

L'accueil des étudiants étrangers : quelles initiatives nationales ?

(volume 1)

La Note CampusFrance n°18, éditée à l'occasion des 7^e Rencontres CampusFrance entre les Espaces et les établissements adhérents, a un double objectif :

- rendre compte d'une enquête interne menée auprès des Espaces CampusFrance évaluant leurs actions pour favoriser et préparer l'accueil des étudiants étrangers ;
- fournir un point comparatif sur l'accueil des étudiants étrangers avec d'autres grands pays d'accueil.

Cette Note constitue le premier volume d'une étude plus complète que CampusFrance a souhaité consacrer à l'accueil des étudiants étrangers.

Comme le précise en effet la convention constitutive du GIP CampusFrance (mars 2007), l'Agence a notamment pour objet "de concourir à l'amélioration des conditions d'accueil et de séjour en France des étudiants étrangers".

A ce titre, CampusFrance est plus particulièrement chargée "d'initier toute mesure visant à améliorer l'accueil des étudiants étrangers".

C'est dans cette perspective et afin de fournir un éclairage supplémentaire que le présent document sera complété par une autre Note (n°19, 1^{er} trimestre 2010) qui rendra compte de l'enquête menée par CampusFrance auprès des PRES (Pôles Régionaux d'Enseignement Supérieur), en octobre 2009.

L'analyse de cette enquête devrait permettre de dresser un état des lieux de la situation de l'accueil des étudiants étrangers et du dispositif mis en place à cet effet dans les PRES, deux ans après leur création.



Sommaire

Partie 1 (page 1 à 6)

Les actions liées à l'accompagnement de l'accueil des étudiants étrangers : synthèse d'un questionnaire auprès des Espaces CampusFrance (juin 2009)

Partie 2 (page 7 à 12)

Les dispositifs destinés à assurer la qualité de l'accueil des étudiants étrangers dans cinq grands pays d'accueil : comparaison internationale entre l'Australie, la France, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, le Royaume-Uni

Les actions liées à l'accompagnement de l'accueil des étudiants étrangers : synthèse d'un questionnaire auprès des Espaces CampusFrance (juin 2009)

Une enquête portant sur l'application des indicateurs de la Charte de qualité pour l'accueil des étudiants étrangers a été réalisée par l'Agence, au 1^{er} semestre 2009, auprès de l'ensemble des Espaces CampusFrance. 82 réponses exploitables ont été reçues sur 104 Espaces sollicités, soit un taux de réponse de 79%.

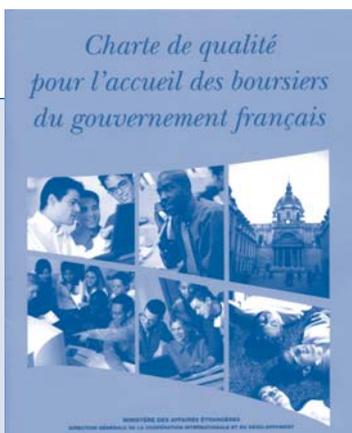
Même si l'enquête concerne seulement les Espaces CampusFrance, il est important de prendre en compte le fait que les Espaces interviennent dans le cadre d'un réseau auquel ils sont intégrés, les Services de Coopération et d'Action Culturelle (SCAC) et, plus largement, les postes diplomatiques. Les résultats publiés dans cette Note ne sont pas intégraux, seuls ont été conservés les points plus directement liés à l'accueil.

Les Espaces CampusFrance, acteurs essentiels de la chaîne d'accueil

L'enquête fait ressortir le rôle joué par les Espaces CampusFrance comme acteurs de la chaîne d'accueil des étudiants étrangers, dans la partie située en amont (c'est-à-dire avant le départ), mais également dans la troisième phase, celle du retour des étudiants dans leur pays d'origine.

Information et promotion sont les deux fonctions qui constituent le cœur de la mission des Espaces CampusFrance. L'enquête a permis de vérifier qu'elles étaient assurées de manière satisfaisante dans la très grande majorité des cas.

Le questionnaire montre que les services proposés par les Espaces aux étudiants pour la préparation au départ correspondent dans la grande majorité des cas aux préconisations de la Charte.



L'instauration, depuis la rentrée 2006, d'une *Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français*, déclinée en 74 indicateurs de performance et de résultats, s'inscrit dans le parcours de réussite de l'étudiant étranger en

France. Cette charte s'applique à l'ensemble de la chaîne d'accueil de l'étudiant : depuis son orientation et sa sélection dans le pays étranger et sa préparation au départ, jusqu'à son retour dans le pays d'origine, en passant par son intégration dans l'établissement français où il effectue ses études. Elle doit permettre à tous les acteurs de situer leur action pour parvenir, grâce à leurs efforts conjoints, au meilleur niveau international du dispositif d'accueil des étudiants étrangers.

Ce texte a vocation à constituer, à terme, la trame d'une future Charte de qualité concernant l'ensemble des étudiants en mobilité entrante.

La Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français :

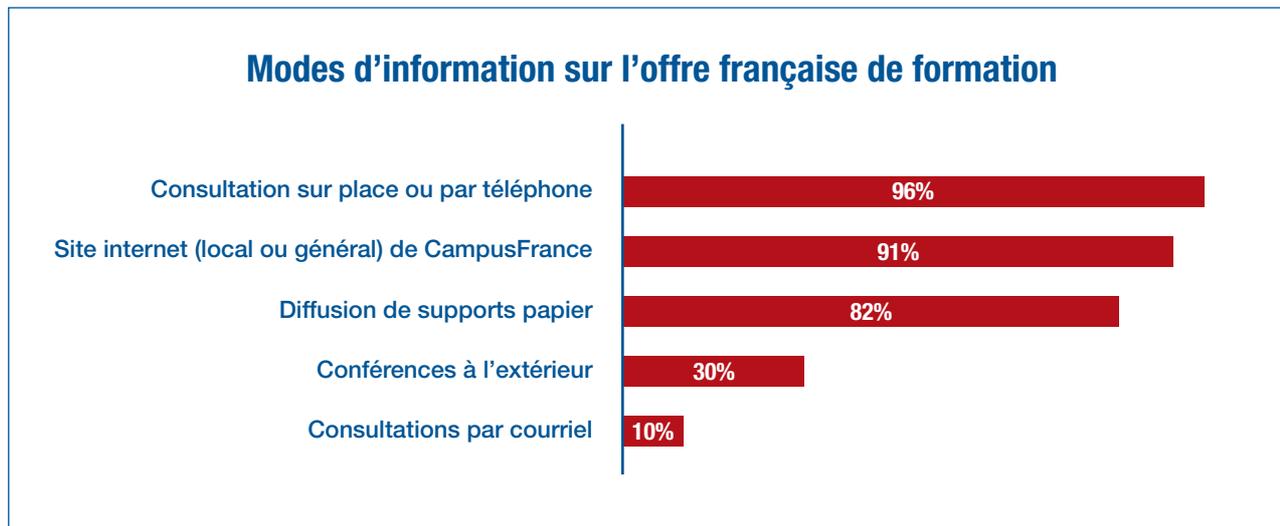
74 indicateurs de performance et de résultats



Résultats de l'enquête dans les Espaces CampusFrance (extraits)

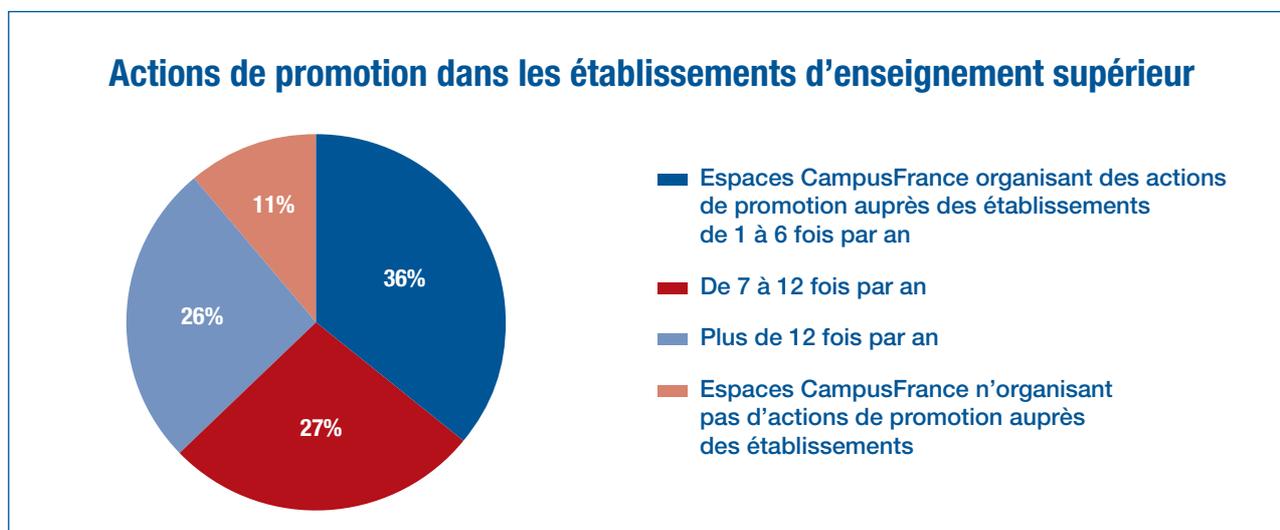
1. De quelles manières l'Espace CampusFrance met-il à la disposition des étudiants des informations sur l'offre française de formation ? (Charte, indicateur 2)

Les renseignements donnés sur place ou par téléphone (96%) et le site internet local ou général de CampusFrance (91%) sont, logiquement, les vecteurs d'information les plus souvent cités. La plupart des Espaces (82%) diffusent des supports papiers fournis par les établissements ou produits localement. De nombreux autres modes d'information sont également pratiqués, en particulier les conférences données à l'extérieur, notamment dans les établissements d'enseignement supérieur.



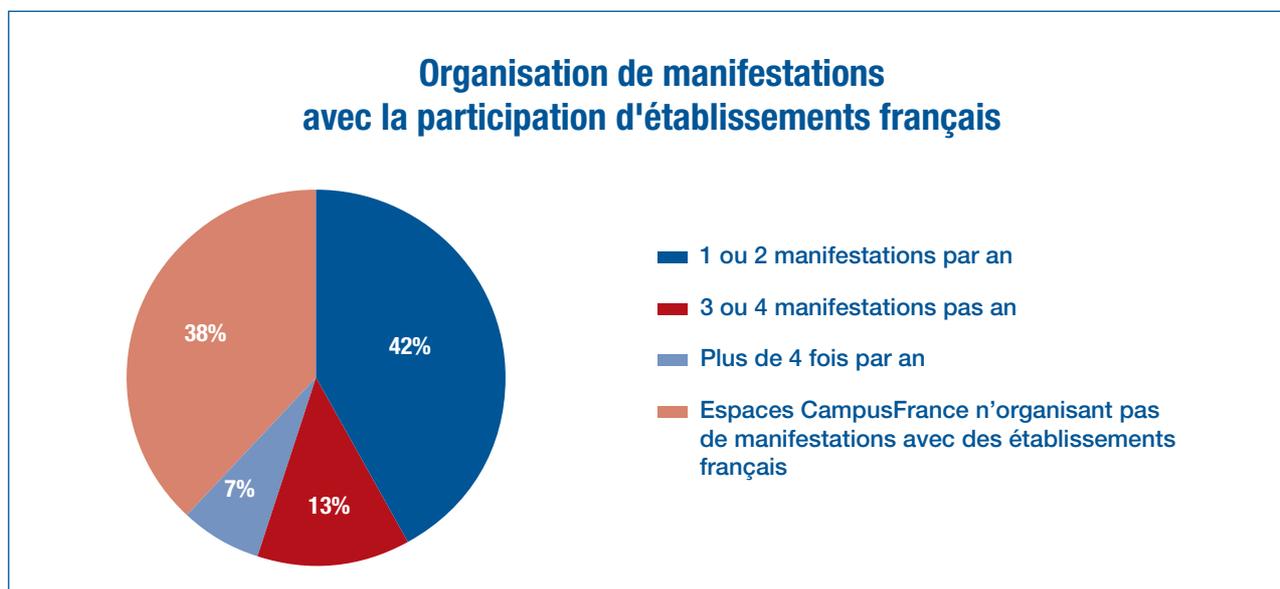
2. L'Espace CampusFrance assure-t-il la promotion de l'offre française de formation dans les établissements d'enseignement supérieur de son pays de résidence ? (Charte, indicateur 3)

La grande majorité (89%) des Espaces organisent des actions de promotion dans les établissements d'enseignement supérieur de leur pays de résidence. La fréquence de ces actions est variable, parfois très soutenue : plus d'une fois par mois pour 26% des Espaces CampusFrance. A noter que l'ensemble des Espaces mettent en place ces actions en collaboration avec le SCAC.



3. L'Espace CampusFrance organise-t-il régulièrement des manifestations de promotion en invitant des représentants des établissements français ? (Charte, indicateur 4)

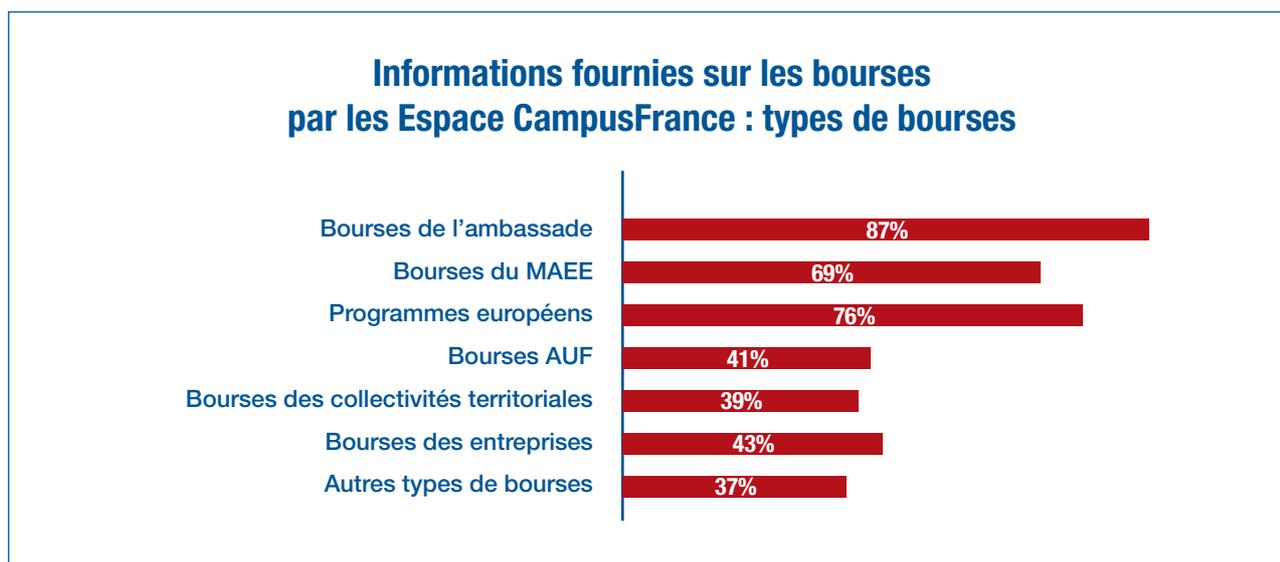
62% des Espaces, en collaboration avec les SCAC, organisent des manifestations avec la participation d'établissements d'enseignement supérieur français.



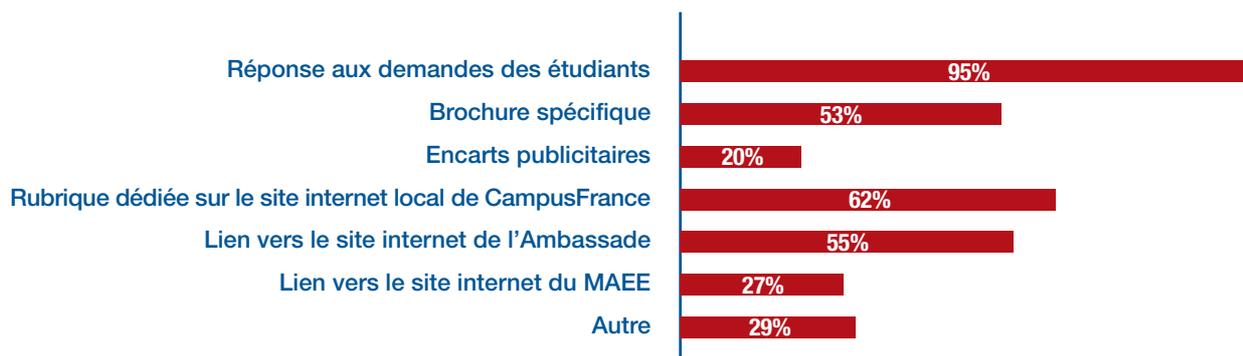
4. L'Espace CampusFrance informe-t-il les étudiants de l'ensemble des dispositifs de bourses proposés ? (Charte, indicateur 13)

La plupart des Espaces (87%) offrent des informations sur le programme de bourses de l'Ambassade. L'information est moins systématique pour les autres types de bourses. Elle est le plus souvent communiquée en réponse à des demandes de renseignements de la part des étudiants. Près des deux tiers (62%) des Espaces ont une rubrique dédiée aux bourses sur leur site internet local.

N.B. : cette enquête a été réalisée avant la mise en place du moteur de recherche CampusBourses (accessible sur tous les sites internet CampusFrance) qui est désormais la référence pour toutes les informations dans ce domaine.



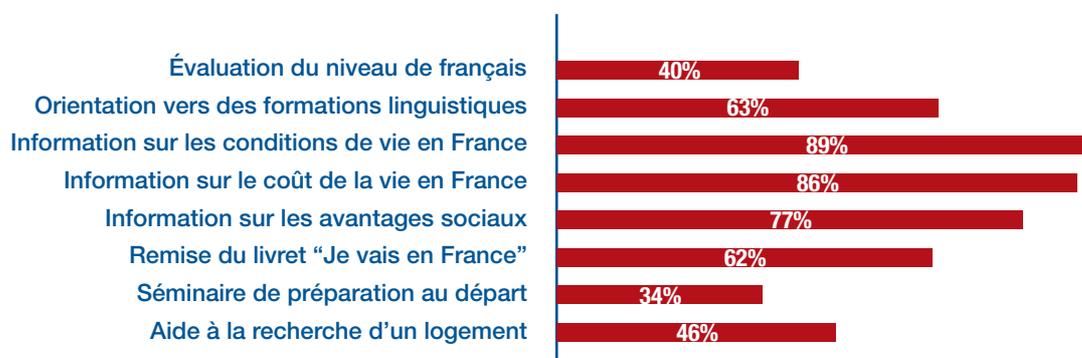
Informations fournies sur les bourses par les Espaces CampusFrance : mode de diffusion de l'information



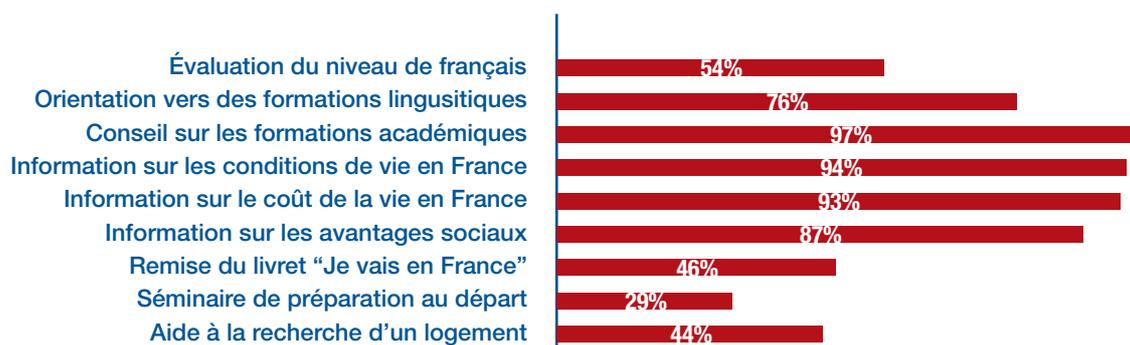
5. Quels services l'Espace CampusFrance offre-t-il aux étudiants sélectionnés pour une bourse du gouvernement français ? Quels services offre-t-il aux étudiants non boursiers ? (Charte, indicateurs 23, 25 et 29)

Après le conseil et l'orientation sur les formations académiques (97% pour les non boursiers), les informations sur la vie en France (coût de la vie, avantages sociaux, conditions de vie en général) constituent le service le plus fréquemment offert. Près de la moitié des Espaces (46% pour les boursiers et 44% pour les non boursiers) apportent une aide aux étudiants pour la recherche d'un logement. Un tiers environ des Espaces organisent des séminaires de préparation au départ, non seulement pour les boursiers (34%), mais également pour les non boursiers (29%).

Services offerts par les Espaces CampusFrance aux boursiers du gouvernement français

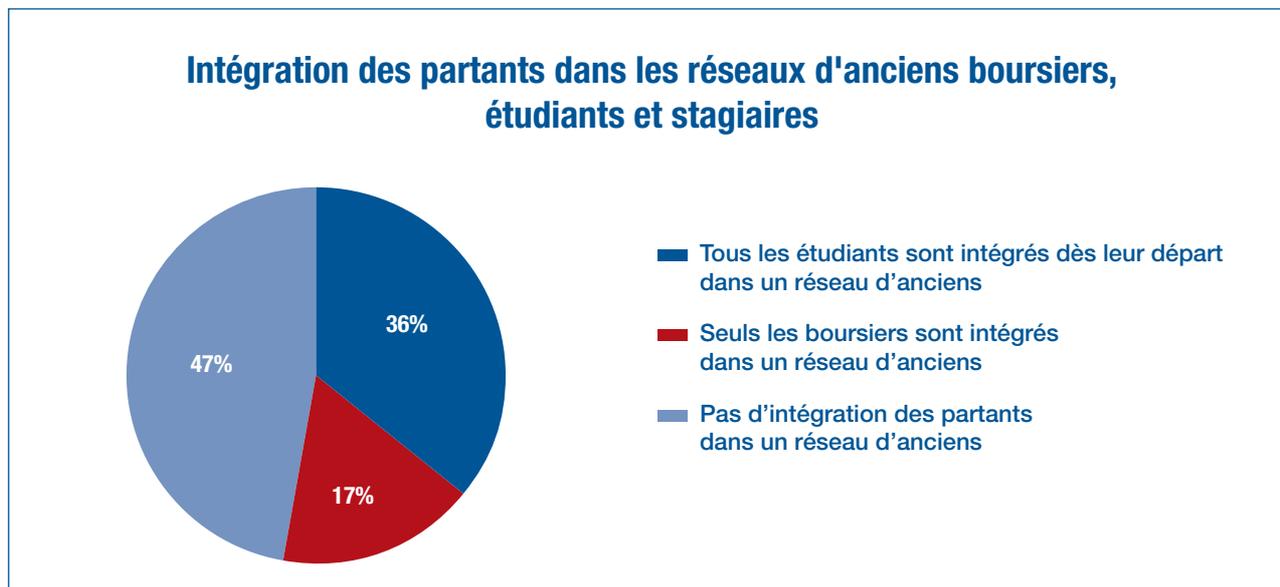


Services offerts par les Espaces CampusFrance aux étudiants non boursiers



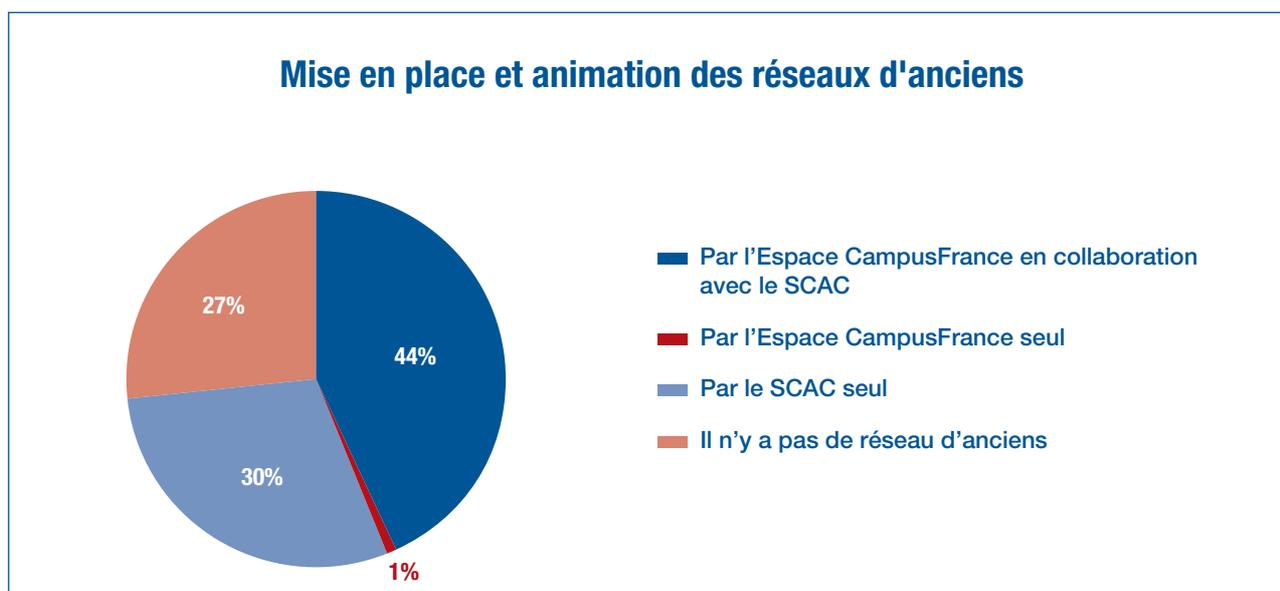
6. L'Espace CampusFrance intègre-t-il les étudiants dès leur départ dans les réseaux d'anciens boursiers, étudiants et stagiaires en France ? (Charte, indicateur 31)

36% des Espaces intègrent dès le départ tous les étudiants, boursiers ou non boursiers, dans un réseau d'anciens. 17% n'intègrent que les boursiers. Le chiffre de 47% d'Espaces n'intégrant pas les partants dans un réseau d'anciens s'explique en partie par l'implication des SCAC dans ce domaine.



7. L'Espace CampusFrance participe-t-il à la mise en place et/ou à l'animation de réseaux d'anciens boursiers, étudiants et stagiaires en France ? (Charte, indicateur 66)

73% des Espaces signalent l'existence dans leur pays de résidence de réseaux d'anciens boursiers, étudiants et stagiaires en France. Cependant, seuls 45% d'entre eux sont impliqués dans leur mise en place ou leur animation. Dans les autres cas, ces réseaux sont pilotés par les SCAC.



Les dispositifs destinés à assurer la qualité de l'accueil des étudiants étrangers dans cinq grands pays d'accueil : comparaison internationale entre l'Australie, la France, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, le Royaume-Uni

L'attractivité d'un système d'enseignement supérieur n'est pas seulement liée à la qualité de ses formations et de ses laboratoires de recherche. Il est aussi attaché aux conditions concrètes de l'accueil des étudiants étrangers : les différents services qui s'y rapportent sont un aspect essentiel aussi bien dans leur réussite académique que dans leur bien-être pendant le séjour d'études. Les conditions de l'accueil peuvent ainsi contribuer à faire d'eux de meilleurs "ambassadeurs" du pays qui les a accueillis.

Les institutions gouvernementales et les établissements semblent conscients des effets positifs d'une bonne qualité de l'accueil des étudiants étrangers sur la réputation de l'enseignement supérieur de leur pays. Différents mécanismes ont ainsi été mis en place en faveur des étudiants étrangers en Australie, en Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni ou des boursiers du gouvernement français en France, afin d'assurer leur réussite.

Quelle est la nature des dispositifs nationaux ?

Dans les cinq pays cités, les services créés pour l'accueil des étudiants étrangers sont définis dans des textes de référence comportant des indicateurs ou des directives devant être mises en œuvre par les acteurs impliqués. Comment assurer le respect de ces textes ? Différentes approches ont été adoptées, allant d'un degré de contrainte très élevé au caractère entièrement facultatif du dispositif.

Trois pays ont créé des mécanismes fortement contraignants, obligeant les établissements à respecter un code de conduite ou de bonnes pratiques pour pouvoir accueillir des étudiants étrangers : l'Australie, la Nouvelle-Zélande et les Pays-Bas. Associés aux cadres législatifs et notamment aux lois portant sur l'immigration, les trois dispositifs ont un mode de fonctionnement comparable.

Si l'on considère la proportion d'étudiants étrangers par rapport au nombre total d'étudiants (20% en 2006-2007¹), l'**Australie** est un des pays les plus internationalisés au monde. Avec un apport de 15 milliards de dollars en 2008 des étudiants étrangers à l'économie nationale, l'éducation est un des principaux revenus d'exportation australiens². Le souci de garder et d'améliorer sa bonne réputation se traduit par un arsenal législatif définissant les responsabilités des établissements envers les étudiants étrangers mis en place par le gouvernement : il s'agit de l'*Education Services for Overseas Students (ESOS) framework*³ dont fait partie le *National Code of Practise for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students (National Code 2007)*⁴ portant sur l'accueil.

En **Nouvelle-Zélande**, l'afflux d'étudiants étrangers dans le système universitaire constitue une manne financière indispensable pour la survie des huit établissements qui sont en forte compétition pour attirer étudiants et financement public. Plus largement, l'accueil des étudiants étrangers est un poste budgétaire important dans la balance commerciale du pays⁵. En effet, les 14% d'étudiants étrangers (sur un total de 242 650 étudiants)⁶ paient des frais d'inscription de 3 à 4 fois plus élevés que les étudiants néo-zélandais. Une façon d'expliquer, sans doute, que le gouvernement est extrêmement sensible à leur bien-être, assuré par le *Code of Practise for the pastoral care of international students*⁷, créé en 2002 et révisé en 2003.

Dans le souci de s'inscrire dans la "société de la connaissance" et de faire du pays une terre d'accueil de bons étudiants, les **Pays-Bas** ont créé en 2006 le *Code of conduct with respect to international students in Dutch Higher Education*⁸ à l'initiative des établissements d'enseignement supérieur, en concertation avec trois ministères. Les établissements néerlandais accueillent 5% d'étudiants étrangers (sur un total de 590 121 étudiants⁹). Ils se caractérisent par la décentralisation et par l'autonomie, mais doivent suivre des prescriptions spécifiques pour obtenir le financement public, la reconnaissance professionnelle des diplômes ainsi que des bourses pour les étudiants¹⁰.

-
- 1 - UNESCO, UIS
 - 2 - Il s'agit des dépenses des étudiants étrangers avec un visa d'études pour les frais de scolarité, services et biens. *Australian Education International (AEI): Research Snapshot*, June 2009, http://www.aei.gov.au/AEI/PublicationsAndResearch/Snapshots/20090620_pdf.pdf
 - 3 - Cadre de référence des services d'éducation aux étudiants étrangers
 - 4 - Code national de bonnes pratiques
 - 5 - Source : Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France en Nouvelle-Zélande : fiche enseignement supérieur Nouvelle-Zélande, 2007
 - 6 - UNESCO, UIS, chiffres de 2007
 - 7 - Code de bonnes pratiques pour l'accueil des étudiants étrangers (dans le code, l'expression "pastoral care" inclut tous les services liés à la sécurité et le bien-être des étudiants).
 - 8 - Code de conduite concernant les étudiants étrangers dans l'enseignement supérieur néerlandais
 - 9 - UNESCO, UIS, chiffres de 2007
 - 10 - Source : Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France aux Pays-Bas : fiche enseignement supérieur Pays-Bas, 2007

Pour pouvoir accueillir des étudiants étrangers, les établissements d'enseignement supérieur doivent être homologués par la signature d'un code national en Nouvelle-Zélande et aux Pays-Bas. Les étudiants étrangers (aux Pays-Bas uniquement les non-européens) souhaitant s'inscrire dans un établissement non-signataire n'obtiennent pas de visa. En Australie, les établissements doivent être conformes avec tout le cadre législatif d'ESOS, pour pouvoir figurer dans la liste agréée par les autorités gouvernementales et y inscrire chacune des formations qu'ils proposent aux étrangers.

Les étudiants étrangers peuvent faire des réclamations si les droits prévus dans les codes ne sont pas respectés par les établissements. Ces réclamations sont d'abord traitées par une procédure interne obligatoirement mise en place par les établissements des trois pays. En cas de traitement non-satisfaisant, elles sont réexaminées par le DEST¹¹ en Australie, par une commission externe mise en place par les établissements aux Pays-Bas et par une commission nommée par le ministère de l'Éducation en Nouvelle-Zélande. En Australie, le gouvernement fait en outre des audits réguliers pour s'assurer du bon respect du code. En cas de non-respect, des sanctions peuvent être infligées aux établissements des trois pays allant jusqu'au retrait de l'agrément qui leur permet d'accueillir des étudiants étrangers.

Comparativement à l'Australie et à la Nouvelle-Zélande, où le gouvernement gère le respect du code en dernière instance, les établissements ont donc un rôle plus important aux Pays-Bas. Au **Royaume-Uni** l'amélioration de l'accueil des étudiants étrangers est entièrement entre leurs mains.

En 2007, une enquête intitulée *Benchmarking the provision of services for international students in Higher Education Institutions*¹² a été menée par UKCOSA, *The Council for International Education*, avec le soutien financier de la

*Prime Minister's Initiative for International Education*¹³ afin d'améliorer la réputation des services britanniques. L'annexe du rapport sur l'enquête est un outil d'auto-évaluation qui peut servir aux établissements à assurer leur compétitivité. Les raisons de la réalisation de cette étude résident dans l'intérêt des établissements qui souhaitent comparer leurs services. Il s'agit également de fournir aux bailleurs de fonds et aux politiques des données nécessaires pour des décisions mieux fondées. Contrairement aux codes australien, néo-zélandais et néerlandais, l'emploi de cet outil est totalement facultatif.

Avec un pourcentage de 15% d'étudiants étrangers (sur un total de 2 362 815 étudiants), le Royaume-Uni fait partie des 10 pays dont les campus sont les plus internationalisés au monde¹⁴. Pour ses établissements, fortement autonomes et en compétition, les frais de scolarité constituent une source de revenus importante (environ 25% des financements). Ces frais sont 2 à 3 fois plus élevés pour les étudiants non-ressortissants de l'UE¹⁵.

En France, la *Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français*, créée en 2006 à l'initiative du ministère des Affaires étrangères et européennes, en concertation avec les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et les Conférences d'établissements (CPU, CGE, CDEFI), ne concerne que les services proposés aux boursiers du gouvernement français (17 000 boursiers en 2008¹⁶). Il ne s'agit pas d'un contrat à respecter, mais d'une série de référents. Cette charte, qui a vocation à constituer à terme un cadre pour l'ensemble des étudiants en mobilité entrante, implique actuellement un ensemble d'acteurs liés à l'accueil des étudiants boursiers du gouvernement français : établissements, postes diplomatiques, CampusFrance, ministère des Affaires étrangères et européennes, organismes gestionnaires des bourses¹⁷.

Population étudiante 2007

	Australie	France	Nouvelle-Zélande	Pays-Bas	Royaume-Uni
Effectifs de l'enseignement supérieur	1 083 715	2 179 505	242 650	590 121	2 362 815
Taux d'étudiants étrangers dans le pays d'accueil	20%	12%	14%	5%	15%

Source : UNESCO, UIS

11 - *Department of Education, Science and Training*, Département de l'éducation, de la science et de la formation du gouvernement australien

12 - Evaluation de la performance des prestations de services pour étudiants étrangers dans les établissements d'enseignement supérieur

13 - Initiative du Premier ministre pour l'éducation internationale

14 - UNESCO, UIS, chiffres de 2007

15 - Source : Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France au Royaume-Uni : fiche enseignement supérieur Royaume-Uni, 2009

16 - Source : ministère des Affaires étrangères et européennes

17 - Voir aussi encadré page 2

Inspiré des initiatives présentées, le développement d'un texte pour assurer la qualité de l'accueil des étudiants étrangers est en cours en **Allemagne**. Un groupe de travail composé de *Gate Germany*¹⁸ et de représentants d'établissements se réunit depuis 2007 pour créer cet outil, perçu comme indispensable pour le "marketing" international du pays.

Quels sont les critères d'accueil ?

Les différentes initiatives évoquées englobent un ensemble très vaste de services comprenant toute la chaîne d'accueil, de l'information avant le départ jusqu'à l'insertion professionnelle des étudiants.

• Informations et promotion

Les informations fournies aux étudiants avant leur départ dans un pays étranger leur permettent de bien choisir la formation et de se préparer au séjour d'études. Ce thème important est traité par les cinq textes qui définissent les domaines de l'information comme la formation, le type de diplôme, les conditions d'admission, les frais, la vie dans le pays, le logement, etc.

La charte française et UKCOSA suggèrent l'utilisation de différents supports d'information pour transmettre ces informations, thème qui n'est pas abordé par les codes australien, néo-zélandais et néerlandais. Ces derniers en revanche posent des exigences quant à la qualité de l'information. En Australie, elles s'appliquent au-delà aux activités de marketing, perçues comme essentielles pour l'intégrité et réputation du secteur. Aux Pays-Bas, un code national sur la publicité doit être respecté.

Définissant les responsabilités des différents acteurs impliqués dans l'accueil des étudiants étrangers en France, la charte française exige la coordination des activités de promotion dans les pays de recrutement.

• Agents de recrutement

La promotion des études n'est pas toujours faite par les établissements eux-mêmes. Les activités d'agents de recrutement engagés par les établissements doivent également être contrôlées, selon les codes australien, néo-zélandais et néerlandais. Si l'agent n'agit pas de façon éthique et dans l'esprit du code respectif, l'établissement doit réagir immédiatement.

• Admission

Souvent considéré comme une condition importante de la réussite de l'étudiant, le contrôle des capacités linguistiques et/ou académiques des candidats étrangers est prévu dans les textes australien, néo-zélandais, néerlandais et britannique. Le code néerlandais va jusqu'à fixer les points requis en test de langue pour la participation aux formations en anglais. Ne s'appliquant qu'aux boursiers déjà soumis à des critères de sélection stricts, la charte française est ici une exception.

• Contrats

Une fois l'étudiant admis, les services à fournir par l'établissement et les frais à payer par les étudiants doivent

être fixés dans un contrat selon les codes australien et néo-zélandais. En Australie, les droits des étudiants en tant que "consommateurs", ainsi que leurs obligations selon les lois d'immigration, doivent également être retenus comme critères écrits.

• Conditions de visa

Ces obligations concernent l'achèvement de la formation dans la période prédéfinie et la présence aux cours, qui doivent être contrôlés par les établissements australiens et signalés aux autorités en cas de problème. En Nouvelle-Zélande, l'établissement doit informer le service d'immigration quand un étudiant a terminé sa formation, aux Pays-Bas, quand il ne respecte pas les délais attendus pour finir ses études.

• Qualité de la formation

La réussite des études n'est pas seulement de la responsabilité de l'étudiant : les établissements australiens doivent disposer de personnel qualifié et d'un environnement d'apprentissage adéquat, confirmés soit par un dispositif d'assurance de qualité soit par l'établissement même. Aux Pays-Bas, les formations offertes doivent être accréditées par une agence reconnue officiellement.

• Accueil à l'arrivée, encadrement et suivi

En dehors du code néerlandais qui ne traite pas les questions de suivi, les textes français, britannique, australien et néo-zélandais demandent aux établissements d'organiser des programmes de premier accueil, d'orientation et/ou d'adaptation culturelle. Des aides aux démarches administratives ainsi que l'accueil à l'aéroport sont mentionnés par la charte française et UKCOSA.

Dans le but d'assurer un séjour d'études enrichissant et réussi, les établissements doivent proposer un soutien académique et linguistique aux étudiants étrangers pendant le cursus et/ou des services supplémentaires de conseil. Etant conscient des difficultés spécifiques que peuvent avoir les étudiants étrangers, les codes australien et néo-zélandais demandent en outre l'adaptation des services à leurs besoins. Des mesures supplémentaires doivent être prises pour les étudiants mineurs en Australie, au Royaume-Uni et en Nouvelle-Zélande, ce dernier pays donnant également des directives pour l'accueil des étudiants ayant des besoins particuliers.

Les deux textes à usage facultatif (britannique et français) suggèrent une gamme de services encore plus complète : des initiatives spécifiques pour favoriser la mixité avec les étudiants du pays, le tutorat, des cérémonies de remise de diplôme, du soutien à l'insertion professionnelle et des enquêtes de satisfaction. UKCOSA conseille en outre la présence d'étudiants étrangers dans les syndicats d'étudiants.

• Logement

Le sujet du logement est traité de façon très détaillée par le code néo-zélandais allant des procédures de sélection et de surveillance de différents types de logement jusqu'aux contrats avec les agents de logement. UKCOSA et la charte française suggèrent de manière générale une aide pour trouver un logement dans des meilleures conditions.

18 - *Gate Germany* est un consortium pour la promotion de l'enseignement supérieur allemand à l'international. Il est composé du *Deutscher Akademischer Austauschdienst* (DAAD) et de la Conférence des universités

Tableau comparatif (choix d'items)

	Australie	France	Nouvelle-Zélande	Pays-Bas	Royaume-Uni
Titre	<i>National Code of Practise for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students, 2007</i>	<i>Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français, 2006</i>	<i>Code of Practise for the pastoral care of international students, 2003</i>	<i>Code of conduct with respect to international students in Dutch Higher Education, 2006</i>	<i>Benchmarking the provision of services for international students in Higher Education Institutions, 2007</i>
Emetteur	Australian Government, Department of Education, Science and Training (DEST)	MAEE en concertation avec le MESR et les Conférences (CPU, CGE, CDEFI)	New Zealand Ministry of Education, International Policy & Development Unit	Gouvernement néerlandais, établissements	UKCOSA, The Council for International Education
Acteurs	- établissements - gouvernement	- postes diplomatiques, MAEE, CampusFrance, établissements, organismes gestionnaires des bourses	- établissements - gouvernement	- établissements - gouvernement	établissements
Degré de contrainte	- directives - sanctions en cas de non-respect	- indicateurs - cadre de référence	- directives - sanctions en cas de non-respect	- directives - sanctions en cas de non-respect	- questions indicatives : auto-évaluation des établissements
Visa	- obligations d'information entre établissements et DEST	- procédure allégée de délivrance de visa pour boursiers	- visa délivré aux étudiants des seuls établissements signataires - obligations d'information entre établissements et ministère de l'Education	- visa délivré aux étudiants des seuls établissements signataires - obligations d'information entre établissements et service d'immigration	- assistance et informations
Information et promotion	- informations sur toute la chaîne de l'accueil - exigences sur la qualité de l'information - marketing professionnel et éthique	- informations sur toute la chaîne de l'accueil - promotion via les Espaces CampusFrance	- informations sur toute la chaîne de l'accueil - exigences sur la qualité et l'actualité de l'information	- informations sur toute la chaîne de l'accueil - exigences sur la qualité de l'information - marketing : respect des règles indiquées dans le code officiel sur la publicité	- informations sur les coûts de la vie et frais de scolarité - outils interactifs en ligne de préparation au séjour
Recrutement	- activités encadrées pour agents de recrutement		- activités encadrées pour agents de recrutement	- activités encadrées pour agents de recrutement	
Conditions d'admission	- contrôle (linguistique et académique)	- sélection des boursiers	- contrôle (linguistique et académique)	- contrôle (linguistique et académique)	- contrôle linguistique
Qualité de la formation	- inscription des formations dans une liste officielle - personnel qualifié			- formations accréditées par un organisme officiellement reconnu	
Accueil à l'arrivée	- correspondant - aide à l'adaptation culturelle - programme d'orientation	- correspondant - accueil personnalisé - réunion d'accueil collective - guichet unique	- correspondant - journées d'accueil - programme d'orientation culturelle		- correspondant - accueil personnalisé - journées d'orientation
Encadrement et suivi	- soutien linguistique et académique - conseils sur services sociaux - personnel adapté aux besoins - dispositions particulières pour étudiants mineurs	- soutien linguistique et suivi académique - enseignements en langue étrangère - tutorat - enquêtes de satisfaction	- services adaptés (conseils pour logement, cadre légal, formation, services sociaux) - dispositions particulières pour étudiants mineurs		- cours gratuits de langue et de méthodologie - tutorat - activités culturelles et sportives - dispositions particulières pour étudiants mineurs - enquêtes de satisfaction

Sources et bibliographie

Les documents et les sites répertoriés par *Gate Germany* (accessibles sur www.gate-germany.de/code_of_conduct) ont servi de point de départ aux recherches effectuées pour la réalisation de cette deuxième partie.

Australian Education International (AEI) : *Research Snapshot*, June 2009, http://www.aei.gov.au/AEI/PublicationsAndResearch/Snapshots/20090620_pdf.pdf [dernière consultation octobre 2009]

Australian Education International (AEI) : *Education Services for Overseas Students (ESOS)*, <http://www.aei.gov.au/AEI/ESOS/default.htm> [dernière consultation octobre 2009]

Australian Government, Department of Education, Science and Training (DEST) : *National Code of Practise for Registration Authorities and Providers of Education and Training to Overseas Students 2007 (The National Code 2007)*, http://aei.gov.au/AEI/ESOS/NationalCodeOfPractice2007/National_Code_2007_pdf.pdf [dernière consultation octobre 2009]

CampusFrance : *L'accueil des étudiants étrangers en France*. Note pour le conseil d'orientation, 18 mars 2009

Code of conduct with respect to international students in Dutch Higher Education, <http://www.internationalstudy.nl/documenten/Gedragscode%20Engels.pdf> [dernière consultation octobre 2009]

Gate Germany : *Internationale Codes of Conduct, eine vergleichende Zusammenfassung*, http://www.gate-germany.de/imperia/md/content/gate-germany/2008/synopse_code_of_practice_vollst.pdf [dernière consultation octobre 2009]

Gate Germany : *Synopse der Inhaltsbereiche internationaler Codes*, http://www.gate-germany.de/imperia/md/content/gate-germany/2008/codeofconduct_synopse_inhaltlich.pdf [dernière consultation octobre 2009]

Ministère des Affaires étrangères et européennes : *Charte de qualité pour l'accueil des boursiers du gouvernement français*, La documentation française, 2006, http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/pdf/Charte_en_Francais_2008.pdf [dernière consultation octobre 2009]

Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France en Australie : fiche enseignement supérieur Australie, 2009

Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France en Nouvelle-Zélande : fiche enseignement supérieur Nouvelle-Zélande, 2007

Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France aux Pays-Bas : fiche enseignement supérieur Pays-Bas, 2007

Ministère des Affaires étrangères et européennes, Service de coopération et d'action culturelle de l'Ambassade de France au Royaume-Uni : fiche enseignement supérieur Royaume-Uni, 2009

New Zealand Ministry of Education, International Policy & Development Unit : *Code of Practise for the pastoral care of international students*, 2003, <http://www.minedu.govt.nz/educationSectors/InternationalEducation/ForProvidersOfInternationalEducation/CodeofPracticeforInternationalStudents.aspx> [dernière consultation octobre 2009]

Santiago, Paulo - Tremblay, Karine - Basri, Ester - Arnal, Elena : *Tertiary Education for the Knowledge Society VOLUME 2: Special features: Equity, Innovation, Labour Market, Internationalisation*, Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), 2008

UKCOSA -The Council for International Education : *Benchmarking the provision of services for international students in Higher Education Institutions*, 2007, http://www.ukcisa.org.uk/files/pdf/pmi/benchmarking_report.pdf [dernière consultation octobre 2009]

Directeur de la publication : Gérard Binder, Président du Conseil d'administration

Comité éditorial : Béatrice Khaiat, Directrice déléguée, Claude Torrecilla, Responsable de la communication, Nina Volz, Chargée de projet analyses et relations internationales, Solange Pizarz, Coordinatrice Europe.

Edition : Claude Torrecilla
claude.torrecilla@campusfrance.org
Tél. : 01 53 63 35 39

La première partie de cette Note a été rédigée par Patrick Coustance, Responsable de la Charte de qualité à l'Agence CampusFrance, qui a lancé le questionnaire auprès des Espaces CampusFrance au début de l'année 2009. La deuxième partie est le résultat de recherches effectuées par Nina Volz, Chargée de projet analyses et relations internationales, qui l'a rédigée avec le Comité éditorial.

Réalisation, impression, diffusion : Agence Signature Graphique - Paris

Agence CampusFrance
Groupement d'intérêt public
approuvé par avis publié au JO du 29 avril 2007
79 avenue Denfert-Rochereau
75014 Paris
Tél. : 01 53 63 35 00
www.campusfrance.org

lesnotes
n° 18 - novembre 2009 | de CampusFrance

