



flywire

**Comment
l'enseignement
supérieur européen
peut optimiser
ses processus de
paiement pour attirer
davantage d'étudiants
internationaux**

*Cinq recommandations fondées sur la recherche
pour répondre aux besoins et préférences
de paiement des étudiants internationaux en
Europe continentale*

Introduction

L'enseignement supérieur s'impose de plus en plus comme un secteur d'exportation stratégique pour les établissements européens. Alors que les étudiants internationaux se tournent avec confiance vers l'Europe continentale plutôt que vers les « Big Four » (Australie, Canada, Royaume-Uni et États-Unis), l'opportunité d'attirer de nouveaux étudiants et de développer les effectifs internationaux afin d'accroître les revenus est considérable.

Encore faut-il que ces étudiants internationaux puissent régler, de manière fiable et constante, leurs acomptes et leurs frais de scolarité auprès de l'établissement de leur choix.

Les étudiants internationaux qui étudient en Europe continentale estiment que leurs établissements ne répondent pas pleinement à leurs attentes en matière de solutions de paiement simples, sécurisées et rentables pour régler leurs acomptes et leurs frais de scolarité.

Ce constat ressort clairement de la deuxième édition de l'étude annuelle International Payer Research, commandée par Flywire. Cette enquête, à la fois qualitative et quantitative, analyse les attentes et les comportements de paiement de 576 étudiants originaires d'Inde, de Chine, du Moyen-Orient, d'Amérique latine, d'Afrique et d'Europe, inscrits dans sept écoles de commerce en Espagne, en France, en Allemagne et en Italie.

Le problème ? Les établissements européens accusent encore un retard par rapport à leurs homologues aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni et en Australie dans l'adoption de technologies permettant d'automatiser une grande partie de l'expérience étudiante, y compris le processus de paiement. Les familles et les étudiants qui souhaitent s'inscrire dans certains des établissements les plus innovants au monde sont souvent surpris de se heurter à des solutions de paiement encore très traditionnelles au moment d'effectuer leurs transactions financières.

Les étudiants internationaux souhaitent :

- 1 Un accès fiable et sécurisé à leur moyen de paiement préféré, avec des informations claires sur les conversions de devises et le montant total des frais.
- 2 Des indications claires et précises sur les modalités de paiement privilégiées par l'établissement.
- 3 Une confirmation numérique attestant que le paiement a bien été pris en compte.
- 4 Une assistance réactive et accessible lorsqu'ils ont des questions.

« Cela a été très compliqué pour moi, car personne ne vous explique ce type de démarche, et c'est angoissant de transférer de l'argent d'un pays à un autre. »

Voici la bonne nouvelle : Les établissements européens disposent d'une réelle opportunité d'innover. En ayant évité plus de dix ans de déploiements successifs de logiciels d'entreprise, ils ne subissent pas la même dette technique que certains concurrents des « Big Four » ont accumulée. Ils peuvent ainsi dépasser les cycles de mises à niveau et de migrations pour adopter directement les technologies les plus innovantes.

En matière de paiements, quels sont les principaux défis et attentes des étudiants internationaux que votre établissement doit mieux comprendre et prendre en compte ? Comment les établissements peuvent-ils améliorer l'expérience de paiement des frais de scolarité pour les étudiants internationaux ?

Voici cinq recommandations fondées sur les résultats et enseignements de l'étude.

1

Fournissez des indications claires sur les modalités de paiement et, idéalement, recommandez une plateforme dédiée

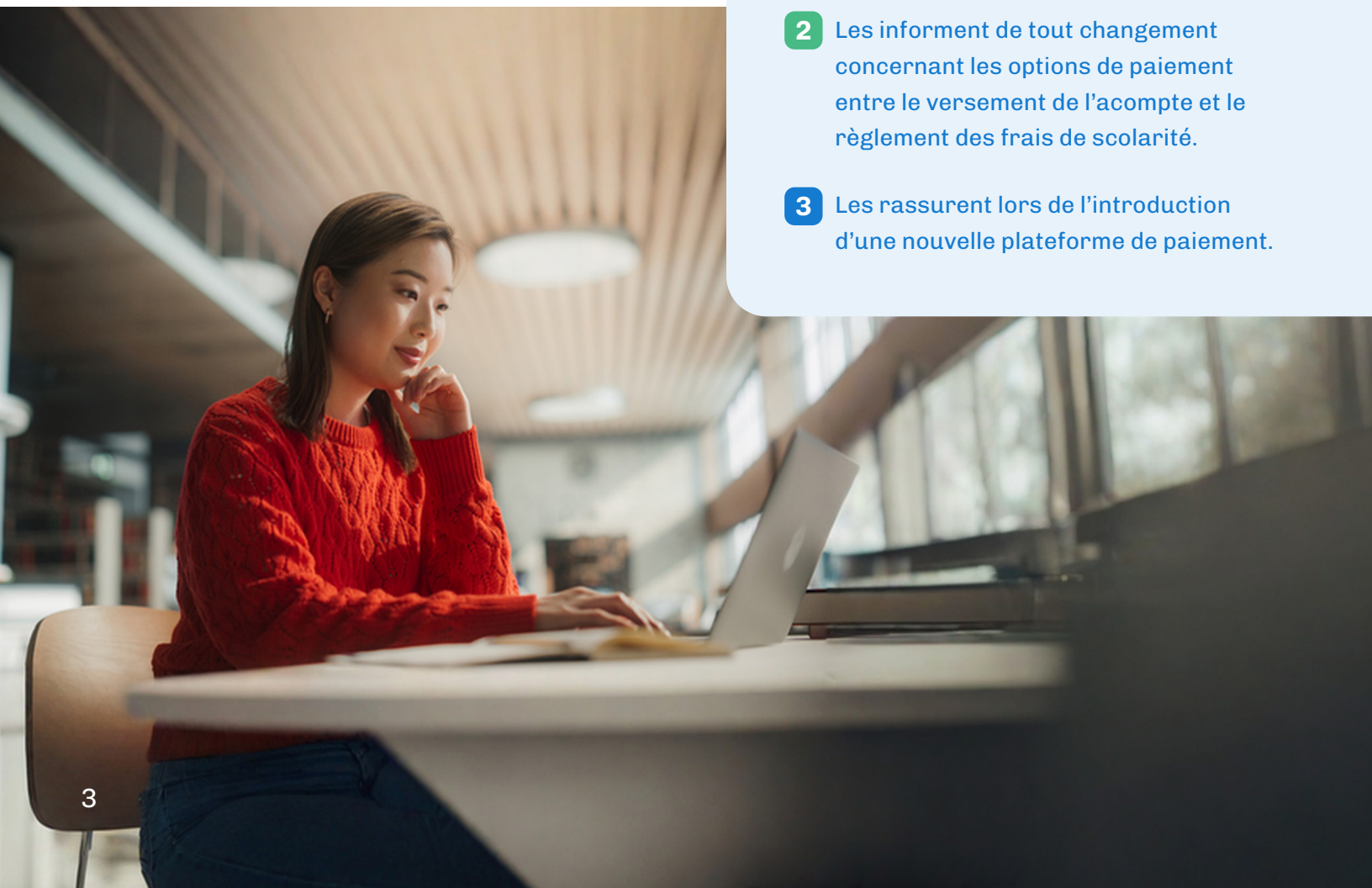
Des indications étape par étape permettent de mieux gérer les attentes quant aux modalités et aux échéances de paiement, ainsi qu'aux délais de confirmation.

De nombreux étudiants et familles ont indiqué qu'ils étaient peu familiers avec les transactions internationales et souhaitaient que l'établissement leur recommande une plateforme pour effectuer leurs paiements. Une telle recommandation confère une légitimité à la solution proposée et contribue à réduire l'anxiété liée à la transaction.

Les établissements diffèrent dans le niveau d'accompagnement qu'ils proposent aux étudiants en matière de paiement, laissant près de 30 % d'entre eux en quête d'assistance. Cela est particulièrement vrai pour les étudiants du Moyen-Orient, dont 44 % ont déclaré avoir besoin d'aide pour finaliser la transaction.

Les étudiants souhaitent que les établissements :

- 1** Leur rappellent les échéances des paiements échelonnés.
- 2** Les informent de tout changement concernant les options de paiement entre le versement de l'acompte et le règlement des frais de scolarité.
- 3** Les rassurent lors de l'introduction d'une nouvelle plateforme de paiement.



2

Proposez un large éventail de moyens de paiement, notamment une option sécurisée par carte de crédit

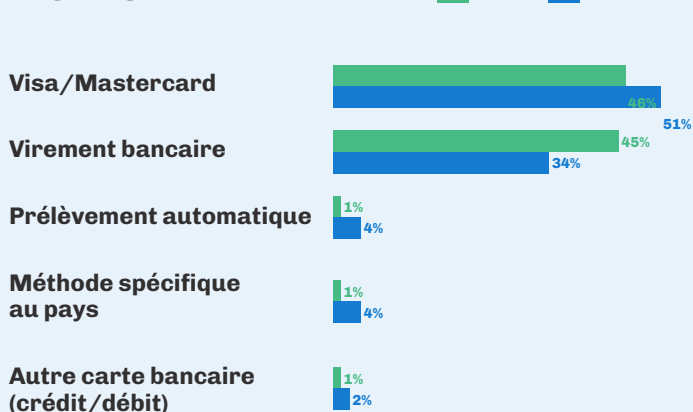
Lorsqu'ils ont le choix, les payeurs préfèrent utiliser une carte Visa ou Mastercard pour régler les frais de scolarité plutôt qu'un virement bancaire.

Les deux principaux facteurs d'une expérience de paiement positive sont un parcours simple et fluide (43 %), depuis le lien de paiement initial jusqu'à la confirmation, ainsi qu'un fort sentiment de sécurité lors du paiement (40 %).

La simplicité et la rapidité du paiement par carte bancaire constituent des atouts majeurs, et expliquent en partie pourquoi les étudiants privilégient ce moyen de paiement.

Bien que la plupart des étudiants paient leurs frais de scolarité par virement bancaire, on observe une nette préférence pour le paiement par carte bancaire.

MODES DE PAIEMENT



« Pouvoir payer par carte bancaire dans ma devise locale simplifie vraiment les choses pour moi. »

48% paient par carte, mais 51 % la préfèrent

45% paient par virement, mais seuls 34 % le préfèrent

Il existe toutefois des exceptions à cette tendance : en Inde comme en Afrique, les étudiants préfèrent payer par virement bancaire, ce qui souligne l'importance de pouvoir s'adapter à des préférences de paiement variées.

Pays / Région	Virement Bancaire	Carte Bancaire	Option Privilégiée
Moyen-Orient	29%	64%	Carte Bancaire
Amérique Latine	31%	53%	Carte Bancaire
Chine	31%	65%	Carte Bancaire
Inde	69%	22%	Virement Bancaire
Afrique	65%	29%	Virement Bancaire

3

Assurez-vous que les étudiants reçoivent automatiquement une confirmation de paiement

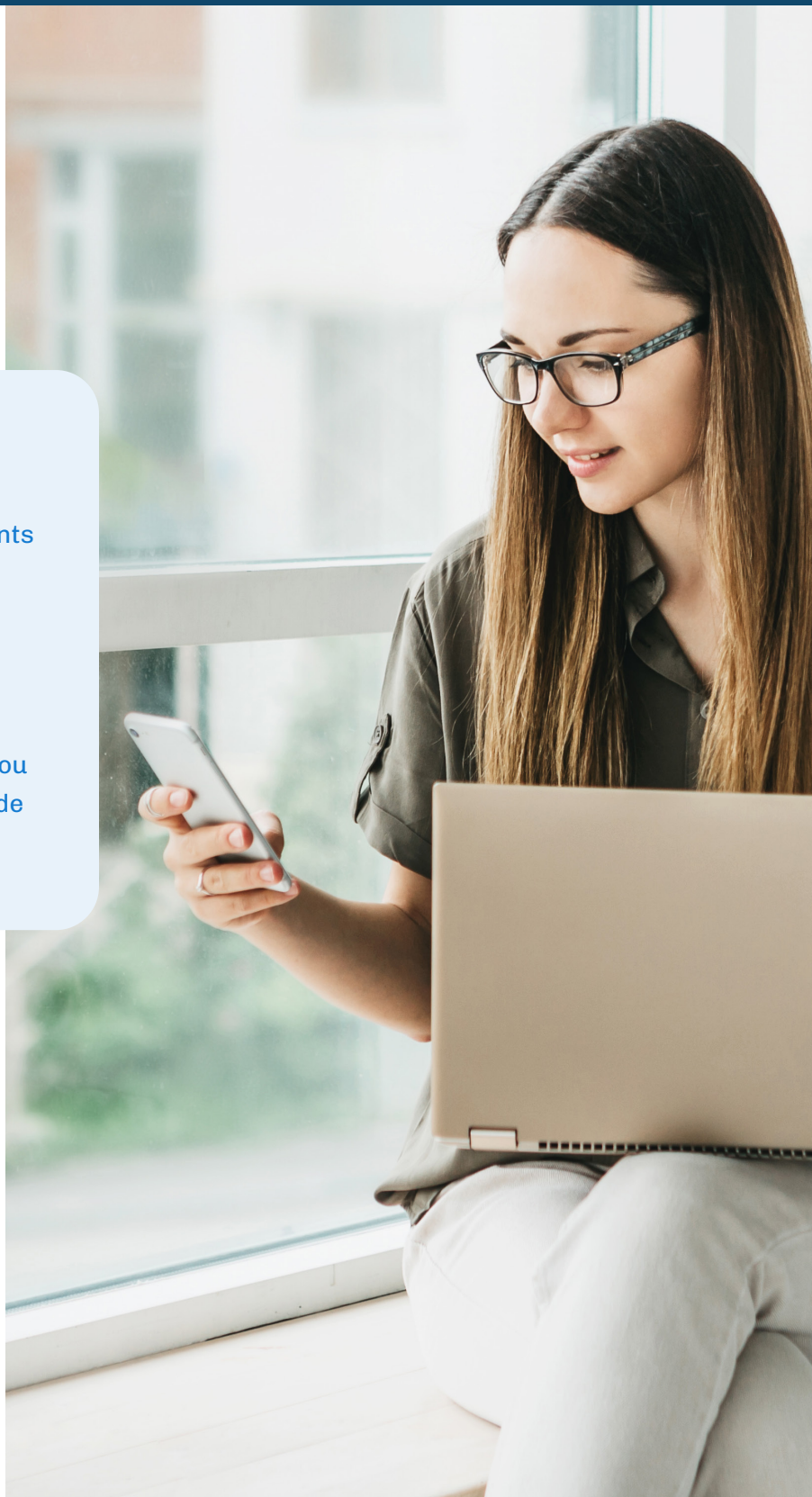
Seuls 55 % des étudiants ont déclaré avoir reçu une confirmation de paiement.

Au total, **45 % des étudiants interrogés ont déclaré ne pas avoir reçu de confirmation de paiement**, ou ne pas savoir s'ils en avaient reçu une. Cela constitue une source importante d'anxiété pour les étudiants.

Les étudiants ont indiqué :

- 1** Être anxieux à l'idée d'effectuer des virements bancaires manuels, par crainte de saisir des informations erronées et en raison de l'absence de confirmation immédiate.
- 2** Constaté une baisse de confiance en l'absence d'e-mails envoyés en temps utile ou de confirmation officielle lors du transfert de montants importants

“ C'est contraignant, car il faut vérifier le portail étudiant à chaque fois. Je préférerais recevoir un e-mail ou une communication directe. »



4

Proposez des canaux d'assistance accessibles à l'échelle mondiale afin d'alléger la charge administrative des équipes et de prévenir toute mauvaise information.

Les étudiants sont plus enclins à solliciter une assistance en ligne lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour régler leurs frais de scolarité, que ce soit par e-mail ou via le site web de l'établissement. Un nombre important d'entre eux se tournent également vers des amis ou d'autres étudiants pour obtenir de l'aide.

Les étudiants et leurs familles ont souvent besoin d'assistance pour effectuer leurs paiements. Leurs deux principaux recours pour obtenir de l'aide sont l'envoi d'un e-mail à l'établissement (45 %) ou la consultation du site web (32 %). Toutefois, une part importante (28 %) indique également se tourner vers la famille et les amis, d'autres sites web (7 %) ou les réseaux sociaux (4 %).

Des dispositifs d'assistance peu clairs exposent l'établissement à des inefficacités et à des risques. Les équipes consacrent du temps à répondre à des questions qui pourraient être traitées en libre-service avec le bon partenaire. Pire encore, les familles et les étudiants peuvent recevoir des informations erronées, susceptibles de les conduire à prendre des décisions risquées concernant le paiement des frais de scolarité.

PRINCIPAUX CANAUX D'ASSISTANCE

- 45%** e-mail à l'établissement
- 32%** consultation du site web
- 28%** famille et amis
- 07%** autres sites web
- 04%** réseaux sociaux

La bonne nouvelle est que les familles et les étudiants privilégient l'établissement comme source d'information : 92 % citent le portail étudiant ou le site web de l'établissement comme canaux idéaux pour accéder à des indications et à des conseils.

« Il est difficile de trouver quelqu'un à qui parler. Il faut soumettre un ticket en ligne, et il est compliqué d'obtenir une réponse satisfaisante dans des délais raisonnables. »



5

Tenez compte des principales différences selon les régions et les cohortes

Toutes cohortes confondues, la majorité des paiements est effectuée en août (54 %) et en septembre (18 %), le reste ayant lieu en juillet ou plus tôt. Au-delà des préférences en matière de moyens de paiement, l'étude met également en évidence des différences importantes de calendrier et de comportement selon les nationalités et les cohortes. Prises en compte, elles peuvent contribuer à améliorer l'expérience de paiement.

La première année, la plupart des étudiants effectuent leur paiement avant de quitter leur pays d'origine (65 %), mais les années suivantes, ils sont davantage susceptibles de payer juste avant l'échéance (33 % contre 15 %).

ÉTUDIANTS EN LICENCE

- ✓ privilégient le paiement en plusieurs fois
- ✓ Le paiement est principalement effectué par les parents

ÉTUDIANTS EN MASTER

- ✓ plus enclins à payer en une seule fois
- ✓ plus enclins à effectuer eux-mêmes le paiement

DIFFÉRENCES SELON LES PAYS

Les étudiants d'Amérique latine et d'Asie (hors Chine et Inde) sont plus enclins à régler eux-mêmes leurs frais de scolarité.

70% des étudiants d'Amérique latine

63% des étudiants d'Asie

Les étudiants originaires de Chine et d'Inde sont plus enclins à payer en une seule fois, contre 23 % de l'ensemble des étudiants.

54% des étudiants en Chine

39% des étudiants en Inde



Pourquoi Flywire

Les étudiants et les parents ayant utilisé Flywire pour régler les frais de scolarité étaient plus enclins à qualifier leur expérience d'« excellente » que ceux ayant payé directement auprès de leur établissement.

Flywire accompagne les principales écoles de commerce, universités et établissements scolaires (K-12) en Europe :

	Offrez une flexibilité de paiement à tous :	Acceptez des paiements dans plus de 140 devises, à travers plus de 240 pays et juridictions, par virement bancaire, carte bancaire, portefeuille numérique ou autres moyens de paiement, le tout grâce au réseau mondial de paiement exclusif de Flywire .
	Offrez une sécurité de paiement de classe mondiale :	Les certifications et processus de sécurité de pointe de Flywire garantissent la protection des paiements des étudiants, tout en ajoutant une couche de sécurité supplémentaire contre la fraude pour les établissements.
	Simplifiez et automatisez les processus internes de gestion des comptes clients :	Collectez et rapprochez les paiements à chaque étape du parcours étudiant sur une plateforme unique. Les paiements incomplets sont éliminés, car le coût total est clairement présenté à l'étudiant dès le départ, et les processus de rétrofacturation et de remboursement sont simplifiés. Grâce à une intégration robuste avec les principaux logiciels de gestion et solutions ERP, les établissements gagnent en efficacité opérationnelle, optimisent les paiements et améliorent l'expérience étudiante, en supprimant les paiements comme frein à l'inscription et à la rétention.
	Offrez aux étudiants et à leurs familles une assistance mondiale inégalée :	Flywire propose un support multilingue accessible à tout moment via chat en direct, e-mail et téléphone, dans plus de 30 langues, pour répondre à toutes les questions liées aux paiements.



« Depuis que j'ai utilisé Flywire, je sais qu'il s'agit d'une solution officielle, issue d'un partenariat formel entre l'établissement et l'entreprise. C'est un choix fiable. À l'avenir, j'utiliserai Flywire, car le transfert est rapide. »



« Je me suis senti en confiance sur le plan de la sécurité, car je ne veux pas divulguer les informations de ma carte bancaire. Tout est très intuitif avec Flywire. Ils vous donnent 24 heures pour bloquer le taux de change en vigueur. Je trouve que c'est une très bonne chose. »

À propos de l'enquête

Cette étude s'appuie sur des recherches quantitatives et qualitatives menées en septembre et octobre 2025, dont les résultats ont été analysés par Edified.

Recherche quantitative : Enquête en ligne menée auprès de 576 étudiants internationaux inscrits dans sept écoles de commerce en France, en Italie, en Allemagne et en Espagne. Le questionnaire a été diffusé par chaque établissement en septembre 2025.

Recherche qualitative : En octobre 2025, six groupes de discussion en ligne et deux entretiens approfondis ont été menés auprès d'étudiants internationaux représentant six écoles de commerce. Les participants, recrutés à partir de l'enquête en ligne, reflétaient un large éventail de profils, notamment en termes de niveau d'études, de nationalité et de mode de paiement.

A photograph of two young women walking outdoors, smiling and looking at each other. The woman on the left is holding a dark folder or book. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The Flywire logo is centered over the lower half of the image.

flywire

Copyright ©Flywire. 2011–2026 All rights reserved.
Flywire is a trademark of Flywire Corporation.