

Accueillir des Étudiants Réfugiés et Internationaux à de l'Université

Un livret de formation illustré
destiné aux personnels des
services académiques et
professionnels travaillant
avec des étudiants réfugiés et
internationaux, ainsi qu'avec les
étudiants alliés...



Les étudiants réfugiés et internationaux constituent une plus-value importante de notre communauté étudiante. Ils apportent une richesse et une diversité à nos universités et leur inclusion renforce la présence de nos établissements à l'échelle mondiale. Cependant, si leur intégration dans la vie universitaire représente une opportunité, elle peut également constituer de véritables défis.



Ce livret propose des exemples de bonnes pratiques sur la manière de les accueillir. Il est le résultat d'une compilation de recherches menées auprès d'experts, tant parmi le personnel que les étudiants, issus de cinq universités européennes membres de **EUniWell**, l'**Université Européenne** pour le bien-être. Y sont abordées des situations regroupées en six thèmes rencontrées par les étudiants réfugiés et internationaux. Tout le contenu de ce livret est basé sur des expériences dans une démarche de production collaborative.

Ce livret est destiné aux personnels de l'université travaillant avec des étudiants réfugiés et internationaux, ainsi qu'aux étudiants souhaitant mieux comprendre les expériences de leurs pairs. La finalité est de soutenir les étudiants réfugiés et internationaux pour qu'ils se sentent mieux accueillis dans nos universités.





Thème 1: Accessibilité et Rapidité d'Accès à l'Information

Expérience vécue:

- * Souvent, les étudiants réfugiés et internationaux trouvent difficilement **des informations accessibles et adaptées à leurs expériences.**
- * Les démarches administratives peuvent être **longues.**

«*J'ai passé un an à trouver l'information.* » (Étudiant réfugié et international)

«*J'ai vu beaucoup d'amis qui ont demandé un visa étudiant. Ils ont obtenu un rendez-vous au bout de neuf mois... Et au bout de neuf mois, ils ont reçu un document qui arrivait à expiration un ou deux mois après. Cela a affecté la santé mentale de l'étudiant.* » (Étudiant réfugié et international)

- * Les démarches administratives peuvent être très **compliquées** à comprendre, notamment les démarches financières.

«*Les universités devraient simplifier les procédures pour les étudiants réfugiés. Nous avons déjà tellement de paperasse à remplir pour nos dossiers d'asile.* » (Étudiant réfugié et international)

- * Il est difficile de **naviguer sur les sites Web des universités.**

- * Les universités peuvent utiliser un **langage académique** difficile à comprendre.

«*...tu arrives ici et puis tu es livré à toi-même, tu ne sais pas où trouver les choses, tu ne sais pas bien parler.* » (Étudiant réfugié et international)

- * Les universités **ne disposent pas toujours d'un centre d'information centralisé.**

- * Les différents statuts d'immigration selon les pays européens peuvent **entraver l'accès aux informations liées au statut de l'étudiant.**

- * Les étudiants peuvent avoir besoin **d'une aide spécialisée** de la part de professionnels juridiques en fonction de leur statut d'immigration.

- * Les étudiants ont besoin **d'être rassurés** sur le fait que l'université les soutient et peut les orienter vers les services appropriés au niveau local.



«*Vous vous sentez comme un numéro.* » (Étudiant réfugié et international)

- * La situation des étudiants demandeurs d'asile peut changer au cours de leurs études, nécessitant **un suivi supplémentaire une fois qu'ils ont commencé leurs études.**

- * Les étudiants ont besoin **d'être rassurés** sur le fait que l'université les soutient et peut les orienter **vers les services appropriés au niveau local.**

Bonnes pratiques :

- * Certaines universités proposent un **seul lieu d'accueil** aux étudiants réfugiés et internationaux qui leur fournit des informations appropriées à leurs besoins et **un soutien personnalisé et global** (administratif, pédagogique, social...).

- * Il convient de présenter les **informations de manière accessible** et ciblée selon les différents types de statut d'étudiants réfugiés et internationaux.

Par exemple, le Meeting Point de l'Université de Leiden est un lieu de rencontre sans rendez-vous où les étudiants peuvent obtenir de l'aide pour s'orienter aux Pays-Bas et au sein de l'Université. Il offre un espace chaleureux pour accompagner les étudiants réfugiés, les étudiants de première génération, ainsi que ceux du Suriname et de la région caribéenne des Pays-Bas. Le soutien proposé comprend des cours de langue, du mentorat et un guichet unique d'informations pratiques, notamment sur les procédures d'admission, les choix d'études, les finances et les conseils de carrière.

- * Un **suivi pourrait être organisé par des juristes** aux étudiants dont le statut d'immigration a évolué. Cela inclut les étudiants demandeurs d'asile qui peuvent obtenir le statut de réfugié ou se voir refuser l'asile au cours de leurs études. Un partenariat avec une structure externe pourrait mis en place.



Thème 2: Avoir Quelqu'un pour Guider et Écouter

Expérience vécue:

* Sans un **service de soutien central**, les étudiants réfugiés et internationaux se retrouvent livrés à eux-mêmes.

« *Nous sommes confrontés à plus de difficultés que les autres étudiants ici, qui viennent souvent avec des bourses ou un soutien financier.* »
(Étudiant réfugié et international)

* Il peut être difficile de savoir vers qui se tourner. Le personnel administratif aide avec les formalités administratives, le personnel académique aide aux affaires académiques, l'aide sociale aide en matière de santé mentale, mais certains problèmes sont transversaux, ce qui nécessite un **soutien plus coordonné**.

* Les professionnels de l'université sont **peu formés aux pratiques d'écoute interculturelle**.

* Les étudiants internationaux et réfugiés sont confrontés à **des problématiques qui nécessitent une connaissance de leur situation** que de nombreux membres du personnel universitaire et de leurs camarades étudiants n'ont pas.



* Les étudiants internationaux et réfugiés **veulent se sentir aussi importants et valorisés** que les autres étudiants.

« *Parfois, les étudiants internationaux ont besoin de parler à quelqu'un. Ils veulent juste être entendus même s'ils savent que le personnel universitaire ne peut pas résoudre tous leurs problèmes.* »
(Personnel universitaire)

Par exemple, un demandeur d'asile étudie le français et pour des raisons de formalités administratives ne peut pas passer son année à l'étranger. « Comment ça, tu ne peux pas aller à l'étranger ? Il suffit d'obtenir un passeport ? » répond un enseignant qui ne comprend pas qu'il ne puisse pas voyager en attendant une acceptation de sa demande d'asile.

* Les étudiants demandent de l'aide et se heurtent parfois à un **mur d'incompréhension**.

« *Une étudiante demandeuse d'asile se rend à l'aide sociale et se voit attribuer un conseiller. Lorsqu'elle révèle qu'elle a des crises de panique à l'idée d'être renvoyée au Soudan, le conseiller minimise sa situation et lui répond : « cela n'arrivera pas, concentrez-vous sur le moment présent ». Elle se sent rejetée et ignorée.*

Bonnes pratiques:

* Il conviendrait que les étudiants se voient attribuer **un tuteur personnel, un enseignant, un animateur, un mentor ou un copain** qui a une **formation pour soutenir** les étudiants réfugiés et internationaux.

« *Nous avons eu une réunion entre étudiants réfugiés et certains membres du personnel et c'était très bien pour nous car nous avons pu parler de notre histoire et les gens nous ont écoutés.* »
(Étudiant réfugié et international)

* Les personnels de l'université et les étudiants pourraient suivre une formation sur l'accompagnement et le soutien des étudiants réfugiés et internationaux et obtenir une forme de certification ou de badge de compétence en tant qu'« allié ».

« *Quand je suis arrivée, une personne du syndicat étudiant a été gentille avec moi, elle m'a guidé et a touché mon cœur.* » (Étudiant réfugié et international)

* Les mentors qui comprennent les expériences des étudiants demandeurs d'asile et réfugiés ont un rôle spécifique. **Un soutien en matière de bien-être, adapté culturellement**, devrait être mis à disposition de ces groupes. Cela inclut une compréhension des traumatismes et des difficultés persistantes, demandes d'asile non résolues, longues périodes d'attente, peur pour les membres de leur famille restés au pays, traumatismes non résolus du voyage et racisme dans leur nouveau pays.

Par exemple, une étudiante découvre que son père a été arrêté en vue d'être expulsé. Au début, elle ne sait pas à qui s'adresser mais se confie à son tuteur académique, qui l'aide à trouver du soutien auprès du service de conseil de l'université et à obtenir une prolongation d'inscription en thèse. Son tuteur souligne qu'il ne peut pas comprendre pleinement ce qu'elle traverse mais fait preuve d'empathie et d'écoute.



Thème 3: Difficultés Dues à la Barrière de la Langue



Expérience vécue :

* Les problèmes liés à la **barrière de la langue affectent de nombreux domaines de la vie** : se faire des amis, obtenir des informations, trouver un emploi, etc.

* Il peut être difficile de se concentrer sur ses études dans une langue qui est en train d'être apprise/qui n'est pas encore maîtrisée.

« **Bien sûr, la langue est le premier obstacle.** » (Étudiant réfugié et international)

* Les camarades étudiants ou les enseignants **parlent quelques fois trop vite et peuvent manquer d'empathie.**

* Les pairs étudiants peuvent utiliser des **expressions familières** difficiles à comprendre pour quelqu'un qui ne maîtrise pas la langue.

* Les problèmes de langue peuvent être particulièrement difficiles lorsque l'on travaille **en face à face avec des enseignants.**

* Les étudiants peuvent se sentir **gênés** d'expliquer ce qu'ils ne comprennent pas.

* Les étudiants peuvent être confrontés à une **forme de xénophobie** lorsqu'ils ont des problèmes de communication.

« **Parfois les gens dans les bureaux, ils ne sont pas patients quand ils voient qu'on ne parle pas bien, parfois ils ne donnent pas les bonnes réponses.** » (Étudiant réfugié et international)

* Les étudiants réfugiés et internationaux peuvent se **sentir exclus de la culture populaire** de leurs pairs.

« **J'essaie de parler à des camarades de classe britanniques, mais je trouve cela très difficile. Les britanniques parlent très vite et ce que je sais et ce qu'ils savent (intérêts communs) peuvent être très différents.** » (Étudiant réfugié et international)



Bonnes pratiques :

* Il convient de proposer des **programmes linguistiques sur mesure.**

Par exemple, la Birmingham International Academy gère des programmes de langues académiques spéciaux et offre un soutien supplémentaire aux étudiants internationaux. Il s'agit d'une plateforme centrale où ils peuvent obtenir des explications sur les consignes et réaliser des exercices en anglais.

* Des tuteurs peuvent **utiliser une langue commune et/ou un sous-titrage** lors de l'utilisation de supports visuels (diaporama et/ou visioconférence).

* Des camarades peuvent **soutenir leurs pairs dans l'apprentissage de la nouvelle langue.**

« **J'ai commencé à m'intégrer en rencontrant d'autres étudiants, tant internationaux que nationaux... J'ai aussi commencé à étudier la langue du pays et j'ai atteint un niveau supérieur et maintenant je me sens un peu plus en confiance.** » (Étudiant réfugié et international)

« **Un tuteur m'a expliqué que parler une autre langue était aussi un atout car je pouvais intégrer la littérature de mon pays dans ma thèse et faire une étude comparative. C'était vraiment bien de voir ces connaissances valorisées plutôt que de les considérer comme un obstacle.** » (Étudiant réfugié et international)



Thème 4: Manque d'Interaction avec les Etudiants Nationaux

Expérience vécue :

- * Les étudiants internationaux peuvent se voir marginaliser selon leur langue ou leur origine culturelle.

« ...il n'y a pas beaucoup d'étudiants nationaux dans mon cursus. Les étudiants internationaux et nationaux ne se mélangent pas et ne se parlent pas. Je suis très intéressé par le partage de culture avec les étudiants locaux et je pense que pouvoir les connaître dans le cadre de petits groupes informels serait très utile. » (Étudiant réfugié et international)

« En classe, les étudiants britanniques et internationaux ne sont pas assis ensemble. » (Étudiant réfugié et international)

- * Les étudiants peuvent ne pas faire suffisamment d'effort pour parler aux étudiants internationaux ou les inviter à des événements locaux.

« Parfois, on a l'impression qu'il y a deux bulles sur le campus. » (Étudiant réfugié et international)

« (Nous) manquons d'activités conjointes avec les étudiants locaux. » (Étudiant réfugié et international)

- * Certains membres du personnel et étudiants peuvent avoir des préjugés, voire même des idées xénophobes sur les étudiants issus de certains milieux.

Exemple : un professeur suppose qu'un étudiant a un faible niveau d'anglais parce qu'il est chinois. L'étudiant répond de manière fluente en anglais et le professeur est surpris.

- * Dans le travail de groupe, les étudiants internationaux sont répartis en groupes par nationalité et **ne sont pas encouragés à se mélanger** avec les étudiants nationaux.

- * Souvent, les étudiants internationaux souhaitent en apprendre davantage sur la culture locale et se faire des amis locaux, mais **n'osent pas** prendre les devants pour initier les échanges.

Bonnes pratiques :

Il convient d'encourager :

- * les étudiants internationaux et nationaux à **se mélanger lors de travail en groupe**.

- * les sociétés étudiantes internationales à travailler avec d'autres sociétés étudiantes **pour organiser des événements communs**.

- * les étudiants nationaux à **inclure** les étudiants internationaux **dans des événements ou des fêtes locales**.

- * les pratiques consistant à considérer **chaque étudiant comme un individu** en s'abstenant de faire des généralisations en fonction de ses origines.



Thème 5: Pourvoir Construire des Réseaux et se Faire des Amis

Expérience vécue :

* Souvent, les étudiants réfugiés et internationaux arrivent dans leur nouvelle université **sans réseaux, ni amis.**

* Sans réseaux, il peut être **difficile d'accéder à certaines informations** telles que trouver certains services.

« Pour moi, cela semble idiot, mais le vrai problème est que j'avais besoin de savoir où je pouvais aller pour refaire mes tresses. Finalement, j'ai contacté la société afro-caribéenne de l'université et j'ai demandé à une fille avec des cheveux similaires de m'orienter vers un salon de coiffure local hors campus. » (Étudiant réfugié et international)

* Les étudiants réfugiés et internationaux peuvent **se sentir dépassés et seuls.**

* Les étudiants réfugiés et internationaux peuvent **ne pas connaître les codes culturels communs** pour saluer les gens et se faire de nouveaux amis.

« Pour ne pas faire de bêtise, j'ai préféré ne pas parler, ne pas agir, j'ai préféré jouer la sécurité. » (Étudiant réfugié et international)

* Le sentiment d'isolement social peut s'étendre au-delà de l'université, les étudiants réfugiés et internationaux arrivant **souvent sans réseau préexistant.**

« J'ai rejoint une église et j'ai rencontré beaucoup de gens grâce à cela. C'était bien d'avoir aussi une communauté d'amis en dehors de l'université pour en apprendre davantage sur la nouvelle société. » (Étudiant réfugié et international)

* Le campus universitaire peut **ne pas être suffisamment inclusif.**

« Avoir une variété de points de vente de nourriture internationale sur le campus et un salon alimentaire international aide à se sentir plus intégré. » (Étudiant réfugié et international)



Bonnes pratiques :

* **Les sociétés et clubs étudiants** peuvent être un excellent moyen de socialiser et de rencontrer de nouvelles personnes partageant des intérêts communs.

« J'ai commencé à jouer au football avec mon équipe universitaire et c'était une excellente façon de rencontrer de nouvelles personnes : le football est le langage universel ! Sur le terrain, nous sommes tous égaux et travaillons ensemble. » (Étudiant réfugié et international)

« J'ai l'impression que faire partie de l'équipe d'athlétisme m'a permis de me sentir plus qu'un « étudiant réfugié ». Je portais fièrement le sweat-shirt universitaire et je me sentais à ma place. J'ai également gagné une course de 5 km et j'étais fier de représenter mon université. » (Étudiant réfugié et international)

* L'université peut également organiser **divers événements favorisant la socialisation** entre les nouveaux étudiants, par exemple autour de la cuisine du monde.

« C'est bien de faire la connaissance d'autres étudiants réfugiés qui vivent des choses similaires. Tout le monde ne trouve pas facile de partager ses histoires. Cependant, un espace partagé serait vraiment utile. » (Étudiant réfugié et international)

* Les étudiants qui connaissent de tels événements sociaux **peuvent contacter les étudiants internationaux et réfugiés pour les y inviter.**

« La première fois que j'ai été invité à prendre un verre après les cours, j'ai été surpris de voir combien mes camarades de classe buvaient, mais ils m'ont taquiné en me disant que je n'avais pas à les suivre ! Je ne peux boire qu'une pinte et je ne suis pas habitué à boire en société comme ici d'où je viens, mais cela signifiait tellement d'être invité. » (Étudiant réfugié et international)

* Les universités peuvent fournir aux étudiants des ressources leur permettant de **connaître les communautés d'appartenance en dehors de l'université**, telles que les ONG ou les espaces sportifs ou artistiques.

« Notre université distribue un pack de bienvenue pour les étudiants internationaux qui contient un annuaire de services locaux, notamment les magasins où trouver certains produits de nos pays ainsi que des choses pratiques comme l'aide médicale. » (Étudiant réfugié et international)



Thème 6: Promouvoir l'Empathie

Expérience vécue :

* Souvent, le personnel et les étudiants ne comprennent pas les **situations difficiles** auxquelles les étudiants réfugiés et internationaux sont confrontés dans leur vie personnelle.

« Quand nous lisons les informations, ce n'est pas seulement quelque chose qui arrive aux autres. Nous nous inquiétons constamment pour nos amis et notre famille restés au pays et nous nous sentons parfois coupables d'être ceux qui ont eu la chance de s'en sortir. » (Étudiant réfugié et international)



« Pendant que j'enseignais mon module, certains étudiants vivaient des situations personnelles difficiles. Ils étaient constamment en retard dans leurs devoirs et arrivaient en retard à chaque cours. Je leur ai demandé : « Est-ce que tout va bien ? » Une jeune fille du Pakistan a expliqué : « ... Je dois emmener mon petit frère dans une école spéciale le matin. » Je n'en avais aucune idée. Une fois que j'ai compris sa situation, j'ai cessé de me sentir irrité et je suis devenu très compréhensif. Au fil des ans, j'ai appris que nombre de mes étudiants, en particulier ceux issus de minorités, sont confrontés à bien plus de défis que d'autres étudiants qui apparaissent comme des étudiants modèles. » (Enseignant)

* Les circonstances spécifiques des étudiants passant par le système d'asile sont souvent mal comprises, notamment lorsque les raisons sont liées à des périodes d'incertitude quant à leur avenir. Par exemple : certains sont inquiets car ils ne possèdent plus les documents prouvant leur qualification antérieure parce qu'ils ont été contraints de fuir leur pays sans emporter ces documents.

« En tant que demandeur d'asile, on m'a refusé l'asile, mais j'ai ensuite eu la possibilité de faire appel. Certains de mes tuteurs ont écrit des lettres de soutien et j'ai un ami que j'ai rencontré pendant mes cours et qui est venu à mon appel d'asile pour parler en tant que témoin et cela signifiait beaucoup pour moi. » (Étudiant réfugié et international)

* Les étudiants peuvent avoir le sentiment qu'en raison de leur statut d'étranger, leur séjour dans le pays d'accueil est limité dans le temps et avoir du mal à se projeter dans un avenir professionnel.

* Les étudiants réfugiés et internationaux peuvent être considérés comme un groupe homogène sans que les gens se rendent compte qu'ils ont des atouts et des besoins individuels.

Bonnes pratiques :

* Les universités peuvent organiser des événements publics pour montrer leur solidarité aux réfugiés et célébrer la diversité au sein de leurs étudiants.



« Notre université a une association de soutien aux réfugiés qui a organisé une semaine entière d'événements dans le cadre de « la Semaine des réfugiés » afin de montrer sa solidarité et d'accroître la visibilité des étudiants réfugiés sur le campus. » (Étudiant réfugié et international)

* Certaines universités organisent d'autres modalités d'évaluation, comme par exemple des tests et entretiens, quand les étudiants réfugiés ou internationaux n'ont pas en leur possession leurs diplômes ou attestations antérieures d'expérience.

* Il est important de reconnaître que les besoins de soutien diffèrent selon l'âge. Les besoins d'un étudiant adulte de 34 ans seront très différents de ceux d'un jeune de 19 ans.

Welcome Re-Course est un projet collaboratif d'un réseau de chercheurs, d'étudiants et d'enseignants de plusieurs universités européennes qui font partie d'**EUniWell, l'Université Européenne** du bien-être.

Notre mission est de rendre plus visible la situation des étudiants réfugiés et internationaux et de promouvoir des bonnes pratiques dans nos universités pour une inclusion de qualité au service de leur bien-être.

Pour plus d'informations sur EUniWell, veuillez consulter notre site Web : www.euniwell.eu

Cette ressource est disponible en anglais, français, allemand, suédois, italien et espagnol. Elle est disponible en téléchargement dans toutes les langues proposées sur le site Web suivant : www.euniwell.eu



UNIVERSITY OF BIRMINGHAM



UNIVERSITY OF COLOGNE



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Universität Konstanz



Linnéuniversitetet
Linnæus University



UNIVERSIDAD DE MURCIA



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 101035821.

euni well European University for Well-Being

