

Rapport AUF 1

Année 1

2007 2008

Suivi, durant trois années consécutives,
des étudiantes et étudiants inscrits
à l'une des formations à distance
soutenues par l'AUF

Octobre 2008



Thierry Karsenti
Christian Depover
Simon Collin
Daniel Peraya
Alain Jaillet
Normand Roy



Ce document est publié sous une licence Creative Commons 2.5 de paternité (la moins restrictive). Pour mieux comprendre ce type de licence, consultez le site creativecommons.ca.



L'usage du masculin n'est pas discriminatoire. Il a pour but d'alléger le texte.

Table des matières

Table des matières

INTRODUCTION _____	5		
ÉQUIPE DE RECHERCHE _____	6		
OBJECTIFS _____	7		
MÉTHODOLOGIE _____	8		
RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES DE LA RECHERCHE _____	9		
Profil sociologique des apprenants _____	9		
Résultats principaux _____	9		
Résultats détaillés _____	11		
Variable « genre » _____	11		
Variable « âge » _____	11		
Variable « expérience de travail » _____	12		
Variable « région » _____	12		
Variable « obtention d'une bourse » _____	13		
Motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance _____	14		
Résultats principaux _____	14		
Résultats détaillés _____	15		
Variable « genre » _____	15		
Variable « âge » _____	15		
Variable « expérience de travail » _____	15		
Variable « région » _____	15		
Variable « obtention d'une bourse » _____	16		
Représentations de la FOAD par les participants _____	17		
Résultats principaux _____	17		
		Résultats détaillés _____	18
		Variable « genre » _____	18
		Variable « âge » _____	18
		Variable « expérience de travail » _____	18
		Variable « région » _____	19
		Variable « obtention d'une bourse » _____	19
		Difficultés rencontrées et degré de satisfaction des partici- pants à l'égard de la FOAD _____	20
		Résultats principaux _____	20
		Résultats détaillés _____	25
		Variable « genre » _____	25
		Variable « âge » _____	25
		Variable « expérience de travail » _____	25
		Variable « région » _____	26
		Variable « obtention d'une bourse » _____	27
		Mesures prises pour réussir la formation à distance _____	30
		Profit tiré des diplômes de la formation _____	30
		CONCLUSION _____	31
		ÉLÉMENTS D'ACTUALISATION ET D'APPROFONDISSEMENT PRÉVUS POUR 2008-2009 _____	33

Liste des figures

Liste des figures

Figure 1. Q23 - Lieux de connexion : Maison (genre)	11
Figure 2. Q19 - Accès à un ordinateur à domicile et connexion à Internet (âge)	11
Figure 3. Q23 - Lieux de connexion : Maison (expérience de travail)	12
Figure 4. Q23 - Lieux de connexion : Maison (région)	12
Figure 5. Q19 - Accès à un ordinateur à domicile et connexion à Internet (obtention d'une bourse)	13
Figure 6. Q20 - Pour mon développement personnel	14
Figure 7. Q20 - Facteurs décisionnels à l'inscription à la FOAD : Dans l'espoir de poursuivre d'autres études présentielle dans une université du Nord (âge)	15
Figure 8. Q21 - Dans les FOAD, j'ai été très souvent en contact avec d'autres apprenants	17
Figure 9. Q21 - Perceptions de la FOAD : Dans les FOAD, on apprend seul (genre)	18
Figure 10. Q21 - Perceptions de la FOAD : Dans les FOAD, on apprend seul (région)	19
Figure 11. Q24 - Difficultés technologiques : Personne-ressource pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion	20
Figure 12. Q24 - Difficultés technologiques : Panne de courant	21
Figure 13. Q24 - Difficultés technologiques : Panne de réseau Internet	21
Figure 14. Q26 - Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement)	22
Figure 15. Q28 - Degré de satisfaction : Volume de travail	22
Figure 16. Q28 - Degré de satisfaction : Rythme des activités de formation	23
Figure 17. Q28 - Degré de satisfaction : Échéances de remise des travaux	23
Figure 18. Q26 - Résolution des difficultés : Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement) (expérience de travail)	26
Figure 19. Q26 - Résolution de difficultés : Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement) (région)	26
Figure 20. Q28 - Degré de satisfaction : Échéances de remise des travaux (obtention d'une bourse)	27
Figure 21. Q28 - Degré de satisfaction : Conflits et tensions entre apprenants (obtention d'une bourse)	28
Figure 22. Q28 - Degré de satisfaction : Conflits et tensions entre apprenants et formateurs (obtention d'une bourse)	28

Introduction

Introduction

Le présent rapport fait suite à l'appel d'offres rendu public sur le site de l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF) pour le suivi, durant trois années consécutives, des apprenantes et apprenants inscrits à l'une des formations ouvertes et à distance (FOAD) soutenues par l'Agence. C'est dans ce contexte que quatre universités d'Europe et d'Amérique (Université de Mons-Hainaut, Université de Genève, Université de Strasbourg et Université de Montréal) ont été mandatées par l'AUF pour la réalisation de cette étude auprès des apprenantes et apprenants ayant participé aux FOAD soutenues par l'AUF en 2006-2007. Ce rapport préliminaire fait la synthèse de l'état d'avancement de l'enquête. Il présente l'équipe de recherche (section 2), les objectifs de l'enquête (section 3), la méthodologie (section 4) et les résultats au terme de la première année de recherche (section 5).



Équipe de recherche

Équipe de recherche

Cette enquête est une étude collaborative menée conjointement par une équipe de chercheurs ayant déjà une expérience importante en recherche et en matière de FOAD, et qui sont coresponsables scientifiques de l'enquête. Il s'agit notamment des professeurs :

- **Thierry Karsenti**
de l'Université de Montréal (CRIFPE);
- **Daniel Peraya**
de l'Université de Genève (TECFA);
- **Christian Depover**
de l'Université de Mons-Hainaut (UTÉ);
- **Alain Jaillet**
de l'Université Louis Pasteur
(ULP Multimédia).

Cette équipe est complétée par Simon Collin (doctorant), Normand Roy (doctorant), Salomon Tchameni Ngamo, coordonnateur du projet, et par plusieurs assistants de recherche, à temps partiel, à l'Université de Genève (TECFA), à l'Université de Mons-Hainaut (UTÉ), à l'Université de Strasbourg et à l'Université de Montréal, qui ont joué chacun un rôle particulier pour la collecte et l'analyse des données. Mentionnons également la contribution de Didier Oillo et Pierre-Jean Loiret, respectivement directeur et directeur délégué du programme Innovation par les TICE de l'AUF, pour l'interprétation des données recueillies et la relecture du rapport.



Objectifs

Objectifs

L'enquête a pour objectifs de mieux connaître :

- le profil sociologique des participants;
- les motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance;
- les représentations que les participants se font de l'enseignement à distance;
- les éventuelles difficultés que les participants rencontrent;
- les éventuels profits que les participants ont tirés des diplômes acquis.



Méthodologie

Une méthodologie mixte de recherche, qui permet de recueillir à la fois des données qualitatives et quantitatives, a été utilisée. Ce rapport préliminaire présente uniquement les résultats obtenus par questionnaire. Les résultats des entrevues sont à venir.

En effet, nous avons réalisé un questionnaire en ligne en lien avec les objectifs de l'enquête, rappelés ci-dessus, et avec d'autres enquêtes précédentes. Le questionnaire en ligne comprenait 32 questions réparties dans quatre sections principales (voir le questionnaire en annexe). Il a été testé et validé de façon itérative auprès d'apprenants en FOAD puis corrigé et approuvé par l'AUF avant d'être mis en ligne.

Pour inciter les sujets à participer à l'enquête, nous avons indiqué dans les directives à suivre pour remplir le questionnaire que des prix seraient offerts aux répondants par tirage au sort au terme de la collecte des données. Celle-ci s'est déroulée sur une période de 45 jours (du 30 novembre 2007 au 14 janvier 2008) et à l'issue du tirage au sort, 3 gagnants ont été proclamés (1^{er} prix : un ordinateur portable; 2^e prix : un lecteur MP3; 3^e prix : une clé USB).

Le lien vers le formulaire d'enquête à compléter en ligne a été envoyé à 637 allocataires¹ et à 235 inscrits dans les registres de l'AUF à titre payant, soit un total de 872 participants à distance en 2006-2007 dans une formation soutenue par l'AUF. 545 apprenants ont

fourni des réponses valides à l'ensemble des 32 questions du questionnaire². Compte tenu de cela, la base de données montre que nous avons en tout 703 répondants différents³, chiffre qui correspond à un taux de réponse de 80,61 % et qui représente un taux de participation particulièrement élevé. La demande initiale de participation à l'enquête en ligne (<http://auf.crifpe.ca>) a été envoyée aux étudiants le 30 novembre 2007 par l'AUF. Par la suite, l'AUF a procédé à des rappels aux mois de décembre 2007 et janvier 2008. L'enquête a pris fin le 6 février 2008.

Les données quantitatives de l'enquête ont été traitées avec le logiciel d'analyse statistique SPSS version 16. Nous avons réalisé des analyses descriptives, mais également des analyses croisées des données pour une série de variables que nous avons jugées pertinentes en raison de leur intérêt pour l'étude. Pour certains items, le questionnaire laissait la possibilité de réponses libres aux répondants. Ces réponses ont fait l'objet d'une analyse qualitative grâce au logiciel Alceste, qui a permis de classer les segments de texte en fonction d'une propriété interne propre à ces segments afin d'avoir une vue d'ensemble, un portrait global des résultats obtenus.

¹ Dans le contexte de la FOAD, l'allocataire désigne une personne qui, à l'issue d'un processus de sélection obéissant aux critères du Conseil scientifique de l'AUF, bénéficie d'une bourse appelée « allocation d'études à distance ». Celle-ci est versée directement à l'établissement d'enseignement supérieur qui assure la formation. L'aide de l'AUF couvre en moyenne les deux tiers du coût de la formation d'un allocataire; le non-boursier bénéficie d'un tarif réduit accordé par l'université diplômante. Allocataires et non-allocataires accèdent gratuitement aux campus numériques de l'AUF.

² 453 avant le tirage, 545 en tout.

³ Certains de ces répondants ont toutefois omis de répondre à certaines questions.

Résultats préliminaires de la recherche

Résultats préliminaires de la recherche

Les résultats préliminaires sont présentés en fonction des objectifs de la recherche rappelés ci-dessus. Les résultats principaux donnent un aperçu général des tendances émergentes et des différences entre participants pour chaque objectif alors que les résultats détaillés sont abordés par variable (sexe, âge, expérience de travail, région, obtention d'une allocation d'études à distance ou non).

Profil sociologique des apprenants

Résultats principaux

L'expérience de la FOAD relatée ici est à envisager principalement dans le contexte socio-culturel des zones urbaines africaines francophones. Le français est donc maîtrisé par la grande majorité des participants, de sorte qu'il n'offre pas a priori de différenciation pertinente entre les répondants. Les participants qui s'inscrivent à la FOAD visent majoritairement des diplômes de niveau master (3^e cycle), ce qui signifie qu'ils ont déjà 3 ou 4 années d'études supérieures préalablement à leur inscription en FOAD.

Pour rappel, à valeur scientifique égale, la politique du Comité scientifique de l'AUF favorise l'octroi des allocations pour les femmes et pour les individus âgés de moins de 35 ans. Les résultats confirment la mise en œuvre de cette politique puisque les femmes, les répondants de moins de 33 ans et, par conséquent, les répondants moins expérimentés ont proportionnellement bénéficié de plus d'allocations que les autres répondants, comme nous le verrons dans cette section.



Dans l'ensemble, l'accès à un ordinateur à domicile est semblable et concerne 3 répondants sur 4, et ce, peu importe la durée de leur expérience de travail. Le taux de connexion à Internet est de 1 personne sur 2 (parmi ceux qui ont un ordinateur à la maison). Certains lieux de connexion Internet tels que le bureau où travaillent les répondants et le Campus numérique francophone⁴ de l'AUF semblent plus propices à la FOAD que d'autres. Bien que la moitié des participants disposent d'une connexion Internet à domicile, la maison n'est pas un lieu privilégié pour la FOAD, sans doute parce qu'elle implique une certaine disponibilité familiale. En effet, plus de 57 % des répondants ont des enfants. Par ailleurs, un peu moins de la moitié d'entre eux mènent une activité secondaire, parallèlement à leur activité professionnelle principale et à la FOAD. Par conséquent, la gestion parallèle des aspects familiaux et professionnels apparaît comme un élément important de l'expérience de la FOAD.

Malgré ces tendances générales, de nombreuses différences émergent, dont nous pouvons citer les principales. Il n'existe pas de différence entre les hommes et les femmes en ce qui concerne l'accès à un ordinateur et à Internet. En revanche, les hommes se connectent davantage dans des cybercafés qu'à la maison (respectivement, 19,32 % contre 16,28 %) alors que les femmes procèdent à l'inverse (respectivement 16,81 % contre 20,72 %) (non significatif). Les femmes semblent

également se brancher plus souvent dans d'autres lieux que ceux cités ci-dessus : bureau de leur époux, domiciles d'amis et de connaissances, etc. Le groupe des 29-33 ans est moins connecté à Internet que ceux des 19-28 et 33 ans et plus. De plus, ceux qui ont le plus d'expérience professionnelle sont aussi ceux qui bénéficient le plus facilement d'un accès à Internet.

De manière significative, les répondants du Maghreb sont nettement plus nombreux à disposer d'un ordinateur à domicile et d'une connexion Internet ADSL, ce qui laisse supposer qu'ils sont mieux équipés que les répondants des autres régions. D'ailleurs, les répondants du Maghreb se connectent significativement plus à la maison que dans les autres lieux (Campus numérique francophone de l'AUF; cybercafé; maison; bureau). Notons que cela est contraire à la tendance générale, dans laquelle le bureau et le Campus numérique francophone de l'AUF sont les lieux les plus utilisés.

Quelques différences entre allocataires et non-boursiers sont à noter. 70,3 % des boursiers sont des hommes et ils proviennent en majorité de l'Afrique centrale (41,3 %) et de l'Afrique de l'Ouest (44,2 %). Ils sont significativement plus jeunes que les non-boursiers (respectivement 33,72 ans et 36,51 ans) et ils ont également moins d'expérience professionnelle, ce qui résulte de la politique de l'AUF concernant l'attribution des bourses. Notons aussi que 55,6 % des boursiers ont 1 enfant ou plus. Bien que ce ne soit pas significatif, les boursiers ont une vitesse de connexion plus lente à domicile. De plus, ils utilisent davantage Internet dans les campus numériques francophones et dans les cybercafés alors que les non-boursiers l'utilisent à la maison et au bureau. Il est possible d'y

4 Le Campus numérique francophone (CNF) est un centre que l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF) met gratuitement à la disposition des candidats sélectionnés (bénéficiaires des allocations ou non) afin de leur permettre de suivre une formation dans de bonnes conditions (travailler dans un cadre serein, avoir accès aux ressources documentaires et informationnelles en ligne grâce aux infrastructures technologiques et aux ressources humaines compétentes qui s'y trouvent, etc.).

voir un lien de cause à effet : un équipement informatique moins performant à domicile semble inciter les apprenants à se connecter davantage à l'extérieur de la maison. Enfin, les allocations et les subventions allouées par l'AUF dans le cadre de la formation à distance représentent pour les apprenants un avantage qui leur permet d'accéder à des formations qu'ils ne pourraient pas se permettre de financer.

Résultats détaillés

Variable « genre »

D'une manière générale, l'accès à un ordinateur (environ 75 % des répondants) et à la connexion à Internet (environ 50 % des répondants) est semblable entre les hommes et les femmes. Cependant, on note que les hommes se connectent davantage dans des cybercafés qu'à la maison alors que les femmes procèdent à l'inverse (Figure 1). Ces résultats peuvent peut-être s'expliquer par des statuts sociaux différents entre hommes et femmes. Par ailleurs, les femmes se connectent parfois dans d'autres lieux que ceux cités ci-dessus, tels que le bureau de leur époux, le domicile de leurs amis et connaissances, etc., tendance qui est beaucoup moins présente chez les hommes.

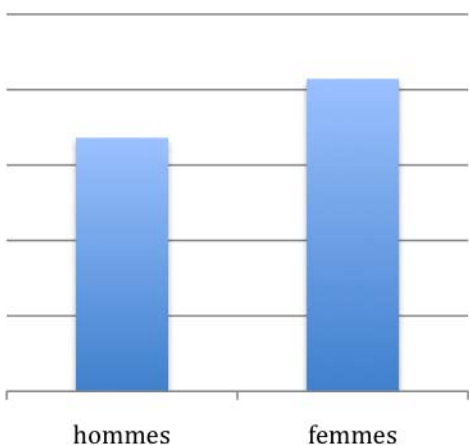


Figure 1. Q23 - Lieux de connexion : Maison (genre)

Variable « âge »

Si toutes les tranches d'âge ont majoritairement accès à un ordinateur à domicile (moyenne totale de 74,7 %), deux tendances sont toutefois notables : (1) le groupe des 40 ans et plus a un plus grand accès à un ordinateur à domicile et est plus connecté à Internet que les autres tranches d'âge; (2) le groupe des 29-33 ans connaît la tendance inverse : les répondants concernés ont moins accès à un ordinateur à la maison et ce dernier est moins connecté à Internet que les autres tranches d'âge (Figure 2).

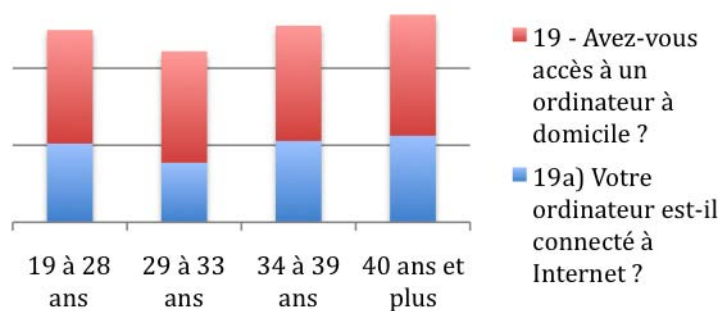


Figure 2. Q19 - Accès à un ordinateur à domicile et connexion à Internet (âge)

Variable « expérience de travail »

De manière significative, plus les répondants ont de l'ancienneté professionnelle, plus ils rapportent avoir une connexion à Internet. Il n'est donc pas surprenant d'apprendre que la maison est un lieu de connexion plus utilisé par les répondants ayant le plus d'expérience (10 ans et plus) (Figure 3).

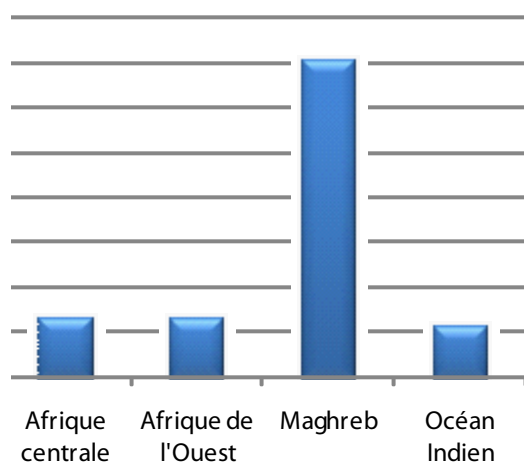


Figure 3. Q23 - Lieux de connexion : Maison (expérience de travail)

Variable « région »

Dans l'ensemble, les répondants du Maghreb sont significativement mieux équipés que dans les autres régions, que ce soit en ce qui concerne l'accès à un ordinateur à domicile, la connexion à Internet ou la vitesse de connexion. Ils sont également moins confrontés aux pannes de courant que les autres répondants, ce qui semble indiquer que les conditions matérielles et les infrastructures de cette région sont plus développées. Il n'est donc pas surprenant de noter que les répondants du Maghreb se connectent significativement beaucoup plus à la maison (70,45 %) que les répondants des autres régions (environ 12 %) (Figure 4). À l'inverse, les répondants de l'Afrique centrale et de l'Ouest se connectent beaucoup plus au Campus numérique francophone de l'AUF et au cybercafé.

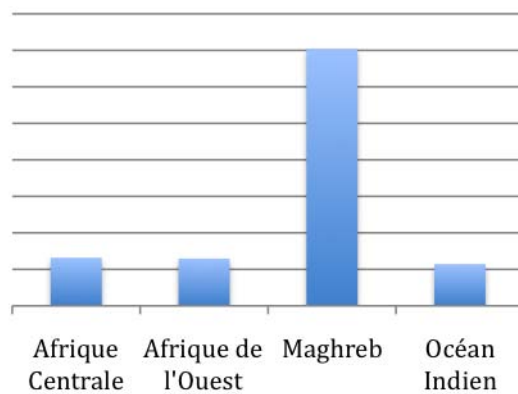


Figure 4. Q23 - Lieux de connexion : Maison (région)

Variable « obtention d'une bourse »

Proportionnellement, les femmes reçoivent significativement plus de bourses que les hommes (71,7 % chez les hommes et 88,5 % chez les femmes), ce qui s'explique par la politique adoptée par le Conseil scientifique de l'AUF, lequel a décidé de favoriser les candidatures féminines, à qualité scientifique égale avec les hommes.

Les résultats montrent que les répondants âgés de 34 ans et plus ont obtenu significativement moins de bourses que ceux âgés de moins de 33 ans (respectivement, 67,6 % et 83,2 %), ce qui s'explique là encore par la politique adoptée par le Conseil scientifique de l'AUF, lequel soutient les candidats ayant moins de 35 ans (sauf dans les formations médicales et celles qui sont destinées aux enseignants).

De manière significative, plus les répondants sont expérimentés, moins ils rapportent avoir de bourses, ce qui semble être une conséquence directe de la politique adoptée par le Conseil scientifique de l'AUF, lequel privilégie l'octroi de bourses aux candidats ayant moins

de 35 ans. Or en toute logique, les candidats les plus jeunes sont en général ceux qui ont le moins d'expérience.

Bien que l'équipement informatique soit globalement semblable entre boursiers et non-boursiers (Figure 5), remarquons que les boursiers ont davantage accès à une connexion Internet plus lente à domicile que les non-boursiers. Dans la même lignée, mais de façon non significative, on note que les boursiers utilisent davantage Internet dans les campus numériques francophones et dans les cybercafés alors que les non-boursiers l'utilisent à la maison et au bureau. Il semblerait donc que les non-boursiers soient mieux équipés matériellement. De même, il est intéressant de souligner que pour eux, le coût de la formation – ainsi que le prestige de l'établissement d'enseignement et la suggestion de leur établissement de suivre une formation – est un facteur décisionnel moins important que pour les allocataires. Il est possible d'en déduire que les non-boursiers sont plus aisés que les allocataires, ce qui peut expliquer en partie pourquoi ils n'ont pas obtenu de bourses.

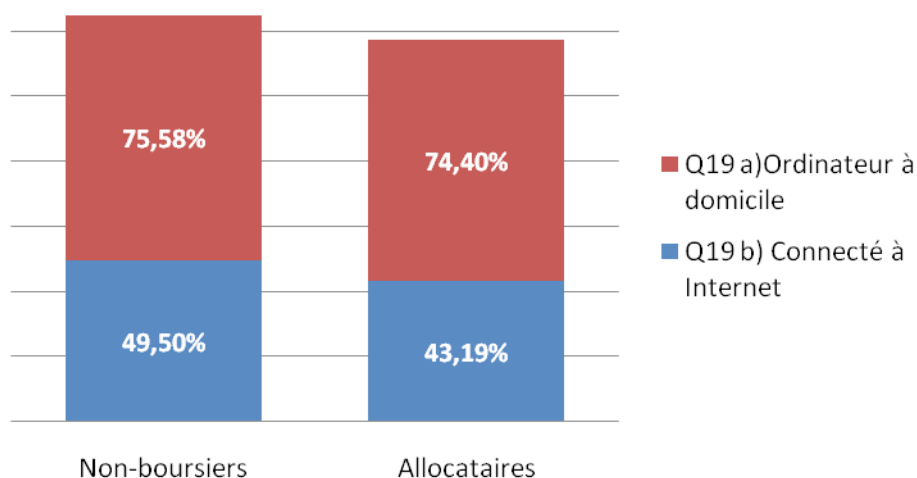


Figure 5. Q19 - Accès à un ordinateur à domicile et connexion à Internet (obtention d'une bourse)

Motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance

Résultats principaux

Les résultats ci-dessus nous permettent de dégager quelques tendances communes à tous les participants. Les répondants considèrent le développement personnel (Figure 6) et la flexibilité de la formation comme les facteurs décisionnels les plus importants pour leur inscription au programme, ce qu'on retrouve particulièrement chez les apprenants ayant une grande expérience professionnelle. À l'inverse, l'éventuelle incitation par les employeurs des participants à suivre une formation est systématiquement le facteur décisionnel le plus faible. Il semblerait donc que leur motivation soit davantage interne qu'externe. Plus précisément, les répondants rapportent qu'ils s'inscrivent surtout en formation continue afin d'améliorer leur compétence professionnelle et leur compétence en TIC.

Quelques différences sont toutefois à noter. L'absence de diplôme en présentiel est un facteur décisionnel particulièrement important pour les répondants de l'océan Indien alors que les répondants du Maghreb favorisent la flexibilité de la FOAD. Aussi, il semblerait que les répondants du Maghreb choisissent la FOAD avant tout pour les avantages qu'elle revêt alors que les répondants de l'océan Indien optent pour la FOAD par défaut.

L'espoir de poursuivre d'autres études en présentiel dans une université du Nord amène des positions contrastées : pour 34 % des participants, ce facteur est nul alors qu'il s'applique à 26 % des répondants. Cette dichotomie semble en partie s'expliquer par l'âge : l'intégration d'une université du Nord est valorisée par les répondants jeunes, lesquels bénéficient d'une grande mobilité, alors qu'elle l'est moins pour les répondants plus âgés en raison des responsabilités professionnelles et familiales dont ils doivent généralement s'acquitter.

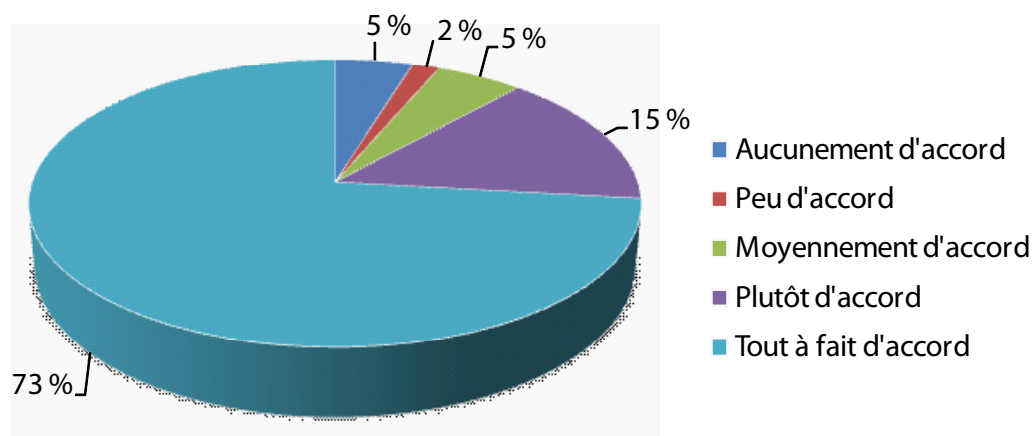


Figure 6. Q20 - Pour mon développement personnel

Au vu des facteurs décisionnels désignés par les participants, il est possible d'avancer que la motivation à suivre une formation est davantage intrinsèque chez les non-boursiers que chez les allocataires de bourses.

Résultats détaillés

Variable « genre »

Les facteurs décisionnels à l'inscription en FOAD ne permettent pas de différencier les hommes et les femmes.

Variable « âge »

Bien que ce facteur décisionnel ne soit pas fortement représenté, l'espoir de poursuivre d'autres études en présentiel dans une université du Nord fait état d'une différence significative entre les tranches d'âge. Plus précisément, plus les répondants sont jeunes, plus ils semblent citer ce facteur (Figure 7), ce qui s'explique sans doute par la flexibilité dont ils jouissent et par le fait qu'ils ont des responsabilités professionnelles et familiales moins lourdes.

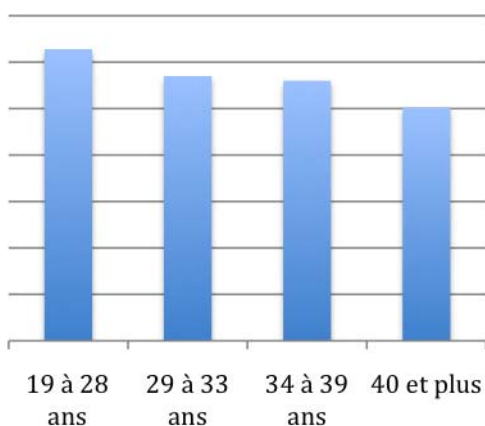


Figure 7. Q20 - Facteurs décisionnels à l'inscription à la FOAD : Dans l'espoir de poursuivre d'autres études présentielle dans une université du Nord (âge)

Variable « expérience de travail »

Le développement personnel et la flexibilité apparaissent comme les facteurs décisionnels les plus importants pour les répondants. Toutefois, il est intéressant de noter que les répondants ayant le moins d'expérience (0-5 ans d'expérience) considèrent ces deux facteurs comme significativement moins importants que les répondants plus expérimentés.

Variable « région »

Concernant les facteurs décisionnels, deux différences significatives sont notables : pour les répondants du Maghreb, la flexibilité de la formation forme le deuxième facteur décisionnel d'importance, alors qu'il est beaucoup moins reporté chez les répondants de l'océan Indien. En revanche, l'absence de diplôme en présentiel est un facteur décisionnel moins important au Maghreb que dans l'océan Indien. Autrement dit, il semblerait que les répondants du Maghreb choisissent la FOAD avant tout pour les avantages qu'elle revêt alors que les répondants de l'océan Indien optent pour la FOAD à défaut de formations présentielle adéquates.

Variable « obtention d'une bourse »

Il est intéressant de souligner que pour les non-boursiers, le coût de la formation est un facteur décisionnel moins important que pour les allocataires. Il est possible d'en déduire que les non-boursiers sont plus aisés que les allocataires, ce qui semble cohérent avec les différences observées sur le plan de l'équipement informatique.

De même, pour les étudiants boursiers, le prestige de l'établissement et la suggestion de leur établissement jouent un rôle plus important dans leur décision de suivre une formation que pour les apprenants non-boursiers. Par conséquent, le développement personnel semble être un facteur moins prédominant chez les boursiers que chez les non-boursiers. Il s'agit cependant d'une différence relativement faible qui incite à la prudence.

Globalement, les boursiers sont moins satisfaits de la FOAD que les non-boursiers (non significatif), notamment au niveau de l'ambiance de travail, du support du cours et des échéances de remise des travaux. Ils semblent également être confrontés plus souvent à des conflits entre apprenants et entre apprenants et formateurs. Ce point peut paraître paradoxal dans la mesure où les boursiers bénéficient d'une aide financière qui devrait leur apporter une satisfaction plus grande que les non-boursiers.

Représentations de la FOAD par les participants

Résultats principaux

Les perceptions de la FOAD semblent assez homogènes dans l'ensemble, ce qui permet de dégager quelques tendances. Tout d'abord, la FOAD semble comparable aux formations classiques offertes à l'université : elle jouit de la même reconnaissance, contient un rythme de travail aussi dense et ne facilite pas l'apprentissage davantage. Pour autant, la FOAD connaît des avantages qui lui sont propres puisqu'elle réduit la perte de temps dans les déplacements et qu'elle inclut un aspect technologique, vu ici comme un appui à l'apprentissage. Par ailleurs, la FOAD est en grande partie perçue dans une perspective collective plutôt qu'individuelle (Figure 8).

Au-delà de ces représentations partagées, il existe quelques différences de perception de la FOAD. Les femmes la perçoivent comme un mode d'apprentissage plus individuel que les hommes. Les répondants du Maghreb ont aussi une perception davantage individuelle de la FOAD que ceux d'Afrique centrale et de l'Ouest, alors que ces derniers en ont une perception davantage collective. Ce point est sans doute à mettre en relation avec le niveau d'équipement informatique, lequel est plus élevé au Maghreb, comme nous l'avons vu plus haut, ce qui incite à travailler davantage à la maison que dans des lieux communs (ex. : Campus numérique de l'AUF; cybercafés; etc.). Le contexte socio-culturel, notamment le statut accordé à la femme, représente également une piste d'explication complémentaire.

Enfin, les plus jeunes (19-28 ans) et les plus vieux (40 ans et plus) estiment apporter davantage à l'apprentissage des autres que ceux qui sont âgés de 29 à 33 ans. En revanche, l'expérience de travail et les différentes perceptions de la FOAD sont semblables, quelle que soit l'expérience de travail.

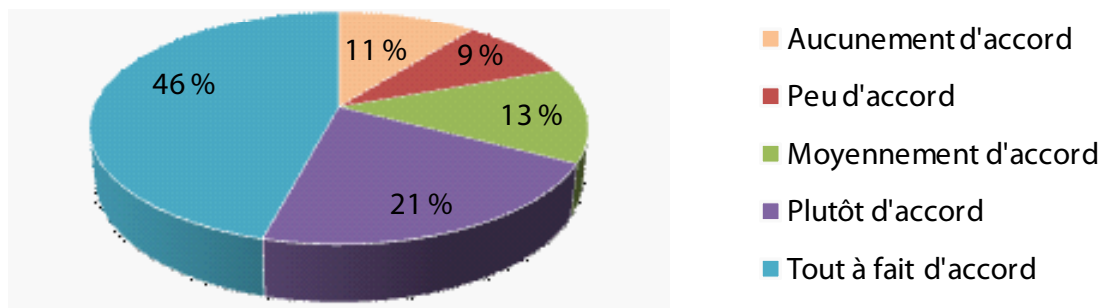


Figure 8. Q21 - Dans les FOAD, j'ai été très souvent en contact avec d'autres apprenants

Résultats détaillés

Variable « genre »

Il existe une seule différence significative de perception de la FOAD selon le sexe : les femmes la perçoivent comme un mode d'apprentissage plus individuel que les hommes (Figure 9). Lors de recherches ultérieures, il serait intéressant de chercher à savoir si cette perception individuelle est vécue par les femmes comme un avantage ou comme une limite de la FOAD.

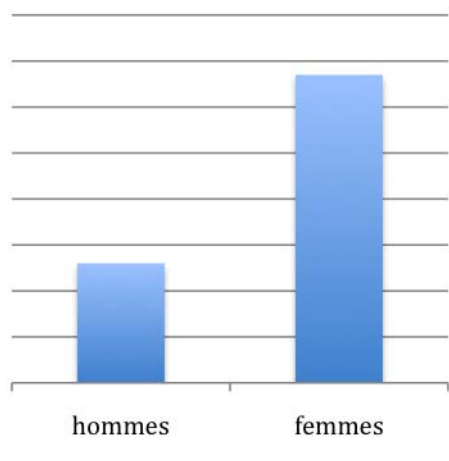


Figure 9. Q21 - Perceptions de la FOAD : Dans les FOAD, on apprend seul (genre)

Variable « âge »

Les membres du groupe d'âge 29-33 ans estiment ne pas apporter beaucoup à l'apprentissage des autres, ce qui peut être vu comme une conséquence de leur faible perception de leurs compétences technologiques, comme nous le verrons dans la section suivante. À l'inverse, les plus jeunes (19-28 ans) et le groupe des plus âgés (34 ans et plus) perçoivent comme important leur apport à l'apprentissage des autres.

Variable « expérience de travail »

Les perceptions de la FOAD ne varient pas de manière significative en termes d'expérience de travail.

Variable « région »

En matière de perception de la FOAD, il est intéressant de noter une tendance inverse : les répondants du Maghreb, suivis par ceux de l'océan Indien, ont une perception davantage individuelle de la FOAD (Figure 10), ce qui rejoint le cas des femmes, comme évoqué plus haut. Au contraire, les répondants de l'Afrique centrale et de l'Ouest en ont une perception davantage collective. Dans le cadre de cette variable, il s'agit peut-être d'une différence de perception d'ordre socio-culturel.

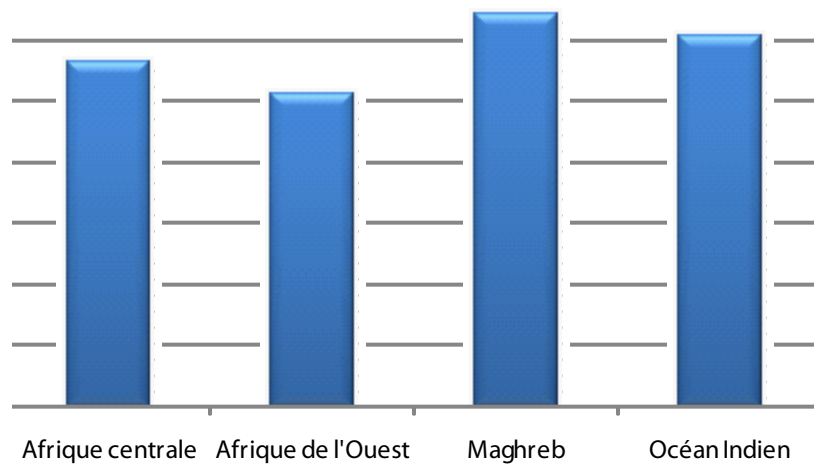


Figure 10. Q21 - Perceptions de la FOAD : Dans les FOAD, on apprend seul (région)

Variable « obtention d'une bourse »

Notons que les perceptions de la FOAD ne semblent pas différencier les allocataires et les non-boursiers.

Difficultés rencontrées et degré de satisfaction des participants à l'égard de la FOAD

Résultats principaux

D'une manière générale, la FOAD ne génère pas de grandes difficultés. Les compétences informatiques des apprenants semblent suffisantes pour répondre aux exigences de la FOAD, notamment en matière de maîtrise des logiciels de base tels que Word, Excel, PowerPoint, des logiciels de conception de pages Web, etc. De plus, la disponibilité des personnes-ressources pour le soutien technologique s'avère apparemment effi-

cace. En revanche, les personnes-ressources pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion sont insuffisamment disponibles selon les apprenants (Figure 11), ce qui représente la plus grande difficulté rencontrée par les participants. Les infrastructures posent également problème (pannes de courant – Figure 12, et pannes de connexion Internet – Figure 13). En somme, deux types de difficultés sont cités de façon récurrente : des difficultés d'ordre pédagogique, notamment liées aux personnes-ressources pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion; des difficultés matérielles liées aux infrastructures. Si le deuxième type de difficulté n'est pas du ressort de la FOAD, remarquons que les difficultés d'ordre pédagogique incombent directement aux institutions des FOAD.

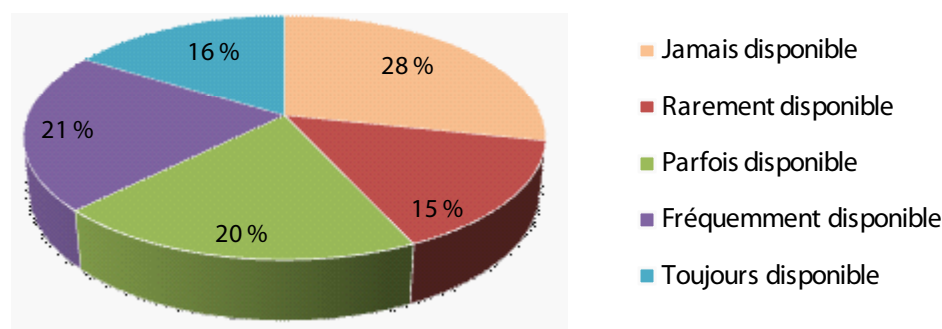


Figure 11. Q24 - Difficultés technologiques : Personne-ressource pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion

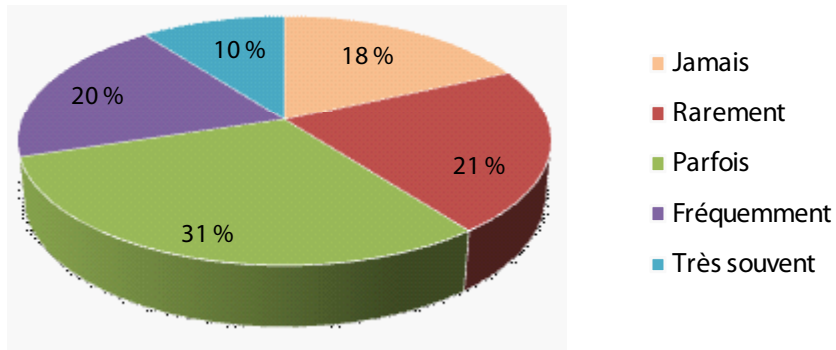


Figure 12. Q24 - Difficultés technologiques : Panne de courant

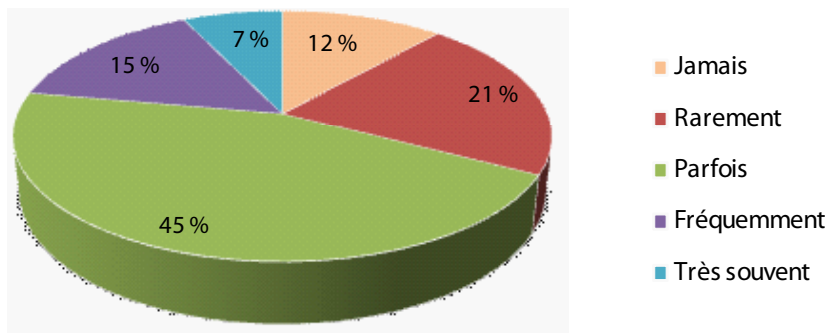


Figure 13. Q24 - Difficultés technologiques : Panne de réseau Internet

La résolution des difficultés semble suivre une gradation qui s'étend de l'informel au formel. En effet, la première stratégie utilisée par les participants est le tâtonnement en autonomie (Figure 14), suivi de l'aide par les pairs (apprenants, collègues, connaissances) et, en dernier lieu, le recours à un formateur, à un informaticien ou à un tuteur. Contrairement à la perception collective de la FOAD mentionnée plus haut, la résolution des difficultés rencontrées par les apprenants semble donc davantage individuelle. Lors de recherches ultérieures, il serait intéressant de chercher à savoir si la perspective individuelle dont il est question ici est voulue par les apprenants ou si elle leur est imposée à défaut de mieux.

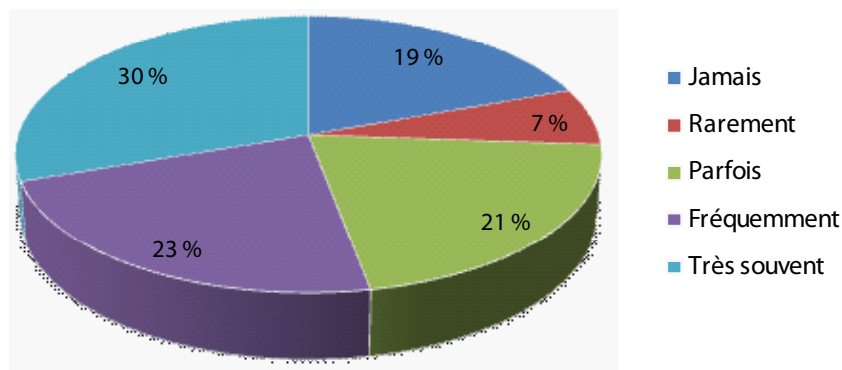


Figure 14 . Q26 - Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement)

Concernant le degré de satisfaction des répondants, deux tendances semblent se dégager : d'un côté, des aspects de la FOAD qui sont globalement satisfaisants; de l'autre, des aspects sur lesquels les avis sont plus partagés. Parmi les aspects satisfaisants, notons des points relatifs à la pédagogie (supports des cours et documentation, méthodes d'enseignement, évaluations et examens), des points relatifs à l'aspect relationnel (absence de conflits entre apprenants et entre apprenants et formateurs, ambiance de tra-

vail) et des points relatifs au curriculum de la FOAD (durée de la formation). D'autres aspects, sans être nettement insatisfaisants, sont néanmoins soulevés. Parmi eux, les aspects liés au curriculum semblent dominants (le volume de travail – Figure 15, un rythme dense – Figure 16, et les échéances de remise des travaux – Figure 17). Nous pouvons donc avancer prudemment l'idée que l'insatisfaction vis-à-vis de la FOAD porte surtout sur des aspects liés au curriculum alors que les aspects pédagogiques et relationnels sont globalement satisfaisants.

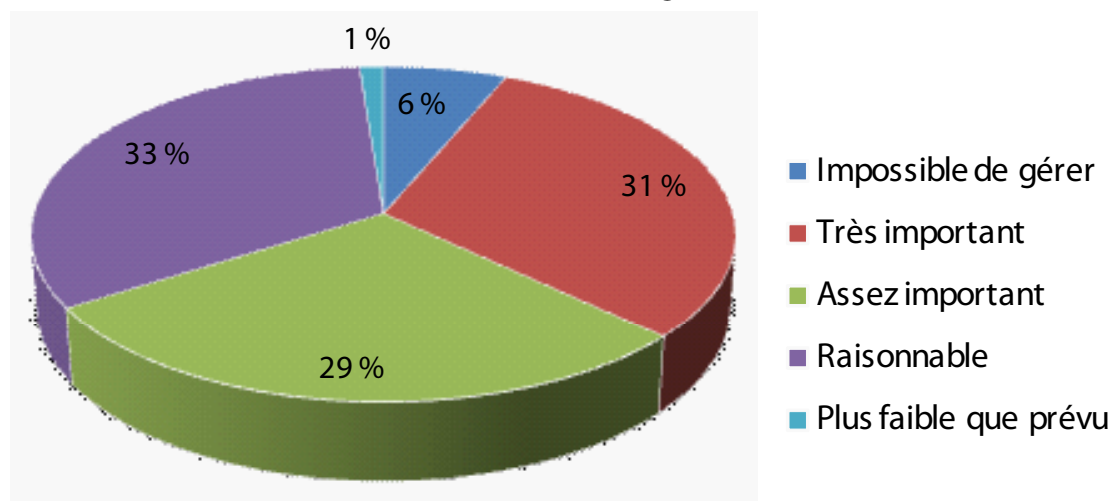


Figure 15. Q28 - Degré de satisfaction : Volume de travail

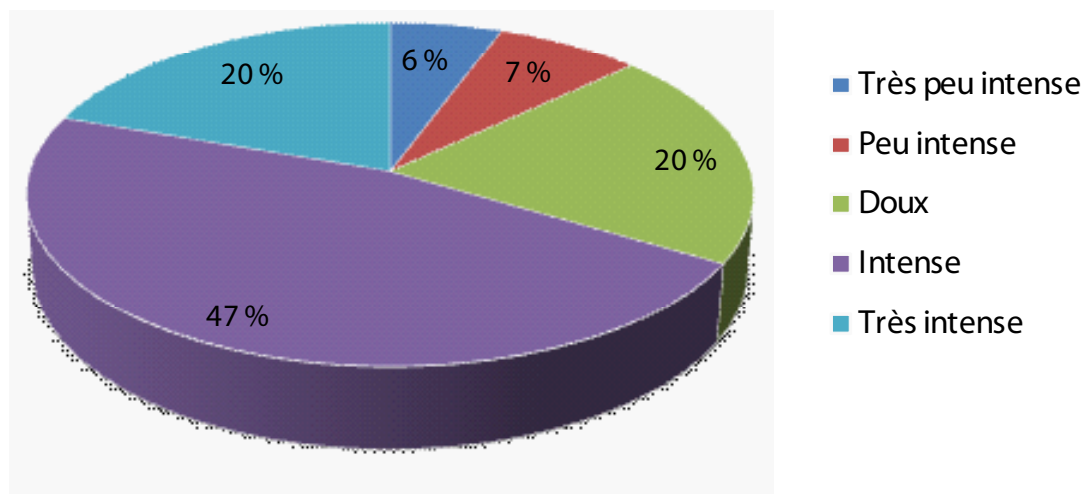


Figure 16. Q28 - Degré de satisfaction : Rythme des activités de formation

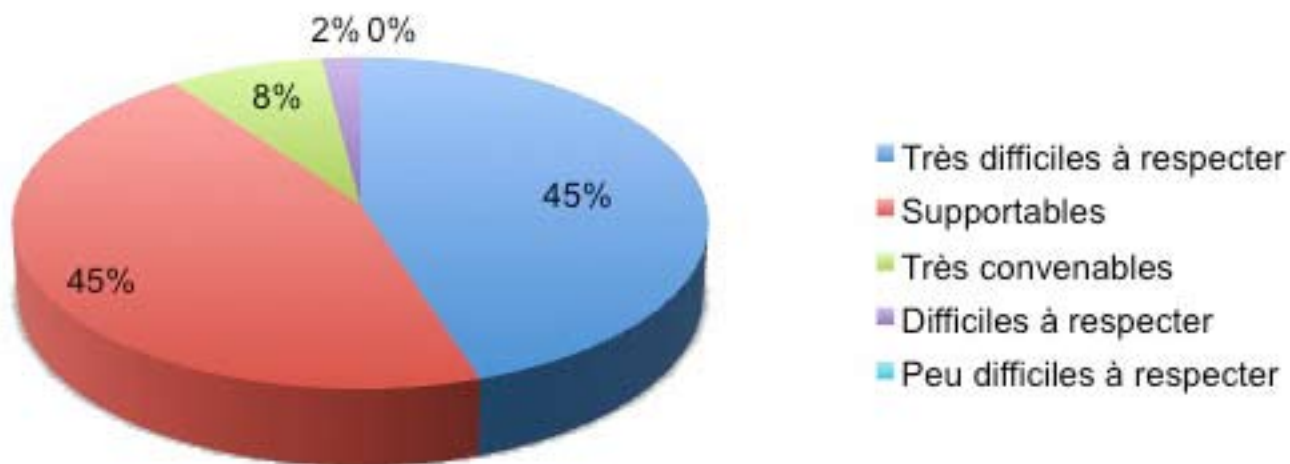


Figure 17. Q28 - Degré de satisfaction : Échéances de remise des travaux

Néanmoins, certaines difficultés varient suivant les répondants. Les femmes rapportent avoir davantage de problèmes techniques que les hommes. De plus, elles ont recours à de l'aide plus souvent que les hommes, qu'il s'agisse de l'aide d'un formateur, d'un informaticien, d'un autre apprenant, d'un collègue ou d'une connaissance.

Les plus jeunes ont moins recours à un formateur ou à un informaticien. Par ailleurs, ils rencontrent moins de difficultés technologiques pour la maîtrise des logiciels de conception de pages Web comparativement au groupe des 29-33 ans qui sont confrontés à plus de difficultés à ce niveau. Parmi eux, les répondants ayant 5 à 10 ans d'expérience de travail semblent plus à l'aise dans l'utilisation de certains outils technologiques (les logiciels de base,

les logiciels de présentation électronique et les logiciels de conception de pages Web). Les répondants plus âgés (34 ans et plus) hésitent moins à recourir à une personne-ressource pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion. Les répondants avec le plus d'expérience professionnelle (10 ans et plus) rapportent recourir davantage au tâtonnement individuel. C'est aussi le cas des répondants du Maghreb, qui favorisent cet aspect davantage que les répondants des autres régions (significatif). On retrouve ici la tendance individuelle évoquée plus haut.

Il existe de nombreuses différences en ce qui a trait au degré de satisfaction selon l'âge. Plus les participants sont âgés, plus ils semblent trouver l'ambiance de travail satisfaisante. Les 29-33 ans trouvent le volume de travail plus difficile à gérer que les autres tranches d'âge. Ils semblent avoir également plus de difficultés à satisfaire les échéances des remises de travaux. Enfin, les répondants du Maghreb et de l'océan Indien rencontrent plus de conflits et de tensions entre apprenants et entre apprenants et formateurs que les répondants d'Afrique centrale et de l'Ouest.

Résultats détaillés

Variable « genre »

Les difficultés technologiques rencontrées ne permettent pas de différencier les hommes et les femmes de manière significative. Notons simplement que les femmes rapportent une satisfaction bien plus grande que les hommes à l'égard de la communication entre apprenants et qu'elles font plus souvent appel à un acteur de la FOAD (formateur, technicien, autre apprenant, collègue, connaissance) en cas de problème. Ce point semble contradictoire avec le fait qu'elles ont une perception plus individuelle que les hommes de la FOAD, comme nous l'avons mentionné plus haut.

Variable « âge »

Le groupe d'âge 29-33 ans connaît plus de difficultés technologiques, notamment en ce qui a trait à la maîtrise des logiciels de conception de pages Web. À l'inverse, les plus jeunes (19-28 ans) éprouvent significativement moins de difficultés à maîtriser des logiciels de conception de pages Web. De même, ils ont plus de facilité à recourir à des personnes-ressources pour le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion que les répondants plus âgés (34-39 ans et 40 ans et plus). En cas de difficulté, ils recourent moins aux différents acteurs disponibles (formateurs ou techniciens; tuteurs; autres apprenants; collègues ou connaissances) et utilisent moins le tâtonnement en autonomie. Il semblerait donc que les jeunes répondants rencontrent

globalement moins de difficultés technologiques que les autres groupes d'âge, ce qui peut peut-être s'expliquer par une expérience plus grande en matière de technologie. Ce point explique sans doute en partie pourquoi les plus jeunes (19-28 ans) – en plus du groupe des plus vieux (40 ans et plus) – perçoivent comme important leur apport à l'apprentissage des autres, comme nous l'avons constaté plus haut.

Concernant le degré de satisfaction des participants à la FOAD, plus ils sont âgés, plus ils trouvent l'ambiance de travail satisfaisante. Les jeunes répondants (19-28 ans – 29-33 ans) sont significativement moins satisfaits du volume de travail lié à la formation que les répondants plus âgés (34-39 ans – 40 ans et plus). Enfin, le groupe des 29-33 ans est significativement plus insatisfait que les autres tranches d'âge quant aux échéances de remise des travaux, ce qui contraste avec le groupe d'âge immédiatement supérieur (34-39 ans), lequel est le plus satisfait de cet aspect-ci de la formation. Une tendance semble se dessiner ici, qu'il serait intéressant de confirmer par des analyses ultérieures : les répondants plus âgés (ici, les 34-39 ans et les 40 ans et plus) semblent globalement plus satisfaits de la formation que les répondants plus jeunes (19-28 ans – 29-33 ans).

Variable « expérience de travail »

Les répondants possédant 10 ans et plus d'expérience professionnelle sont également ceux qui recourent le plus au tâtonnement en autonomie (Figure 18), ce qui est peut-être lié au fait qu'ils suivent la FOAD davantage à la maison que les autres groupes.

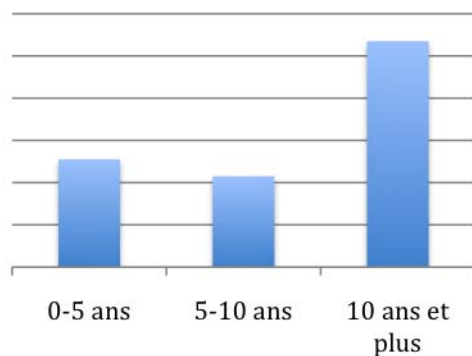


Figure 18. Q26 - Résolution des difficultés : Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement) (expérience de travail)

En revanche, les difficultés technologiques sont moins fortes chez les répondants ayant 5-10 ans d'expérience que chez les deux autres groupes (0-5 ans et 10 ans et plus), de même que dans la maîtrise des logiciels de conception de pages Web. Ces résultats semblent contraires à ceux obtenus avec la variable « âge », lesquels suggèrent que ce sont les plus jeunes qui rencontrent le moins de difficultés technologiques.

Remarquons que le degré de satisfaction ne varie pas de manière significative entre les groupes.

Variable « région »

Les répondants maghrébins favorisent davantage la résolution de problème par tâtonnement que les autres répondants (Figure 19). Ce point est sans doute à mettre en lien avec la perception individuelle qui prévaut chez les participants de cette région, comme nous l'avons mentionné plus haut.

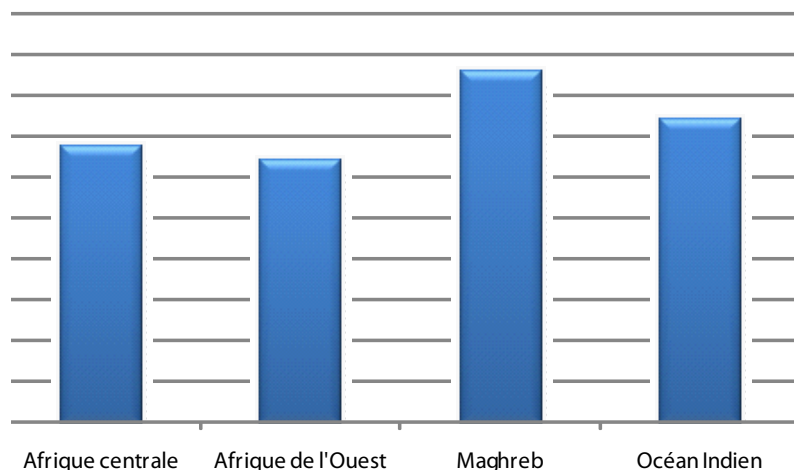


Figure 19. Q26 - Résolution de difficultés : Vous vous débrouillez tout seul (par tâtonnement) (région)

Une différence significative est à noter au niveau du degré de satisfaction vis-à-vis de la FOAD : les répondants de l'Afrique centrale et de l'Ouest rencontrent moins de conflits et de tensions entre apprenants que les répondants du Maghreb et de l'océan Indien. Ces résultats peuvent peut-être s'expliquer par la perception collective que les répondants de l'Afrique centrale et de l'Ouest adoptent au sujet de la FOAD, perception susceptible de développer un plus grand seuil de tolérance vis-à-vis des autres.

Variable « obtention d'une bourse »

Notons que les difficultés technologiques ne semblent pas différencier les allocataires et les non-boursiers.

Toutefois, les boursiers semblent un peu moins satisfaits de l'ambiance de travail et du support du cours. Ils ont un peu plus de difficultés avec les échéances (Figure 20) et perçoivent davantage de conflits entre apprenants (Figure 21) et également avec les formateurs (Figure 22).

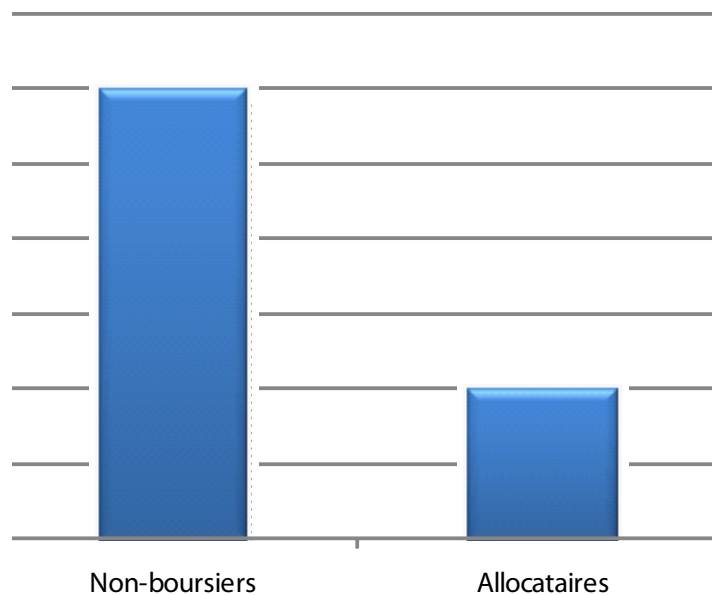


Figure 20. Q28 - Échéances de remise des travaux (obtention d'une bourse)

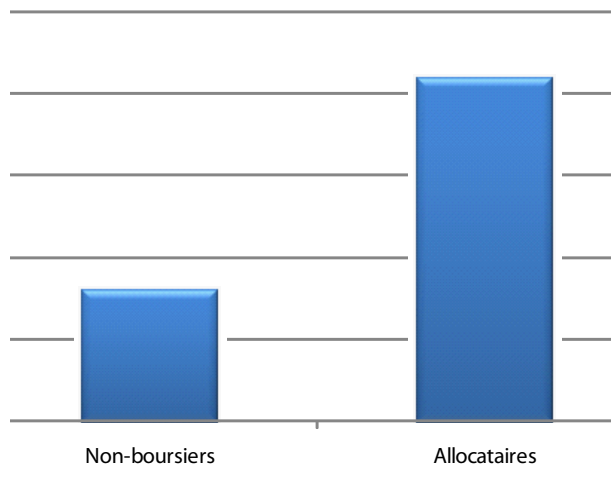


Figure 21. Q28 - Conflits et tensions entre apprenants (obtention d'une bourse)

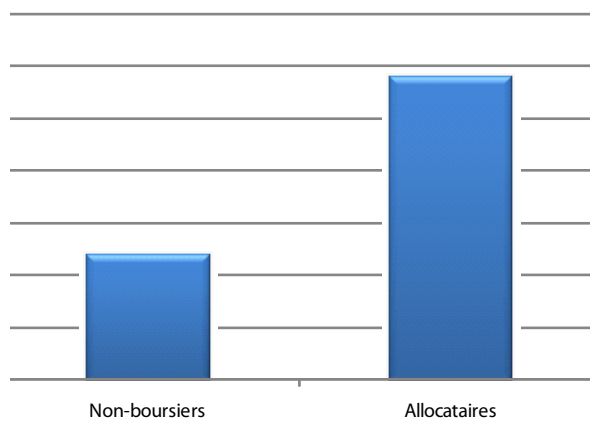


Figure 22. Q28 - Conflits et tensions entre apprenants et formateurs (obtention d'une bourse)

Une analyse qualitative, menée à partir du logiciel Alceste, nous a permis d'approfondir les résultats concernant les boursiers et les non-boursiers relativement aux difficultés rencontrées durant la formation. Il apparaît que les boursiers sont en proie à significativement plus de difficultés que les non-boursiers, notamment sur le plan de la maîtrise des logiciels spécialisés et du volume de travail à fournir. Ils ont également observé des diffi-

cultés d'ordre technologique plus élevées, les premières d'entre elles étant liées aux pannes de courant et aux pannes d'Internet. En revanche, les résultats de l'analyse qualitative ne montrent aucune différence entre boursiers et non-boursiers quant aux mesures prises pour favoriser la réussite du programme de formation et à la gestion des aspects familial et professionnel vis-à-vis des exigences de la formation. Le plus grand nombre de

difficultés rencontrées par les allocataires (par rapport aux non-boursiers) explique sans doute le fait qu'ils soient globalement moins satisfaits de la formation à distance que les non-boursiers, comme nous l'avons suggéré plus haut.

Mesures prises pour réussir la formation à distance

Pour favoriser leur réussite au programme de formation, les répondants déclarent avoir pris les mesures suivantes, que nous présentons par ordre d'importance :

- l'organisation de son horaire;
- le renforcement de la volonté et de la motivation;
- la gestion de l'emploi du temps;
- la réalisation des exercices et des travaux;
- l'organisation des lectures et des devoirs;
- l'achat de matériel de formation.

Ainsi, comme première mesure pouvant favoriser la réussite au programme de formation ouverte et à distance, les répondants rapportent qu'il convient de procéder à une réorganisation de son horaire d'activités professionnelles pour faciliter la réalisation des travaux à faire. Une hypothèse possible est que, en début de parcours, les apprenants ont de la difficulté à évaluer le temps de travail qu'exige la formation, ce qui demande un ajustement de leur horaire par la suite.

Profit tiré des diplômes de la formation

Le prestige des diplômes délivrés par les universités du Nord et la reconnaissance des compétences professionnelles qu'ils procurent aux répondants semblent jouer un rôle important dans leur choix de s'inscrire à une formation. Les diplômes constituent en ce sens une marque de distinction par rapport à ceux qui n'ont pas eu la possibilité d'en d'obtenir. Ce prestige accordé aux formations des universités du Nord, cette marque de reconnaissance perçue par les participants pour les diplômes délivrés par les universités d'Europe ou d'Amérique ne se retrouve toutefois pas pour les six diplômes délivrés par des universités du Sud. En effet, les réponses des quelque 90 apprenants inscrits à ces diplômes du Sud révèlent que les étudiants associent moins de prestige, d'autorité ou de reconnaissance à des attestations délivrées dans des pays du Sud. Ce résultat indique forcément qu'il y a là un travail important à réaliser afin de trouver des façons de changer la perception qu'ont les apprenants des diplômes décernés par les universités du Sud. Par ailleurs, cette question sera approfondie dans les questionnaires suivants, d'autant que le nombre de diplômes délivrés par des universités du Sud proposés et pris en compte sera plus important.

Conclusion

Conclusion

Ce bref rapport présente l'état d'avancement, après la première année, d'une enquête financée par l'AUF et portant sur le suivi d'apprenantes et d'apprenants en formation ouverte et à distance. Il s'agit donc d'un rapport préliminaire qui s'inscrit dans le cadre d'une étude d'une durée de trois ans.

Rappelons que l'analyse des questionnaires a permis de dégager plusieurs résultats intéressants présentés dans les divers rapports accessibles sur le site Web de l'enquête (auf.crifpe.ca). À cet égard, notons que l'équipement informatique est globalement semblable entre les participants. Cependant, les répondants les plus expérimentés, ceux qui sont issus du Maghreb et les non-boursiers semblent mieux équipés que les autres en ce qui a trait aux ordinateurs et aux connexions Internet. À l'inverse, le groupe d'âge 29-33 ans est le moins bien équipé sur le plan de l'informatique. Dans tous les cas, les participants se connectent majoritairement au Campus numérique de l'AUF et à leurs bureaux. Cependant, les femmes et surtout les répondants du Maghreb se connectent davantage à leur domicile que les hommes et les répondants d'autres régions. Ce point va de pair avec une conception plus individuelle de la FOAD, conception minoritaire puisque la FOAD est majoritairement perçue dans une perspective collective.

D'après les participants, la FOAD a des exigences comparables à une formation universitaire classique, mais elle revêt des avantages, tels que la diminution du temps de déplacement. Pour certains répondants (ex. : Maghrébins), la FOAD est également synonyme de flexibilité, alors que pour d'autres (ex. : répondants de l'océan Indien), elle permet de combler l'absence de formations en présentiel. Enfin, pour les plus jeunes participants, la FOAD est aussi une porte ouverte sur la poursuite d'études dans des universités du Nord. Rappelons que de façon unanime, les répondants rapportent suivre une FOAD pour leur développement personnel.

Deux types de difficultés semblent récurrents pour l'ensemble des participants : des difficultés d'ordre pédagogique, notamment le soutien socio-affectif, cognitif et l'aide à la réflexion; des difficultés d'ordre matériel liées aux infrastructures (panne de courant; panne de connexion Internet; etc.). À noter que les plus jeunes (19-28 ans) semblent rencontrer moins de difficultés technologiques que les autres tranches d'âge.

Pour résoudre ces difficultés, les stratégies vont de la plus informelle à la plus formelle : les participants recourent en majorité au tâtonnement individuel (particulièrement les répondants les plus expérimentés et les répondants maghrébins), secondairement à l'aide des pairs ou de connaissances et en dernier lieu aux formateurs, techniciens ou tuteurs. Les femmes sont plus nombreuses à utiliser cette dernière option que les hommes.

Les participants s'avèrent globalement satisfaits de la FOAD, notamment à l'égard des aspects pédagogiques (supports des cours et documentation, méthodes d'enseignement, évaluations et examens) et relationnels (absence de conflits entre apprenants et entre apprenants et formateurs, ambiance de travail). En revanche, le curriculum de la FOAD (les échéances de remise des travaux, le volume de travail et un rythme dense) semble donner lieu à des avis plus partagés. Notons enfin que les non-boursiers paraissent plus satisfaits de la FOAD que les allocataires, alors que les groupes d'âge inférieur (19-28 ans et surtout 29-33 ans) font état d'une satisfaction moins grande que les tranches d'âge supérieur.

Éléments d'actualisation et d'approfondissement prévus pour 2008-2009

Pour la deuxième année de ce projet, il s'agit principalement de faire passer un questionnaire en ligne :

- aux apprenants de l'AUF inscrits pour la première fois en 2007-2008 (questionnaire de l'an dernier);
- aux apprenants de l'AUF déjà inscrits en 2006-2007 qui ont déjà répondu une première fois au questionnaire et qui ont poursuivi leurs études en 2007-2008 (questionnaire de l'an dernier simplifié);
- aux apprenants de 2006-2007 qui ont terminé leur formation (nouveau questionnaire, notamment pour vérifier les éventuels bénéfices de la formation).

Nous avons déjà un questionnaire qui devrait être administré aux nouveaux apprenants de l'AUF (le même que celui utilisé la première année), et ce, afin de pouvoir comparer les résultats. Il faudrait un questionnaire adapté pour celles et ceux qui sont toujours inscrits à une formation. Ce questionnaire reprendrait certains éléments du premier, de même que de nouveaux éléments qui permettraient de mieux comprendre certains résultats. Idéalement, ce questionnaire serait plus bref que le premier. L'idée, ici, serait de pouvoir suivre les apprenants pendant plus d'une année de formation. Les motivations des participants à suivre une formation ouverte et à distance ont-elles évolué ? Les éventuelles difficultés que les participants rencontrent et les représentations qu'ils se font de l'enseignement à distance ont-elles changé ? Enfin, il conviendrait de prévoir un troisième questionnaire adapté pour celles et ceux qui ont été diplômés à l'issue de cette année académique. Cela permettra notamment de mieux saisir les éventuels profits que les participants ont tirés des diplômes obtenus.

Il faudrait également, en fonction des objectifs de l'enquête, réaliser des entretiens téléphoniques et mettre en place certains groupes de discussion. Cela nous permettra de compléter les premiers résultats par des entrevues individuelles semi-dirigées (téléphoniques et en ligne avec la téléphonie IP) auprès d'un sous-groupe de 25 apprenants. Les entretiens seront d'une durée de 15 à 20 minutes et seront tous enregistrés (de façon numérique) afin de pouvoir être analysés subséquemment. Pour les entrevues, nous nous assurerons d'avoir une certaine répartition selon différents paramètres : région de résidence, sexe, âge, domaine de formation, etc. La réalisation de ces entrevues sera facilitée par l'implication des assistants de recherche des quatre universités d'Europe et d'Amérique (Université de Mons-Hainaut, Université de Genève, Université de Strasbourg et Université de Montréal) qui mènent conjointement cette recherche et des jeunes chercheurs (correspondants locaux) dans le domaine des TICE et de la FOAD. Les thèmes d'entrevues seront presque les mêmes que ceux du questionnaire : motivations des apprenants à suivre une formation à distance, représentations à l'égard de l'enseignement à distance, principales difficultés rencontrées par les apprenants, dispositifs complémentaires pouvant permettre de suivre la formation à distance dans de meilleures conditions et profits tirés des diplômes par les apprenants. Une approche de type « analyse de contenu » s'inspirant des démarches proposées par L'Écuyer (1990) et Huberman et Miles (1991, 1994) sera privilégiée pour l'analyse des informations recueillies.

Au cours de la deuxième année de l'enquête, on prévoit donc l'administration de trois questionnaires en ligne, l'analyse des réponses à ces questionnaires, de même que la réalisation de 25 entrevues. L'analyse de ces entrevues sera facilitée par l'usage du logiciel N'Vivo. Cette analyse comprend plusieurs phases dont la transcription, la relecture du verbatim et le classement des segments de texte en fonction des unités de sens, le codage, le contre-codage et l'analyse de la validité.

ISBN : 978-2-9811100-3-9