

Rappel Orientations stratégiques Contrat Quinquennal 2016-2020

L'un des six objectifs stratégiques de l'UFT a pour vocation d'augmenter la visibilité et l'attractivité du site par « la mise en place d'une politique internationale de site en ciblant des partenariats stratégiques pour une mobilité entrante et sortante des membres de la communauté académique et des étudiants. »

Par conséquent, la mise en œuvre et le déploiement de cet objectif a été mené via des actions transversales avec d'un côté la structuration d'un réseau RI et de l'autre l'émergence et la mise à disposition des établissements, d'outils permettant de développer le rayonnement et l'attractivité internationale à l'échelle du site.

Le développement de ces outils axés autour de la mobilité internationale est également un complément logique des actions entreprises concernant l'amélioration de la vie étudiante en facilitant l'accueil et l'installation des étudiants dans la ville (Toul'Box) et contribuent à la mise en œuvre d'une stratégie internationale complète via un axe prioritaire commun identifié visant à augmenter les flux de mobilité sortante (Mouv'Box).

Bilan d'activités :

Mise en place d'une solution intégrée d'accueil des étudiants et chercheurs étrangers : la Toul'Box.

Pour faciliter les démarches liées à l'arrivée et à l'installation à Toulouse et dans sa région des étudiants et enseignants-chercheurs internationaux, l'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées propose des packs de services adaptés à leur situation et besoins. Pour cela, le dispositif Toul'Box accompagne les bénéficiaires depuis leur pays d'origine jusqu'à leur installation afin d'anticiper au mieux le séjour. Différents services sont proposés tels que la réservation d'un logement, l'accueil à l'aéroport, l'ouverture d'un compte en banque, une carte personnelle de transports en commun, un rendez-vous individuel...via des packs personnalisés et accessibles en ligne sur www.toulbox.univ-toulouse.fr

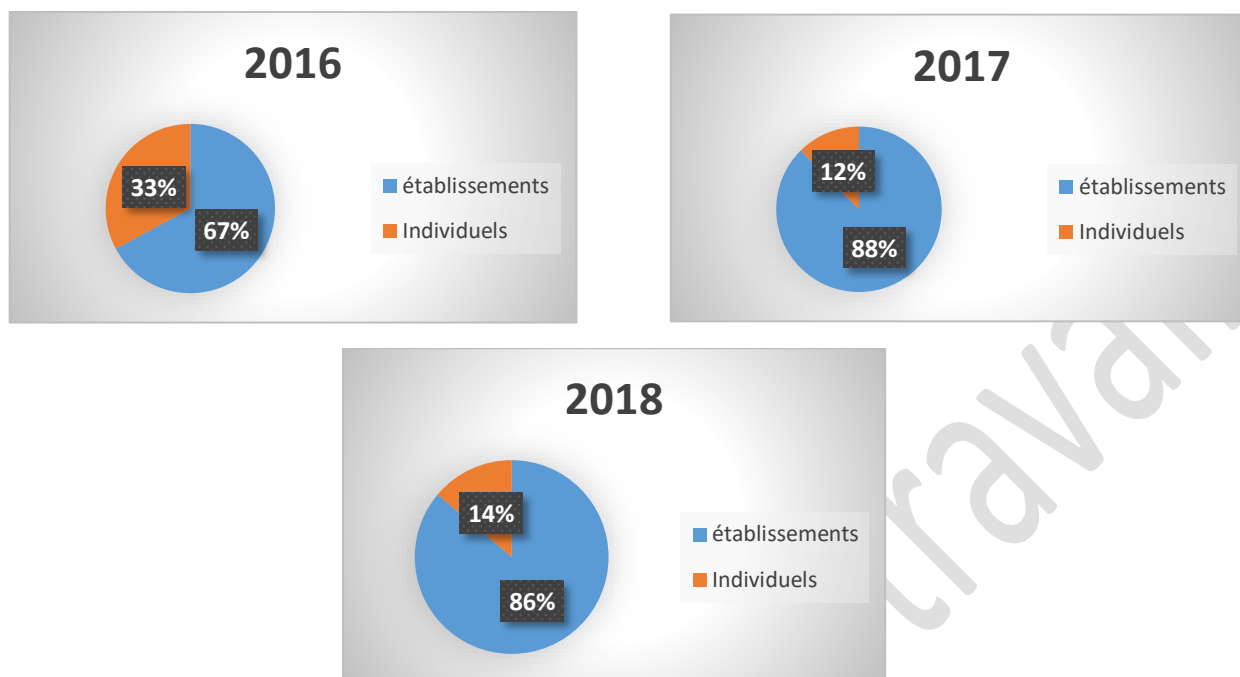
La réalisation de ces services s'effectue dans le cadre de partenariats externes qui fluidifient et permettent d'anticiper au maximum toutes les démarches. Ainsi, la Toul'Box possède un réseau de 32 résidences partenaires avec lesquels elle travaille quotidiennement pour proposer des solutions de logement aux bénéficiaires, sollicite deux banques qui permettent d'organiser les RDV pour l'ouverture des comptes bancaires, a développé des partenariats avec des compagnies de VTC pour assurer les transferts et avec les réseaux de transports en commun locaux au sein des villes de Toulouse, Albi et Tarbes. Ce réseau de partenaires fait partie intégrante des services constituant les packs Toul'Box et donne lieu à des interactions quotidiennes avec l'équipe dans le but d'assurer un service performant et de qualité.

En renfort de l'accueil et des différentes prestations réalisées, des cours de langues (FLE et LVE) sont également accessibles à tous les étudiants et enseignants-chercheurs internationaux via un pack en ligne disponible sur le site www.toulbox.univ-toulouse.fr (indépendamment du fait d'avoir commandé un pack Toul'Box ou non).

1 opérateur est mobilisé à plein temps tout au long de l'année avec un renfort estival de 2/3 personnes pour assurer la période d'accueil en amont et pendant la rentrée universitaire. Deux modes de fonctionnement distincts ont été définis afin de répondre au besoin du plus grand nombre : des commandes de packs via le site directement par les étudiants et enseignants-chercheurs (financement individuel) ou la

prise en charge du pack directement par l'établissement qui offre le service aux bénéficiaires. Cette possibilité donne l'opportunité aux établissements de bâtir une offre spécifique répondant directement à leurs besoins et garantie de facto la plus-value apportée par l'UFT.

Répartition des packs Toul'Box – commandes individuelles / établissements :



Le dispositif est apprécié par l'ensemble des acteurs, bénéficiaires (cf. enquêtes de satisfaction) et établissements. Les chiffres démontrent une augmentation annuelle constante surtout pour la prise en charge via les établissements qui bénéficient à ce jour de 11 packs spéciaux créés à leur demande. Une offre en région a également été développée sur demande à Albi et Tarbes, le reste des villes universitaires étant moins concerné au vu des flux relativement minimes d'étudiants entrants. Un partenariat avec Campus France, à travers un nouveau pack Toul'Box, permettant aux étudiants internationaux dont la bourse est gérée par Campus France de bénéficier de prestations complémentaires non incluses dans leur programme de bourses vient d'être initié.

Mise en place d'une solution intégrée et incitative dédiée à la mobilité sortante des étudiants : la Mouv'Box

Afin d'encourager le départ à l'étranger des étudiants du site, l'UFT met en place un dispositif d'accompagnement de la mobilité sortante : la Mouv'Box. Lancé en septembre 2017, le dispositif a pour objectif d'accompagner les étudiants tout au long de leur projet de mobilité grâce à des services proposés couvrant l'information, la préparation du séjour, le financement, le suivi pendant la mobilité et la valorisation de l'expérience internationale au retour. A l'instar de la Toul'Box, ces services sont accessibles via un pack en ligne et mettent en avant un réseau de partenaires destinés à faciliter les démarches des étudiants en les accompagnants de façon individualisée et en leur faisant bénéficier de tarifs négociés sur certaines prestations (assurance santé, agences de voyage, compagnies aériennes, visa...). Deux banques partenaires accompagnent également les étudiants dans le cadre du financement de leur expérience à l'international (l'une d'entre elle rembourse même le coût du pack à l'étudiant sous certaines conditions). Cet accompagnement est également renforcé par la mise en place d'une offre de cours de langues coordonnée par l'UFT, accessible à tous et indispensable dans le cadre d'une mobilité internationale.

En parallèle, lors de son lancement, la Mouv'Box a proposé des bourses de mobilité d'un montant de 1000€ qui ont profité à 520 étudiants, toutes filières et destinations confondues ce qui a permis d'initier la création d'un réseau des étudiants Mouv'Box et d'inciter les étudiants à la mobilité internationale dont le financement constitue un frein non négligeable.

Enfin, l'organisation de Journées inter-établissements de la mobilité internationale répond aux besoins constants des établissements de promouvoir la mobilité et de renforcer l'accompagnement des étudiants dans ce sens. Une première journée a été organisée en mai 2018 afin de pallier au manque de préparation à l'interculturalité des étudiants partant en mobilité et répondant également à la volonté de créer un réseau Mouv'Box au niveau de l'UFT en organisant des ateliers d'échange entre étudiants. Les objectifs de ce type d'évènements communs à l'échelle du site sont donc multiples : sensibiliser à la mobilité internationale, faciliter l'intégration dans le pays de destination, instaurer un dialogue entre l'ensemble des étudiants de l'UFT et permettre aux étudiants de retour de l'étranger de valoriser leur expérience. En 2019, une 2^e édition courant avril est prévue, axée sur le même format permettant ainsi de promouvoir les outils de l'UFT en matière d'accompagnement à la mobilité (pack de services Mouv'Box, cours de langues). Un deuxième temps d'information suite à la période de rentrée universitaire, visant à organiser une journée de sensibilisation au sens large à la mobilité internationale est en cours de réflexion avec les établissements, l'idée étant d'instaurer de manière pérenne ces deux temps d'actions inter-établissements au sein des calendriers universitaires.

1 conseiller en mobilité est mobilisé à plein temps tout au long de l'année et un guichet virtuel (via la dématérialisation de l'accueil Welcome Desk) centralise l'information en la matière et permet la prise de RDV en ligne. 112 rendez-vous individuels ont été réalisés en 2017-2018 et ont donné lieu à 15 packs payants. 75 étudiants ont participé à la journée inter-établissements de la mobilité internationale. Les temps d'échanges entre étudiants ont été fortement appréciés ainsi que l'intervention des partenaires Mouv'Box qui étaient présents afin de proposer leurs solutions d'accompagnement à la mobilité internationale.

Mise en place d'une offre de service dédiée à l'organisation de programmes courts - Summer schools

L'émergence de programmes courts de type *summer schools* dans un contexte international contribue à l'attractivité des universités et devient un outil phare de leur internationalisation. Répondant à une politique incitative d'appels d'offre internationaux et forte de ses partenariats existants, l'UFT a développé une offre de service dédiée à l'organisation de ce type de programmes.

S'appuyant sur le savoir-faire acquis dans le cadre de la Toul'Box concernant l'accueil des étudiants internationaux et de son expérience en la matière en tant qu'organisatrice d'une école d'été en aéronautique depuis 7 ans à destination d'étudiants mexicains, l'UFT (1 ETP mobilisé) développe ainsi un outil supplémentaire en terme d'accompagnement à la mobilité internationale. Depuis le lancement de cette offre de services en janvier 2019, 3 établissements (Sciences Po Toulouse, l'Université Paul Sabatier via l'Institut de mathématiques et l'Université Toulouse 1 Capitole) se sont d'ores et déjà rapprochés de l'UFT afin de solliciter dans l'organisation de ce type de programmes.

Évaluation :

Le **dispositif Toul'Box** bénéficie d'une progression annuelle constante. Cependant, on peut observer un manque de communication sur le dispositif à l'échelle du site au vu du nombre global d'étudiants étrangers présents à Toulouse et sa région (environ 16 000) et le nombre de bénéficiaires Toul'Box (512 en 2018).

La thématique du logement est un problème récurrent concernant l'accueil des internationaux. Une réflexion globale portée par l'UFT est à mettre en place en lien avec les établissements et des partenaires tels que le CROUS afin d'éviter les situations d'urgence en période de rentrée.

Cette initiative est plébiscitée par tous les acteurs du site et fait l'unanimité. La mise en place de la Toul'Box est un exemple à l'échelle nationale : citée dans le dossier de presse de rentrée 2018 de Campus France, modèle dont doit s'inspirer l'Université Paris Dauphine (cf. revue Universités et Territoires n°128), la Toul'Box est un exemple à suivre pour de nombreuses universités qui sont amenées à développer des produits d'accueil en lien avec la stratégie d'attractivité des étudiants internationaux annoncée par le MESRI.

Ainsi, il s'agit d'un outil en constante évolution afin de répondre à la demande et de continuer à proposer un accompagnement de qualité :

- Amélioration de l'offre à destination des enseignants-chercheurs qui demande une approche spécifique liée au logement (cf. construction de la cité internationale des chercheurs) et à des besoins particuliers (périodes de séjour, accueil en famille notamment). L'adaptation de l'offre à ce public spécifique a fait l'objet d'une restructuration interne afin d'assurer plus de lisibilité pour les bénéficiaires. Ainsi, l'ouverture du guichet unique à l'accueil des chercheurs internationaux sous l'étiquette du label EURAXESS met à disposition l'information nécessaire les concernant, le tout complété par une offre de service via les packs Toul'Box.
- Développement d'événements d'intégration afin de créer une véritable communauté active tout au long de l'année et permettant de lutter contre les situations d'isolement est en train d'être structuré. La signature d'une convention avec l'association Erasmus Student Network œuvre dans ce sens afin de développer les actions de parrainage (Buddy System).
- La mise en place d'un plan de communication et de promotion du dispositif qui se veut plus large que l'échelle régionale (réseau des postes diplomatiques, universités étrangères partenaires, Ministères d'enseignements supérieurs étrangers...) permettra de consolider la stratégie internationale du site en mettant en avant un dispositif mutualisé d'accueil au service de tous et unique en France.

Concernant la **mobilité sortante**, tous les établissements sont intéressés par une action forte et mutualisée de promotion et sensibilisation auprès de leurs étudiants. Il y a donc un enjeu réel à porter cette démarche au niveau de l'UFT et de développer des relations avec les organismes clés en la matière (agence Erasmus +, conseil régional, Crous) afin d'impulser une dynamique collective favorisant la mobilité sortante.

Concernant les modalités du pack Mouv'Box, on observe une difficulté à convaincre les étudiants de faire appel à un pack de services payant lié à la recherche de financements complémentaires (15 packs payants la 1ère année/ 112 RDV individuels). De plus, la confusion sur le dispositif, liée aux bourses de mobilités Mouv'Box qui n'existent plus, joue en sa défaveur. Un important travail de promotion et communication du dispositif est à effectuer en lien avec les établissements. Par ailleurs, l'aspect valorisation de l'expérience lors du retour de mobilité doit porter une dimension concrète d'accompagnement vers l'emploi traduite en approche « compétences ». La convention conclue entre Pôle emploi et l'UFT permettra d'étoffer le dispositif avec un focus sur la plus-value de la mobilité internationale en lien direct avec l'insertion professionnelle.

De façon globale, ces services transversaux (Toul'Box – Mouv'Box) manquent de visibilité auprès des étudiants : il convient de re-sensibiliser les établissements qui doivent être le 1^{er} vecteur d'information sur ces dispositifs existants et à la portée de tous.

De même, la qualité des partenariats mis en œuvre et la mise en place de ces actions communes concrètes à destination des étudiants mériterait un ancrage territorial plus fort en sollicitant à la fois les collectivités et les acteurs tels que le CROUS. Cette démarche permettrait de renforcer l'impact sur les communautés au travers d'une stratégie partagée identifiée en matière de mobilité internationale.

Toutefois, cette approche collective permet à Toulouse d'être reconnue au niveau national avec ces dispositifs d'accompagnement innovants et ouvre la voie au développement de nouveaux projets collectifs. C'est notamment le cas en matière d'accueil des étudiants internationaux, thématique au cœur de l'actualité dans le cadre du plan « Choose France » et l'instauration d'un label « Bienvenue en France » destiné à renforcer l'attractivité des établissements d'enseignement supérieurs français par l'amélioration de la qualité de leur accueil. C'est également dans la poursuite de cette démarche collective d'accompagnement à la mobilité internationale, qu'une offre de services à destination des programmes courts – *Summer Schools*, démontrant une réelle capacité d'organisation mutualisée, a été développée et est portée par l'UFT. Encore au stade embryonnaire, l'objectif est de contribuer via les *summers schools* au rayonnement du site et de renforcer sa visibilité sur la scène internationale.