



MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET EUROPÉENNES

**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COOPÉRATION
INTERNATIONALE ET DU DÉVELOPPEMENT**

Paris, le 12 novembre 2007

*Direction de la coopération scientifique et
universitaire*

Rédacteur : Antoine Le Grand, Chantal Vié

N° /CID/CSU

Note aux destinataires in fine

OBJET : Dispositif CampusFrance à procédure Centre pour les Etudes en France (CEF) : bilan de l'enquête de satisfaction réalisée en août 2007 auprès des étudiants.

Comme en 2006, le Ministère a organisé une enquête de satisfaction auprès des étudiants bénéficiant des services du dispositif CampusFrance à procédure CEF dans 17 pays : Algérie, Brésil, Canada, Cameroun, Chine, Colombie, Corée, Gabon, Guinée, Madagascar, Maroc, Mexique, Sénégal, Syrie, Tunisie, Turquie, Vietnam.

La présente note en synthétise les résultats et reprend en annexe le détail des réponses par pays.

Le questionnaire comportait 15 questions réparties de la manière suivante : 4 questions relatives au profil des personnes (sexe, âge, nationalité, niveau d'études), 8 questions à choix multiples¹ et 3 questions ouvertes.²

Cette enquête, réalisée à partir de questionnaires anonymes, s'est déroulée auprès des étudiants passant un entretien durant l'été 2007, correspondant généralement à la période d'activité la plus chargée des centres. Près de 8 000 étudiants ayant fréquenté un espace CampusFrance pendant la période de l'enquête ont répondu au questionnaire.

Les étudiants sont globalement satisfaits ou très satisfaits du dispositif et des services apportés par les espaces CampusFrance à procédure CEF. Le taux de satisfaction est compris entre 79 et 92 %

¹ Information sur l'existence de CampusFrance, informations contenues sur le site, utilisation de l'espace personnel, système de messagerie personnelle, système de demande d'inscription, accueil à CampusFrance, organisation des tests de français, appréciation de l'entretien, facilitation des démarches par CampusFrance.

² Aspects positifs, aspects à améliorer et commentaires.

selon les questions. Les étudiants apprécient à 92% la manière dont ils sont accueillis dans les espaces CampusFrance. Ils sont satisfaits à 85% des services suivants : informations disponibles sur le site internet CampusFrance pays, système de réponses aux questions posées par messagerie électronique (les espaces campusfrance à procédure CEF ont répondu à plus de 100 000 questions d'étudiants en 2007). Ils sont également satisfaits à 83% de l'entretien individuel leur permettant de présenter leur projet d'études à un conseiller CampusFrance.

Les taux de satisfaction les plus faibles concernent le logiciel informatique Pastel ; ils sont relatifs au système électronique de demande d'inscription (79%) dans les établissements et à l'utilisation de l'espace personnel (80%).

On retrouve dans les questions ouvertes les mêmes sujets de satisfaction ou de préoccupation.

Les principaux sujets de mécontentement sont liés au logiciel pour lequel certains étudiants se plaignent de problèmes de connexions à internet et d'ergonomie. Certains étudiants se plaignent également de l'absence de réponses de certains établissements. Les étudiants suggèrent également la création d'antennes CampusFrance dans les villes de province.

Les étudiants apprécient particulièrement l'accueil des agents CampusFrance, la qualité de l'information dispensée (sur les sites internet, via les échanges électroniques ou dans les espaces CampusFrance) et la nouvelle procédure qui permet un suivi individualisé des demandes.

Les résultats de cette enquête démontrent que la mise en place d'espaces CampusFrance à procédure CEF a renforcé l'attractivité de notre enseignement supérieur à l'étranger. Les espaces CampusFrance sont perçus comme des services de proximité facilitant les démarches des étudiants étrangers ayant un projet d'études en France.

Une grande partie des demandes formulées, notamment quant à l'ergonomie du logiciel seront prises en compte pour améliorer le dispositif l'an prochain.

Antoine GRASSIN

Annexe : Détails des résultats de l'enquête de satisfaction

Question 1 / La manière dont vous avez été informé de l'existence du CampusFrance vous semble :

	Nbre questionnaire	Insuffisante	Minimale	Satisfaisante	Très satisfaisante	Sans avis
ALGERIE	1 023		207	805		10
BRESIL	300	45	93	130	32	
CAMEROUN	27	5	2	13	7	
CANADA	40	7	16	11	6	
CHINE	2 634	72	412	1 556	585	9
COLOMBIE	479	5	27	281	166	
COREE DUSUD	68	2	9	45	12	
GABON	87	9	30	33	15	0
GUINEE	171	8	23	108	32	0
MADAGASCAR	47	3	4	30	10	
MAROC	1 000	52	135	526	282	5
MEXIQUE	432	12	31	312	77	
SENEGAL	614	10	32	300	272	
SYRIE	50	0	10	28	11	
TUNISIE	488	15	42	285	145	0
TURQUIE	118	0	31	54	33	
VIETNAM	306	0	50	170	86	
Total	7 884	3,1 %	14,6 %	59,4 %	22,5 %	0,3 %

Plus de huit étudiants sur dix sont globalement satisfaits de la manière dont ils ont été informés de l'existence de ce nouveau dispositif. Ceci est le résultat des efforts notables des postes pour faire connaître le dispositif CEF/CampusFrance: organisation de conférences de presse qui ont été suivies de nombreux articles dans la presse nationale et réalisation de plaquettes d'information sur CampusFrance, largement diffusées.

Les espaces ont eux-mêmes fréquemment communiqué en utilisant la presse, la radio et les sites internet des consulats et des centres culturels français. Les postes ont également informé les ministères nationaux concernés (affaires étrangères, éducation nationale, enseignement supérieur) ainsi que les établissements d'enseignement supérieur et les lycées de la création de ce nouveau dispositif.

Le MESR et de nombreux établissements d'enseignement supérieur français ont signalé l'existence des espaces CEF/CampusFrance sur leur site internet ainsi que dans leurs échanges avec les étudiants étrangers.

Question 2 / A votre avis les informations du site internet CampusFrance sont :

	Nbre questionnaire	Insuffisantes	Minimales	Satisfaisantes	Très satisfaisantes	Sans avis
ALGERIE	1 023		209	794		19
BRESIL	300	25	84	152	39	
CAMEROUN	27	1	5	17	4	
CANADA	40	10	8	19	3	
CHINE	2 634	39	259	1 688	640	8
COLOMBIE	479	0	15	240	224	
COREEDUSUD	68	2	7	50	8	
GABON	87	15	24	39	9	
GUINEE	171	3	20	99	46	3
MADAGASCAR	47	1	3	27	16	
MAROC	1 000	49	135	516	267	33
MEXIQUE	432	12	31	312	77	
SENEGAL	614	21	45	318	230	
SYRIE	50	0	4	28	18	
TUNISIE	488	9	33	255	191	
TURQUIE	118	9	23	52	34	
VIETNAM	306	3	34	189	80	
Total	7 884	2,5 %	11,9 %	60,8 %	23,9 %	0,8 %

Au 1^{er} janvier 2007, les sites CampusFrance pays ont basculé sur un nouveau site reprenant l'interface et les contenus proposés par l'Agence CampusFrance.

Neuf étudiants sur dix sont globalement satisfaits des informations disponibles sur le site CampusFrance. Les sites décrivent de manière précise la procédure CEF pour chaque pays.

Les sites sont disponibles dans plusieurs langues pour les pays non francophones.

Question 3/ L'utilisation de votre espace personnel vous a-t-elle semblé ?

	Nbre questionnaire	Difficile	Plutôt difficile	Facile	Très facile	Sans avis
ALGERIE	1 023		192	799		30
BRESIL	300	37	133	116	12	2
CAMEROUN	27	3	7	13	4	
CANADA	40	13	16	8	1	2
CHINE	2 634	7	167	1 629	817	14
COLOMBIE	479	17	144	223	95	
GABON	87	6	33	36	12	
GUINEE	171	14	27	102	27	1
MADAGASCAR	47	1	15	28	3	
MAROC	1 000	53	160	553	213	22
MEXIQUE	432	40	149	203	38	2
SENEGAL	614	1	81	327	205	
SYRIE	50	8	19	10	2	
TUNISIE	488	19	68	305	96	
TURQUIE	118	8	24	65	21	
VIETNAM	306	12	60	215	16	3
Total	7 816	3,1 %	16,6 %	59,3 %	20,0 %	1,0 %

Les étudiants sont globalement satisfaits du service apporté via leur espace personnel malgré les difficultés informatiques du nouveau logiciel rencontrées pendant le premier trimestre 2007.

Question 4/ Avez-vous apprécié le système de messagerie de votre « espace-personnel » ?

	Nbre questionnaire	Non pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Oui tout à fait	Sans avis
ALGERIE	1 023		202	787		33
BRESIL	300	56	85	71	86	2
CAMEROUN	27	0	4	11	12	
CANADA	40	9	10	14	1	6
CHINE	2 634	24	218	1 578	797	17
COLOMBIE	479	1	27	286	165	
GABON	87	3	15	33	36	
GUINEE	171	2	4	64	98	3
MADAGASCAR	47	0	4	20	23	
MAROC	1 000	63	118	436	363	21
MEXIQUE	432	21	28	272	109	2
SENEGAL	614	0	12	246	356	
SYRIE	50	0	10	26	14	
TUNISIE	488	8	42	201	237	
TURQUIE	118	8	26	59	25	
VIETNAM	306	9	67	53	175	2
Total	7 816	2,6 %	11,2 %	53,2 %	31,9 %	1,1 %

C'est l'un des services les plus appréciés des étudiants. Chaque étudiant a la possibilité de poser les questions qu'il souhaite via son espace personnel sur internet.

Du 1^{er} janvier au 30 septembre 2007 les espaces CampusFrance à procédure CEF ont répondu à plus de 100 000 messages.

Question 5/ Avez-vous apprécié le système de demandes d'inscription de votre espace personnel ?

	Nbre questionnaire	Non pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Oui tout à fait	Sans avis
ALGERIE	1 023		202	787		33
BRESIL	300	95	62	74	65	4
CAMEROUN	27	2	3	8	9	5
CANADA	40	12	13	9	0	6
COLOMBIE	479	10	78	294	97	
COREE DUSUD	68	0	2	31	35	
GABON	87	9	9	42	27	
GUINEE	171	2	10	86	68	5
MADAGASCAR	47	0	3	24	19	
MAROC	1 000	45	117	490	316	33
SENEGAL	614	13	27	213	361	
SYRIE	50	0	10	33	6	
TUNISIE	488	33	87	219	150	
TURQUIE	118	4	20	66	28	
VIETNAM	306	6	56	51	191	2
Total	4 818	4,8 %	14,5 %	50,4 %	28,5 %	1,8 %

8 étudiants sur 10 sont satisfaits de pouvoir faire des demandes d'inscription en ligne pour candidater dans les établissements adhérents au dispositif CEF.

Ce dispositif mis en place en 2007 pour les demandes d'inscription hors DAP est une véritable modernisation de nos pratiques administratives.

Question 6/ Trouvez-vous que l'accueil à l'espace CampusFrance est :

	Nbre questionnaire	Insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	sans avis
ALGERIE	1 023		123	888		16
BRESIL	300	36	62	137	62	3
CAMEROUN	27	0	1	12	13	1
CANADA	40	3	3	11	13	10
CHINE	2 634	7	55	1 450	1 116	6
COLOMBIE	479	4	14	227	234	
COREE DUSUD	68	1	3	47	17	
GABON	87	3	12	45	27	
GUINEE	171	8	11	103	49	0
MADAGASCAR	47	1	0	18	28	
MAROC	1 000	34	63	489	413	2
MEXIQUE	432	16	14	233	153	7
SENEGAL	614	0	15	335	264	
SYRIE	50	0	0	18	32	
TUNISIE	488	13	27	227	220	
TURQUIE	118	3	6	52	57	
VIETNAM	306	2	13	144	145	2
Total	7 884	1,7 %	5,4 %	56,3 %	36,1 %	0,6 %

La quasi-totalité des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil dans les différents espaces CampusFrance.

Dans tous les pays des espaces documentaires et d'accueil parfois dans plusieurs villes du pays permettent aux étudiants de venir se renseigner en complément des outils de communication internet.

Question 7/ L'organisation des tests de français est ?

	Nbre questionnaire	Insatisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Sans avis
ALGERIE	1 023		92	856		74
CHINE	2 634	6	66	1 450	670	442
MAROC	1 000	20	47	430	356	147
VIETNAM	306	1	14	155	127	9
Total	4 963	0,5 %	4,4 %	58,3 %	23,2 %	13,5 %

L'ensemble des étudiants n'étant pas concernés par les tests de français (pays francophones par exemple), cette question n'a pas été posée dans tous les postes. De plus, dans la plupart des postes, les tests de français (TCF, TEF, DELF, DALF) ne sont pas organisés par CampusFrance mais par les centres culturels ou les instituts.

Les étudiants sont globalement satisfaits de l'organisation des tests de français.

Question 8/ Avez vous apprécié l'entretien avec le conseiller CampusFrance ?

	Nbre questionnaire	Non pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Oui tout a fait	Sans avis
ALGERIE	1 053		106	712		205
BRESIL	300	117	28	30	113	12
CAMEROUN	27	0	1	12	13	1
CANADA	40	3	6	5	10	16
CHINE	2 634	6	51	1 069	1 150	358
COLOMBIE	479	0	0	133	346	
COREEDUSUD	68	0	2	31	35	
GABON	87	0	3	42	42	
GUINEE	171	1	2	50	117	1
MADAGASCAR	47	0	0	18	29	
MAROC	1 000	11	11	169	747	61
MEXIQUE	432	7	18	201	80	26
SENEGAL	614	1	27	270	316	
SYRIE	50	0	1	9	40	
TUNISIE	488	2	3	90	393	
TURQUIE	118	0	0	45	73	
VIETNAM	306	1	9	15	280	1
Total	7 914	1,9 %	3,4 %	36,7 %	47,8 %	8,6 %

Les étudiants ont apprécié de pouvoir présenter leur projet d'études à un conseiller CampusFrance lors d'un entretien individualisé, alors que dans un bon nombre de pays, ils n'avaient jusque-là pas cette possibilité et se contentaient d'envoyer un dossier papier.

Avec l'entretien, leur dossier sort de l'anonymat et permet un véritable suivi personnalisé.

Question 9/ Pensez-vous que CampusFrance a facilité vos démarches pour suivre des études en France ?

	Nbre questionnaire	Non pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Oui tout a fait	Sans avis
ALGERIE	1 023		154	828		40
BRESIL	300	144	53	29	69	5
CAMEROUN	27	0	3	8	14	2
CANADA	40	14	16	6	2	2
CHINE	2 634	6	88	1 325	861	354
COLOMBIE	479	1	15	233	230	
COREEDUSUD	68	1	9	37	21	
GABON	87	9	18	42	48	
GUINEE	171	9	8	86	67	1
INDE						
MADAGASCAR	47	0	1	17	29	
MAROC	1 000	58	60	347	510	26
MEXIQUE						
SENEGAL	614	19	25	262	308	
SYRIE	50	0	12	25	13	
TUNISIE	488	8	34	175	271	
TURQUIE	118	5	5	58	50	
VIETNAM	306	0	9	10	285	2
Total	7 452	3,7 %	6,9 %	46,8 %	37,3 %	5,8 %

La quasi totalité des étudiants considère que CampusFrance facilite leurs démarches et les appuie dans la construction de leur projet d'études en France.

Question 10/ Question ouverte – Qu'avez-vous le plus apprécié au cours de vos démarches CEF ? (Principales réponses)

Algérie

Organisation, suivi du dossier, meilleure visibilité des étapes, qualité de l'accueil, conseils sur la procédure, réponse rapide aux messages, le TCF sur ordinateur.

Brésil

Accueil, informations précises, disponibilité, capacité à solutionner les problèmes : 49 réponses.
Interaction en ligne/ utilité du formulaire (élimination du dossier papier, simplicité de la procédure, organisation de la procédure d'inscription, centralisation des informations, accompagnement de la procédure, facilité d'obtenir des renseignements) : 15 réponses.
Informations disponibles (centralisation, facilité d'accès, diversité, richesse) : 14 réponses
Offres de formations et institutions (recherche organisée, prise de connaissance de formations nouvelles, possibilité de candidature à de multiples institutions en même temps) : 7 réponses
Précision et rapidité pour l'obtention du visa, format original de communication avec les organismes français : 7 réponses
Possibilité pour les universités françaises d'accéder aux informations des candidats : 5 réponses

Autres : Possibilité de communication individuelle via le système de messagerie, facilité de création d'un curriculum en ligne, entretien avec le conseiller, contacts des universités rendu possible par CampusFrance, accompagnement par un service spécialisé, canal de communication entre le Brésil et la France.

Cameroun

Accueil et disponibilité des agents (56%)
Entretien (9%)
Qualité des informations données (6%)
Fiabilité et qualité de la procédure (25%)
Sans avis (3%)

Canada

Informations du site Internet (3)
L'entretien avec le conseiller CampusFrance (3)
Rapidité, efficacité du service, compétence et aide des conseillers CampusFrance (10)
Utilité diverse, organiser un projet d'études, clarifier les motivations, définir à l'avance les documents pour le visa, flexibilité des horaires et des rendez-vous... (6)
Le répertoire des EES (1)
Rien (2)

Colombie

Système en ligne (89)
Accueil/personnel CampusFrance (206)
Rapidité et facilité des démarches (239)
Page web (44)
Entretien (23)

Corée

Information plus détaillée, crédible et pratique. (7)
Rapidité de réponse (2)
Correction de faux renseignements reçus avant l'entretien.(1)
Renseignements plus amples sur les établissements et les filières. (3)
L'entretien se déroule comme une séance d'orientation, on obtient plus d'informations et d'aide personnalisée : une occasion de bien établir le projet d'études en France. (7)
Accueil très agréable et aide efficace pour constituer le dossier « visa » étudiant. (6)
Ambiance d'entretien bien confortable pour parler de la motivation et du projet.(5)
Un travail d'expert efficace. (4)
Service simplifié et unifié.(2)
Suivi de procédure « visa » bien structuré.(1)

Gabon

Accueil, information
Entretien CampusFrance
Facilité pour envoyer les dossiers aux établissements connectés
Possibilité de suivre l'état d'avancement des dossiers en ligne

Guinée

Les plus mentionnés : Rapidité de traitement - Facilité et simplification des démarches
Qualité du site - Accueil - Clarté des informations - L'entretien individuel - Facilité d'accès aux informations sur les universités - Rigueur des agents - Bon déroulement des démarches - Bon suivi des dossiers

Madagascar

Accueil (24)
Informations et conseils d'orientation (16)
Entretien (7)
Accessibilité de l'espace CampusFrance (2)
Démarche en ligne (2)
Système de messagerie (1)

Maroc

Procédure en ligne
Entretien personnalisé et accueil

Mexique

Amabilité des conseillers
Messagerie instantanée
Démarches faciles à réaliser
Orientation sur le système éducatif français

Sénégal

Les 4 éléments principaux notés par les répondants ont trait à la messagerie (17%), à l'information, jugée claire (13%), rapide (10%), l'aide apportée en général est également appréciée (9%). L'efficacité et l'entretien ont été également appréciés par un nombre identique de personnes (6%).

Syrie

La diversité, l'organisation, l'abondance des informations
L'accueil, l'aide et l'orientation de la part de la responsable du bureau CampusFrance
Le lien automatique avec les universités
La possibilité d'avoir une admission universitaire à travers le site

Tunisie

82 % des personnes interrogées ont répondu à la question « Qu'avez-vous le plus apprécié au cours de vos démarches CEF ? » .

Facilité : 82 occurrences
Entretien : 80
Accueil : 44
Organisation : 38
Rapidité : 33
Simplicité : 28
Clarté : 27
Site internet : 21
Prise de rendez-vous en ligne : 20
Informations : 17
Messagerie : 15
Aide : 12

Contact avec les établissements connectés : 11

Turquie

Grande facilité pour suivre des études en France

Entretien

Informations pratiques disponibles sur le site internet

Rapidité de la procédure

Disponibilité du personnel CampusFrance

Simplicité de la procédure

Vietnam

Aider à prendre conscience /donner des conseils

Donner les informations nécessaires

Conseils / orientation

Consulter les dossiers de candidatures

Connaître les procédures pour l'obtention du visa et pour passer le TCF

Donner des informations générales sur les EES

Résoudre les difficultés rencontrées sur l'application

Conseillers Campus France compétents, accueillants et agréables

Accélérer la procédure de départ

Simplifier la procédure de départ (notamment grâce au capital d'infos sur le site)

Question 11/ Question ouverte – Quelles améliorations devraient être selon vous apportées ?

Algérie

Les universités ne répondent pas, le site Web est compliqué, la connexion Internet lente, il faudrait améliorer les conditions d'accueil (encombrement, attente,), faire passer des entretiens en province

Brésil

Améliorer le site internet et intranet

Améliorer l'adéquation du système avec les différents profils étudiants (remplissage simplifié pour les boursiers, les étudiants acceptés par l'établissement français, les doctorats et les post-doctorats),)

Donner des informations plus précises

Simplifier le remplissage du formulaire CampusFrance

Cameroun

Renseignements pratiques (vie en France, formations, universités ...) (57%)

Utilisation de l'espace personnel (18%)

Augmentation du personnel chargé de l'entretien (11%)

Lourdeur du site (7%)

Feed back de la part des établissements (7%)

Canada

Clarté des informations sur l'espace perso, (informer sur la manière de remplir le formulaire selon la catégorie d'étudiant (ex. 2B), formulaire difficile à compléter, confus pour un Canadien ex. terminologie High school vs bac, renseigner sur les correspondances entre les terminologies académiques canadiennes et françaises dans le formulaire, traduire les abréviations françaises) (19)

La section 'Aide' est seulement en français, traduire en anglais (2)

Ressourcer les intervenants canadiens en éducation (universités, collèges) des procédures CampusFrance et visas+ logement en France afin qu'ils informent mieux les étudiants (3)

Clarifier la relation entre inscription CampusFrance et obtention visa / ne comprend pas l'objectif de CampusFrance (3)

Certains programmes ne sont pas dans la base (soucis et perte de temps pour les déjà inscrits) (2)
Besoin de contacter plus facilement les consulats (2)
Mieux informer de l'existence CampusFrance (1)
Que les conseiller CampusFrance puissent orienter les étudiants sur leur choix de cours et horaire dans les EES une fois admis (1)
Meilleure cohérence entre les EES et les préfectures sur les informations concernant le titre de séjours que chacun prodigue aux étudiants (1)
Pouvoir postuler pour des bourses et des logements via le site CampusFrance (1)
Que tout les EES de France soient connectés pour faciliter les démarches d'inscription (1)
Joindre les RV entretien CampusFrance et RV visa pour limiter les déplacements (1)
Réduire le temps de réponse aux emails (3)
Interface pastel, revoir la traduction (2)
Instructions plus claires sur site Internet (1)

Colombie

Coût (8)
Application (problèmes, commodités ...) (129)
Attente au téléphone (14)
Attente sur place (7)
Manque d'information (12)

Corée

Plus de communication sur l'existence du site CampusFrance.(3)
Manque de plan d'accès sur le site CampusFrance. (2)
Temps d'entretien plus au moins court.
Frais de dossier bien coûteux.(3)
Difficulté de contact par téléphone.
Plus de traduction en coréen sur les disciplines et les filières des universités.(2)
Manque de système « mailing ».
Information détaillée sur le déroulement de l'entretien.
Raccourcissement du délai entre dépôt de dossier et le RDV pour l'entretien.
Site d'internet adapté aux autres navigateurs, p.e. « firefox »
Accueil plus confortable sans mettre les candidats en état de stress. (2)
Entretien non sérieux
Plus de service pour ceux qui habitent hors de Séoul.
Modification assez fréquente du frais de visa selon le taux de change.
Plus de rapidité dans le suivi.

Gabon

Améliorer la connexion internet et simplifier l'application
Mieux informer les étudiants de l'existence de CampusFrance
Inviter les établissements à répondre systématiquement et plus rapidement aux étudiants

Guinée

Le plus mentionné : La connexion Internet
Plus d'établissement connectés - Délais de réponse aux messages - Diminuer les frais de traitement des dossiers - Accueil

Madagascar

Amélioration de l'accès au site (10)
Renforcement du fonds documentaire (3)
Simplification de la plaquette CampusFrance (1)
Amélioration du catalogue Edufrance (1)

Maroc

Améliorer le site internet (47)

Délais de réponses aux messages pendant l'été (20)
Durée du traitement du dossier (17)
Souhait d'avoir plus d'informations (15)
Critique de la fonction « mes démarches » (10)
Prise de rendez vous pour entretien (8)
Exiguïté des locaux (5)
Multiplicité des pièces à fournir (2)

Mexique

Plus d'information sur la vie pratique en France (logement, travail, carte de séjour, assurance médicale ...)
Horaires plus larges et flexibles
Plus d'information et de publicité sur CampusFrance et ses services

Sénégal

Près de la moitié des répondants n'ont pas émis d'avis pour cette question (41%). Pour les autres, il a été évoqué la lenteur du serveur et les problèmes d'utilisation du site en général (18%), la procédure a été jugée trop stricte pour 3% des répondants, ce même taux a été relevé pour le manque d'information et la lenteur des démarches.

Syrie

La lenteur de la connexion Internet
Les difficultés rencontrées lors de la constitution du dossier: lenteur du chargement des pages, perte de données, messages d'erreurs, les erreurs techniques
Améliorer le site, le rendre plus facile d'accès
Inclure toutes les spécialités
Mettre un lien entre les masters et les sites des universités
Concevoir le site d'une manière plus simple
Rallonger le temps de la session
Expliquer en détails la procédure d'inscription

Tunisie

55 % des personnes interrogées ont répondu à cette question.
Le site web du CEF : 73 occurrences
La rubrique « mes démarches » : 56
L'accueil : 24
La prise de rendez-vous : 22
Le « formulaire » en ligne : 16

Turquie

Problèmes dues à la connexion
Impossibilité de valider si il y a des lettres turques
Réponses plus rapide pour les mails

Vietnam

Problèmes rencontrés avec le site web
Trop d'étapes sur l'inscription en ligne
Pertes d'infos déjà enregistrées
Lenteur du système

Perte de temps
Catalogue des formations incomplet et peu ergonomique (problèmes liés à «mes démarche »)

Question 12/ Question ouverte – Autres commentaires :

Algérie

Demandes d'orientation scolaire, plus d'interlocuteurs dans les espaces, beaucoup d'encouragements.

Brésil

Remerciements

Demande d'amélioration de l'information

Cameroun

Information sur la procédure de demande de visa (2)

Appréciations positives (5)

Sans avis (20)

Canada

Inutile (ex. pour les inscrits en EES non connecté, étudiants en échange) (8)

Interface non conviviale de la plateforme, navigation difficile (6)

Formulaire trop long à remplir (3)

Incommodé par les problèmes informatiques (4)

CampusFrance alourdit les procédures, temps (3)

Colombie

merci (32)

félicitations (14)

CampusFrance ne sert à rien (1)

Corée

Plus d'événements sur les études en France. (2)

Merci ! (3)

Offre du Service lié avec CROUS

Ambiance trop sérieux lors de l'entretien.

Guinée

Les candidats aux études en France évoquent très souvent les difficultés rencontrés au niveau de leur demande de Visa.

Madagascar

Prévoir plus de postes et plus d'espace (6)

Organiser plus d'actions de communication (1)

Réduire le montant des frais de dossier (1)

Ouvrir d'autres espaces CampusFrance en provinces (1)

Maroc

Remerciement à l'équipe CampusFrance (60%)

Suggestion de créer un centre d'appel (20%)

Ouverture d'antennes en province (4%) et ajout d'un forum au site web

Installation d'une salle d'attente

Demande d'une campagne de publicité

Ajouter une fonction oubli de mot de passe sur le site

Mexique

57,5% des personnes interrogées ont répondu à cette question

Messages amicaux, de félicitations, encouragements, remerciements

Quelques remarques sur le manque d'information sur la carte de séjour et les difficultés rencontrées avec le logiciel

Tunisie

10 % des personnes interrogées ont répondu à cette question.

Essentiellement des messages de remerciement et des messages amicaux, quelques plaintes sur le délai d'obtention du rendez-vous.

Sénégal

Seul 25% des personnes ont répondu à cette question ; en dehors des remerciements adressés à CampusFrance (9%), il est déploré le manque de communication autour de l'espace CampusFrance (4%) et le manque de contact direct, en vis-à-vis ou par téléphone (2%) avec l'équipe CampusFrance

Vietnam

Satisfaction générale des agents CF

Lenteur de la procédure contraignante (long délai entre l'épreuve du TCF -1ère étape- et l'obtention du visa -dernière étape-)

Plus d'employés au service des étudiants