

# ESUP-Days

Online Welcome Desk :  
outil d'accompagnement des étudiants et  
chercheurs internationaux

# PROGRAMME

1. Introduction
2. Online Welcome Desk : pour l'attractivité des établissements de l'ESR français et la simplification des process d'accueil
3. Présentation de l'outil
4. Le cœur de l'outil : une base législative solide permettant de générer des feuilles de route par profil
5. Vie de campus : un outil ancré dans un territoire, avec informations utiles sur la vie étudiante
6. Un outil personnalisable par l'établissement
7. Perspectives

# 1. Introduction

# Historique

- Historiquement développé par le Bureau Accueil International de la COMUE Université Paris-Saclay en 2017 sur fonds IDEX

## Objectifs principaux :

- base de données stable et fiable des aspects réglementaires permettant la sécurisation du parcours administratif d'un étudiant, doctorant ou chercheur international sur un territoire donné
- participer à l'attractivité sur le territoire national en apportant un accueil personnalisé et complet.
- Depuis 2019 l'outil est partagé avec d'autres universités - *Service Accueil International Étudiants/Chercheurs de Montpellier et Université de Lille* et au niveau régional .

- En 2019 le conseil stratégique de l'UNIF demande la mise en place d'un service numérique pour l'amélioration de l'accueil international destiné aux chercheurs ou aux étudiants comportant :
  1. Un simulateur personnalisé permettant d'obtenir une feuille de route
  2. Un espace personnel avec identification où sont proposés des services numériques
  3. Des services numériques proposés par les établissements d'accueil
  4. Des services numériques proposés par les acteurs du territoire
  5. Des services de mise en relation logement, santé, culture
- Choix de partir de la solution mise en place par UPSaclay,
- Appel à projets « Bienvenue en France » : UNIF, Université de Paris-Saclay, Université Paris-Est, Université Paris-Lumières, Université Paris-Seine, Université Sorbonne Paris Cité, HESAM Université, Sorbonne Université, Campus Condorcet, la Cité internationale universitaire de Paris (CiuP), Les CROUS d'IDF, la Préfecture de Police de Paris, la Région Île-de-France, la Ville de Paris, l'OFII, la Caf, la RATP, Pôle Emploi, SMEREP / Assurance Maladie, Campus France
- Lancement du projet le 23 juin 2019

## 2. Online Welcome Desk : pour l'attractivité des établissements de l'ESR français et la simplification des process d'accueil

# Stratégie « Bienvenue en France » et intérêt de l'outil OWD dans ce cadre

- Lancée par le 1<sup>er</sup> Ministre → objectif 500.000 étudiants internationaux 2027
- Enjeu : conforter la place de la France
- Les piliers :
  - Améliorer l'accueil
  - Droits différenciés et nouvelles bourses exonérations
  - Présence de l'Enseignement Supérieur français à l'étranger
- Fonds d'amorçage « Bienvenue en France »
- Déploiement des droits différenciés

## Labellisation « Bienvenue en France »



# Complémentarité d'OWD avec les dispositifs d'accueil existants et futurs

- Exemple du cas concret d'utilisation – université Paris-Saclay

## Avant l'arrivée

- Dans le mail d'information suite à l'admission
- Lors des webinars de pré-rentrée en juillet : préparation au départ

## A l'arrivée

- Sur les guichets d'accueil, dès l'arrivée : possibilité de générer et repartir avec sa feuille de route
- Lors de l'inscription, en lien avec les services de scolarité

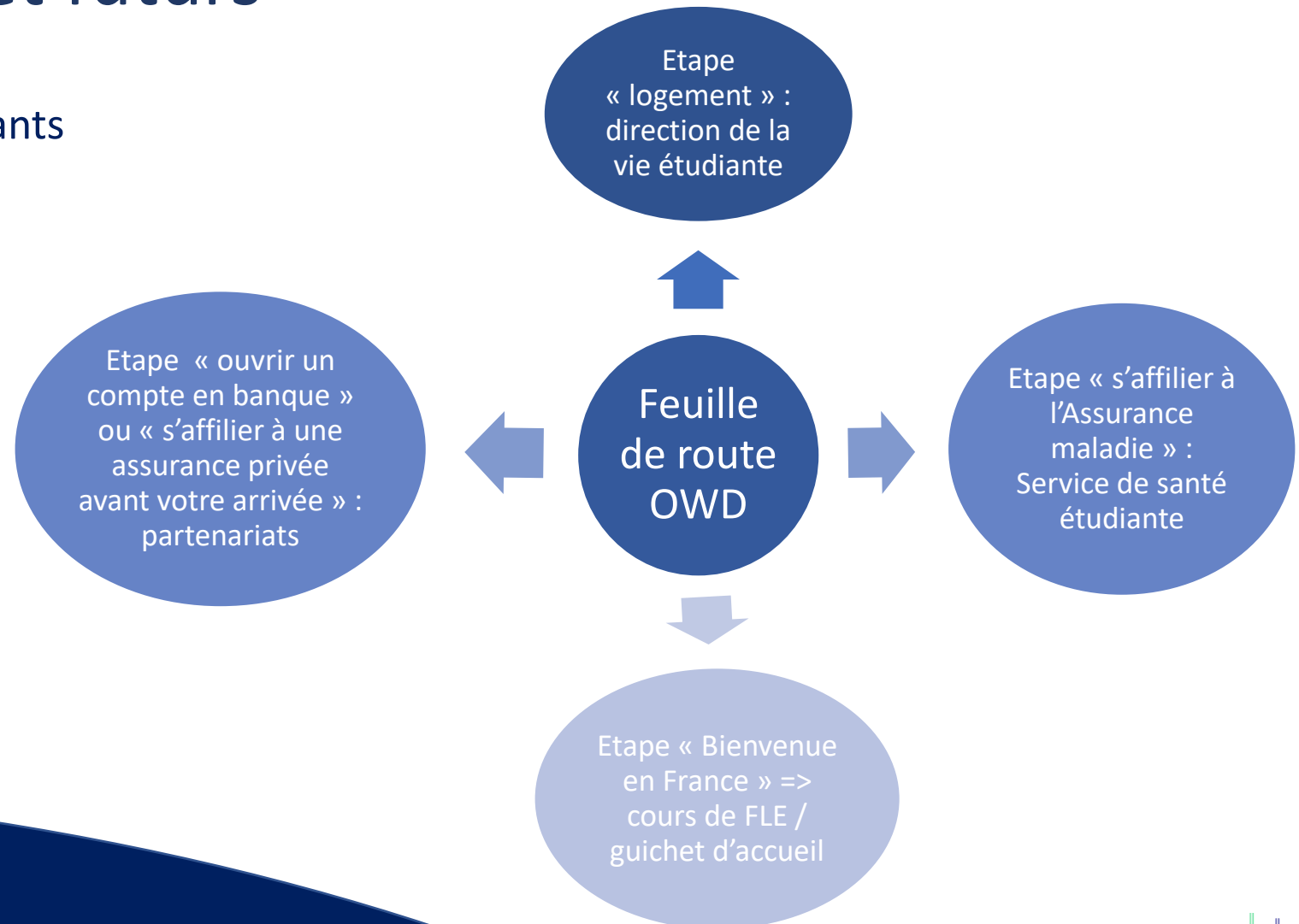
## Pendant le séjour

- Lors des campagnes de communication pour le renouvellement des titres : QR code à flasher pour connaître la procédure à suivre (ANEF)
- Pour les personnels administratifs : pour vérifier une information



# Complémentarité d'OWD avec les dispositifs d'accueil existants et futurs

- Valorisation des dispositifs existants



## 3. Présentation de l'outil

# Marque blanche

- Intégration au site de l'établissement, en complément 24/7 des outils existants



The screenshot shows the UPEC website interface. At the top, there is a red navigation bar with links: FAIRE UN DON, BIBLIOTHÈQUES, BOUTIQUE, ACCÈS RAPIDES, VOUS ÊTES, MOT-CLÉ, and EN. Below this is the UPEC logo (UNIVERSITÉ PARIS-EST CRETEIL VAL DE MARNE) and a main navigation menu: UNIVERSITÉ, FORMATION, RECHERCHE, INTERNATIONAL, VIE DE CAMPUS, and COMPOSANTES. A red sidebar on the left lists various user categories: LYCÉEN.NE, ETUDIANT.E, ETUDIANT.E INTERNATIONAL.E, ENSEIGNANT.E-CHERCHEUR.E, ADULTE EN REPRISE D'ÉTUDES, ENTREPRISES ET PARTENAIRES, ANCIEN.NE ÉTUDIANT.E, PERSONNEL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE, and JOURNALISTE. The main content area is titled 'PRÉPAREZ VOTRE ARRIVÉE EN FRANCE' and features a photo of four students working together with the 'Online Welcome Desk' logo overlaid. Below the photo is a 'CONTACT' section with information for exchange students and individual international students. At the bottom right, there is a 'BIENVENUE EN FRANCE' section with a circular logo and text about the university's accreditation.

## ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX

Université Gustave Eiffel / International / Étudiants internationaux

# VOTRE SÉJOUR INTERNATIONAL À L'UNIVERSITÉ GUSTAVE EIFFEL



Créez votre feuille de route personnalisée pour un séjour international à l'Université Gustave Eiffel.

**Toutes les informations sur le site Online Welcome Desk**

[Voir le site](#)

Activer Wind  
Accédez aux para



Accueil / Europe et international / Etudiants / welcome Desk Etudiants



# Welcome Desk Etudiants



## Online Welcome Desk

**Préparez votre séjour en France**  
en créant **votre feuille de route**  
**personnalisée**

**JE CRÉE MA FEUILLE DE ROUTE**



Online  
Welcome Desk



### Bienvenu(e)s à CY !

Vous pourrez d'ores et déjà commencer à préparer votre séjour à Cergy sur la plateforme du OWD avant votre arrivée en France.

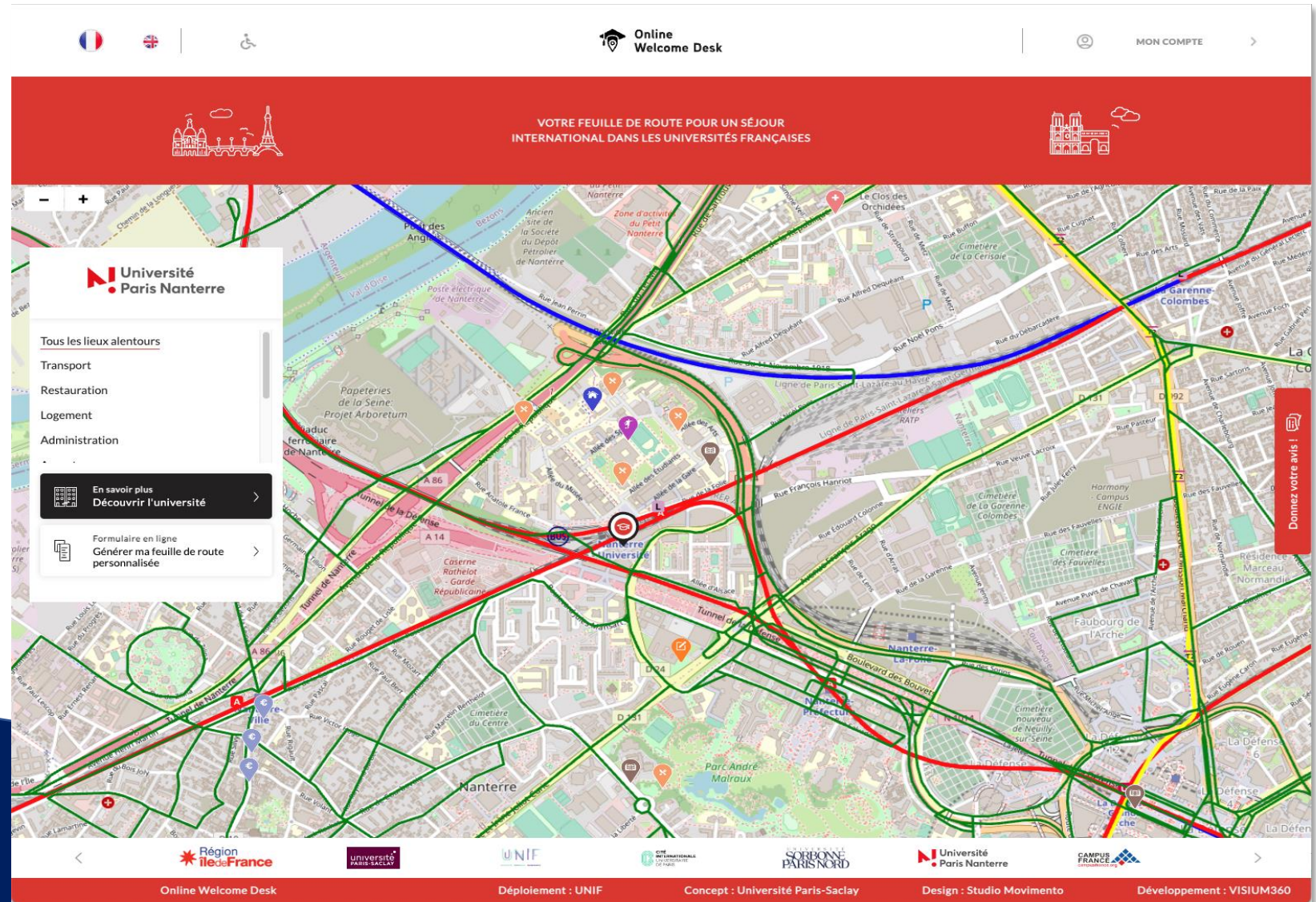
Découvrez votre feuille de route personnalisée grâce à l'Online Welcome Desk.

[Accéder au site](#)

Découvrez le Online Welcome Desk en vidéo

# Vitrine de l'établissement

- Attractivité immersive vers l'environnement local



VOTRE FEUILLE DE ROUTE POUR UN SÉJOUR INTERNATIONAL DANS LES UNIVERSITÉS FRANÇAISES

Université Paris Nanterre

Tous les lieux alentours

Transport

Restauration

Logement

Administration

En savoir plus  
Découvrir l'université

Formulaire en ligne  
Générer ma feuille de route personnalisée

Online Welcome Desk

Déploiement : UNIF

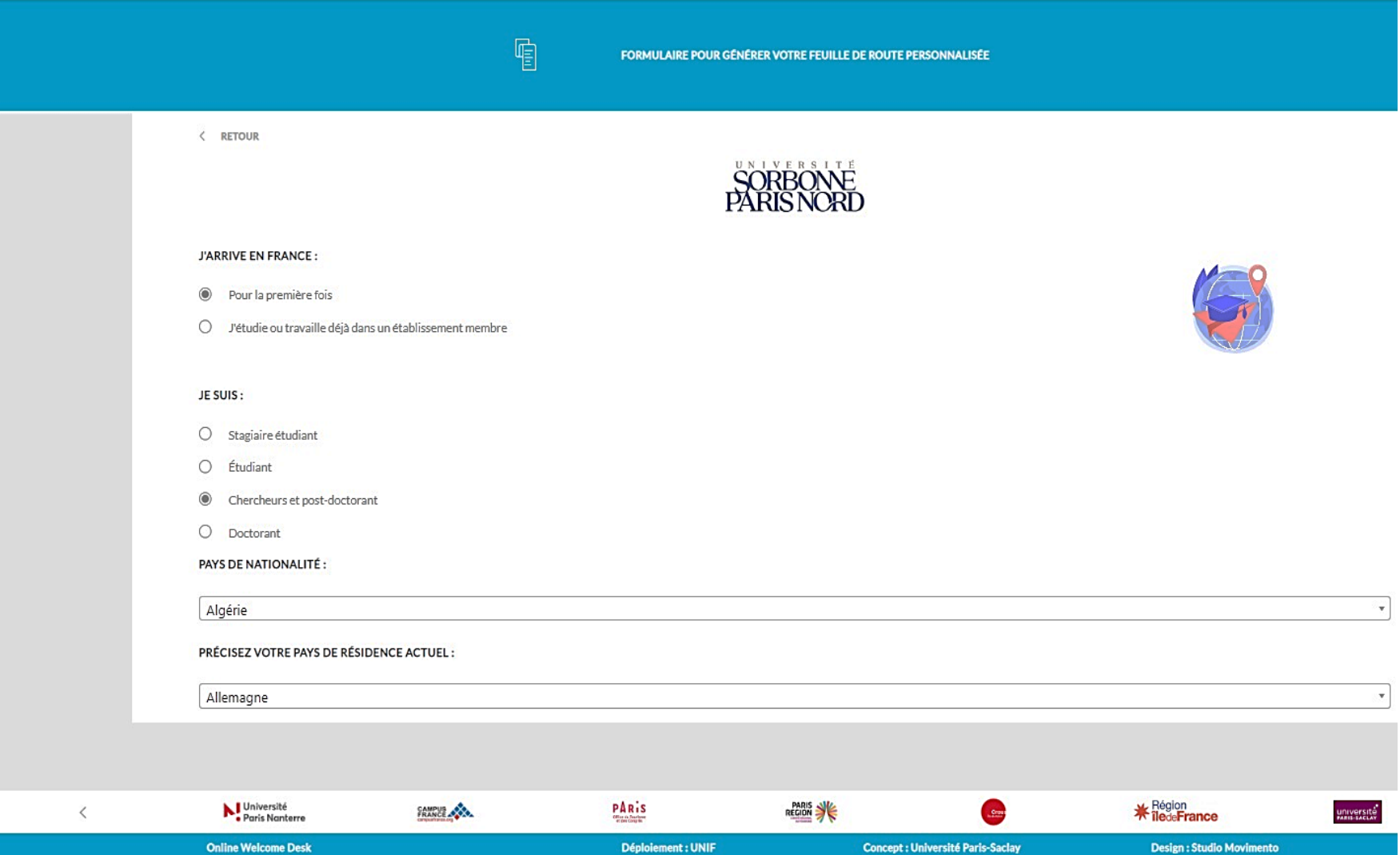
Concept : Université Paris-Saclay

Design : Studio Movimento

Développement : VISIUM360

# Profiling

- 5 clicks maximum, pour une personnalisation complète du parcours pour les étudiants, les chercheurs, les doctorants ou les stagiaires



The screenshot shows a web form titled "FORMULAIRE POUR GÉNÉRER VOTRE FEUILLE DE ROUTE PERSONNALISÉE" on the Université Sorbonne Paris Nord website. The form is in French and includes the following sections:

- Navigation:** A blue header bar with a document icon and the title. Below it, a grey bar contains a back arrow and the text "RETOUR".
- Logo:** The Université Sorbonne Paris Nord logo is centered in the upper part of the form.
- J'ARRIVE EN FRANCE :** Two radio button options:
  - Pour la première fois
  - J'étudie ou travaille déjà dans un établissement membre
- JE SUIS :** Four radio button options:
  - Stagiaire étudiant
  - Étudiant
  - Chercheurs et post-doctorant
  - Doctorant
- PAYS DE NATIONALITÉ :** A dropdown menu with "Algérie" selected.
- PRÉCISEZ VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE ACTUEL :** A dropdown menu with "Allemagne" selected.

At the bottom of the page, there is a footer with logos for Université Paris Nanterre, Campus France, Paris Région, Région Île de France, and Université Paris-Saclay. The footer also contains the text: "Online Welcome Desk", "Déploiement : UNIF", "Concept : Université Paris-Saclay", and "Design : Studio Movimento".

# Roadmap (feuille de route)

## Etapes :

- Visa
- Santé (assurance, CEAM, etc.)
- Logement
- Finances
- Inscription
- Parrainage
- ...

Online Welcome Desk

Université Gustave Eiffel

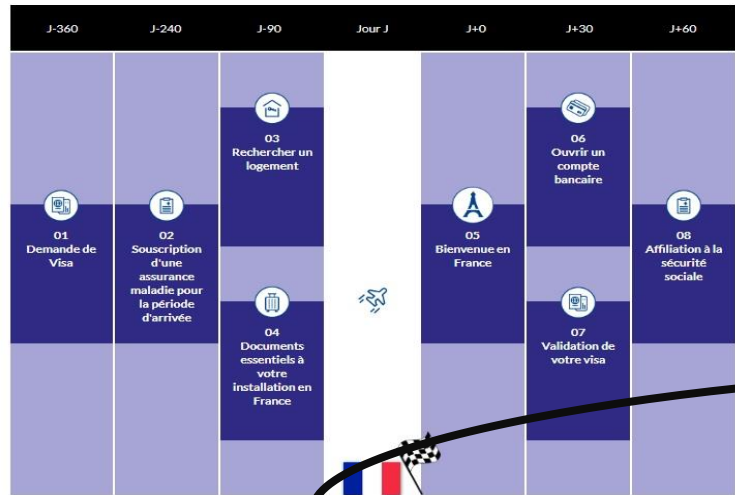
17/03/2023

Online Welcome Desk

VOS DEMARCHES ADMINISTRATIVES

ATTENTION : Ces informations complètent celles fournies par le consulat français de votre lieu de résidence ainsi que par le personnel de votre établissement. N'hésitez pas à les contacter.

STATUT	NATIONALITE	PROVENANCE	DUREE	CONTRAT
Chercheur & post-doctorant	Afrique du Sud	Brésil	Entre 3 mois et 1 an	Un contrat de travail en France



## Identité de l'établissement

## Critères personnalisés

## Calendrier des étapes :

4 à 12 étapes, selon le profil

Conseils

Astuces

Délais

Liste des documents nécessaires

Hyperliens

### 01 Demande de Visa

#### Demande de VLS-TS passeport-talent chercheur

Détails : 3 à 4 mois

Pour faire une demande de VLS-TS passeport-talent chercheur, il faut une convention d'accueil. Elle sera fournie par le laboratoire où vous effectuerez vos travaux de recherche.

Chercheur ou Doctorant : liste des pièces justificatives pour une demande de VLS passeport-talent chercheur

- Passeport en cours de validité.
- Diplôme équivalent au Master.
- Convention d'accueil.
- Documents variables selon le pays de résidence, à vérifier auprès du consulat.

[Visa - les différentes étapes](#)  
[Visa - Faire une demande de visa](#)  
[Visa en titres de séjour : Infos Campus France](#)  
[Achat timbres fiscaux](#)  
[Visa - Lieu et pays de dépôt de la demande](#)  
[Consulats de France à l'étranger](#)

### 02 Souscription d'une assurance maladie pour la période d'arrivée

#### Assurance maladie salarié

Détails : 1 à 2 mois

Demandez une attestation d'assurance maladie en français ou, à défaut, en anglais.

Affiliation à la sécurité sociale est un processus long : nous vous conseillons fortement de souscrire une assurance maladie privée pour les 4 premiers mois de votre séjour en France.

Vous pouvez souscrire cette assurance à distance, auprès d'un assureur français, ou

[Assurance santé - organismes privés](#)  
[CPAM - Annuaire professionnels de santé sans déassement d'honoraires](#)

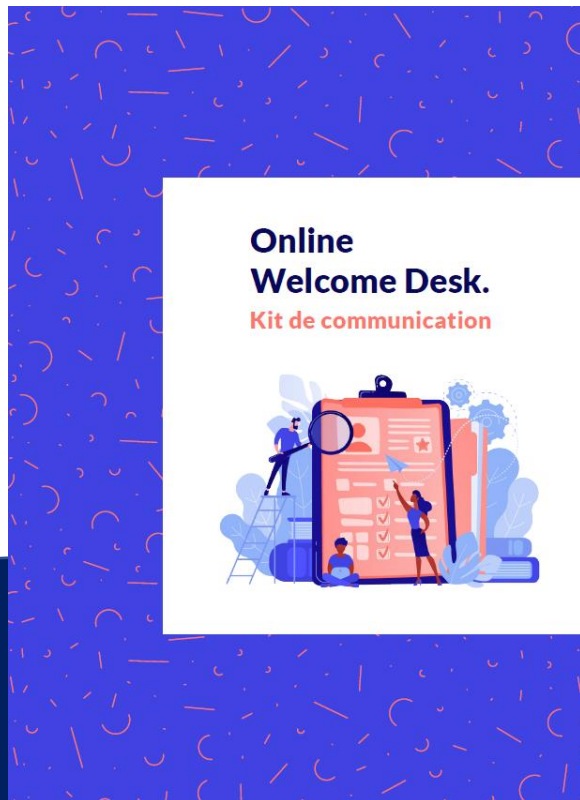


# Points forts de l'outil ... et de la mutualisation

- Réponses aux questions génériques du plus grand nombre (règle du 80/20)
- Disponibilité 24/7
- Accès à distance
- Préparation en amont pour une arrivée sereine
- Dispositif unique de réponses « profilées »
- Personnalisation profonde par l'établissement (identité visuelle et contenus) – Marque blanche
- Partenariats de veille juridique solides : CIUP et Science Accueil
- Interopérabilité : CROUS, Transports franciliens, liens Campus France, Acc&ss, etc.
- Gouvernance structurée et participative
- Mutualisation des ressources & échanges de bonnes pratiques inter-établissements
- Outil de travail et montée en compétence pour les personnels accompagnants
- Ergonomie, design et kit de communication
- Image cohérente pour l'accueil vis-à-vis des publics internationaux

# Démonstration

- Vidéo
- Kit de COM



**Découvrez votre futur établissement  
avec Online Welcome Desk**

**DISCOVER YOUR UNIVERSITY WITH THE  
"ONLINE WELCOME DESK" APP**

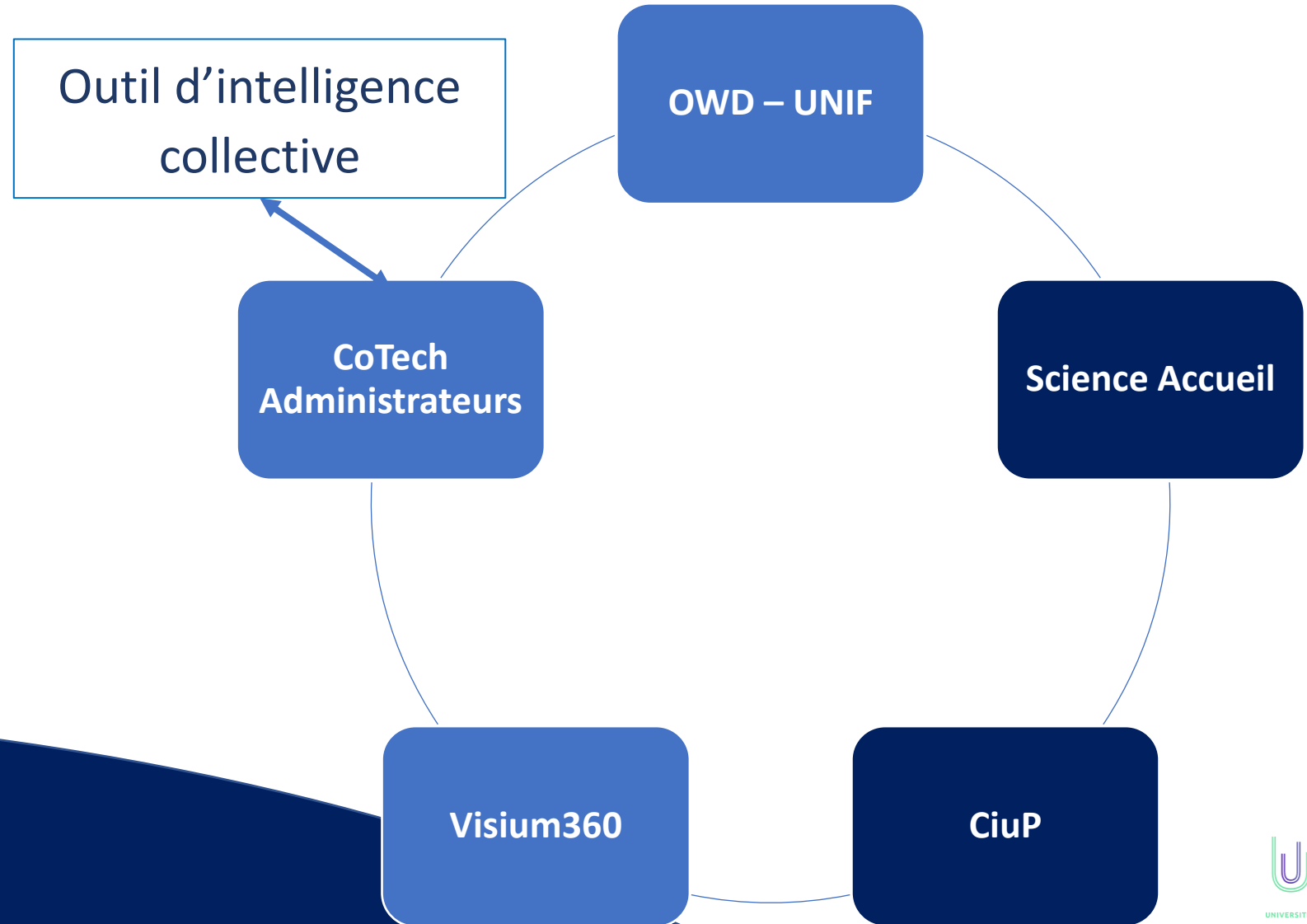
avec la participation de :



4. Le cœur de l'outil : une base législative solide permettant de générer des feuilles de route par profil

# Organisation de la veille juridique

- Veille juridique assurée par des partenariats institutionnels et par la communauté de professionnels, avec le support d'un outil numérique



5. Vie de campus : un outil ancré dans un territoire, avec informations utiles sur la vie étudiante



### VOTRE FEUILLE DE ROUTE POUR UN SÉJOUR INTERNATIONAL DANS LES UNIVERSITÉS FRANÇAISES



# Accès personnalisé

université  
PARIS-SACLAY

Tous les lieux alentours

Transport

Restauration

Logement

Administration

En savoir plus  
Découvrir l'université

Formulaire en ligne  
Générer ma feuille de route  
personnalisée

Tous les lieux alentours

Transport

Restauration

Logement

Administration

Argent

Culture

Sante

Sport

Visite

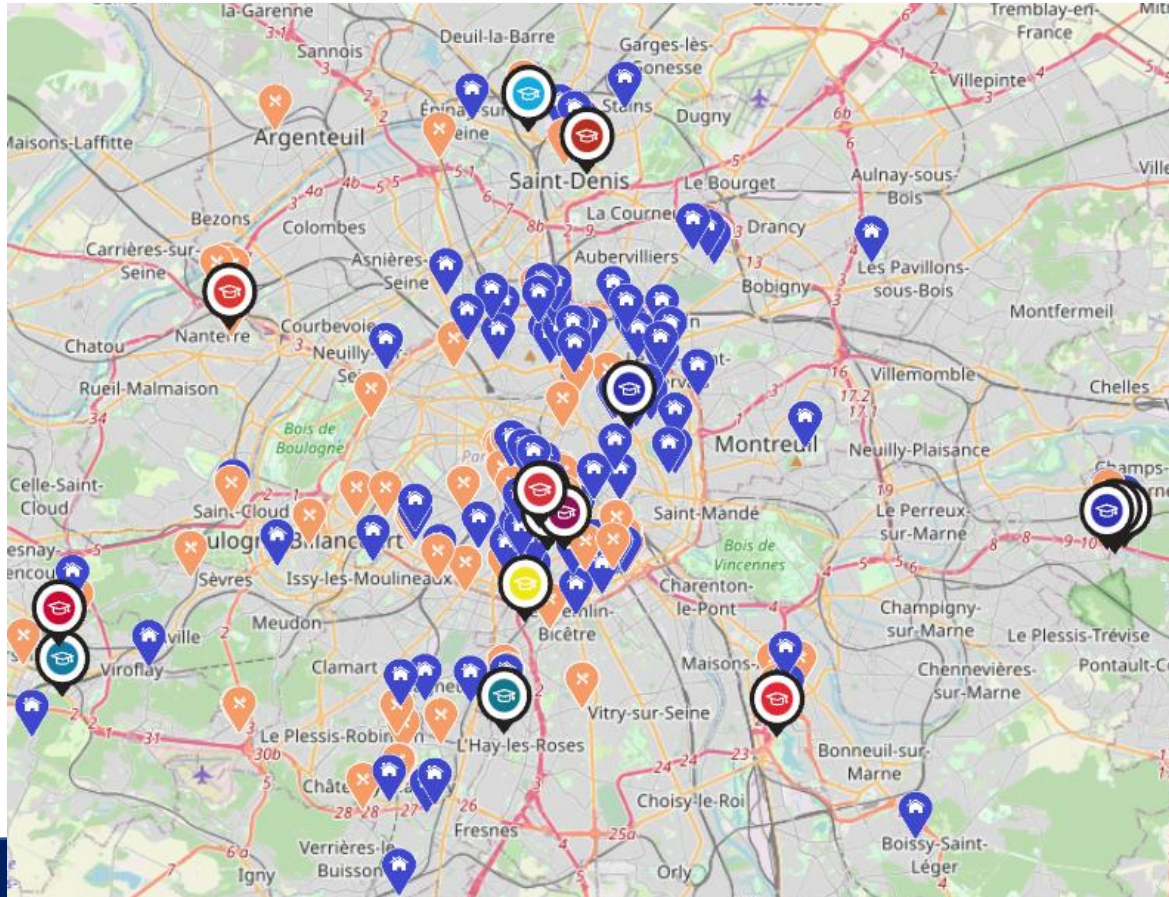
## Gestion de lieux Partage de lieux



Donnez votre avis !

# Partenariat CROUS & transports

## Passerelle CROUS



## Passerelle Transports Région IDF



## 6. Un outil personnalisable par l'établissement – RETEX



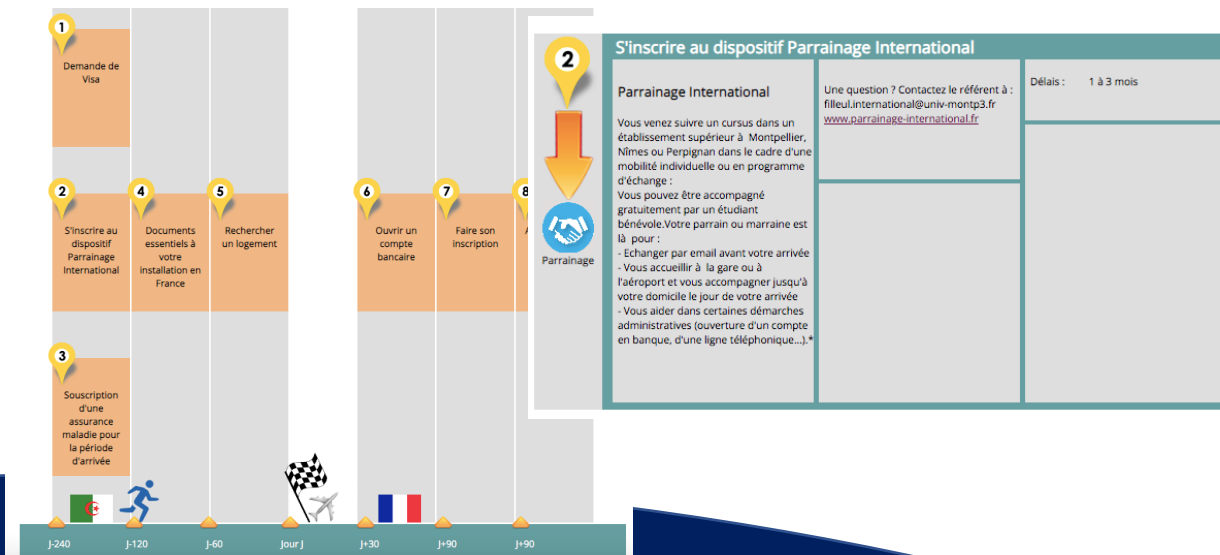
# L'étudiant est informé du dispositif en utilisant la plateforme via :



- ✓ La création d'une feuille de route
- ✓ L'utilisation de la carte interactive
- ✓ L'utilisation de la boîte à outils



Au sein de ces trois modules, un lien le renvoie vers notre site internet pour son inscription en tant que filleul.e



**Le Service Accueil International Étudiants/Chercheurs (SAIEC)** vous accueille toute l'année et vous accompagne dans toutes vos démarches administratives : titre de séjour, CAF, CPAM etc. Il propose également un dispositif 'Parrainage International' pour les nouveaux arrivants (deux sessions par an) ainsi qu'un centre de services 'EURAXESS Occitanie-Est' spécialisé pour les doctorants, chercheurs internationaux et leur famille accompagnante.

[www.saiec.fr/www.parrainage-international.fr/www.euraxess-ir.fr](http://www.saiec.fr/www.parrainage-international.fr/www.euraxess-ir.fr)  
 Contact : [saiec@univ-montp3.fr](mailto:saiec@univ-montp3.fr) / 04.67.41.67.87

Documents d'accueil

	<b>Guide Étudier à Montpellier, Nîmes, Perpignan</b>	06/04/2023
	<b>Guide du Parrainage International</b>	06/04/2023

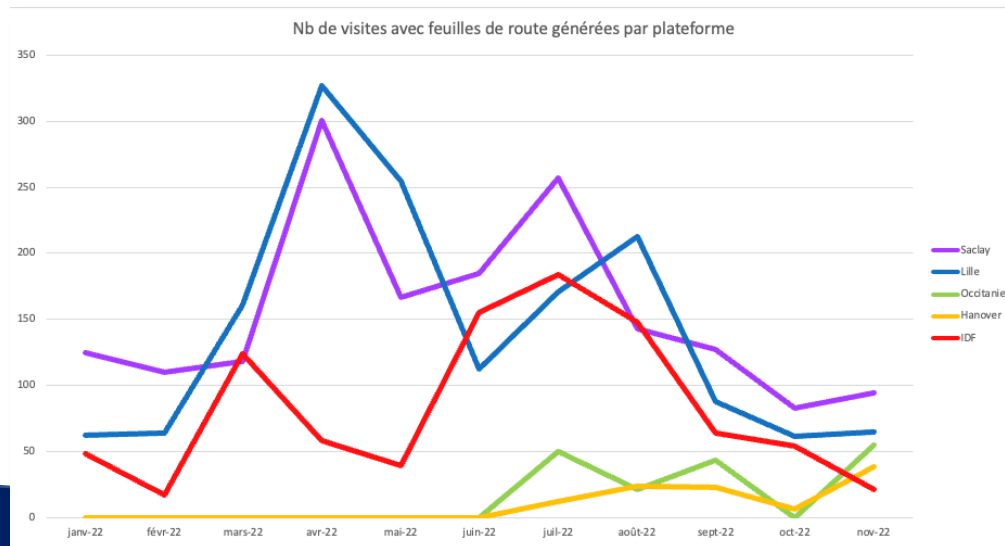
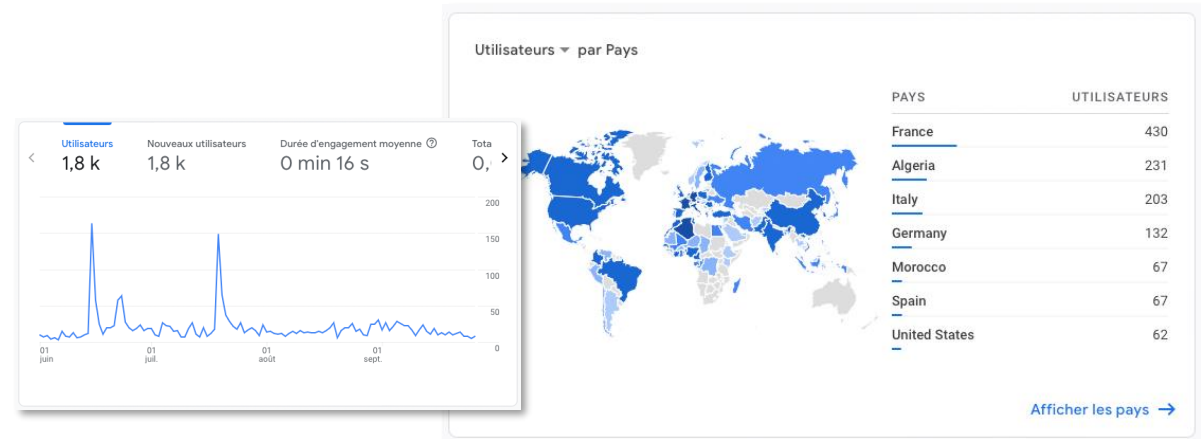
Catherine Vaur, SAIEC Montpellier  
 Directrice du Service d'accueil international étudiants/chercheurs



## 7. Perspectives

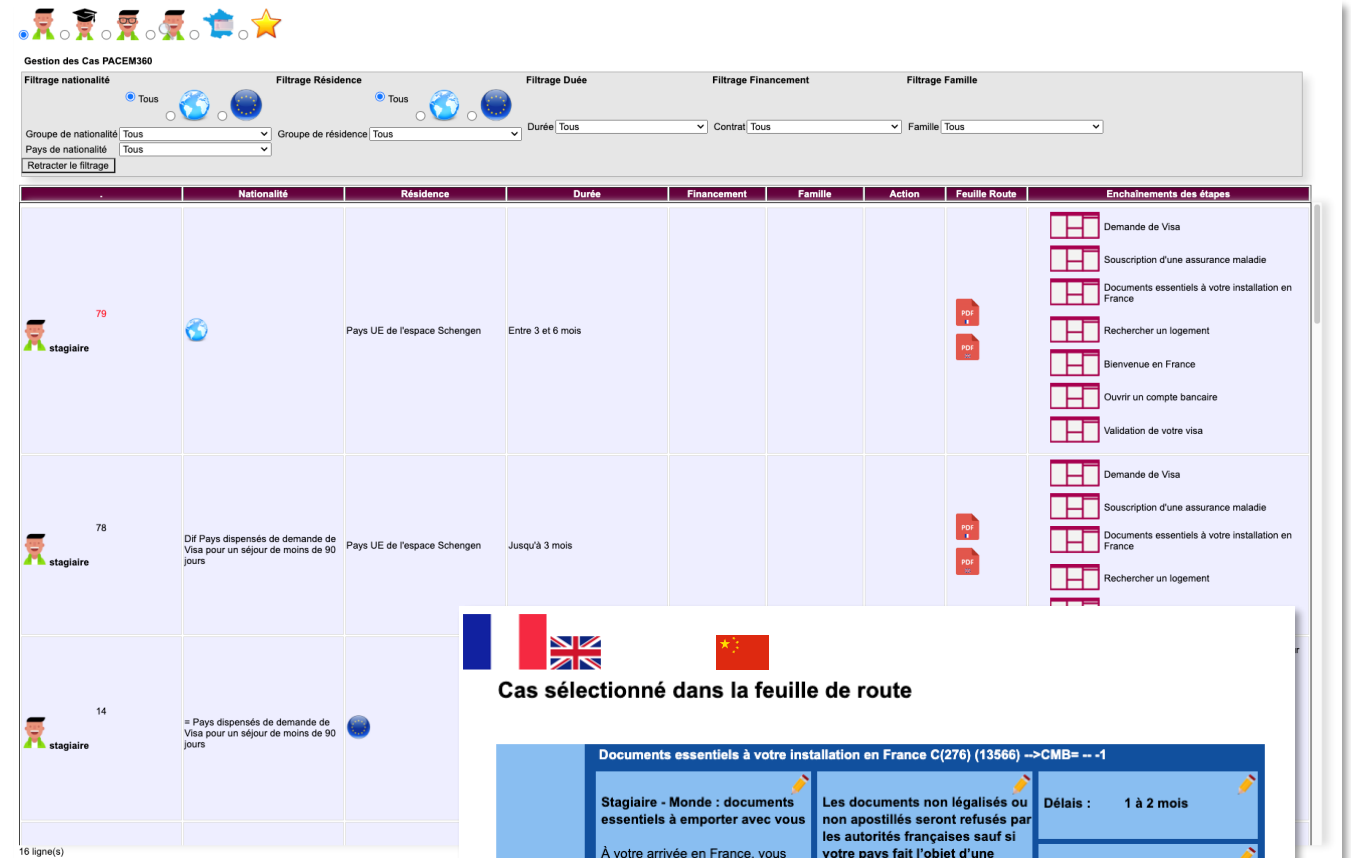
# Statistiques

- Compte Google Analytics
- Génération des feuilles de route
- Visibilité
- Observatoire





# Back-office

- Accès très intuitif
- Ergonomie du back
- Gestion des feuilles de route
- Gestion des lieux
- Accès aux statistiques
- Gestion des langues



**Gestion des Cas PACEM360**

Groupes de filtres : Nationalité, Résidence, Durée, Financement, Famille

	Nationalité	Résidence	Durée	Financement	Famille	Action	Feuille Route	Enchaînements des étapes
79	stagiaire	Pays UE de l'espace Schengen	Entre 3 et 6 mois					<ul style="list-style-type: none"><li>Demande de Visa</li><li>Souscription d'une assurance maladie</li><li>Documents essentiels à votre installation en France</li><li>Rechercher un logement</li><li>Bienvenue en France</li><li>Ouvrir un compte bancaire</li><li>Validation de votre visa</li></ul>
78	stagiaire	Dif Pays dispensés de demande de Visa pour un séjour de moins de 90 jours	Pays UE de l'espace Schengen	Jusqu'à 3 mois				<ul style="list-style-type: none"><li>Demande de Visa</li><li>Souscription d'une assurance maladie</li><li>Documents essentiels à votre installation en France</li><li>Rechercher un logement</li></ul>
14	stagiaire	= Pays dispensés de demande de Visa pour un séjour de moins de 90 jours						

16 ligne(s)


**Cas sélectionné dans la feuille de route**

Documents essentiels à votre installation en France C(276) (13566) -->CMB= -- -1

<p><b>Stagiaire - Monde : documents essentiels à emporter avec vous</b></p> <p>À votre arrivée en France, vous devrez présenter différents <b>documents</b> lors de vos démarches administratives.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Munissez-vous bien des <b>documents originaux</b>, <b>photocopiez</b> tous les documents et conservez des <b>versions numériques</b>.</li><li>• Certains documents doivent être <b>apostillés</b> ou <b>légalisés</b> ainsi que <b>traduits</b> avant votre départ en France.</li></ul>	<p><b>Les documents non légalisés ou non apostillés seront refusés par les autorités françaises sauf si votre pays fait l'objet d'une dispense.</b></p> <p><a href="#">Documents à apporter - portail accès</a></p> <p><a href="#">Liste des pays où l'apostillage est obligatoire</a></p>	<p><b>Délais : 1 à 2 mois</b></p> <p><b>Stagiaire : liste des documents obligatoires à emporter avec vous</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Passeport en cours de validité avec le visa nécessaire (sauf si dispense)</li><li>• Deux extraits d'acte de naissance (avec filiation)</li><li>• Les originaux de tout autre justificatif présenté au consulat pour l'obtention de votre visa</li></ul>
--	--	---

# Partage de contenus


- Personnalisation / Généralisation
- Notifications
- Mise à jour automatique

 **Université Paris Nanterre**

NANTERRE à modifier l'étape ci-dessous le et suggère que vous pouvez être intéressé par cette information

 Vous vous installez en France pour la première fois

 Autre

 Entre 3 et 6 mois






 Stagiaire

 Dif Pays Europe non Schengen








Validez les cases à mettre à jour ci-dessous

**Rechercher un logement Cib cas (282) kcc (13567) -->CMB= -- -1**

 <b>Stagiaire : commencez votre recherche de logement au plus vite</b>  L'idéal pour vous est de trouver un logement définitif <b>avant votre arrivée</b> en France. Si vous préférez visiter votre logement et découvrir son environnement avant de vous y installer, vous avez la possibilité de réserver un <b>hébergement provisoire</b> .	 Sur place, facilitez-vous la vie avec <b>UnivMobile</b> (voir lien).   <b>On arrival, make your life easier with UnivMobile</b> (see link).	Délais : 2 à 6 mois  Pièces à fournir pour le logement (liste non exhaustive) <ul style="list-style-type: none"><li>• Pièce d'identité valide</li><li>• Certificat de scolarité</li><li>• Attestation de garant : Si vous n'avez pas de garant physique, voici 2 exemples d'organismes qui peuvent se porter garant : VISALE pour les étudiants de - de 30 ans et GARANTME pour les étudiants de + de 30 ans (Liens ci-dessous)</li><li>• Assurance habitation</li></ul>
	<a href="#">Nanterre - Logement</a> <a href="#">Logement - Informations Campus France</a> <a href="#">Logement - Informations Euraxess</a> <a href="#">Logement - garantie VISALE (-30 ans)</a>	

**Rechercher un logement Cib cas (1268) kcc (11091) -->CMB= -- -1**

 <b>Stagiaire : commencez votre recherche de logement au plus vite</b>  L'idéal pour vous est de trouver un logement définitif <b>avant votre arrivée</b> en France. Si vous préférez visiter votre logement et découvrir son environnement avant de vous y installer, vous avez la possibilité de réserver un <b>hébergement provisoire</b> .	 Vous trouverez de nombreuses informations intéressantes concernant le logement en suivant les liens ci-dessous.   <b>You will find a lot of useful information about accommodation in the Paris area on the links below.</b>	Délais : 1 à 3 mois
	<a href="#">Guichet Unique: International Welcome Desk Cergy édition 2021</a> <a href="#">Logement - Informations Campus France</a> <a href="#">Logement - Informations Euraxess</a> <a href="#">Logement - Informations Science Accueil</a> <a href="#">Logement - Site web d'Hébergement</a> <a href="#">Logement - garantie VISALE (-30 ans)</a> <a href="#">Logement - Visale en vidéo</a>	

Valider la modification

# Mode de gouvernance et modèle économique

- Gouvernance partagée :
  - Comité de Pilotage
  - Comité Technique
- Modèle économique :
  - Rappel des financements et du coût : subvention « Bienvenue en France » + Université de Paris Saclay
  - Répartition des coûts de maintenance
  - Financement des développements par décision du CoPil et répartition, par subventions ou par initiative individuelle
  - Choix entre abonnement ou conventionnement

# Modèle économique

<b>Modèle Economique basé sur la répartition des coûts entre utilisateurs</b>	
<i>(sur la base des utilisateurs actuels)</i>	
	coût annuel TTC
<b>Adhésion à l'UNIF (pour ceux qui ne sont pas déjà membres = hors Idf)</b>	<b>2 500 €</b>
<b>Abonnement OWD 1 établissement</b>	<b>2 000 €</b>
<b>Abonnement OWD 1 école privée</b>	<b>2 800 €</b>
<b>Abonnement OWD 1 super-établissement</b>	<b>1 600 €</b>
<b>Abonnement par établissement dépendant (personnalisation identité et personnalisation géographique)</b>	<b>800 €</b>
<b>Abonnement par établissement dépendant (personnalisation complète incluant les feuilles de route)</b>	<b>1 200 €</b>
<b>Coût de mise en place (installation simple)</b>	<b>1 000 €</b>

# Ce qu'en disent les utilisateurs

Contact :

[florence.ferret@unif.fr](mailto:florence.ferret@unif.fr)

06 09 58 04 49

**Sujet :**Commentaire posté sur OWD


**Date :**Thu, 6 Apr 2023 16:01:53 +0200

**De :**[assistance\\_SrvB@visium360.fr](mailto:assistance_SrvB@visium360.fr)

**Pour :**[florence.ferret@unif.fr](mailto:florence.ferret@unif.fr), [y.verdun@visium360.fr](mailto:y.verdun@visium360.fr),

Post d'un commentaire sur OWD

06/04/2023 - 16:01:53

Etablissement :Universit  Paris Nanterre

Nombre d'étoile :5

Email de l'Utilisateur :

Commentaire :

Excellent tool! Thank you!

[Lien d'accès à la plateforme](#)





université  
PARIS-SACLAY

ESUP-Days

UNIF

UNIVERSITÉ NUMÉRIQUE ÎLE-DE-FRANCE



Université  
de Lille

Université  
Gustave Eiffel



CITÉ  
INTERNATIONALE  
UNIVERSITAIRE  
DE PARIS



Online  
Welcome Desk

Université  
Paris Nanterre

UNIVERSITÉ  
SORBONNE PARIS NORD



UPEC  
Connaissance - Action

UNIVERSITÉ  
PARIS-EST CRÉTEIL  
VAL DE MARNE

le cnam

Université  
Paris Cité



AgroParisTech



CentraleSupélec

