



Satisfaction et réussite académique au cégep.

Shirley Jorgensen, Catherine Fichten, Alice Havel

Dawson College

La présente recherche a été subventionnée par le ministère de l'Éducation dans le cadre du Programme d'aide à la recherche sur l'enseignement et l'apprentissage (PAREA). Le contenu du présent rapport n'engage que la responsabilité des auteures. Le rapport de recherche est également disponible sur le site du Centre de documentation collégial ([CDC](#)).

RÉSUMÉ

Objectifs

Nous avons évalué la satisfaction des élèves¹ relativement à plusieurs aspects de la vie collégiale, et sa corrélation avec les résultats scolaires et le maintien aux études. Nous avons comparé les scores des étudiants et étudiantes ainsi que ceux des élèves ayant ou non une incapacité. Nous avons également exploré la relation entre les obstacles et les facilitateurs sur le plan personnel et collégial d'une part et, de l'autre, la satisfaction et la réussite scolaire. Notre recherche avait pour objectifs : (1) de déterminer si étudiants et étudiantes, ayant ou non une incapacité, diffèrent dans leur perception des aspects importants de la vie collégiale et dans leur taux de satisfaction relativement à ces aspects, (2) d'examiner si la satisfaction relative aux divers aspects de la vie collégiale est liée à la perception de facilité ou de difficulté des études, (3) de déterminer si la satisfaction et la perception de difficulté peuvent constituer ou non des prédicteurs fiables de réussite et de maintien aux études pour les élèves, et (4) selon les résultats, de recommander des interventions pour réduire la déperdition des effectifs et améliorer les résultats médiocres des étudiants et étudiantes, qu'ils aient ou non une incapacité.

Méthode

Ont participé à cette étude 6065 élèves inscrits à des programmes de deux ou trois ans en vue d'obtenir un diplôme collégial. Parmi eux, 394 avaient une incapacité (étudiantes : N = 220; étudiants : N = 174) et 5671 n'en avaient pas (étudiantes : N = 3479; étudiants : N = 2192). Des 394 élèves ayant une incapacité, 192 (49 %) s'étaient inscrits aux services adaptés du collège. Nous avons fait appel à deux outils de sondage pour étudier la rétroaction des élèves : l'inventaire du taux de satisfaction des élèves, ou SSI (Student Satisfaction Inventory, Shreiner et Juillerat, 1994), de la firme Noel-Levitz et le Questionnaire sur votre expérience au cégep, ou QEP (Fichten, Jorgensen, Havel et Barile, 2006).

Avec le SSI, les élèves évaluent à quel point ils sont satisfaits de la façon dont leurs institutions répondent ou non à leurs attentes sur divers aspects. Une échelle de satisfaction de sept points est utilisée : (Très insatisfait (1); Insatisfait (2); Assez insatisfait (3); Neutre (4); Assez satisfait (5); Satisfait (6); Très satisfait (7). Ils attribuent également une note d'importance à ces mêmes aspects selon une échelle d'importance de sept points allant de Pas du tout important (1) à Très important (7).

¹ Pour faciliter la lecture de ce texte, le terme « élèves » est utilisé pour les étudiants en général, et les termes pour les étudiants de sexe masculin et féminin.

Les éléments de satisfaction peuvent être analysés un par un. Le système de mesure fournit aussi douze scores liés à une échelle ainsi « étudiants » et « étudiantes » qu'un score de satisfaction générale. Un score « d'écart de performance » est calculé en soustrayant les scores de satisfaction des scores d'importance pour obtenir une mesure de l'écart plus ou moins grand entre les attentes des élèves et la réponse à ces attentes par l'institution. Un écart plus important indique qu'une institution ne répond pas aux attentes des élèves, un écart moindre indique que l'institution se rapproche de leurs attentes, et un écart négatif suggère que l'institution les dépasse. L'ajout de deux questions-résumés nous ont aidés à compléter nos analyses : Évaluez votre satisfaction générale relativement à votre expérience à ce jour dans cet établissement (échelle de satisfaction de 7 points) et Tout compte fait, si c'était à refaire, vous inscririez-vous dans cet établissement? (échelle de 7 points : absolument à absolument pas).

Les données SSI tirées des ensembles de données des collèges communautaires et des ensembles de données nationales canadiennes ont été fournies par Noel-Levitz Inc. Les données sur le statut d'incapacité des participants n'étaient pas disponibles. Nous n'avons donc pu utiliser de données relatives aux incapacités des élèves qu'à l'examen des résultats pour notre collège.

Deux des échelles (Situation personnelle et Environnement du Cégep) du QEP ont été utilisées pour la présente étude, ainsi qu'un score global pour toutes les échelles. Les scores les plus élevés indiquent que les aspects évalués ont facilité la vie scolaire des élèves, et les scores les plus bas indiquent que les aspects évalués l'ont rendue plus ardue.

Résultats et conclusions

Voici en résumé les résultats reliés aux questions soulevées par nos hypothèses.

1. Les étudiants et les étudiantes diffèrent-ils dans leur perception des aspects importants de l'expérience collégiale?

Notre hypothèse que les étudiants et les étudiantes différaient dans les aspects de leur expérience collégiale jugés importants n'a pas été confirmée. Car même si nous avons constaté une tendance générale des étudiants à attribuer des scores plus bas que ceux des étudiantes à l'importance des différents aspects, la corrélation était forte entre les scores masculins et féminins attribués aux échelles d'importance, et ce pour tous les élèves, qu'ils aient ou non une incapacité. Tous les groupes ont placé première en importance l'Efficacité de l'enseignement. Toutefois, une différence évidente entre les sexes tient à la place relativement importante attribuée à la Sécurité par les étudiantes dans l'échantillon des collèges communautaires. De plus, les étudiants ayant une incapacité ont attribué plus d'importance aux Services adaptés offerts sur le campus que les étudiantes ayant une incapacité, et moins d'importance à l'aspect Admission et Aide financière.

2. Les élèves ayant ou non une incapacité diffèrent-ils dans leur perception des aspects importants de l'expérience collégiale?

Notre hypothèse que les élèves ayant ou non une incapacité ne différaient pas dans leur perception des aspects importants de leur expérience collégiale a été confirmée. Pour les élèves ayant une incapacité de notre échantillon, l'importance relative des aspects évalués, affichait une forte corrélation avec les choix des élèves sans incapacité. Et ce pour les deux sexes.

3. Les étudiantes (ayant ou non une incapacité) sont-elles plus satisfaites de leur expérience collégiale que les étudiants?

Nous avons constaté que le taux de satisfaction des étudiants des collèges nord-américains est généralement inférieur à celui des étudiantes. Cette différence a persisté même après la covariation des résultats scolaires avec la satisfaction pour notre échantillon d'étude. Les étudiants et étudiantes étaient cependant plus ou moins satisfaits des mêmes aspects et les scores de satisfaction selon le SSI démontraient une forte corrélation entre les choix de tous les groupes examinés. Cependant, le fait que (1) la satisfaction générale des étudiants soit moins

élevée que celle des étudiantes pour toutes les échelles et tous les échantillons testés, que (2) les creux et crêtes de satisfaction soient similaires pour les douze échelles, et que (3) les scores moyens pour les aspects et les échelles soient en étroite corrélation suggère que la différence de satisfaction entre les sexes reflète sans doute une tendance générale des étudiants à attribuer des scores plus bas que les étudiantes, plutôt que de réelles différences entre les sexes sur les éléments de satisfaction ou d'insatisfaction. Notons toutefois qu'en ce qui concerne la satisfaction de l'état récent de l'équipement de laboratoire, la différence est plus marquée que la moyenne et représente peut-être un aspect plus préoccupant pour les étudiants que pour les étudiantes, qu'ils aient ou non une incapacité.

Des différences de satisfaction plus sensibles que la moyenne ont également été constatées entre les étudiants et étudiantes ayant une incapacité, sur des aspects tels que l'information sur ce qui se passe sur le campus, l'engagement de l'institution envers les élèves à temps partiel, la flexibilité des politiques de changement de cours (abandon/ajout), la façon dont les services d'orientation aident les nouveaux élèves à s'adapter au collège, et la façon dont le personnel des services de recrutement et d'admission réagit aux requêtes et besoins spéciaux des élèves. Le taux de satisfaction des étudiantes était plus élevé que celui des étudiants.

4. Les élèves ayant une incapacité expriment-ils le même taux de satisfaction de leur expérience collégiale que les élèves sans incapacité?

Notre hypothèse supputait que les élèves ayant une incapacité exprimeraient le même taux de satisfaction de leur expérience collégiale que les élèves sans incapacité. Les résultats l'ont démentie. En général, les étudiants et étudiantes ayant une incapacité ont exprimé des taux de satisfaction inférieurs à ceux de leurs pairs sans incapacité, sur l'échelle variable de satisfaction globale et sur cinq des douze sous-échelles. Cette différence était cependant liée à leur inscription ou non aux services adaptés offerts sur le campus.

5. Les élèves ayant une incapacité inscrits aux services adaptés offerts par le collège sont-ils plus satisfaits que leurs pairs qui n'y sont pas inscrits ou que les élèves sans incapacité?

L'inscription aux services adaptés semble être différemment associée à la satisfaction selon le sexe de l'élève et la nature de l'incapacité. Généralement, les scores de satisfaction des étudiantes inscrites et ayant un trouble d'apprentissage ou un trouble de déficit de l'attention (TDA) en plus d'une autre incapacité étaient similaires à ceux des étudiantes sans incapacité. Les scores de satisfaction des étudiantes inscrites aux services adaptés étaient d'ailleurs plus élevés que ceux de leurs consœurs non inscrites. Il semble donc que pour les étudiantes ayant une incapacité, s'inscrire aux services adaptés leur permet d'être sur un pied d'égalité avec les étudiantes sans incapacité.

Toutefois, les résultats des étudiants ayant un trouble d'apprentissage ou de TDA semblent suggérer une satisfaction moindre que celle de leurs confrères sans incapacité, qu'ils soient ou non inscrits à des services adaptés. D'autre part, les étudiants ayant des incapacités autres que les troubles d'apprentissage ou de TDA ont affiché des taux de satisfaction non seulement équivalents à ceux de leurs confrères sans incapacité mais, sur certains points, supérieurs. Les étudiants ayant une incapacité autre que les troubles d'apprentissage ou de TDA et inscrits aux services adaptés se sont montrés plus satisfaits de plusieurs aspects de leur vie collégiale que leurs pairs non inscrits et que leurs confrères sans incapacité.

6. Un faible taux de satisfaction de l'expérience collégiale est-il relié à un faible taux de maintien aux études pour tous les sous-groupes de cette étude?

Les élèves plus satisfaits ont eu tendance à afficher un taux de maintien aux études plus élevé. Entre les élèves aux niveaux de satisfaction générale les plus bas et les plus élevés, la différence du taux de maintien aux études s'est située en moyenne aux environs de 10 %. Ceci vaut aussi bien pour les étudiants que pour les étudiantes, qu'ils aient une incapacité ou non. À l'exception des élèves ayant une incapacité, cette différence du taux de maintien aux études a disparu quand les résultats scolaires ont été utilisés comme covariables. Il est donc difficile de savoir si ce sont

les notes plus élevées ou la plus grande satisfaction que l'on peut associer au meilleur taux de maintien aux études.

Pour les étudiants ayant une incapacité, cependant, la satisfaction et les résultats scolaires ont contribué séparément, même si, selon la régression logistique, les résultats scolaires ont dominé. Encore là, les changements étaient modestes, et la satisfaction générale n'a guère ajouté à la possibilité de différencier entre les deux groupes une fois que les résultats scolaires aient été pris en considération. La corrélation n'était pas linéaire. La tendance de satisfaction à la hausse s'aplanissait généralement quand le score dépassait le chiffre cinq.

Donc, une fois un certain taux de satisfaction atteint, le taux de maintien aux études ne s'améliorait plus. La satisfaction s'est donc avérée être un meilleur, bien que plutôt faible, prédicteur du maintien aux études pour les élèves ayant une incapacité que pour les élèves n'en ayant pas.

La question Tout compte fait, si c'était à refaire, vous inscririez-vous dans cet établissement? nous a servi de mesure indirecte de satisfaction, puisque les élèves insatisfaits risquaient peu de répondre positivement à cette question. Même si les variables des douze échelles de satisfaction SSI et plusieurs autres aspects affichaient des corrélations relativement élevées avec les réponses à cette question, la plus forte corrélation a été constatée avec l'échelle de satisfaction globale SSI. De plus, la variabilité des réponses à la question sur la décision de se réinscrire, pour tous les groupes, était surtout reliée à l'aspect suivant : L'expérience d'étudier sur ce campus est agréable. Un accueil mettant les élèves à l'aise, un personnel et des enseignants attentionnés et coopératifs, la création d'un sens d'appartenance et d'un environnement favorisant la croissance intellectuelle des élèves, tous ces éléments ont contribué à une expérience collégiale positive pour les élèves.

7. Un faible taux de satisfaction relativement à l'Efficacité de l'enseignement est-il le plus sérieux prédicteur du rendement scolaire?

Les données n'appuient pas l'hypothèse que le taux de satisfaction de l'Efficacité de l'enseignement soit le plus important prédicteur des notes. La satisfaction globale était plus étroitement liée aux résultats scolaires que le taux de satisfaction relativement à l'Efficacité de l'enseignement. Aucune des variables de satisfaction testées n'a sérieusement permis de distinguer les élèves dont les notes seraient élevées ou basses. Quand les variables d'échelle ont été testées, l'Efficacité de l'enseignement n'a pas figuré au modèle masculin, mais a figuré à celui des étudiantes. Les variables d'échelles jumelées étaient les plus à même de distinguer les élèves ayant des notes élevées de ceux ayant ou basses. Mais même dans ce cas, l'association était faible.

8. Les élèves dont « l'écart de performance » est le plus significatif entre les aspects de la vie collégiale qu'ils considèrent importants et leur satisfaction relativement à ces aspects ont-ils le taux d'attrition le plus élevé?

Pour les échelles SSI où l'importance de l'écart de performance (un écart plus grand signifiant que les attentes de l'élève ne sont pas satisfaites) était en corrélation avec le taux de maintien aux études, cette corrélation était faible. Les échelles qui ont montré des différences entre les petits et grands écarts de performance dépendaient du sexe et de l'incapacité. Chez les élèves sans incapacité, l'Efficacité de l'enseignement avait la plus forte corrélation pour les étudiantes et l'aspect Admission et Aide financière pour les étudiants. La seule échelle montrant une corrélation significative pour les élèves ayant une incapacité était l'échelle de Sécurité, et ce pour les étudiantes seulement.

La différence de taux de maintien aux études entre les petits et grands écarts pour l'échelle Admission et Aide financière était de 8 % pour les étudiants sans incapacité. Cette différence atteignait 20 % pour les étudiantes ayant une incapacité. La différence pour les étudiants ayant une incapacité, même importante (15 %), ne peut être considérée comme étant significative, étant donné la petite taille de l'échantillon. La différence de 2,1 % pour les étudiantes sans incapacité n'était pas significative, même si cette différence allait dans la même direction que celle des autres

groupes. Quant à l'échelle de l'Efficacité de l'enseignement, l'écart, qui n'était fortement relié au maintien aux études que pour les étudiantes sans incapacité, montrait une différence de maintien aux études de 5,9 %. Cette différence a perdu son importance lors de la covariation avec les résultats scolaires. Toutefois, la variable d'écart pour l'échelle Admission et Aide financière est demeurée significative pour les étudiants et les étudiantes ayant une incapacité, même ajusté selon les résultats scolaires.

9. Les élèves dont le score de satisfaction générale est plus élevé selon le SSI trouvent-ils leurs études collégiales plus faciles (autrement dit, attribuent-ils des scores plus élevés au Questionnaire sur votre expérience au cégep ou QEP)?

Notre hypothèse d'une corrélation entre les scores du QEP et la satisfaction générale selon le SSI a reçu des appuis. Quand les scores des échelles QEP ont été tracés pour chaque niveau de la variable SSI de satisfaction générale, pour tous les élèves de l'échantillon, les moyennes des échelles Situation personnelle et Environnement du Cégep ont grimpé à de plus hauts niveaux de satisfaction générale (les élèves pour qui les expériences ont le plus facilité leurs études ont été plus satisfaits).

Quand les scores QEP des élèves à niveau faible et élevé de satisfaction générale ont été comparés, d'importantes différences ont été constatées pour les étudiants et étudiantes sans incapacité sur l'échelle Situation personnelle du QEP et pour les étudiantes sans incapacité seulement sur l'échelle Environnement du Cégep du QEP. De plus, la différence pour les étudiants était plus grande que pour les étudiantes sur l'échelle Situation personnelle, ce qui indique une association potentiellement plus forte entre les facteurs de Situation personnelle et la satisfaction des étudiants, comparativement aux étudiantes.

Les éléments du QEP les plus fortement reliés à la satisfaction générale pour les étudiants sans incapacité se sont avérés être les Expériences scolaires antérieures ($r = 0,34$) et les Ami(es) ($r = 0,33$), suivis du Degré de motivation personnelle ($r = 0,30$). Tous ces éléments font partie de l'échelle Situation personnelle. Les étudiants pour qui ces facteurs ont le plus facilité leur expérience ont été plus satisfaits. Et si la moyenne pour l'échelle Environnement du Cégep n'était pas significativement reliée à la satisfaction générale des étudiants, nous avons cependant constaté que deux éléments de cette échelle y étaient plus étroitement liés : l'Attitude des professeurs ($r = 0,24$) et l'Attitude des étudiants ($r = 0,28$).

Les éléments du QEP les plus fortement reliés à la satisfaction générale pour les étudiantes sans incapacité se sont avérés être l'Ouverture des professeurs à adapter les cours en fonction de mes besoins ($r = 0,27$) et l'Attitude du personnel non enseignant ($r = 0,23$). Ces deux éléments font partie de l'échelle Environnement du Cégep. Les plus importants éléments de l'échelle Situation personnelle pour les étudiantes ont été la Situation financière ($r = 0,21$) et le Travail rémunéré ($r = 0,21$).

Même si la petite taille de l'échantillon n'a pas permis d'établir une comparaison des élèves ayant une incapacité selon leur sexe, une évaluation générale des élèves ayant une incapacité a été entreprise. Les résultats suggèrent que pour le QEP, les facteurs Environnement du Cégep sont peut-être plus reliés que les facteurs Situation personnelle à la satisfaction des élèves ayant une incapacité, car seule l'échelle Environnement du Cégep a révélé une différence significative entre les élèves dont la satisfaction générale était la plus élevée et la plus basse. Cette différence pourrait toutefois être attribuée au plus grand nombre d'étudiantes dans l'échantillon. Deux des éléments de l'échelle Environnement du Cégep affichaient une importante corrélation avec la satisfaction générale : la Disponibilité des ordinateurs dans le Cégep (pour les étudiants seulement) et la Disponibilité du matériel de cours (pour les étudiantes seulement).

10. Les scores du SSI et du QEP (qui mesurent les facteurs postérieurs à l'entrée au collégial) devraient améliorer les prédictions d'attrition et de rendement scolaire que nous avons développées à l'aide de caractéristiques antérieures à l'entrée au collège, telles que les résultats scolaires au secondaire et les variables démographiques.

Même si les résultats ne peuvent être considérés comme concluants étant donné la petite taille de l'échantillon de répondants au QEP, les données suggèrent que l'échelle Situation personnelle du QEP et la variable de satisfaction générale du SSI ont des capacités similaires de prédiction du maintien aux études. Aucun des deux ne constitue un prédicteur puissant, mais les deux produisent à eux seuls des résultats similaires aux prédictions basées sur les résultats scolaires au secondaire.

Recommandations

- Nous devons procéder avec précaution en interprétant la satisfaction étudiante en tant qu'indicateur clé de la performance. Puisque les étudiants semblent attribuer des scores de satisfaction plus bas que ceux des étudiantes, il est possible que les comparaisons (entre institutions comme entre différents programmes) soient faussées par les différentes proportions d'étudiants des populations collégiales.
- Même si les étudiants ont eu tendance à attribuer des scores de satisfaction plus bas que ceux des étudiantes, l'aspect relié à la nouveauté de l'équipement de laboratoire a affiché une différence plus importante que la moyenne et préoccupe peut-être plus les étudiants que les étudiantes, aussi bien pour les élèves ayant une incapacité que pour les autres. Cet aspect devrait donc faire l'objet d'une attention particulière. Naturellement, les résultats peuvent varier d'une institution à une autre.
- Des différences de satisfaction plus fortes que la moyenne ont également été constatées entre les étudiants et étudiantes ayant une incapacité, sur des aspects tels que l'information sur ce qui se passe sur le campus, l'engagement de l'institution envers les élèves à temps partiel, la flexibilité des politiques de changement de cours (abandon/ajout), la façon dont les services d'orientation aident les nouveaux élèves à s'adapter au collège, et la façon dont le personnel des services de recrutement et d'admission est sensible aux requêtes et besoins spéciaux des élèves. Les scores de satisfaction des étudiants étaient plus bas pour tous ces éléments. Il serait important d'étudier ces différences pour mieux comprendre pourquoi la perception des étudiants et des étudiantes diffère sur ces aspects.
- Les résultats ont clairement montré que la majorité des élèves ayant une incapacité inscrits aux services adaptés offerts sur le campus étaient plus satisfaits, et trouvaient leurs études plus faciles que les élèves ayant une incapacité qui ne s'y étaient pas inscrits. Il faudrait donc sensibiliser les élèves ayant une incapacité à l'existence des services qui leur sont offerts. Il apparaît donc important de trouver de nouveaux moyens de promouvoir les services adaptés afin de les rendre plus attrayant.
- Les besoins des étudiants ayant un trouble d'apprentissage devraient être étudiés plus en détail, car ceux-ci constituent le moins satisfait des groupes étudiés. Et ce, même en y incluant les étudiants inscrits aux services adaptés offerts sur le campus.
- Puisque l'Efficacité de l'enseignement s'est révélée de première importance pour tous les groupes étudiés, que cet aspect affichait l'un des plus grands « écarts de performance » (différence entre l'importance et la satisfaction), et qu'il constituait un important facteur de la réponse des élèves à la question Si c'était à refaire, vous inscririez-vous dans cet établissement, il faudrait lui accorder une attention spéciale afin d'assurer de hauts niveaux de satisfaction.

Puisque le taux de maintien aux études n'augmente guère au-dessus d'un certain taux de satisfaction à l'échelle SSI, les éléments ayant obtenu un score de moins de cinq devraient devenir prioritaires. Ils peuvent varier selon l'institution. Selon la présente étude, les éléments les moins satisfaisants sur l'échelle de l'Efficacité de l'enseignement, pour les étudiants comme pour les étudiantes, étaient liés aux relations avec le corps enseignant (L'enseignant comprend

les circonstances de vie uniques de chaque élève; L'enseignant se préoccupe de mes problèmes scolaires; L'enseignant tient compte des différences entre les élèves en donnant un cours).

- La plus grande part de variabilité dans la mesure de satisfaction indirecte (si c'était à refaire, l'élève s'inscrirait-il dans cet établissement) provenait de l'aspect le plus étroitement relié à la satisfaction générale : L'expérience d'étudier sur ce campus est agréable. Cela valait pour les étudiants et les étudiantes, ayant une incapacité ou pas. Un accueil mettant les élèves à l'aise, un personnel et des enseignants attentionnés et coopératifs, la création d'un sens d'appartenance et d'un environnement favorisant la croissance intellectuelle des élèves, tous ces éléments ont contribué à une expérience collégiale positive pour les élèves. Le maintien d'un taux de satisfaction élevé sur ces aspects est important, car ce sont les facteurs qui influencent le plus pour les élèves la perception d'un collège offrant une expérience éducative positive et agréable. La façon dont les élèves relatent leurs expériences collégiales à leurs proches aura, ultimement, un impact sur la réputation de l'institution dans la collectivité.
- La Disponibilité des ordinateurs dans le cégep (pour les étudiants ayant une incapacité seulement) et la Disponibilité du matériel de cours (pour les étudiantes ayant une incapacité seulement) sont importantes pour ces deux groupes car ces éléments sont les plus reliés à la satisfaction générale. Il est donc nécessaire de les gérer de façon à répondre aux besoins de ces groupes. Les besoins des deux groupes peuvent être satisfaits grâce à l'utilisation de la technologie adaptée.
- Un élément du QEP (Disponibilité de tutorat à l'extérieur du cégep, non associé aux échelles Situation personnelle ou Environnement du Cégep) était fortement relié à la satisfaction générale pour les élèves ayant une incapacité. Ces élèves devraient être sensibilisés aux bénéfices du tutorat privé et il faudrait leur rendre facilement accessible l'information sur la disponibilité de ce type de service. De plus, des programmes de tutorat pourraient être disponibles à même l'institution à laquelle appartient l'élève. De tels programmes pourraient être centrés sur l'acquisition de stratégies d'apprentissage permettant aux élèves ayant une incapacité de surmonter les défis occasionnés par celle-ci.

Juin 2012