



**CSRDE**

*Consortium for Student Retention Data Exchange*

**Coup d'oeil sur le 7<sup>e</sup>  
*National Symposium on Student Retention***

***Charleston, South Carolina  
31 octobre – 2 novembre 2011***

**SYLVIE BONIN**  
Direction de la recherche institutionnelle



**Université du Québec**

# Plan de la présentation

- Conférence d'ouverture « Le Secret est dans la sauce »
- Planification stratégique pour la réussite étudiante
- Problème de persévérance ou problème avec la persévérance?
- Service à la clientèle et persévérance
- Améliorer la persévérance par la présence en classe

# Plan de la présentation (suite)

- Le mentorat, pourquoi ça fonctionne?
- Perception de la préparation aux études dans les Community Colleges
- Persévérance des étudiants en probation
- Programme d'instruction supplémentaire

# Conférence d'ouverture

*Le secret est dans la sauce  
(Creating the secret sauce  
for Student Retention)*

Par Dr. Betsy Barefoot,  
John N. Gardner Institute



# Le secret dans la sauce (suite)

- **Ingrédient #1**

- La persévérance ne dépend pas d'un seul individu, d'un seul bureau de services, ni même d'un petit groupe d'individus
  - Professeurs, aide financière, services aux étudiants, registraire, toute personne liée à l'expérience de la première année

- **Ingrédient #2**

- Aller au-delà du mot « persévérance », se concentrer sur l'excellence (Qu'est-ce que l'excellence en première année?)

# Le secret dans la sauce (suite)

- **Ingrédient #3**

- Amener tout le personnel à prendre conscience de l'importance de la 1<sup>re</sup> année et des étudiants de 1<sup>re</sup> année
  - Être observateur et accueillant

- **Ingrédient #4**

- Porter attention à l'enseignement en 1<sup>re</sup> année selon les disciplines
  - Comment est-ce que ça se passe dans la classe?
  - Disciplines avec le plus d'étudiants en 1<sup>re</sup> année?
  - Disciplines avec le plus de « D » ou « F »? (Se questionner: Qui enseigne dans ces cours? Prérequis? Taille des groupes? Etc.)

# Le secret dans la sauce (suite)

- **Ingrédient #5**

- Ne permettons pas aux étudiants de saboter leur propre réussite (par la présence ou l'absence de politiques)
  - Par exemple, en n'exigeant pas la participation à des séances d'orientation, de consultation, la présence en classe, de s'inscrire à temps, etc.
- Faire l'inventaire de nos politiques qui ont un impact sur les étudiants
  - Par exemple, imposer un séminaire aux étudiants de 1<sup>re</sup> année, mais leur permettre de choisir en partie le contenu (ce qui les intéresse le plus)

# Le secret dans la sauce (suite)

- **Ingrédient #6**
  - Neuf dimensions de l'efficacité institutionnelle pour promouvoir l'apprentissage et le succès en 1<sup>re</sup> année
    - Développer une philosophie de la 1<sup>re</sup> année
    - Structures organisationnelles et politiques pour encadrer et soutenir les efforts en 1<sup>re</sup> année
    - Apprentissage (développement de connaissances, habiletés, comportements, pensée critique, éthique, etc.)
    - Enseignement de qualité en 1<sup>re</sup> année et favoriser les interactions profs-étudiants tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de la classe
    - Faciliter les transitions, passages d'une étape à l'autre
    - Prendre en considération les besoins de tous les étudiants (environnement inclusif et sécuritaire)

# Le secret dans la sauce (suite)

- Tenir compte de la diversité (se servir des idées, vision, cultures d'une population étudiante diversifiée pour améliorer les apprentissages et la vie en communauté)
  - Faire comprendre les rôles et objectifs de l'enseignement supérieur (croissance personnelle, préparer au marché du travail, devenir des citoyens engagés, servir le bien public)
  - Évaluer pour s'améliorer
- **Ingrédient #7**
    - Examiner la 1<sup>re</sup> année sous différents angles
      - Profs vs étudiants
        - Étudiants: Jusqu'à quel point savez-vous à qui référer en cas de besoin concernant les aspects suivants (...)?
        - Profs: Savez-vous à qui référer les étudiants en lien avec les différents aspects suivants (...)?

# Le secret dans la sauce (suite)

- Profs vs étudiants (suite)
  - Étudiants: Dans quelle mesure les profs et le personnel vous ont-ils aidé pour...?
  - Profs: Dans quelle mesure considérez-vous avoir aidé les étudiants à l'égard des aspects suivants (...)?
- Un ingrédient critique
  - Capacité de changement/d'adaptation de l'établissement
    - Volonté à poser des questions difficiles
    - Volonté d'être transparent
    - Volonté à utiliser les données
    - Confiance
    - Cohérence au niveau de la direction/gestion
    - Ressources
    - Lutter contre les silos
    - Reddition de compte

# Planification stratégique pour la réussite étudiante



par Laura Kelley  
Ad Astra Information Systems

- Défi de plusieurs établissements en ES
  - Répondre aux besoins des étudiants avec moins de ressources
  - Problème no 1 des étudiants: incapacité de suivre les cours qu'ils veulent sans conflit d'horaire (selon un sondage de satisfaction)
  - Importance de balancer le nombre de cours offerts avec les besoins des étudiants (sièges en surplus dans certains cours et manquants dans d'autres)
  - Importance aussi de la séquence (enchaînement efficace des cours)

# Planification stratégique (suite)

- Outil de projection au niveau des cours qui utilise
  - Les cinq dernières années pour établir la tendance
  - Ce que les étudiants doivent suivre comme cours pour remplir les exigences académiques du programme
  - « Planner »: souhaitent-il étudier à temps complet ou partiel?, etc.
- Analyser des milliers de cours
- Analyser les inscriptions vs les sièges disponibles
- Prédire les besoins (probabilité qu'un étudiant s'inscrive dans certains cours compte tenu de son profil)



# Problème de persévérance ou problème avec la persévérance?

par Lawrence Butler,  
Maguire Associates, Inc.



- Il existe des tensions institutionnelles qui peuvent nuire à nos initiatives visant à améliorer la persévérance
  - Certains professeurs qui perçoivent ces initiatives comme une volonté à abaisser les standards de qualité (rigueur scientifique)
  - Les responsables de l'admission qui sont pris entre deux objectifs
    - Mission institutionnelle: obligation de rejoindre les étudiants plus à risque, étudiants défavorisés
    - Réputation académique: resserrer la sélectivité
- Notre établissement a-t-il un problème important (significatif) de persévérance aux études?
- Il existe des motifs d'abandon qui sont hors du contrôle de l'établissement

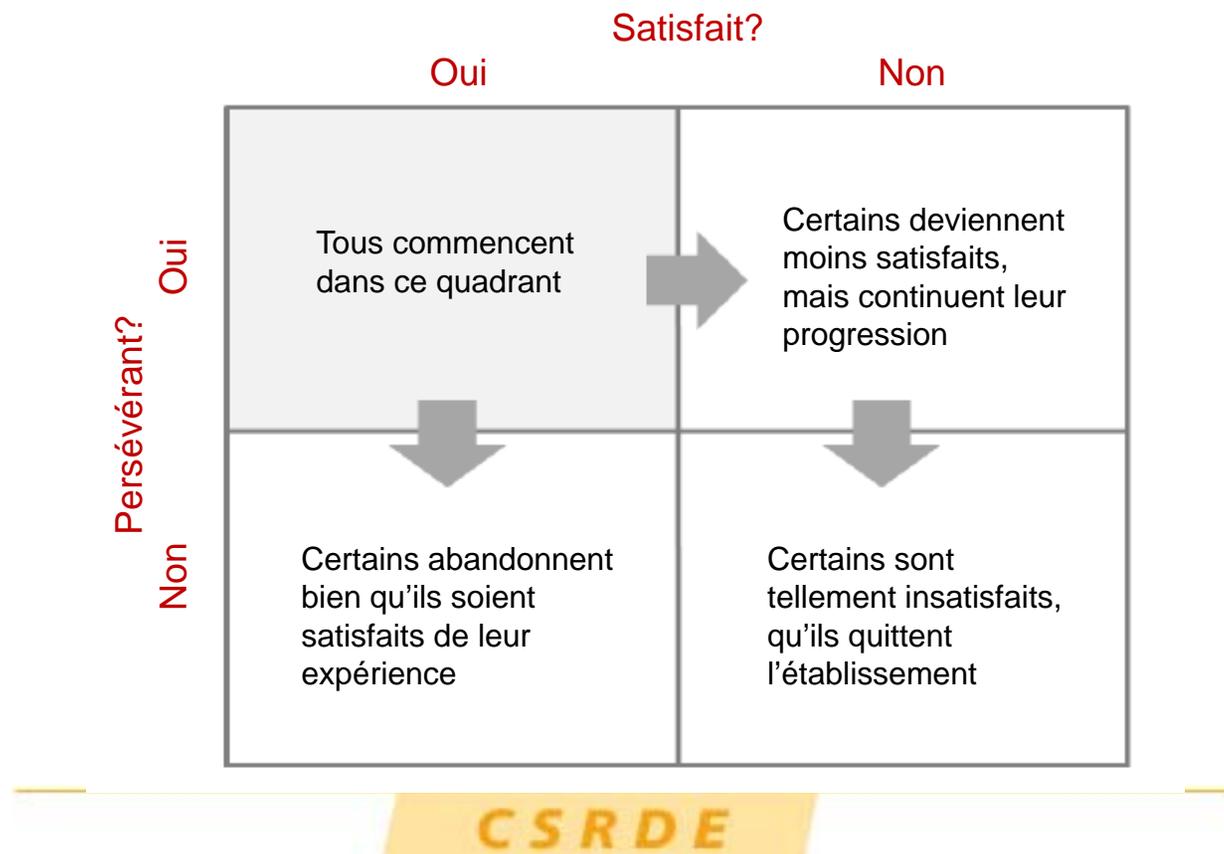


# Problème de persévérance (suite)

- Avant d'investir des ressources considérables (temps, énergie et argent) pour « corriger le problème », il faut se demander si nos taux de persévérance et diplomation sont satisfaisants compte tenu de
  - Notre performance historique
  - De la performance de nos établissements pairs
  - Des taux attendus pour un établissement comme le nôtre
  - De notre cible personnelle
  - Des ressources investies
  - En vue de maintenir des standards dans certains programmes (une certaine part d'étudiants qui n'est pas à sa place)
  - Si on évalue que ceux qui persévèrent sont satisfaits et deviennent de bons ambassadeurs de l'établissement (diplômés)

# Problème de persévérance (suite)

- La notion de satisfaction n'est pas à négliger. Sommes-nous préoccupés par les étudiants insatisfaits?
- Matrice de satisfaction-persévérance



# Problème de persévérance (suite)

- Insatisfait persévérant
  - L'étudiant risque de devenir un diplômé non favorable à l'établissement (véhiculer des opinions négatives, impact sur la réputation et le recrutement)
  - L'établissement a intérêt à mesurer la satisfaction de ses étudiants et à chercher à améliorer leur niveau de satisfaction
- Satisfait non-persévérant
  - L'établissement est privé d'un étudiant possiblement performant qui aurait été un bon ambassadeur par la suite
  - L'étudiant quitte soit parce que ses objectifs d'études ou de carrière ont changé, soit parce qu'il vit des problèmes personnels
  - L'aider à se réorienter ou lui fournir une autre forme d'aide au besoin (aide financière, mentorat, etc.). Même l'aider à transférer dans un autre établissement peut être favorable à l'établissement (étudiant reconnaissant)

# Problème de persévérance (suite)

- Un abandon n'est pas nécessairement un échec institutionnel
- Un étudiant qui diplôme n'est pas nécessairement un succès
- Façons d'atténuer les effets négatifs des abandons
  - Créer des ponts avec l'ordre d'enseignement précédent et des programmes spéciaux dans les institutions de recrutement
  - Levée de fonds/programmes de financement pour contrecarrer les pertes financières engendrées par les abandons (ex. générer des revenus par l'utilisation d'équipements sous-utilisés sur le campus)
  - Attention à l'overbooking: accueillir plus d'étudiants en première année que souhaité (grands groupes) pour s'assurer de remplir correctement les classes de deuxième année (avec la déperdition attendue). Ceci tend à amplifier le problème.
  - Procédures facilitant l'accueil d'étudiants provenant d'une autre institution (étudiants en transfert) pour remplacer les départs institutionnels
  - Maintenir un bon contact avec ceux qui quittent (possibilité de convertir un abandon en absence)



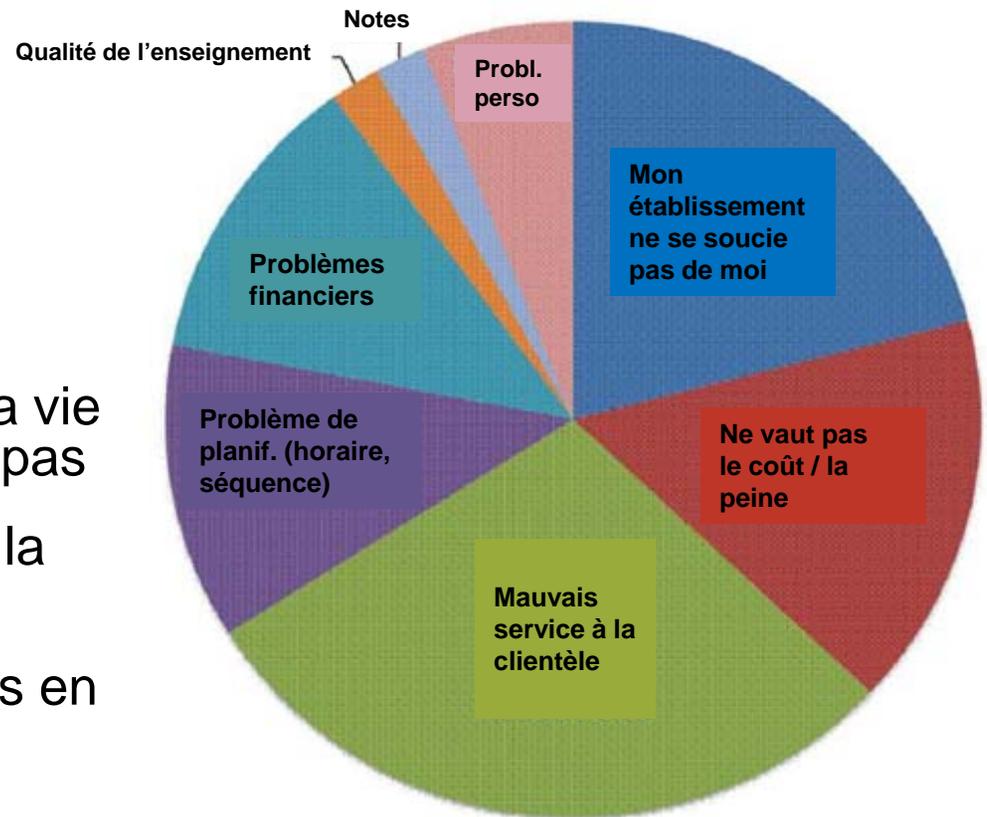
par Neal Raisman,  
N. Raisman & Associates

# Service à la clientèle et persévérance

- Selon les recherches de *AcademicMAPS*
  - Menées au cours des sept dernières années auprès d'étudiants ayant quitté leur établissement (quelques 640 étudiants par année)
  - 84 % des départs sont reliés, jusqu'à un certain point, au service à la clientèle
- Qu'on le veuille ou non, l'éducation est une « business » et les étudiants sont des clients
- Lorsqu'un étudiant inscrit quitte, ceci engendre une baisse de revenu. La persévérance devient donc un élément important pour stabiliser les revenus et pour rester en opération.

# Service à la clientèle (suite)

- Quand l'étudiant quitte, il ne donne pas toujours la vraie raison à l'établissement
- Motifs personnels souvent invoqués par l'étudiant et acceptés facilement par l'établissement
- Étudiant assume que l'établissement respectera sa vie privée et ne le questionnera pas
- Étudiant n'a pas alors à dire la vraie raison
- Établissement ne se sent pas en cause pour le départ
- Quand on creuse réellement, voici les raisons qui ressortent



# Service à la clientèle (suite)

- L'étudiant s'attend à un retour sur l'investissement au niveau
  - Financier
    - Est-ce que l'argent que j'investis est rentabilisé?
    - L'étudiant s'attend que d'aller à l'université mènera à un emploi, une carrière.
  - Émotif
    - Je vous fais confiance. Je m'attends à être traité équitablement et que vous me fournissiez l'opportunité d'apprendre et d'obtenir un emploi que j'aime.
    - Ne doit pas se sentir juste comme un numéro.
  - Associatif
    - Être fier et heureux de fréquenter son établissement (sentiment d'appartenance, d'association)



# Améliorer la persévérance par la présence en classe

par Fran Bender  
University of Tennessee at Chattanooga

- En 10 ans à l'University of Tennessee (UTC)
  - Croissance des étudiants en 1<sup>re</sup> année (cohorte a doublé)
  - Taux de réinscription en 2<sup>e</sup> année a diminué de 14 points de pourcentage (de 74 % à 60 %)
- Revue de littérature démontre
  - Forte corrélation entre la présence en classe et la réussite
  - Manquer des cours résulte en des notes plus faibles
  - Présence en classe serait un meilleur prédicteur des résultats scolaires que les scores SAT, les habitudes d'études et les compétences

# Présence en classe (suite)

- Étude interne à UTC (pilot study)
  - Menée dans un cours d'anglais de 1<sup>re</sup> année
  - Le professeur rapportait les notes et les absences
  - Les résultats confirment un effet notable de la présence en classe sur les notes
  - Les étudiants qui sont absents dans un cours tendent à s'absenter dans d'autres cours
  - Les étudiants avec deux absences ou plus obtiennent une note moyenne plus faible que ceux qui ont aucune ou une seule absence
  - Chaque absence additionnelle (au-delà de deux) ajoute à l'impact négatif sur la note globale

# Présence en classe (suite)

- Programme de suivi des absences implanté
  - Système maison utilisé pour rapporter les absences
  - Commencer par les cours d'anglais
  - Après 2 absences, on prend contact avec l'étudiant
    - Étudiant en résidence rencontré en personne (laisser une carte avec la liste des ressources de l'établissement)
    - Étudiant hors campus appelé (recueillir le numéro de cellulaire lors de l'inscription)
  - Trois tentatives de contact avant d'abandonner (pas du harcèlement non plus)
  - Une politique d'assistance aux cours ne passerait pas dans l'établissement (résistance de la part des profs)



# Le mentorat, pourquoi ça fonctionne?

By Peter Collier, Portland State University

- Une façon de soutenir la réussite consiste à augmenter le niveau d' « expertise » des étudiants par du mentorat
- Les étudiants expérimentés tendent à
  - Identifier plus rapidement une situation problématique
  - Élaborer plusieurs solutions viables
  - Trouver des solutions ayant un haut taux de succès
  - Évaluer les solutions de manière plus réaliste
  - Choisir une solution avec un haut taux de succès
  - Convertir la solution choisie en action pour régler le problème

# Le mentorat (suite)

- Avec le temps, les étudiants prendront de l'expérience (acquérir des connaissances et développer des stratégies), mais on voudrait qu'ils y aient accès dès la 1<sup>re</sup> année, d'où le mentorat
  - Exemple de problème: Comment dois-je m'y prendre pour rédiger un travail? Faire appel au *Writing Center*. Le centre pourrait cependant être très achalandé la semaine précédant la date de remise du travail. L'étudiant de 3<sup>e</sup> année lui apprendra à planifier en conséquence.
  - Autre exemple: Trouver les sources/références appropriées pour un travail. Rechercher à la bibliothèque. Si après cinq minutes, on n'a pas trouvé ce que l'on cherche, demander l'aide des bibliothécaires pour utiliser adéquatement les outils de recherche. (On veut toujours avoir l'air plus expert qu'on ne l'est...)
  - Autre exemple: Un étudiant approche un professeur pour poser une question et il l'interpelle en lui disant « Mlle » pour être poli. Le professeur réplique abruptement que son titre est « Docteur ». L'étudiant repart sans avoir osé poser sa question. L'expérience de l'étudiant expérimenté lui indique qu'il faut toujours approcher un professeur par son titre.

# Perception de la préparation aux études dans les Community Colleges (CC)

By Brad S. Millar, Madera Community College

- La littérature a fait ressortir que 75 % des étudiants qui entrent au collège sans être suffisamment préparés au niveau académique se retrouvent en situation d'abandon
- Les étudiants des CC
  - Plusieurs ne visent pas l'obtention d'un diplôme (compétences professionnelles, intérêt personnel, programmes courts, tester si les études postsecondaires leur conviennent)
  - Échangent peu avec les professeurs en dehors de la salle de classe
  - Les CC ont une forte proportion de professeurs à temps partiel (l'équivalent de nos chargés de cours)
  - Sont moins intégrés socialement (restent sur le campus pour les cours seulement, ne développent pas un sentiment d'appartenance fort, ne s'impliquent pas dans les diverses activités, etc.)

# Préparation aux études (suite)

- Les étudiants des CC (suite)
  - Sont en moyenne plus âgés
  - Sont nombreux à être mariés ou à avoir des enfants
  - Travaillent dans une forte proportion et sont, en conséquence, davantage à temps partiel
  - Plusieurs ne sont pas admissibles aux prêts et bourses
  - Ont une préparation aux études plus faible (faible moyenne au secondaire, faibles scores ACT et SAT, performant moins bien aux tests de classement, ont davantage besoin de cours d'appoint, etc.)
- Étude sur la préparation aux études menée auprès de 800 étudiants sélectionnés aléatoirement dans neuf CC de Californie

# Préparation aux études (suite)

- Questions de recherche
  - Les étudiants qui entrent au CC ont-ils une perception réaliste des exigences scolaires?
    - Se sentent-ils bien préparés quand ils entrent?
    - Leur perception change-t-elle une fois entrés?
  - Y a-t-il une relation entre la perception de leur préparation et leur tendance à abandonner au moins un cours?
- Résultats de l'étude
  - Les étudiants se sentent significativement moins bien préparés une fois les cours débutés (comparativement à leur perception à l'entrée)
  - La perception d'un manque de préparation ne semble pas fortement liée à un risque d'abandon durant les cinq premières semaines de cours

# Préparation aux études (suite)

- À l'UQ, selon l'enquête ICOPE
  - Le lien entre l'évaluation (perception) de la préparation et la réussite au baccalauréat à temps complet est significatif
  - Question posée dans ICOPE
    - En général, comment évaluez-vous votre préparation (études antérieures, expériences de travail, cheminement personnel, etc.) pour entreprendre les études dans lesquelles vous êtes présentement inscrit?

Évaluation subjective de la préparation aux études	Taux de diplomation après 6 ans
Très bonne ou excellente	82 %
Bonne	75 %
Plutôt faible ou mauvaise	55 %

Source: Enquête ICOPE 2001 et Système des cohortes étudiantes, UQ

# Préparation aux études (suite)

- À l'UQ, selon l'enquête ICOPE (suite)
  - Autres variables ICOPE liées à la préparation qui ont un lien significatif avec la diplomation au baccalauréat à temps complet

Détenir un D.E.C. de la formation préuniversitaire	Taux de diplomation après 6 ans
Oui	81 %
Non	74 %

Dernière fréquentation scolaire remonte à...	Taux de diplomation après 6 ans
Moins de 6 mois	81 %
6 mois à 2 ans	73 %
3 ou 4 ans	59 %
5 ans ou plus	74 %

**Source:** Enquête ICOPE 2001 et Système des cohortes étudiantes, UQ

# Préparation aux études (suite)

- À l'UQ, selon l'enquête ICOPE (suite)
  - Les étudiants qui se jugent bien préparés le sont-ils vraiment (perception juste)?
  - Étudiants admis sur une base DEC

Évaluation subjective de la préparation	Cote R de moins de 24	Cote R de 24 à 28	Cote R de plus de 28
Excellente	18 %	38 %	44 %
Très bonne	23 %	43 %	34 %
Bonne	32 %	46 %	22 %
Plutôt faible ou mauvaise	33 %	46 %	21 %

Source: Enquête ICOPE 2011, UQ

# Préparation aux études (suite)

- À l'UQ, selon l'enquête ICOPE (suite)
  - Étudiants admis sur une base adulte au 1<sup>er</sup> cycle selon le moment de la dernière fréquentation scolaire (écarts non significatifs)

Évaluation subjective de la préparation	Moins de 6 mois	6 mois à 2 ans	3 ou 4 ans	5 ans ou plus
Excellente	28 %	25 %	11 %	36 %
Très bonne	26 %	28 %	9 %	37 %
Bonne	24 %	26 %	13 %	37 %
Plutôt faible ou mauvaise	23 %	30 %	13 %	34 %

Source: Enquête ICOPE 2011, UQ

# Persévérance des étudiants en probation



par Liz Fitzgerald, Carolyn Blattner, Marla Boughton, Theodore Elling et Cynthia Wolf Johnson  
University of North Carolina at Charlotte

- UNC est un réseau de 17 établissements
  - Haut taux de transfert entre les établissements du réseau
  - Historiquement, 17-21 % de leurs nouveaux étudiants sont en probation académique à la fin du trimestre d'automne
- Observations
  - Haut taux de probation parmi ceux qui ne déclarent pas leur majeure au premier trimestre
  - Probation au 1<sup>er</sup> trim. fortement corrélée avec l'attrition au 2<sup>e</sup> trim.
- Mise en place de trois options d'intervention

# Étudiants en probation (suite)

- L'étudiant en probation doit prendre une des 3 options
  - SOS (*Students Obtaining Success*): programme de mentorat par les pairs (rencontre individuelle à chaque semaine)
  - Séminaire sur la réussite (UCOL 1300): un cours de 10 semaines
  - *Peak Performance*: Plan personnalisé de rattrapage scolaire
- Résultats des étudiants en probation qui ont suivi une option (comparativement à ceux qui ne l'ont pas fait)
  - Ratio « crédits réussis/crédits suivis » plus élevé
  - Meilleurs résultats académiques au printemps suivant (sortir de probation)
  - Taux de passage en 2<sup>e</sup> année plus élevé
  - Les deux premières options (SOS et Séminaire) s'avèrent plus efficaces que le plan de rattrapage personnalisé

# Étudiants en probation (suite)

- Quelle est la part d'étudiants en probation à l'UQ?
  - Nouveaux étudiants de l'automne 2011 qui n'ont aucune reconnaissance d'acquis à l'entrée dans leur programme (« vrais nouveaux »)
  - Baccalauréat à temps complet, moyenne au 1<sup>er</sup> trimestre inférieure à 2,0
- Quelques statistiques
  - Part globale (tous établissements et tous programmes): 15 % des nouveaux au bacc. à temps complet sont sous le seuil de 2,0 au 1<sup>er</sup> trim.
  - De ces 15 % d'étudiants en « probation », 63 % se sont réinscrits à l'hiver
  - Parmi ceux qui se sont réinscrits, 28 % ont augmenté leur moyenne cumulative au-dessus de 2,0 au 2<sup>e</sup> trimestre
  - Donc, des 15 % qui étaient en probation, seulement 17 % se sont réinscrits et ont remonté leur moyenne au-dessus du seuil critique au 2<sup>e</sup> trimestre.

# Étudiants en probation (suite)

- Quelques statistiques (suite)
  - La part d'étudiants en probation varie significativement selon le domaine d'études

Domaine d'études	Nouveaux	Sous 2.0	Probation
Sciences de la santé	431	44	10 %
Sciences pures	439	160	36 %
Sciences appliquées	1 457	256	18 %
Sciences humaines	2 182	295	14 %
Lettres	259	65	25 %
Droit	130	13	10 %
Sciences de l'éducation	1 643	121	7 %
Sciences de l'administration	1 289	246	19 %
Arts	532	74	14 %

**Source:** Base de donnée PRISME, Nouveaux étudiants de l'automne 2011, UQ

# Programme d'instruction supplémentaire (IS)



par Fiona Brantley et Ralph J. Rascati,  
Kennesaw State University (KSU)

- Slogan du programme: Travailler ensemble pour réussir
  - *Working together to achieve success*
- Les approches plus traditionnelles
  - Ciblent les étudiants à risque et projettent une image de « récupération/rattrapage » (étiquette)
- L'approche IS
  - Cible les cours à risque (plutôt que les étudiants) et évite consciemment l'étiquette du rattrapage
  - Cible les cours avec un fort pourcentage de notes D, F et W (ex. 25 % ou plus)

# Programme IS (suite)

- Parmi les principales raisons de décrochage mentionnées dans le cadre d'un sondage mené à KSU
  - Le cours était plus difficile que prévu
  - Incapacité de poursuivre
  - Faibles notes
  - Manque de contacts (Qui se soucie de moi?)
- Le programme IS est
  - Offert sur une base volontaire et gratuitement
  - Un groupe d'études organisé, assisté par des pairs (leaders), dans un environnement qui intègre à la fois « quoi apprendre » et « comment apprendre »

# Programme IS (suite)

- Les leaders sont
  - Recommandés par les professeurs
  - Ont préalablement suivi les cours qu'ils assistent et y ont excellé
  - Ont d'excellentes compétences en communication et assistance/soutien
- Les professeurs échangent avec les leaders, mais ne viennent pas souvent dans les groupes, car ça change la dynamique
- IS est centré sur l'étudiant
  - Les étudiants sont encouragés à travailler pour trouver les réponses
  - Ils apprennent à travailler en groupe
  - Celui qui fait tout le travail est celui qui apprend le plus

# Programme IS (suite)

- Les cours qui font appel à IS sont essentiellement des cours de sciences
  - Mathématiques, chimie, physique, biologie
  - Quelques autres cours: économique, science politique
  - KSU a débuté le programme avec 2 groupes seulement; ils en ont maintenant plus de 60
- De quelle façon IS a-t-il un impact sur la persévérance?
  - Réduit le nombre de notes D, F et W (et conséquemment, augmente le nombre de notes A, B et C)
  - Accroît l'engagement des étudiants
  - Les étudiants se sentent plus soutenus
  - Les étudiants, tant les inscrits que les diplômés, disent que IS a contribué à leur succès

# Information additionnelle

- Certaines universités américaines adoptent une politique pour amener un étudiant qui échoue deux fois un cours obligatoire pour leur majeure à changer de majeure. Les analyses montrent en effet que ses chances de succès sont faibles
  - On lui fait perdre temps et argent en le laissant réessayer à volonté