



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

FÉDÉRATION DES ÉTUDIANT.ES  
ROUENNAIS





# SOMMAIRE

## PRÉAMBULE

### 1 - QU'EST CE QUE LA DÉFENSE DES DROITS ?

### 2 - FICHE DE POSTE

### 3 - COMMENT PRENDRE EN CHARGE UN CAS DE DÉFENSE DES DROITS

### 4 - LES RESSOURCES EN DÉFENSE DES DROITS

### 5 - DÉMOCRATISER LA DÉFENSE DES DROITS ET L'INTÉGRER À LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION ET DES ÉTUDIANTS

- a) Stands d'information
- b) Conférences
- c) Guichet d'accès aux droits
- d) Cafés des élu.es
- e) Evènement de défense des droits
- f) La communication

### 6 - CAS RÉCURRENTS DE DÉFENSE DES DROITS ET LEUR TRAITEMENT

- a) Mon Master
- b) Aide à la mobilité
- c) Aides spécifiques du CROUS
- d) Logement
- e) Bourse sur critères sociaux
- f) Précarité alimentaire
- g) Etudiant.es internationaux.ales



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## PRÉAMBULE

Cher.e.s associatif, cher.e.s élu.e.s,

Le présent guide a pour but de vous accompagner dans une thématique essentielle à vos actions de représentation étudiante : la défense des droits. Il a été conçu de manière à vous donner les clés pour développer une offre de défense des droits à proposer à vos étudiant.e.s, les outils et ressources utiles, mais aussi à vous guider dans le traitement des problématiques étudiant.e.s récurrentes ainsi qu'à démocratiser la défense des droits dans vos associations. L'objectif de ce guide est aussi de balayer les possibilités qu'offre la défense des droits de manière globale. Les propositions faites ne sont donc pas exhaustives ni poussées dans le détail. Il s'agit alors plutôt d'un outil de création et de développement. En espérant qu'il vous sera utile.

Pauline L'Hottellier, Vice-présidente en charge des Affaires académiques et de la Défense des droits 2023-2024





# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## 1 - QU'EST CE QUE LA DÉFENSE DES DROITS ?

La défense des droits consiste en **l'accompagnement** des étudiant.e.s dans les **difficultés** qu'ils rencontrent dans le cadre de leur **vie d'étudiant.e**.

Dans un premier temps, cet accompagnement passe d'abord par le **recueil des problématiques** des étudiant.e.s de manière **individuelle** (par une demande reçue sur les canaux de communication de l'association). Ensuite, il convient d'aider à la **Résolution** de la problématique rencontrée par l'étudiant.e (explication de ses droits, des procédures à suivre...) ou, si la problématique dépasse le cadre de nos compétences ou pouvoirs, de **rediriger** vers les acteurs adéquats.

Dans un second temps et dans une perspective de **représentation des intérêts des étudiant.e.s** de façon plus globale, la défense des droits peut permettre de **recenser les problématiques** récurrentes pour ensuite œuvrer à **l'amélioration des conditions d'études** et de vie des étudiant.e.s. Cela passe notamment par une **collaboration** essentielle, avec les autres membres des bureaux d'associations mais surtout avec les **élus étudiant.e.s** qui ont pour but de **porter la voix** des étudiant.e.s et protéger leurs intérêts collectifs auprès des instances **décisionnaires** (établissements d'enseignement supérieur, CROUS, CNOUS, CNESER...).

Les problématiques que rencontrent les étudiant.e.s et pouvant donner lieu à un accompagnement par les chargés de défense des droits dans les associations sont **nombreuses et variées** : logements, aides sociales, discriminations, inscriptions, examens, plateformes d'accès aux formations (ParcourSup, MonMaster, E-candidat, Campus France...), alternances et stages, situations de handicap, titres de séjour...)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## 2 - FICHE DE POSTE

La fiche de poste ci-dessous est un exemple dont vous pouvez vous inspirer pour créer les vôtres. Elle pourra être plus ou moins développée mais surtout être adaptée aux moyens humains dont vous disposez et au niveau de formation de votre association.

### Missions

- Traiter tous les cas de défense des droits reçus par téléphone, mail, réseaux sociaux ou autre moyen de contact
- Réaliser et utiliser un document de suivi des cas de défense des droits
- Recueillir les problématiques rencontrées dans votre filière au niveau local
- Rediriger les cas vers les acteurices compétent.e.s si besoin
- Assurer la confidentialité des informations transmises par les étudiant.e.s
- Se former sur la défense des droits afin d'actualiser ses connaissances
- Prendre contact avec les différent.e.s référent.e.s de défense des droits du réseau de la FEDER
- Travailler en réseau sur les projets ou problématiques de défense des droits
- Réaliser une vidéo de présentation de la défense des droits au réseau
- Partager les contacts de défense des droits sur vos réseaux sociaux
- Créer des événements de sensibilisation
- Référencer les différents contacts utiles au traitement de cas de défense des droits
- Récupérer des documents ressources tels que les règlements intérieurs des établissements
- Réaliser des questionnaires afin de recueillir les problématiques rencontrées à l'Université/dans les établissements d'enseignement supérieur



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Compétences

- Ecoute active
- Être réactif.ive aux cas de défense des droits
- Empathie
- Bienveillance
- Compétences relationnelles : savoir s'adapter à son interlocuteur (étudiant.e ou acteurice de la défense des droits)
- Disponibilité
- Accessibilité
- Organisation
- Patience
- Savoir travailler en autonomie
- Savoir prendre du recul
- Flexibilité

## Connaissances

- Connaissance de l'environnement de l'enseignement supérieur et de la recherche
- Connaître les aides et organismes disponibles pour les étudiant.e.s, par territoire et par thématique
- Savoir tenir des documents d'archivage
- Savoir se renseigner pour trouver les informations nécessaires à la résolution des cas de défense des droits

## Contraintes/difficultés



- Accepter de ne pas connaître la solution à la problématique de l'étudiant.e
- Faire connaître votre offre de défense des droits aux étudiant.e.s
- Voir son travail reconnu au sein de son association, le travail étant par sa nature peu visible

## Interactions

- Réseau (bureau d'association, autres associations locales, fédération de territoire et fédération de filière, FAGE...)
- Elu.e.s
- Institutionnels
- Associations et autres acteurs spécialisés (par territoire, par thématique...)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## 3 - COMMENT PRENDRE EN CHARGE UN CAS DE DÉFENSE DES DROITS ?

Pour la mise en place d'une offre de défense des droits aux étudiant.e.s, plusieurs outils sont à mettre en place préalablement.

Tout d'abord, il faut un **moyen de contact** (réseaux sociaux, adresse mail...) facilement identifiable par les étudiant.e.s. Pour cela, il faut définir ce canal et travailler en collaboration avec les chargé.e.s de communication de l'association pour établir une **communication efficace et régulière** permettant aux étudiant.e.s de se saisir de votre offre de défense des droits.

La communication doit permettre aux étudiant.e.s de savoir **comment vous contacter** et pour **quels types de problématiques**. Lorsqu'un étudiant.e vous contacte via le canal défini dans le cadre de la défense des droits, la **confidentialité** de ses informations doit lui être garantie, sauf exceptions.

Il faut ensuite créer un **document d'archivage** des cas de défense des droits. Ce document vous permettra de **recenser les cas récurrents** et leurs **temporalités**, le nombre de cas reçus, les dates de réception et de traitement des cas, la filière ou encore l'année d'étude des étudiant.e.s...

Pour exemple, voici une version vierge des documents utilisés par le bureau de la FEDER : 1.Traitemet des cas de défense (vierge).xlsx et 2.Analyse statistique cas de DDD.xlsx. Sur le long terme, l'utilisation d'un tel document vous permettra de mieux **anticiper** les problématiques étudiant.e.s, pour les traiter plus efficacement voire vous en servir pour **porter des positions** et revendications auprès de différentes instances.

A noter que ce type de document doit être **anonyme**, surtout s'il est accessible par l'ensemble de votre bureau.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Aussi, la mise en place d'un **fichier de contact des acteurices** utiles sera à prévoir au fur et à mesure du développement de votre offre de défense des droits. Un tel document peut se construire par le **recensement** des différents acteurices et de leurs coordonnées **par thématique** (exemples : le CROUS pour les aides sociales, SOS Racisme ou la Défenseure des droits pour les cas de discriminations...). Ainsi, lorsque vous ne serez pas en mesure d'apporter directement une solution à l'étudiant.e qui vous a contacté, vous pourrez vous y référer pour ensuite, **rediriger** l'étudiant.e vers **l'acteurice adéquat.e**.

Enfin, pour une défense des droits toujours plus efficace, il est commode de construire un **calendrier en fonction des thématiques sources de difficultés** pour les étudiants.

Par exemple, les problématiques de logement interviennent en général entre juin et septembre, les problématiques d'examens en décembre/janvier et en mai/juin. Cet outil est à créer selon les spécificités de vos filières (stages, examens...) et selon les autres projets et pôles de votre association pour identifier les moments où les membres seront le plus sollicité.es.

L'utilisation de ce type de document favorise un **accompagnement qualitatif** des étudiant.e.s si les réponses aux problématiques ainsi que le flux de cas ont pu être **anticipés**.

En outre, dans une logique de **complémentarité**, la création de **réponse types** aux problématiques récurrentes est intéressante pour apporter une réponse rapide et qualitative aux étudiant.e.s.

Exemple de thématiques et leurs temporalités :

- Bourses : constitution du dossier social étudiant : de mars à mai ; difficultés liées à l'absence de bourse l'été : juin à août ; difficulté de versement : rentrée universitaire
- Inscriptions, logements... : septembre



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

- Examens, rattrapages : décembre/janvier et avril à juin
- Logement : été pour le CROUS
- Demandes de titre de séjour et autres démarches administratives pour les étudiants étrangers : rentrée universitaire
- MonMaster/ParcourSup : de janvier à mars pour les candidatures ; de juin à septembre pour les recours
- Discriminations : pas de temporalité particulière si ce n'est situations de handicap au moment des examens (absence des aménagements nécessaires, non prise en compte de la justification des absences...)
- (Ré)orientations : fin de 1er semestre et 2nd semestre

Lorsqu'un étudiant.e prend contact avec votre association dans le cadre de la défense des droits, quelques **principes sont à respecter** pour accompagner au mieux les étudiant.e.s.

Tout d'abord, il faut bien **identifier la problématique** que l'étudiant.e rencontre pour faire des **recherches préalables** si nécessaire et donc adapter la réponse à lui apporter.

Ensuite, il faut vérifier auprès de l'étudiant.e s'il a fait les **démarches nécessaires** à la résolution de sa difficulté. Le cas échéant, il convient de lui **expliquer** les démarches qu'il lui reste à faire. Concernant les éventuelles démarches à effectuer, l'idéal est de ne **pas les faire à sa place** mais de lui **donner les clés** pour qu'il résolve de manière autonome sa difficulté. En revanche, si l'étudiant vous sollicite expressément pour réaliser les démarches, alors vous pourrez les faire avec ellui.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Enfin, les **appels téléphoniques** sont souvent un bon moyen de fluidifier les échanges avec l'étudiant, de mieux comprendre sa problématique. Mais il faut veiller à ne pas se permettre d'appeler l'étudiant.e sans son **accord préalable**.

## 4 - LES RESSOURCES EN DÉFENSE DES DROITS

La défense des droits regroupe de nombreuses thématiques. Il est alors impossible de les maîtriser dans l'ensemble. Il est donc important de savoir se tourner vers les acteurices compétent.s si nécessaire. Ces dernier.es sont nombreux et varié.es dans leurs formes.

Tout d'abord au sein de notre réseau, il en existe plusieurs.

Vous pouvez d'abord vous tourner vers les **autres associations locales** de filières. En effet, elles peuvent avoir rencontré des **difficultés similaires** qu'elles ont donc déjà traité.

Ensuite, vous pouvez bien évidemment vous tourner vers la **FEDER** en tant que fédération de territoire et vos **fédérations de filières** pour leur **expertise**. Cela peut passer par des **demandes directes d'accompagnement** mais aussi par la participation à leurs **formations** et groupes de travail et en tant que coordinatrices des actions de leurs réseaux.

Aussi la **FAGE** (Fédération des Associations Générales Etudiantes), fédération nationale à laquelle la FEDER et la plupart de vos fédérations de filières adhèrent, est une **ressource non négligeable** en défense des droits. Ses membres sont présents pour vous aider à développer votre offre de défense des droits ou plus simplement pour vous aider à résoudre des cas reçus.

Enfin, d'autres membres de notre réseau sont incontournables pour une défense des droits optimale : les **élu.e.s**. Ces dernier.es ont pour rôle de **porter les positions et défendre les intérêts** de l'ensemble des étudiant.e.s, donc à **large échelle, et sur le long terme**.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Le rôle des élu.e.s est véritablement **complémentaire** à celui de la défense des droits en ce que cette dernière, bien qu'essentielle, a un objectif palliatif, là où les élu.e.s peuvent améliorer la situation des étudiant.e.s dans leur ensemble et **prévenir de nouvelles atteintes aux droits des étudiant.e.s**. Les élu.e.s sont nombreux et siègent dans différentes instances : les conseils de composantes (UFR, instituts...), le conseil d'administration de l'établissement, la commission de formation et de vie universitaire (CFVU) pour l'Université de Rouen Normandie, le CROUS (Centre Régional des Oeuvres Universitaires et Scolaires) ainsi que le CNOUS (Centre National des Oeuvres Universitaires et Scolaires) et le CNESER (Conseil Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche) au niveau national.

La **diversité** de ces conseils permet d'avoir des élu.e.s ressources dans un **nombre conséquent de thématiques**.

Parmi les élu.e.s étudiant.e.s, il existe aussi les **VPE** (Vices-président.es étudiant.es), qui sont des élu.e.s ayant un rapport privilégié avec les directions des différentes instances. Iels sont donc tout particulièrement des **interlocuteurices privilégié.es** pour un **travail commun en défense des droits**.

Ensuite, les **acteurices extérieur.es** au réseau sont également essentiel.les.

Parmi elleux, les **collectivités territoriales** (commune, métropole, département, région) sont des interlocuteur.ices **incontournables** sur leur territoire. Dans ce sens, iels sont amené.es à traiter des thématiques étudiant.e.s et de la jeunesse.

## Pour la ville de Rouen

### Adrien NAIZET

Conseiller municipal en charge de la Jeunesse,  
l'équipement, la vie étudiante, l'enseignement supérieur et  
logement social étudiant



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Pour la Métropole Rouen Normandie

### **Abdelkrim MARCHANI**

Vice-président en charge de l'économie, l'attractivité, l'enseignement supérieur et la recherche, la vie étudiante, le numérique

### **Hadidiata SOUMARE**

Chargée de la politique de la ville et du plan de lutte contre les discriminations

Service cohésion sociale/Politique de la ville Métropole Rouen Normandie

[hadidiata.soumare@metropole-rouen-normandie.fr](mailto:hadidiata.soumare@metropole-rouen-normandie.fr)

02 35 52 83 95 / 06 62 47 44 26

## Pour le département

### **Séverine Gest**

Vice-Présidente du Département en charge de la Jeunesse et des Sports.





## GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Pour les acteurices **spécialisé.es dans vos filières**, vous pouvez vous rapprocher de vos **fédérations de filière** pour les recenser.

Parmi les acteurices extérieur.es au réseau de la FEDER, il y a aussi le **rectorat**, service déconcentré de l'Etat en charge de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

### Carole Alexandre

Déléguée régionale adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation de l'Académie de Normandie ; 07 77 76 90 72 ; 06 08 76 25 65  
[carole.alexandre@ac-normandie.fr](mailto:carole.alexandre@ac-normandie.fr)

Ensuite, il y a bien sûr les **institutionnels des établissements d'enseignement supérieur** :

- La présidence de l'Université de Rouen Normandie (composée du Président, actuellement Laurent Yon, de Vices-président.es thématiques, des Vices-président.es étudiant.es (comme mentionné.es précédemment) et des directions) ou la **direction des établissements non universitaires**
- Les directions de **composantes** (doyen.nes pour les UFR et directeurices d'instituts (IUT, IPAG, ERFPS...))
- Les équipes **administratives** des composantes (scolarités, planning...)
- Les **services de l'Université de Rouen Normandie** et de ses composantes : bureau des stages, MIO (Mission Insertion Orientation), Médecine préventive, Espace Monde...)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Les **équipes pédagogiques** représentées par les directeurs de départements (exemples : département droit, département économie...), les responsables d'année (exemple : responsable pédagogique de la L1, responsable pédagogique de la L2...) qui sont les interlocutrices à privilégier dans les cas de contestation de notes, de consultations de copies, d'organisation des études en complément de l'administration.

A noter : ces services sont répertoriés par thématique dans le Mémento des droits étudiants (FEDER, mars 2024). Ils ne sont donc pas détaillés ici. Pour les contacts des différents responsables, administratifs ou pédagogiques, vous pouvez les retrouver sur les sites internets de votre établissement et de votre composante.

Un autre acteur essentiel pour la défense des droits : **Le.a Défenseur.e des droits**. Il s'agit d'une **autorité administrative indépendante** créée par la loi constitutionnelle de 2008 dont le siège est à Paris. Claire Hédon est actuellement la Défenseure des droits, mais il existe de nombreux **délégués dans les différents territoires**. Pour la Seine-Maritime, la déléguée avec laquelle la FEDER traite est **Marie-Christine Vitet**.



**Marie-Christine Vitet** | Déléguée de la Seine-Maritime  
Préfecture de la Seine-Maritime  
7, place de la Madeleine - 76036 ROUEN CEDEX | MARDI, JOURNÉE  
  
Tél. : 02 32 76 52 28 | [marie-christine.vitet@defenseurdesdroits.fr](mailto:marie-christine.vitet@defenseurdesdroits.fr)  
[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr) | [@DefenseurdesDroits](https://www.facebook.com/DefenseurdesDroits)

Le défenseur des droits est donc une institution totalement **indépendante** des autorités exécutives, législatives et judiciaires et a pour but **d'accompagner les citoyens victimes de discriminations**, notamment commises par des personnes chargées de missions de service public (dont les établissements d'enseignement supérieur font généralement partie). Pour plus d'informations : [Défenseur des Droits](#)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

En tant qu'association ou élu.e vous pouvez faire appel au défenseur des droits pour vous aider à accompagner un étudiant.e ou directement rediriger un étudiant.e vers cette autorité, qu'il est possible de saisir via un formulaire disponible sur leur site internet.

Enfin, les **associations thématiques** sur le territoire ou au niveau national peuvent accompagner les étudiant.es qui vous contactent quand la problématique qu'ils rencontrent dépassent vos compétences. Les principales associations de ce type et leurs contacts, sont indiquées dans le **Mémento des droits étudiants** (FEDER, mars 2024). Parmi elles : l'Union des étudiant.es exilé.es, SOS Racisme, la Fédération 100% Handinamique...

Dans un second temps, dans la même logique que pour les acteurices ressources, il est important de savoir se tourner vers d'autres types de ressources pour accompagner au mieux vos étudiant.es : les **documents ressources**. Voici une liste non exhaustive de ceux-ci :

## le REDA (Recueil Étudiant des Droits Académiques)

Recueil créé par la Fédération ARES (fédération de filière des étudiant.es en sciences sociales) qui regroupe de nombreux **textes législatifs ou réglementaires applicables aux étudiant.es**. Les thématiques abordées dans ce dernier sont : l'accès à l'enseignement supérieur, les droits des étudiant.es dans l'enseignement supérieur (selon les filières), les spécificités des études en santé, les droits en période d'examens, le système LMD (Licence, Master, Doctorat), les stages, l'alternance, les étudiant.es internationaux, les situations de handicap, les recours en cas de non-respect des droits étudiants...

### Lien vers le Recueil Etudiant des Droits Académiques





# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Guide de ressources en lutte contre les discriminations

Ce guide est un outil précieux sur la thématique des discriminations. Il définit ce qu'elles sont, les **peines encourues**, l'**impact sur les victimes**, explique les missions de **prévention et de prise en charge** des cas de discriminations et aborde la délégation dans la prise en charge.

### Lien vers le Guide de ressources en lutte contre les discriminations



## Le Guide du CCI (Contrôle Continu Intégral)

Ce document explique la **réforme du contrôle continu intégral**, récemment mise en place au sein des formations de l'Université de Rouen Normandie, et donc les **droits** des étudiant.es dans ce cadre.

### Lien vers le Guide du CCI (Contrôle Continu Intégral)





# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Mémento des droits étudiants

Ce document recense les **acteurices et ressources par thématique** (logement, alimentation, examens, handicap, poursuite d'études, aides sociales...)

### Lien vers le Mémento des droits étudiants



## Document MonMaster



Ce document explique le **fonctionnement de la nouvelle plateforme** de sélection à l'entrée en master : MonMaster. Voir aussi : [MonMaster.gouv](#)

### Lien vers les renseignements MonMaster





# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Chartes des examens et autres documents cadres

Chaque établissement et chaque composante dispose de textes normatifs régissant la tenue des **enseignements et des examens** ainsi que la vie de la composante. Ces documents sont des **références fondamentales** pour connaître les droits des étudiant.es et les faire valoir. Vous pouvez les trouver sur les drives "Contributions", "Admin" et "Elu.e.s" de la FEDER mais surtout sur les sites internet des établissements et composantes, à jour. Ces documents peuvent être des **chartes d'examens, des règlements intérieurs, des statuts...**

## Légifrance et les différents sites du gouvernement

LégiFrance est un site internet regroupant les **différents textes constitutionnels, législatifs et réglementaires**. Vous pouvez également y consulter les différents **codes existants gratuitement** (code de l'éducation, code de la santé publique pour les étudiants en santé, code du sport...). Les sites gouvernementaux ("gouv.fr") et le site officiel de l'administration française ServicePublic.fr sont également des ressources intéressantes, vulgarisant le droit et les droits des citoyens.



**Légifrance**

Le service public de la diffusion du droit



**Service-Public.fr**

Le site officiel de l'administration française

## Les autres guides et documents

Régulièrement, vos fédérations, de territoire (la FEDER) et de filière, ainsi que la FACE publient des **guides et autres documents** (fiches techniques par exemple) sur des thématiques variées. Il convient alors de **se rapprocher d'elleux** et se tenir informer des documents ressources créés qui peuvent vous être très utiles.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Charte de confidentialité

Autre outil permettant, non directement d'accompagner, mais de développer une offre de défense des droits **respectueuse des étudiant.es** : une charte de confidentialité du traitement des cas reçus. La FEDER en dispose d'une. Vous pouvez vous en inspirer pour créer la vôtre.

### Lien vers la Charte de confidentialité





# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## 5 - DÉMOCRATISER LA DÉFENSE DES DROITS ET L'INTÉGRER À LA VIE DE VOTRE ASSOCIATION ET DES ÉTUDIANT.ES

La défense des droits est souvent un travail **peu visible et assez solitaire**. Mais, au-delà du traitement des cas reçus, et donc de la défense des droits à proprement parler, il y a aussi l'accès aux droits. Ce volet des droits étudiants est fondamental pour le respect de ceux-ci. Cela passe donc par la mise en place de **communications et de projets** ayant pour but de permettre aux étudiant.es de mieux **connaître leurs droits** et pouvant pleinement s'intégrer à la vie de votre association.

### a) Stands d'informations

Parmi les projets possibles, vous pouvez mettre en place des **stands d'information et de présentation de votre association** et de votre formation ainsi que de l'aide que vous pouvez apporter aux étudiant.es. La période idéale est la rentrée universitaire.

### b) Conférences

Dans une optique d'information sur leurs droits, vous pouvez organiser des conférences à destination des étudiant.es, faisant intervenir des **spécialistes** des droits étudiants (associations, personnels de l'Université, Défenseure des droits...). Ce type d'événements peut se faire **par thématique**, les droits étudiants étant très vastes (handicap, discriminations, examens, social, poursuite d'études...). Au-delà des conférences, vous pouvez aussi, proposer des **réunions d'informations** sur des sujets précis lorsque le contexte le nécessite (rentrée universitaire, réforme impactant les études, nouvelles modalités de cours et/ou de stages, nouvelles plateformes type MonMaster...).



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## c) Guichet d'accès aux droits

Aussi, si vos moyens humains vous le permettent, vous pouvez proposer un guichet d'accès et/ou de défense des droits. Cela consiste en la **création de créneaux dans un lieu défini** sur lesquels vous communiquez au préalable, durant lesquels **les étudiants peuvent venir à la rencontre** de la personne en charge de la défense des droits pour exposer les questions ou problématiques qu'ils rencontrent dans le cadre de leur études ou vie d'étudiant.e et auxquelles vous allez proposer un **accompagnement en présentiel**. La régularité de l'ouverture de ce guichet permet aux étudiant.es de pleinement vous identifier comme des personnes ressources.

## d) Cafés des élu.es

Les élu.es peuvent quant à eux, mettre en place des cafés des élu.es où ils présentent les **positions portées** et recueillent les **revendications** des étudiant.es afin de les porter en conseil. Ces temps sont également propices à la prise en charge de cas de défense des droits de manière directe.





## e) Evénement de défense des droits

Enfin, la création d'un événement totalement dédié à la défense des droits, via l'accès aux droits, peut être envisagée à l'image de la JADE (Journée d'Accès aux Droits Étudiants) organisée par la FEDER en collaboration avec les fédérations de filière et les associations locales. D'autres fédérations de territoire et de filière ainsi que des associations locales organisent ce type d'événement, n'hésitez pas à vous en inspirer.

## f) La communication

D'autre part, la communication est un outil **essentiel et central** dans le fonctionnement des vos associations mais aussi pour l'accès à leurs droits par les étudiant.es. C'est notamment grâce à la communication que vous pourrez pleinement **intégrer la défense des droits dans la vie de votre association** et du réseau. Cela passe par la création de **contenus explicatifs** des droits étudiants, en fonction des **thématisques** (examens, bourses...) et des **périodes** (rentrée universitaires, périodes de stages, rattrapages...), diffusés sur vos différents canaux. Pour cela, il est donc important de se tenir informé.es des actualités étudiantes notamment en créant et maintenant un **lien certain avec les équipes administratives et pédagogiques** de vos formations mais aussi avec vos fédérations.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## 6 - CAS RÉCURRENTS DE DÉFENSE DES DROITS ET LEUR TRAITEMENT

Cette partie est consacrée à l'explication des solutions aux problématiques fréquemment rencontrées par les étudiant.es. Cette liste n'est en aucun cas exhaustive et les solutions apportées sont fortement susceptibles d'évoluer avec le temps.

### a) Mon Master

**Difficulté :** bug de la plateforme, erreur de saisie/frappe...

**Solution :**

Contacter la plateforme MonMaster à l'adresse suivante :  
[contact.monmaster@enseignementsup.gouv.fr](mailto:contact.monmaster@enseignementsup.gouv.fr) du lundi au vendredi

ou

Appeler le numéro vert 0800 002 001. Il est ouvert du lundi au vendredi du 26 février au 31 juillet 2024, entre 10H et 12H30, et entre 13H30 et 17H.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

**Difficulté :** non admission en phase principale (aucune proposition d'admission ou aucune proposition d'admission satisfaisante)

## Solutions :

Participation à la phase complémentaire (candidatures entre le 25 et le 30 juin pour 2024) :

- Si que des refus ou pas satisfait.e en phase principale (c'est-à-dire aucun voeu accepté définitivement)
- 10 voeux maximum en master classique + 10 voeux maximum en master en alternance
- Réception des réponses dans les mêmes conditions qu'en phase principale
- A l'issue de cette phase, toutes les propositions d'admission acceptées provisoirement deviendront définitives
- Les voeux doivent être classés parmi les voeux en phase complémentaire, le voeux non acceptés définitivement et les voeux toujours en attente de la phase principal non acceptés définitivement et les voeux toujours en attente de la phase principale

ou

## Recours :

### 1/ Saisine du recteur dans les conditions suivantes :

- Avoir fait des **voeux cohérents** avec la licence obtenu
- N'avoir eu **aucune réponse positive** à toutes ses candidatures (/\ être en liste d'attente ne constitue pas un refus)
- Avoir formulé **au moins 5 voeux**



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

- Avoir postulé dans au moins **2 établissements différents**
- Avoir postulé dans au moins **2 mentions différentes**
- Faire le recours dans les **15 jours suivant le dernier refus**
- Saisine du recteur à partir du 15 juillet (pour 2024)

Si ce recours est valide, le recteur doit faire **3 propositions d'admissions** (qui doivent être acceptées par l'Université) dont une à l'Université de Rouen Normandie = 8 jours pour accepter une de ces propositions

ou

## 2/ Recours gracieux

- Adresser une lettre au directeur de master souhaité
- Aucune garantie de résultat, pouvoir discrétionnaire du directeur de master
- Aucune limite de nombre : vous pouvez adresser autant de lettres que de masters demandés

## b) Aide à la mobilité

**Difficulté :** Si un étudiant.e rencontre des difficultés financières à l'entrée en master (déménagement...)

**Solution :** Aide à la mobilité du CROUS

> Aide de 1000€



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## CONDITIONS

- Etre **boursier.e** (sur l'année du M1 et pas de la L3)
- Avoir obtenu une **licence** et s'inscrire en **master pour la 1ère fois** l'année qui suit
- Entrer en master dans une **région académique différente** de celle où la licence a été obtenue

## c) Aides spécifiques du CROUS

**Difficulté** : un.e étudiant.e qui fait face à une grosse dépense (exemple : ordinateur cassé, rachat nécessaire)

### Solution

#### 1/ Aide spécifique d'allocation ponctuelle (ASAP)

## CONDITIONS

- Etre étudiant en formation initiale
- Être boursier ou non
- Cumulable avec une bourse sur critères sociaux, une allocation spécifique annuelle, une aide à la mobilité internationale ou encore une bourse au mérite
- Avoir 35 ans maximum (sauf situation de handicap, aucune limite d'âge)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## PROCÉDURE

- Prendre rendez-vous avec un.e assistant.e social.e du CROUS (peut se faire via les moyens de contacts en bas de page).
- La demande d'aide d'urgence est examinée par une commission. La demande est présentée de façon anonyme.
- Le montant maximum de l'aide spécifique est de 3 071 € (soit le montant annuel de l'échelon 2 de la bourse sur critères sociaux). Si plusieurs aides ponctuelles sont accordées au cours de la même année universitaire, leur montant cumulé ne peut pas dépasser 6 142 €.
- L'aide ponctuelle est versée en une seule fois par le CROUS

Si votre situation le justifie, le directeur du Crous peut autoriser un versement anticipé de l'aide ponctuelle sans examen du dossier par la commission. Le montant maximal de ce versement est de 500 €.

### CROUS NORMANDIE (ROUEN)

09 72 59 65 14 (appel non surtaxé) ; lundi au vendredi, de 9h à 17h  
135 Boulevard de l'Europe, 76042 Rouen  
Ouverture de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 sauf du 31 juillet au  
15 août  
Par mail : via le site du CROUS Normandie

## Difficulté :

Étudiant.e **non éligible à la bourse** mais en situation de **précarité** : la bourse sur critères sociaux du CROUS (la plus connue) est accordée selon des conditions prédéfinies telles que les revenus des parents. Ces critères excluent de la bourse des étudiant.es qui ont pourtant des difficultés financières et qui ont besoin d'une aide.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## Solution :

Pour apporter une réponse à ces étudiant.es, le CROUS propose une aide spécifique annuelle qu'elle accorde sur conditions et examens de la situation de l'étudiant.e.

Voici les conditions :

- Être étudiant
- Avoir des difficultés financières durables
- Avoir moins de 35 ans au 1er septembre de l'année de formation pour laquelle l'étudiant.e la demande.

NB : Cette limite d'âge ne s'applique pas si l'étudiant.e est reconnu handicapé par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

- Remplir les mêmes conditions de diplôme, d'études, de nationalité que pour la bourse sur critères sociaux (BCS). Par contre, ne pas percevoir la BCS pour bénéficier de l'allocation annuelle.
- Suivre les cours avec assiduité.

L'étudiant.e peut donc bénéficier de l'aide annuelle si iel est dans l'une des situations suivantes :

- Avoir plus de 28 ans et reprendre vos études. Ne pas percevoir une autre aide (par exemple allocations chômage ou le RSA). Les ressources doivent être inférieures au plafond prévu par le barème d'attribution des bourses sur critères sociaux.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

- Être français ou citoyen d'un autre pays de l'Espace économique européen (EEE) ou suisse et résider seul en France. Les revenus déclarés de la famille résidant à l'étranger ne permettent pas d'apprécier votre droit à la bourse.
- Être élevé.e par un membre de votre famille sans décision judiciaire (oncle, tante, grands-parents par exemple)
- Être en situation de rupture familiale (après évaluation sociale de votre situation d'isolement et de précarité)
- Être fiscalement indépendant et ne plus bénéficier du soutien matériel de ses parents. Disposer d'un domicile séparé de ses parents ou avoir une déclaration fiscale séparée. Justifier de salaires d'un montant annuel d'au moins 4 139,36 € sur les 12 derniers mois précédant votre demande d'aide

À savoir : Si l'étudiant.e n'est pas dans l'une de ces situations, la commission d'examen peut quand même étudier sa demande si elle la juge légitime.

## d) Logements

### Difficulté :

Recherche de logement

### Solution :

Pour bénéficier d'un logement CROUS, il faut préalablement constituer son dossier social étudiant sur [Mes Services Etudiants](#). Les étudiant.es disposent d'un compte (adresse mail et mot de passe) si iels ont déjà fait un DSE ou se sont inscrits sur ParcourSup.

Si vous n'avez pas de compte, il faudra en créer un avec le numéro INE (identification nationale étudiant). Ce numéro se trouve sur la carte d'étudiant ou sur l'imprimé de confirmation d'inscription au bac.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

Il sera ensuite nécessaire de fournir des pièces justificatives :

- l'avis fiscal 2023 de l'étudiant.e sur les revenus perçus en 2022 et celui de ses parents (si l'étudiant.e ne dispose pas d'avis fiscal, joindre celui des parents)
- les justificatifs de scolarité, et ceux des frères et sœurs s'ils sont également étudiants

À noter : Si les parents sont divorcés, joindre la copie de l'extrait du jugement de divorce confiant l'étudiant.e à l'un de ses parents et fixant le montant de la pension alimentaire. S'il n'y a pas de pension alimentaire, l'avis d'imposition de l'autre parent doit être transmis.

Une fois le DSE constituer l'étudiant.e pourra faire une demande de logement directement sur le site Mes Services Etudiants.

## Difficulté :

Etudiant.e sans logement, besoin d'un logement d'urgence

**Solution :** Renvoyer les étudiant.es vers les contacts ci-dessous :

**II. LOGEMENT**

Pour une chambre :

- Auberge de jeunesse de Rouen, 3 rue du Tour - 76000 Rouen, 02 35 08 18 50  
A partir de 21€ la nuit
- Foyer de jeunes travailleurs (unhaj.org), 47 rue d'Elbeuf - 76000 Rouen, 02 35 72 05 12  
De 324€ euros à 398 euros par mois

Pour un logement d'urgence

- Office d'accueil et services étudiants, 2 avenue Pasteur - 76000 Rouen, 02 32 12 01 25
- Adoma, 14 rue Moïse - 76000 Rouen, 02 35 72 22 75
- Oeuvres Normande des Mères, 75 rue St Maur - 76000 Rouen, 02 35 36 23 34
- Foyer Abbé Bazire, 41 Bd de Verdun - 76000 Rouen, 02 35 70 07 79
- Fondation Armée du Salut, 25 rue Anatole France - 76000 Rouen, 02 35 70 38 00
- Foyer d'hébergement de l'ARRED, rue manchon France - 76000 Rouen, 02 35 98 69 12
- Centre d'accueil d'urgence, 92 rue Pierre Corneille - 76300 Sotteville les Rouen, 02 35 03 92 34

Pour + d'informations sur les logements, contactez l'ADIL 76 (Agence Départementale pour l'Information sur le Logement) via [ce lien](#)



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

contact de l'ADIL : Des questions ? Trouvez l'ADIL la plus proche de chez vous ! (anil.org)

Pour les autres offres de logement à tarif social, voir le GASE de la FEDER

## e) Bourse sur critères sociaux

Les étudiant.e en difficulté financière peuvent tester leur éligibilité à la bourse sur critères sociaux du CROUS via ce lien : Testez votre éligibilité.

Si l'étudiant.e est éligible, iel peut faire une demande de bourse. Pour cela, il faut préalablement constituer un dossier social étudiant dans les conditions précitées.

Pour les autres aides voir ASAP, ASAA ainsi que les autres aides dans le GASE de la FEDER.

## f) Précarité alimentaire

Les étudiant.es boursier.es ont droit au repas à 1€ dans les restaurants universitaires du CROUS. Mais, il est également possible pour les étudiant.es non boursier.es mais précaires de faire une demande pour accéder à ce tarif.

Pour cela, il faut se rendre sur le site epa.lescrous.fr et cliquer sur « Faire ma demande ». Il faut ensuite se connecter à son compte MesServices. Il sera alors demandé diverses informations personnelles et des justificatifs de situation financière : ressources (salaires, aides au logement, pension alimentaire...) et charges (loyer, abonnement de transport, prêt à rembourser...). Le service social du réseau des Crous se charge ensuite d'étudier votre dossier.



# GUIDE ASSOCIATIF EN DÉFENSE DES DROITS

## g) Etudiant.es internationaux.ales

Les problématiques touchant les étudiant.es internationaux en France sont nombreuses et particulièrement complexes. Avoir les connaissances nécessaires à la résolution des cas de défense des droits les concernant est un processus particulièrement long notamment en association locale. Dans ce cadre, plutôt que de détailler les articles de loi et règlements applicables à ces étudiant.es, voici les principaux contacts spécialistes de ces questions :

### L'Espace Monde de l'Université de Rouen Normandie

02 35 14 00 26 ou 00 27

espacemonde@univrouen.fr

Campus de Mont-Saint-Aignan

Bâtiment 4 - Michel Serres

### Campus France

Plateforme pour trouver une formation en France et des aides financières <https://www.campusfrance.org/fr>

### Union des étudiants exilés

Association qui accompagne les étudiant.e.s étrangers

contact@uniondesetudiantsexiles.org

+33 7 49 40 93 64

### La Cimade

Association qui accompagne les personnes étrangères  
<https://www.lacimade.org/etre-aide-par-lacimade/>

## CONTACTS

Guide réalisé en juin 2024

AXEL DUTHIL--VATINE

PRÉSIDENT

DE LA FÉDÉRATION DES ÉTUDIANTS ROUENNAIS

PRESIDENCE@FEDER-ROUEN.ORG

06.89.02.55.78

PAULINE L'HOTTELLIER

VICE-PRÉSIDENTE EN CHARGE DES AFFAIRES ACADEMIQUES ET DE LA DÉFENSE DES DROITS DE LA FÉDÉRATION DES ÉTUDIANTS ROUENNAIS

DEFENSE.DES.DROITS@FEDER-ROUEN.ORG

06.16.14.04.30