



Document synthèse sur le préaccueil des étudiants étrangers

Réalisé dans le cadre du Groupe
de travail sur le préaccueil de la
Communauté de pratique sur les
étudiants étrangers (CPÉÉ)

La CPÉÉ est une communauté de pratique qui regroupe des membres issus
des dix établissements du réseau de l'Université du Québec

Membres du GT-Préaccueil :

- Ann Gervais, UQAT
- Chantal Bilodeau, UQO
- Geneviève Cantin-Chartré, ENAP
- Stéphanie Vagneux, UQ

Décembre 2016

Contexte

Problématique : Les membres de la Communauté de pratique sur les étudiants étrangers (CPÉE) et les membres du Comité des services aux étudiants (CSAE) ont récemment exprimé leurs préoccupations face aux difficultés rencontrées par les étudiants étrangers à leur arrivée au pays.

Constat : Plusieurs ont noté que malgré tous les efforts consentis dans les activités d'accueil et d'intégration, certains étudiants éprouvaient encore des difficultés d'intégration et d'adaptation.

Hypothèse de travail : Parmi les hypothèses explorées pour expliquer ce constat, celle de l'information transmise à leur arrivée, jugée trop abondante et parfois dans un contexte peu propice à l'intégration d'information, est mise de l'avant. Un examen des modes de diffusion de l'information amène à penser qu'il est peut-être plus porteur et efficace de cibler différents moments pour diffuser les informations, en tenant compte de leur importance dans le cheminement de l'étudiant : avant l'arrivée au pays, à l'arrivée, pendant sa formation et à la fin de son parcours d'études.

Définition : Le préaccueil se définit comme toute démarche entreprise (site, webinaires, guide, capsule, etc.) auprès de futurs étudiants ou d'étudiants admis dans le but de transmettre, avant leur départ de leur pays de provenance, des informations jugées utiles pour faciliter leur arrivée et favoriser leur intégration à l'université et au pays. Une pratique en cours actuellement dans plusieurs établissements est celle du webinaire de préaccueil qui propose aux étudiants admis une séance d'information en direct par vidéoconférence. Ces rencontres permettent de faire le point sur différents sujets jugés incontournables avant l'arrivée des étudiants au pays. Les différentes expériences de webinaires partagées dans le cadre des rencontres de la CPÉE ont permis de mettre en évidence que ces activités de préaccueil sont porteuses et appréciées (bons taux de participation).

D'ailleurs le guide produit par ISANA International Education Association, *Principles of Good Practice for Enhancing International Student Experience Outside the Classroom*, qui consacre les pages 10 à 13 sur les bonnes pratiques en matière de préaccueil, indique que d'offrir une préparation appropriée aux futurs étudiants est le gage d'une intégration réussie.

Selon ce guide, les principes de bonnes pratiques en matière de préaccueil sont :

- ✓ fournir des informations complètes sur les principaux aspects de la vie étudiante;
- ✓ fournir des informations honnêtes et exactes sur les coûts;
- ✓ veiller à ce que les agents de recrutement fournissent des conseils suffisants et précis aux élèves;
- ✓ utiliser plusieurs canaux permettant aux étudiants d'accéder à l'information requise (ex. : webinaire, capsules).

Référence : <http://www.isana.org.au/good-practice-guide/>

Impact du préaccueil : Pour l'effet du préaccueil sur l'accueil et l'intégration, cela demeure à être évalué, mais les conseillers qui en ont fait l'expérience témoignent d'une diminution du volume de questions à l'arrivée et mentionnent parallèlement une baisse d'affluence dans certaines autres activités d'accueil.

Les membres de la CPÉE ont souhaité se pencher sur la question en mettant en place le Groupe de travail sur le préaccueil à l'automne 2015.

Composition du GT-préaccueil

- Ann Gervais, UQAT
- Chantal Bilodeau, UQO
- Geneviève Cantin-Chartré, ENAP
- Stéphanie Vagneux, UQ

Mandat du GT-préaccueil

- ✓ En se basant sur les expériences de préaccueil et les informations qui étaient envoyées par la poste ou par courrier électronique avant leur arrivée, les membres du GT-préaccueil tenteront d'établir la liste des thèmes incontournables, une description de ces thèmes et l'objectif poursuivi par chacun de ces thèmes.
- ✓ Le projet vise également à recueillir les faits saillants d'une recherche documentaire sur la question du préaccueil et des thèmes identifiés dans les universités hors du réseau UQ, au Canada et ailleurs dans le monde.
- ✓ L'objectif est de produire un document synthèse, regroupant ces deux éléments, qui sera déposé à la Communauté de pratique sur les étudiants étrangers.

Présentation du document synthèse

Le présent document fait état, dans un premier temps, de la réflexion des membres du GT-préaccueil sur les thèmes jugés incontournables dans le cadre du préaccueil. La seconde partie du document propose des exemples de pratiques dans le réseau de l'Université du Québec et, pour conclure, des références issues d'autres établissements universitaires au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde.

Thèmes jugés incontournables dans l'information transmise en préaccueil

LES « INCONTOURNABLES »

THÈMES	ÉLÉMENTS DE DESCRIPTION	OBJECTIFS
Démarches administratives d'immigration avant l'arrivée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Étape du CAQ : autorisation d'étudier au Québec ✓ Étape du permis d'études : autorisation d'étudier au Canada ✓ Visa et AVE (autorisation de voyage électronique) ✓ Rappeler que des démarches devront être entreprises par les étudiants qui seront accompagnés (conjoint(e) et enfant(s)) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faciliter le processus ✓ Anticiper les oublis potentiels
Étudiants des programmes d'échanges d'étudiants (PEE du BCI ou entente bilatérale de moins de 6 mois)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Spécificité des étudiants en programme d'échanges 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre de l'avant les particularités des différents statuts d'étudiants étrangers
Arrivée au Canada et accueil à l'Université	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Achat du billet d'avion et voyage au Canada ✓ Accueil Plus à l'Aéroport PET (automne) ✓ Logement (incluant logement d'appoint temporaire) ✓ Où se présenter à l'Université et avec quels documents ✓ Date limite d'inscription 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permettre à l'étudiant de bien se préparer et de prévoir ✓ Faciliter le processus ✓ Anticiper les oublis potentiels
Intégration au milieu de vie	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activités sociales, culturelles et sportives 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informer les étudiants de l'existence de ces activités, groupes ou associations.
Besoins particuliers	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rappeler aux futurs étudiants qu'il est de leur responsabilité d'informer les services aux étudiants s'ils requièrent des mesures d'accommodement liées à un handicap ou une situation particulière 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser les futurs étudiants ✓ Favoriser une divulgation en début de parcours universitaire ✓ Prévenir les situations d'échec
Assurances	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obligation d'assurances ✓ Étudiants français – RAMQ ✓ Desjardins ✓ Démarches et coûts 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permettre à l'étudiant de bien se préparer et de prévoir
Climat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saisons au Québec ✓ Vêtements recommandés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Permettre à l'étudiant de bien se préparer et de prévoir
Budget et bourses	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Frais de scolarité ✓ Frais de subsistance et autres (logement, nourriture, déplacements) ✓ Travailler pendant ses études ✓ Différentes bourses possibles ✓ Se doter d'un compte bancaire; cartes bancaires, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Favoriser une meilleure préparation financière de l'étudiant ✓ Permettre à l'étudiant de bien évaluer ses besoins et ses sources de revenus (parents, bourses, autres)

LES COMPLÉMENTAIRES (autres thèmes utiles, thèmes spécifiques à un établissement, etc.)

Les prochains thèmes ne sont pas jugés incontournables, mais peuvent néanmoins être inclus dans les informations à transmettre aux futurs étudiants. Certaines de ces informations doivent parfois être adaptées à chaque établissement.

THÈMES	ÉLÉMENTS DE DESCRIPTION	COMMENTAIRES
Dates importantes au calendrier universitaire	<ul style="list-style-type: none">✓ Dates des trimestres d'automne (sept. à déc.) et d'hiver (janv. à avril)✓ Limite de la période d'abandon avec remboursement✓ Période d'abandon sans mention d'échec✓ Vacances de Noël (fermeture de certains services)	✓ Permettre à l'étudiant de bien se préparer et de prévoir
Règlement des études	<ul style="list-style-type: none">✓ Pas de période de rattrapage pour les examens✓ Obligation de toujours être inscrit à temps complet (indiquer les crédits requis selon le cycle d'études)✓ Exigences du français✓ Le respect des admissions conditionnelles	✓ Permettre à l'étudiant de bien se préparer et de prévoir
Activités d'intégration et d'accueil	<ul style="list-style-type: none">✓ Spécifiques à chaque établissement : mentionner les dates auxquelles les étudiants sont attendus	✓ Préciser les modalités pour l'arrivée

Les exemples de diffusion de l'information en mode préaccueil dans le réseau de l'Université du Québec

❖ Webinaire

Séance en webdiffusion qui permet aux conseillers d'entrer en contact avec les futurs étudiants afin de leur transmettre les informations essentielles et de répondre aux questions en mode direct. Plusieurs établissements ont fait l'expérience de webinaires (ex. : UQAC, UQO, UQAT, ÉTS).

Liens vers des exemples de webinaires réalisés à l'UQO (déposés sur YouTube) et à l'UQAC :

UQO : <https://www.youtube.com/watch?v=-1S43EfVw14> (mai 2016)
<https://www.youtube.com/watch?v=OTvPr2pOl-s&feature=youtu.be> (octobre 2016)

UQAC : <http://adobe.uqac.ca/p2v5fkros1w/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>

Outils utilisés par les différents établissements (plateformes de webinaires) :

- Adobe Connect : <http://www.adobe.com/fr/products/adobeconnect/webinars.html>
- Webex : <https://www.webex.ca/fr/products/webinars-and-online-events.html#webex-event-center>
- Via : <https://www.sviesolutions.com/index.php/webinaire/>
- Live Stream: <https://livestream.com/webinar>

Une fois qu'on a bien défini nos besoins, voici quelques critères à considérer :

- ✓ Possibilité de soutien technique de la part du fournisseur de plateforme;
- ✓ Valider le nombre de participants en simultané afin de couvrir les besoins (ex. :100 participants et plus);
- ✓ Possibilité pour les participants de voir la liste des participants et les noms des panélistes (si plusieurs panélistes présents au webinaire);
- ✓ Valider la facilité de gestion des accès au webinaire (une procédure trop complexe pour les participants pourrait être néfaste pour la participation);
- ✓ Possibilité de clavardage en direct;
- ✓ Possibilité d'enregistrement et téléchargement facile pour visionnement ultérieur.

❖ Guide de l'étudiant étranger

Outil d'information plus standard et plus complet transmis aux futurs étudiants par courriel (fichier PDF).

Quelques exemples :

UQAM : http://vie-etudiante.uqam.ca/medias/fichiers/vous-etes_etudiant-etranger/Vivre-pleinement-etudiants-etrangers-2015.pdf

aide-mémoire: http://vie-etudiante.uqam.ca/medias/fichiers/vous-etes_etudiant-etranger/aide-memoire-etudiants-etrangers.pdf

UQO : <http://uqo.ca/docs/13224>

ÉTS: https://www.etsmtl.ca/International/Etudiants-etrangers/Vivre-a-Montreal/guide_pratique.aspx

❖ Pages Web destinées aux étudiants étrangers

Page Web sur le site de l'université destinée aux futurs étudiants étrangers pour leur offrir les informations essentielles.

UQAM : <https://etudier.uqam.ca/etudiants-etrangers> et <http://vie-etudiante.uqam.ca/etudiant-etranger/nouvelles-ressources.html>

UQTR : https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw030?owa_no_site=3746&owa_no_fiche=32

UQAC : http://www.uqac.ca/etudiants_internationaux/

UQAR : <http://www.uqar.ca/admission/l-admission-a-l-uqar/etudiants-etrangers>

UQO : <http://uqo.ca/international/etudiants-internationaux-entrants>

UQAT : <http://www.uqat.ca/etudes/international/?menu=&sousmenu=>

INRS : <http://www.inrs.ca/etudier/etudiants-etrangers-2>

ENAP : http://www.enap.ca/enap/3289/etudier_a_l'ENAP.enap

ÉTS : <https://www.etsmtl.ca/Futurs-Etudiants/Etudiants-etrangers/Bienvenue>

TÉLUQ : http://www.telug.ca/site/etudes/etudiant_international.php

❖ Capsules informatives

Capsules disponibles sur le site Web de l'université ou sur un site d'hébergement de vidéos, qui visent à donner de façon plus animée l'information sur diverses démarches que devra faire l'étudiant étranger à son arrivée.

Voici des exemples de capsules produites à l'UQAM, dans le cadre d'un projet financé par le FODAR :

<http://vie-etudiante.uqam.ca/etudiant-etranger/formalites-administratives/obligations-academiques.html>

- <https://youtu.be/7doaYtwUtXY>
- <https://youtu.be/h9LlhY61-Hs>
- <https://youtu.be/eqXexipVTVQ>
- <https://youtu.be/oFSIm6we674>
- https://youtu.be/KhAJbGk_Gk0
- <https://youtu.be/pyD4uQSG8R4>

<https://etudier.uqam.ca/rentree/etrangers>

Exemples de diffusion de l'information en mode préaccueil dans d'autres universités (Québec, Canada, autres pays)

La majorité des universités au Québec disposent de moyens de communiquer des informations aux étudiants étrangers avant leur arrivée sur leur site Web. Une invitation à s'inscrire directement sur leur site Web à des webinaires sur les démarches essentielles avant leur arrivée est également offerte dans certains établissements. Il est également possible que seuls les étudiants admis soient mis au courant de telles activités de préaccueil via leur courriel personnel, ce qui fait en sorte que les informations qui suivent ne seront pas exhaustives.

Québec (hors UQ)

University McGill

<http://www.mcgill.ca/internationalstudents/pre-arrival>

https://www.mcgill.ca/internationalstudents/files/internationalstudents/fall_2015_-_links_-_part_i_grad.pdf

<https://www.mcgill.ca/internationalstudents/channels/event/pre-arrival-orientation-webinar-undergrad-graduate-degree-students-255723>

Université Laval

<https://www.ulaval.ca/futurs-etudiants/candidats-etrangers.html>

Les étudiants étrangers et le froid à Québec (vidéo réalisée sur le campus de l'Université Laval)

<https://www.youtube.com/watch?v=QgzYlfk9Xnc>

Concordia

<https://www.concordia.ca/students/international/new-international-students/pre-arrival-webinars.html>

<http://www.concordia.ca/future-students.html>

Université de Montréal

<http://carrefoursae.umontreal.ca/>

HEC

http://www.hec.ca/en/international_student/international_exchange/pre-arrival_guide/index.html

Polytechnique-Mtl

<http://www.polymtl.ca/inter/etuvisi/PRePARATIFSESeJOUR.php>

Bishop's

<https://www.ubishops.ca/future-current-students/>

<https://www.ubishops.ca/future-current-students/newly-admitted-students/>

Université de Sherbrooke

<https://www.usherbrooke.ca/etudiants-internationaux/>
<https://www.usherbrooke.ca/etudiants-internationaux/fileadmin/sites/etudiants-internationaux/documents/usherbrooke-guide-candidats-internationaux-2017-2018.pdf>

Canada

Ambassade du Canada en France : (10 capsules)

<https://www.youtube.com/watch?v=orRUm1V4YG8>

Ryerson University

http://www.ryerson.ca/ri/students/incoming_students/pre-arrival_manual/
http://www.ryerson.ca/content/dam/ri/students/incoming_students/pre-arrival_manual/Pre-Arrival%20Manual%2016.17.pdf
http://www.ryerson.ca/content/dam/ri/students/incoming_students/pre-arrival_manual/VRS%20Pre-arrival%20Manual.pdf

Memorial University of Newfoundland (GrenFell Campus)

<http://www.grenfell.mun.ca/current-students/Documents/International%20Student%20Services/2016/faq/PreArrival-FAQs.pdf>
<http://www.grenfell.mun.ca/future-students/Pages/International-Students.aspx>

University of Toronto

<http://www.studentlife.utoronto.ca/cie>
<https://www.studentlife.utoronto.ca/cie/pre-arrival> (capsules disponibles)

University of British Columbia

<https://students.ubc.ca/new-to-ubc/prepare-arrive>

Université de Moncton

http://www.umoncton.ca/umce/files/umce/wf/wf/pdf/UdeM_Guide_international_2016.pdf

Carleton University

<http://carleton.ca/isso/arrival-checklist/pre-arrival-videos/>

International

Australie

Ce guide est personnalisable par les établissements australiens.

<http://www.isana.org.au/the-rainbow-guide/>
<http://www.isana.org.au/wp-content/uploads/2015/03/International-Student-Handbook.pdf>

Pays-Bas

<http://www.students.leiden.edu/application-admission/master/after-admission/after-admission/to-do-list.html>
<http://www.prospectivestudents.leiden.edu/practical-info/pre-departure/pre-departure.html>

États-Unis

<http://www.american.edu/ocl/iss/Pre-Arrival-Checklist.cfm>

University of Minnesota:

<http://www.iss.umn.edu/publications/WelcomeBrochur.pdf>

University of Kansas:

<http://iss.ku.edu/pre-arrival-guide>

NC State University (North Carolina)

<https://internationalservices.ncsu.edu/pre-arrival-information/>

<https://internationalservices.ncsu.edu/files/2015/02/SPRING-2016-Graduate-Student-Pre-Arrival-Guide.pdf>