

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LA SITUATION ADMINISTRATIVE ET SOCIALE DES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

Dans le cadre de la stratégie « Bienvenue en France » qui vise à améliorer les conditions d'accueil des étudiants internationaux, la Direction des Relations Internationales et de la Francophonie de l'Université Clermont Auvergne a mené une enquête sur la situation administrative et sociale des étudiants internationaux.

L'objectif est de mieux cerner les difficultés auxquelles sont confrontés les étudiants internationaux et ainsi d'identifier des pistes d'amélioration de leurs conditions d'accueil et de séjour.



SOMMAIRE

L'ESSENTIEL	2-3
MÉTHODOLOGIE ET PROFIL DES RÉPONDANTS	4-5
Méthodologie	4
Profil des répondants	4-5
• Répartition par sexe	4
• Répartition par tranche d'âge	4
• Situation familiale	4
• Répartition par origine géographique.....	5
• Année d'inscription à l'Université Clermont Auvergne.....	5
• Répartition par collegiums, composantes et niveaux d'études les plus représentés.....	5
LES THÈMES	5-9
Situation administrative	5
• Les visas/titres de séjour.....	6
Situation sociale	6
• Le logement.....	6
• Les ressources financières	7
• La couverture santé.....	7-8
Perception de l'accueil reçu	8-9
QUE RETENIR DE CETTE ENQUÊTE?.....	9-14
Les suggestions des étudiants	9
• Un meilleur accès à l'information.....	10
• Une structure dédiée à leur accueil et accompagnement.....	10
• Du personnel formé à l'interculturel et aux problématiques rencontrées par ce public	11
• Une meilleure intégration.....	11
Les principales difficultés	12
• L'accès au logement.....	12
• L'obtention d'un titre de séjour.....	12-13
• Les difficultés financières	13
• La formation	13
CONCLUSION	14
PERSPECTIVES.....	15

L'ESSENTIEL

La grande majorité des étudiants internationaux jugent la qualité de l'accueil satisfaisante. **Une marge de progression existe toutefois sur de nombreux aspects.**

AVANT LE DÉPART

- Les étudiants ont besoin d'information et d'un accompagnement à la préparation au départ.

« Il faut toujours véhiculer les informations par tous les moyens lorsqu'il y a une association ou un service qui peut aider. Dans tous les cas, le plus dur pour moi c'était de trouver un logement (depuis mon pays)... »

« D'abord, il faut que nous soyons informés de toutes les démarches qui doivent être faites faire avant et après l'arrivée en France. Il faut qu'on ait des réponses précises à nos questions et une connaissance claire sur l'université dans laquelle nous ferons nos études et aussi une connaissance sur la ville dans laquelle nous allons vivre. »



56 %
des répondants affirment
avoir mis **plus d'un mois à**
trouver un logement

L'ARRIVÉE EN FRANCE

- L'arrivée et les premières démarches peuvent se révéler compliquées pour un étudiant international.
- Une part importante des répondants - **52 %** - affirme n'avoir sollicité aucune structure pour les aider dans leurs démarches à leur arrivée.
- **22 %** des répondants estime n'avoir **pas été suffisamment orienté et aidé** dans leurs démarches d'arrivée, **16 %** déclare ne **pas avoir été satisfait du tout** de la qualité des informations obtenues et **9 %** se déclare **pas du tout satisfait du comportement ou de l'attitude** de personnes les ayant accueillis.



22 %
n'a pas été
suffisamment **aidé**
et **orienté** dans
leurs démarches
d'arrivée



16 %
n'est pas du tout
satisfait **de la**
qualité des
informations
reçues



9 %
n'est pas du tout
satisfait **du**
comportement
ou de l'**attitude**
de leurs
interlocuteurs

« Prendre du temps pour accueillir chaque étudiant. Rester bienveillant et plein de compassion. »

« Aider à trouver plus vite un logement puisque ça pose un vrai problème pour tous les étrangers qui viennent s'installer à Clermont. »

« une fois arrivé en France les dernières démarches administratives sont plutôt difficiles lorsqu'on ne connaît ni la ville ni une personne pour nous aider, et c'est toujours des courses contre la montre...»

L'INTÉGRATION À LA VIE ÉTUDIANTE

- Les étudiants interrogés souhaitent bénéficier d'événements d'intégration : journées d'accueil des étudiants internationaux, soutien à l'intégration via des activités culturelles, mise en réseau des étudiants...

« Dès que l'admission est confirmée et aussi l'obtention du visa, mettre en place un système de parrainage pour les nouveaux étudiants pour que, une fois sur le territoire français, ils puissent être un tant soit peu accompagné dans les démarches administratives et se familiariser avec la ville. »

« Organiser des journées pour expliquer aux nouveaux étudiants les démarches. »



4^e difficulté sur 10

la barrière de la langue :
le manque d'interaction avec
des interlocuteurs anglophones

MÉTHODOLOGIE & PROFIL DES RÉPONDANTS

MÉTHODOLOGIE

Les données présentées dans cette publication sont issues de l'enquête réalisée par la Direction des Relations Internationales et de la Francophonie de l'Université Clermont Auvergne. Le questionnaire a été diffusé auprès de **5110 étudiants entre le 17 février et le 8 mars 2020**, soit l'ensemble des étudiants internationaux inscrits à l'université.

Méthode : L'enquête a été établie via l'outil LimeSurvey disponible dans le module « gestion des enquêtes » de l'ENT.

Un emailing a été réalisé à destination des **5110 étudiants internationaux de l'UCA** afin de leur communiquer le lien de l'enquête, l'information a été également diffusée aux responsables de scolarité et aux écoles doctorales et a été relayée sur les réseaux sociaux via le service communication de l'université.

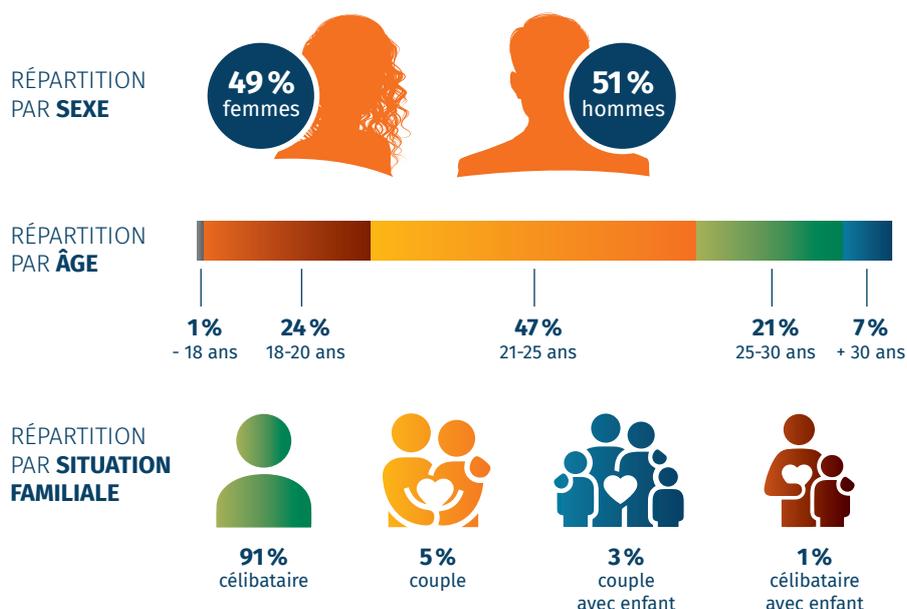
Répondants¹ : **938 étudiants internationaux** se sont connectés pour répondre au questionnaire, ce qui **représente 18% du public interrogé**.

PROFIL DES RÉPONDANTS

Presque autant d'hommes que de femmes ont répondu à cette enquête, respectivement **51%** et **49%**.

La majorité des répondants est **âgée entre 21 et 25 ans**. **50%** des répondants est arrivé à l'UCA pour l'année universitaire **2019/2020**. **74%** des répondants est originaire du **continent africain**.

25 composantes et écoles doctorales sont représentées dans cette enquête. Les plus représentées sont l'École d'Économie, l'UFR LCC, l'EUPI, l'IAE et l'Institut d'Informatique ; à elles cinq, ces composantes constituent près de la moitié des étudiants ayant répondu à l'enquête. Des étudiants de tous niveaux d'études ont répondu à l'enquête. 53% des répondants sont inscrits en Licence.

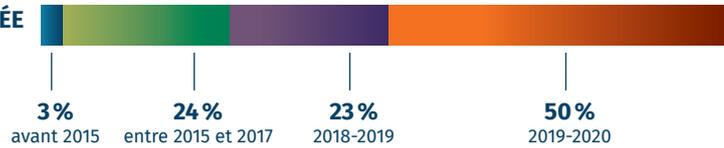


¹ 938 répondants au total dont 549 ayant fourni des réponses complètes. Le nombre de 669 a été retenu pour établir une partie des statistiques.

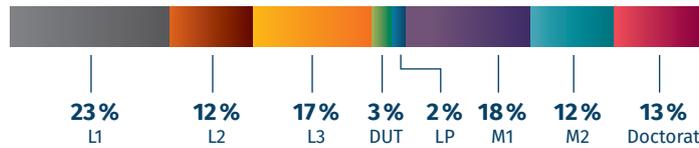
RÉPARTITION PAR **ORIGINE GÉOGRAPHIQUE**



DATE D'ARRIVÉE À L'UCA



RÉPARTITION PAR **NIVEAU D'ÉTUDES**



RÉPARTITION PAR **COLLEGIUMS**



5 COMPOSANTES **LES PLUS REPRÉSENTÉES**



LES THÈMES

SITUATION ADMINISTRATIVE

87% des étudiants est arrivé en France avec un **visa long séjour mention étudiant** et 83% possède un **titre de séjour mention étudiant valide**. 62% déclare ne **pas avoir eu de difficultés pour obtenir un titre de séjour mention étudiant**. 28% des étudiants ayant **rencontré des difficultés** l'explique essentiellement par les **délais de traitement trop longs de la préfecture** ainsi que par le **manque d'information** et la **complexité de la procédure**.

La plupart des étudiants, soit **49%**, s'est adressée à l'**Espace d'Accueil Étudiants** pour les aider à finaliser leur dossier. Mais il faut noter que 22% d'entre eux déclarent n'avoir **reçu aucune aide**.

Les visas/titres de séjour

TYPE DE **VISA OBTENU**



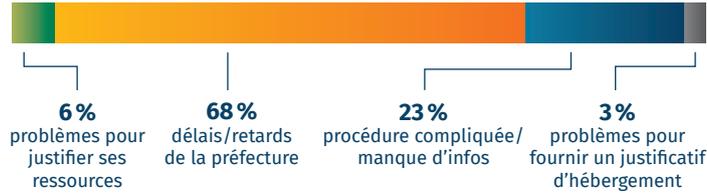
VALIDITÉ DU
TITRE DE
SÉJOUR



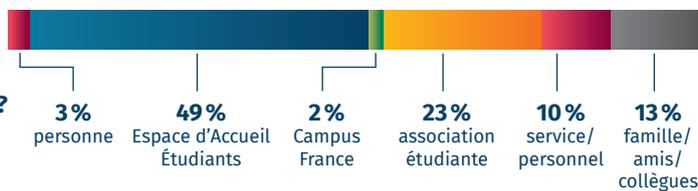
DIFFICULTÉS
D'OBTENTION
DU TITRE DE
SÉJOUR/
RÉCÉPISSÉ



SI OUI,
POURQUOI?
(QUESTION
OUVERTE)



QUI VOUS A
AIDÉ À
COMPLÉTER
VOTRE DOSSIER?

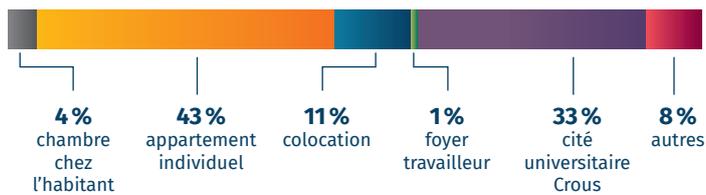


SITUATION SOCIALE

Le logement

L'accès au logement est l'une des grandes difficultés auxquelles sont confrontés les étudiants internationaux. **38%** ont pu **réserver leur logement avant leur arrivée**. **56%** déclarent avoir mis **plus d'un mois à trouver un logement**, ce qui les met en difficulté pour entamer leur cursus universitaire dans de bonnes conditions.

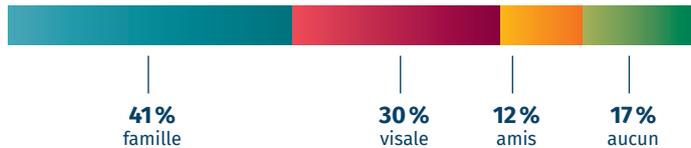
OÙ ÊTES-VOUS
ACTUELLEMENT
LOGÉ?

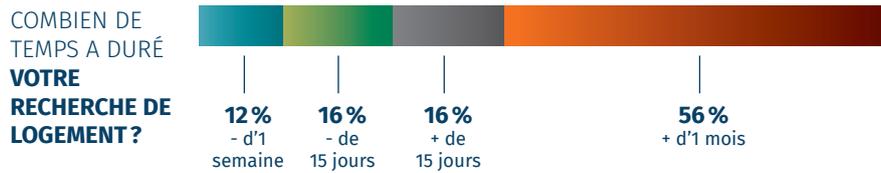


QUAND AVEZ-VOUS
TROUVÉ VOTRE
LOGEMENT?



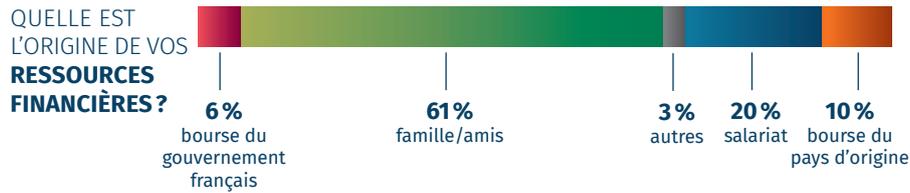
QUEL EST
VOTRE
GARANT?





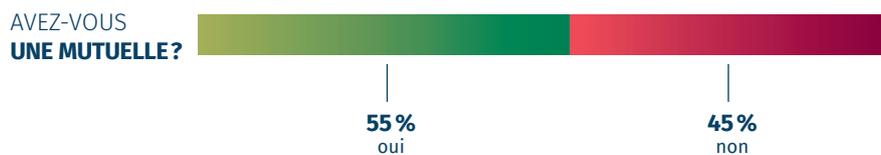
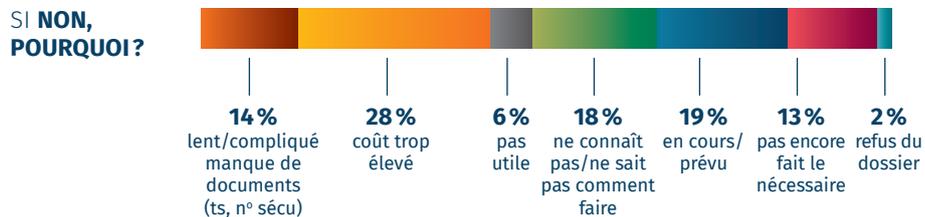
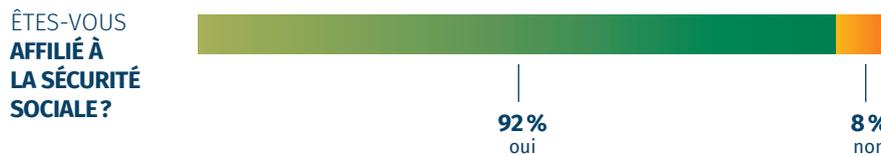
Les ressources financières

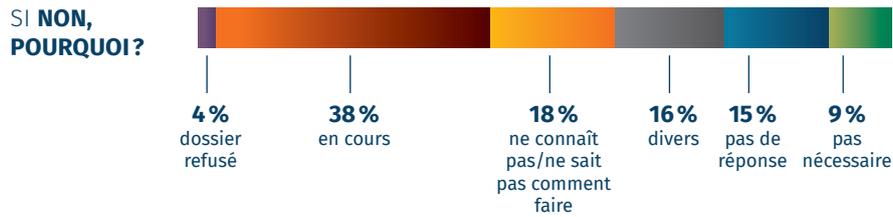
61% affirme que leurs ressources financières proviennent de leur **famille/ amis**, 20% de leur **salaire** et 16% d'une **bourse**. La majorité d'entre eux, 65%, reçoit une **aide de la Caisse d'allocations familiales (CAF)**.



La couverture santé

92% des répondants est **affilié à la sécurité sociale**. En revanche, seulement 55% déclare **posséder une mutuelle**. Les raisons évoquées sont liées à leur **coût élevé** et le **manque d'informations sur la plus-value** d'une mutuelle et les **démarches à effectuer**. La **procédure** est souvent **longue et exige des documents qu'ils ne peuvent pas fournir** (numéro de sécurité sociale, titre de séjour valide).





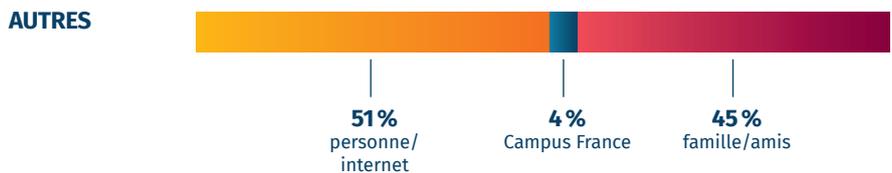
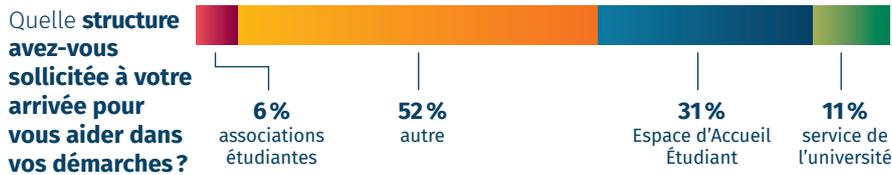
PERCEPTION DE L'ACCUEIL REÇU

Une part importante des répondants - **52%** - affirme n'avoir **sollicité aucune structure pour les aider** dans leurs démarches à leur arrivée.

La **moitié** d'entre eux dit s'être **débrouillée seule avec l'aide d'internet**, l'autre **moitié** a été **aidée par sa famille ou ses amis**. **30%** affirme avoir **sollicité l'Espace d'Accueil Étudiants**, **11%** les **services de l'université** et **6%** des **associations étudiantes**.

22% des répondants estime n'avoir **pas été suffisamment orienté et aidé dans leurs démarches** d'arrivée, **16%** déclare ne **pas avoir été satisfait du tout de la qualité des informations obtenues** et **9%** se déclare **pas du tout satisfait du comportement ou de l'attitude des personnes les ayant accueillis**.

À noter que nous retrouvons leurs suggestions pour améliorer l'accueil à la dernière question (qui est une question ouverte).





QUE RETENIR DE CETTE ENQUÊTE ?

La dernière question du questionnaire était une question ouverte : quelles suggestions souhaiteriez-vous apporter pour améliorer l'accueil des étudiants internationaux ?

339 étudiants ont répondu à cette dernière question, soit 51 % des répondants, la plupart de manière assez détaillée.

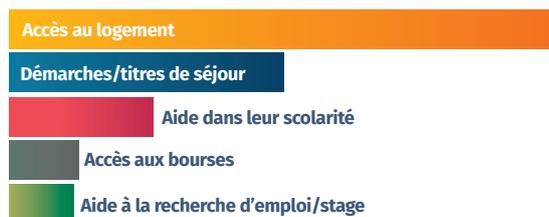
Nous pouvons distinguer deux grands types de réponses à cette question :

- des suggestions d'ordre général pour améliorer leur accueil ;
- les grandes problématiques auxquelles ils sont confrontés à leur arrivée et qui sont, pour eux, des raisons de ne pas se sentir bien accueillis.

LES SUGGESTIONS DES ÉTUDIANTS POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL



LES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES



LES SUGGESTIONS DES ÉTUDIANTS

Ce qui ressort essentiellement de leurs suggestions est de deux ordres : d'abord et essentiellement l'amélioration de l'accès à l'information (couplé à un meilleur accompagnement dans leurs démarches) et dans un second temps, l'amélioration de leur intégration.

Un meilleur accès à l'information

Un meilleur accès à l'information est une suggestion qui revient fréquemment. Elle est souvent associée à l'idée d'obtenir les informations avant leur arrivée, afin d'avoir connaissance des démarches administratives qu'ils devront accomplir une fois sur place. Cela peut prendre la forme de dépliants/guides ou d'un site web dédié aux étudiants internationaux. Voici ce qu'ils en disent :

« Have a clear scheme/stepwise guide of the different paperwork that needs to be sorted out upon arrival such as the Social Security number request procedure. Having the communications in both French and English in order to reach all the students (french/non speakers). »

« Peut-être envoyer des prospectus aux étudiants étrangers ayant obtenu des pré-inscriptions pour leur préciser avant leur arrivée en France où se situent ces centres et services d'accueil, avec les différents délais à respecter pour, par exemple, faire sa déclaration d'impôts, demander son titre de séjours à temps, etc. Tant de conseils qu'on ne peut rassembler qu'au prix de beaucoup de recherche personnelle. Ce qui peut s'avérer être une perte de temps si les études qu'on s'apprête à entamer sont chargées. On ne sait pas à qui s'adresser au départ. »

« Les étudiants internationaux doivent être informés de toutes les démarches administratives avant d'être en France, c'est à dire avoir un guide par email, cela permettrait d'être mieux averti. »

Une structure dédiée à leur accueil et accompagnement

Dans les propositions des répondants, l'idée d'une structure bien identifiée et accessible pour les accompagner dans tous les aspects administratifs revient souvent; que ce soit une structure centralisée ou une structure localisée au sein de leur composante. Des interlocuteurs maîtrisant l'anglais et présents dans les structures seraient également un atout.

« The overall idea is to have a «real» student organization or someone in charge who helps the international students. What is offered by the university at this point is not easily accessible or useful to non fluent foreign students... The most important feature that the university misses is a single location for all of this information. »

« Je souhaiterais que l'accueil des étudiants soit installé dans chaque faculté pour être plus proche des étudiants. »

« C'est meilleur qu'auparavant, mais il faut mieux communiquer entre les départements, les services, la préfecture, etc. Il faut avoir un service centralisé et facile à trouver qui peut diriger les étudiants qui ont des cas particuliers. »

Du personnel formé à l'interculturel et aux problématiques rencontrées par ce public

Les étudiants internationaux souhaiteraient être reçus par du personnel plus qualifié et mieux formé.

Certains étudiants rencontrent des difficultés face à l'attitude des personnes les recevant.

C'est un sujet qui est souvent abordé. Pour rappel, à la question de l'enquête concernant le comportement/l'attitude de la personne(s) les ayant accueillis, 9% se déclare « pas du tout satisfait », et 47% « plus ou moins satisfaits » seulement.

« Certaines personnes qui s'occupent de l'accueil sont froides et impatientes. Elles ne prennent pas bien en compte les difficultés de nouveaux venus en France. Par exemple, certains étudiants étrangers ne peuvent pas bien comprendre les propos des personnels à cause du débit accéléré. De ce fait, j'espère que les personnels de l'accueil pourraient être assez patients et écouter bien les étudiants internationaux. »

« Je voudrais bien qu'il ait plus d'écoute et de compréhension envers les étudiants internationaux. »

« Plus d'empathie, de compréhension selon les situations afin d'éviter le sentiment de mise à l'écart ou d'infériorité. »

« Je demande à ce que les gens qui accueillent les étudiants étrangers soient plus attentifs, patients et agréables à l'égard des nouveaux arrivants. Il y a des gens qui ne comprennent pas forcément tout ce qu'on leur dit, et d'autant plus si la personne qui est en charge d'accueil parle avec un ton désagréable. Ce n'est pas facile de vivre loin de sa famille dans un autre pays qu'on ne connaît vraiment pas, ou même si on est courageux, il reste tout de même difficile de s'adapter dès les premiers jours voire premiers mois. »

Une meilleure intégration

D'autres propositions traitent plus particulièrement de l'intégration des étudiants internationaux. Ces derniers souhaiteraient avoir plus d'interactions avec d'autres étudiants, ils suggèrent par exemple l'organisation de parrainage et de journées ou semaines « d'intégration ».

« Organiser des journées pour expliquer au nouveaux étudiants les démarches. »

« Organiser des réunions au début de chaque année pour les étudiants internationaux afin de leurs expliquer les démarches qu'ils doivent suivre quand ils arrivent en France. »

« Faire plus de séminaire d'intégration. »

« Créer un système de parrainage afin que soit attribué un étudiant étranger un parrain pour lui faciliter son intégration. »

LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Les deux grandes principales difficultés qu'ils évoquent sont l'accès au logement et l'obtention des titres de séjour/récépissés : presque la moitié d'entre eux s'exprime sur au moins l'un de ces deux sujets. Ils témoignent également de leurs difficultés financières et de leurs difficultés universitaires.

L'accès au logement

Environ 25 % des répondants a témoigné des difficultés d'accès au logement.

Il s'agit de la principale problématique à laquelle les étudiants internationaux sont confrontés à leur arrivée et qui rend leur début de séjour difficile. Pour rappel, dans une des questions précédentes, 56 % d'entre eux déclarait avoir mis plus d'un mois pour trouver un logement.

« Je souhaiterais qu'on crée une structure pour aider les étudiants étrangers à trouver un logement. »

« Aider à trouver plus vite un logement puisque cela pose un vrai problème à tous les étrangers qui viennent s'installer à Clermont. »

Leur problème d'accès au logement est dû essentiellement à la difficulté de trouver un garant, un logement au tarif abordable et au manque de disponibilités du parc immobilier aux périodes de rentrée universitaire.

« C'est vraiment difficile pour un étudiant de trouver un logement sans garant. Favoriser l'insertion de ces étudiants pour qu'ils ne dépriment pas. Les aider à trouver un travail en temps pour s'épanouir dans leurs études. Baisser le prix des logements car ils deviennent à la charge d'eux-mêmes sans avoir une aide de leurs parents. Avec ça ne permet pas d'avoir de bonnes conditions d'études. »

« Tout le monde ne peut pas avoir un garant résidant en France donc ça serait bien de remédier à cela car ça pose problème dans la recherche de loyers. »

« Please help the students with GARANT. I have not seen such need in other cities such as Nantes or Toulouse. It is quite difficult for foreign students to find a garant as the garant has to be French. »

L'obtention d'un titre de séjour

La deuxième thématique abordée par les étudiants internationaux concerne l'obtention des titres de séjour. Ils rencontrent des difficultés pour effectuer les démarches (manque d'information) et se plaignent des délais beaucoup trop longs de délivrance de leur titre/récépissé. La lenteur du traitement de leurs dossiers les met dans des difficultés d'ordre administrative, économique et psychologique. Les étudiants sont donc en difficulté pour effectuer certaines démarches (CAF, CPAM...) et les empêche de pouvoir postuler à un emploi.

« Le temps de délivrance des titres de séjour est extrêmement long. Alors que des étudiants se basent sur l'idée de travailler en temps partiel pour financer une partie de leurs études, ce temps de traitement de dossier qui est prolongé à plusieurs mois présente un véritable obstacle pour l'étudiant. »

« Les conditions d'obtention du séjour sont à revoir car les étudiants peuvent rester des mois sans récépissé ni titre de séjour et cela les met en difficulté pour travailler, de même que pour percevoir l'aide au logement. »

« Je suggère de développer la communication entre le bureau d'accueil CROUS et la préfecture de plus en plus, et notamment créer un service traitant les dossiers de demande de titres de séjour spécialement pour étudiant afin de réduire l'énorme temps d'attente des titres de séjours. »

« Pour le site de Montluçon, il serait préférable d'avoir un représentant pour nous faciliter les démarches auprès de la préfecture. »

Les difficultés financières

Les étudiants évoquent également leurs difficultés financières. Beaucoup d'entre eux sont peu soutenus par leur famille et souhaiteraient pouvoir bénéficier de davantage d'aide. Ils disent également rencontrer des difficultés à trouver un emploi et aimeraient être accompagnés dans leurs recherches.

« Une aide financière pour les étudiants étrangers qui n'arrivent pas à obtenir une bourse de la part du pays d'origine. Parce que l'argent que la famille envoie du pays, converti en euros revient à trois fois rien et n'arrive souvent pas à assurer les dépenses mensuelles. »

La formation

Certains étudiants mettent également en avant les problèmes rencontrés durant leur formation et le souhait d'être mieux accompagnés sur le plan scolaire et dans leur recherche de stages.

« En les aidant sur les cours car le système d'enseignement supérieur change complètement par rapport à leur pays d'origine. »

« La plupart des étudiants internationaux viennent 1 mois après la rentrée scolaire. Ce retard est dû à l'obtention du visa à l'ambassade. Vous devez tenir compte de ça avant de nous programmer des examens ou bien il est fort probable que l'on n'obtienne pas une bonne moyenne. »

« Je souhaiterai un accompagnement pour la recherche et l'obtention de stage. »

« Leur fournir des informations plus précises à propos des dates des examens et les horaires des cours pour bien faire l'emploi du temps à l'avance et ne pas perdre des cours et pour leur permettre d'organiser leur séjour en France. »

CONCLUSION

L'accueil réservé aux étudiants internationaux est jugé globalement satisfaisant. Toutefois, l'enquête montre que l'arrivée en France ainsi que les premières démarches peuvent se révéler complexes pour les étudiants internationaux.

En effet, un certain nombre de démarches administratives représente des difficultés importantes pour les étudiants internationaux, telle que l'obtention du titre de séjour, la recherche d'un logement ou encore la souscription à la sécurité sociale qui peuvent parfois mettre en péril leur projet d'étude ou laisser une image négative de leur séjour à Clermont-Ferrand ou sur les sites délocalisés.

Ces difficultés soulignent l'importance de bien informer et accompagner les étudiants avant leur départ et en amont de leur arrivée. Une part importante des répondants interrogés - 52% - affirme n'avoir sollicitée aucune structure pour les aider dans leurs démarches à leur arrivée.

L'analyse de cette enquête fait également ressortir le besoin d'un meilleur accompagnement notamment à leur arrivée et au cours de leur recherche de logement qui est l'une des principales problématiques auxquelles sont confrontés les étudiants internationaux. Seulement 38% ont pu réserver leur logement avant leur arrivée. 56% déclarent avoir mis plus d'un mois à trouver un logement.



L'accueil d'un étudiant international se pense avant son arrivée!

Afin d'assurer une qualité d'accueil pour tous les étudiants internationaux reçus à l'Université Clermont Auvergne et sur les sites délocalisés, il convient de renforcer les dispositifs à chaque étape de la mobilité : préparation au départ, démarches administratives à l'arrivée, recherche de logement, intégration dans l'établissement, suivi post-diplômant...

L'amélioration des conditions d'accueil est un argument d'attractivité pour l'établissement, la ville et la région d'accueil. Une enquête réalisée par Campus France en 2015, montre que 75% des étudiants choisissent leur pays de destination avant leur établissement d'accueil².

² www.letudiant.fr/static/uploads/mediatheque/EDU_EDU/1/3/535613-note-47-campus-france-original.pdf

PERSPECTIVES

Afin de pallier les difficultés de l'arrivée des étudiants internationaux, il est nécessaire de réfléchir à la qualité de l'accueil réservée aux étudiants internationaux et ainsi de continuer à améliorer les services mis en place dans le cadre de la stratégie « Bienvenue en France ».

PLUSIEURS PISTES PEUVENT ÊTRE ENVISAGÉES :

- 1 **METTRE EN ŒUVRE** une politique d'accueil de site destinée aux publics internationaux et créer un Comité de pilotage chargé de suivre l'évolution des conditions d'accueil, de formuler des propositions d'amélioration et d'assurer, en continu, la coordination entre les différents acteurs concernés.
- 2 **IDENTIFIER** et **HARMONISER** les initiatives d'accueil existantes et les rendre plus visibles.
- 3 **RENFORCER** la coordination entre les acteurs qui interviennent tout au long de la chaîne de l'accueil. Assurer une meilleure coordination de l'accueil et de la communication auprès des publics internationaux en lien avec les collectivités territoriales et les acteurs de l'accueil des étudiants internationaux qui sont nombreux.
- 4 **CONSTRUIRE** une communication commune et partagée sur le site clermontois : cibler des actions, des messages communs et les canaux de communication appropriés.
- 5 **DÉVELOPPER** un programme de parrainage. Le suivi par un parrain ou une marraine lors de la préparation de leur séjour ainsi qu'à leur arrivée peut aider les étudiants internationaux à être mieux accueillis et intégrés.
- 6 **PORTER** un effort particulier sur l'amélioration des conditions d'information et d'orientation des étudiants internationaux, principalement les primo-arrivants.
- 7 **RENFORCER**, par divers moyens, l'offre de logement disponible pour les étudiants et la rendre plus visible. Affiner le recensement des capacités d'hébergement en tenant compte des places disponibles en résidence universitaire et de celles qui sont fournies par d'autres dispositifs.
- 8 **IDENTIFIER** et **METTRE EN ŒUVRE** quelques événements collectifs phares au bénéfice des publics internationaux.
- 9 **ÉTABLIR** une charte de la qualité de l'accueil pour fournir aux établissements du site clermontois et aux étudiants internationaux un référentiel commun.



Pour tout renseignement :

**Direction des Relations Internationales
et de la Francophonie**

Pôle Accueil et Attractivité Internationale
Université Clermont Auvergne
36 bis, Boulevard Côte Blatin
63000 Clermont-Ferrand

accueil-international@uca.fr