 348 (2026-2027) - N°1

Parlement

de la

Communauté française

Session 2026-2027

24 novembre 2026

Rapport

ARES - CAR - Rapport des conseiller·ères académiques
(année académique 2025-2026)

Conformément à l'article 12, alinéa 3, du décret-programme du 19 juillet 2017, tel que remplacé par l'article 83 du décret du 24 septembre 2026, le rapport de synthèse de l'Académie de recherche et d'enseignement supérieur (ARES) relatif à la journée de rencontre des conseillères et conseillers académiques du 12 mars 2026 a été transmis au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles le 19 novembre 2026. Il a été envoyé à la commission du Budget, de l'Enseignement supérieur et des bâtiments scolaires en date du 20 novembre 2026.

ACADÉMIE
DE RECHERCHE ET
D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR

« LES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES ACADÉMIQUES AU CARREFOUR DE L'ACCOMPAGNEMENT ÉTUDIANT »

JOURNÉE DES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES ACADÉMIQUES

Document de synthèse des ateliers et de la table ronde

12 mars 2026

SOMMAIRE

01. SYNTHÈSE DES ATELIERS 2
1.1. Atelier 1 : Accompagner l'étudiant·e dans sa valorisation des acquis (VAE), un travail collaboratif 2
1.2. Atelier 2 : Soutenir la réussite et collaborer avec les services d'aide (SAR) 3
1.3. Atelier 3 : Gérer les difficultés sociales et psychologiques des étudiant·es 4
1.4. Atelier 4 : Gestion organisationnelle et administrative 5
1.5. Atelier 5 : Gestion du temps et « périodes chaudes » 6
02. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES LORS DE LA TABLE RONDE 7
2.1. Accompagner l'étudiant·e dans sa valorisation des acquis (VAE), un travail collaboratif 7
2.2. Comment soutenir la réussite de l'étudiant·e et collaborer avec les services d'aide à la réussite ? 7
2.3. Comment gérer les difficultés sociales et psychologiques de l'étudiant·e ? 8
2.4. Gestion organisationnelle et administrative : réflexion et bonnes pratiques de coopération avec les gestionnaires de dossier 8
2.5. Collaboration comme frein ou levier à la gestion du temps dans les périodes chaudes de l'année 8
03. CONCLUSION TRANSVERSALE DE LA JOURNÉE 9

RUE ROYALE 180 / 1000 BRUXELLES / BELGIQUE
T +32 2 225 45 11 / F +32 2 225 45 05
WWW.ARES-AC.BE

01. SYNTHÈSE DES ATELIERS

La journée des conseillers et conseillères académiques du 12 mars 2026 a permis aux participants et participantes de choisir parmi cinq ateliers leur permettant de débattre sur une sous-dimension spécifique du rôle des conseillers et conseillères académiques. Les objectifs de ces ateliers étaient de faire émerger les difficultés relatives à la thématique abordée et de converger vers un ensemble de recommandations prioritaires afin de faciliter le quotidien des conseillers et conseillères académiques. La synthèse de ces débats est présentée ci-dessous.

1.1. ATELIER 1 : ACCOMPAGNER L'ÉTUDIANT·E DANS SA VALORISATION DES ACQUIS (VAE), UN TRAVAIL COLLABORATIF

Coordination : Muriel MOULARD (EAFC Frameries), Françoise DROESBEKE (HEFF)

Cet atelier s'est concentré sur la complexité du dispositif de Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE), identifiant des freins tant administratifs qu'humains se rassemblant autour de **quatre difficultés** principales.

Une première difficulté concerne la gestion des dossiers, jugée lourde et souvent traitée trop tardivement par rapport aux échéances. Cette **lourdeur de gestion des dossiers** s'accompagne d'un **manque de reconnaissance** institutionnelle de la VAE, ainsi que d'une **compréhension insuffisante** de ce qu'elle recouvre réellement de la part de certains collègues et services. Ces éléments renforcent la lourdeur de traitement des dossiers.

Une autre difficulté importante est la **faible reconnaissance des acquis d'expérience**, en particulier l'expérience professionnelle, qui semble moins facilement valorisée que les acquis académiques. Cette différence de traitement en acquis professionnels et académiques témoigne également de différences dans le fonctionnement des commissions selon les établissements et les instances.

Les groupes insistent aussi sur les **difficultés rencontrées par les candidat·es adultes en reprise d'études**. Même si la VAE rend théoriquement certains parcours possibles, la faisabilité réelle reste compliquée : horaires peu adaptés, manque de soutien financier, faibles dispositifs d'accompagnement, contraintes liées au travail ou à la situation personnelle. Dans certains cas, cela mène à des abandons précoces, malgré l'énergie investie dans la constitution du dossier.

D'autres difficultés sont relevées au niveau institutionnel principalement relatives au **manque de moyens**, au manque de concertation interinstitutionnelle, au manque de communication intrainstitutionnelle (entre services) et aux disparités importantes entre établissements concernant la définition du rôle du conseiller VAE dû à un cadre décrétal jugé parfois vague ou sujet à interprétation.

À la suite de l'identification des difficultés liées à la valorisation des acquis (VAE/ARE), les participant·es ont élaboré plusieurs recommandations organisées autour de **trois axes principaux** : la clarification du rôle des conseiller·ères VAE, l'adaptation de l'accompagnement des étudiant·es et les aspects organisationnels.

Les participant·es soulignent la nécessité de **mieux définir et harmoniser le rôle du/de la conseiller·ère VAE** entre les institutions afin d'améliorer la compréhension du dispositif et la cohérence des pratiques. Plusieurs pistes sont évoquées :

- développer des supports audiovisuels et des guides de référence expliquant les rôles et les procédures liés à la VAE ;
- organiser des réunions interinstitutionnelles régulières pour échanger sur les pratiques et partager les expériences ;
- mettre en place une commission VAE/ARE (aide à la reprise d'études) au sein de l'ARES afin de favoriser la coordination entre établissements ;
- prévoir un accueil et une formation pour les nouveaux et nouvelles conseiller·ères VAE, afin d'éviter les transmissions d'informations imprécises ou incomplètes.

Un deuxième axe concerne **l'adaptation de l'enseignement et de l'accompagnement aux profils variés des étudiant·es**, notamment les adultes en reprise d'études. Plusieurs recommandations émergent visant à mieux répondre aux besoins spécifiques des étudiant·es ayant des parcours professionnels ou personnels atypiques :

- renforcer les dispositifs d'aide à la réussite destinés aux publics adultes en reprise d'études ;
- mettre en place des modules ou ateliers de préparation à la reprise d'études, afin de faciliter la transition vers le monde académique ;
- développer des modalités pédagogiques adaptées aux ARE, telles que des horaires décalés et des dispositifs hybrides ou flexibles ;
- préserver et renforcer les politiques publiques soutenant la reprise d'études, notamment les dispositifs d'accompagnement et les aides existantes.

Enfin, les participant·es ont identifié plusieurs enjeux liés à **l'organisation et à la gestion administrative** des VAE. Plusieurs recommandations sont formulées avec pour objectif de rendre le dispositif VAE plus efficace et plus accessible, tant pour les conseiller·ères que pour les candidat·es :

- améliorer la coordination entre les différents services et institutions impliqués dans la VAE ;
- introduire davantage de souplesse dans les délais et procédures, notamment pour les inscriptions et l'analyse des dossiers ;
- renforcer les moyens humains et administratifs consacrés à la gestion de la VAE ;
- simplifier certaines procédures, notamment la gestion administrative des dossiers et la reddition de comptes et les obligations administratives.

1.2. ATELIER 2 : SOUTENIR LA RÉUSSITE ET COLLABORER AVEC LES SERVICES D'AIDE (SAR)

Coordination : Anne-France LANOTTE (ULiège), Roula ZAIDAN (EA CPEONS), Dimitri DEFLANDRE (EA CPEONS), Fanny RYELANDT (HENNALUX)

Le cœur des échanges a porté sur l'identité professionnelle du conseiller/de la conseiller·ère académique et sa place dans l'écosystème de l'aide à la réussite. Plusieurs difficultés ont été identifiées, se rassemblant autour de deux aspects prioritaires.

Une première difficulté identifiée relève de la pluralité de titres pour des fonctions identiques et inversement (même titre mais fonctions différentes) nuisant clairement à **la lisibilité de l'offre institutionnelle**. Ce manque de clarté affecte les équipes qui ne savent pas qui fait quoi, avec qui collaborer, à qui s'adresser en fonction des besoins et comment orienter les étudiants et étudiantes vers la bonne personne en fonction de la difficulté de réussite identifiée. De même, les étudiant·es peuvent vivre une certaine confusion lorsqu'ils recherchent les personnes-ressources pouvant répondre à leurs besoins. Ce manque de clarté crée parfois un sentiment de solitude dans l'accompagnement des étudiant·es ne sachant pas réellement à qui s'adresser en cas de difficultés.

La seconde difficulté porte sur la **mauvaise visibilité** des actions d'accompagnement mises en place. L'information sur les aides existantes reste souvent opaque pour les étudiant·es et les enseignant·es. Ce manque de visibilité peut contribuer à une plus faible participation des étudiant·es aux actions proposées et nuit à la reconnaissance des actions menées par les enseignant·es.

Un besoin de **"référentiel métier"** et d'un cadre interne définissant clairement les missions des conseiller·ères académiques et des conseiller·ères à la réussite a été exprimé. Ce référentiel permettrait entre autres de professionnaliser la fonction et de mieux intégrer les CA dans des services d'appui transversaux pour éviter le travail en "silo".

Au-delà de ces éléments, plusieurs recommandations sont mises en avant afin de renforcer l'efficacité de l'accompagnement à la réussite dans les institutions. Premièrement, il est recommandé de généraliser le recours **au tutorat par les pairs** notamment sur inspiration du modèle des étudiant·es "Buddies" (tuteurs rémunérés) pour assurer un relais social, pédagogique et logistique plus proche des codes étudiants.

Il est également suggéré de recourir davantage à des **tests de positionnement**/diagnostics à l'entrée pour identifier précocement les besoins et ajuster l'offre de soutien.

Pour réduire les difficultés relatives au sentiment de solitude, il serait pertinent de **renforcer les moments de coordination** entre sections. Ce travail pourrait se faire en mettant en place des comités de pilotage avec des professionnel·les avec différentes dénominations de postes et assurant des missions différentes de soutien à la réussite afin de mieux comprendre les rôles spécifiques de chacun et chacune et faciliter le travail en réseau.

1.3. ATELIER 3 : GÉRER LES DIFFICULTÉS SOCIALES ET PSYCHOLOGIQUES DES ÉTUDIANT·ES

Coordination : Elmeric DELPIRE, Bernadette DELFOSSE et Charlotte MICHEL (HEPH Condorcet)

Cet atelier a mis en lumière la « zone grise » dans laquelle évoluent les CA, à la frontière entre pédagogie et accompagnement social ou psychologique. Plus précisément plusieurs difficultés ont émergé.

Tout d'abord, le groupe a mis en avant la réelle difficulté à faire face à la **précarité étudiante** grandissante. Cette précarité se témoigne par une place beaucoup plus importante des jobs étudiants et de la difficulté de les concilier avec les études (jusqu'à 600h/an). La précarité étudiante toucherait également les besoins de base et la santé mentale des étudiant·es ; le surcroit de temps passé à travailler pourrait par exemple limiter leur temps de sommeil.

Ensuite, le **manque de temps et de ressources** des conseillers et conseillères académiques pour gérer ces difficultés est largement mis en avant. Cette gestion doit souvent se faire dans un timing serré sans formation

psychosociale préalable et sans réel diagnostic des difficultés amenées par les étudiant·es ni de leur importance.

Une troisième difficulté relève d'une **méconnaissance des services** connexes permettant de réorienter le jeune en cas de besoin. Comme précisé dans l'atelier 2, les participants et participantes décrivent le fonctionnement en silo des conseillers et conseillères académiques qui ne permet pas toujours de savoir comment rediriger efficacement les besoins.

Plusieurs recommandations émergent pour mieux gérer ces difficultés et clarifier la zone grise d'action des CA.

Tout d'abord, les participant·es soulignent l'importance de la **formation de base à l'écoute** tout en précisant qu'ils ne peuvent pas tout gérer. Dans cette idée, comme suggérée par l'atelier2, il peut être pertinent de renforcer les moments de réunions interdisciplinaires et notamment avec les enseignant·es afin de lutter contre le travail en silo et être plus à même de renvoyer vers les services spécialisés dès que les limites de compétences sont atteintes.

Ensuite, tout comme l'atelier 1, le groupe souligne l'importance de **renforcer les moyens et les ressources** du CA afin de lui permettre de travailler dans un contexte lui permettant de réaliser un accompagnement de qualité. Le groupe insiste également sur l'importance de renforcer les subsides, voire de diminuer le minerval pour les étudiant·es afin qu'ils ne doivent plus travailler pour pouvoir étudier.

Afin de faciliter la prise en charge efficace dans un timing serré, le groupe suggère également de recourir à des **tests diagnostiques** (tel que suggéré dans l'atelier 3) permettant d'identifier précocement les étudiant·es en besoin et de leur proposer un soutien dès la rentrée. Le dispositif PASM (Première année sur mesure) est évoqué comme exemple de bonne pratique.

1.4. ATELIER 4 : GESTION ORGANISATIONNELLE ET ADMINISTRATIVE

Coordination : Manon SCOUBEAU (HEPH Condorcet)

Cet atelier a traité de la coopération entre les CA et les gestionnaires de dossiers, souvent mise à mal par des rythmes de travail différents. Trois difficultés principales ont été identifiées.

Premièrement, il existe une **asymétrie de l'information et des temporalités** divergentes entre services. Le groupe précise que les autres services échangent peu avec les conseillers et conseillères académiques, ce qui nécessite d'aller proactivement rechercher l'information ; ce qui alourdit le travail. De plus, la gestion des délais de travail pour certaines missions telles que la validation du PAE est jugée très complexe. Le travail de validation des PAE est par exemple particulièrement complexe. Avec des possibilités d'inscriptions jusqu'au 30 septembre et le délai de validation des PAE au 31 octobre, cela demande aux conseillers et conseillères pédagogiques de travailler dans un état d'urgence très fort nécessitant de transiter par d'autres services ayant eux-mêmes d'autres échéances et priorités.

Deuxièmement, le groupe précise que l'urgence vécue face aux **modifications décrétales incessantes et tardives** (parfois votées en juillet pour la rentrée) est jugée "invivable". Cela nécessite un travail excessivement complexe de réactualisation des connaissances des CA ; peut mener à des erreurs, voire à des incertitudes face aux questionnements des étudiant·es ce qui nuit à la crédibilité des CA auprès des étudiant·es.

Troisièmement, tout comme plusieurs ateliers précédents, le groupe met en avant le manque de **balises claires sur le périmètre des responsabilités**, connaissances et compétences des différents services. Cette méconnaissance peut mener à un manque de légitimité professionnelle.

Plusieurs recommandations émergent pour réduire ces difficultés. Premièrement, il semblerait pertinent de disposer dans chaque institution d'un **organigramme pour identifier clairement les fonctions des différents services** et professionnels. Cela permettrait entre autres d'arriver à une définition plus concrète du périmètre d'action des conseillers et conseillères académiques. Néanmoins, cette clarification ne devrait pas mener à une uniformisation complète du rôle de conseiller·ère académique, car la fonction devrait pouvoir continuer à s'ajuster aux spécificités institutionnelles.

Ensuite, il serait pertinent d'identifier **un espace de centralisation documentaire** reprenant l'ensemble des ressources documentaires utiles et de renforcer les ressources existantes. Le groupe précise par exemple l'intérêt d'avoir un·e interlocuteur·ice de référence pour l'ensemble des questions administratives pouvant émerger ; de mettre en place une présentation du vade-mecum des commissaires et délégués et de créer un vade-mecum orienté « pratique » permettant d'exposer les façons de réagir à des cas ou problèmes typiques.

Finalement, le groupe insiste sur la nécessité **d'arrêter de réaliser des changements des règles décrétales** impactant le fonctionnement des études. Les participants et participantes estiment que l'enseignement supérieur a besoin d'un an et demi afin de s'ajuster adéquatement à un changement de règles. Le groupe insiste alors sur la nécessité de ne pas changer les règles de fonctionnement endéans ce délai.

1.5. ATELIER 5 : GESTION DU TEMPS ET « PÉRIODES CHAUDES »

Coordination : Manon MASSIN et Catherine COLAUX (ULiège)

Le dernier atelier portait sur la gestion des moments de tension pendant l'année. Selon cet atelier, l'année académique serait jalonnée de **quatre périodes critiques** : septembre (PAE/VAE), janvier (réorientation), juin (finançabilité) et août (recours/2e session), qui génèrent une surcharge de travail importante. Plus précisément, la validation des PAE en septembre est source de stress, surtout avec les inscriptions tardives ou les recours dont les résultats arrivent après la rentrée. En janvier, la période de réorientation est trop courte pour que les étudiant·es digèrent leurs échecs et prennent des décisions réfléchies. En juin, les conseillers et conseillères académiques doivent gérer les questions de finançabilité. Le changement de règles de finançabilité "polluent" d'ailleurs le travail d'accompagnement pédagogique.

Le groupe précise également qu'il existe différentes problématiques à l'œuvre toute l'année. Les participants et participantes insistent, comme d'autres ateliers, sur **le périmètre flou de la fonction** et des tâches. Ils précisent également **le manque de collaboration** entre les services. Ils précisent également que les conseillers et conseillères académiques, de par leur fonction floue, sont souvent sollicité·es par d'autres tâches récurrentes telles que la gestion des étudiant·es à besoins spécifiques et la gestion de l'ensemble des questions de finançabilité ou situation de transition complexe (tel que les BAMA 60 crédits).

Plusieurs recommandations sont énoncées pour gérer ces périodes chaudes. Tout d'abord, le groupe souligne l'importance de **renforcer la collaboration entre les EES qui travaillent le plus souvent ensemble** dans des cas de réorientations afin de pouvoir générer un ensemble de cas types permettant de faciliter les prises de décisions dans un timing serré.

Ensuite, le groupe propose également, comme plusieurs ateliers avant eux, de **renforcer les moyens, de mieux connaitre ses interlocuteur·ices inter et intra-institutionnels** et de fédérer les échanges. Cette meilleure connaissance mutuelle facilitera la gestion des dossiers aux moments « chauds » de l'année.

Troisièmement, le groupe suggère également de collaborer davantage avec les services et professionnels de la communication afin de mieux expliquer les règles aux étudiant·es et aux nouveaux et nouvelles conseillères. Ce **renforcement d'une communication claire** pourrait également se faire par l'utilisation de formats plus modernes (capsules vidéo…), plutôt que des e-mails souvent ignorés.

02. SYNTHÈSE DES ÉCHANGES LORS DE LA TABLE RONDE

Composition : Dominique DUCHATEAU (ULiège), Françoise VAN POUCKE (CESA), Cécile DUJARDIN (ESA St Luc – BXL), Nadine ROUGE (EPHEC), Francesca LUNULA VOLAMIADANA (étudiante – HEPH Condorcet)

Pour enrichir les éléments identifiés dans les ateliers, une table ronde a été menée durant l'après-midi. Le panel de cinq membres issus de différents établissements d'enseignement supérieur a permis de répéter et renforcer les propos tenus dans les ateliers sur plusieurs aspects systématiquement organisés selon les thématiques des ateliers. Cette synthèse est présentée en différents sous-points synthétiques suivant les thématiques des ateliers.

2.1. ACCOMPAGNER L'ÉTUDIANT·E DANS SA VALORISATION DES ACQUIS (VAE), UN TRAVAIL COLLABORATIF

- Le public adulte en reprise d'études présente des profils de plus en plus diversifiés, ce qui nécessite un accompagnement sur mesure.
- À l'université, il existe une tension entre les services centraux (inscriptions/VAE) et les facultés. Les conseiller·ères académiques reçoivent des demandes très concrètes des étudiant·es, mais les réponses administratives restent centralisées.
- Spécificités par type d'établissement :
- En ESA, la petite taille des structures permet une collaboration directe avec les enseignant·es pour évaluer pédagogiquement ce qui est valorisable.
- En haute école, la complexité est accrue par les formations en codiplomation (ex. : avec l'enseignement pour adultes) qui imposent de jongler avec des calendriers et des règles administratives différents.
- La lourdeur des dossiers et les limites de crédits (ex: master 60 crédits limité à 27 crédits pour un·e travailleur·e des arts) compliquent les parcours.
- Recommandation : clarifier les critères tout en laissant une **souplesse pédagogique** aux équipes pour évaluer l'expérience sans être bridé par des référentiels trop rigides.

2.2. COMMENT SOUTENIR LA RÉUSSITE DE L'ÉTUDIANT·E ET COLLABORER AVEC LES SERVICES D'AIDE À LA RÉUSSITE ?

- On observe une grande hétérogénéité des fonctions de l'aide à la réussite selon les institutions.
- Si certains appellent à une meilleure définition des profils de fonction pour plus de reconnaissance, d'autres craignent que cela ne bride la créativité et la flexibilité nécessaires sur le terrain.

- Un point d'attention majeur est de ne pas surcharger les conseiller·ères académiques avec des missions psychosociales pour lesquelles ils ne sont pas formés. Ils doivent être formés à accueillir l'émotion pour ensuite orienter vers les services spécialisés.
- Pour les ESA : historiquement dépourvus de budget spécifique pour la réussite, les conseiller·ères y ont souvent fusionné missions pédagogiques et psychosociales par nécessité.

2.3. COMMENT GÉRER LES DIFFICULTÉS SOCIALES ET PSYCHOLOGIQUES DE L'ÉTUDIANT·E ?

- La situation financière des étudiant·es (jobs, précarité énergétique) impacte lourdement leur temps de repos et leur réussite.
- Beaucoup d'étudiant·es ne se considèrent pas comme "précaires" par comparaison à des situations jugées pires, et passent ainsi à côté des aides disponibles.
- L'ESA propose par exemple un bureau unique regroupant permanences sociales, réussite et psy pour maintenir le lien de confiance sans renvoyer l'étudiant·e d'un service à l'autre.
- L'accueil de situations sociales lourdes (prostitution étudiante, sans-abrisme) représente une charge mentale importante pour les conseiller·ères.

2.4. GESTION ORGANISATIONNELLE ET ADMINISTRATIVE : RÉFLEXION ET BONNES PRATIQUES DE COOPÉRATION AVEC LES GESTIONNAIRES DE DOSSIER

- La période du 30 septembre au 31 octobre pour la validation des PAE est décrite comme une phase critique de surcharge de travail pour tout le personnel de soutien.
- Les changements fréquents du décret Paysage et les règles de finançabilité créent une insécurité pour les conseiller·ères et les juristes, rendant l'explication aux étudiant·es très complexe.
- Les conseillers doivent souvent arbitrer entre la cohérence pédagogique d'un programme et les règles de finançabilité qui peuvent exclure un·e étudiant·e à 1 ou 2% près.
- Dans certains établissements, les PAE sont gérés collectivement (CA, directions adjointes, délégué·es étudiant·es) pour ne laisser personne seul face à cette responsabilité.

2.5. COLLABORATION COMME FREIN OU LEVIER À LA GESTION DU TEMPS DANS LES PÉRIODES CHAUDES DE L'ANNÉE

- Outre la rentrée, les périodes critiques incluent la gestion des inscriptions tardives, la période des allègements en janvier/février, et l'après-session de janvier où l'étudiant·e doit gérer son feedback tout en se projetant sur août.
- Une recommandation forte est de multiplier les évaluations formatives et continues tout au long de l'année pour que l'étudiant·e reçoive un feedback régulier et sache où il se situe avant les sessions certificatives.
- Les participant·es demandent une pause dans les réformes décrétales pour permettre aux services de stabiliser leurs procédures.

03. CONCLUSION TRANSVERSALE DE LA JOURNÉE

À l'analyse des synthèses des propos échangés en ateliers et lors de la table ronde, six recommandations transversales émergent clairement, que nous décrirons ci-dessous.

01. **Octroyer de moyens supplémentaires** : Le manque de ressources humaines et financières reste le "nerf de la guerre" pour stabiliser les équipes et assurer un accompagnement de qualité. Ce manque de moyens limite la bonne réalisation des missions par les conseillers et conseillères académiques notamment dans les ESA aux moyens limités et dans l'enseignement pour adultes étant la seule forme d'enseignement supérieur n'ayant aucun octroi de fonds spécifique pour réaliser ces missions.
02. **Tendre vers une meilleure harmonisation du rôle de conseiller·ère académique :** le manque de positionnement clair du rôle des conseillers et conseillères académiques par rapport aux autres services d'accompagnement aux étudiant·es génère du flou et une perte d'efficacité dans cet accompagnement. Une plus grande harmonisation permettrait plus de clarté dans la répartition des missions, tout en évitant de tendre vers une uniformisation trop forte qui pourrait nuire à la flexibilité et créativité des équipes. Il faudrait donc réussir à proposer des pistes d'harmonisation, tout en préservant suffisamment la liberté de chaque institution d'articuler ses services en fonction de son projet pédagogique spécifique.
03. **Renforcer les structures de coordination, d'échange et de concertation inter et intra-institutionnelles :** une plus grande concertation interne permettrait une meilleure connaissance respective des différents services et de leurs actions spécifiques ; ce qui faciliterait le guidage des étudiant·es vers les bons services en fonction de leurs besoins. Une plus grande collaboration interinstitutionnelle permettrait d'identifier des procédures et cas types à documenter pour faciliter les prises de décisions dans les périodes chaudes de l'année. Ce renforcement des échanges et concertation renforcerait l'efficacité des actions et diminuerait la charge collective d'accompagnement en renforçant la complémentarité des ressources.
04. **Former tout en recentrant sur les missions clés :** le renforcement des formations des conseillers et conseillères académiques (notamment à l'écoute active), mais également du personnel de première ligne (secrétariats, accueil) permettrait une identification plus claire et plus rapide des besoins des étudiant·es pour faire le meilleur relais possible vers les services adaptés. Malgré ces formations, il est nécessaire que les missions des conseiller·ères académiques ne s'éloignent pas trop de leurs missions initiales et qu'ils puissent facilement relayer vers les services adaptés (notamment en cas de difficultés psychosociales ou de précarisation).
05. **Renforcer les outils et structures de soutien :** cette amélioration des outils de soutien permettra de mieux répondre aux demandes des étudiant·es, mais surtout d'améliorer la prise en charge rapide et efficace de ces derniers, notamment lors des périodes chaudes de l'année. Parmi les outils proposés ; le renforcement des ressources de compréhension des règles administratives (vade-mecum) soulagerait les conseillers et conseillères académiques. De même, l'implémentation d'outils diagnostiques d'identification précoce des besoins des étudiant·es a également été présentée comme une piste clé d'amélioration. Une autre façon de faciliter la prise en charge se ferait en intégrant davantage les étudiant·es dans la réflexion sur les dispositifs d'aide pour s'assurer qu'ils répondent réellement à leurs besoins et dans leur mise en œuvre.
06. **Réduire l'instabilité des règles décrétales :** l'instabilité, la complexité et la rigidité des règles décrétales a été identifié comme un obstacle clé au bon déroulement des missions de conseiller·ères

académiques. Il conviendrait alors d'introduire plus de souplesse dans les délais et échéances imposées (tel que le délai de validation du PAE) et d'inclure davantage d'acteurs et d'actrices de terrain dans la mise en œuvre et l'évolution des modifications des règles (notamment de finançabilité). La stabilisation et la plus grande cohérence des règles permettraient une réalisation plus confortable des missions des conseillers et conseillères académiques.