



# Comment les CROUS préparent le pic de la rentrée étudiante grâce à l'IA



**Bénédicte de Percin**

Sous-directrice Vie étudiante  
@CNOUS



**Christophe DANY**

Co-Fondateur & CEO  
@OWI





**675 420**  
boursiers  
en 2022 - 2023<sup>1</sup>



**+ de 2 Md€**  
de bourses sur  
critères sociaux gérés  
par les Crous



**+ de 257 752**  
entretiens menés par  
les services sociaux  
en 2022



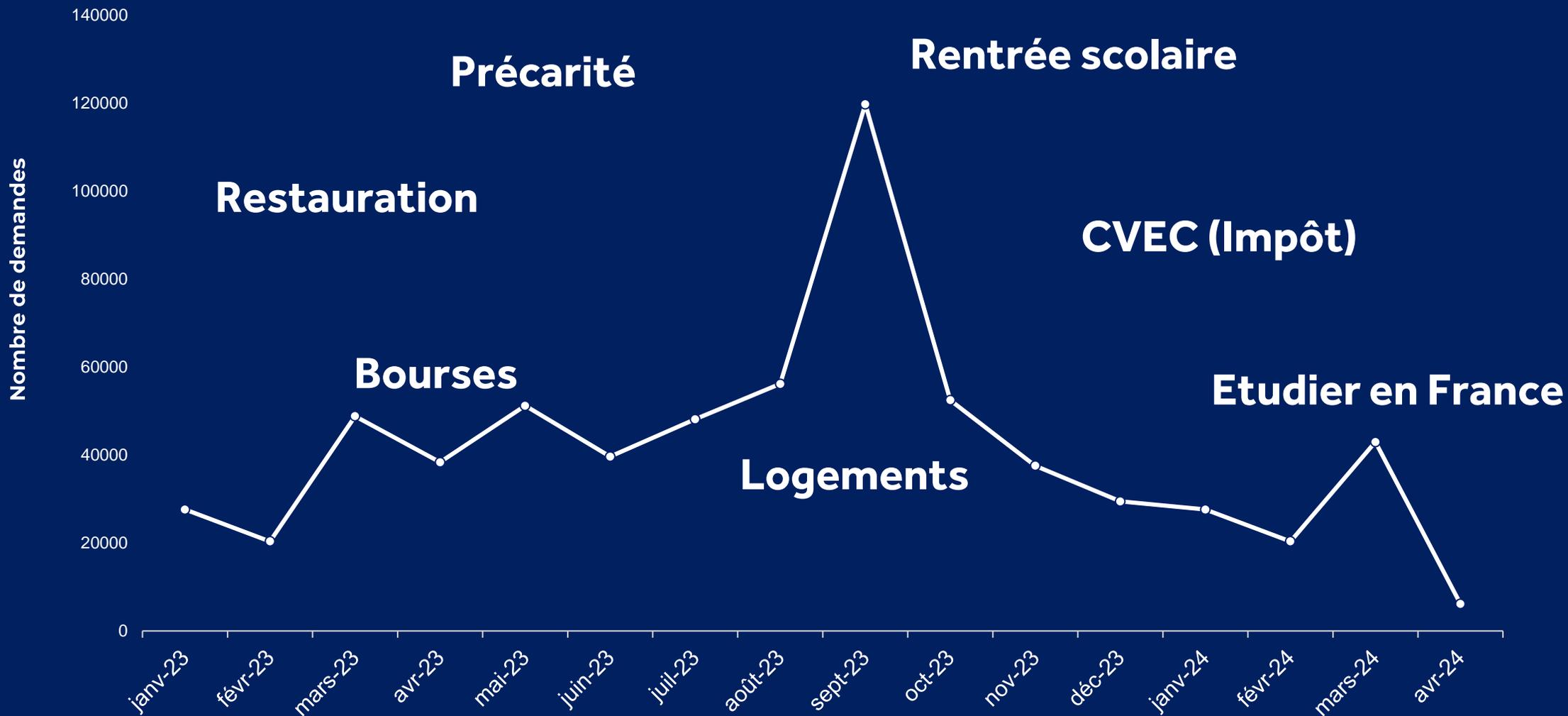
**53 M€**  
aides spécifiques dont  
**28 M€** d'aides  
d'urgence



**56 548**  
bénéficiaires d'aides  
spécifiques dont  
**51 092** d'aides  
d'urgence

\*données issues du dernier rapport d'activité, pour l'année universitaire 22/23 attente du rapport d'activité 2023

# Améliorer le service aux 2,8 millions étudiants :





- 01** Nécessité de coller aux **habitudes des étudiants** : chatbot, téléphone et **multilingue**
- 02** Volonté d'**uniformiser le traitement des demandes** à travers les CROUS des différentes régions.
- 03** Absence d'enregistrement d'appels et de mails = **Aucune donnée** pour entraîner le moteur d'IA
  - Ouverture progressive du chatbot
  - Puis 1,5 mois après, ouverture du callbot en Île-de-France
  - Puis déploiement dans les autres régions
- 04** Grande diversité des motifs de contact

# Des bénéfices concrets



**Joignabilité 24/7**

**Traitement automatique des demandes simples**

**Détection de la précarité et prise en charge immédiate par l'équipe spécialisée**

**Flexibilité : La solution facilite les réorganisations**

**Rajeunissement de l'image de marque des CROUS auprès des étudiants.**

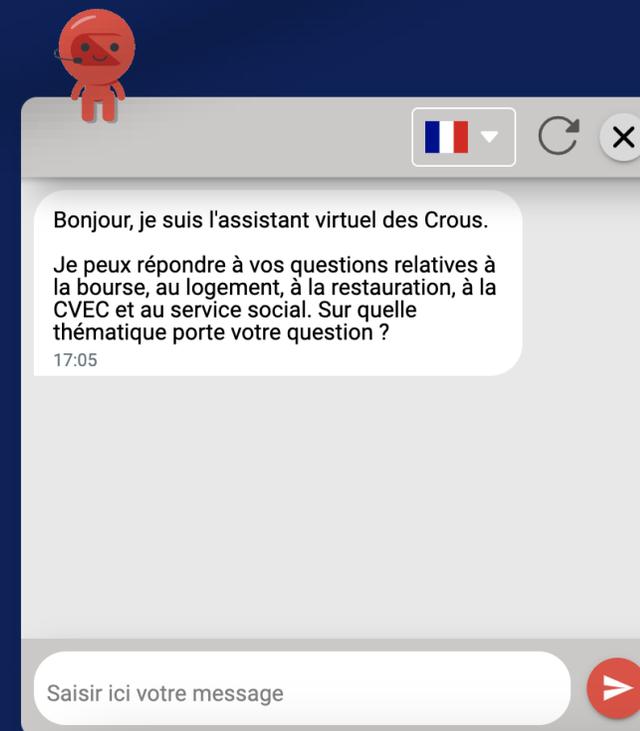


  
RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

  
les Crous

# Pour encore plus d'assistance aux étudiants !

- 01 Connexion aux dossiers étudiants en temps réel**
- 02 Assistance au dépôt de dossier en ligne : vérification des documents, préparation du travail du conseiller**
- 03 Assistance aux conseillers avec IA Générative**



# Contact & Information



**Lamia HAMANI**

*Ingénieure Commerciale Grands Comptes*

[lamia.hamani@owi-tech.com](mailto:lamia.hamani@owi-tech.com)

0698415491



**Christophe DANY**

*CEO*

[christophe.dany@owi-tech.com](mailto:christophe.dany@owi-tech.com)

