

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

---

*Résumé du rapport*

Alex Usher  
Paul Jarvey

## Introduction

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. Dans un sondage réalisé en 2011 auprès des étudiants des collèges de l'Ontario, 41 % d'entre eux ont indiqué avoir une expérience préalable postsecondaire. Le même sondage a également révélé que 19 % des personnes interrogées avaient indiqué que leur objectif principal lors de leur inscription dans leur programme actuel était de « se préparer pour d'autres études universitaires ou collégiales ». Il est évident que le transfert de crédits pour les connaissances précédemment acquises est une activité scolaire de plus en plus généralisée et les établissements subissent une pression toujours plus forte afin d'améliorer le processus de ces transferts.

Le mandat de cette étude a commencé en 2006, lorsque les collèges de l'Ontario se sont lancés dans le projet d'amélioration des parcours intitulé *Improving College System Pathways* (ICSP) afin d'améliorer les parcours au sein d'un collège et entre plusieurs collèges, de comprendre les obstacles que les étudiants peuvent rencontrer et de développer des stratégies visant à améliorer la mobilité des étudiants. L'étude ICSP a permis de déceler un certain mécontentement en ce qui concerne le processus existant de transfert de crédits et a proposé une deuxième phase de recherche visant à explorer les sources de ce mécontentement.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez les résultats d'une étude visant à mieux comprendre les expériences des étudiants ayant effectué un transfert. 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 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.

Cette étude a été commandée par Collèges Ontario et le projet a été dirigé par le groupe de travail du Comité de coordination des vice-présidences à l'enseignement. Ce projet a été financé par le consortium des collèges et des universités (désormais le Conseil ontarien pour l'articulation et le transfert).

## Méthodologie

Cette étude a été réalisée au moyen d'une méthodologie basée sur plusieurs sondages visant à recueillir des données quantitatives et qualitatives concernant les expériences de transfert de crédits des étudiants dans les collèges de l'Ontario. L'outil de recherche associait un sondage en ligne à un entretien téléphonique. Cette méthodologie a permis l'analyse des facteurs de contribution aux difficultés rencontrées par les étudiants effectuant un transfert et elle a également donné aux étudiants interrogés la possibilité de communiquer leur expérience en détails.

Tous les 24 collèges ont participé au recrutement des étudiants. Dans chaque établissement, des invitations à participer au projet de recherche ont été envoyées par courriel à environ 100 à 150 étudiants ayant récemment effectué un transfert (c.-à-d. à compter du semestre d'automne 2010) dans cet établissement et à partir d'un autre programme universitaire ou collégial de l'Ontario. Les étudiants inscrits dans un programme de certificat d'études supérieures ont été exclus. Les étudiants ont été invités sans tenir compte du fait qu'ils aient ou non reçu des crédits pour leur éducation précédente. Les étudiants qui répondaient aux critères de sélection ci-dessus ont été invités à participer à un entretien téléphonique d'une durée de 30 à 40 minutes, pour lequel ils ont reçu un petit paiement incitatif.

Un maximum de onze étudiants ont été interrogés pour chaque collège de l'Ontario. Au total, 232 étudiants ont été interrogés dans le cadre de ce projet.

## Résultats

*Quel est le profil des étudiants qui effectuent des transferts vers un collège et qu'étudient-ils?*

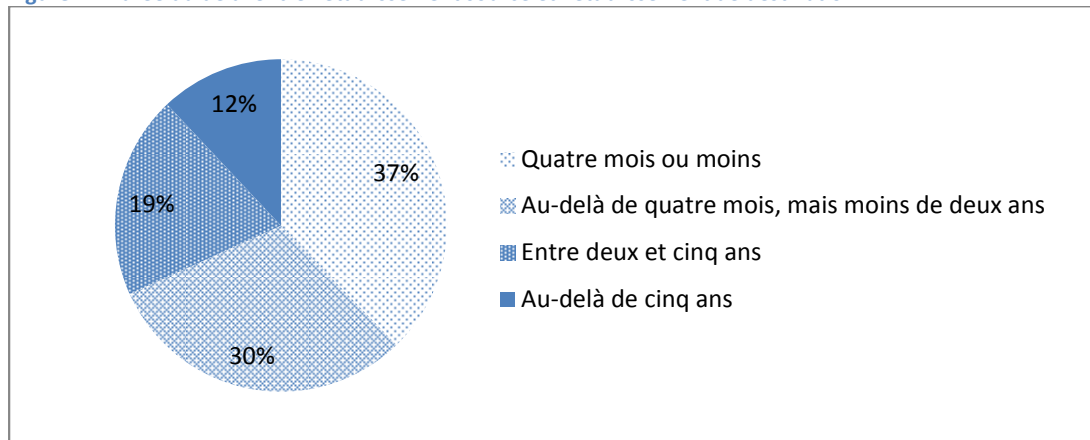
Un peu plus de 52 % des personnes interrogées étaient issues d'une université, alors que le reste venait d'un autre collège. Parmi les étudiants issus d'une université, 49 % venaient d'un programme d'arts; parmi les étudiants issus d'un collège, 27 % étaient issus de programmes de services communautaires. Les étudiants transférés des deux secteurs étaient plus susceptibles de s'inscrire dans des programmes de sciences de la santé ou d'affaires. De façon générale, environ trois quarts des étudiants avaient changé de domaine d'études au moment du changement d'établissement. Cette tendance avait un impact important sur le transfert de crédits, car le fait de changer complètement de domaine d'études réduit fortement la quantité des connaissances acquises liées au programme de destination, et, dans de nombreux cas, cela réduit la quantité de crédits admissibles au transfert.

**Tableau 1 : Programmes sources et de destination les plus courants par établissement précédent fréquenté**

Programme source	Collège	Université	Programme de destination	Collège	Université
Arts	13 %	49 %	Arts	11 %	7 %
Affaires	13 %	3 %	Affaires	22 %	22 %
Services communautaires	27 %	14 %	Services communautaires	18 %	19 %
Santé et sciences de la santé	11 %	10 %	Santé et sciences de la santé	28 %	31 %
Technologie	8 %	5 %	Technologie	11 %	12 %
Autre	5 %	4 %	Autre	7 %	5 %
(vierge)	26 %	16 %	(vierge)	4 %	3 %

Parmi les participants au projet, la plus grande partie d'entre eux (37 %) avaient effectué un transfert avec une période de quatre mois ou moins entre les programmes. Un participant sur dix avait transféré des crédits obtenus plus de cinq ans auparavant.

Figure 1 : Durée du délai entre l'établissement source et l'établissement de destination



Un peu plus de la moitié des participants ont indiqué avoir changé de programme afin d'améliorer leurs possibilités de carrière. Environ un quart d'entre eux ont indiqué un changement d'intérêt, mais ils n'ont pas cité le marché du travail comme une raison du changement d'intérêt. D'autres raisons de transfert ont été données, y compris une préférence pour le style d'enseignement du collège et un emplacement plus pratique de l'établissement. Moins de 2 % des participants ont mentionné des frais de scolarité inférieurs comme facteur dans la décision de transfert.

Un petit groupe de 40 étudiants auraient pu être admissibles au transfert de crédits, mais ils ont choisi de ne pas en faire la demande. Alors que 16 de ces participants n'ont fourni aucune raison au fait de ne pas avoir présenté de demande de transfert de crédits, les explications du reste du groupe sont réparties en quatre catégories. Dix personnes n'ont pas fait la demande, car elles pensaient que leur demande de crédits ne serait pas acceptée. Huit participants auraient pu faire la demande, mais ont choisi de ne pas la faire, car ils souhaitaient améliorer leurs connaissances dans la matière étudiée. Neuf participants ignoraient que le transfert de crédits était possible, et deux n'ont pas fait la demande, car ils avaient l'impression que le processus était trop compliqué.

#### *Quelle quantité de crédits est réellement transférée?*

Au sein de notre échantillon, 75 % des personnes interrogées ont présenté une demande et obtenu des crédits. Seul un étudiant sur vingt ayant effectué une demande de transferts de crédits n'en a reçu aucun. 20 % des étudiants n'ont pas fait de demande de transfert de crédits; étonnamment, un peu plus d'un tiers de ces participants ont quand même reçu un transfert de crédits. Cela est dû au fait que certains programmes évaluent les relevés de notes de tous les nouveaux étudiants et assignent une équivalence de cours à ceux ayant des connaissances acquises pertinentes sans que les étudiants aient besoin de faire une demande de transfert.

Tableau 2 : Caractéristiques de l'échantillon : Demande et obtention de transfert de crédits

**Avez-vous reçu un  
transfert de crédits?**

		Non	Oui
Avez-vous fait une demande séparée de transfert de crédits?	Non	13 %	7 %
	Oui	4 %	75 %

Comme un grand nombre d'étudiants changeaient de domaine d'études, la quantité de transferts de crédits reçus n'entraînait pas forcément un raccourcissement de la durée du programme d'études actuel. Environ 10 % de l'ensemble des étudiants avaient reçu des crédits pour treize cours ou plus, mais dans 40 % de ces cas, cela entraînait un raccourcissement du programme de moins d'un an (c'est-à-dire que des crédits généraux étaient accordés, mais les exigences des programmes étaient telles que l'ensemble des crédits ne pouvaient pas être utilisés pour raccourcir ce programme).

Tableau 31 : Résumé des crédits reçus et du raccourcissement du programme d'étude actuel

Durée du raccourcissement du programme d'études actuel	%	Compte	Nombre de crédits reçus			
			0 à 4	5 à 8	9 à 12	>13
moins d'un semestre ou de même durée	80 %	144	78 %	23 %	4 %	5 %
un semestre ou plus, mais moins de deux	8 %	14	14 %	64 %	7 %	14 %
deux semestres ou plus, mais moins de trois	9 %	17	6 %	12 %	41 %	41 %
trois semestres ou plus, mais moins de quatre	2 %	4	0 %	0 %	0 %	100 %
quatre semestres ou plus	1 %	1	0%	0 %	0 %	100 %

Environ deux tiers de l'ensemble des étudiants ayant effectué un transfert de crédits, et 80 % de ceux dont la demande de transfert a été rejetée, ont obtenu une explication quant à la décision du transfert de crédits. La grande majorité (77 %) des participants ayant reçu une explication étaient satisfaits de cette explication. Le fait de ne pas être satisfait de l'explication a été signalé presque exclusivement par les étudiants qui n'avaient pas reçu tous les crédits qu'ils attendaient.

#### *Satisfaction vis-à-vis du processus de transfert*

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 collègues** au cours du processus de transfert.

Sur l'ensemble de l'échantillon, 60 % des étudiants ont qualifié le processus de « facile » ou de « très facile », par rapport à 19 % qui ont qualifié le processus de « difficile » ou « très difficile ». La perception de la difficulté du processus était directement liée au temps requis par les étudiants pour préparer leur demande (y compris les documents justificatifs) et le délai écoulé avant d'apprendre le résultat de leur demande. Les étudiants qui ont eu besoin de moins d'une semaine pour préparer leur demande et les documents justificatifs étaient plus susceptibles d'exprimer un sentiment positif vis-à-vis de l'ensemble

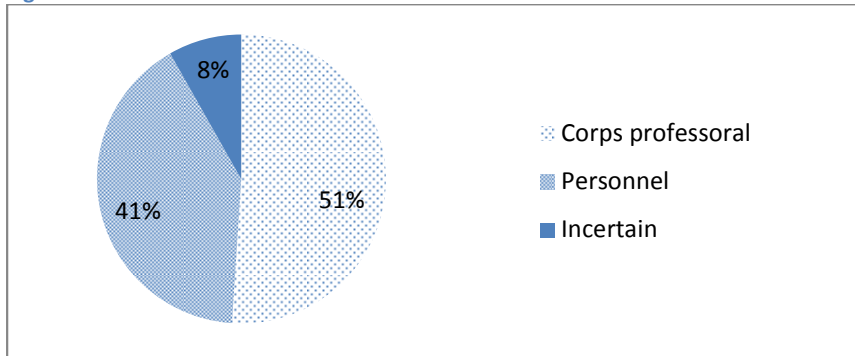
des aspects de l'expérience. Cela était particulièrement le cas pour le niveau de difficulté, où les participants pour lesquels le processus a pris plus d'une semaine étaient également plus susceptibles de qualifier le processus de difficile (4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant *très facile* et 5 signifiant *très difficile*). De façon similaire, les étudiants ayant attendu plus d'un mois pour connaître le résultat de leur demande étaient moins susceptibles de trouver ce processus facile (1 ou 2 sur la même échelle) et plus susceptibles de trouver le processus difficile (4 ou 5) que les autres participants. Les étudiants ayant attendu une semaine ou plus étaient moins susceptibles de trouver le processus facile (1 ou 2) que les participants ayant attendu moins d'une semaine.

La description du processus de transfert fournie par les étudiants était le cas statistique. Les étudiants ont fréquemment signalé que la partie la plus difficile du processus était l'attente du résultat de leur demande, car ils assistaient parfois à des cours pour lesquels ils avaient une chance d'être exemptés si leur demande était acceptée. Les étudiants ont également souvent indiqué que le temps et les efforts requis pour obtenir les plans de cours étaient *la partie la plus difficile*. Dans trois cas isolés, le délai important du processus a rendu le transfert de crédits impossible, car le semestre pour lequel les crédits devaient être appliqués était terminé.

À l'aide de la même échelle, 74 % des personnes interrogées ont donné au personnel impliqué dans leur processus de transfert une note de 1 ou 2 (c.-à-d. « utile »), par rapport à juste 11 % qui ont donné une note de 4 ou 5 (c.-à-d. « inutile »). Une fois encore, le temps requis pour préparer une demande était un facteur majeur : les étudiants ayant besoin de plus d'une semaine de préparation étaient beaucoup moins susceptibles de qualifier l'aide du personnel comme étant « inutile ». Un autre déterminant clé de satisfaction, au moins parmi ceux qui n'avaient pas reçu la quantité de crédits souhaitée, était l'explication obtenue (c.-à-d. la raison pour laquelle la demande de transfert de crédits a été acceptée ou refusée). Lorsque les étudiants n'ont pas reçu d'explication ou lorsqu'ils ont jugé l'explication insuffisante, ils avaient tendance à qualifier l'aide obtenue auprès du personnel comme étant inutile et, par conséquent, ils étaient moins satisfaits de leur nouveau programme.

Nous avons obtenu le plus d'impressions positives dans les cas où le personnel traitait les problèmes qui leur étaient présentés de façon rapide et efficace. Dans ces cas-là, le membre du personnel avait les connaissances et les ressources nécessaires pour aider l'étudiant, ou il/elle connaissait la personne appropriée pour traiter le problème en question. Il est particulièrement important de noter que ces personnes avaient tendance à ne pas faire partie du bureau du registraire ou du service des admissions. C'était souvent les membres du corps professoral qui aidaient les étudiants dans le processus de transfert, un fait qui souligne le besoin d'envisager le personnel scolaire comme des employés « de première ligne » lorsqu'il s'agit d'aider les étudiants.

Figure 2 : Assistance dans l'établissement de destination



De façon plus générale, les étudiants qui qualifiaient l'aide du personnel d'utile avaient tendance à décrire leur expérience comme étant « un service personnalisé et aimable ». La description des interactions inutiles se concentrait sur le fait que le personnel ne connaissait pas la réponse à la question, sur l'obtention de renseignements erronés ou sur le fait d'être envoyé vers le mauvais bureau pour répondre à une question ou résoudre un problème. Un grand nombre de ces étudiants avaient l'impression d'être « renvoyés » d'un bureau à un autre ou « transmis » à un autre membre du personnel.

## Conclusions et recommandations

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.

Néanmoins, plusieurs domaines ont été identifiés dans lesquels certains établissements pourraient s'améliorer. Chacune des sept recommandations suivantes aborde une pratique ou une politique qui semble avoir facilité le processus de transfert de crédits (où avoir de toute autre façon contribué positivement à l'expérience de l'étudiant) là où elle a été rencontrée.

- i. **Les collèges ayant le plus de réponses positives s'assuraient que le personnel et les étudiants avaient facilement accès aux renseignements de base concernant le processus de transfert de crédits.** Les renseignements de base comprennent le fait que le transfert de crédits est possible, la façon de progresser dans le processus de transfert de crédits (explicitement), les documents requis, les coordonnées (quels bureaux ou quelles personnes doivent être contactés pour chaque étape du processus) et les dates et échéances importantes du processus. Ces renseignements sont essentiels pour les étudiants qui souhaitent faire une demande de transfert de crédits et pour les membres du personnel qui peuvent les aider. Les renseignements doivent être accessibles au personnel ainsi qu'aux étudiants et ils doivent être préparés en ayant les deux publics cibles à l'esprit.

Une connaissance simple du transfert de crédits permet aux étudiants d'initier le processus plus tôt, ce qui limite le risque d'avoir à faire face à des contraintes temporelles ou de devoir suivre des cours pour lesquels ils s'attendent à recevoir des crédits plus tard – une plainte courante chez les étudiants. L'un des participants a suggéré de faire du transfert de crédits une part essentielle du formulaire commun de demande d'admission sur [www.ontariocolleges.ca](http://www.ontariocolleges.ca), et une autre personne a suggéré d'envoyer une lettre ou un courriel concernant le transfert de crédits à l'ensemble des nouveaux étudiants ayant une expérience préalable dans l'enseignement postsecondaire. Des étudiants de trois collèges ont indiqué avoir entendu parler du transfert de crédits pendant une présentation ou au cours de l'orientation des étudiants. En général, les participants ont indiqué qu'ils avaient consulté le site Web de leur collège actuel plus souvent que toute autre source.

- ii. **Les collèges ayant le plus de réponses positives ont également fourni des renseignements détaillés concernant le processus.** Une fois que les étudiants ont initié le processus de transfert de crédits, ils avaient souvent des questions plus détaillées afin de savoir quels crédits étaient admissibles et en quoi le transfert de crédits aurait un impact sur eux. Les renseignements précis devraient comprendre des détails sur le processus d'évaluation afin que les étudiants puissent anticiper de façon raisonnable l'acceptation ou le rejet de leur demande (en incluant potentiellement une liste des cours qui ont été acceptés pour le transfert de crédits par le passé) ainsi qu'une description claire de la façon dont les crédits pourraient avoir un impact sur leur emploi du temps et sur leur admissibilité au RAFEO. Le fait de mettre ces renseignements à la disposition du personnel et des étudiants peut permettre d'éviter des problèmes importants (comme le passage au statut d'étudiant à temps partiel et le lancement par inadvertance du remboursement du prêt du RAFEO) et d'offrir une ressource pour répondre aux questions les plus courantes. La plupart des étudiants ont recherché ces renseignements sur le site Web de leur établissement actuel.
- iii. **Les collèges ayant le plus de réponses positives faisaient preuve d'une culture de services efficaces.** 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. Dans de nombreux cas, les étudiants indiquaient s'être retrouvés dans le bureau d'un doyen compatissant, d'un membre du corps professoral ou d'un autre membre du personnel qui les a aidés à lancer le processus ou à résoudre un problème. Un système au sein duquel les différents membres du corps professoral et du personnel comprennent les bases du processus de transfert de crédits est plus solide et permet de réduire les chances d'avoir des étudiants frustrés par un membre du personnel qui se trouve dans l'incapacité de les aider ou de fournir des renseignements précis.
- iv. **Les collèges ayant le plus de réponses positives avaient simplifié le processus de demande de transfert de crédits.** Lorsque cela est possible, 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.

- v. **Les collèges ayant le plus de réponses possibles offraient un soutien aux élèves qui rencontraient des difficultés pour obtenir les plans ou les descriptions de cours.** Il a souvent été mentionné que l'obtention des plans de 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 plan pour les cours qui ont déjà été évalués pour d'autres étudiants et en acceptant les plans de cours non officiels ou en se montrant de toute autre façon flexibles en ce qui concerne les documents exigés.
- vi. **Les collèges ayant le plus de réponses positives évaluaient les demandes en une semaine ou moins.** Les étudiants qui attendaient une semaine ou moins étaient bien plus susceptibles d'exprimer une difficulté perçue moindre et une satisfaction générale plus importante. L'établissement d'une norme d'évaluation d'une semaine serait donc une étape efficace dans l'amélioration de l'expérience de transfert de crédits. De façon similaire, les établissements les mieux notés avertissaient rapidement les étudiants du résultat de leur demande de transfert de crédits (par courriel ou de toute autre façon). Cette pratique permettait de réduire les retards entre l'évaluation de la demande de transfert de crédits et l'annonce du résultat à l'étudiant.
- vii. **Les collèges ayant le plus de réponses positives fournissaient des justifications pour les résultats de l'évaluation ainsi que pour les positions de la politique.** Les étudiants ayant compris les raisons pour lesquelles leur demande de crédits avait été refusée exprimaient rarement une frustration. Très peu d'étudiants comprenaient la raison de la décision et étaient en désaccord avec celle-ci. Le fait de fournir un raisonnement clair pourrait aider à multiplier les expériences positives. Cela s'applique également aux frais payés pour les évaluations de transfert de crédits, aux effets sur l'emploi du temps (ou l'absence d'impact) et à la continuité des frais de scolarité malgré l'obtention des crédits.