

Home & Away

**L'accompagnement à distance
des étudiants d'échange**

Synthèse et recommandations

1. Introduction

La mobilité des étudiants et les programmes d'échange interuniversitaire occupent une place prépondérante dans les agendas des décideurs et des établissements scolaires. La mobilité des étudiants et des enseignants est depuis toujours une caractéristique importante des universités.

La mobilité géographique, la mobilité physique, la 'vraie' mobilité, ... autant de termes qui réfèrent à ces étudiants et enseignants de l'enseignement supérieur qui se déplacent « physiquement » vers un autre établissement à l'intérieur ou en dehors de leur pays pour y étudier ou enseigner pendant une période limitée. Il existe plusieurs types de mobilité. Le programme de mobilité – où les étudiants participent à un programme organisé – est de nos jours considéré comme la force motrice derrière le succès des échanges. Erasmus est probablement le programme le plus connu, mais il en existe d'autres : Erasmus Mundus, Tempus, Ceepus, Nordplus, ... pour n'en citer que quelques-uns.

L'intérêt croissant pour les apprentissages à distance et en ligne a fait en sorte que le concept de la mobilité virtuelle est devenu depuis la seconde moitié des années quatre-vingt-dix un outil important pour promouvoir l'internationalisation de l'enseignement supérieur. La Commission européenne définit la mobilité virtuelle comme suit : "L'utilisation des technologies d'information et de communication (TIC) pour parvenir aux mêmes avantages que la mobilité physique, mais sans la nécessité d'avoir à se déplacer." Cette définition comprend clairement les deux caractéristiques de la mobilité virtuelle. La mobilité virtuelle complète la mobilité réelle des "pèlerins académiques" et elle contribue à l'internationalisation de l'enseignement en promouvant la coopération (transfrontalière) entre les différents établissements scolaires. Par ailleurs, la mobilité virtuelle est associée aux possibilités que proposent les nouvelles technologies éducatives, tels que la vidéoconférence, le streaming, les conférences web ... pour parcourir les distances physiques sans que l'enseignant et/ou l'étudiant ait à se déplacer effectivement.

La mobilité virtuelle peut constituer une alternative valable à la mobilité physique pour ceux qui n'ont pas la possibilité de participer à un programme d'échange physique. Toutefois, la mobilité virtuelle n'est pas considérée comme un substitut pour la "vraie" mobilité. La mobilité virtuelle est plutôt utilisée pour compléter les programmes de mobilité traditionnels. En l'utilisant pour la préparation, l'encadrement et le suivi de l'échange physique, l'étudiant mobile peut rendre son séjour plus efficace et plus riche.

Lorsque des aspects de la mobilité physique et virtuelle sont combinés, on parle de 'mobilité mixte' ou 'blended mobility' ou encore – appliqué au programme d'Erasmus - 'blended Erasmus'.

Le projet VM-BASE (Virtual Mobility Before and After Student Exchanges), soutenu par le programme Socrates-Minerva (DG Enseignement et culture) de la Commission européenne, a étudié plus en détail le concept de 'mobilité mixte'. Le projet a été réalisé par plusieurs institutions, réseaux et organisations d'étudiants européens de l'enseignement supérieur. Les différents acteurs impliqués dans le processus d'échange ont été réunis et diverses expériences ont permis d'étudier comment les étudiants et les enseignants peuvent utiliser la mobilité mixte pour enrichir l'échange physique et optimiser cette expérience pour tout le monde.

Cette synthèse présente les concepts de base, les études, les activités et les cours pilotes développés et réalisés par les partenaires de VM-BASE et elle donne un aperçu des principales recommandations et leçons tirées lors du projet. Nous espérons qu'elles seront utiles pour toute personne concernée par la mobilité des étudiants.

2. État de la question du soutien virtuel des étudiants d'échange

Dans la phase initiale du projet VM-BASE, une étude a été menée pour dresser un aperçu de l'état de la question du soutien virtuel des échanges tant pour les étudiants (Erasmus) entrants que sortants. L'étude a porté sur les points suivants : l'information disponible pour les étudiants d'échange, la sélection des étudiants, les méthodes d'évaluation flexibles, la préparation en matière de langue et de culture, l'(e-)coaching, et l'évaluation et le feedback sur l'échange. La méthodologie utilisée comprend une étude de la littérature existante ainsi qu'une enquête auprès des institutions partenaires du projet VM-BASE.

L'étude montre que tant le soutien que les services destinés aux étudiants entrants et sortants diffèrent fortement. Généralement on accorde beaucoup plus d'attention aux étudiants entrants qu'aux étudiants sortants.

A côté de cela, il existe également des différences entre les établissements partenaires. La façon dont les étudiants peuvent être pris en charge, est entre autres conditionnée par la taille et la structure de l'institution et par le nombre d'étudiants d'échange. De petits établissements avec moins d'étudiants sont généralement mieux en mesure de soutenir leurs étudiants et de lancer de nouvelles activités que les grandes institutions avec plus d'étudiants en échange. En ce qui concerne la structure de l'organisation, les hautes écoles sont dans l'ensemble plus flexibles dans leurs activités et plus en mesure de proposer un soutien et un encadrement personnalisés à leurs

étudiants. Les programmes d'échange-mêmes sont en revanche moins faciles à adapter.

Le site web de l'institution est un outil important pour la diffusion de l'information et pour la promotion de l'identité de l'institution auprès du grand public. Les étudiants trouvent en général que l'information n'est pas communiquée à temps. Un inconvénient majeur est que dans un certain nombre de cas l'information est uniquement disponible dans la langue locale et non pas en anglais.

La sélection des étudiants est généralement organisée par l'établissement d'origine. Les principaux critères de sélection sont les antécédents académiques, les résultats scolaires, la personnalité de l'étudiant et sa motivation. Dans un certain nombre de cas les critères de sélection sont uniquement basés sur les résultats scolaires. C'est regrettable, car des étudiants très motivés qui ont obtenu des résultats moins satisfaisants n'ont de cette façon pas l'occasion d'étudier à l'étranger.

Tant le soutien en matière de langue et de culture que la disponibilité de l'e-coaching varient entre les établissements partenaires. Les tests de langue sont quasi inexistantes. Seul un établissement partenaire a signalé qu'il exige de la part de l'étudiant une déclaration officielle attestant qu'il/elle a une maîtrise suffisante de l'anglais.

Le manque de soutien et d'outils virtuels dans la phase après l'échange est également un problème général. Les étudiants sont souvent oubliés après l'échange, bien qu'un encadrement soit aussi souhaitable pendant cette étape. La reconnaissance des études, le soutien au retour lors du choc culturel inversé et la collecte des informations sur l'échange sont autant d'éléments perfectibles. En outre, des méthodes d'évaluation alternative pourraient plus souvent être utilisées.

3. Déterminer les besoins des étudiants et des enseignants impliqués dans les échanges d'étudiants internationaux

Outre un état de la question, une étude des besoins a été réalisée pour identifier les besoins et les exigences des étudiants et enseignants lors des différentes étapes d'un échange international d'étudiants (avant, pendant et après l'échange). La méthodologie utilisée pour cette étude comprend, d'une part, une étude de la littérature existante. Par ailleurs, des informations ont été recueillies à l'aide de questionnaires et d'entretiens, et grâce à la

consultation de sources existantes au sein des institutions partenaires du projet VM-BASE.

L'étude confirme que la motivation des étudiants pour participer à un échange international varie fortement. Les étudiants non-Erasmus ont généralement une motivation plus académique que les étudiants Erasmus. Pour ce dernier groupe la rencontre de nouvelles personnes, la pratique d'une langue étrangère et le fait de vivre dans un autre pays sont plus importants. Il est toutefois clair que dans les deux cas la motivation a une influence importante sur les besoins des étudiants.

Le fait que des informations exactes soient fournies à temps est quelque chose qu'aussi bien les étudiants que les enseignants apprécient beaucoup. Les deux groupes sont également intéressés par la communication réciproque et l'organisation d'activités conjointes avant l'échange. Les enseignants en particulier tiennent beaucoup à faire la connaissance de leurs étudiants dès avant leur arrivée. Après l'échange les contacts sont généralement maintenus par les associations des anciens. Cependant, l'implication des étudiants dans les activités de ces associations est plutôt limitée. Les contacts avec d'autres étudiants (en échange) sont plus appréciés.

Le soutien et l'encadrement continus de la part de l'établissement d'origine sont très appréciés par les étudiants. Pourtant cela fait souvent défaut. Les étudiants éprouvent le sentiment d'être seuls et délaissés lorsqu'ils se trouvent à l'étranger. Il faudrait également prêter beaucoup plus d'attention à la communication avec l'établissement d'origine.

Une bonne préparation au niveau de la langue et de la culture est également indispensable selon les étudiants et les enseignants. On parle peu du choc culturel ou du choc culturel inversé. Plusieurs enseignants insistent sur une bonne préparation et un bon encadrement linguistique. Le niveau de maîtrise des étudiants ne correspond actuellement pas toujours au niveau souhaité, ce qui s'explique en partie par le fait qu'aucune attestation n'est demandée au préalable. Les étudiants semblent apprécier les tests de langue, du moins jusqu'à un certain niveau.

Pour conclure, n'oublions pas que les étudiants se trouvent en premier lieu à l'étranger pour étudier. Un grand nombre des besoins ressentis par les étudiants et les enseignants sont liés à leurs études. Les trois principales sources de préoccupation ont trait à la reconnaissance de leurs études, à l'évaluation (l'attribution de points), et à la disponibilité des cours pour les étudiants d'échange. L'accès des étudiants aux services internes de l'institution avant et après l'échange revêt aussi une importance primordiale.

4. Prototypes et projets pilotes pour les différentes étapes du processus d'échange

4.1 L'e-coaching des étudiants d'échange

Avec l'internationalisation de l'enseignement supérieur et des formules telles que l'enseignement à temps partiel, il arrive de plus en plus souvent que les étudiants doivent être accompagnés à distance. Pour les étudiants d'échange, en particulier, le coaching face à face est souvent difficile à mettre en pratique en raison de la distance géographique entre les enseignants, les étudiants et le personnel de l'International Office. De nouvelles technologies et les médias de communication électroniques offrent de nos jours la possibilité de soutenir le processus de coaching à distance et ils permettent aux enseignants des établissements d'origine et d'accueil d'accompagner ensemble l'étudiant pendant le processus d'échange.

Dans les études sur l'apprentissage et l'enseignement en ligne, il existe plusieurs termes qui décrivent le processus. Le consortium VM-BASE a choisi le terme 'e-coaching'. Le 'e' signifie 'électronique' et renvoie évidemment au fait que l'encadrement se fait à l'aide de la technologie. 'Coaching' fait référence à l'encadrement (personnel) nécessaire pendant toute la durée du processus. Les technologies d'information et de communication ne peuvent être utilisées dans l'enseignement sans envisager l'aspect humain. L'utilisation des TIC ne signifie pas que l'enseignant est automatiquement remplacé par l'une ou l'autre technologie. Bien au contraire, l'enseignant et/ou l'accompagnateur restent indispensables.

L'utilisation des TIC apporte avec elle un changement fondamental dans l'enseignement/la méthode d'apprentissage : l'expert/l'instructeur devient modérateur/coach. Il ne s'agit plus du transfert de connaissance ou de contenu, mais de plus en plus de la création du cadre approprié pour ce transfert.

Par ailleurs, ce n'est pas seulement le personnel enseignant qui peut assumer le rôle d'e-coach pour les étudiants d'échange, mais aussi les enseignants ou les experts externes, les condisciples, les coordonnateurs Erasmus dans les facultés, ou le personnel de l'International Office.

L'e-coaching est une nouvelle compétence qui requiert des qualités particulières. Un e-coach doit envisager les choses de façon interdisciplinaire et posséder à la fois des qualités humaines et des connaissances théoriques. Le consortium VM-BASE a souligné quatre aspects importants de l'e-coaching : la technologie, l'organisation, le contenu et la vie sociale.

Tout d'abord, les e-coaches doivent se familiariser avec la technologie et prêter attention aux utilisateurs de cette technologie (l'utilisabilité). Ensuite, il faut organiser le processus d'apprentissage : des activités de groupe doivent être programmées, il faut établir des règles avec les étudiants, ... Et, finalement, il faut aussi prendre en compte les aspects pédagogiques : le e-coach doit être bien informé, tant sur le plan social qu'en ce qui concerne le contenu des cours. Il/elle doit être en mesure de fournir différents types d'informations aux étudiants : des données sur le contenu (informatives, de réflexion, de correction, ...), mais aussi d'autres (administration, motiver, ...). Dans chacun des projets pilotes du projet VM-BASE, plusieurs outils et méthodes d'e-coaching ont été testés. Comme mentionné plus haut, le facteur humain est l'un des aspects les plus importants. Le succès des activités dépendait souvent du fait si l'e-coach était présent de façon tangible ou non. Dans les paragraphes suivants sont présentés deux cours pilotes de VM-BASE. Les deux cours sont axés sur l'e-coaching des étudiants sortants avant, pendant et après leur échange physique.

Projet pilote: Go Abroad - Laurea University of Applied Sciences

La Laurea University of Applied Sciences offre à ses étudiants diverses possibilités pour étudier à l'étranger. Les échanges sont préparés par des cours qui peuvent être suivis face à face ou en ligne. De plus, les étudiants sont pris en charge par les coordonnateurs internationaux de Laurea et de l'établissement d'accueil.

Le cours préparatoire de Laurea destiné aux étudiants sortants ne répondait cependant plus aux besoins. Il ressortait du feedback des étudiants sortants après leur retour qu'ils n'étaient pas du tout satisfaits de la préparation de leur échange. Le nouveau projet a débuté en janvier 2007 avec l'analyse de deux questionnaires remplis par les anciens étudiants d'échange.

Il en est ressorti qu'il fallait plus de préparation avant l'échange et encore davantage de soutien pendant l'échange. La conclusion a été que le cours devait comprendre aussi bien la préparation que l'évaluation de l'échange. Au lieu d'un cours purement préparatoire il fallait prévoir un module sur "le soutien de la mobilité internationale" en général. Il est également ressorti des questionnaires qu'à côté du contact avec les accompagnateurs et les enseignants, le contact avec les autres étudiants d'échange était important. 'L'apprentissage mixte', la combinaison de l'apprentissage en ligne et de moments de face à face, s'est avéré le meilleur choix pour ce cours.

Sur la base des idées précédentes, le module 'Go Abroad' a été développé et présenté par la plate-forme d'apprentissage Optima. Le cours a été utilisé

pour la première fois par un groupe d'étudiants en mai 2007. Un deuxième groupe a débuté à l'automne 2007.

Le cours comprend un forum de discussion en ligne pour les étudiants avant, pendant et après l'échange et la possibilité pour un e-encadrement pendant l'échange. Les étudiants reçoivent en plus un certain nombre de tâches à remplir.

Les étudiants qui ont évalué le projet pilote, ont donné des commentaires positifs et ils ont été nettement plus satisfaits du soutien qu'ils ont reçu de leur établissement d'origine.

Projet pilote : Virtual Window for Study Abroad – Université de Tartu

Quelque 300 à 400 étudiants de l'Université de Tartu font chaque année appel aux services de soutien de l'administration centrale pour se préparer à des études à l'étranger. Ils ont obtenu des informations par différents sites web de l'université, par un collaborateur de l'International Office ou lors d'une journée d'information.

Les commentaires des étudiants d'échange soulignaient cependant la nécessité de développer un cours en ligne qui puisse aider davantage les étudiants à trouver des informations et un outil qui facilite l'échange d'expériences entre les futurs étudiants sortants et les étudiants qui se trouvent déjà à l'étranger.

Dans le projet pilote les sources d'informations existantes ont été intégrées dans le cours en ligne "Virtual Window for Study Abroad". Les étudiants qui avaient déjà vécu à l'étranger, ont été invités à apporter leur contribution comme conseillers adjoints en donnant des conseils pratiques et des informations qui ne figurent pas toujours sur les sites officiels ou dans les brochures.

Etant donné que l'Université de Tartu recourt généralement à WebCT pour l'apprentissage en ligne, WebCT a également été choisi comme environnement d'apprentissage pour ce cours. Le cours a été élaboré et est géré par l'International Student Service. Le personnel qui conseille les étudiants sur les études à l'étranger, a également ajouté des informations au cours en ligne, mais il a continué en même temps à conseiller les étudiants face à face.

Les premiers étudiants ont eu accès au cours en février 2008. Ils étaient sur le point de partir vers leur établissement d'accueil à l'étranger. Les étudiants qui se trouvaient à cette époque à l'étranger, ont été invités à participer et à s'impliquer activement jusqu'à la fin de juin (fin du deuxième tour).

Bien que le nombre d'étudiants qui a suivi le cours la première fois, soit plutôt modeste (environ 15), les premières réactions étaient positives. La partie la

plus utile du cours a été le forum dans lequel ils pouvaient discuter avec des condisciples.

Les étudiants ont trouvé la quantité et la structure des informations proposées dans l'ensemble conviviales et faciles à assimiler. Pourtant il y a eu quelques commentaires sur l'information qui était trop vaste et pas toujours pertinente.

Le deuxième tour du cours, qui a démarré en avril 2008 avec environ 180 futurs étudiants sortants, a aussi été une expérience pleinement réussie. Des collaborateurs ont fait remarquer que les étudiants venaient nettement moins consulter l'International Office que par le passé.

4.2 La mobilité virtuelle avant un échange physique

Les deux projets pilotes décrits ci-dessus sont deux exemples de la façon dont les étudiants peuvent se préparer plus efficacement à un échange physique. Il existe de nombreuses façons pour se préparer, mais bien que les avantages d'une bonne préparation semblent évidents (les enseignants tirent parti d'étudiants mieux préparés, les étudiants sont plus productifs lors de leur séjour Erasmus), de véritables cours, outils et systèmes pour faciliter la préparation de l'échange sont plutôt rares.

Le projet VM-BASE a voulu répondre à ce besoin et il a créé plusieurs cours pilotes dans trois domaines différents : 'directives d'orientation', 'tests de présélection' et 'cours préparatoires'. Dans les paragraphes suivants, certains cours pilotes sont présentés afin qu'ils puissent inspirer tous ceux qui voudraient mettre en place des activités similaires.

4.2.1 Directives d'orientation

Souvent les étudiants ne reçoivent pas les informations nécessaires avant leur départ. Cela va de l'information très pratique (la vie quotidienne dans l'établissement d'accueil, l'emplacement de toute chose sur le campus, ...) aux informations actualisées sur les cours qui peuvent être suivis dans l'établissement d'accueil.

Pour les universités et les établissements de l'enseignement supérieur il est donc important de fournir aux étudiants entrants des informations pratiques et académiques actualisées et aussi complètes que possible.

Les trois projets pilotes suivants du projet VM-BASE, proposent différentes façons comment ce type d'information d'orientation peut être communiqué aux étudiants d'échange.

Projet pilote : Virtual Buddy System - Katholieke Hogeschool Leuven

Le Virtual Buddy System est un projet pilote développé par la Katholieke Hogeschool Leuven (KHLeuven). Avec ce système la KHLeuven voulait en premier lieu savoir ce dont les étudiants ont exactement besoin pendant leur échange physique (quel type d'information, à quel moment le communiquer et par qui ?). La KHLeuven souhaitait également impliquer plus ses propres étudiants dans ce processus.

C'est pourquoi elle a développé un 'service de jumelage' ('matchmaking service') grâce auquel les étudiants entrants sont associés dès avant leur arrivée à des étudiants de la KHLeuven. Le coordonnateur international a composé les couples et il a fourni aux étudiants des deux côtés le nom et les coordonnées de leur 'ami virtuel'. Dans une première phase, le projet pilote s'est déroulé d'octobre 2006 à février 2007. Dans ce premier tour c'est surtout le courrier électronique qui a été utilisé. Un an plus tard, le projet pilote a été répété. Le système est resté essentiellement le même, mais de nouvelles composantes virtuelles ont été ajoutées et les étudiants ont été incités à utiliser en plus du courrier électronique Skype et MSN comme moyen de communication.

Grâce aux 'amis virtuels' l'intégration des étudiants entrants s'est faite plus facilement et plus naturellement. Surtout pendant la période avant leur arrivée et les premières semaines de leur séjour les étudiants entrants se sont sentis mieux encadrés et de ce fait moins insécurisés.

Les étudiants de la KHLeuven aussi ont retiré beaucoup de satisfaction de leur jumelage (la pratique de langues étrangères, la création d'amitiés internationales, ...), et cela sans devoir se déplacer physiquement. Finalement, les enseignants de la KHLeuven et le personnel de l'International Office ont également profité de ce système : grâce aux 'jumeaux' leur travail d'encadrement a été soulagé.

Projet pilote : Présentations multimédia TKK et interviews avec des étudiants virtuels - TKK

Ce projet pilote a été mené par l'International Relations Office, le service des relations publiques et de la communication et le Lifelong Learning Institute Dipoli (TKK Dipoli) de la Helsinki University of Technology (TKK). Le projet pilote se composait de deux parties : une présentation multimédia sur TKK et cinq interviews avec des étudiants. Le projet a eu lieu au cours de l'année académique 2007-2008. L'objectif du projet pilote était de présenter des informations générales sur TKK de façon visuelle (présentation multimédia) et de faire entendre à des étudiants candidats à l'échange les expériences d'autres étudiants (interviews vidéo).

La présentation multimédia est disponible sur DVD et sur le site de Student Union. Les interviews avec les étudiants se trouvent sur le site de Student Union.

Les commentaires sur la présentation multimédia et les interviews des étudiants étaient positifs. Les étudiants ont beaucoup apprécié l'aspect visuel de l'information. Ils ont trouvé les interviews plus personnelles et plus informelles que la présentation multimédia. Les interviews étaient une sorte de blogs visuels : des étudiants qui étaient en échange, pouvaient partager leurs expériences avec d'autres étudiants. La présentation multimédia – qui était de grande qualité - s'avère, elle, très utile à des fins promotionnelles.

Projet pilote : Virtual Exchange of Students Mobility Experience - Université de Hongrie occidentale, Département de Géo-informatique

Pour le projet VM-BASE les enseignants de la Faculté de Géo-informatique à l'Université de Hongrie occidentale ont développé le projet pilote 'Virtual Exchange of Students Mobility Experience', axé sur les étudiants sortants.

Pour stimuler les étudiants à participer à un échange, il est important qu'ils obtiennent les bonnes informations et qu'ils entendent les expériences d'autres étudiants. Les étudiants qui envisagent d'étudier à l'étranger, sont souvent plus facilement convaincus par des condisciples qui ont déjà participé à un échange.

Autrefois ces étudiants établissaient un rapport de leur échange. Le contenu informatif de ces documents était cependant minime, parce qu'ils ne traitaient qu'un nombre limité de sujets. C'est pourquoi on est passé à un système de gestion de contenu. Pendant l'échange les étudiants rendent compte de leurs expériences dans un blog en ligne. Les messages dans le blog sont catégorisés à l'aide de 'tags'. Les étudiants donnent des 'tags' au choix à leurs messages. Les principales informations sur les blogs ont été réunies dans un 'Mobility Guide'. Les étudiants qui résident dans un établissement d'accueil déterminé, mettent régulièrement à jour les informations sur cet établissement. Les étudiants sortants peuvent en s'appuyant sur les 'tags' donnés aux articles, chercher la bonne réponse à leur question.

En ce moment il est cependant encore trop tôt pour savoir quels ajustements sont encore nécessaires à ce projet pilote. Mais ce qu'on sait déjà, c'est que les étudiants apprécient la convivialité du site.

4.2.2 Les outils de présélection & la sélection des étudiants

Pour les enseignants les présélections sont importantes afin de pouvoir sélectionner les meilleurs étudiants et attirer ceux qui sont bien préparés et

qui disposent du bagage nécessaire pour suivre un cours déterminé. Une telle présélection ne doit pas être uniquement constituée d'un dossier papier, mais elle peut aussi être complétée par une composante virtuelle telle que les conférences web. Grâce à la conférence web l'enseignant peut faire la connaissance du candidat et contrôler son niveau d'étude et ses compétences sociales et linguistiques.

Projet pilote : Tests et outil d'apprentissage en ligne de la Faculté des Sciences du mouvement et de la revalidation - Katholieke Universiteit Leuven

Le master international en Physiothérapie est un programme de deuxième cycle en deux ans en anglais à la Katholieke Universiteit Leuven (KULeuven), destiné aux étudiants étrangers en kinésithérapie qui ont déjà obtenu un diplôme de bachelier.

Il était déjà ressorti d'un programme international à la Faculté des Sciences du mouvement et de la revalidation que les bacheliers de la KULeuven et ceux des établissements étrangers avaient souvent un niveau de connaissance différent dans le domaine des statistiques (très probablement en raison de l'importance que la KULeuven accorde aux statistiques et aux méthodes d'investigation en général comparé aux autres institutions).

Pour cette raison, il a été décidé de développer un outil pour tester et améliorer la connaissance des statistiques chez les étudiants étrangers, avant leur arrivée à la KULeuven. Deux cours de statistique ont été convertis en une version en ligne et intégrés dans Toledo, l'environnement d'apprentissage de la KULeuven. Cela a donné lieu à un outil d'apprentissage et des tests en ligne. Après un test initial l'étudiant est dirigé vers la plate-forme d'apprentissage. Si l'étudiant échoue pour le test, il lui est conseillé de revoir la théorie du chapitre en question ; si l'étudiant réussit, il/elle peut passer au chapitre suivant.

Dans l'ensemble, l'outil a recueilli des réactions positives de toutes les parties concernées. Les professeurs de la Faculté ont salué l'initiative de façon enthousiaste, étant donné leurs expériences antérieures avec le niveau insuffisant de connaissance des statistiques chez les étudiants étrangers.

Ce sont bien sûr les étudiants internationaux qui tirent le plus de bénéfice de cette initiative, puisqu'ils savent à présent exactement ce que l'on attend d'eux et qu'ils peuvent entamer le master avec le même niveau que leurs condisciples belges. Grâce aux tests et à la plate-forme d'apprentissage un grand nombre d'étudiants étrangers se sont rendu compte qu'ils devaient en effet améliorer leur connaissance des statistiques.

Un autre aspect positif de cette initiative est que les étudiants entrants avaient déjà accès à l'outil avant leur arrivée à Leuven (à vrai dire après que leur dossier ait été approuvé par la KULeuven). A ce moment-là, les étudiants ne sont pas encore officiellement inscrits à l'université. Cette procédure a donc permis aux étudiants de vérifier au préalable s'ils disposaient des compétences nécessaires, avant de se décider à s'inscrire définitivement.

4.2.3 Les cours préparatoires

Un dernier type de soutien virtuel avant l'échange sont les cours préparatoires. Le projet VM-BASE a examiné l'utilisation de cours préparatoires dans trois domaines : les cours de langue (compétences de base dans la langue du pays d'accueil), les cours de culture (sur l'histoire et la culture du pays d'accueil, les traditions académiques de l'établissement d'accueil) et les cours portant sur la connaissance de l'outil informatique (p.ex. une introduction à l'environnement d'apprentissage électronique utilisé dans l'établissement d'accueil). Bien que ces types de cours existent déjà dans la plupart des universités, ils ne sont pas toujours disponibles sous une forme virtuelle ou ils ne sont pas suffisamment accessibles aux étudiants en échange.

Projet pilote : Multilingual Survival Kit in GIS – Université de Hongrie occidentale, Département de Géo-informatique

Les études dans les Systèmes d'Information Géographiques (SIG) à la Faculté de Géo-informatique à l'Université de Hongrie occidentale sont très spécialisées. Une bonne connaissance du vocabulaire technique utilisé sur le terrain est d'une importance fondamentale. Le projet pilote est axé, d'une part, sur la préparation des étudiants entrants à l'utilisation de l'hongrois. D'autre part, les étudiants hongrois avaient également besoin d'une formation en allemand et en anglais. Pour cette raison il a été initialement décidé de développer un cours trilingue en anglais, en allemand et en hongrois.

Dans le cadre de ce projet pilote, un wiki a été mis en place. Les étudiants, encadrés par un enseignant, ont travaillé ensemble pour créer une compilation de termes et de terminologie spécifiques relative aux SIG.

Le cours a été implémenté dans l'environnement d'apprentissage virtuel Moodle et intégré dans le portail de la Faculté par lequel les étudiants ont accès à la plate-forme. Le cours comprend un wiki, des directives (p.ex. comment introduire des modifications dans un wiki), divers forums et un questionnaire pour recueillir des commentaires.

Le premier tour a eu lieu en février 2008 avec un groupe de 4 étudiants. En juillet 2008, le cours a été présenté deux fois en parallèle : une première fois

axé sur l'anglais, l'hongrois et l'allemand, une deuxième fois axé sur l'anglais et le russe pour un groupe d'enseignants originaires du Kazakhstan et du Tadjikistan, qui dans le cadre d'un projet Tempus séjournèrent en août en Hongrie pour une formation aux SIG.

Au premier tour les étudiants ont commencé à travailler immédiatement sur le wiki sans directives trop détaillées, mais il est vite apparu que ce n'était pas l'approche idéale : la structure du wiki n'était pas bien conçue, tant les enseignants que les étudiants s'y perdaient et les objectifs initiaux n'ont pas été atteints. L'expérience du deuxième tour a montré que ce problème pouvait être résolu par des instructions claires qui sont données étape par étape et suivies de près par un enseignant. A la fin le wiki comprenait un nombre important de termes, la structure était équilibrée et les trois langues étaient représentées.

4.3 La mobilité virtuelle après un échange physique

Un soutien est nécessaire non seulement pour les étudiants qui partent en échange, mais aussi pour ceux qui en reviennent. Des éventuelles activités peuvent porter sur le compte rendu de l'étudiant/enseignant et sur l'évaluation de l'expérience dans son ensemble, mais également sur le renforcement des réseaux sociaux et autres qui ont vu le jour au cours du séjour à l'étranger.

Les projets pilotes VM-BASE qui sont présentés dans les paragraphes suivants portent sur deux thèmes : l'évaluation virtuelle et l'évaluation à distance de l'étudiant d'échange et d'anciens virtuels.

4.3.1 L'évaluation à distance

Le projet VM-BASE a aidé les enseignants de l'établissement d'accueil et de l'établissement d'origine à évaluer de façon virtuelle le séjour d'un étudiant dans l'autre institution en utilisant efficacement les outils et les instruments existants. Ces outils peuvent soutenir une évaluation conjointe par les enseignants des établissements d'origine et d'accueil, ou ils peuvent être utilisés pour les étudiants qui ne séjournent plus à l'étranger, par exemple lorsque ceux-ci n'ont pas réussi un examen, ou qu'ils ont encore un travail à terminer après leur séjour à l'étranger.

Projet pilote : Feedback virtuel et système d'information - Laurea University of Applied Sciences

L'objectif de ce projet pilote était de développer un système de feedback pour la Laurea University of Applied Sciences, afin de mieux soutenir les étudiants

internationaux mobiles dans la réflexion sur l'expérience vécue. Un autre objectif était de recueillir d'une façon intéressante des informations pour les étudiants candidats à un futur échange.

Les commentaires de tous les étudiants d'échange ont été rassemblés à l'aide d'un questionnaire en ligne, présentant à la fois des questions ouvertes et des questions à choix multiple. Les étudiants ont également dû faire une petite description ou un compte rendu de leur échange. Ceux-ci ont été publiés dans une base de données International Relations Management System, accessible à tous les étudiants et collaborateurs.

Ces descriptions étaient dans un premier temps assez limitées et contenaient peu de réflexions sur leur expérience. Cela a limité son utilité pour les futurs étudiants sortants.

En janvier 2008, un groupe de coordonnateurs internationaux et d'étudiants qui rentraient de leur échange a été réuni pour élaborer la première version d'un nouveau système. Le groupe a décidé de créer une carte interactive qui présenterait aux étudiants de Laurea les différentes possibilités pour un échange en se basant sur les expériences d'autres étudiants, et autant de faits, de photos, de vidéos et de liens que possible. En raison de sa convivialité et de ses fonctionnalités il a été opté pour une carte basée sur Google. Pour le contenu de la carte (plus particulièrement des informations sur tous les partenaires internationaux de Laurea), il a été fait appel à plusieurs sources, parmi lesquelles les anciens étudiants d'échange de Laurea.

L'idée était que la carte devait être attrayante de sorte qu'elle encourage et incite les étudiants à participer à un échange. Une fois qu'un étudiant a pris la décision de partir à l'étranger, il ou elle a besoin de plus d'informations sur le pays et l'établissement choisis. Ces informations sont idéalement fournies par les étudiants qui ont déjà eux-mêmes séjourné dans le pays/l'établissement en question.

Les résultats de ce projet pilote ne sont pas encore connus, mais on s'attend à ce que cet outil incite à plus de réflexion et qu'il approfondisse sensiblement l'expérience d'apprentissage des étudiants. On s'attend également à ce qu'il soit d'une aide précieuse pour les étudiants candidats à l'échange, tel que cela a été signalé au départ par les anciens étudiants d'échange qui ont aidé à rassembler les informations pour la carte.

Projet pilote : Exam aquarium - TTK

Un 'exam aquarium' est un espace équipé d'ordinateurs et de caméras de surveillance où des examens peuvent être présentés. Il s'agit d'un système d'examen basé sur le Web, qui requiert des logiciels spécifiques. Dans un exam aquarium, l'étudiant peut présenter un examen de façon autonome au

moment qui lui convient le mieux. Les enseignants composent la base de données avec les questions ; les étudiants passent les examens comme d'habitude.

TKK a voulu étudier avec ce projet pilote les possibilités qu'offre un exam aquarium, et dans quelle mesure il peut proposer plus de flexibilité aux étudiants d'échange entrants et sortants, étant donné qu'ils peuvent passer des examens non seulement pour TKK mais aussi pour d'autres institutions (étrangères).

Le projet pilote a été réalisé par le Département d'arpentage, la bibliothèque centrale (Teaching and Learning Development Unit), le Language Centre et la Student Union de la Helsinki University of Technology. Durant le projet pilote (l'année académique 2007 - 2008), l'exam aquarium était situé dans la bibliothèque centrale. En tout, 5 chercheurs ont participé au projet pilote et 8 cours y ont été intégrés. Par ailleurs, les étudiants avaient également la possibilité de représenter leur examen de maturité.

Les commentaires recueillis au cours du projet auprès des étudiants, des enseignants et du personnel de la bibliothèque étaient très positifs. L'exam aquarium a été jugé approprié pour tous les cours, en particulier pour les examens avec des questions à choix multiple ou pour la rédaction de dissertations. L'utilisation de symboles mathématiques pose encore ici et là quelques problèmes et certaines questions techniques doivent être examinés plus en détail.

Tous les étudiants concernés étaient disposés à réutiliser dans le futur l'exam aquarium. Le côté privé et la flexibilité quant au moment de la présentation des examens sont quelques-uns des atouts majeurs, selon les étudiants. Un point faible était l'exiguïté de la pièce où présenter l'examen, et les possibilités limitées de traitement et d'édition de texte.

Les enseignants ont d'abord et avant tout perçu l'exam aquarium comme un service aux étudiants, et moins comme une activité régulière. Cela soulève la question de savoir dans quelle mesure les enseignants souhaitent continuer à travailler avec l'exam aquarium.

Le personnel de la bibliothèque, qui était responsable de la prise en charge des étudiants durant le projet pilote, était quant à lui très enthousiaste au sujet de l'expérience et très intéressé à le poursuivre.

Projet pilote : Le soutien à distance des examens oraux pour le Master of European Social Security - Katholieke Universiteit Leuven

Le programme de master de l'European Social Security à la Katholieke Universiteit Leuven propose des études spécialisées, basées sur de la

recherche, de la sécurité sociale. Le programme combine l'apprentissage à distance avec deux courts séjours de dix jours à la KULeuven.

En octobre, les étudiants viennent pour deux semaines à Leuven afin que tous les participants débutent les études avec la même base. Ensuite, les étudiants rentrent dans leur pays d'origine et ils sont encadrés en ligne par les enseignants. En avril, les étudiants reviennent à nouveau à Leuven.

Pour la présentation de leurs examens, les étudiants ont plusieurs options : soit ils présentent un examen à livre ouvert en ligne, soit ils font un examen écrit dans un des centres d'examen locaux sous la surveillance d'une personne intermédiaire, soit ils passent un examen oral lorsqu'ils se trouvent à Leuven.

Pendant l'année académique 2007-2008, il a cependant été nécessaire d'organiser des examens à distance (e-assessment). Certains étudiants étaient originaires de pays où il n'y a pas de personne intermédiaire ni de centre d'examen disponible. Par ailleurs, les examens en master sont devenus obligatoirement oraux. Finalement, il y avait un certain nombre de cours pour lesquels un examen à livre ouvert n'était tout simplement pas la façon la plus appropriée d'évaluer le cours.

Cela explique pourquoi en janvier 2008 les examens pour un des cours du master ont été pour la première fois organisés par le biais de conférences web (FlashMeeting).

L'expérience acquise avec cette technologie semble très positive. La qualité de l'examen était identique à celle d'un examen oral en face à face. La possibilité d'enregistrer et de pouvoir réviser l'examen constitue également une valeur ajoutée.

Il faut cependant admettre que cette façon d'examiner à l'aide de conférences web est le plus indiqué pour de petits groupes d'étudiants. La réalisation de cet examen oral a en effet nécessité un gros investissement en temps et en personnel, tant pendant la phase préparatoire (la planification) que durant l'examen (du soutien). Il est vrai aussi que tant l'étudiant que l'enseignant ont besoin de temps pour s'habituer à ce médium. Finalement, les problèmes de connectivité sont inévitables et ceux-ci peuvent être néfastes pour l'organisation de l'examen oral à distance.

4.3.2 Les anciens virtuels

Un des projets qui a été réalisé dans le cadre de VM-BASE, est une étude sur la façon comment une association d'anciens virtuels peut être créée. Plus concrètement, cette étude a examiné comment les étudiants et les enseignants qui ont participé à un échange physique ou virtuel peuvent mieux garder le contact après leur expérience. Plusieurs études de cas ont permis d'apporter une réponse à quelques questions importantes liées à ce sujet : Qui sont les

anciens ? Quel est leur profil ? Par quoi sont-ils intéressés ? Pourquoi veulent-ils entretenir des réseaux ? Comment les technologies d'information et de communication peuvent-elles leur venir en aide ? Quels sont les défis majeurs ? Quels sont les facteurs de succès ? En guise de conclusion, un certain nombre de recommandations ont été faites sur la façon comment une association d'anciens virtuels peut être créée et soutenue.

Selon l'American Heritage Dictionary, un ancien est un étudiant diplômé (de sexe masculin) ou un ancien élève / étudiant d'une école, d'une haute école ou d'une université. Une association d'anciens regroupe ces anciens. Dans cette étude, le concept *association d'anciens virtuels* renvoie à une association d'anciens dont les membres (les anciens virtuels) ont participé soit à un échange physique, soit à un programme de mobilité virtuelle. Les anciens virtuels communiquent principalement par le biais des technologies d'information et de communication et l'Internet, plutôt que par des contacts face à face, à des fins sociales, professionnelles et éducatives.

Pour la plupart des gens, les associations d'anciens virtuels sont un moyen de communiquer et de collaborer avec d'autres étudiants et diplômés. De plus, elles proposent un forum pour entretenir leurs réseaux et partager des expériences. Grâce à ces associations les étudiants et les anciens peuvent non seulement rester en contact avec d'autres étudiants et anciens, mais aussi avec leurs anciens professeurs et établissements. De nombreux institutions et employeurs soulignent aussi l'importance des associations d'anciens.

Par ailleurs, ces réseaux sont confrontés à un certain nombre de défis. La culture des anciens en Europe, la forte internationalisation et le changement fondamental dans la façon dont les étudiants et les anciens sont liés les uns aux autres, communiquent et prennent des décisions, n'en sont que quelques exemples. Ces dernières années, on remarque pourtant un peu partout dans le monde une attention croissante pour les réseaux d'anciens.

Les quatre facteurs majeurs qui expliquent cette attention accrue, sont les avantages économiques et sociaux pour chacune des parties, la création de réseaux de relations, l'internationalisation et la professionnalisation. Il est dès lors crucial de reconnaître l'importance de ces facteurs. Un réseau fonctionnel implique en outre de l'établissement une vision à long terme, un plan stratégique bien réfléchi, une mise en œuvre efficace au niveau opérationnel et surtout la volonté de réussir.

Dans l'étude, les différents types de réseaux d'anciens sont répartis en quatre catégories : (1) les réseaux gérés par la Commission européenne, (2) les réseaux gérés par un établissement, (3) les réseaux gérés par l'utilisateur, (4) les réseaux gérés par des organisations d'étudiants. Dans les exemples suivants les différents concepts sont présentés en détail avec leurs points forts et leurs faiblesses. Les exemples sont entre autres Erasmus Mundus Students

and Alumni Association (EMA), Alumni for Europe (AfE), les OU Alumni, PoliAlumni, DAAD Alumni, Facebook et MySpace, LinkedIn, Erasmus Student Network Alumni Society et BEST AlumniNet.

Pour la création d'un réseau (international) d'anciens, il faut tenir compte de certains aspects fondamentaux, tels que la stratégie, le public-cible et l'infrastructure. L'élaboration d'une stratégie de réseau, l'identification des publics-cibles et de leurs besoins, et la mise en place d'une infrastructure qui fonctionne, sont essentielles pour éviter un certain nombre d'obstacles. Une association virtuelle, où les membres ont accès 24/7 aux services, nécessite un engagement fort des développeurs, ainsi qu'un entretien, un développement, un monitoring et une censure continus.

Projet pilote : VALE (KHLeuven Erasmus Alumni Network) - Katholieke Hogeschool Leuven

La Katholieke Hogeschool Leuven a un grand groupe d'anciens étudiants Erasmus. Mais bien que la KHLeuven fasse de grands efforts pour maintenir le contact avec ses anciens étudiants belges, rien ou peu n'était fait pour garder le contact avec les anciens Erasmus.

En janvier 2008, il a été décidé d'adopter une approche plus structurée et de créer un réseau plus formel des anciens étudiants Erasmus (Erasmus Alumni Network).

Le principal objectif de la mise en place de ce système était d'encourager et de soutenir des contacts personnels, et de permettre l'échange d'expériences intéressantes et d'informations utiles (p.ex. des informations sur la culture, des études complémentaires, des possibilités de carrière). Cela peut aussi être un moyen tant pour les anciens que pour l'établissement d'accueil de créer un réseau de relations pour la vie.

Entre mars et mai 2008, la KHLeuven a pour cette raison créé un groupe sur Facebook. Les étudiants Erasmus de la KHLeuven des deux dernières années et de l'année en cours ont été invités par courrier électronique à participer au groupe en ligne VALE. VALE est latin et signifie 'adieu', mais dans ce cas c'est aussi l'acronyme de "Virtual Alumni network for students who have come to Leuven University College on an Erasmus exchange".

Bien que le projet ait été favorablement accueilli par les différentes parties concernées et qu'il ait suscité beaucoup de réactions au début, il a vite périéclité.

Le projet pilote a clairement démontré que la création et surtout la maintenance d'un réseau d'anciens virtuels, est tout un défi qui nécessite une planification et une organisation minutieuses. Malgré le fait que Facebook offre des avantages clairs et que c'est un outil facilement disponible et

accessible à tous, il présente aussi quelques défauts dont il faut tenir compte : la valeur des informations, par exemple, peut parfois être mise en question et son fonctionnement est fortement tributaire des données fournies par les utilisateurs et de ce fait souvent imprévisible.

5. L'évaluation des projets pilotes portant sur la mobilité virtuelle

Lorsqu'on cherche de nouvelles manières pour soutenir les étudiants d'échange avant, pendant et après l'échange, l'on part souvent d'une idée qui donne lieu à un 'projet pilote'. Ce projet pilote doit dans un premier temps être conçu de façon valable. Ensuite, les résultats doivent être évalués minutieusement pour que les adaptations nécessaires puissent être apportées avant que l'initiative soit appliquée avec succès sur une plus grande échelle.

Les différents projets pilotes dans le cadre de VM-BASE ont également parcouru ces étapes : les partenaires ont choisi des idées à tester, ont lancé un projet pilote, ont évalué les résultats et ont apporté les adaptations nécessaires. Il est conseillé de savoir clairement dès le début quel type d'évaluation sera nécessaire. De fait, les meilleures données d'évaluation sont obtenues lorsque tout le processus a été planifié d'avance. Les aspects à prendre en compte sont entre autres : s'agit-il d'une évaluation formative ou sommative, faites-vous l'évaluation vous-même ou est-elle faite par un évaluateur externe et indépendant, utiliserez-vous des méthodes quantitatives ou qualitatives, comment les données seront-elles collectées et analysées ... ?

Si vous envisagez d'utiliser l'évaluation pour convaincre d'autres de la valeur et de l'efficacité du projet pilote, il est recommandé de synthétiser tous les résultats dans un bref rapport d'évaluation.

6. Directives et recommandations

En présentant différents projets pilotes dans les chapitres précédents et en organisant des ateliers et des séminaires, nous avons essayé dans le projet VM-BASE de faire passer la mobilité virtuelle et 'mixte' du niveau de projet à une activité majeure des institutions et des réseaux participants.

Pour les initiatives futures il faut à présent passer en revue les mesures à prendre aux différents niveaux (institutionnel, régional, national et européen).

Ce chapitre propose des directives et des recommandations à tous ceux qui sont d'une façon ou d'une autre concernés par la mobilité des étudiants.

6.1 Pour les étudiants qui projettent de partir en échange

Les établissements d'enseignement supérieur peuvent mettre en place de nombreuses formes différentes d'activités de mobilité virtuelle ou mixte pour assurer la préparation, le soutien et le suivi de leurs étudiants d'échange. Il est cependant essentiel que les étudiants d'échange perçoivent eux-mêmes l'importance d'une bonne préparation et soient proactifs dans l'ensemble du processus.

En tant que futur étudiant d'échange, vous pourriez :

- vous préparer bien à temps (au moins six mois à l'avance). Faites un calendrier et rédigez une liste de 'choses à faire' pour votre échange. Allez à la recherche d'expériences d'autres étudiants et partagez également les vôtres sur des forums, sites web et blogs ;
- jeter un coup d'œil sur le site web de l'établissement d'accueil. Beaucoup d'informations y figurent déjà. Des informations sur la vie étudiante et votre nouvel environnement en général peuvent également être trouvées sur des sites touristiques ;
- essayer d'entrer en contact avec des étudiants et des organisations d'étudiants de l'établissement d'accueil. Peut-être que l'établissement dispose d'un système de jumelage qui vous lie automatiquement à des condisciples. Une autre possibilité est de rechercher des communautés sociales en ligne, par exemple des groupes actifs sur Facebook ;
- apprendre et pratiquer la langue de l'établissement d'accueil. Essayez de vous inscrire dans un des cours de langue virtuels dans votre établissement d'accueil ou d'origine.

Lorsque vous revenez d'un échange, il existe plusieurs façons de rester en contact avec votre établissement d'accueil. Vous pouvez également partager vos expériences avec les étudiants qui se préparent à leur échange.

Après l'échange vous pourriez par exemple :

- devenir membre d'une association des anciens (en ligne) de l'établissement d'accueil. Peut-être qu'il existe un groupe actif sur un des sites de réseautage social ;
- rester en contact avec l'International Office et vous rendre disponible pour donner des conseils à d'autres. Peut-être que vous pourriez faire un portfolio sur votre développement personnel au cours de votre échange ;

- essayer d'améliorer la situation dans votre institution / ville / pays à partir de ce que vous avez vécu pendant votre échange, en donnant du feedback à vos enseignants ou à votre établissement ;
- vous inscrire après votre retour à une activité de mobilité virtuelle dans une autre institution.

6.2 Pour les associations d'étudiants & les représentants d'étudiants

Plusieurs représentants d'organisations étudiantes se sont impliqués activement dans le projet, et ont joué un rôle important dans la validation des activités organisées en donnant du feedback du point de vue de l'étudiant. Les organisations étudiantes peuvent jouer un rôle important dans le soutien des étudiants avant, pendant et après l'échange.

En tant qu'association ou représentant d'étudiants vous pouvez :

- impliquer les étudiants d'échange de façon proactive dans votre organisation. Il est en effet peu évident qu'ils viennent spontanément à vous ;
- faire connaître toutes les activités et rendre toutes les informations disponibles sur des sites web. Utilisez de préférence les outils existants ;
- collaborer avec les autres organisations étudiantes et tous ceux qui dans l'établissement sont impliqués dans l'encadrement des étudiants d'échange ;
- vous appuyer sur les commentaires, les idées et les nouveaux points de vue qui ont été présentés par les étudiants d'échange et qui peuvent être très utiles pour l'association ;
- stimuler vos membres à faire l'expérience de "l'internationalisation chez soi" en s'impliquant dans l'encadrement des étudiants d'échange.

6.3 Pour les enseignants & les accompagnateurs

De nombreux enseignants ont été impliqués dans le développement de cours pilotes et ont apporté leur contribution lors des ateliers sur le e-coaching. Ce sont des acteurs importants dans l'intégration de la 'mobilité mixte' et des activités d'e-coaching dans leurs cours.

En tant qu'enseignant ou accompagnateur vous pouvez :

- suivre les progrès des étudiants sortants et si nécessaire organiser un soutien virtuel ;
- fournir un soutien virtuel à la fois pour les étudiants d'échange entrants et sortants. Il est cependant essentiel de ne pas oublier le contact face à face ;

- essayer de faire partie d'une équipe ou d'entrer en contact avec des gens au sein de l'institution qui disposent des compétences nécessaires pour soutenir les étudiants d'échange par les TIC, si vous-même vous n'êtes pas suffisamment familiarisé avec les TIC à des fins éducatives ;
- échanger d'idées avec l'International Relations Office ou d'autres coordonnateurs de la mobilité étudiante au sein de votre établissement ;
- stimuler les étudiants après leur retour à partager leur expérience d'étude d'une spécialité et/ou d'une discipline avec d'autres.

6.4 Pour les manageurs (seniors) des institutions d'enseignement supérieur

La direction des institutions d'enseignement supérieur doit reconnaître explicitement l'importance des initiatives et méthodes virtuelles qui soutiennent la mobilité physique tout comme elles reconnaissent l'importance de la mobilité étudiante en général.

Voulez-vous en tant que gestionnaire mettre en place une mobilité 'mixte' et virtuelle de façon concomitante avec les activités d'enseignement de votre institution, alors vous pouvez :

- donner une place claire aux activités et aux cours virtuels qui soutiennent les étudiants d'échange, dans la structure et la politique universitaire et de chercher pour cela autant que possible des solutions à long terme ;
- rassembler tous ceux qui dans l'institution sont concernés par la mobilité étudiante. Les enseignants, le personnel de l'International Relations Office et les experts en TI ou dans l'apprentissage en ligne ont tous leur propre expertise spécifique lorsqu'il s'agit du soutien aux étudiants d'échange. Il est important de réaliser que si quelque chose fonctionne mal dans la communication entre ces différents services / départements, rien ou peu ne fonctionnera, même si l'on utilise les meilleurs programmes et environnements d'apprentissage virtuels. Il faut pour cette raison faciliter la communication et la coordination entre tous les services, et toute l'expertise ainsi que tous les moyens disponibles doivent être regroupés. Soyez conscient du fait qu'il faudra du temps avant que toutes les parties concernées s'impliquent ;
- stimuler le partage des connaissances en organisant des formations et des ateliers sur l'utilisation des technologies et des outils didactiques pour le soutien des étudiants d'échange. Faites en sorte que cette expertise soit mise à la disposition de toute l'institution ;

- être ouvert à une approche 'bottom-up'. Vérifiez ce qui se fait déjà au sein de l'institution. Soyez toutefois conscient que le soutien de la hiérarchie universitaire reste indispensable ;
- identifier la bonne mise en pratique d'exemples au sein et en dehors de l'établissement (entre autres par le biais de réseaux universitaires nationaux et internationaux dont vous faites partie) et les diffuser et les implémenter dans votre institution ;
- reconnaître et apprécier le personnel de l'International Relations Office qui organise le soutien virtuel. Il faut également motiver et récompenser les enseignants lorsqu'ils s'engagent dans des initiatives innovantes.

6.5 Pour le personnel de l'International Relations Office et les coordonnateurs de la mobilité étudiante

Le personnel de l'International Relations Office est un acteur important et il dispose des connaissances et de l'expertise nécessaires lorsqu'il s'agit de soutien aux étudiants mobiles. Il semble à cet égard le service "naturel" pour prendre des responsabilités. Il est souvent le lien direct entre les étudiants (entrants et sortants), et dans ce sens il a de toute évidence un rôle important à jouer.

Le personnel de l'International Relations Office et les coordonnateurs de la mobilité étudiante peuvent :

- organiser des cours préparatoires (virtuels) pour les étudiants entrants (y compris la connaissance de base de la langue du pays d'accueil) ;
- soutenir la mobilité physique dans toutes les étapes du processus (avant, pendant et après) et apporter un soutien aux étudiants entrants et sortants. En général, on accorde en effet plus d'attention aux étudiants entrants, mais les étudiants sortants ont également besoin d'un soutien ;
- utiliser une approche mixte. Il est fortement conseillé de compléter les activités de soutien virtuelles par des contacts face à face ;
- présenter toutes les informations indispensables aux étudiants mobiles d'une façon coordonnée. Les informations doivent être centralisées sur le site web de l'institution et être facilement accessibles, bien structurées et régulièrement mises à jour. Faites savoir aux étudiants d'échange où ils peuvent tout trouver ;
- insister sur le partage des informations académiques (p.ex. des informations sur les cours), pratiques et sociales. Proposez des informations "honnêtes" qui sont utiles aux étudiants, et qui ne servent pas seulement comme matériel de promotion pour l'institution ;

- faire appel aux anciens étudiants d'échange et aux associations d'étudiants comme source d'information pour aider les futurs étudiants entrants et sortants, surtout sur le plan pratique ;
- utiliser des outils attrayants et conviviaux pour communiquer avec les étudiants. Stimulez et facilitez à l'aide d'outils virtuels l'échange d'expériences des étudiants d'échange et suivez également les discussions en ligne ;
- collaborer avec les services TI ou de l'apprentissage en ligne pour rester au courant des nouveautés en outils TIC susceptibles de faciliter la communication avec les étudiants ;
- collaborer avec les enseignants qui enseigneront aux étudiants d'échange et les encadreront, et mettre à leur disposition les informations sur les étudiants entrants (nombre, pays d'origine, etc.).

6.6 Pour les services centraux d'appui dans les institutions de l'enseignement supérieur

Les services centraux d'appui dans les institutions de l'enseignement supérieur comprennent par exemple les services de l'apprentissage en ligne ou les services TI, les bibliothèques, etc. Eux aussi peuvent jouer un rôle important dans la promotion et l'amélioration de la qualité de l'e-coaching dans leurs institutions.

Ils peuvent :

- répondre aux besoins des étudiants mobiles en proposant un maximum d'informations en ligne ;
- rendre les services TI disponibles partout et faciliter l'accès à l'internet (et cela pas uniquement sur le campus) ;
- envoyer des newsletters et des informations sur les services TI, de la bibliothèque et d'autres services proposés aux étudiants internationaux ;
- traiter les étudiants internationaux comme des étudiants locaux et leur donner les mêmes accès et droits numériques ;
- collaborer avec d'autres services et les former à l'utilisation des TIC.

6.7 Pour les réseaux des universités et des institutions de l'enseignement supérieur

Les réseaux des institutions de l'enseignement supérieur peuvent en diffusant l'information par leurs propres canaux de communication encourager leurs membres à stimuler, à soutenir, à conseiller et à intégrer la mobilité mixte et les activités d'e-coaching dans le programme régulier.

Les réseaux peuvent :

- sensibiliser leurs membres aux et fournir des informations sur les activités de mobilité virtuelles possibles pour soutenir la mobilité ;
- impliquer davantage leurs membres et vérifier quels sont l'expertise, les informations, les bons exemples de mise en pratique, les projets intéressants disponibles au sein du réseau ;
- organiser une formation et des ateliers où toutes les parties concernées peuvent se réunir (enseignants, personnel de l'International Office, représentants des étudiants, personnel technique) pour l'échange d'exemples de bonnes mises en pratique, de résultats de projets, etc. ;
- créer et faciliter les liens entre les universités (par le biais d'ateliers ou de projets de l'UE, ...)
- soutenir les étudiants d'échange dans les institutions mêmes du réseau de façon virtuelle et mettre les idées du projet VM en pratique ;
- essayer d'avoir un impact sur la politique de l'UE, et sur les institutions européennes, nationales et régionales qui sont en charge de l'enseignement.

6.8 Pour la Commission européenne et les décideurs politiques nationaux et internationaux

Les décideurs à tous les niveaux (européen, national ou régional) peuvent jouer un rôle crucial dans la promotion et la sensibilisation de la 'mobilité mixte' et les concepts d'e-coaching par une approche top-down.

Ils peuvent :

- diffuser de l'information sur le sujet, en particulier par le biais des agences nationales dans les différents pays ;
- faire en sorte que les agences nationales prennent l'information fournie par les institutions de l'enseignement supérieur au sérieux ;
- maintenir le financement pour des projets innovateurs à un niveau approprié ;

- signaler l'importance des initiatives de soutien virtuel et les mettre en pratique ;
- réfléchir comment des projets étroitement liés peuvent être regroupés d'une façon coordonnée. Ainsi pourrait par exemple être conçu un site web qui présenterait les résultats de tous les projets ;
- veiller à ce que les méthodes proposées soient intégrées dans les programmes de mobilité avec les pays tiers. Une grande partie du travail effectué aujourd'hui est axée sur la mobilité en Europe, mais les méthodes proposées sont probablement bien plus importantes pour ces étudiants qui se trouvent physiquement beaucoup plus loin.