

**CADRE DE RÉFÉRENCE
D'ÉVALUATION
DES CANDIDATURES
AU LABEL
« BIENVENUE EN FRANCE »**

Version du 10 septembre 2020

CAMPUS FRANCE

Agence française pour la promotion de l'enseignement supérieur, l'accueil et la mobilité internationale
Etablissement public à caractère industriel et commercial – loi du 27 juillet 2010 – Siret 752.195.438.00011
28 Rue de la Grange aux Belles 75010 PARIS - Tél : (33) 1 40 40 58 58 – Fax : (33) 1 42 45 10 03

Table des matières

PRÉAMBULE	3
CHAMP 1 : QUALITE ET ACCESSIBILITE DE L'INFORMATION	8
Indicateur 1.1 : Site internet (WP)	8
Indicateur 1.2 : Présentation de l'offre de formation (WP)	9
Indicateur 1.3 : Dématérialisation des procédures de candidature et d'administration tout au long du séjour (WP).....	11
Indicateur 1.4 : Accessibilité des outils numériques	12
CHAMP 2 : QUALITE ET ACCESSIBILITE DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL	13
Indicateur 2.1 : Guichet multiservice d'accueil (WP)	13
Indicateur 2.2: Livret d'accueil (WP).....	15
Indicateur 2.3: Produits d'accueil (WP).....	16
Indicateur 2.4: Evénements de rentrée et d'inclusion (WP)	17
CHAMP 3 : ACCESSIBILITE ET ACCOMPAGNEMENT DES ENSEIGNEMENTS	18
Indicateur 3.1. Offre de cours en anglais.....	18
Indicateur 3.2. Offre de formations préparatoires et de suivi méthodologique.....	20
Indicateur 3.3. Développement d'un espace numérique	21
Indicateur 3.4. Offre de FLE (WP).....	22
CHAMP 4 : LOGEMENT ET QUALITE DE LA VIE DE CAMPUS	23
Indicateur 4.1. Service international et/ou d'accueil dédié aux étudiants internationaux dotés de personnel multilingue (WP).....	23
Indicateur 4.2. Offre de logements (WP)	25
Indicateur 4.3. Mobilisation des étudiants et valorisation des étudiants étrangers (WP).....	26
Indicateur 4.4. Référents étudiants internationaux (WP)	28
CHAMP 5 : QUALITE DE SUIVI POSTDIPLÔMANT	30
Indicateur 5.1. Accompagnement vers l'emploi (WP).....	30
Indicateur 5.2. Accompagnement vers l'entrepreneuriat	31
Indicateur 5.3. Animation d'un réseau d'anciens étudiants étrangers	32
Indicateur 5.4. Mise en place d'un suivi statistique et qualitatif des étudiants internationaux inscrits, incluant les questions de réussite	33
GLOSSAIRE ET ABBRÉVIATIONS	34
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	40

PRÉAMBULE

Le Label s'inscrit dans le cadre de la stratégie « Bienvenue en France » dont le lancement fut annoncé par l'ancien Premier Ministre Edouard Philippe en novembre 2018¹ et la promotion opérée par Campus France². Cette stratégie vise à développer l'internationalisation et l'attractivité de l'enseignement supérieur dans le but d'attirer 500 000 étudiants à l'horizon 2027. Pour ce faire, des engagements forts ont été pris par le gouvernement français, sous l'égide du MESRI, pour encourager les bonnes pratiques au sein des établissements d'enseignement supérieur et garantir les meilleures conditions d'accueil possibles pour les étudiants internationaux. C'est dans ce contexte que le Label « Bienvenue en France » a été créé. La mise en œuvre du processus de labellisation a été confiée à Campus France³.

Le Label « Bienvenue en France » distingue les établissements d'enseignement supérieur français ayant mis en œuvre des dispositifs d'accueil pour les étudiants internationaux. Il a pour objectif d'attester de la qualité de l'accueil et de valoriser les actions concrètes mises en place, en lien direct avec la réalité des étudiants internationaux. Vecteur d'attractivité pour l'établissement, le Label a également pour vocation d'accompagner les établissements dans leur démarche d'amélioration de l'accueil.

Les champs et les indicateurs choisis pour le Label « Bienvenue en France », validés par le MESRI et les conférences d'établissements, s'appuient sur l'expertise de Campus France ainsi que sur les observations recueillies par consultation des étudiants internationaux, des établissements et de leurs conférences, des postes diplomatiques et des Espaces Campus France, des partenaires* et des tutelles de l'agence. Le cadre de référence est présenté en cinq domaines thématiques, décomposés chacun en quatre indicateurs, correspondant aux rubriques du questionnaire d'autoévaluation complété par l'établissement :

- CHAMP 1 : Qualité et accessibilité de l'information
- CHAMP 2 : Qualité et accessibilité des dispositifs d'accueil
- CHAMP 3 : Accessibilité et accompagnement des enseignements
- CHAMP 4 : Logement et qualité de la vie de campus

¹ Premier Ministre Philippe, E. (2018). *Présentation de la stratégie d'attractivité pour les étudiants internationaux* [discours]. Paris.

² Campus France (2019). *Déployer la stratégie Bienvenue en France pour accentuer notre rayonnement international*, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/deployer-la-strategie-bienvenue-en-france-pour-accentuer-notre-rayonnement-international>.

³ Campus France (2019). « *Bienvenue en France* » *la campagne de labellisation et l'appel à projets sont lancés*, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/bienvenue-en-france-campagne-labellisation-appel-a-projets-lances>.

*Renvoie au glossaire p.34.

- CHAMP 5 : Qualité de suivi post-diplômant

Certains indicateurs, considérés comme fondamentaux pour garantir un accueil de qualité immédiat, portent une mention « [Welcome Package](#) » (WP).

Le questionnaire renseigné en ligne, qui a été conçu pour l'autoévaluation de l'établissement (année 1) en matière de pratiques et dispositifs d'accueil des étudiants internationaux, comprend 136 questions, auxquelles s'ajoutent des sous-questions appelant des réponses fermées (choix multiples) ou ouvertes. L'établissement a la possibilité au travers des zones de texte libres d'explicitier les dispositifs qu'il déclare avoir, de mettre en valeur leur fonctionnement et leur articulation au sein de l'institution. L'établissement est donc en mesure d'appuyer son dossier grâce à de brefs argumentaires et d'attester de la réalité des dispositifs par des dépôts de preuves. Il est dans l'intérêt de l'établissement de détailler au mieux ses dispositifs dans le dossier de candidature car toutes les réponses sont prises en compte et corroborent à la valorisation des dispositifs d'accueil.

Le présent cadre de référence, validé par le COPIL⁴ a été construit, pour chacun de ces 20 indicateurs, sur la base d'un ensemble d'objectifs attendus portant sur un accueil de qualité des étudiants internationaux. **Il tient compte de la variété des types de structures de l'enseignement supérieur et a pour vocation de reconnaître tout service équivalent dont les modalités sont étayées par l'établissement dans le dossier de candidature⁵.** Ainsi, dans le cadre d'un service porté par un prestataire extérieur, l'instruction du dossier analyse la qualité du service rendu sur la base des réponses apportées, des explicitations fournies et des preuves déposées dans le dossier de candidature.

Une attention toute particulière est accordée à **l'équité des services rendus d'un campus à l'autre d'un même établissement** d'une part, et **entre les étudiants en mobilité encadrée et individuelle** d'autre part. Si les éléments du dossier ne peuvent en attester, ce point sera porté à l'attention des experts pour être étudié lors de la visite in-situ. Il est à noter que toute iniquité des services rendus impacte négativement l'indicateur concerné.

Trois niveaux de labellisation attestent de la qualité des dispositifs d'accueil, d'information et d'accompagnement déployés par l'établissement. Ces niveaux tiennent compte de **l'existence des dispositifs d'accueil, de l'accessibilité de ces derniers, de la coordination des actions, de l'impact des services sur les internationaux, de**

⁴ Instance indépendante composée de représentants du MESRI, CPU, CGE, CDEFI, HCERES, CTI et Campus France.

⁵ Ce cadre est amené à évoluer pour rendre compte des dispositifs d'accueil, notamment innovants, constatés lors de l'analyse des dossiers et des visites in-situ.

l'information communiquée auprès des étudiants internationaux et de la valorisation de ces initiatives.



Niveau 1 : des dispositifs existent au sein de l'établissement mais certains ne sont pas assez développés, coordonnés ou valorisés et/ou l'information est peu accessible.



Niveau 2 : une grande majorité de dispositifs existe, certains sont susceptibles d'être améliorés. Les actions mises en place sont globalement coordonnées et parfois valorisées. L'information sur les dispositifs d'accueil peut être partielle.



Niveau 3 : tous les dispositifs attendus existent, sont coordonnés et offrent, à la grande majorité des étudiants internationaux, qu'ils soient en mobilité individuelle ou encadrée et quel que soit le campus d'accueil, un service de qualité de l'amont (avant le séjour) à l'aval (postdiplôme). Les étudiants en sont clairement informés. Les dispositifs s'inscrivent pleinement dans la stratégie d'attractivité de l'établissement.

L'instruction des dossiers s'appuie sur une analyse approfondie des éléments déclarés par l'établissement et sur les preuves apportées par celui-ci, incluant des compléments d'information sollicités pour la pleine compréhension de la candidature. Elle est enrichie par une étude attentive du ou des sites Internet de l'établissement. Chaque dossier de candidature est évalué par deux experts de Campus France puis soumis à décision de la Commission⁶ pour labellisation et octroi d'un **niveau provisoire** qui devra être confirmé à la suite de la visite de l'établissement.

Pour chaque indicateur, ce cadre de référence décrit les **éléments clés requis** par niveau (indiqués **en gras**) et pointe les points faibles caractéristiques (liste non-exhaustive). Certains termes sont définis dans **le glossaire**. Certains indicateurs peuvent englober plusieurs aspects, comme par exemple l'indicateur 4.1 (service d'accueil et la prise en compte du handicap) ou l'indicateur 4.4 (référénts étudiants internationaux et un accès

⁶ Instance indépendante bénéficiant de l'appui du MESRI et regroupant la CPU, la CDEFI, la CGE, le HCERES, la CTI et Campus France.

au service de santé). Les indicateurs et les services qu'ils décrivent seront alors **appréciés dans leur globalité**.

Non applicable : l'indicateur est non applicable dès lors qu'un établissement n'a pas vocation, de par sa structure et/ou sa nature, à fournir ce service et **justifie dans son dossier de candidature le caractère non applicable de cet indicateur, sans porter conséquence sur la note globale**. Par exemple, un établissement, tel qu'un centre de Français Langue Etrangère, peut choisir de ne pas dispenser de cours en anglais puisque sa vocation première est d'offrir un apprentissage du français.

En revanche, si le caractère **non applicable** n'est pas justifié dans le contexte spécifique de l'établissement, l'indicateur est alors évalué comme **tout autre indicateur, en fonction des informations disponibles : de non-atteint à trois**. Par exemple, l'indicateur 5.3 intitulé « animation d'un réseau d'anciens étudiants internationaux » d'une université qui ne développe ni n'anime de réseau alumni est considéré comme non-atteint puisque l'établissement a vocation à mettre en œuvre ce dispositif.

Non atteint : l'indicateur est non atteint dès lors que l'établissement n'est pas en mesure de démontrer l'existence d'un service minimum attendu, considéré comme élément requis pour cet indicateur. En effet, pour se voir octroyer un niveau, tout élément déclaré **doit être appuyé** par des éléments de preuve pour attester des dispositifs existants.

La commission de labellisation, à la lecture de l'ensemble du dossier, évaluera si le fait de déclarer certains indicateurs non applicables ou si le fait de ne pas atteindre certains indicateurs, en particulier ceux appartenant à la catégorie du « Welcome Package », remet en cause l'obtention par l'établissement du Label ou l'atteinte d'un niveau supérieur.

La délivrance du Label « Bienvenue en France » est donc basée sur l'évaluation des 5 champs se déclinant chacun en quatre indicateurs et se fait selon trois niveaux :

Niveau 1 : l'établissement satisfait a minima 15 indicateurs dont 9 « Welcome Package ». Si tous les indicateurs sont renseignés, plus de la moitié d'entre eux atteint un niveau 1.

Niveau 2 : l'établissement satisfait a minima 18 indicateurs renseignés dont 11 indicateurs « Welcome Package ». La majorité des indicateurs applicables atteint un niveau 2. Dans le cadre d'une égalité du nombre d'indicateurs de niveau 1 et de niveau 3, l'établissement se verra octroyer un niveau 2 de labellisation. Le niveau des indicateurs en « Welcome Package » viendra pondérer l'estimation du niveau global.

Niveau 3 : l'indicateur satisfait **tous les indicateurs renseignés** et à minima 11 indicateurs dont 6 « Welcome Package » atteignent un niveau 3.

En résumé, la note globale s'appuie sur **trois niveaux d'analyse** :

- Le nombre global d'indicateurs renseignés.
- Le nombre global d'indicateurs WP renseignés.
- Le niveau atteint par indicateur renseigné.

CHAMP 1 : QUALITE ET ACCESSIBILITE DE L'INFORMATION (4 indicateurs dont 3 Welcome Package)

Indicateur 1.1 : Site internet (WP)

Description : Le site institutionnel^{7*} de l'établissement est majoritairement* traduit au moins en anglais pour les pages relatives à la vie étudiante, voire à l'offre de formation. L'établissement possède un site et/ou des pages spécifiques pour les étudiants internationaux, également traduit(es), au moins en anglais.

Non atteint L'établissement n'a aucun site internet.

Le site institutionnel ne présente que des informations succinctes* (très peu détaillées et assez disparates).

Les pages relatives à la formation ne donnent qu'une information partielle* et ne permettent pas à l'étudiant de rassembler les éléments nécessaires pour prendre une décision éclairée.

Les informations sur la vie étudiante et la vie de campus ne sont pas précises et/ou complètes et/ou à jour.

Niveau 1 Seules les **informations essentielles** sont présentées, sous une forme résumée.

Un site ou un onglet dédié aux étudiants internationaux existe.

Plusieurs points perfectibles sont observés (liste non exhaustive) :

- Le site ne donne qu'un aperçu global des informations dont a besoin l'étudiant international pour préparer son séjour (une information peu détaillée et/ou incomplète, voire parfois insuffisamment précise pour être adaptée au public des étudiants internationaux).
- Les pages relatives à la vie étudiante et à la vie de campus sont très succinctes.
- Le site est uniquement en français ou très partiellement* en anglais, notamment les pages relatives à la vie pratique et à la vie étudiante.

Niveau 2 **Le site institutionnel est bien documenté dans l'ensemble.**

Un onglet ou des **pages spécifiques sont dédiés aux étudiants internationaux** avec **des informations relativement claires* et exhaustives** notamment sur la vie étudiante et l'installation en France (regroupant les éléments nécessaires pour préparer le séjour en amont de la mobilité*).

Les pages dédiées aux étudiants internationaux sont majoritairement* traduites.

Quelques points perfectibles sont observés, par exemple (liste non exhaustive) :

- Les informations peuvent parfois être incomplètes.
- Les informations ne sont pas toujours aisément accessibles*.
- L'information est pour partie en français (notamment l'offre de formation) et la version en anglais, à l'exception des pages dédiées aux étudiants internationaux, est allégée.

⁷ * renvoie au glossaire.

Niveau 3

Le site internet et le site spécifique à destination des publics internationaux sont très bien documentés, clairement présentés et très majoritairement traduits. Il détaille notamment (liste non exhaustive) :

- Les formations (plus particulièrement celles dispensées en anglais).
- Les procédures administratives pour candidater ou pour s'installer.
- L'organisation de la vie étudiante et les événements d'intégration*.
- L'accompagnement* académique, administratif.
- Toutes les questions relatives au logement.
- Les dispositifs* d'accompagnement vers l'emploi ou l'entrepreneuriat.

Le site est plurilingue ou à défaut offre un site miroir en anglais.

Les informations liées à la préparation et au séjour des étudiants internationaux ainsi qu'à l'offre de formation sont fiables*, détaillées, exhaustives, traduites en anglais et parfois dans une autre langue étrangère et aisément accessibles sur le site Internet. Les contacts utiles (mail et/ou téléphone) sont communiqués sur le site ou via le livret d'accueil téléchargeable depuis le site institutionnel.

Le site est conçu pour informer les étudiants internationaux, les services offerts en matière d'accueil sont valorisés et constituent un facteur d'attractivité.

Indicateur 1.2 : Présentation de l'offre de formation (WP)

Description : Les enseignements délivrés font l'objet d'une description claire* et sincère. Il en va de même quant à la nature juridique des diplômes délivrés, leur potentielle ouverture sur des poursuites d'études ou leur reconnaissance professionnelle.

Non atteint

Les pages relatives à la formation ne sont ni fiables, ni exhaustives : les descriptifs portent à confusion, et sont systématiquement incomplets. Les débouchés ne sont pas précisés ni en termes de poursuite d'études, ni en termes d'insertion professionnelle.

Le site institutionnel ne présente pas clairement* la nature juridique des diplômes et/ou la présentation des diplômes ne permet pas de les situer dans le cadre national.

Si la formation est payante, le montant n'est pas communiqué ou les tarifs ne sont pas clairement indiqués.

Niveau 1

Les informations ne sont disponibles qu'en français ou très partiellement en anglais.

Les formations ne sont décrites que partiellement*, les informations sont non-exhaustives et/ ou manquent de fiabilité*.

Le manque de clarté des descriptifs* rend leur lecture difficile.

La nature juridique des diplômes (ex : diplôme national ou diplôme d'établissement) est généralement précisée.

Les pages du site Internet ne présentent que marginalement* le positionnement des diplômes dans le cadre national.

Les débouchés (poursuites d'études, insertion professionnelle) ne sont que partiellement précisés.

L'information sur les cours dispensés en anglais est partielle* et/ou essentiellement en français.

Si la formation est payante, le montant n'est pas communiqué ou les tarifs ne sont pas clairement indiqués.

Niveau 2

Les enseignements délivrés font l'objet d'une description claire et fiable.

Les diplômes sont **majoritairement situés dans le schéma national.**

La **nature juridique** des diplômes est majoritairement précisée.

Les débouchés (professionnels ou poursuite d'études) **sont dans l'ensemble spécifiés.**

Les descriptifs de formation sont partiellement accessibles en anglais (ex : un paragraphe résume en anglais le contenu de la formation ou seule la page d'accueil est en anglais).

Les formations dispensées en anglais sont, elles, accessibles en anglais. L'information sur ces formations est clairement communiquée.

Si la formation est payante, le montant est affiché.

Quelques points perfectibles subsistent (liste non exhaustive) :

- Quelques informations manquantes (langue d'enseignement, etc.).
- Certains descriptifs manquent de clarté.
- Certaines informations sont parfois difficilement accessibles et/ou peu valorisées sur le site institutionnel.

Niveau 3

Les descriptifs de formation sont clairs et fiables, intégralement traduits en anglais, disponibles en amont de la mobilité et accessibles grâce à un moteur de recherche. Ils précisent notamment :

- La nature juridique des diplômes (diplôme d'établissement ou national, etc.)
- Les débouchés (professionnels et poursuite d'études),
- Le nombre de crédits ECTS*,
- La langue d'enseignement,
- Le campus d'enseignement,
- Les contacts pédagogique et/ou administratif (mail/tél),
- Le positionnement du diplôme dans le schéma national.

Les unités d'enseignement ou les éléments constitutifs d'unités d'enseignement y sont décrits.

Le moteur de recherche est bilingue et simple d'utilisation.

Si la formation est payante, le montant est clairement et systématiquement affiché.

Les débouchés en termes de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle sont précisés et illustrés notamment par des témoignages d' alumni ou de professionnels.

Indicateur 1.3 : Dématérialisation des procédures de candidature et d'administration tout au long du séjour (WP)

Description : L'établissement est connecté sur la plateforme *Études en France*, ou à défaut gère en ligne les candidatures des étudiants internationaux via une plateforme* propre. Il développe un Bureau Virtuel permettant la création d'un espace personnel de l'étudiant et la e-administration de son séjour d'études en version bilingue (certificats de scolarité et relevés de notes, entre autres).

Non atteint L'établissement ne propose pas d'outils ou de procédures dématérialisées de candidature et d'administration du séjour d'étude.

L'établissement ne met pas d'ENT* à disposition des étudiants.

Niveau 1 **La candidature par voie électronique est possible** mais la dématérialisation des candidatures n'est pas systématique (réservée à la mobilité encadrée ou à quelques formations).

L'ENT est disponible en français uniquement.

Les documents administratifs sont en français uniquement.

Niveau 2 **Les candidatures par voie dématérialisée sont généralisées** sur toutes les formations et concernent la mobilité encadrée et individuelle.

Les documents administratifs sont parfois accessibles en version bilingue.

Quelques points perfectibles subsistent, notamment :

- Le chemin d'accès à la candidature dématérialisée n'est pas toujours évident.
- L'ENT ne donne accès qu'à un nombre de documents administratifs restreint (certificat de scolarité et relevés de notes uniquement) et souvent en français.
- L'ENT est partiellement bilingue.

Niveau 3 **La dématérialisation pour les procédures de candidature est généralisée, aisément accessible* depuis le site institutionnel.**

Les interfaces et formulaires de candidature **sont en FR/ENG.**

Les documents administratifs (certificat de scolarité, relevés de notes) sont accessibles en **version bilingue.**

L'ENT est accessible en FR/ENG. Il est disponible **tout au long du cursus**, voire en amont de la mobilité.

La e-administration est facilitée tout au long du séjour en France et est systématique sur l'ensemble des campus. L'ENT est la plateforme privilégiée entre l'étudiant et l'établissement et offre l'accès à de nombreux services numériques.

Indicateur 1.4 : Accessibilité des outils numériques

Description : L'établissement possède un réseau wifi couvrant la majorité de ses salles d'enseignement, bibliothèques et lieux de vie. Des salles informatiques sont ouvertes, notamment pour les étudiants ne possédant pas d'ordinateur portable. Des solutions de numérisation et d'impression sont proposées dans ces salles ou en réseau. Une assistance* informatique (hotline ou helpdesk) est proposée.

Non atteint L'établissement ne propose pas de réseau wifi ou le réseau wifi n'a qu'une couverture très partielle.

Les informations sur l'accessibilité* des outils numériques ne sont pas transmises dans le dossier de candidature.

Pas d'accès à des salles informatiques.

Pas de numérisation ou d'impression possible.

Niveau 1 **Peu de postes informatiques disponibles** par rapport au nombre d'étudiants inscrits.

Peu de salles informatiques disponibles et/ou à des horaires restreints (ni le soir, ni le week-end).

Un réseau wifi avec une couverture partielle du campus.

Pas ou peu de solutions de numérisation ou d'impression proposées ou à un tarif non-préférentiel.

Une assistance informatique réduite (ni mail, ni téléphone).

Niveau 2 **Le réseau wifi couvre plus de 60% des espaces** - salles d'enseignement, lieux de vie, salles de documentations.

Des solutions de numérisation et d'impression sont proposées à des tarifs étudiants.

Des salles informatiques sont accessibles en libre-service et avec, de préférence, des horaires étendus (soir, samedi).

Des postes informatiques sont disponibles en quantité suffisante (un ratio moyen du nombre d'étudiants par poste informatique) pour répondre aux besoins des étudiants - ratio moyen.

Une assistance informatique est proposée (hotline ou helpdesk), a minima via un système de « ticketing ».

Niveau 3 **Très bon réseau wifi, accessible dans toutes les salles d'enseignement, bibliothèques et lieux de vie.**

L'établissement met à disposition **un grand nombre de postes informatiques** (un faible ratio du nombre d'étudiants par poste informatique – 1/30) ou bien l'établissement propose **des prêts d'ordinateurs** lorsque les ordinateurs portables sont obligatoires.

De **nombreuses solutions de numérisation et d'impression** proposées (une centaine de copies), à des tarifs préférentiels. **Paiement d'impressions/photocopies facilité.**

Des salles informatiques en accès libre ; plages horaires d'ouverture étendues (soir, week-end, vacances).

Une assistance informatique est proposée (helpdesk en présentiel ou **une hotline disponible** par téléphone ou par mail), en plus des tickets et d'un bureau pour une assistance en présentiel. Eventuellement mise à disposition de guides (au mieux en anglais) sur l'usage des équipements informatiques et des services numériques.

Des **services supplémentaires sont même offerts**, comme par exemple :

- Quota de photocopies gratuites, solutions de reliure,
- Logiciels fournis à l'étudiant,
- Aide spécifique pour les internationaux (prêt de matériel, hotline avec un interlocuteur bilingue),
- Hotline à horaires étendus et accessible avant la rentrée académique.

CHAMP 2 : QUALITE ET ACCESSIBILITE DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL (4 indicateurs dont 3 WP)

Indicateur 2.1 : Guichet multiservice d'accueil (WP)

Description : L'établissement participe à un guichet multiservices de site et/ou développe un dispositif propre, en lien avec les partenaires* locaux ou nationaux (Préfecture, CROUS, CPAM, mutuelles, services de santé, CAF, SNCF et transports en commun, etc....).

Non atteint L'établissement n'a ni guichet multiservices, ni dispositif équivalent.

Aucun lien avec les partenaires locaux n'est tissé.

Aucun élément de preuve* ne permet d'assurer qu'un service équivalent est rendu.

Niveau 1 **L'établissement dispose d'un service au travers duquel il informe les étudiants mais ne les accompagne pas.** Cette information peut être fournie par exemple via des tutoriels ou prospectus sur les démarches* à suivre mais l'étudiant est pour l'essentiel livré à lui-même.

Pas de guichet unique* en soi et un service équivalent difficilement accessible et/ou très peu valorisé. Quelques éléments de preuve (flyers valorisant le service, documents administratifs détaillant l'articulation* du service, etc.) permettent d'assurer qu'un service équivalent est rendu mais le dossier reste insuffisamment étayé.

Pas de liens clairs avec les partenaires* locaux.

Quelques points perfectibles subsistent, notamment (liste non exhaustive) :

- Les contours du service rendu sont difficiles à appréhender.
- L'accompagnement est assez restreint : peu de personnel dédié*, démarches administratives peu centralisées et non facilitées, l'accès à l'information est difficile.
- L'accueil n'est pas personnalisé*.
- Les partenaires ne font que diffuser de l'information. L'accueil ne couvre que très partiellement les campus satellites.

Niveau 2 **L'établissement participe à un guichet multi-services ou développe un dispositif propre** (a minima de manière ponctuelle sur une rentrée).

Ce dispositif est **en lien avec les partenaires locaux** (par exemple Préfecture, CROUS, CPAM, mutuelles, services de santé, CAF, SNCF et transports en commun, etc.). **Les partenaires peuvent envoyer du personnel, ou déléguer leurs missions à l'établissement après avoir préalablement formé le personnel.** Les liens entretenus avec les partenaires locaux sont clairement démontrés dans le dossier de candidature (via des conventions par exemple ou tout élément prouvant la collaboration* avec ces partenaires locaux).

Le personnel dédié est plurilingue (ambassadeurs-étudiants / personnel administratif dédié, etc.).

L'accompagnement est **majoritairement personnalisé. Les démarches administratives sont facilitées, notamment pour l'obtention du titre de séjour.**

L'existence et l'accès à ce service dédié et au GU ou équivalent sont clairement communiqués, en français et en anglais. Les horaires d'ouverture sont clairement diffusés.

Un relais via les RI* assure le suivi durant l'année académique mais la qualité du service rendu n'est peut-être pas équivalente.

Les éléments de preuves apportés permettent de bien comprendre la qualité du service rendu.

Quelques points perfectibles sont observés (liste non exhaustive) :

- Le suivi du service hors GU n'est pas systématique et la lecture du dossier ou la visite des experts ne permet pas d'appréhender clairement l'articulation du service et si un suivi personnalisé est effectué **tout au long de l'année.**
- L'accès au GU ou service équivalent est possible mais plus difficile pour les étudiants internationaux des autres campus que celui accueillant le GU ou décliné différemment.

Niveau 3 **L'établissement participe à un guichet multi-services ou développe un dispositif propre complet dont le service est assuré tout au long de l'année.**

Le service est accessible tout au long de l'année. Si le GU n'est ouvert que temporairement lors des rentrées, une articulation avec le bureau des RI assure un service de qualité équivalente tout au long de l'année.

Ce dispositif est en lien, via des conventions, avec les partenaires locaux (Préfecture, CROUS, CPAM, mutuelles, services de santé, CAF, SNCF et transports en commun). **Les partenaires peuvent envoyer du personnel, ou déléguer leurs missions à l'établissement après avoir préalablement formé le personnel.** Le lien est clairement établi et des éléments de preuve en attestent dans le dossier de candidature (conventions, documents administratifs, etc.).

Toutes les démarches nécessaires à l'installation peuvent y être accomplies, l'accompagnement est personnalisé. Peuvent y être proposés, par exemple, des ateliers de remplissage de dossiers, des ateliers explicatifs.

Un personnel dédié plurilingue informe et accompagne les étudiants à tout moment et sur toutes les questions particulières d'ordre administratif.

Pour les EES multi-sites où les campus annexes n'auraient pas accès aux services du GU, **du personnel dédié assure un service équivalent et de même qualité.**

L'accès à tous ces services est aisé et l'information sur ce GU est communiquée en amont, en français et en anglais. L'établissement explicite les diverses situations dans le dossier de candidature et prouve qu'il y a réfléchi (riche dépôt de preuves).

Indicateur 2.2: Livret d'accueil (WP)

Description : L'établissement met un livret d'accueil complet à disposition des étudiants internationaux, avec présentation du territoire, de l'environnement d'études et des offres culturelles et sportives, un calendrier de la vie de campus, un détail des services courants. Ce livret est traduit au moins en anglais et est accessible à l'étudiant avant son départ ou à son arrivée en France.

Non atteint L'établissement ne fournit pas de livret d'accueil spécifiquement conçu pour les étudiants internationaux.

Niveau 1 **Le livret d'accueil est très succinct***, fournissant peu d'éléments aux étudiants internationaux pour préparer leur séjour. Par exemple, il ne décrit que brièvement les conditions et démarches relatives au logement ou à la vie de campus.

Le livret n'est disponible qu'en français.

Le livret n'est distribué qu'à l'arrivée ou le livret n'est pas accessible depuis le site institutionnel.

Niveau 2 **Le livret donne les informations essentielles** sans pour autant être très détaillé.

Il donne **suffisamment d'informations aux étudiants internationaux pour pouvoir préparer leur séjour en amont et faciliter leur installation** (service de l'accueil, les démarches administratives à effectuer, le logement, la vie étudiante, la vie de campus, le fonctionnement de l'université, la ville, etc.).

Des numéros d'urgence sont communiqués. Des contacts du bureau RI peuvent y être diffusés.

Il est téléchargeable et/ou facilement accessible en ligne (depuis le site institutionnel).

Il est disponible en français et anglais.

Quelques points perfectibles sont observés :

- Il manque quelques informations (par exemple sur le parcours santé, les banques ou la vie culturelle, etc.)
- Les informations ne sont pas systématiquement détaillées.

Niveau 3 **Un livret très étayé** fournit toutes les informations dont les étudiants ont besoin **en amont et durant leur séjour** (information sur la structure et le fonctionnement de l'établissement, service de l'accueil, démarches administratives, programme d'intégration, budget, description de la scolarité et de la procédure des examens,

santé, bourses, logement, titre de séjour, banque, téléphonie, vie étudiante, GU, dates de rentrée, etc.).

Les contacts des personnes ressources de l'établissement (RI ou du bureau des étudiants et responsables pédagogiques de chaque composante) sont systématiquement communiqués.

Une information **sur des praticiens anglophones** et les numéros d'urgence peuvent également y figurer.

Un livret d'accueil est **disponible en français et anglais** (voire en d'autres langues étrangères), **aisément accessible** en amont (téléchargeable ou consultable en ligne depuis le site institutionnel).

Des informations supplémentaires peuvent venir compléter ce livret d'accueil, comme par exemple (liste non exhaustive) :

- Un livret logement
- Un livret santé
- Une programmation sportive et culturelle
- Des informations sur la vie associative
- Des fiches villes Campus France
- De la documentation sur la ville d'accueil
- Un trombinoscope des personnes ressources.

Indicateur 2.3: Produits d'accueil (WP)

Description : L'établissement met en place des produits, gratuits et/ou payants, pouvant améliorer l'accueil des étudiants ou accélérer leur intégration (accueil à l'aéroport ou à la gare, partenariats bancaires, partenariats culturels, partenariats transports, partenariats avec la ville, entre autres). L'établissement peut aussi proposer ces services via un opérateur* externe. Par exemple, l'établissement propose à l'étudiant un ticket de transport gratuit pour les premières 48h, et si possible pour la première semaine.

Non atteint L'établissement ne propose pas de produits d'accueil.

Niveau 1 **Très peu de produits d'accueil** sont offerts aux étudiants internationaux. Ils se résument par exemple à :

- quelques informations ou liens URL pour obtenir des réductions étudiantes ;
- quelques offres mais l'étudiant est livré à lui-même ;
- un accueil à l'aéroport ou en gare payant et non systématique, réservé principalement à la mobilité encadrée ;

Les quelques services déclarés sont peu étayés (peu d'éléments de preuve viennent en attester).

Niveau 2 L'établissement met en place des services - gratuits et/ou payants - pouvant améliorer l'accueil des étudiants en mobilité encadrée ou individuelle ou accélérer leur intégration (accueil à l'aéroport ou en gare, diffusion d'information sur les services bancaires, etc.).

L'établissement a mis en place un **partenariat pour faciliter l'accès aux transports** de ses étudiants ou propose, par exemple, à l'étudiant un ticket de transport gratuit pour les premières 48h, et si possible pour la première semaine.

L'établissement a lié des partenariats culturels, notamment avec les collectivités (pass culturel) ou avec les centres artistiques locaux où les étudiants bénéficient de **tarifs préférentiels**.

L'établissement peut aussi **proposer ces services via un opérateur externe** en détaillant le service rendu dans le dossier de candidature et en déposant des preuves sur le service rendu.

Niveau 3

Pack d'accueil distribué au GU ou à l'arrivée avec, par exemple, des informations sur la vie de campus, des informations touristiques, plan campus, guide touristique, contacts d'urgence, plan de la ville et des tickets de transports gratuits pour une durée de 24h/48h.

L'établissement met en place des services – gratuits et/ou payants, porté par l'établissement ou les associations étudiantes – ayant à cœur de personnaliser l'accueil des étudiants internationaux : un partenariat pour faciliter l'accès aux transports ou un abonnement à un tarif préférentiel par exemple, des partenariats bancaires, etc.

L'établissement a lié des partenariats avec les acteurs* locaux de la culture (salles de spectacle de la ville par exemple), des transports ou de la santé auprès desquels les étudiants bénéficient de **tarifs préférentiels**.

Des offres culturelles ou sportives sont proposées aux étudiants internationaux, comme par exemple :

- une entrée au musée ;
- des places de cinéma ;
- un accès vers un club de sports à tarif préférentiel ;
- des goodies au nom de l'université.

Des offres supplémentaires :

- tarif préférentiel pour location de vélos ou autres services utiles pour les étudiants ;
- autres goodies, organisation de troc étudiant entre partants et arrivants, marché solidaire.

Indicateur 2.4: Evénements de rentrée et d'inclusion (WP)

Description : L'établissement organise des réunions d'accueil et événements d'intégration pour les étudiants internationaux, si possible sous forme de véritables semaines d'intégration impliquant toute la communauté universitaire*.

Non atteint

L'établissement n'organise pas d'événement de rentrée ni d'événement d'intégration.

Niveau 1

Des actions* peuvent exister mais restent assez **disparates et peu coordonnées** : elles sont parfois limitées au campus principal ou seulement développées à l'échelle des composantes*.

Très peu d'événements de rentrée ou d'intégration sont organisés que ce soit par l'établissement ou par les associations étudiantes.

Les quelques événements organisés ne sont proposés qu'à la mobilité encadrée. Pas ou peu de réunions d'information ou pas d'accompagnement personnalisé.

Les réunions sont peu mises en avant et/ou l'information est difficilement accessible.

Certains événements sont déclarés mais aucune preuve n'est annexée au dossier.

Niveau 2 **Des réunions d'information sont organisées** mais elles ne sont pas systématiques et/ou sont majoritairement portées par les composantes.

Des événements de rentrée sont proposés lors des journées d'intégration ou d'une semaine d'intégration. La mobilité encadrée est privilégiée **mais certains événements sont également ouverts à la mobilité individuelle.**

Ces événements peuvent avoir un caractère festif, culturel ou sportif, comme par exemple des championnats, une visite guidée dans la ville ou une soirée d'accueil.

Quelques points perfectibles sont observés :

- Des éléments de preuves manquants.
- Des événements qui ne sont pas toujours coordonnés et/ou valorisés à l'échelle de l'établissement.
- Les événements sont moins fréquents sur les campus satellites.

Niveau 3 **Des échanges et des réunions d'information sont organisés à la rentrée pour faciliter l'intégration de tous les étudiants (mobilité encadrée et individuelle) : présentation des coordinateurs RI et des associations étudiantes,** de l'organisation de la scolarité (règlement, examens, emploi du temps), visite des locaux, explicitation des démarches administratives en lien avec l'inscription et l'installation. etc.

Des réunions au sein des composantes sont proposées pour les aspects pédagogiques.

Un très grand nombre d'événements (à caractère culturel, sportif ou festif) mis en place pour faciliter l'intégration des étudiants **est organisé, à la rentrée mais également tout au long de l'année** : visites touristiques guidées, balades dans la ville, jeux sur campus, cocktails, petit-déjeuner de bienvenue, soirée, etc. Cette offre peut être portée par l'établissement ou les associations d'étudiants mais elle est coordonnée et valorisée à l'échelle de l'établissement.

CHAMP 3 : ACCESSIBILITE ET ACCOMPAGNEMENT DES ENSEIGNEMENTS (4 indicateurs dont 1 WP)

Indicateur 3.1. Offre de cours en anglais

Description : L'établissement développe et valorise une offre de formation en anglais, dédiée à l'ensemble des étudiants ou spécifique aux étudiants internationaux. Cette offre est régulièrement mise à jour dans le catalogue des formations en anglais « Taught in English » de Campus France.

Non atteint L'établissement n'offre ni formation, ni modules dispensés en anglais.

L'établissement n'a pas justifié dans le dossier de candidature le caractère non applicable de cet indicateur.

Niveau 1 **Au regard de l'ensemble des formations dispensées par l'établissement, l'offre de formations est très partiellement disponible en anglais.**

L'établissement propose quelques modules dispensés en langues étrangères, notamment en anglais, dans le but de développer des compétences en langues étrangères dans les disciplines dispensées par l'établissement. Ces modules sont ouverts aux étudiants internationaux. Ces cours sont à distinguer des cours de langues étrangères.

L'information sur cette offre en langue étrangère n'est pas toujours *aisément accessible.

Attention les formations Langues / Langues appliquées ne sont pas prises en considération pour cet indicateur. En revanche, les cours d'histoire et/ ou de civilisation dispensés dans une langue étrangère sont pris en compte pour les établissements spécialisés en sciences humaines et sociales.

Niveau 2 **L'offre de cours en anglais peut prendre plusieurs formes :**

- **Une offre de modules dispensés** en anglais ou dans une langue étrangère et à laquelle les étudiants internationaux ont accès.
- **Une offre de formation**, correspondant entre **5% à 8% de l'offre de formation globale**, est dispensée partiellement ou intégralement en anglais ou dans une langue étrangère. Elle est dédiée à l'ensemble des étudiants ou spécifiques aux étudiants internationaux.

Cette offre, si elle est délivrée en anglais, est annuellement mise à jour dans le catalogue «Programs Taught in English » de Campus France.

L'information sur cette offre en langue étrangère est *aisément accessible.

Attention les formations Langues / Langues appliquées ne sont pas prises en considération pour cet indicateur. En revanche, les cours d'histoire et/ ou de civilisation dispensés dans une langue étrangère sont pris en compte pour les établissements spécialisés en sciences humaines et sociales.

Niveau 3 **L'offre de cours en anglais peut prendre plusieurs formes :**

- L'établissement offre un **grand nombre** de modules en anglais ou dans une autre langue étrangère auxquelles les étudiants internationaux ont accès.
- L'établissement **développe et valorise une offre riche de formation dispensée intégralement ou partiellement en anglais ou dans une autre langue étrangère** (avec plus de 80% des enseignements de cette formation délivrés en anglais), dédiée à l'ensemble des étudiants ou spécifique aux étudiants internationaux, **quel que soit leur type de mobilité**. Cette offre correspond à **plus de 8 % de l'offre globale**.

Cette offre en langue étrangère peut être complétée par des formations bilingues.

Cette offre en langue étrangère fait l'objet d'une présentation *claire et facilement *accessible (livret ou rubrique spécifique). Elle est valorisée et annuellement mise à jour sur le catalogue « Programs Taught in English » de Campus France.

Attention les formations Langues / Langues appliquées ne sont pas prises en considération pour cet indicateur. En revanche, les cours d'histoire et/ ou de civilisation dispensés dans une langue étrangère sont pris en compte pour les établissements spécialisés en sciences humaines et sociales.

Indicateur 3.2. Accompagnement des enseignements.

Description : L'établissement peut mobiliser le numérique* pour constituer une offre de préparation à certaines de ses formations diplômantes, ou de suivi méthodologique durant ces mêmes formations. Il construit également une offre présentielle de préparation ou de suivi.

Non atteint L'établissement ne propose ni formations préparatoires, ni suivi méthodologique.

Niveau 1 Une **remise à niveau disciplinaire** est proposée à la rentrée, en présentiel.

Elle **peut être gratuite ou payante.**

Elle peut prendre la forme de :

- **Cours de FLE** : accompagnement FOS ou FOU* ou FLE en semaine d'intégration par exemple.
- **Remise à niveau** liée à la formation, proposée en présentiel ou distanciel.

L'accessibilité* de l'offre FLE est peu valorisée ou les procédures pour pouvoir bénéficier de ce service ne sont pas précisées.

Quelques points perfectibles sont observés :

- L'établissement n'explique pas s'il fournit un accompagnement méthodologique ou ne fournit pas de preuves tangibles sur l'accompagnement déclaré.
- Pas de suivi méthodologique en soi au cours de la formation, pas de formation FLE intégrée à l'emploi du temps pour pallier les lacunes linguistiques.
- Certains dispositifs existent mais sont payants, ils peuvent donc représenter un obstacle financier pour les étudiants.

Niveau 2 Une **offre de formation préparatoire et un suivi méthodologique existent, en amont et lors de l'année académique**, sans qu'ils soient systématiques ou coordonnés. Ce dispositif peut prendre plusieurs formes :

- Un suivi méthodologique au sein de certaines composantes mais non porté à l'échelle de l'université.
- Mise en place d'un dispositif dont le but est d'offrir aux étudiants les compétences nécessaires à la réussite de leurs études pour consolider les apprentissages théoriques, leur maîtrise du français et la méthodologie.
- Des ressources pédagogiques complémentaires peuvent être accessibles en ligne et/ou accessibles via l'ENT.
- Un tutorat* en présentiel ou à distance.

Ces offres peuvent être **obligatoires ou optionnelles.**

Certains dispositifs peuvent être payants mais à un tarif préférentiel.

Niveau 3 La réussite académique est au cœur du projet pédagogique de l'établissement qui met en place toute une série de dispositifs d'accompagnement, **en amont et tout au long de l'année.**

Cet **accompagnement pédagogique personnalisé** peut prendre plusieurs formes :

- Un responsable pédagogique épaulé les étudiants dans leur cursus.
- Toutes les formations proposent une mise à niveau et une approche pédagogique* inclusive pour tous les étudiants.
- Un tutorat en présentiel ou à distance via un espace numérique est systématiquement proposé, tout au long de l'année.
- Des ressources pédagogiques complémentaires, via des MOOCS, par exemple peuvent être accessibles en ligne ou via l'ENT.

Une formation FLE est systématiquement proposée en amont de la rentrée, en présentiel ou éventuellement à distance. **Elle est ouverte à toutes les mobilités.** L'offre FLE peut être gratuite ou payante mais à un tarif très préférentiel.

Ce dispositif est **coordonné** entre les composantes.

Une offre de modules pour préparer les étudiants aux méthodes spécifiques de l'enseignement supérieur (prise de notes, recherche de documents, gestion du temps, analyse critique d'informations, présentation orale, etc.) est disponible pour tous les étudiants, y compris les étudiants internationaux.

Indicateur 3.3. Développement d'un espace numérique

Description : L'établissement mobilise le numérique pour que les enseignants puissent mettre leurs cours et/ou leurs documents de cours en ligne. Les étudiants peuvent interagir à distance avec leurs enseignants. Une offre de ressources en ligne est également accessible, notamment documentaire ou cours de langues.

Non atteint L'établissement ne propose pas d'espace numérique.

Niveau 1 L'ENT **existe** mais il offre peu d'accès aux ressources pédagogiques et/ou pas d'espace collaboratif, etc.

Peu d'éléments de preuves pour estimer les documents auxquels les étudiants ont accès.

Niveau 2 L'ENT **est complet** avec un grand nombre d'informations disponibles (**syllabi, cours et ressources pédagogiques accessibles**) et accès aux **ressources documentaires.**

Les étudiants peuvent interagir à distance avec leurs enseignants.

Niveau 3 L'établissement met à disposition des étudiants un **outil numérique très étendu et propose une interface bilingue FR/ENG.**

L'étudiant a accès sur son espace numérique à **toutes les informations en lien avec ses apprentissages** (syllabi, ressources pédagogiques et documents supplémentaires).

L'établissement met à disposition des étudiants des supports numériques de remise à niveau, des ressources pédagogiques et outils méthodologiques en lien avec le domaine d'études.

L'établissement ou le corps professoral met à disposition **une série d'outils et de ressources utiles à l'apprentissage (des cours de langue ou autres compétences), à l'approfondissement des connaissances (MOOCS, vidéos, tutoriels, etc.).**

L'ENT est un outil de travail collaboratif sur lequel les étudiants peuvent s'appuyer.

Les étudiants peuvent interagir à distance avec leurs enseignants.

L'ENT peut être accessible en amont de la mobilité.

Indicateur 3.4. Offre de FLE (WP)

Description : L'établissement propose aux étudiants internationaux des formations de Français Langue Étrangère dispensées au sein du centre de FLE intégré à l'établissement labellisé Qualité FLE, ou membre de l'ADCUEFE*. A défaut, les enseignements sont contractualisés avec un centre de FLE labellisé Qualité FLE ou membre de l'ADCUEFE* sur le même site. Parfois l'offre FLE est assurée par des vacataires.

Non atteint Il n'y a pas d'offre FLE, ni à la rentrée, ni au cours de l'année.

Niveau 1 **Les étudiants internationaux ont a minima accès à un centre de langue multimédia (centre de FLE).**

Une offre ponctuelle peut être proposée mais dont le volume horaire (< 20h) ne permet pas, à priori, une progression de compétences.

L'*accessibilité aux cours de FLE n'est pas précisée.

L'offre de FLE est limitée à la mobilité encadrée et/ou aux étudiants du campus principal.

L'établissement ne valorise pas son offre de FLE.

Niveau 2 **Un accompagnement FLE est proposé** en amont et/ou pendant le cursus avec un **volume horaire suffisamment conséquent** pour permettre des progrès en français.

Les cours peuvent être dispensés dans un centre dédié intégré à l'établissement ou dans un centre FLE extérieur à l'établissement. Les cours peuvent être accessibles en dehors d'un centre FLE adhérent ADCUEFE et labellisé Qualité FLE.

L'offre de FLE est **suffisamment diversifiée** pour répondre aux besoins éclectiques des étudiants internationaux : Cours FOS, cours FOU, Français général, etc.

Les cours de FLE sont **inclus dans le planning de l'étudiant** (organisation horaire) ou **proposés en soirée** pour que les étudiants puissent y avoir accès.

Les cours FLE **peuvent être gratuits ou payants mais à tarifs préférentiels.**

Si l'établissement fait appel à un prestataire* extérieur, des preuves tangibles sont déposées au dossier et les conditions spécifiques prévues pour accueillir les étudiants internationaux de l'établissement sont spécifiées.

L'offre de FLE **est accessible à toutes les mobilités et de manière équivalente sur tous les campus.**

Niveau 3 Les cours de FLE proposés sont **validés et valorisés dans le cursus de formation (ECTS) + délivre diplôme (DEL/DALF) ou certification.**

Les cours obligatoires attestent que l'établissement **s'inscrit dans une démarche de réussite académique de ses apprenants** si les formations suivies sont en français :

- Les étudiants internationaux peuvent avoir accès à des cours intensifs, à **la rentrée et/ou tout au long du semestre.**
- **Cours facilement accessibles** (en termes géographique, de coût et d'horaires).
- **L'offre FLE est riche et variée** afin de répondre aux besoins des étudiants internationaux : cours de français général, FOU et FOS a minima.
- Le volume horaire est conséquent.
- Le centre FLE est presque systématiquement **adhérent ADCUEFE ou labellisé Qualité FLE.**

CHAMP 4 : LOGEMENT ET QUALITE DE LA VIE DE CAMPUS (4 indicateurs dont 4 WP)

Indicateur 4.1. Service international et/ou d'accueil dédié aux étudiants internationaux dotés de personnel multilingue (WP)

Description : L'établissement possède un service des relations internationales et/ou un service d'accueil des étudiants internationaux. Le personnel est capable d'accueillir ces derniers au moins en anglais. Les contacts téléphoniques et électroniques pour recevoir les questions des étudiants internationaux sont clairement identifiés, et le service s'engage à répondre rapidement à leurs sollicitations.

Non atteint L'établissement n'a pas de service international ou de direction des relations internationales et/ou d'accueil dédié.

Le service ou la direction des relations internationales de l'établissement n'a pas pour vocation d'accueillir les étudiants internationaux.

Il ne fait pas non plus appel à un prestataire extérieur pour rendre ce service.

Niveau 1 **Un service ou la direction des relations internationales et/ou d'accueil existe** au sein de l'établissement mais la structure ne permet pas un accueil personnalisé.

Une **adresse générique pour l'accueil est communiquée.**

Quelques points perfectibles sont observés :

- Le personnel n'est pas systématiquement apte à accueillir l'étudiant dans une autre langue.

- L'établissement déclare prendre en compte la question du handicap mais le dossier note peu d'éléments sur la prise en charge du handicap.
- Très peu de détails sur le fonctionnement du service et le service reçu par les étudiants internationaux.
- La prise en charge n'est pas assurée en amont de la mobilité mais seulement et partiellement à partir de l'arrivée de l'étudiant.
- La prise en charge ne concerne que les étudiants en échange (mobilité encadrée).

Niveau 2

Un Service international ou la direction des relations internationales et/ou d'accueil est mis en place pour accueillir les étudiants internationaux. Le service **s'engage à répondre relativement rapidement** à leurs sollicitations.

Les étudiants internationaux ont suffisamment d'éléments sur le fonctionnement du service et savent à qui s'adresser en cas de besoin. **Les contacts** téléphoniques et électroniques pour recevoir les questions des étudiants internationaux **sont identifiés** (livret d'accueil, site Internet, etc.) et l'accès à l'information est aisée.

Le personnel est capable de les accueillir au moins en anglais.

Une permanence* présentielle est assurée au sein de l'établissement, les horaires sont clairement communiqués et relativement étendus.

La notion de handicap est clairement prise en considération et des solutions concrètes sont apportées en fonction des besoins.

Des dispositifs d'accueil sont prévus pour les **internationaux en échange mais également en mobilité individuelle** (même si ces dispositifs se différencient selon le type de bénéficiaires).

Il existe des dispositifs d'accueil et un accompagnement **avant et pendant le séjour**.

On note cependant :

- Un service d'accueil qui diffère en fonction du type de la mobilité (encadrée ou individuelle) et selon le moment de la prise en charge (avant ou pendant le séjour).

Niveau 3

Un Service international ou la direction des relations internationales et/ou d'accueil est identifiable depuis le site internet et l'accès à l'information est aisée.

Le personnel du service est capable d'interagir en anglais et souvent dans plusieurs langues étrangères.

Les coordonnées des contacts en charge de l'accueil sont communiquées en amont.

L'accompagnement est personnalisé avant et pendant le séjour.

Le même service est fourni pour la mobilité encadrée comme individuelle.

La situation de handicap est très bien prise en compte avec un accompagnement adapté aux besoins et un service valorisé.

Indicateur 4.2. Offre de logements (WP)

Description : L'établissement possède un service avec du personnel dédié ou au moins une cellule dédiée*à la question du logement. Il entretient un réseau de partenaires locaux (bailleurs publics et privés, associations, régies...). Il intègre éventuellement une offre d'annonces à son site Internet. Il flèche une part significative des logements CROUS qui lui sont réservés à destination des étudiants internationaux UE et hors UE.

Non atteint L'établissement ne prévoit pas d'accompagnement dans la recherche de logement.

L'établissement ne fait pas appel à un prestataire extérieur pour rendre ce service.

Niveau 1 L'établissement se limite à la diffusion d'informations : des informations sont communiquées aux étudiants internationaux (via le livret d'accueil, flyers ou sites web) sur les démarches à suivre pour l'obtention d'un logement et les opportunités d'aide à l'accès au logement (caution, APL, etc.).

L'établissement relaie des annonces de logement : des sites Internet de fournisseurs de solutions de logement sont communiqués sur le site de l'établissement mais l'étudiant est livré à lui-même.

La rubrique d'information pratique sur le logement du site institutionnel n'est pas traduite.

Les solutions d'hébergement proposées s'adressent presque exclusivement aux étudiants d'échange.

Niveau 2 **L'établissement a un bureau ou du personnel dédié** pour accompagner les étudiants dans leur recherche de logement. Il peut faire appel à un partenaire extérieur qui rend ce même service gratuit pour l'étudiant.

L'Etablissement a un partenariat avec plusieurs acteurs du logement (CROUS, bailleurs privés ou publics, associations, etc.).

Un certain nombre de logements est réservé à l'établissement, notamment dans des résidences CROUS.

Les processus d'obtention d'un logement sont explicités (critères d'attribution et démarche de réservation) et du personnel dédié répond aux questions (réunions d'informations ou accompagnement personnalisé).

Les logements sont majoritairement proposés aux étudiants en mobilité encadrée mais **d'autres alternatives sont accessibles et communiquées aux étudiants en mobilité individuelle.**

Une plateforme de mise en contact propriétaires/étudiants existe.

Niveau 3 L'établissement a **une cellule dédiée** et accompagne les étudiants internationaux dans leur recherche et leur réservation de logement en amont même de la mobilité.

Des solutions de logement sont proposées à la plupart des étudiants internationaux qu'ils soient en mobilité d'échange ou individuelle. Par exemple :

- **Un contingent de logements** (parc public via le CROUS ou dans le parc privé à des tarifs préférentiels) est réservé pour la plupart des étudiants internationaux ou **des solutions de logement sont proposées** pour la plupart des étudiants, qu'ils soient en mobilité d'échange ou individuelle.
- **Et/ou une résidence propre au campus** permet de loger la majorité des étudiants internationaux.

L'établissement a noué des partenariats logement et en fournit la preuve (conventions par exemple).

Des services supplémentaires peuvent même être offerts :

- L'établissement offre une caution solidaire.
- L'établissement se porte garant de l'étudiant (même dans le privé) - afin de faciliter au maximum la recherche d'hébergement de l'étudiant.

Indicateur 4.3. Mobilisation des étudiants et valorisation des étudiants étrangers (WP)

Description : L'établissement développe une plateforme numérique de mise en relation entre ses étudiants et les nouveaux arrivants*, et valorise les « *buddy system* » existants. Il travaille avec les associations étudiantes pour structurer des actions d'accueil et de parrainage. L'engagement auprès des étudiants internationaux peut faire l'objet d'une obtention de crédits européens (ECTS). L'établissement valorise tout au long de l'année la multiculturalité de la communauté étudiante, en organisant des événements culturels, sportifs ou festifs permettant de la mettre en lumière. Des actions de sensibilisation de la communauté universitaire sont conduites, et des appels à projet* destinés aux associations étudiantes sont proposés.

Non atteint L'établissement ne met pas en œuvre d'actions qui viseraient à faciliter les relations entre les nationaux et les étudiants internationaux.

L'établissement ne met pas en place de système de parrainage.

L'établissement ne valorise pas la multiculturalité de la communauté étudiante.

Niveau 1 L'établissement, en lien avec les associations étudiantes, **organise quelques événements pour assurer l'accueil des étudiants internationaux et leur intégration.** Certains d'entre eux mettent en valeur la culture des étudiants.

L'établissement propose, sur le campus, quelques activités culturelles et sportives portées par les associations d'étudiants (l'offre peut être payante). L'accessibilité* à ces activités est parfois imprécise.

On note cependant :

- Le nombre d'événements est très restreint.
- La collaboration de l'établissement avec les associations étudiantes n'est pas précisée et/ou peu explicitée dans le dossier de candidature.
- Ces événements sont peu coordonnés.
- Des événements peu valorisés : peu de communication autour de ces actions.
- Un parrainage* peut exister à l'échelle des composantes mais il n'est pas généralisé.
- L'engagement étudiant n'est pas valorisé par l'établissement (pas d'obtention d'ECTS ou autre).

- L'établissement ne valorise pas les projets des associations étudiantes en termes d'engagement pour l'intégration des internationaux.

Niveau 2 **L'établissement travaille avec des associations d'étudiants** pour faciliter l'intégration. **Le service est coordonné et valorisé.**

Un système de parrainage existe. Il peut prendre plusieurs formes (plateforme de mise en relation, parrainages ou *buddy system*) **mais les modalités et la portée du dispositif restent à préciser et/ou développer.**

Les actions mises en place impliquent des étudiants nationaux et l'engagement étudiant est valorisé par l'établissement (via une valorisation dans le cursus – validation d'ECTS).

De nombreux événements festifs, culturels ou sportifs sont organisés, dont la majorité est concentrée à la rentrée. Ils ont pour objectif de promouvoir l'interculturalité ou **encourager l'intégration des étudiants** internationaux.

L'établissement promeut les initiatives* individuelles et collectives notamment au travers d'appels à projets en faveur de l'engagement étudiant et de l'intégration des internationaux.

Les associations étudiantes proposent par ailleurs, pour tous les étudiants y compris les étudiants internationaux, une offre culturelle et sportive riche et variée, gratuite ou à tarifs préférentiels, qui peut prendre plusieurs formes, en termes de :

- Thématique : ex. des cours de développement personnel
- Reconnaissance : ex. des cours inclus dans le parcours académique (ECTS)
- Durée : Des cours au semestre ou à l'année ou des ateliers ponctuels.

Niveau 3 **L'établissement travaille en étroite collaboration avec les associations d'étudiants** pour faciliter l'intégration des étudiants internationaux. Le service est coordonné et valorisé.

Un système de parrainage existe et est généralisé à l'échelle de l'établissement. Il peut prendre plusieurs formes (plateforme de mise en relation, parrainages ou *buddy system*).

Des actions de sensibilisation de la communauté sont conduites et des appels à projets destinés aux associations étudiantes sont proposés.

L'offre d'activités d'intégration/de valorisation de l'interculturalité est très conséquente et s'étale sur l'année universitaire (elle ne se limite pas à la rentrée). Elle est clairement communiquée.

Les actions d'intégration, l'engagement étudiant et le parrainage **sont portés institutionnellement, sont valorisés** sur le site institutionnel comme étant des éléments d'attractivité.

Les associations étudiantes proposent par ailleurs, pour tous les étudiants y compris les étudiants internationaux, une offre culturelle et sportive très riche et variée, souvent gratuite ou à tarifs préférentiels, qui peut prendre plusieurs formes :

- Des cours pour développement personnel
- Des cours inclus dans le parcours académique (crédits)
- Des ateliers ponctuels

- Des cours aux semestres ou à l'année.
- Des conférences
- Des expositions

Indicateur 4.4. Dispositifs d'accompagnement des étudiants internationaux et service d'accompagnement en santé (WP)

Description : L'établissement désigne au moins un « référent étudiants internationaux » au sein de chacune de ses composantes. Ces référents, administratifs et/ou enseignants, sont identifiables et accessibles pour les étudiants étrangers au quotidien, et s'engagent à répondre rapidement à leurs sollicitations. Par ailleurs, l'établissement met à disposition des étudiants internationaux un(e) assistant(e) sociale et à un(e) psychologue si nécessaire et facilite l'accès à un centre de santé.

Non atteint Aucun référent, que ce soit administratif ou pédagogique, n'est identifiable ou seulement minoritairement à l'échelle de l'établissement, de ses sites et de ses composantes.

L'établissement ne fait appel à aucun prestataire extérieur pour accompagner les étudiants internationaux.

L'établissement ne propose pas l'accès à un centre de santé.

Niveau 1 Un service d'accompagnement et un service de santé existent mais partiellement uniquement. L'articulation de ces services en interne n'est pas toujours précisée.

L'établissement désigne, pour chaque étudiant international, au moins **1 référent qu'il soit administratif ou pédagogique.**

Chaque référent a sous sa responsabilité un grand nombre d'étudiants, ne permettant pas un véritable suivi personnalisé.

L'établissement ne spécifie pas précisément l'accessibilité* de ces services :

- **Par exemple, des liens URL** ou les coordonnées génériques d'un bureau sont communiquées mais l'étudiant n'a pas de contacts directs et l'interaction* est principalement dématérialisée. **L'étudiant est livré à lui-même.**
- **L'information sur l'existence de ces services n'est pas communiquée *clairement.**

Une iniquité du service rendu est observable selon les campus ou sur les campus délocalisés : l'accessibilité au service d'accompagnement depuis les campus satellites n'est pas précisée.

Des actions de prévention en matière de santé sont mises en place.

Niveau 2 **Du personnel dédié** est en charge de l'accompagnement des étudiants internationaux.

L'établissement désigne **2 référents, l'un administratif et l'autre pédagogique.**

Les coordonnées des référents sont clairement communiquées, a minima à la rentrée.

Le nombre de référents/nombre d'étudiants est tel qu'il **permet un accompagnement relativement personnalisé.**

L'établissement spécifie l'accessibilité de ce service sur les campus satellites. Si des disparités du service rendu existe, l'établissement montre dans sa candidature qu'il y a réfléchi et cherche à améliorer son service.

Quelques actions santé sont mises en place comme par exemple des ateliers de prévention (nutrition, gestion du stress, gestion du sommeil, etc.). L'information sur les dispositifs existants sont clairement communiqués aux étudiants (flyers, posters, site internet, etc.).

Les étudiants ont accès à des professionnels médicaux, une assistance psychologique et sociale (ex : cabinet médical/infirmier, permanence d'une assistante sociale sur le campus, plateforme d'écoute psychologique). Possibilité de faire appel à un prestataire extérieur avec lequel l'établissement aura établi un partenariat.

Niveau 3

Les étudiants internationaux ont, de manière pratiquement systématique, deux référents : un référent administratif et un référent pédagogique.

Le personnel dédié assure **un accompagnement personnalisé. Les coordonnées sont communiquées en amont de la mobilité.**

La qualité du service d'accompagnement est assurée sur tous les campus. L'établissement est en mesure de spécifier les divers services proposés et d'explicitier leur articulation sur les divers campus.

L'établissement offre un accès à un service médical de qualité, spécifique à l'établissement : médecins généralistes et spécialistes, psychologues. Un service infirmerie est accessible sur le campus.

Une assistance sociale accompagne les étudiants qui ont des difficultés financières.

De **nombreuses actions de prévention** sont mises en œuvre et valorisées institutionnellement (nutrition, addiction, MST, gestion du stress et du sommeil, etc.).

Un bilan santé est parfois offert aux primo-arrivants. Il peut prendre plusieurs formes (radios, visites de contrôles, etc.).

Les étudiants sont informés de l'existence et des conditions d'accès* à ces services d'accompagnement administratif, pédagogique et médical en amont depuis le site institutionnel mais aussi via des flyers ou posters.

CHAMP 5 : QUALITE DE SUIVI POST-DIPLÔMANT (4 indicateurs dont 1 WP)

Indicateur 5.1. Accompagnement vers l'emploi (WP)

Description : Dans le cadre des dispositifs qu'il développe, l'établissement met les étudiants internationaux en lien avec les acteurs socioéconomiques de son territoire et les partenaires de l'établissement puis promeut leur accès aux stages ou aux emplois étudiants. Un programme de « jeunes ambassadeurs » peut être construit, impliquant les mêmes acteurs.

Non atteint L'établissement n'accompagne pas les étudiants : ni dans leur recherche de stage ni vers l'emploi.

Niveau 1 **Quelques actions d'accompagnement sont organisées**, à l'échelle des composantes ou à l'échelle de l'établissement. **Elles sont sporadiques et peu valorisées :**

- Un **accompagnement dans la recherche de stages** en diffusant des offres de stage.
- Un **accompagnement vers l'emploi** en publiant des offres d'emploi.
- Des tutoriels sont mis à disposition des étudiants internationaux pour préparer leur insertion sur le marché de l'emploi mais l'étudiant est livré à lui-même.
- Quelques conférences ou événements peuvent être organisés.

Niveau 2 **L'établissement met en lien les étudiants internationaux avec les acteurs socioéconomiques de son territoire ou les partenaires de l'université :** Partenariat avec des entreprises ; réseautage ; forum de l'emploi ; etc.

L'établissement met en place un **accompagnement majoritairement personnalisé** dans la recherche de stage. L'établissement spécifie ses actions pour les étudiants internationaux.

Plusieurs actions d'accompagnement vers l'emploi sont mises en place tout au long de l'année : ateliers CV, lettre de motivation, simulation d'entretiens d'embauche.

Des rendez-vous peuvent être pris pour un **accompagnement plus personnalisé**.

Les étudiants ont accès à une plateforme de **diffusion des offres de stages ou d'emploi**.

Niveau 3 **De nombreuses actions d'accompagnement sont mises en œuvre** pour accompagner pas à pas les étudiants dans leur recherche d'emploi et de stages. L'accompagnement est **très majoritairement personnalisé** en répondant aux besoins spécifiques des étudiants, y compris et surtout des étudiants internationaux.

L'établissement entretient des relations avec les acteurs socioéconomiques de la région (par exemple sous forme de junior entreprise) qui facilite l'obtention de stages et l'accès au marché de l'emploi de ses étudiants internationaux.

De très nombreuses actions d'accompagnement vers l'emploi sont mises en œuvre- dispositif coordonné avec les composantes. Ateliers, entretiens sur rendez-vous, conférences, forum, etc. Des tutoriels viennent compléter ces formations.

Certains dispositifs sont élaborés pour répondre spécifiquement aux besoins des étudiants internationaux. Par exemple, certaines actions sont menées en langues

étrangères (chinois, anglais, etc.) ou un parrainage par des acteurs économiques pour les internationaux est mis en place.

Ces dispositifs sont portés à la connaissance des internationaux et valorisés par l'établissement.

Indicateur 5.2. Accompagnement vers l'entrepreneuriat

Description : L'établissement intègre les étudiants internationaux dans les dispositifs de formation et d'aide à l'entrepreneuriat et les appuie pour intégrer des dispositifs d'incubation propres à l'établissement ou au site, lorsque ces derniers existent. La visite permettra de vérifier l'accès et l'utilisation réelle de ces dispositifs par les internationaux.

Non atteint L'établissement n'accompagne pas les étudiants internationaux vers l'entrepreneuriat.

Niveau 1 L'établissement informe les étudiants sur l'entrepreneuriat et les dispositifs existants pour accompagner les jeunes entrepreneurs.

L'accès au service est peu valorisé et l'accès à l'information est difficile.

Les actions mises en place ne sont pas déployées spécifiquement pour les étudiants internationaux : elles sont conçues pour tous les étudiants et les étudiants internationaux y ont bien sûr accès.

Niveau 2 L'établissement propose un accompagnement vers l'entrepreneuriat **majoritairement personnalisé**. Il intègre tous les étudiants, y compris les étudiants internationaux.

L'établissement propose :

- **des actions d'information ;**
- **un accompagnement vers l'entrepreneuriat**, via PEPITE par exemple (ateliers de formation, coaching par exemple) ;
- une **mise en relation avec les acteurs socioéconomiques** de son territoire ;
- l'établissement propose un diplôme d'étudiant entrepreneur (DU).

L'accès au service est valorisé et clairement communiqué.

Certaines actions peuvent être déployées spécifiquement pour les étudiants internationaux.

Niveau 3 **L'établissement développe une culture entrepreneuriale au sein de l'établissement** quelle que soit la formations suivie (ateliers d'information ou de formation, conférences, prix entrepreneuriat etc.). Un diplôme d'étudiant entrepreneur est également proposé (DU).

L'établissement propose un accompagnement très majoritairement personnalisé, y compris pour les étudiants internationaux et s'appuie sur son réseau de partenaires : **parrainage** par des entrepreneurs, des chefs d'entreprise ou des académiques spécialisés dans le domaine.

Certaines actions d'accompagnement (parrainage, ateliers en langue étrangère) sont spécifiquement mises en place pour les étudiants internationaux (via le réseau alumni par exemple). Elles peuvent parfois être proposées en langues étrangères.

Un aménagement du cursus est possible.

Les étudiants ont accès à un incubateur* (interne ou externe). **L'existence de cet incubateur et les modalités d'accès sont clairement communiquées.**

Les dispositifs sont coordonnés, valorisés et l'accès au service est clairement communiqué.

Sans être un dispositif spécifique d'accompagnement vers l'entrepreneuriat, l'existence d'un FabLab pourra être valorisé dans la candidature lorsqu'il permet aux étudiants de construire un prototype (Ecoles d'ingénieurs ou écoles de Design) qui servira de base pour alimenter le projet professionnel de création d'entreprise.

Indicateur 5.3. Animation d'un réseau d'anciens étudiants étrangers

Description : L'établissement possède *a minima* un profil* à jour dans la plateforme France Alumni. Il intègre également les étudiants internationaux dans son propre réseau d'anciens, animé par des activités virtuelles ou en présentiel.

Non atteint L'établissement n'a pas constitué de réseau d'anciens étudiants et n'est pas connecté à la plateforme France alumni.

Niveau 1 L'établissement possède un profil à jour dans la plateforme France Alumni.

L'établissement est peu actif dans la relation avec ses anciens étudiants et n'anime pas vraiment de réseau alumni. **Seules quelques actions** à l'échelle des composantes, des formations ou en virtuel **existent** (réseaux sociaux) ; elles ne sont donc pas coordonnées par l'établissement.

Niveau 2 **Un réseau Alumni existe** et est relativement actif (l'animation du réseau est sporadique) ; une plateforme ou un site web lui est dédié.

Il peut être porté par l'association alumni et ses antennes ou n'exister qu'à l'échelle de l'établissement ou des composantes.

Plusieurs actions sont organisées au cours de l'année, dont certaines en présentiel.

Niveau 3 **Le réseau alumni est très actif. Des communautés alumni à l'échelle des pays existent et sont très actives.**

De nombreuses actions sont mises en place pour animer le réseau Alumni. Elles peuvent prendre plusieurs formes : offres d'emploi, accompagnement vers l'emploi, parrainage, réseautage, offres culturelles (écoles d'art). Ces actions peuvent être portées par l'établissement, par les associations ou par toutes les composantes.

Elles sont déployées **en France et/ou à l'étranger.**

Les actions sont valorisées.

Indicateur 5.4. Mise en place d'un suivi statistique et qualitatif des étudiants internationaux inscrits, incluant les questions de réussite

Description : L'établissement répond aux enquêtes* statistiques ou qualitatives du MESRI et autres s'agissant des étudiants internationaux qu'il accueille, et met en place un suivi post-diplômant de la trajectoire de ces étudiants.

- Non atteint** L'établissement ne fait aucun suivi statistique des étudiants internationaux.
- Niveau 1** L'établissement ne répond qu'aux enquêtes obligatoires du MESRI.
- Niveau 2** L'établissement, via un service spécifique, répond aux enquêtes obligatoires du MESRI ou autres tutelles et partenaires.
- L'établissement **affine son analyse** en spécifiant par exemple l'origine de son contingent d'étudiants internationaux.
- L'établissement rend publics les résultats** de ses enquêtes en les publiant sur le site institutionnel.
- Niveau 3** **Un service spécifique (Observatoire) conduit plusieurs enquêtes en lien avec l'établissement : les formations, l'insertion professionnelle, la vie étudiante, etc.**
- Un suivi spécifique de la trajectoire des internationaux est analysé** annuellement (enquête et exploitation des données sur les internationaux).
- L'établissement communique sur les résultats de ces études** (site web...), le plus souvent en français, voire parfois en anglais.
- Les études statistiques valorisent la trajectoire des anciens étudiants, notamment celle des internationaux (alumni, conférence emploi) sur les pages internet, en version anglaise et française.
- Des enquêtes de satisfaction sur l'accueil reçu par les étudiants internationaux peuvent être menées au sein de l'établissement dans une démarche d'amélioration.

GLOSSAIRE ET ABBRÉVIATIONS

ADCUEFE	<i>Association des Directeurs des Centres Universitaires d'Études Françaises pour Étrangers</i>
Accessible/ Accessibilité	<p>Une information est facilement accessible dès lors que l'information sur le(s) dispositif(s) déployé(s) est clairement communiquée et prend en compte les compétences linguistiques des internationaux.</p> <p>Une information sur le site Internet est considérée comme aisément accessible dès lors qu'elle est valorisée sur le site internet via un onglet spécifique ou mise en valeur graphiquement. L'étudiant peut facilement trouver l'information en effectuant une recherche dans le moteur de recherche ou en surfant dans un onglet clairement référencé.</p> <p>Un bureau (ou salle informatique) est rendu accessible dès lors qu'il propose des horaires étendus permettant à l'étudiant international de s'y rendre sans encombre.</p> <p>Un service est rendu accessible dès lors qu'il est valorisé, systématiquement proposé à tous les étudiants internationaux et les procédures et conditions pour pouvoir en bénéficier sont précisées.</p>
Accompagnement	<i>Actions consistant à soutenir les étudiants internationaux dans leurs démarches et besoins dès leur arrivée en France et tout au long de leur séjour, voire au-delà (accompagnement vers la recherche d'emploi).</i>
Accueil	<i>Dispositions mises en œuvre afin d'accueillir les étudiants internationaux, de façon collective ou personnalisée.</i>
Acteur	<i>Organisme ou personne participant à la vie économique d'un territoire, entreprise, services, éducation, etc.</i>
Action	<i>Opération ciblée pour l'accueil des étudiants internationaux dans différents environnements et situations.</i>
Arrivant	<i>Étudiant international qui arrive en France afin de suivre un cursus d'études supérieures ou des modules en lien avec sa formation ou une formation FLE.</i>
Articulation	<i>Ensemble des éléments pour lesquels sont réunis des informations et des actions pour l'accueil des étudiants. La coordination de ces éléments doit être mise en avant.</i>
Assistance	<i>Ensemble de mesures mises en œuvre pour permettre aux étudiants internationaux de vivre et suivre leurs études sans trop de difficultés. Cette assistance peut prendre plusieurs formes : pédagogique, administrative, sociale, psychologique, etc.</i>
BDE	<i>Bureau des étudiants</i>
BeF	<i>Bienvenue en France</i>
CEFDG	<i>Commission d'évaluation des formations et diplômes de gestion.</i>

Cellule dédiée	<i>Personnel mis à disposition des étudiants internationaux pour les accompagner dans leurs démarches, études ou recherche d'emploi, etc.</i>
CF	<i>Campus France</i>
Claire/clairement	<i>Une information est claire ou clairement présentée dès lors qu'elle est aisément compréhensible par un étudiant international, qu'elle ne porte pas à confusion et qu'elle est cohérente quel que soit le support de communication.</i>
Collaboration	<i>Participation à l'élaboration d'une action ou d'un service commun pour les étudiants internationaux.</i>
Communauté (universitaire, étudiante)	<i>Personnels universitaires ou étudiants d'une université.</i>
Composante	<i>Partie d'une université ou d'un établissement supérieur à laquelle est rattaché un étudiant pour suivre ses études.</i>
Condition d'accès	<i>Information nécessaire qui précise la possibilité de bénéficier d'un service ou d'une formation en fonction du profil de l'étudiant.</i>
Coordination	<i>Organisation transversale des services et acteurs afin d'améliorer une information et un service au bénéfice des étudiants internationaux.</i>
Contact	<i>Coordonnée d'un service ou d'un personnel d'un établissement supérieur permettant aux étudiants internationaux de se renseigner ou de prévenir sur sa situation. Exemple : adresse mail, numéro de téléphone</i>
CTI	<i>Commission des titres d'ingénieur</i>
Démarche	<i>Sollicitation orale ou écrite des étudiants auprès d'un personnel ou d'un service d'un établissement supérieur ou d'un organisme extérieur (CROUS, banque, CPAM, etc.) dans le cadre de démarches administratives.</i>
Descriptif	<i>Précision d'informations concernant, les études, la vie sur le campus, les conditions d'accueil des étudiants, etc.</i>
Dispositif	<i>Ensemble de mesures et de moyens organisés pour un service d'accueil, d'accompagnement ou de prise en charge des étudiants.</i>
Échange Universitaire	<i>Pratique permettant aux étudiants de pouvoir bénéficier d'une mobilité à l'international dans le cadre d'un échange universitaire (mobilité encadrée).</i>
Enquête	<i>Interrogation des étudiants pour la réunion d'éléments d'information et de statistiques portant sur leur profil, leur suivi, leur satisfaction, leur parcours, etc.</i>

ENT	<i>Espace Numérique de Travail.</i>
ECTS	<i>European Credit Transfer System.</i>
Événement	<i>Organisation exceptionnelle lors d'une soirée, nuit, journée ou semaine d'une manifestation autour d'un thème pour les étudiants internationaux résidant en France.</i>
Fiable	<p><i>Une information est fiable dès lors qu'elle est sûre : actualisée et complète.</i></p> <p><i>Un service est fiable dès lors que son fonctionnement est régulier et de qualité constante.</i></p>
FLE	<i>Français Langue Etrangère.</i>
FOS	<i>Français sur Objectifs Spécifiques, habituellement à visée professionnelle : Français des affaires, français médical, etc.</i>
FOU	<i>Français sur Objectifs Universitaires.</i>
GU / Guichet unique (Welcome Desk)	<i>Organisation à destination des étudiants internationaux essentiellement pour leur permettre de bénéficier en un seul lieu de plusieurs services administratifs, d'aide et d'informations pratique nécessaires à la régularisation de leur situation, à leur installation et à la facilitation de leur vie quotidienne en France.</i>
Incubateur	<i>Structure d'accompagnement de projets de création d'activités entrepreneuriales s'adressant à des étudiants-entrepreneurs ou à de jeunes diplômés.</i>
Information	<i>Renseignements pratiques mis à disposition des étudiants portant sur l'établissement, l'offre de formation, la procédure d'inscription, la vie de campus, etc.</i>
Initiative	<i>Action collective ou individuelle au sein d'un établissement afin de proposer la réalisation d'un événement ou d'une animation réunissant les étudiants ou la mise en place d'une action ou un dispositif à leur profit.</i>
Intégration	<i>Action ou processus permettant aux étudiants internationaux de connaître l'établissement, le campus, la ville d'une part et les personnes ressources de l'établissement et les autres étudiants d'autre part afin de faciliter leur arrivée et la découverte de leur nouvel environnement.</i>
Majoritairement	cf. partiellement.
MEAE	<i>Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.</i>
MESRI	<i>Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et Innovation.</i>
Méthodologie	<p><i>Ensemble de règles et de démarches à suivre pour les étudiants.</i></p> <p>Un suivi méthodologique est un accompagnement des enseignements qui a pour objectif de préparer les étudiants aux</p>

méthodes spécifiques de l'enseignement supérieur ainsi que de faciliter l'acquisition de méthodes de travail efficaces.

Mobilité	<p>Désigne les flux des personnes (en l'occurrence d'étudiants) au niveau international, elle peut être :</p> <ul style="list-style-type: none">- encadrée par une organisation (partenariat entre établissements d'origine et de destination)- ou individuelle dans le cadre d'un projet individuel et non institutionnel de l'étudiant (vers un pays pour la mobilité entrante ou à partir d'un pays pour la mobilité sortante).
Numérique	<p>Concerne les usages et les supports diffusés en ligne par un établissement pour informer les étudiants, pour mettre à leur disposition des contenus pédagogiques et diverses ressources etc.</p>
Offre de formation	<p>Ensemble de formations diplômantes ou non, proposé par l'établissement.</p>
Opérateur	<p>Entité externe à l'établissement mandaté pour accomplir des tâches de gestion ou des activités au profit des étudiants.</p>
Parrainage (buddy system)	<p>Soutien proposé aux étudiants internationaux en amont pour préparer leur séjour, à leur arrivée pour les accompagner dans leurs démarches et résoudre leurs problèmes. Il peut également être conduit par des professionnels pour aider les internationaux à s'insérer sur le marché de l'emploi.</p>
Partenaire	<p>Participant à une action commune avec l'établissement pour répondre aux besoins des étudiants internationaux pour le transport, le logement, le compte bancaire, la santé, etc.</p>
Partiellement/majoritairement/très majoritairement	<p>La gradation de la qualité du service rendu entre le niveau 1 et le niveau 3 est principalement marquée par l'utilisation de ces trois adverbes : partiellement/marginalement (niveau 1), majoritairement (niveau 2), très majoritairement (niveau 3).</p>
Permanence	<p>Fonctionnement d'un service pour l'accueil et l'accompagnement des étudiants internationaux, correspondant à une période de temps définie selon le calendrier universitaire.</p>
Personnel dédié	<p>Personne dont la fonction et le service de rattachement dans l'établissement sont consacrés aux prestations pour les besoins des étudiants (scolarité, logement, insertion professionnelle, etc.).</p>
Personnalisé	<p>Modulation de prestations ou de services selon le profil de chaque étudiant.</p>
Plateforme	<p>Espace en ligne mettant à disposition des internationaux un ensemble d'informations (procédures, contenus pédagogiques, documents administratifs, tutoriels) et leur permettant de réaliser des actions dématérialisées et à distance (candidature en ligne, cours en ligne, obtention de documents et renseignements, travail collaboratif, etc.). Exemples : plateforme de candidature en ligne, ENT, Moodle.</p>

Prestataire	<i>Personne ou organisme extérieur à l'établissement fournissant un service pour les étudiants.</i>
Preuve	<i>Elément prouvant la réalité d'une action ou d'un service existant dans l'établissement, peut prendre la forme de textes, audiovisuels (ex. témoignages, flyers, mails, brochures, conventions, programmes etc.)</i>
Produits d'accueil	<i>Offre des établissements d'enseignement supérieur pour attirer et accueillir les étudiants internationaux en France, essentiellement proposée à la rentrée.</i>
Profil	<i>Ensemble des caractéristiques des étudiants (pays d'origine, âge, type de mobilité, niveau d'études, parcours académique, langues, etc.).</i>
Référent	<i>Personne ressource pour l'étudiant qui assure un accompagnement (souvent personnalisé) sur le volet administratif ou pédagogique par exemple.</i>
RI	<i>Relations internationales</i>
RNCP	<i>Répertoire National de la Certification Professionnelle</i>
Séjour	<i>Durée de présence d'un étudiant international en France pour lequel il a obtenu un titre lorsqu'il s'agit d'un ressortissant non-européen.</i>
Service	<i>1. Structure au sein d'un établissement ou d'une composante 2. Offre ciblée pour les besoins des étudiants internationaux (ex. transport, logement, etc.).</i>
Site institutionnel	<i>Présentation en ligne de l'établissement d'enseignement supérieur, diffusion des informations académiques et administratives, des propositions de services spécifiques, etc.</i>
SIUMPPS	<i>Service (inter)-universitaire de médecine préventive et promotion de la santé.</i>
Sollicitation	<i>Démarche qui peut être pressante pour répondre à un besoin urgent selon la situation de l'étudiant et les moyens dont il dispose.</i>
SUAPS	<i>Service universitaire des activités physiques et sportives.</i>
Succinct	<i>Un item est qualifié de succinct dès lors qu'il est insuffisamment détaillé : les informations décrites sont partielles et très résumées.</i>
Suivi	<i>Encadrement avec un rythme régulier pour un service ou une prestation auprès des étudiant internationaux.</i>
TIE	<i>Catalogue Taught in English (Campus France)</i>
Tutorat	<i>Aide et suivi des étudiants sur le plan pédagogique ou enseignement personnalisé par une personne qualifiée.</i>
Valorisation	<i>Mise en valeur par l'établissement de son offre de formation et des services pour l'accueil proposés aux étudiants internationaux.</i>

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Campus France (2018). Les grandes mesures de la stratégie nationale d'attractivité des étudiants internationaux, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/les-grandes-mesures-de-la-strategie-nationale-d-attractivite-des-etudiants-internationaux>

Campus France (2019). « Bienvenue en France » la campagne de labellisation et l'appel à projets sont lancés, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/bienvenue-en-france-campagne-labellisation-appel-a-projets-lances>

Campus France (2019). Choose France : la stratégie d'attractivité des étudiants internationaux, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/choose-france-strategie-attractivite-etudiants-internationaux-bienvenue-en-france>

Campus France (2019). Déployer la stratégie Bienvenue en France pour accentuer notre rayonnement international, consulté à l'adresse : <https://www.campusfrance.org/fr/deployer-la-strategie-bienvenue-en-france-pour-accentuer-notre-rayonnement-international>

Service Presse de Matignon (2018). Stratégie d'attractivité pour les étudiants internationaux [dossier de presse], consulté à l'adresse : www.gouvernement.fr