

L'Accueil-Welcome Desk de Toulouse : **un modèle d'innovation sociale au service des étudiants**



Rendez-vous du
logement étudiant

L'Accueil-Welcome Desk de
Toulouse : un modèle d'innovation
sociale au service des étudiants

Lors de l'atelier des RDVLE du 16 juin dernier, nous avons invité Assia Bouhiri, responsable de l'Accueil-Welcome Desk de la Comue de Toulouse et Arthur Cros en charge du logement dans ce dispositif. Nous leur avons demandé de revenir sur le montage et l'activité de ce service, exemple territorial de partenariats et d'une dynamique territoriale pour faciliter l'accueil et principalement l'accès au logement des étudiants.

Actualité oblige, alors que les résultats de Parcoursup tombent et que les inscriptions des étudiants internationaux battent leur plein, la question de l'accueil et du logement étudiant reste plus que jamais d'actualité. À Toulouse, la **Comue de Toulouse** (Communauté d'Universités et Établissements) a su anticiper ces enjeux en créant, dès 2015, un « **Accueil-Welcome Desk** » (guichet unique) et un site web « **Welcome Desk** » qui font aujourd'hui figure de modèle. Avec **15 établissements**, **7 organismes de recherche**, **17 000 personnels** et **110 000 étudiants** – pour un total de **32 000 diplômes délivrés**

chaque année –, elle incarne une dynamique territoriale reconnue, couronnée par le titre de **première ville étudiante de France** selon *L'Étudiant*.

Un guichet unique né d'une histoire ambitieuse

L'histoire de l'Accueil-Welcome Desk remonte à l'époque du **Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur (PRES)**, transformé en Comue sous l'impulsion de la **loi Fioraso de 2013**. **Assia Bouhiri**, qui en a retracé la genèse, rappelle que ce projet a pu prendre son essor grâce à des **financements IDEX** et à des **partenariats**

solides avec les collectivités locales – Mairie de Toulouse, Toulouse Métropole et Région Occitanie. Les locaux initiaux, exiguës et inadaptés à l'accueil du public, ont cédé la place à un **espace de 310 m² en open-space**, offrant une libre circulation et un environnement optimal.

Contrairement à d'autres structures comme le **Saieo de Montpellier** ou la **CNI de Rennes**, souvent rattachées aux services de relations internationales, l'Accueil-Welcome Desk de Toulouse est **intégré au service vie étudiante**. Cette particularité lui permet d'accueillir **tous les étudiants**,



Communauté
d'universités
et établissements
de Toulouse





Rendez-vous du Logement étudiant

L'Accueil-Welcome Desk de
Toulouse : un modèle d'innovation
sociale au service des étudiants

sans distinction de nationalité, d'établissement d'inscription ou de niveau d'études et d'étendre son périmètre aux étudiants en **BTS, CFA ou apprentissage**. « *Centraliser les services pour simplifier les démarches des étudiants, tout en désengorgeant les administrations centrales comme la CAF ou la Préfecture* », telle était la double ambition initiale.

Une organisation partenariale innovante

Le fonctionnement de l'Accueil-Welcome Desk repose sur une **convention partenariale** où les locaux et la sécurité sont mis à disposition **sans contrepartie financière** pour les partenaires. Parmi eux, on trouve la **Préfecture de Haute-Garonne**, le **Crous Toulouse Occitanie**, la **CAF de Haute-Garonne** et le **Rectorat de Toulouse**, avec son **CIO du Sup**. La **CPAM de Haute-Garonne** est également présente de manière hebdomadaire **de septembre à janvier** depuis trois ans.

Le **pôle Accueil-Logement - Droit au séjour**, dirigé par **Assia Bouhiri**, repose sur trois missions principales : le **logement étudiant**, le **droit au séjour** (avec la Préfecture sur place pour du conseil et de la médiation en temps réel) et la **qualité de service**

continue, encadrée par le référentiel **Service Public +** de la DITP. Les objectifs sont de permettre un accompagnement global des publics de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche ainsi que faciliter l'accès aux droits afin de favoriser les réussites étudiantes.

Des chiffres qui parlent

Depuis son ouverture en **2015**, l'Accueil-Welcome Desk affiche une fréquentation remarquable : entre **45 000 et 50 000 visites par an** (47 862 en 2024-2025), soit un cumul de **516 000 visites**. La satisfaction est également au rendez-vous, avec des scores de **9,3/10** pour les agents de la Comue et **9,4/10** pour les partenaires. **30 % des visiteurs sont des primo-arrivants**, et en **septembre**, mois de la rentrée universitaire, le guichet enregistre entre **250 et 300 visites par jour** (soit environ 7 000 visiteurs sur le mois), avec **800 demandes d'information traitées** (dont 80 concernant spécifiquement le logement) et **568 réponses apportées par mail**. « *Notre réactivité est notre atout majeur* », souligne **Assia Bouhiri**, « *bien supérieure à celle des administrations centrales* ».

Pour toucher son public, l'Accueil-Welcome Desk déploie une

stratégie proactive : participation aux **forums de rentrée**, présence aux **salons de l'enseignement supérieur** (InfoSup, salons locaux dans les territoires et en Andorre) et engagement dans des **dispositifs de lutte contre les déterminismes sociaux** (Cordées de la réussite). « *L'objectif est de vulgariser l'administration française pour ces publics, souvent désorientés par la complexité des procédures* », explique-t-elle.

La mission logement : un pilier stratégique pour la Comue

Si l'AccueilWelcome Desk se distingue par son approche globale, c'est la **mission logement**, portée par **Arthur CROS**, qui en constitue l'un des piliers les plus ambitieux. « *Avec un public de près de 100 000 étudiants à accompagner, notre vision est à la fois préventive et curative : faciliter l'accès au logement et lutter contre les situations d'urgence* », résume-t-il.



Un héritage ancré dans l'histoire locale

La mission logement a été **intégrée dès l'époque du PRES**. À cette époque, la Comue gérait déjà deux dispositifs locaux : la **garantie locale Midi-Pyrénées (2010-2015)**, financée par la Région, qui permettait d'agir comme prescripteur, à l'image de **Visale** aujourd'hui, mais à l'échelle locale. ****« L'aide Instal'toit »**, portée par la mairie de Toulouse, visait quant à elle à soutenir financièrement les étudiants dans leur installation.

Ces deux dispositifs ont posé les bases de l'expertise actuelle de l'Accueil-Welcome Desk. La **loi ESR (Fioraso) de 2013** a marqué un tournant en renforçant la coordination territoriale. En **2015**, le guichet unique a vu le jour, intégrant naturellement la mission logement. Puis, en **2016**, le **premier Schéma d'Amélioration de la Vie Étudiante (SAVE)** a été lancé, co-porté par l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées (ancien nom de la Comue) et le Crous. En **2021**, la **deuxième édition du SAVE**, décalée d'un an en raison de la crise du COVID, a notamment marqué un **renforcement significatif** de la mission logement, s'appuyant sur une **grande enquête vie étudiante** menée auprès de **plus de 10 000 répondants**. « *Ce schéma reste toujours notre référence aujourd'hui* », précise **Arthur CROS**.

Deux axes stratégiques pour répondre à un enjeu majeur

Face à un public de **près de 100 000 étudiants**, la mission logement s'articule autour de **deux axes principaux**.

Le **premier axe** vise à **faciliter la recherche de logement et éviter les situations d'urgence**. « *Il se décline en trois sous-objectifs* », explique **Arthur CROS** : répondre aux besoins spécifiques des étudiants en **mobilité géographique** (primo-arrivants, futurs étudiants), avec une information adaptée sur les **procédures d'accès au logement**, le **contexte local** et le **coût de la vie** ; structurer l'accompagnement des étudiants **internationaux** (Erasmus, free-movers) ; et identifier les situations de **mal-logement**, souvent **multifactorielle** (précarité économique, isolement, manque de connaissances). « *À 18-19 ans, un étudiant arrivant dans une nouvelle ville peut se retrouver totalement démuni, sans réseau ni connaissance de ses droits. Notre mission est donc de faciliter l'accès à ces droits et de lutter contre l'exclusion par le logement* », souligne-t-il.

Le **deuxième axe** concerne le **développement de logements étudiants adaptés**, avec l'ambition de contribuer à la **construction et à la réhabilitation de logements** conçus pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants.



Rendez-vous du
Logement étudiant

L'Accueil-Welcome Desk de
Toulouse : un modèle d'innovation
sociale au service des étudiants

Des actions concrètes de prévention et de pré-accueil

Pour éviter que les étudiants ne se retrouvent en situation d'urgence, la mission logement mise sur une **stratégie de prévention et de pré-accueil**.

Le **site web du Welcome Desk** et une **veille permanente** permettent de **mettre en visibilité le contexte local** et de **diffuser une information actualisée** via plusieurs canaux : accueil physique, site internet, réseaux sociaux ou guide du logement.

La **note d'information pratique sur le logement**, destinée aux primo-arrivants, est déclinée pour **28 établissements et partenaires**. « *Elle est mise à disposition des établissements et envoyée aux étudiants en amont de leur arrivée, au moment où ils reçoivent leur acceptation* », détaille **Arthur CROS**. Son contenu couvre le **coût de la vie et du logement** à Toulouse, les **critères d'accès aux logements Crous**, les **liens vers les dispositifs locaux et nationaux**, et un **pas-à-pas détaillé** pour faciliter la recherche de logement.

Les **webinaires de préparation au départ**, initiés avec **Campus France** et co-portés par la Comue, visent à **conseiller les étudiants avant leur arrivée**. « *Organisés dès mai-juin, au moment où les futurs étudiants reçoivent leurs acceptations, ces webinaires s'adressent aux primo-arrivants* », explique **Arthur CROS**. En **2025**, le webinaire « *Trouve ton logement à Toulouse* » a réuni **404 participants** lors de deux sessions (français et anglais). « *Les étudiants reçoivent ensuite le support de présentation complet, avec tous les liens*





Rendez-vous du Logement étudiant

L'Accueil-Welcome Desk de
Toulouse : un modèle d'innovation
sociale au service des étudiants

cliquables, et sont invités à rejoindre des groupes WhatsApp pour échanger et trouver des colocations ». Suite au succès de cette initiative, **trois webinaires supplémentaires** ont été organisés en 2025 avec des établissements locaux.

Le **guide du logement étudiant**, mis à jour chaque année et disponible en version numérique et papier, constitue une **ressource exhaustive** pour les jeunes qui découvrent la vie autonome. « Il regroupe toutes les informations essentielles : procédures à suivre, droits à connaître, pièges à éviter, dispositifs locaux comme *Instal'toit* ou nationaux comme *Visale* et *DossierFacile* », précise Arthur CROS.

Identifier et caractériser les situations de mal-logement

Pour mieux cibler ses actions, la mission logement travaille depuis plusieurs années à **identifier et caractériser** les situations de mal-logement, en collaboration avec les **services sociaux interuniversitaires** et le Crous.

Des discussions pour la relance d'un **Observatoire Territorial du Logement Étudiant (OTLE)**, ont été relancés en 2024-2025, il sera porté par l'**Agence d'Urbanisme de Toulouse (AUAT)**, le Crous, la Comue et Toulouse Métropole. « Son objectif est de connaître finement le contexte du logement étudiant et son évolution dans le temps », explique Arthur CROS. La mise en œuvre devrait être effective pour la fin d'année 2026. Des **enquêtes à grande échelle sur la vie étudiante** sont également menées tous les 3 ans la dernière en date a recueilli plus de 11 000 réponses exploitables pour identifier les enjeux auxquels sont confrontés les étudiants et construire un plan d'action adapté.

L'accompagnement individuel, cœur de la mission

« L'accompagnement individuel reste le cœur de notre mission », insiste Arthur CROS. « Il permet de comprendre

finement les situations de chaque étudiant, d'identifier les obstacles spécifiques et de trouver des solutions sur mesure ».

Les chiffres de la période de rentrée (septembre-novembre 2025) sont éloquentes : **90 demandes de premier niveau** (questions basiques : comment envoyer un message à une résidence, qu'est-ce qu'un dossier locatif, à quoi sert une assurance habitation, quels sont les droits CAF) ; **31 accompagnements poussés** pour des étudiants en situation de mal-logement ou de précarité multifactorielle ; **+100 informations délivrées par mail**. « L'objectif est clair : prévenir les situations d'urgence en fournissant rapidement les bonnes informations », résume-t-il.

Des leviers d'intervention pour débloquer les situations

Plusieurs leviers sont utilisés pour **débloquer les situations** et aider les étudiants à accéder à un logement stable.

La **présence physique des partenaires** au sein de l'Accueil-Welcome Desk permet de **résoudre des problèmes concrets** en temps réel. « Expliquer à un étudiant quand ses APL vont arriver ou quand sa garantie Visale sera validée lui permet de stabiliser son budget et d'éviter le stress », illustre Arthur CROS.

Le **partenariat avec Visale** est une évolution particulièrement efficace. « Avec l'augmentation du nombre de demandes ces dernières années, certains dossiers peuvent rencontrer des blocages pour des raisons mineures : une ombre sur le scan d'un passeport, un problème technique sur un document... », explique-t-il. « Ces blocages génèrent un stress considérable pour les étudiants, surtout quand un propriétaire attend la garantie pour signer le bail ». La solution mise en place est simple mais redoutablement efficace : **Arthur CROS a établi un contact direct avec les référents Visale au niveau local**. « Dès qu'un dossier est bloqué, je récupère

les informations de l'étudiant et les transmet à Visale. Sous 48 heures, si l'étudiant est éligible, le dossier est débloqué ». Résultat : l'étudiant peut **poursuivre son processus d'entrée dans le logement sans délai**.

Une mission indispensable et chronophage

Pour Arthur CROS, la mission logement est **indispensable** pour plusieurs raisons. « D'abord, un besoin clairement identifié : la demande d'information est forte et constante, comme en témoignent les chiffres de la rentrée 2025 ». Ensuite, « une continuité de service essentielle : être présent toute l'année, du lundi au vendredi, permet de répondre aux urgences et d'accompagner les étudiants à chaque étape de leur parcours ». Enfin, « une approche globale : en combinant prévention, identification des besoins et accompagnement individuel, l'Accueil-Welcome Desk couvre l'ensemble des situations ».

« Cette mission, bien qu'exigeante en temps et limitée en ressources, est absolument essentielle pour améliorer les conditions de vie des étudiants et éviter que des situations de précarité ne s'aggravent », conclut-il. « Sans cet accompagnement, de nombreux étudiants se retrouveraient dans des situations critiques, avec des conséquences lourdes sur leur parcours universitaire et leur bien-être ». ■

www.rdvle.com