

Expériences des étudiants en matière de transfert de crédits dans les collèges de l'Ontario

Sommaire

Alex Usher
Paul Jarvey

Sommaire

Les parcours universitaires reposent de plus en plus sur le transfert entre établissements postsecondaires, car un nombre croissant d'étudiants passent d'un établissement à un autre, suivent différents cursus ou reprennent leurs études postsecondaires. Afin d'améliorer les parcours au sein d'un collège ou entre plusieurs établissements, pour comprendre les obstacles que peuvent rencontrer les étudiants et afin d'élaborer une stratégie d'amélioration de la mobilité des étudiants, les collèges de l'Ontario se sont lancés dans le projet d'amélioration des parcours intitulé *Improving College System Pathways*. Les pages qui suivent contiennent les résultats d'une étude visant à soutenir les objectifs du projet ICSP en obtenant une meilleure compréhension des expériences de transfert des étudiants. Cette étude portait sur les origines de leur satisfaction et de leur mécontentement, ainsi que sur les obstacles potentiels au transfert de crédits entre les collèges de l'Ontario.

Entre janvier et juin 2012, 232 étudiants de 23 collèges de l'ensemble de l'Ontario ont été interrogés à propos de leur expérience en matière de transfert de crédits. Nous leur avons demandé de parler des difficultés au niveau du processus de transfert de crédit en général, de la qualité de l'assistance qu'ils ont reçue et nous leurs avons posé une série de questions conçues pour déterminer les obstacles potentiels au transfert de crédits entre les collèges de l'Ontario.

Sommairement, le degré de satisfaction des étudiants en ce qui concerne leur nouvelle école était étroitement lié à la difficulté perçue du processus de transfert de crédit et à la qualité perçue de l'assistance du personnel des collèges au cours du processus de transfert.

En très grande majorité, les étudiants du système collégial de l'Ontario ayant participé à cette étude ont exprimé des sentiments positifs concernant leur établissement, le personnel qu'ils ont rencontré et leurs expériences en matière de transfert des crédits. Certains étudiants ont néanmoins rencontré des difficultés et exprimé un certain mécontentement. Chacun des sept points ci-dessous aborde une pratique ou une politique qui semble avoir joué un rôle dans le processus de transfert de crédit et qui a eu un impact sur l'expérience des étudiants, fournissant ainsi un domaine d'amélioration potentielle pour certains établissements de l'Ontario :

- L'exhaustivité ainsi que l'accessibilité des renseignements de base concernant le processus. Le personnel et les étudiants s'appuient sur des renseignements concernant la façon d'avancer dans le processus : les personnes à contacter, les documents requis, les échéances et le simple fait de savoir si le transfert de crédits est possible. Une grande majorité des personnes interrogées ont indiqué avoir recherché ces renseignements sur le site Web du collège qu'ils fréquentaient au moment de l'étude.
- L'exhaustivité et l'accessibilité des renseignements détaillés concernant le processus, comme le fait de savoir quels crédits obtenus peuvent faire l'objet d'un transfert et l'impact que le transfert de crédits peut avoir sur l'emploi du temps, les frais de scolarité ainsi que d'autres

facteurs. Ces renseignements étaient souvent recherchés en ligne et souvent fournis en personne, par le personnel ou le corps professoral.

- Les expériences les plus positives des participants provenaient des interactions avec les membres du personnel qui étaient à la fois efficaces et fiables. De façon similaire, les expériences les plus négatives découlaient de situations dans lesquelles ils avaient l'impression de ne pas avoir été traités de façon appropriée.
- Les personnes interrogées ont fourni des réponses positives lorsque le processus était rationalisé et simple. Le fait de ne pas avoir à resoumettre les documents, la réduction du nombre de documents et d'approbations requis et la création d'un point de contact unique peuvent aider à réduire la complexité du processus de demande pour les étudiants.
- Il a souvent été mentionné que l'obtention de la description des cours était difficile et prenait beaucoup de temps, en particulier pour les étudiants ayant quitté l'enseignement postsecondaire depuis plus longtemps. Les personnes interrogées ont signalé différentes façons selon lesquelles les établissements les ont aidés dans ces difficultés, y compris en les aidant à communiquer avec leur établissement précédent, en n'exigeant pas de description pour les cours qui ont déjà été évalués pour d'autres étudiants et en acceptant les descriptions non officielles ou en se montrant de toute autre façon flexibles en ce qui concerne les documents exigés.
- Les étudiants ayant attendu une semaine ou moins pour apprendre les résultats de leur demande de transfert de crédits étaient plus susceptibles d'exprimer une difficulté moindre et une satisfaction générale plus importante.
- Les étudiants ayant compris les raisons pour lesquelles leur demande de crédits avait été refusée exprimaient rarement une frustration. Le fait de fournir un raisonnement clair pourrait aider à multiplier les expériences positives.