrer le budget nécessaire pour cette opération.

Ainsi, le principe général du montage financier consiste à frapper aux portes des bailleurs de fonds en sollicitant leur implication pour assumer les coûts induits par un équipement lourd (constructions, travaux de mise en conformité du site, équipements mobiliers...) comme pour ceux générés par le fonctionnement des services (maintenance des matériels, fluides, mise à disposition de personnels...).

La démarche repose à l'évidence sur un constat de faisabilité. Il convient toujours de ne demander au partenaire que ce qu'il est en mesure d'apporter eu égard à ses moyens.

De la sorte, les investisseurs pourront aller au devant d'éventuelles critiques, tout en affichant leur participation comme un élément positif aux yeux des usagers appelés à profiter des bienfaits de l'opération.

L'exposition de son logo représente souvent l'un des critères susceptibles d'emporter la décision d'un contributeur.



En dernier lieu, l'implication financière fait partie du ciment agrégatif du nouveau partenariat puisqu'elle contribue à souder ces unions sur la base d'une mutualisation des moyens au profit d'un objectif commun.

**Les fonds dégagés pour le fonctionnement du Guichet Unique proviennent de plusieurs sources :**

- le budget de l'établissement (contrat quadriennal, Service des Relations internationales) ;
- le pôle européen ;
- l'aide des collectivités territoriales (notamment la municipalité).

Par ailleurs, les offres gratuites des différents partenaires commerciaux (téléphones, banques...) constituent des avantages non chiffrés au profit de nos étudiants.

GUICHET UNIQUE – « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

La charte partenariale relative à la création de la structure précise explicitement, dans son volet budgétaire, les cofinancements prévus et leur répartition entre les partenaires.

Pour ce qui concerne les moyens en matériels, le principe en est simple : chaque partenaire est propriétaire et responsable des matériels dont il a besoin pour exercer son activité.

GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON

À Strasbourg, tout le financement vient du contrat du Pôle européen.

Les contrats successifs ont, en effet, obtenu le soutien du ministère pour le Guichet Unique, malgré la baisse de la somme consacrée à cette ligne budgétaire dans le dernier contrat.

Cette situation, tout en étant confortable, est loin d'être pérenne. Il est évident que, dans l'hypothèse où le MEN ne soutiendrait plus cette action, le Pôle serait obligé de dégager sur son budget propre les sommes nécessaires au fonctionnement, car il ne saurait être question d'arrêter les activités du Guichet Unique à Strasbourg, le Pôle s'étant pour ainsi dire fait une spécialité des services apportés aux étudiants.

GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

## LES RESSOURCES HUMAINES

L'une des richesses du Guichet Unique réside certainement dans l'exercice d'un travail concourant au service d'une même population par des personnes aux origines et aux statuts différents. **La confrontation de leurs pratiques professionnelles dans ce cadre synergique participe de leur enrichissement mutuel**, même si la gestion de cette diversité s'avère délicate.

## 1. LES DIFFÉRENTS PERSONNELS MIS À CONTRIBUTION

En fonction des missions dévolues au Guichet Unique, des personnels universitaires, des personnels relevant du CROUS, des agents communaux ou préfectoraux et des étudiants s’y côtoieront. La présence de personnels délégués par les services de vie apparaît de surcroît requise, si les conventions élaborées le stipulent expressément.

Bien entendu, l’extrême hétérogénéité des acteurs promis à exercer leurs activités sur cet emplacement collectif induit quelques retombées organisationnelles dont il doit être tenu compte d’entrée de jeu.

## 2. LE RESPONSABLE DU GUICHET UNIQUE ET LES PERSONNELS

Pour des raisons matérielles autant que psychologiques, **un Responsable en titre doit être désigné pour ce regroupement de services.**

La mission de ce Responsable officiel a deux caractéristiques principales :

- il exerce ses fonctions initiales sur le site même où fonctionne le Guichet Unique, ce qui le rend accessible en permanence ;
- sa légitimité est fondée pour les partenaires dès la rédaction du cahier des charges qui évoque explicitement son rôle et les responsabilités assumées.

Les documents conventionnels signés par les contributeurs peuvent également évoquer ses fonctions afin qu’aucune ambiguïté ne subsiste à cet égard.

Le Responsable incarne la permanence d’une volonté de coordination des efforts de tous les partenaires vers l’œuvre collective d’accueil et se fait l’interprète des besoins et des problèmes révélés par le fonctionnement quotidien auprès du chargé de mission à l’origine du montage.

S’il est vrai que les personnels mis à disposition ou délégués par les partenaires relèvent de l’autorité de ces derniers, cette clause étant naturellement mentionnée sur le document conventionnel, il n’en demeure pas moins qu’ils doivent s’adresser au responsable du Guichet Unique pour tous les problèmes rencontrés dans l’exercice de leur mission.

Pour ce qui le concerne, les absences et manquements à l’observation des règles de conduite communes constatées de la part de ces personnels délégués contraignent ce responsable à faire état de ces dysfonctionnements auprès de leur autorité de tutelle.

Cette fois encore, il faut souligner toute l’importance du partage des valeurs éthiques entre partenaires impliqués. Cette acception identique du concept d’un service multiforme apporté à l’usager doit se répercuter jusque dans le choix des personnels désignés par chacun des partenaires pour le représenter au sein du Guichet Unique.

La qualité de l’image du Guichet Unique pourrait en effet pâtir de la désignation de personnels insuffisamment compétents ou disponibles face aux demandes des usagers relevant de leur domaine d’activité spécifique.

### 3. LES ÉTUDIANTS

Leur présence indispensable se doit d'être envisagée sur deux plans.

Ils sont principalement chargés de l'accueil de leurs pairs. Des tuteurs étudiants, préalablement formés à leur future tâche, œuvrent au sein du Guichet Unique en qualité de vacataires rémunérés. À l'évidence, une bonne connaissance du campus, des structures et des missions proposées par les partenaires impliqués constituent la base des critères de sélection pour ces auxiliaires indispensables.

Lorsque des étudiants étrangers sont attendus, il convient, dans la mesure du possible, de recruter des vacataires s'exprimant dans leur langue ou à tout le moins dans l'une des langues étrangères les plus couramment utilisées (anglais, espagnol, italien ou allemand).

Dans un même ordre d'idée, la présence de vacataires disposant de bonnes connaissances juridiques peut se révéler judicieuse.

Par ailleurs, la présence nécessaire des élus étudiants sur place donne une image positive de leur implication dans le fonctionnement de l'établissement.

En dernier lieu, d'autres étudiants peuvent proposer une participation bénévole dans le cadre d'une association ou d'un syndicat étudiant agréé à qualité.

**Il est fondamental d'associer au sein du personnel plusieurs types de compétences :**

- **une « autorité » permanente reconnue (enseignant ou IATOSS). Cette personne ne doit pas forcément s'occuper du fonctionnement quotidien du Guichet Unique mais doit pouvoir intervenir très rapidement en cas de problème ;**
- **un gestionnaire du Guichet Unique (à Strasbourg, deux emplois jeunes s'en chargent et cela fonctionne très bien) ;**
- **des vacataires étudiants, si possible parlant différentes langues étrangères (l'anglais, l'espagnol et l'allemand pour le moins), disposant pour certains d'entre eux de connaissances juridiques.**

GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG

**Une personne est déléguée par la préfecture pendant la période d'accueil pour distribuer les attestations provisoires.**

**Les autres partenaires impliqués – scolarité, CROUS, allocations familiales, Services culturels – ne disposant pas de personnels en nombre suffisant pour les déléguer au Guichet Unique, il nous a donc fallu recruter des tuteurs étudiants pour tenir leur place.**

**L'inscription de cette activité au contrat quadriennal de l'université a permis de trouver les fonds nécessaires à ces recrutements temporaires.**

**Pour septembre 2001, trois étudiantes ont été embauchées à partir du profil de recrutement suivant : avoir déjà été tuteur pour l'inscription des étudiants à la scolarité, avoir été étudiant ERASMUS, être en niveau Bac + 4 minimum et pratiquer au moins une langue étrangère.**

GUICHET UNIQUE – « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

Lorsque le Guichet Unique mobilise des personnels extérieurs à l'établissement, voire des personnels de services marchands, l'établissement conserve son autorité sur les personnels fonctionnaires ou contractuels. Les autres personnels restent sous l'autorité de leur tutelle ou de leur société.

Le fonctionnement au quotidien est alors régi par des conventions.

GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

S'agissant des personnels permanents du Guichet Unique, l'équipe est constituée de huit personnes sur le site de Créteil et de deux autres personnes sur les sites délocalisés.

Au sein de cette équipe, six emplois jeunes se chargent de l'accueil avec chacun leur spécialité (logement, job, étudiants étrangers, culture).

Pour ce qui est des personnels saisonniers ou temporaires, la CAF met à notre disposition toute l'année une personne le vendredi matin pour régler les dossiers APL ou ALS.

La préfecture délègue une personne le jeudi matin pour valider les dossiers pendant la période des inscriptions d'octobre à décembre.

Les associations étudiantes, qui n'ont pas de locaux, font des permanences toute l'année.

Le vice-président étudiant tient, lui aussi, une permanence durant toute l'année.

La médecine préventive tient deux permanences hebdomadaires.

La permanence de nos partenaires culturels s'effectue pendant la période de rentrée et donne lieu à la distribution de la « carte culture ».

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## C.

# UN ENVIRONNEMENT PROPICE

Comment faire pour que cette alchimie fonctionne en dépit de la complexité du projet et des difficultés inhérentes à sa mise en œuvre ?

S'il n'existe pas de recette miracle permettant de garantir le succès d'une telle opération, il demeure possible, en revanche, de mettre tous les atouts de son côté pour y parvenir.

### LA PRISE EN COMPTE DE LA RÉSISTANCE AUX OBSTACLES

#### 1. LES OBSTACLES INTERNES

Guichet Unique temporaire ou permanent, l'installation de la nouvelle entité suscitera des modifications au sein des organigrammes d'établissements du fait de la participation de personnels des Services. De même, il faudra envisager l'affectation au Guichet Unique de surfaces rendues nécessaires, au moins provisoirement, pour abriter la nouvelle entité (salles de cours, salles d'examens...). Il est peut être utile de rappeler que ces surfaces doivent être facilement accessibles.

L'importance d'un plan de communication destiné à faire connaître, aux usagers comme aux prescripteurs, l'existence du dispositif sera évoquée par la suite.

Il est également avantageux de **prévoir une campagne d'explication à l'intérieur du ou des établissements concernés** par ce Guichet Unique.

Dans ce cas, les buts et intentions des concepteurs, ainsi que les valeurs éthiques qui prévalent, doivent être placés en exergue de ces explications, en insistant sur **l'effet bénéfique attendu au profit de l'étudiant et de son insertion** dans le ou les établissements concernés. Ainsi, lorsque des regroupements temporaires d'unités – ou de Services administratifs – sont requis, l'identité de chacune d'entre elles doit être respectée et cette appartenance faire l'objet d'un affichage approprié.

Par exemple, lorsque des agents de la scolarité ou du SCUIOP contribuent au Guichet Unique, il peut être judicieux de profiter de leur présence pour **permettre à l'étudiant de saisir la transversalité des prestations dont il est bénéficiaire**.

De la sorte, il assimile au passage les missions propres de ces structures, indépendamment de leur participation ponctuelle à cet accueil.

## 2. LES OBSTACLES PSYCHOLOGIQUES

La coexistence d'acteurs aussi différents que des personnels des Services administratifs (publics) et des personnels des Services de vie (marchands), aussi souhaitable qu'elle puisse paraître pour le bien de l'utilisateur, suppose quelques précautions d'usage.

Il est utile de prévoir leurs installations respectives sur des surfaces topographiquement délimitées du même site, ce qui permet à l'utilisateur d'intégrer la différence entre les rôles des partenaires. Par ailleurs, des partenaires commerciaux omniprésents risqueraient fort de détourner par leurs sollicitations certains usagers.

La multiplicité des partenariats, si elle contribue à la richesse de l'offre de services proposés par le dispositif, recèle, du seul fait de cette richesse, un obstacle de taille susceptible de compromettre son bon fonctionnement.

**Le gigantisme peut produire sur l'utilisateur un effet « usine à gaz »** assez préjudiciable en terme d'image, si l'on n'y prend pas garde.

Des mesures assez simples permettent cependant de pallier ce hiatus :

- la mise au point d'**une signalétique claire** et pertinente sur le site qui désigne explicitement les acteurs et les prestations apportées par ces derniers ;
- l'existence d'**un espace d'attente** (salle ou lieu spécifique dédié) permettant à l'étudiant non encore pris en charge par tel ou tel partenaire d'occuper valablement son temps d'attente en recueillant des informations de loisirs, par exemple ;
- **l'accompagnement éventuel des usagers** tout au long de leur parcours d'accueil par des étudiants vacataires chargés de cette mission d'initiation.

## LA COMMUNICATION

Selon l'adage bien connu « Il ne suffit pas de savoir le faire, encore faut-il le faire savoir », on comprendrait mal, en effet, que le déploiement de tels efforts, la mise en œuvre de ces réseaux de partenaires et la conjonction de toutes ces bonnes volontés débouchassent sur un échec dû à une publicité indigente ou mal conçue.

Aussi faut-il s'attacher à la mise au point d'**une stratégie de communication pertinente**.

## 1. LE PLAN DE COMMUNICATION

Il va s'agir de remonter aux vocations initiales du Guichet Unique jusqu'à cerner le ou les public(s) que l'on souhaite rendre bénéficiaire(s) de ces prestations regroupées.

## Utiliser les relais d'informations

Les usagers potentiels du Guichet Unique peuvent être informés dans le cadre actuel de leurs activités.

Le cadre de ces activités éducatives – lycées, autres établissements d'enseignement – et de loisirs – sites Internet – constituent autant de relais prescripteurs de conseils et d'informations.

Une communication efficace utilisera ces relais en plus des médias traditionnels – presse, affiches, radios, missions locales, points info jeunes, salons étudiants – pour se faire l'écho de l'existence de cette nouvelle possibilité.

De même, le réseau partenarial prouvera son efficacité en diffusant, au travers de ces antennes, l'information de sa participation ès qualité au dispositif naissant (partenaires institutionnels, CROUS, CAF...).

## L'importance de l'intitulé choisi

Une bonne communication commence par le choix d'un nom approprié pour la nouvelle entité de services. Autant que faire se peut, l'usage du mot « guichet », trop souvent mal connoté, doit être évité au sein de l'intitulé lui-même.

Le comble du paradoxe serait, en effet, de donner l'impression d'activités cloisonnées, alors même qu'il s'agit d'une **tentative d'ouverture sur la transversalité** !

## La mise en avant des services incontournables

À l'évidence, la communication se doit d'insister particulièrement sur les aspects attractifs du Guichet Unique en insistant sur la valeur ajoutée apportée à l'étudiant par l'installation de cette structure.

Ces services varient d'une typologie à l'autre et peuvent dans certains cas se cumuler :

- la participation du CROUS, avec ses prestations diverses au cœur des préoccupations estudiantines – aide sociale, logement, restauration –, constituera un avantage certain ;
- la présence de représentants des préfectures – cartes de séjour – séduira naturellement les étudiants étrangers ;
- le Service de scolarité chargé des inscriptions administratives attirera lui aussi des étudiants, pour peu que ces opérations, couplées à d'autres formalités obligatoires, se traduisent par un gain de temps appréciable ;
- la mise à disposition enfin, à titre gracieux, de certains équipements technologiques au profit des usagers stimulera la venue sur site de certains d'entre eux.

L'existence du Guichet Unique est mentionnée par un communiqué de presse écrite locale qui paraît chaque année pour informer le public des modalités de fonctionnement des inscriptions.

Des messages sont également diffusés par Radio Campus, station dont les studios sont installés sur le campus même.

Sur place, des flyers détaillant les services proposés et les partenaires impliqués sont diffusés par les vacataires étudiants.

Des affiches plastifiées sont également placées sur tous les panneaux extérieurs jalonnant les chemins d'accès vers les lieux d'inscription.

Sur le web, la page d'accueil disposera d'une animation flash sur laquelle figure tout le dispositif prévu pour les inscriptions, dont le Guichet Unique.

Des informations concernant les prestations proposées par le Guichet Unique sont également diffusées sur le stand du Service Vie étudiante de l'université lors des journées « portes ouvertes » qui se déroulent chaque année fin mars.

Enfin, le dernier numéro de l'année universitaire (paraissant en avril/mai) des *Pasteurisés*, journal des étudiants et des associations de Lille 1 édité par le Service Vie étudiante, réserve quelques lignes pour en parler et recruter éventuellement des « étudiants poissons pilotes ».

La campagne de communication met en avant la présence des services publics administratifs ou commerciaux sur le Guichet Unique parce qu'ils recueillent les suffrages de nos jeunes usagers.

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

Outre une information préalable effectuée en classes terminales des lycées auprès des futurs bacheliers, notamment dans le cadre des journées lycéennes organisées avec les établissements scolaires, la communication est relayée chaque année via le réseau propre de chacun des partenaires institutionnels de l'espace. L'inauguration est aussi l'occasion d'une très forte médiatisation de l'événement (presse écrite, télévision et radios locales).

Par ailleurs, des informations sont très tôt disponibles en ligne sur le site web du Pôle universitaire lyonnais.

Enfin, une campagne d'affichage intervient à l'amont et pendant l'événement pour laquelle sont utilisés les supports traditionnels (plaquettes, guides, flyers, cartes postales etc.).

La communication est axée sur les services pratiques (aide au logement, restauration, télécommunications, transports...) dont la présence simultanée constitue un avantage très prisé.

GUICHET UNIQUE • « ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS » • UNIVERSITÉ DE LYON



La communication est essentiellement organisée à l'occasion des périodes d'inscriptions administratives ou des journées spéciales.

Au moment des inscriptions administratives, des annonces sont passées sur les radios locales, la presse et les bulletins d'information des Collectivités Locales.

Des affiches sont apposées sur les supports d'information de la Ville de Mulhouse, dans les relais d'information Point-Jeunes et sur les bus du SITRAM (transports locaux).

Le site Internet de l'université de Haute-Alsace relaie également l'information sur sa page d'accueil.

À l'occasion des journées spéciales – journées thématiques organisées chaque année (Jobs, Cité Stages...) – des annonces sont également passées sur les radios locales et dans la presse écrite.

L'information est également diffusée par nos partenaires (région Alsace, collectivités locales, Chambre de commerce, partenaires privés) ou sous forme de flyers proposés sur tous les plateaux repas du restaurant universitaire.

GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

En interne, la communication est réalisée par voie d'affiches apposées dans les différents lieux propices aux passages des étudiants : bibliothèque, restaurant universitaire, Maison de l'étudiant, SCUIO, ainsi que les différentes scolarités. Par ailleurs, nous adressons de l'information en utilisant un fichier cumulant les associations étudiantes, les élus IATOSS, les enseignants et étudiants élus des trois conseils et les étudiants inscrits dans nos ateliers culturels.

Vers l'extérieur, la communication est relayée par nos partenaires, par la diffusion d'une plaquette de présentation du Service Vie de l'étudiant et par la presse écrite – *Le Parisien* ou le journal de la ville de Créteil, *Vivre ensemble*, évoquent toujours nos manifestations culturelles ou ponctuelles.

Sur Internet, un lien hypertexte a été aménagé vers la Vie étudiante dès la page d'accueil de notre université.

Notre communication privilégie nos « plus » : la présence de la préfecture et celle de la CAF, la délivrance de la Carte culture ainsi que notre libre-service Internet.

GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE

## 2. LA OU LES PLAQUETTES

Une communication digne de ce nom ne se conçoit pas sans plaquette de présentation des services offerts par le Guichet Unique. Les réalisations insérées pour l'exemple sur la double page suivante poursuivent un but comparable.

Les concepteurs des nouvelles structures sauront, à leur tour, faire preuve de toute la créativité nécessaire...

# ESPACE SERVICES ÉTUDIANTS

Saint-Étienne



L'Espace Services Etudiants répond à toutes vos questions de transport, logement, santé, services, loisirs... à la MRASH, campus Tréfilerie, du lundi au vendredi, de 10h à 17h.



## Des services au cœur de l'Esplanade

**Un guichet unique**  
pour les étudiants,  
mis au service des habitants du quartier



**Agora :**  
**9h-18h**  
du lundi au vendredi  
• Accueil et information



**Mairie de Strasbourg :**  
**13h30-17h**  
tous les mardis  
• Formalités administratives  
• Dépôts de demandes de cartes  
nationales d'identité et de passeports  
• Inscriptions électorales



**CTS :**  
**9h-12h30 - 13h30-16h30**  
du lundi 21 octobre au vendredi 8 novembre 2002,  
du mercredi 27 novembre au mercredi  
4 décembre 2002  
• Tickets et abonnements  
Campuspass, Espass et Passtems



**SNCF :**  
**10h-13h - 14h-18h**  
du lundi au vendredi  
• Billets, cartes commerciales, Eurostar,  
Train + hôtel et Train + Avis, etc.

## ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS



Du 9 au 19 juillet et du 27 août au 3 octobre 2002  
Du lundi au vendredi de 10 h à 17 h

**14, avenue Berthelot – Salle Leclair – 69007 Lyon**

Exemples de plaquettes  
de présentation des services  
offerts par le Guichet Unique :

- ◀ Espace Services Étudiants  
de Saint-Étienne
- ▲ Agora de Strasbourg
- ▶ Espace Multi-Services Étudiants  
de Lyon

## QUATRIÈME PARTIE

# ÉVOLUTION DU GUICHET UNIQUE

S'agissant de l'accueil d'une population étudiante ciblée, la constitution d'un Guichet Unique intervient toujours parce qu'elle « permet d'atteindre des buts préalablement fixés », est-il affirmé au début de cet ouvrage. Encore faut-il s'attacher à vérifier que l'action entreprise a bien atteint les objectifs envisagés par ses initiateurs.

Outre ce contrôle a posteriori, plusieurs autres raisons plaident pour une évaluation systématique de la perception des services rendus par le Guichet Unique.

Cette appréciation du travail accompli vise à permettre :

- l'établissement d'un bilan général relatif au fonctionnement du Guichet Unique ;
- l'affichage de la perception positive par les usagers du travail accompli (à l'attention des instances d'établissements et des partenaires non encore impliqués) ;
- l'amélioration et/ou l'extension des services apportés aux usagers ;
- la stabilisation statutaire du Guichet Unique.

## A. L'ÉVALUATION DES SERVICES RENDUS ET SES CONSÉQUENCES

La qualité des services rendus peut-être évaluée par les bénéficiaires comme par les prestataires de ces services.

### 1. L'ÉVALUATION AUPRÈS DES USAGERS

Compte tenu de la vocation initiale du Guichet Unique, l'opinion des usagers demeure bien entendu prioritaire, et plusieurs procédures permettent de la recueillir.

- **Les enquêtes de satisfaction effectuées « à chaud »** auprès des utilisateurs présentent l'avantage de recueillir des impressions éclairées par une pratique encore fraîche à leur mémoire. Ainsi, tel formulaire administratif mal conçu pourra-t-il faire l'objet de critiques constructives formulées par les étudiants amenés à buter sur les ambiguïtés de sa formulation. On mesure ici l'intérêt de procéder à une enquête consécutive au remplissage des formulaires.
- En revanche, **les enquêtes de satisfaction remplies « à froid »** par les étudiants, souvent plusieurs semaines après leur passage – après la rentrée, par exemple, pour des groupements de services chargés de l'accueil des nouveaux venus –, bénéficient du recul pris par les étudiants au regard des procédures déployées pour les aider.

Par ailleurs, il faut souligner que les formulaires d'enquêtes proposés « à chaud » aux usagers doivent être conçus de manière concise afin de ne pas leur faire perdre le bénéfice du temps gagné par l'intermédiaire du Guichet Unique. La remise de ce questionnaire en fin de chaîne apparaît dès lors pertinente.

Ce dernier élément milite donc en faveur du choix des enquêtes réalisées en différé si les réponses aux questions posées requièrent une réflexion plus profonde de la part des sondés. La fin du premier semestre ou la période inter-semestrielle, confère dans ce cas le recul nécessaire aux usagers que l'on souhaite interroger.

Le questionnaire proposé aux étudiants bénéficiaires de l'Espace Services Étudiants du Pôle universitaire de Saint-Étienne est proposé à titre d'exemple en ANNEXE 5, page 102.

## **2. L'ÉVALUATION AUPRÈS DES PERSONNELS D'ACCUEIL**

Une autre façon d'évaluer la qualité des services rendus passe par le recueil de l'opinion des personnels impliqués par son fonctionnement quotidien.

### **Un formulaire d'enquête destiné aux personnels**

En premier lieu, il convient d'interroger ces derniers sur la quantité des prestations qu'ils ont délivrées. En effet, sauf si le service en question constitue un passage incontournable en rapport direct avec la vocation de la structure (inscriptions, préfecture...), l'utilisateur fixera son choix sur les prestations qui l'intéressent prioritairement. Or, même si le formulaire d'enquête soumis interroge l'utilisateur sur ses centres d'intérêt, il est judicieux de compléter ces données par les statistiques de fréquentation établies par les prestataires (cf. ANNEXE 7, page 105). De plus, le recueil des impressions et des suggestions collationnées par les professionnels intervenant dans cet accueil se révèle tout à fait susceptible d'améliorer l'existant.

Le questionnaire proposé aux prestataires participant à l'Espace Services Étudiants du Pôle universitaire de Saint-Étienne est proposé à titre d'exemple en ANNEXE 4, page 100.

### **Des réunions de bilans périodiques entre prestataires**

Outre le questionnaire évoqué, nombre d'établissements ont instauré le principe de réunions périodiques entre professionnels concourant au Guichet Unique.

Ces bilans entre partenaires sont généralement organisés en fin d'exercice pour les « Guichet Unique » temporaires, voire plus régulièrement pour les groupements permanents.

Le contenu des discussions porte naturellement sur les modalités d'amélioration de la qualité des services rendus aux étudiants, compte tenu de l'observation des pratiques.

Ces échanges réguliers permettent de surcroît l'établissement ou le développement de liens relationnels toujours de nature à fortifier le sentiment d'appartenance commune à des référents éthiques partagés.

**On peut établir un bilan provisoire de l'action du Guichet Unique. Nous avons été débordés par le succès, et il s'avère que la période d'ouverture est trop courte au regard de la demande : du 27 août au 15 octobre, il y a eu 3987 passages d'étudiants au guichet. L'idée initiale doit être corrigée car les étudiants ne font pas toutes les démarches en une seule fois. Certaines doivent être accomplies dès l'arrivée, d'autres s'imposent une fois l'installation réalisée. Il convient donc de revoir l'organisation en conséquence. Nous avons été confrontés à des difficultés matérielles dont les principales sont l'inadaptation des locaux à cet exercice et le manque de liaisons informatiques, tant pour la préfecture que pour la scolarité. Pallier ces travers permettrait de réduire les délais et les allées et venues. Par ailleurs, un manque relatif de compétence de la part des tuteurs qui ne savent pas résoudre toutes les questions a été constaté et il y a donc lieu de renforcer leur formation.**

**GUICHET UNIQUE • « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES**

### 3. LES CONSÉQUENCES DE L'ÉVALUATION

#### Les leçons de l'évaluation

Naturellement, pas d'évaluation sans qu'en soient tirés les enseignements. C'est l'occasion de procéder aux ajustements imposés par le verdict des usagers. La réorientation de certaines prestations qui rencontrent un succès mitigé ou, à l'inverse, la mise en exergue des services les plus appréciés restent bien entendu le fondement de l'exercice.

Les partenaires des Services de vie en donnent souvent l'exemple au travers de décisions prises à la lecture des enquêtes ou à l'issue des séances de « debriefing ».

**Nous essayons, lors de nos discussions avec les partenaires, de les amener au plus près des aspirations des usagers. La préfecture comme la SNCF, par exemple, sont très sensibles à nos remarques et privilégient volontiers l'ouverture d'esprit dans le profil de recrutement des personnels destinés à l'Agora.**

**Nous les informons d'ailleurs lorsque ces délégués se révèlent particulièrement performants et que leur intégration au Guichet Unique est réussie.**

**C'est l'occasion de fidéliser ces agents au sein de la structure et nous n'hésitons pas à formuler des demandes dans ce sens aux partenaires concernés.**

**Les intervenants, tous statuts confondus, sont appelés à se fondre dans l'équipe qui œuvre au bénéfice de tous.**

**Cette vision des choses constitue le ciment qui unit tous les personnels.**

**GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG**

## La suggestion de nouveaux services

Parmi les conséquences prévisibles de cette évaluation qui permet de rester à l'écoute des remarques émises par les usagers comme par les professionnels, la suggestion de nouveaux services et/ou la réorientation de certains axes de travail sont à considérer avec discernement.

Les formulaires d'enquêtes proposés aux usagers et aux professionnels comportent fréquemment un volet destiné à l'expression libre des uns et des autres.

Lorsque la question n'est pas explicitement posée, les suggestions des nouvelles prestations envisageables se retrouvent consignées au sein de ces rubriques. Il convient alors de mesurer toute la portée de ces demandes au regard de leurs conséquences sur la poursuite des activités du groupement.

Le principe de l'adjonction de nouveaux services, qui étendraient les missions des prestataires déjà impliqués, relève de la faisabilité technique et doit donc être examiné avec ceux-ci.

Le recours à de nouveaux partenariats, s'il est la conséquence de ces suggestions, doit en revanche être débattu en comité de pilotage ou au sein de toute autre instance comportant les partenaires fondateurs (cf. chapitre LES PARTENAIRES ET LEUR RÔLE, page 48). Il convient, comme cela a déjà été souligné, de ne pas porter préjudice à l'ensemble de l'édifice partenarial...

Les fondateurs demeurant à cet égard les garants du respect des principes éthiques qui ont présidé à sa fondation ont en conséquence le devoir de le préserver contre toute dérive potentielle, en ne perdant jamais de vue les objectifs fondateurs du Guichet Unique.

Lorsque ces objectifs apparaissent secondaires face aux nouvelles demandes formulées, il convient de s'interroger sur la pertinence du projet initial avant d'y souscrire.

Les usagers, notamment les plus jeunes d'entre eux, ne perçoivent en effet pas toujours toute l'importance de certaines prestations pour la poursuite de leur cursus, par exemple, de sorte qu'ils seront tentés d'en demander la suppression au profit de services plus accessoires dans l'optique de leur insertion en enseignement supérieur.

De même, les vœux d'extension des prestations émis par des partenaires extérieurs au Comité de pilotage doivent être considérés à l'aune des vocations liminaires du Guichet Unique.

Ainsi, **l'évolution du Guichet Unique doit être envisagée comme un compromis entre le produit d'une veille constante axée sur l'évolution des aspirations des usagers, d'une part, et la poursuite de la mise en œuvre d'un véritable service public, d'autre part.**

## La rénovation des supports et des procédures

Le Guichet Unique peut aussi, après quelque temps de pratique, devenir l'élément révélateur de progrès éventuels à accomplir dans le domaine administratif et donner ainsi **le signal d'un dépoussiérage significatif des procédures.**



En interne, le Service de scolarité, constatant que les formulaires proposés aux étrangers s'avéraient difficiles à comprendre, a décidé de procéder à leur réfection afin d'en améliorer la lisibilité et la compréhension.

À l'extérieur de l'établissement, les services préfectoraux en charge des cartes de séjour, ont procédé à un allègement général des formalités nécessaires pour l'obtention de ces titres. Par ailleurs, ils ont suffisamment apprécié les traductions en langue anglaise de leurs formulaires administratifs – traductions réalisées par l'université – pour que la décision soit prise de les utiliser pour l'ensemble des populations étrangères concernées, y compris les demandeurs non étudiants.

En dernier lieu, constatant les difficultés d'obtention des rendez-vous pour la visite médicale obligatoire de l'OMI, une négociation est en cours en vue d'une sous-traitance totale ou partielle de celle-ci aux services médicaux de l'université (SUMPS).

GUICHET UNIQUE – « ACCUEIL DES ÉTUDIANTS ÉTRANGERS » • UNIVERSITÉ DE NANTES

L'organisation spatio-temporelle des services qui sont présents dans la Maison de l'étudiant est sans doute à repenser à l'aune des remarques émises par les utilisateurs ou les personnels qui y travaillent.

La redistribution des surfaces, la participation du Service des Relations internationales sont des pistes sur lesquelles il conviendrait de réfléchir.

La période des inscriptions administratives est un chantier sur lequel il faut encore travailler : l'aspect « accueil et information » nécessite une réflexion approfondie, ainsi que l'aménagement d'un véritable « circuit » de l'information.

GUICHET UNIQUE • « MAISON DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ DE HAUTE-ALSACE

## L'adoption de nouvelles pratiques d'accueil

Une opportunité de service initialement proposée à titre facultatif au sein du Guichet Unique peut, à la demande des bénéficiaires, se généraliser jusqu'à devenir par contamination une procédure courante proposée à l'ensemble des usagers en dehors de la structure.

Même si la présence simultanée de l'ensemble des acteurs concourant à la gestion de l'accueil est limitée à une période ponctuelle, les bénéficiaires risquent d'en conserver l'habitude au-delà des périodes de rentrée...

L'esprit novateur du Guichet Unique, généralement lié aux pratiques transverses qui constituent sa caractéristique, l'érige en véritable **laboratoire des procédures expérimentales**.

## B.

# LES RETOMBÉES SUR LES AUTRES STRUCTURES DE L'ÉTABLISSEMENT

### 1. LA DYNAMIQUE PSYCHOLOGIQUE

Déjà évoquée parmi les avantages de la création d'un Guichet Unique, le décloisonnement des Services universitaires amenés à travailler de concert à l'accueil des étudiants induit généralement des effets positifs sur leurs personnels.

Dans un premier temps, l'observation des pratiques professionnelles en vigueur au sein d'autres entités administratives ou pédagogiques sensibilise les personnels aux différents problèmes rencontrés par les usagers dont ils perçoivent ainsi la totalité du parcours d'intégration.

L'exemple du cheminement de l'étudiant, jadis perçu de façon partielle par des professionnels qui y concouraient isolément, est suffisamment édifiant à cet égard.

À l'évidence, il est plus gratifiant de travailler à l'amélioration de l'accueil d'un étudiant lorsqu'on a pleinement conscience de l'importance de la contribution fournie à son bénéficiaire. Parce qu'il permet de **mieux situer sa propre contribution dans le contexte général des actions entreprises au profit de l'utilisateur**, le travail en Guichet Unique apparaît valorisant, voire stimulant pour le professionnel.

En second lieu, les habitudes du travail en commun participent de **l'amélioration de la qualité des prestations de service par un effet d'osmose** inédit en comparaison des procédures figées par l'étanchéité des fonctionnements classiques.

### 2. LES IMPACTS ORGANISATIONNELS

Le bilan de l'action commune établi à la lueur de la mise en œuvre pratique permet souvent de **pousser plus loin la rationalisation des procédures administratives**. Mieux encore : ces suggestions progressistes peuvent être proposées par les personnels des Services impliqués dans le Guichet Unique.

Par ailleurs, la pluralité statutaire des intervenants au sein du Guichet Unique, parce qu'elle donne lieu à un brassage partenarial inhabituel, recèle **l'amorce de nouvelles actions concertées**.

Municipalités, écoles, universités et entreprises, investies dans des actions communes au profit de l'étudiant, peuvent en envisager la prolongation ou même l'extension à d'autres domaines connexes.

Enfin, **les habitudes de mutualisation des matériels comme des locaux contractés à la faveur d'un exercice communautaire sont souvent porteuses de nouveaux projets**.

Ce que l'on a pu réaliser à l'occasion de la mise en place de cette structure incitera à la recherche de nouvelles réalisations collectives aux retombées réciproques profitables.

### 3. NOUVEAUX RÔLES, NOUVEAUX MÉTIERS ?

Le Guichet Unique dédié à l'accueil et à la vie des étudiants requiert des compétences et des connaissances spécifiques dans les domaines très éclectiques de la vie universitaire.

Ces caractéristiques professionnelles, souvent acquises au fil de l'eau par les acteurs chargés de la vie étudiante en Guichet Unique, sont constituées par l'ensemble des connaissances et des pratiques transverses aux divers secteurs de la vie des établissements.

La spécificité de cet exercice d'interface, comme l'abandon d'une spécialisation initiale au profit de compétences polyvalentes par les personnels qui exercent sur le Guichet Unique, est telle que l'on peut en l'occurrence évoquer l'apparition d'authentiques **nouveaux métiers**.

**La complexité et la diversité des compétences exigées pour assumer cette nouvelle fonction au sein des universités impliquent une très bonne connaissance de la configuration de l'établissement, tant au plan pédagogique qu'au plan administratif. L'exercice de la transversalité entre les composantes et les services administratifs liés à la vie universitaire requiert une bonne perception des palettes de compétences dévolues à ces entités.**

**Cette fonction inclut de surcroît la collaboration étroite avec le CEVU, les associations étudiantes et les partenaires extérieurs.**

**Par ailleurs, l'application des textes relatifs au FSDIE ou aux bourses d'études, l'animation de l'engagement associatif, la gestion d'une antenne pour le logement ou pour les jobs ainsi que l'accompagnement des étudiants étrangers sont autant d'activités regroupées qui font appel à des compétences multiples.**

**GUICHET UNIQUE • « LE SERVICE CULTURE ET VIE DE L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ PARIS 12-VAL DE MARNE**

## C. LES VOIES DE LA PÉRENNITÉ

Le Guichet Unique est « une structure » intrinsèquement fragile. Cette fragilité inhérente réside principalement dans la nature multi-partenaire de son fonctionnement.

En effet, la multiplicité des sources de financements comme l'extrême dissémination des organes de décision représentent un risque non négligeable pour sa survie.

Il y a donc lieu de se pencher sur les mesures préventives susceptibles de lever les hypothèques compromettant sa pérennité.

## 1. ASSURER LA PÉRENNITÉ DES SOURCES DE FINANCEMENT

Le budget des instances et des partenaires étant établi à l'avance (cf. supra, LES ÉTAPES INDISPENSABLES DU PROJET, page 32), il est particulièrement avisé de prévoir explicitement au sein des documents contractuels le montant ainsi que la durée des engagements financiers contractés par chacun des intervenants au sein des documents contractuels.

Chartes, conventions et autres accords doivent donc fixer ces contingences avec rigueur, aucun des partenaires n'étant à l'abri du remaniement des équipes dirigeantes et des nouvelles priorités budgétaires qui peuvent en découler.

Il convient également de spécifier sur ces documents, outre la durée de validité des engagements souscrits, les conditions de préavis à respecter impérativement en cas du retrait de sa participation par l'un des partenaires.

## 2. IMPLIQUER LES INSTANCES PAR UNE INFORMATION RÉCURRENTÉ

Le principe même du renouvellement des équipes dirigeantes (élus étudiants, équipes présidentielles, nouveaux promus, nouveaux affectés) présente le risque d'une dissolution des motivations nominales.

Il faut donc envisager de procéder à une information périodique à destination des organes de direction ou de délibération placés aux côtés des exécutifs.

La présentation d'un bilan annuel chiffré devant le CEVU peut être conseillée, par exemple, quitte à renouveler l'opération devant le CA lors de l'examen des exercices budgétaires.

La publication des comptes rendus des séances de bilans inter-partenaires peut aussi, étayée par la synthèse des enquêtes effectuées parmi les usagers, faire l'objet d'une diffusion officielle vers les partenaires extérieurs.

Là encore, la transparence constitue un excellent vecteur de cohésion qui préservera toute la vitalité du Guichet Unique.

## 3. LA NÉCESSAIRE STABILISATION DES PERSONNELS DU GUICHET UNIQUE

Les témoignages des membres du groupe de travail constitué pour la préparation de cet ouvrage révèlent le problème récurrent du statut précaire de beaucoup des personnels contributeurs du Guichet Unique.

Le nombre élevé des « emplois jeunes » affectés par les universités pour travailler au sein de ces structures – et pas seulement au sein des « Guichet Unique » temporaires – est-il significatif de la perception par les établissements de l'importance d'un accueil de qualité ?

Si l'on conçoit qu'un Guichet Unique de pôle européen, portail d'accès vers la vie étudiante d'un site géographique, ne puisse – faute que le GIP en dispose par lui-même – consacrer du personnel stable à ces missions pourtant si utiles pour les étudiants, il est plus difficile de l'admettre s'agissant d'une structure de type universitaire, par définition plus libre de ses affectations.

Hélas, la carence en postes budgétaires oblige parfois les décideurs à une gestion de pénurie, en affectant les emplois stables aux secteurs jugés prioritaires.

Faut-il alors interpréter ces choix d'affectations comme indicatif du peu de cas fait en université des missions du Guichet Unique ?

Et n'est-il pas contradictoire d'affirmer la volonté de prendre en compte l'adaptation des nouveaux venus et le confort de la vie étudiante sans le confirmer par une vraie politique des ressources humaines visant le Guichet Unique ?

Sans trancher cette question délicate, il est important de rappeler que la pérennité du Guichet Unique s'appuie notamment sur la stabilisation préalable du personnel délégué par l'établissement. Un accueil de qualité pâtit forcément de l'absence de protection statutaire de ses personnels.

## D. PROSPECTIVE

### 1. L'AVENIR DES PORTAILS DE SITES LOCAUX (GUICHET UNIQUE DE SITE)

Les structures créées par les pôles universitaires européens jouent un rôle de plus en plus apprécié par les citoyens, et ce succès valide les choix topographiques arbitrés en faveur de leur installation au cœur des villes.

Les collectivités territoriales sont majoritairement prêtes à s'y investir car elles ont pris conscience des attentes citoyennes comme des enjeux pour la vie locale.

À terme, elles se multiplieront vraisemblablement jusqu'à embrasser la totalité des villes disposant d'une offre plurielle de formation en enseignements supérieurs, palliant un réel vide institutionnel à cet égard.

L'une des directions envisagées pour justifier leur déploiement réside dans la multiplication des services de proximité à vocation générale sur le Guichet Unique de site. Proposer des services aussi utiles aux habitants d'un quartier qu'aux étudiants non résidents : voilà qui favorise, à coup sûr, l'ancrage de la structure dans la cité.

Ce choix d'implantation, outre qu'il permet de partager les frais et d'amortir les coûts d'installation, a le mérite de raccrocher la vie étudiante à celle de la cité et constitue un affichage exemplaire de l'utilisation des deniers publics. Un véritable gage de pérennité pour le Guichet Unique !

**Initialement axée vers la résolution des problèmes étudiants, l'Agora se tourne en parallèle vers le service offert aux habitants de son quartier.**

**Ainsi, la SNCF qui proposait les premières années un « espace vente commercial » ouvert à mi-temps a résolu de passer au temps plein depuis deux ans.**

**Les ventes et réservations de billet effectuées sur l'année depuis l'Agora ayant cru de 40%, cette décision a semblé commercialement opportune aux responsables concernés.**

**Dans le même ordre d'idée, la présence partielle de la CAF comme celles de la Poste et de la mairie témoignent également du bon accueil réservé par les riverains à ces partenaires.**

**Les prestations Internet proposées par le Guichet Unique séduisent à leur tour la population non étudiante : des personnes plus âgées y trouvent le moyen de s'initier facilement à ces technologies nouvelles.**

**GUICHET UNIQUE • « AGORA » • PÔLE UNIVERSITAIRE EUROPÉEN DE STRASBOURG**

Ces portails de site, bien insérés dans le tissu social urbain, vont sans doute connaître un développement prolifique.

Leurs succès mérités risquent, à terme, de les rendre aussi indispensables que les syndicats d'initiatives le sont devenus en matière de tourisme ces dernières décennies.

## 2. LES AVATARS ENVISAGEABLES DU GUICHET UNIQUE EN ÉTABLISSEMENT

### Une occasion de repenser l'accueil ?

S'agissant des « Guichet Unique » internes aux établissements, le cahier des charges, fruit des préconisations du Comité de pilotage, a déjà fourni l'occasion d'une remise à plat des procédures d'accueil que l'on a cherché à simplifier pour en améliorer la fluidité et la lisibilité auprès des usagers.

Après quelques temps de pratique, le Guichet Unique peut donner l'occasion de repenser fondamentalement le concept de l'accueil.

### Du fonctionnement temporaire au fonctionnement permanent ?

De nouvelles manières d'appréhender l'accueil, à la lueur des enseignements glanés par les pratiques quotidiennes, sont concevables par contamination lorsque l'on examine les choses.

Sur les campus, le Guichet Unique d'accueil en établissement joue fréquemment le rôle de précurseur des Services universitaires.

Dans ce cas de figure, la structure incarne **le poste d'aiguillage** en sa qualité d'interlocuteur privilégié du nouveau venu et constitue son point d'entrée provisoire avant qu'il soit suffisamment imprégné des usages et de l'organigramme de l'établissement pour se diriger tout seul.

**À terme, la vocation du Guichet Unique pourrait même évoluer jusqu'à devenir le seul interlocuteur de départ en matière de vie étudiante au sens le plus large. Il se chargerait alors de la transmission des besoins et répercuterait les demandes vers les multiples services concernés de l'établissement. Ce pourrait être une manière de pallier les difficultés éprouvées par les étudiants dans la compréhension des attributions des Services qui demeurent souvent floues à leurs yeux.**

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

L'avantage d'une telle conception réside dans la plus-value de confort apportée aux étudiants par cet effort ponctuel particulier.

Ce choix liminaire d'aiguilleur présente néanmoins des inconvénients.

En particulier, le risque n'est pas mince que cette structure, placée en avant-garde des Services, ne génère quelques conflits de compétences internes :

- les recouvrements ou les redondances d'activités, par exemple, entre celles dévolues au Guichet Unique et celles d'un autre Service... ou, à l'inverse, la tentation pour un Service de se débarrasser indûment d'une partie de ses attributions – l'information – sur le Guichet Unique ;
- outre ces conflits toujours fâcheux, le second travers d'une telle option réside dans les coûts induits puisque le Guichet Unique existe en plus des Services classiques.

Cela a déjà été souligné dans ces pages : les dépenses effectuées en vue d'une amélioration de l'accueil étudiant ne constituent pas un mauvais choix pour l'établissement.

Ce qui ne signifie pas qu'un meilleur retour sur investissement ne puisse se concevoir, même au-delà des périodes de rentrée.

### **Les enseignements à tirer du Guichet Unique**

Pourquoi ne pas envisager, par exemple, l'adoption d'un système mixte **associant les personnels chargés de l'accueil et de l'information et ceux chargés de la réalisation des inscriptions administratives** ?

Il n'y a dès lors plus lieu de maintenir une configuration redondante lors des campagnes d'accueil : dans ce cadre, le Guichet Unique aiguille et gère tout à la fois ; et les périodes stratégiques autour de la rentrée peuvent faire l'objet d'une architecture renforcée des prestations partenariales saisonnières.

**À moyen terme, il est envisagé de faire en sorte que le guichet unique revête un caractère de moins en moins temporaire. Il est en effet question de le transférer dans le futur bâtiment dédié à la Maison de l'étudiant. La réflexion à ce propos a été d'emblée prise en compte pour la conception et l'aménagement de ces nouveaux locaux.**

GUICHET UNIQUE • « LES SERVICES À L'ÉTUDIANT » • UNIVERSITÉ LILLE 1

Il est tout à fait envisageable d'**extrapoler ces procédures à d'autres activités administratives** impliquant l'intégration de l'accueil et de la gestion en dehors des seules périodes de rentrées. Ce glissement statutaire du temporaire sectoriel au permanent universel constitue la rançon du succès pour cette forme d'accueil.

### Un modèle pour l'établissement ?

Plusieurs facteurs plaident pour l'adoption en établissement du fonctionnement caractéristique de cet accueil.

Reprenant l'exemple des personnels chargés de l'accueil/information et ceux des Services de gestion, l'intégration permanente de ces deux tâches au sein d'une même structure ne serait pas sans avantages pour l'ensemble des parties concernées :

- les usagers ne constateraient plus de rupture formelle dans les procédures entre leurs premières démarches et la poursuite de leur cursus et bénéficieraient de la proximité permanente des sources de documentation ;
- les agents en charge de la gestion y gagneraient une meilleure perception des aboutissants de leur mission et valoriseraient au passage leur rôle face aux étudiants ;
- l'établissement profiterait d'une meilleure fluidité de gestion et d'un sensible gain en postes de travail.

#### ✓ **Guichet Unique et VAE**

La loi de modernisation sociale et son volet relatif à la Validation des acquis de l'expérience ouvrent en établissements un nouveau champ de compétence jusqu'alors presque inexploré.

Certes, la VAP, au travers de ses deux phases réglementaires successives avait déjà drainé de nombreux candidats. Rien de comparable, cependant, avec la vague des demandes de renseignements et de dossiers de VAE qui est attendue dans les Services de formation continue auxquels le traitement de ces dossiers incombe le plus souvent.

Les candidats qui souhaiteront en profiter émanent de tous les secteurs sociaux et ne pourront se satisfaire d'un traitement traditionnel pour lequel ils n'ont ni temps ni goût.



Seule une approche plus globale permettra de faire face à l'inflation programmée – et déjà amorcée – du nombre de demandes.

Le Guichet Unique spécialisé constitue d'autant plus la réponse opportune qu'il s'accommode particulièrement bien du fonctionnement partenarial et des groupements d'établissements.

Les réseaux régionaux d'établissements qui travaillent déjà sur ce thème sont d'ailleurs nombreux à préconiser son adoption pour l'accueil du public concerné.

### ✓ **Guichet Unique et LMD**

La prochaine application du système LMD en établissement va induire pour les personnels un accroissement des tâches de gestion (semestrialisation des inscriptions pédagogiques) ainsi qu'une inflation des demandes de renseignements de la part des étudiants.

Il est vraisemblable que les personnels ne pourront faire face à cette augmentation des travaux d'écriture sans qu'il soit fait appel aux ressources numériques pour pallier, au moins partiellement, la surcharge prévisible.

L'utilisation privilégiée du web constitue probablement l'une des réponses possibles dans ce domaine.

On peut fort bien imaginer de laisser aux étudiants le soin de procéder – sur place ou à distance – à leur réinscription administrative et pédagogique via le web (auto inscription aux modules semestriels).

De la sorte, le personnel habituellement affecté à ces tâches fastidieuses pourrait être réduit notablement puisque ne subsisteraient que des « régulateurs » chargés de vérifier a posteriori la cohérence de ces travaux effectués en libre-service par les intéressés eux-mêmes.

Ainsi libérés de ces obligations, les agents chargés des secrétariats de scolarité trouveraient le temps de se consacrer aux activités requérant plus spécifiquement leurs connaissances et leur technicité.

En assumant la mission de conseil auprès des usagers peu familiers du système, les personnels trouveraient l'occasion de revaloriser leur fonction.

Ce nouveau rôle de référent dans le cadre de **l'équipe de formation** peut s'exercer pleinement au sein d'un « Guichet Unique LMD » qui représente le bon moyen de prendre en compte la transversalité d'une offre de formation pluridisciplinaire.

Le Guichet Unique peut ainsi contribuer à la rénovation des métiers traditionnels exercés par les personnels IATOSS.

**✓ Guichet Unique et handicap**

Le principe du regroupement sur un même espace de l'ensemble des prestations et Services au profit des usagers a prouvé sa pertinence pour l'accueil.

Lorsque l'on évoque les bienfaits du Guichet Unique, l'un des facteurs de réussite mis en avant reste avant tout son pouvoir d'intégration rapide des nouveaux venus, souvent déstabilisés par leur méconnaissance d'un monde inédit.

Or, les étudiants handicapés constituent à l'évidence une population doublement fragilisée lors de son arrivée en enseignement supérieur. À leur méconnaissance du système s'ajoutent en effet leurs difficultés spécifiques.

On imagine dès lors tout l'apport d'une telle structure au bénéfice des ces derniers...

**✓ Guichet Unique et système d'information numérique global**

En marge du déploiement du Guichet Unique virtuel appelé à compléter prochainement leur offre sur le web, on imagine tout le profit que pourront tirer les établissements d'un système informatique intégrant, au sein d'un système cohérent, l'ensemble des logiciels d'information et d'administration.

Ce système global d'information mettra à la disposition des personnels la totalité des outils nécessaires à l'exercice de tous les métiers de la gestion en établissements.

Sachant que ces outils progiciels étroitement interfacés disposeront en outre d'une compatibilité mutuelle, il est probable que le Guichet Unique en fera sur site un usage prioritaire.

# CONCLUSION

Cet ouvrage a été élaboré grâce au concours d'acteurs impliqués au sein de leurs établissements ou structures et dont les témoignages et les réflexions, nourris par la confrontation de leurs pratiques, ont été analysés à la lueur de leurs expériences de terrain. Son but rejoint donc les préoccupations fondamentales de l'Agence de Mutualisation : examiner quelques réalisations pionnières couvrant différentes typologies de « Guichet Unique » afin d'en disséquer les contenus en s'appuyant sur les analyses individuelles et comparées des intervenants.

La pluralité de vocation de ces « Guichet Unique » et des partenariats réalisés par ses bâtisseurs reflète la grande variété de possibilités offertes par cette approche particulière en matière d'accueil de publics spécifiques d'étudiants.

Toutes ces réalisations présentent néanmoins suffisamment de caractéristiques communes pour qu'ait été dégagée une méthodologie unique, assortie d'un cheminement jalonné d'étapes, en vue de la création d'un Guichet Unique, quelle que soit la vocation de ce dernier.

L'ambition de ce travail est de permettre l'application de ces préconisations d'ingénierie de projet pour de nouvelles créations relevant de typologies similaires ou inédites.

Les membres de ce groupe de travail ont apporté leurs témoignages axés sur la conception et la mise en œuvre de structures visant à fournir aux étudiants des prestations qui relèvent principalement des deux catégories suivantes :

- **La première catégorie** concerne l'aide à l'orientation, les inscriptions administratives, les renseignements sur les dossiers étudiants, les logements, les transports, l'aide à l'obtention de visas, les visites médicales... Les « Guichet Unique » de Lille 1 (USTL), du pôle universi-

taire de Lyon (PUL), comme celui de l'université de Nantes (étudiants étrangers) relèvent de cette catégorie en leur qualité de structures temporaires ou pérennes renforcées lors des périodes de rentrées.

- **Pour la seconde catégorie**, le Guichet Unique peut se transformer et étoffer ses activités afin de prolonger l'action initiale au-delà de la rentrée pour parfaire l'insertion des primo entrants. C'est le cas de « l'Agora de Strasbourg », du « Service de la vie étudiante » de Paris Val de Marne ou de la « Maison de l'Étudiant » de l'université de Haute-Alsace.

Cependant, d'autres illustrations du Guichet Unique restent à concevoir au sein de ce second champ de prestations qui recouvre la totalité des missions de l'enseignement supérieur, passé l'accueil des nouveaux venus.

La récente ouverture du E<sup>4</sup> de l'Université Paul-Sabatier (Espace Étudiants Emplois Entreprises) s'inscrit dans cet esprit novateur (cf. ANNEXE 1, page 93).

Bénéficiant de locaux imaginés et construits spécialement à cet effet, ce Guichet Unique a pour vocation l'accompagnement vers l'insertion professionnelle graduelle de l'étudiant, au travers des étapes successives de sa maturation personnelle progressive.

Cette nouvelle déclinaison de Guichet Unique s'inscrit en conséquence à son tour dans une démarche déjà partagée par les diverses typologies évoquées dans cet ouvrage.

Cette façon d'accomplir les missions du service public constitue sans aucun doute le commun dénominateur de toutes les démarches concourant à la création d'un Guichet Unique : **placer l'étudiant, sa réussite et son devenir au cœur des préoccupations des établissements.**

# ANNEXES

# ANNEXE 1

## L'E<sup>4</sup>, ESPACE ÉTUDIANTS EMPLOIS ENTREPRISES DE TOULOUSE 3

Cette structure originale de services ouverte depuis peu réunit en son sein l'ensemble des acteurs et des services connexes nécessaires pour dispenser à l'utilisateur :

- une information documentaire affinée sur les offres de formation locales et nationales assortie des conseils de guidage appropriés,
- une information poussée sur les domaines professionnels envisageables complétée par des ateliers de techniques de recherche d'emploi,
- une sensibilisation en vue de la construction progressive d'un projet professionnel individuel ultérieur.

Cette palette de services est tout naturellement complétée par des aides à la découverte et à la détermination des stages appropriés aux cursus suivis (stages obligatoires ou facultatifs) et s'achève par une contribution déterminante en faveur de l'insertion professionnelle de l'étudiant diplômé.

Dans cette optique, le E<sup>4</sup> fédère et mutualise les ressources les plus pointues, tant au plan de l'expertise – conseillers d'orientation, ANPE, APEC, entrepreneurs-relais – que par le choix des techniques et des matériels proposés aux étudiants.

Il s'appuie sur les travaux d'un observatoire des anciens diplômés dont les données contributives, actualisées en temps réel, reflètent pour chaque diplôme les opportunités offertes sur le marché de l'emploi au bénéfice des étudiants en cours d'étude.

Enfin, pour parachever cet ensemble, ce nouveau Guichet Unique intègre à son éventail de services un espace d'accueil dédié à l'établissement de bilans pour les projets de Validation de l'expérience (VAE).

Depuis l'accueil du lycéen en début de cursus jusqu'au premier emploi du diplômé, sans pour autant négliger le retour du salarié au sein de l'institution dans le cadre de sa formation continue, le E<sup>4</sup> s'est ainsi donné les moyens d'une véritable politique de professionnalisation au profit de l'utilisateur par l'adoption d'une vision transversale de ses missions.



**La rentrée 2002 a été l'occasion pour l'Université Paul-Sabatier de Toulouse d'inaugurer sur le campus de Rangueil un nouveau bâtiment entièrement dédié à l'orientation et à l'insertion professionnelle des étudiants :  
l'E<sup>4</sup> ou ESPACE ÉTUDIANTS EMPLOIS ENTREPRISES.**

L'orientation et l'insertion professionnelle étaient les priorités du précédent contrat quadriennal 1999-2002. Les efforts de réflexion menés dans ce sens voient leur accomplissement avec l'ouverture du E<sup>4</sup> – **Espace Étudiants Emplois Entreprises** –, le nouveau bâtiment dédié à l'insertion professionnelle des étudiants. Cette structure, basée sur le campus de Rangueil, regroupe les services du SCUIO, (Service commun universitaire d'information et d'orientation) l'observatoire de l'emploi et a pour mission d'accueillir régulièrement des partenaires socio-économiques.

**4 PÔLES SERONT DÉVELOPPÉS AU SEIN DU E<sup>4</sup>**

- l'orientation, le conseil et la médiation : dispositif aide à la réussite pour les DEUG Sciences et technologies, rendez-vous personnalisés avec les conseillers, aide à la réorientation, mise à disposition de documentation papier et électronique sur les formations, etc.
- l'aide à l'insertion professionnelle : ateliers de techniques de recherche d'emploi, accompagnement pour la préparation du projet professionnel, etc.
- l'emploi : coordination offres/demandes d'emplois, contacts avec les entreprises notamment au sein du forum, banques de CV, contacts ANPE, APEC, etc.
- un observatoire pour obtenir des informations fines sur le devenir et les parcours des diplômés notamment.

**LE E<sup>4</sup> EN CHIFFRES :**

- 1,5 millions d'euros (presque 10 millions de F) ont été engagés dans le projet;
- plus de 1,2 millions d'euros (environ 8 millions de F) ont été inscrits dans le cadre du CPER (contrat de plan État-Région) pour la construction du bâtiment;
- plus de 335 000 euros (2,2 millions de F) réservés aux équipements, près de 183 000 euros (1,2 millions de F) étant inscrits dans le contrat quadriennal 1999-2002 en appui aux nouvelles actions d'insertion professionnelles intégrées dans le E<sup>4</sup> et au suivi des diplômés, le reste provenant des fonds propres de l'université;
- plus de 500 000 euros ont été demandés dans le cadre du prochain contrat quadriennal pour financer les nouvelles actions, dont le portail électronique.
- 700 m<sup>2</sup> de superficie
- 13 personnes ressources
- 10 tuteurs, étudiants de troisième cycle, à l'accueil
- une salle de documentation de 240 m<sup>2</sup> d'accueil et d'information
- 34 postes informatiques dédiés à la recherche documentaire
- un forum pour échanger avec les professionnels
- un grand écran pour les retransmissions des conférences
- un portail avec des services en ligne.

## E<sup>4</sup>, ESPACE ÉTUDIANTS-EMPLOIS-ENTREPRISES

Conçu comme un centre de regroupement, le E<sup>4</sup> va d'abord permettre de fédérer les actions déjà existantes, mais dispersées sur le campus, dans un lieu bien identifié.

Au-delà des actions nouvelles, l'objectif est de partager les expériences des uns et des autres. Une mutualisation des moyens qui va permettre d'élargir le champ du public, en amont de l'université en touchant les lycéens et en aval en s'adressant aux salariés demandeurs en terme de formation continue.

### A LA RENCONTRE DES PROFESSIONNELS

Pour répondre à cet objectif d'aide à l'emploi, les porteurs du projet ont choisi de renforcer davantage les liens avec l'industrie, les entreprises, les partenaires institutionnels.

Dans cette optique, la structure abritera un espace d'échanges professionnels/étudiants, un forum qui constituera certainement la plus grande nouveauté du E<sup>4</sup>. Le SCUIO prévoit des interventions sur des thèmes divers. Ce lieu d'échanges permettra d'accueillir des représentants d'entreprises, des branches professionnelles, des institutionnels, les professionnels de l'emploi (APEC, ANPE, OPCA...), les syndicats.

Des permanences doivent compléter les interventions ponctuelles. Les porteurs du projet espèrent que des interlocuteurs comme l'ANPE, l'APEC, le conseil régional et diverses entreprises ou fédérations de regroupements professionnels comme l'IUMM (Union des industries métallurgiques et minières) pourront être représentés sur le site.

Autre action intégrée à cet axe de travail, la coordination des offres et des demandes d'emploi en mettant notamment en place une banque de CV.

### TRAQUER L'ÉCHEC

Le E<sup>4</sup> doit également répondre à une autre problématique, l'accompagnement des étudiants à toutes les

étapes de leur cursus. Déjà bien avancée dans sa politique d'aide à la réussite des étudiants (un accompagnement spécifique est notamment proposé aux DEUG sciences et technologies depuis 1999), l'établissement a enrichi ce dispositif en instaurant depuis la rentrée 2001 un bilan de positionnement pour les étudiants de première année de DEUG.

Des entretiens individuels sont proposés en fin de premier semestre dans l'objectif éventuel d'une réorientation. En appui à cette action, l'UPS a conclu un partenariat avec la Région Midi-Pyrénées. L'action ne doit pas en rester là puisque, à terme, trois bilans seront proposés : en fin de premier semestre, en fin de DEUG pour le choix de la licence et un bilan d'insertion en fin de parcours.

Premier objectif de ces actions, faciliter la transition entre le lycée et l'université à laquelle bien souvent l'étudiant n'est pas préparé. En plus d'apprendre le métier d'étudiant, il s'agit pour eux de faire les bons choix en terme de formation et en fonction d'un véritable projet professionnel.

L'établissement de l'observatoire – qui existait déjà – au sein des mêmes locaux devrait aussi permettre d'ajuster ces orientations en fonction du devenir de tous les anciens diplômés. A terme, l'observatoire aura en charge le suivi des étudiants sur l'intégralité des cursus alors qu'actuellement seuls les Bac + 4 sont « observés ».

### UN PORTAIL POUR DES INFOS EN LIGNE

L'accès à l'information est modernisé puisqu'un portail électronique permet de donner accès aux usagers à divers services en ligne sur Intranet et Internet.

Les étudiants pourront prendre rendez-vous avec les conseillers, prendre contact avec les entreprises, avoir accès à de la documentation électronique et à un forum de discussion sur les métiers.

## CONTACT PRESSE

Service Communication : tél 05 61 55 66 27 • fax 05 61 55 64 70



## ANNEXE 2

### EXEMPLE DE CHARTE DE PARTENARIAT

### « GROUPEMENT OMNI-SERVICES POUR LES ÉTUDIANTS »

**ENTRE :** L'établissement d'enseignement supérieur

Adresse, code postal, ville

Représenté par .....

*Dénommé "organisateur", d'une part*

**ET :** La collectivité locale

Adresse, code postal, ville

Représentée par .....

**La préfecture**

Adresse, code postal, ville

Représentée par .....

**Le CROUS**

Adresse, code postal, ville

Représenté par .....

**La caisse d'allocations familiale**

Adresse, code postal, ville

Représentée par .....

**Le service de médecine préventive**

Adresse, code postal, ville

Représenté par .....

**Les mutuelles étudiantes**

Adresse, code postal, ville

Représentées par .....

**L'Office public d'Aménagement et de Construction**

Adresse, code postal, ville

Représenté par .....

**La Société régionale de Transports en commun**

Adresse, code postal, ville

Représentée par .....

**L'agence bancaire**

Adresse, code postal, ville

Représentée par .....

.....

*Dénommés les "partenaires", d'autre part*

### Article 1 : FONDEMENTS DU PARTENARIAT

L'Établissement d'enseignement supérieur, la Ville et la Région ont décidé d'organiser ensemble un **GROUPEMENT OMNI-SERVICES POUR LES ÉTUDIANTS**.

Ce service multi-partenarial s'appuie sur une commune acception des valeurs de Service public partagées par ses fondateurs qui visent à œuvrer ensemble au profit des étudiants nouveaux venus dans l'enseignement post-secondaire dans le plein respect :

- de l'égalité de traitement de tous devant la loi et le règlement ;
- des principes de laïcité et de tolérance ;
- de l'individu, de sa personnalité et de ses aspirations.

### Article 2 : MISSIONS ET OBJECTIFS

L'accueil des étudiants nouvellement inscrits en ville nécessite la mise en place d'une organisation spécifique pour répondre à une demande de services multiples à l'occasion de leur installation.

L'objectif du **GROUPEMENT OMNI-SERVICES POUR LES ÉTUDIANTS** est de réunir en un lieu unique l'ensemble des informations et services permettant à l'étudiant de résoudre les problèmes qui se posent au moment de la rentrée universitaire :

- informations, inscriptions en enseignement supérieur ;
- informations globales sur la ville ;
- accueil et formalités pour les étudiants étrangers ;
- aide au logement ;
- restauration ;
- services sociaux ;
- santé et prévention ;
- transports ;
- services bancaires et études de financement.

### Article 3 : ORGANISATION ET RESPONSABILITÉS

L'Établissement d'enseignement supérieur assume les fonctions de maître d'ouvrage pour cette opération.

Pour offrir l'ensemble de ses services et informations, l'Établissement d'enseignement supérieur s'associe aux partenaires cités ci-dessus qui apportent chacun leur services et leurs informations.

L'Établissement d'enseignement supérieur prend en charge :

- la réservation, l'organisation et l'assurance des locaux mis à disposition de **GROUPEMENT OMNI-SERVICES POUR LES ÉTUDIANTS** ;
- la communication auprès des étudiants sur les chaînes d'inscription et de manière générale à l'occasion de toute opération de pré-inscription, envoi de données, inscription minitel, etc.

De plus, il participe aux frais généraux de l'opération après valorisation des prestations en nature apportées par chacun d'eux.

L'organisateur prend en charge la communication auprès des bacheliers par le biais d'une information préalable dans les lycées.

**Article 4 : CALENDRIER**

Le GROUPEMENT OMNI-SERVICES POUR LES ÉTUDIANTS sera ouvert du ..../..../.... au ..../..../.... et du ..../..../.... au ..../..../.... , du lundi au vendredi (heures d'ouvertures), à l'espace XX (adresse, code postal, ville), sous la responsabilité de L'Établissement d'enseignement supérieur.

**Article 5 : ENGAGEMENTS ET ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES DES PARTENAIRES**

Les partenaires s'engagent à :

- être représentés par un conseiller pendant la durée de la manifestation ;
- assurer la communication en interne dans leur structure ;
- proposer leurs services et diffuser leurs informations commerciales ;
- organiser l'espace qui leur est attribué (décoration et ameublement) ;
- participer aux frais généraux de l'opération.

**Article 6 : RESPONSABILITÉS BUDGÉTAIRES**

L'Établissement d'enseignement supérieur est chargé de l'exécution du projet et de l'application du budget de l'opération selon les précisions annexées à la présente charte.

Chacun des partenaires s'engage à verser sa contribution à l'Établissement d'enseignement supérieur pour la date du ..../..../....

À l'issue de la manifestation et au plus tard le ..../..../.... , l'Établissement d'enseignement supérieur fera le bilan de l'opération et présentera les comptes.

Les organisateurs décideront avec les partenaires de la répartition des reliquats ou des dépassements.

Le paiement s'effectuera par virement ou par chèque sur le compte l'Établissement d'enseignement supérieur.

Fait à ....., le .....

En 10 exemplaires

Signatures

## ANNEXE 3

### PRINCIPAUX POSTES DE DÉPENSES ET DE RECETTES À PRÉVOIR POUR LE FONCTIONNEMENT D'UN GUICHET UNIQUE

DÉPENSES	RECETTES
<p><b>C 60 Achat et variations des stocks :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énergie (électricité, chauffage)</li> <li>• Petits équipements</li> <li>• Fournitures administratives</li> </ul> <p><b>C 61 Services extérieurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locations mobilières</li> <li>• Assurances</li> <li>• Travaux</li> <li>• Contrat d'entretien</li> </ul> <p><b>C 62 Autres services extérieurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication - Télécommunication</li> <li>• Publications</li> </ul> <p><b>C 64 Charge de personnels</b></p> <p><b>C 65 Informatique</b></p>	<p><b>C 74 Subvention d'exploitation</b></p> <p><b>Autres ressources</b></p> <p><b>Participation financière des prestataires :</b> Établissement, CROUS, CAF, etc.</p> <p><b>C 75 Autres produits de gestion courante</b></p>

## ANNEXE 4

### EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE PROPOSÉ AUX PRESTATAIRES

#### VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous avez participé à l'Espace Services Étudiants du Pôle universitaire de Saint-Étienne  
et nous vous en remercions.

Nous souhaitons connaître l'utilité du dispositif et les améliorations nécessaires.

Merci de remplir ce questionnaire et de fournir les annexes spécifiées. Vous pouvez les faire parvenir à :

Norbert Teyssot • Université Jean-Monnet • Bureau de la Vie étudiante  
34, rue Francis Baulier • 42023 Saint-Étienne cedex 2 • 04 77 42 17 22 / 06 85 03 71 50  
Norbert.Teyssot@univ-st-etienne.fr

---

#### INDICES DE SATISFACTION

---

**Combien de visites avez-vous enregistré sur votre stand de l'Espace Services Étudiants ? .....**  
(fournir en annexe le détail journalier de la fréquentation. *Ex* : 65 visites le 08/07/2002 ; 46 visites le 09/07/2002, etc.)

**Vos prestations vous paraissent-elles en adéquation avec les besoins des étudiants ?**  oui  non

*Sinon, quelles sont, au sein de votre structure, les prestations éventuelles à prévoir pour une prochaine édition ?* .....

**Quels organismes ont, selon vous, fait défaut à l'ESE ?** .....

**Pensez-vous renouveler votre participation l'an prochain ?**  oui  non

---

#### ORGANISATION DE LA MANIFESTATION

---

Fournissez votre avis – et vos remarques éventuelles – sur chacun des points suivants :

**Emplacement ?**  très bien  moyen  médiocre

**Surface et esthétique des stands ?**  très bien  moyen  médiocre

**Dates ?**  très bien  moyen  médiocre

**Durée de la manifestation ?**  très bien  moyen  médiocre



## ANNEXE 5

### EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE PROPOSÉ AUX USAGERS

#### VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous avez visité l'Espace Services Étudiants du Pôle universitaire de Saint-Étienne.  
Nous souhaitons connaître l'utilité du dispositif et les améliorations nécessaires.

**MERCI DE REMPLIR CETTE FICHE AVEC SOIN ET DE LA LAISSER SUR PLACE AVANT DE PARTIR**

**Sur quels stands avez-vous obtenu des informations ou des services utiles pour vous ?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Espace info-jeunes, Ville | <input type="checkbox"/> SCUIO, Université Jean-Monnet     |
| <input type="checkbox"/> CAF, aides logement       | <input type="checkbox"/> CLOUS, aides sociales             |
| <input type="checkbox"/> OPAC - HLM                | <input type="checkbox"/> Médecine préventive universitaire |
| <input type="checkbox"/> STAS (transports urbains) | <input type="checkbox"/> La Mutuelle des étudiants         |
| <input type="checkbox"/> SNCF                      | <input type="checkbox"/> SMERRA                            |
| <input type="checkbox"/> Logeurs privés            | <input type="checkbox"/> SUAPS (sports)                    |
| <input type="checkbox"/> France Télécom            | <input type="checkbox"/> Stand d'accueil                   |

**Quels services ou informations, utiles pour vous, auriez-vous aimé trouver sur l'Espace Services Étudiants et qui n'y figurent pas ?** .....

.....  
.....  
.....

**Comment avez-vous connu l'Espace Services Étudiants (ESE) ?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Affichage en ville              | <input type="checkbox"/> Affichage à l'Université              |
| <input type="checkbox"/> Annonce dans la presse          | <input type="checkbox"/> Affichage sur la chaîne d'inscription |
| <input type="checkbox"/> Annonce à la radio              | <input type="checkbox"/> Affichage au Lycée                    |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille                | <input type="checkbox"/> Par un étudiant animateur de l'ESE    |
| <input type="checkbox"/> Je suis passé devant par hasard | <input type="checkbox"/> Autres                                |

**Accès, accueil et bilan de l'Espace Services Étudiants (bâtiment de la MRASH)**

- |  |                                       |                                      |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Vous jugez l'emplacement               | <input type="checkbox"/> bien situé   | <input type="checkbox"/> mal situé   |
| Vous avez trouvé la MRASH              | <input type="checkbox"/> guidé(e)     | <input type="checkbox"/> seul(e)     |
| et, sans guide, vous jugez le fléchage | <input type="checkbox"/> pratique     | <input type="checkbox"/> insuffisant |
| On vous a réservé un accueil           | <input type="checkbox"/> satisfaisant | <input type="checkbox"/> médiocre    |
| Pour vous, cette visite a été          | <input type="checkbox"/> utile        | <input type="checkbox"/> inutile     |





## **ANNEXE 6**

### **LA CHARTE DE L'INTERNAUTE**

### **AGORA DE STRASBOURG**

1. En venant à l'Agora et en utilisant le service Internet, je m'engage à respecter le règlement sous peine de me voir exclure de la salle.
2. Je respecte le temps de consultation qui m'est donné et je ne fais pas attendre les personnes qui me suivent.
3. Que je sache me servir ou non d'un ordinateur, je respecte le matériel mis à ma disposition et je m'engage :
  - à ne pas changer la configuration des ordinateurs ;
  - à ne pas changer les fonds d'écran ;
  - à ne pas éteindre ou redémarrer un ordinateur sans autorisation ;
  - à ne pas boire, manger, ou téléphoner dans cette salle ;
  - à ne pas utiliser ni le lecteur de disquette ni le lecteur de CD-ROM ;
  - à ne pas visiter des sites tendancieux qui me vaudraient l'exclusion définitive de cette salle.
4. Je m'engage à respecter les lieux et le matériel ; c'est pourquoi, après mon passage, je remets les chaises à leur place et je mets les papiers à la poubelle.
5. Je m'engage à respecter le personnel responsable de l'Agora et à ne pas m'opposer aux règles de fonctionnement du service Internet.
6. Je m'engage à respecter le silence des lieux et l'espace privé des personnes présentes dans cette salle.
7. Je m'engage à venir en consultation en mon propre nom et ne pas jouer de stratagèmes pour accéder absolument à un ordinateur.
8. Je m'engage à respecter les horaires d'ouverture de ce service et à ne pas entrer dans la salle sans autorisation avant 9 h et après 18 h.

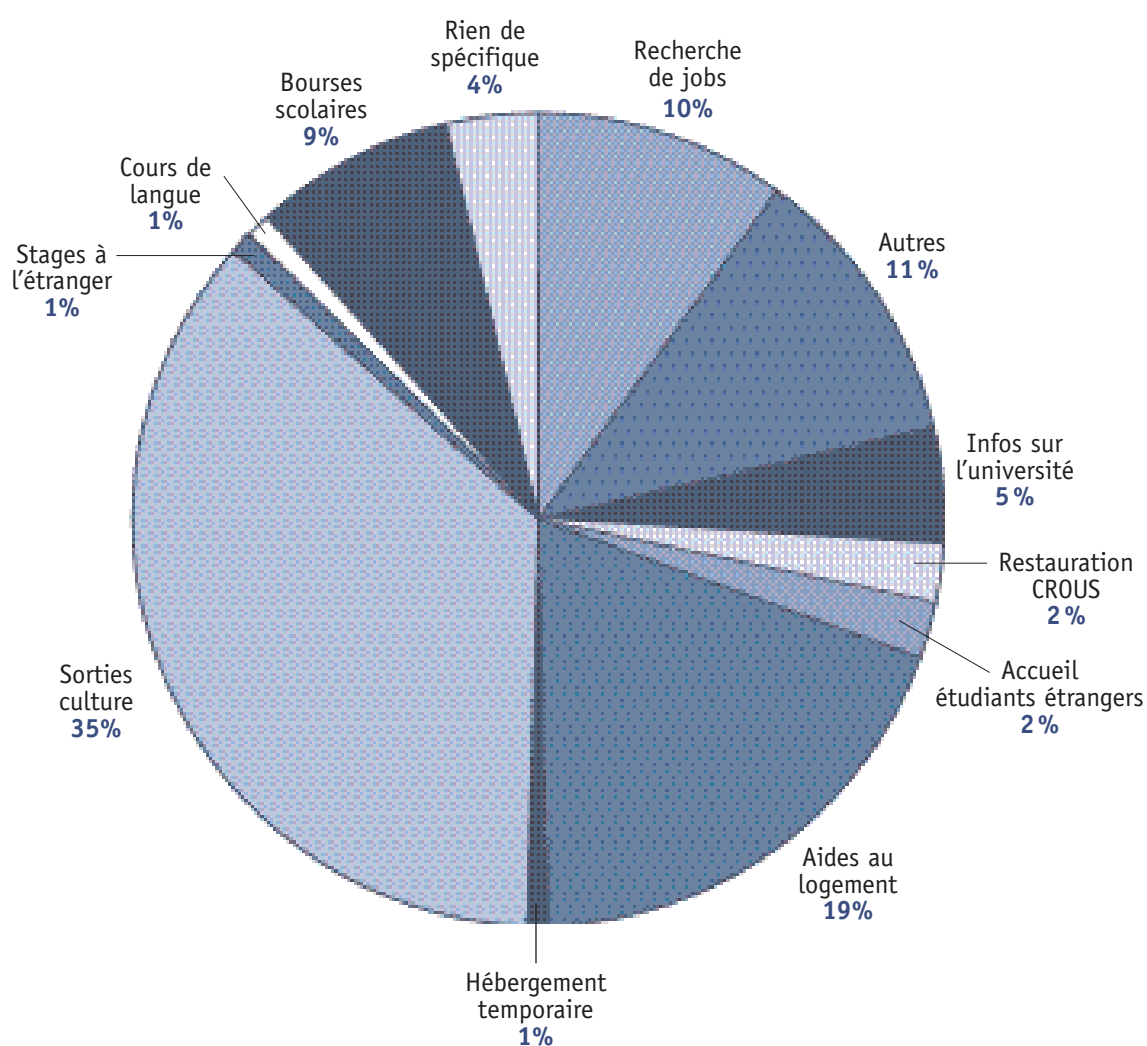
**DATE :**

**SIGNATURE (nom et prénom)**

**précédée de la mention « lu et approuvé » :**

## ANNEXE 7

### TYPLOGIES DES PRESTATIONS RECHERCHÉES PAR LES VISITEURS DE L'ESPACE MULTI-SERVICES ÉTUDIANTS DU PÔLE UNIVERSITAIRE DE LYON



# GLOSSAIRE

## DES ACRONYMES, ABRÉVIATIONS ET EXPRESSIONS

<b>AFIJ</b> Association pour faciliter l'insertion des jeunes	<b>CNOUS</b> Centre national des œuvres universitaires et scolaires
<b>AFEV</b> Association de la fondation étudiante pour la Ville	<b>CRIJ</b> Centre régional Information jeunesse
<b>ALS</b> Allocation logement à caractère social	<b>CROUS</b> Centre régional des œuvres universitaires et scolaires
<b>ANPE</b> Agence nationale pour l'emploi	<b>CS</b> Conseil scientifique
<b>APEC</b> Agence pour l'emploi des cadres	<b>DESS</b> Diplôme d'études supérieures spécialisées
<b>APL</b> Aide personnalisée au logement	<b>DEUG</b> Diplôme d'études universitaires générales
<b>BU</b> Bibliothèque universitaire	<b>DEUST</b> Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques
<b>CA</b> Conseil d'administration	<b>DGF</b> Dotation globale de fonctionnement
<b>CAF</b> Caisse d'allocations familiales	<b>DSE</b> Dossier social étudiant (requis pour toute demande de bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux ou pour bénéficiaire d'un logement étudiant)
<b>CCI</b> Chambre de Commerce et d'Industrie	<b>DU</b> Diplôme d'université (à distinguer du diplôme national)
<b>CEVU</b> Conseil des études et de la vie universitaire	<b>E<sup>4</sup></b> Espace Étudiants Emplois Entreprises (Université Paul-Sabatier-Toulouse 3)
<b>Commission de site</b> Organisme paritaire local prévu par le plan social étudiant en vue d'œuvrer pour l'amélioration de la vie étudiante d'un site, tous établissements confondus	<b>ECTS</b> European Community Course Credit Transfer System
<b>Composante</b> UFR, instituts, écoles, départements, centres et unités de recherche constituant l'université au terme de la loi du 26/01/1984, Art. 25	<b>EDF/GDF</b> Électricité de France/Gaz de France
<b>CPAM</b> Caisse primaire d'assurance maladie	<b>ETP</b> Équivalent temps plein
<b>CPER</b> Contrat de plan État-Région	<b>Flyer</b> Affichette de format réduit distribuée très massivement pour annoncer un événement
<b>CLOUS</b> Centre local des œuvres universitaires et scolaires	

**FSDIE** Fonds de solidarité et de développement des initiatives étudiantes

**GIP** Groupement d'intérêt public

**Grand Lyon** Communauté urbaine de Lyon

**IATOSS** Ingénieurs, Administratifs, Techniques, Ouvriers de service ou de santé (personnels)

**LMD** Licence, Mastaire, Doctorat (grades universitaires déclinés en application des textes réglementaires visant à l'harmonisation des systèmes d'enseignements supérieurs européens)

**MDE** Mutuelle des étudiants

**MGEL** Mutuelle générale des étudiants de l'Est

**MPU** Médecine préventive universitaire

**OFUP** Office universitaire de presse

**OMI** Office des migrations internationales

**OPAC** Office public d'aménagement et de construction

**OVE** Observatoire de la vie étudiante

**Plan social étudiant** Élaboré en 1998 par le ministère en vue de faciliter la vie matérielle, financière et l'exercice de la citoyenneté pour les étudiants

**PUL** Pôle universitaire de Lyon

**RI** Relations internationales, Service des

**SCUIOP** Service commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle

**SCD** Service commun de documentation

**SITRAM** Syndicat intercommunal des transports de l'agglomération mulhousienne

**SMERRA** Mutuelle des étudiants des régions Rhône-Alpes et Auvergne

**SNCF** Société nationale des chemins de fer français

**SUMPS** Service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé

**Système d'Information** Système informatique cohérent et global où les produits de gestion sont intégrés et communiquent entre eux et avec des systèmes extérieurs

**TD** Travaux dirigés

**TP** Travaux pratiques

**Transpole** Transports en commun de la métropole lilloise

**UFR** Unité de formation et de recherche (composante)

**USTL** Université des Sciences et techniques de Lille (Lille 1)

**VAE** Validation des acquis de l'expérience

# REMERCIEMENTS

**Le groupe dont les travaux ont permis l'élaboration de cet ouvrage était composé de :**

**Augustine ANGE**

Chargée de mission, Conférence des présidents d'université

**Alain BRILLARD**

Enseignant-chercheur, Université de Haute-Alsace

**Christine GRAVE**

Responsable du Service Culture et vie de l'étudiant, Université Paris 12-Val de Marne

**Denis LAMBERT**

Directeur du CROUS de Lyon-Saint-Étienne

**Anne LE GUILLY**

Enseignant-chercheur, Université Marc-Bloch-Strasbourg 2

**Sylviane LE VILLAIN**

Responsable du Service Vie sociale de l'étudiant, Université de Lille 1

**Laurence PINSON**

Directrice adjointe du Département Services, AMUE

**Jean-Michel VIENNE**

Enseignant-chercheur, Université de Nantes.

**Ce groupe a également bénéficié des compétences et des conseils de :**

**Daniel MARQUIÉ**

Chargé de mission insertion professionnelle, Université Paul-Sabatier-Toulouse 3

**Éric RINGOT**

Directeur du E<sup>4</sup>, Université Paul-Sabatier-Toulouse 3

**Norbert TEYSSOT**

Responsable de l'Espace Services étudiants, Université Jean-Monnet-Saint-Étienne

**ainsi que des membres du personnel d'accueil interrogés sur tous les sites visités.**

**Les activités du groupe ont été amorcées et pilotées par**

**Philippe CHARIGNON**

Chargé de domaine Scolarité-Vie de l'étudiant, AMUE

qui a également rédigé cet ouvrage.

Réalisation : Agence Véronique PHALENTE  
Conception éditoriale et graphique : Christine DORVILLE

Achévé d'imprimer en juin 2003  
sur les presses de la Nouvelle Imprimerie Laballey  
58500 CLAMECY

Dépôt légal : juin 2003  
Numéro d'impression : 000000

*Imprimé en France*