

Note de synthèse

Jeudi 26 novembre

9h30 -10h30 **Enseignement à distance et dématérialisation des procédures: l'accompagnement spécifique des étudiants**

Erwan Paitel, chargé de mission sur les campus connectés, DGESIP, Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Mélanie Grenier, Cheffe de projet Vie étudiante, Université de Lyon

Laura Dubois, cheffe de projet SWD Lyon 2020, Université de Lyon

Evelyne Nickel, Responsable Bureau du Registraire, ESSEC Business School

Modératrice: Karine Mouchelin

Enseignement à distance et dématérialisation des procédures: l'accompagnement spécifique des étudiants

La dématérialisation, au-delà de la crise ?

Et si nous faisons de la crise sanitaire une opportunité pour accélérer la dématérialisation des procédures et changer les modes opératoires ? Telle est la question que s'est posée l'une des intervenantes (ESSEC) au cours de la première session du 3^e *Jeudi de l'accueil* organisé par Campus France. C'est bien un sujet d'actualité que l'agence a choisi de traiter dans cette période particulière, en proposant comme thème celui de « l'accompagnement spécifique des étudiants en matière d'enseignement à distance et de dématérialisation des procédures ».

Quatre intervenants ont animé le webinaire :

Erwan Paitel, chargé de mission sur les Campus connectés, DGESIP, Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation ;

Mélanie Grenier, cheffe de projet Vie étudiante, Université de Lyon ;

Laura Dubois, cheffe de projet SWD Lyon 2020, Université de Lyon ;

Evelyne Nickel, responsable Bureau du Registraire, ESSEC Business School.

Les Campus connectés

Comme l'a rappelé dans son mot d'introduction Karine Mouchelin, directrice-adjointe de l'accueil et de la vie étudiante à Campus France, l'enseignement à distance et les procédures dématérialisées n'ont pas en effet attendu la crise sanitaire pour exister, simplement elles ont, de fait, été amplifiées au bénéfice de l'étudiant.

Ouvrir le champ des possibles

La première partie de cette session, consacrée aux Campus connectés, était assurée par un représentant du MESRI, qui a fait le point sur ces nouveaux campus qui répondent à deux questions : comment étudier dans tous les territoires, comment l'offre de service de formation peut-elle se développer à l'égard de tous les étudiants ? Les Campus connectés sont ainsi constitués d'un réseau de tiers-lieux, répartis partout en France, qui ont pour but de généraliser l'accès à l'enseignement supérieur. Il s'agit d'ouvrir « le champ des possibles », en levant bon nombre de barrières qu'elles soient sociales ou géographiques qui freinent l'épanouissement personnel aussi bien que l'employabilité.

Des coquilles vides à remplir !

Les campus connectés se présentent comme des « coquilles vides » au bon sens du terme, c'est à dire que ce sont des maisons, des lieux totems de convergence de tous les opérateurs (les établissements de l'ESR) opérés par les collectivités locales ou territoriales, où les apprenants sont les bienvenus. C'est là qu'ils vont se réunir, dans un lieu d'étude ouvert, avec des salles de cours virtuelles et connectées, pouvant accueillir une vingtaine d'étudiants par session et par niveau, du DAEU au BTS et de la Licence jusqu'au Master, encadrés par un tuteur, un véritable *coach* qui agit en lien avec les équipes pédagogiques des établissements.

Une dimension internationale à l'étude

Lancés en 2019, les Campus connectés sont aujourd'hui au nombre d'une cinquantaine en France, mais les promoteurs du projet souhaitent atteindre le chiffre de 85 en 2021. Les Campus connectés s'adressent à tous les étudiants, y compris donc aux étudiants internationaux, même s'ils ne sont pas pour l'instant une cible prioritaire. Cependant, à titre expérimental, une réflexion est actuellement engagée au ministère pour explorer cette dynamique de mise en avant de l'enseignement supérieur français à l'étranger. Pourquoi ne pas imaginer pour les étudiants étrangers des cours en distanciel qui couvriraient par exemple les deux premières années d'apprentissage dans leur pays d'origine grâce aux Campus connectés, puis un séjour en France pour y suivre la suite de sa formation ?

Les dématérialisations des procédures

Deux établissements, l'Université de Lyon et l'ESSEC, sont venus témoigner chacun de leur côté pour expliquer concrètement l'effort et l'inventivité qu'ils ont dû déployer dans l'accueil des étudiants : comment respecter le confinement, la distanciation et les gestes barrières dans ce contexte dicté par la crise sanitaire ? Comment ? En dématérialisant ! Et le plus possible !

La hotline de l'Université de Lyon

Le dispositif *Students Welcome Desk* créé en 2014 par l'Université de Lyon a pris une nouvelle forme cette année avec la mise en place d'un accompagnement à distance. Cet accompagnement était couplé à un système d'accueil sur site, mais seulement sur rendez-vous, pour rencontrer des agents de la préfecture ou pour utiliser un espace numérique destiné aux étudiants n'y ayant pas accès ou ayant besoin d'un accompagnement spécifique. Une hotline a ainsi été créée avec huit téléconseillers ayant bénéficié d'une formation préalable. Encadrés par un superviseur, ces huit conseillers multilingues, travaillant en équipe de 9h à 18h30, ont pu traiter 9000 appels pour une durée moyenne de six minutes par appel. L'immense majorité de ces appels (94%) a porté sur les titres de séjour et sur la nouvelle procédure dématérialisée, l'ANEF, mise en place par le ministère de l'intérieur pour permettre aux étudiants étrangers de demander en ligne leur titre de séjour.

La préfecture pouvait être saisie en cas de nécessité, les étudiants pouvaient être rappelés et, si nécessaire, un rendez-vous à l'espace numérique leur était proposé pour un accompagnement plus approprié à leur besoin.

Les problèmes rencontrés ont aussi servi à alimenter une FAQ mise en ligne sur le site de l'université : www.universite-lyon.fr/faq-swd

Les *meet & greet* dématérialisés

Toujours à l'Université de Lyon, les habitués *meet & greet* ont trouvé une autre forme d'existence pour continuer à assurer le lien avec l'étudiant international. Ce sont ainsi des vidéos thématiques, réalisées avec les partenaires (CROUS, CRIJ, Métropole de Lyon, associations) qui ont été tournées et relayées sur les réseaux sociaux pour fournir de façon plus dynamique de nombreuses informations pratiques : <http://bit.ly/vidéosSWD>

D'autres actions du même type ont été développées, telles qu'une animation accrue de la page Facebook de l'université et de nombreuses actualités mises en ligne sur le site web du Welcome Desk (<https://www.universite-lyon.fr/swd>)

Au final, les équipes de l'université se félicitent de la continuité du service qu'elles ont pu ainsi assurer, en évitant les déplacements et l'attente des étudiants, tout en traitant un nombre important de demandes.

La complémentarité de l'accompagnement des étudiants sur l'espace d'accueil numérique a permis de résoudre certains problèmes de compréhension sur la hotline (barrière de la langue, accent, manque du langage corporel). Ce constat a conforté les équipes dans l'idée de renforcer un fonctionnement hybride en présentiel et en distanciel afin d'améliorer la qualité de l'accompagnement.

La plateforme ERnest de l'ESSEC

De son côté, l'ESSEC qui s'est trouvée confrontée aux mêmes difficultés, a profité de la crise sanitaire pour poursuivre, de façon accélérée, le développement des procédures dématérialisées que l'école a mises en place depuis trois ans, notamment les inscriptions en ligne sur la plateforme Ariane. L'intranet d'Ariane, de son côté, permet aux étudiants de déposer leurs documents et d'interagir avec l'école. Intégré à Ariane, le module Phileas permet de gérer en ligne les visas et titres de séjour. De plus, l'ESSEC a mis en place la plateforme ERnest pour gérer toutes les demandes par mail, en particulier celles d'étudiants internationaux primo-arrivants. Ici, pas de hotline, mais une FAQ très détaillée, par grands thèmes, permettant de répondre à la plupart des questions que les étudiants se posent. Grâce à ERnest, les étudiants peuvent bénéficier d'un agenda à jour leur permettant d'assister à des sessions d'informations à distance. Ces webinaires qui réunissent près de 200 personnes répondent aux questions sur les titres de séjour bien sûr, mais aussi sur la sécurité sociale, les mutuelles et les assurances. Des sessions tutorielles ont été mises en place pour accompagner

l'étudiant à effectuer ses démarches en ligne, en direct. En outre, des sessions spéciales sont organisées pour les parents d'étudiants, des sessions qui rencontrent un grand succès.

Des guichets aménagés

Pour autant, l'ESSEC a souhaité conserver un accueil en présentiel, avec des guichets aménagés répondant à toutes les consignes de sécurité sanitaire (nombre de personnes limité, arrivées régulées, respect des gestes barrière). De même, dans les résidences, le dispositif d'accueil des étudiants internationaux a été repensé avec un accompagnement mieux personnalisé. Forte de cette expérience, l'ESSEC souhaite, l'année prochaine, aller plus loin dans la dématérialisation, produire davantage de tutoriels et de vidéos d'information, tout en gardant une certaine agilité dans les procédures, toujours dans le souci d'une personnalisation de l'accueil.