

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

UNIVERSITE DE YAOUNDE I
ECOLE NORMALE SUPERIEURE
DEPARTEMENT DE CONSEILLER
D'ORIENTATION



REPUBLIC OF CAMEROUN

Peace – Work – Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I
HIGHER TEACHER TRAINING COLLEGE
DEPARTMENT OF GUIDANCE COUNSELOR

ONLINE COUNSELING ET GESTION DE LA SURFREQUENTATION DES ELEVES AU SERVICE DE L'ORIENTATION SCOLAIRE: CAS DU LYCEE DE NSAM EFOULAN.

Mémoire rédigé et soutenu publiquement en vue de l'obtention du Diplôme de
Conseiller d'Orientation
(DIPCO)

Par :

DIBOMA Aline Michèle Manuella
Maîtrise en Administration et Gestion des Entreprises

Sous la direction
Pr Simon BELINGA BESSALA
Maître de
Conférences

Année Académique
2015-2016





AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire de Yaoundé I. Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : biblio.centrale.uyi@gmail.com

WARNING

This document is the fruit of an intense hard work defended and accepted before a jury and made available to the entire University of Yaounde I community. All intellectual property rights are reserved to the author. This implies proper citation and referencing when using this document.

On the other hand, any unlawful act, plagiarism, unauthorized duplication will lead to Penal pursuits.

Contact: biblio.centrale.uyi@gmail.com

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	i
DEDICACE	iv
REMERCIEMENTS	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES SIGLES ET DES ABREVIATIONS	ix
LISTE DES ANNEXES	x
RESUME	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCTION GENERALE	1
1^{ère} Partie : FONDEMENTS THEORIQUES	4
CHAPITRE1 : PROBLEMATIQUE DE LA RECHERCHE	5
1.1 Contexte et justification de l'étude	6
1.2 Formulation et position du problème	8
1.3 Questions de recherche	10
1.3.1 Question principale :	10
1.3.2 Questions secondaires :	10
1.4 Objectifs de la recherche : objectif de la recherche ; objectifs secondaires	10
1.4.1 Objectif général de la recherche	10
1.4.2 Objectifs secondaires.....	10
1.5 Intérêts de l'étude :	11
1.5.1 Intérêt scientifique :.....	11
1.5.2 Intérêt professionnel :.....	11
1.5.3 Intérêt social :	11
1.6 Délimitations du sujet :	12
1.6.1 Délimitation géographique :.....	12
1.6.2 Délimitation thématique :.....	12
1.6.3 Délimitation empirique	13
1.6.4 Délimitation théorique.....	13
CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTERATURE ET CONTEXTE THEORIQUE	14
2.1 Définition des concepts	15
2.1.1 Online counseling ou conseils en ligne	15
2.1.2 Gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire	17

2.2	Revue de la littérature	19
2.2.1	Online counseling.....	19
2.2.2	Gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ..	25
2.3	Théorie relative au sujet : Présentation de l'évolution du rôle consultatif des TIC au domaine de l'orientation	28
2.4	Formulation des hypothèses de la recherche	30
2.4.1	Hypothèse générale	30
2.4.2	Hypothèses secondaires.....	30
2.5	Définition des variables	31
2.5.1	Variable Indépendante (VI).....	31
2.5.2	Variable Dépendante (VD).....	31
2.6	Tableau synoptique	31
2^{ème} Partie : CADRE OPERATOIRE		34
CHAPITRE3 : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE		36
.....		36
3.1	Type de recherche	37
3.2	Présentation du site de l'étude	37
3.2.1	Présentation du quartier EFOULAN	38
3.2.2	Présentation du Lycée de Nsam Efulan.....	39
3.3	La population d'étude	39
3.3.1	La population cible.....	40
3.3.2	La population accessible	42
3.4	Echantillon et méthode d'échantillonnage	42
3.4.1	Les techniques d'échantillonnage	43
3.4.2	La présentation de la taille de l'échantillon proprement dite.	43
3.5	Description de l'instrument de collecte des données	44
3.5.1	Le questionnaire	44
3.5.2	Construction du questionnaire.....	44
3.5.3	Structure du questionnaire.....	44
3.5.4	Types de questions	45
3.6	Validation de l'instrument : La pré-enquête	45
3.7	Procédure de collecte des données	46
3.7.1	Administration du questionnaire	46
3.7.2	Difficultés rencontrées lors de l'administration du questionnaire	47
3.8	Méthode d'analyse des données	47
3^{ème} Partie : CADRE OPERATOIRE		51
CHAPITRE 4 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS		52

4.1	Analyse descriptive des données collectées sur le terrain	53
4.1.1	Identification des enquêtés selon l'âge, la classe et le sexe d'une part, et selon le sexe et l'âge d'autres part	53
4.1.2	Analyse des données concernant les ressources électroniques	56
4.1.2	Analyse des données concernant la communication électronique	58
4.1.3	Analyse sur l'encadrement psychopédagogique en ligne	62
4.1.4	Analyse sur la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation du Lycée de Nsam Efulan.....	66
4.2	Analyse inférentielle	74
4.2.1	Vérification de la 1 ^{ère} Hypothèse HR1	74
4.2.2	Vérification de la 2 ^{ème} hypothèse HR2.....	76
4.2.3	Vérification de l'hypothèse de recherche HR3	78
4.2.4	Présentation du tableau récapitulatif des hypothèses de recherche.....	80
CHAPITRE 5 : INTERPRETATION DES RESULTATS ET IMPLICATIONS PROFESSIONNELLES.....		81
5.1	Interprétation des résultats	82
5.1.1	Interprétation de HR1	82
5.1.2	Interprétation de HR2.....	83
5.1.3	Interprétation de HR3	84
5.2	Recommandations	85
5.2.1	Suggestions au gouvernement.....	85
5.2.2	Suggestions aux chefs d'établissement	86
5.2.3	Suggestions aux enseignants	86
5.2.4	Suggestions aux conseillers d'orientation	86
5.2.5	Suggestions aux élèves.....	87
CONCLUSION GENERALE		88
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES		91
ANNEXES.....		95

A

Mes parents :

DIBOMA Thomas et EKOBO BWALLE Rose Marivone

REMERCIEMENTS

- ❖ Au Professeur Simon Bélinga Bessala pour avoir accepté de diriger ce travail, pour son encadrement et son soutien infaillible tout au long de cette recherche
- ❖ Au Directeur de l'Ecole Normale Supérieure, Professeur Nicolas Gabriel Andjiga, pour sa rigueur, le respect et le suivi des emplois de temps académiques.
- ❖ Au chef de Département des Sciences de l'Education, Professeur Pierre Fonkoua pour sa rigueur au travail et sa disponibilité
- ❖ À tous les enseignants du Département des Sciences de l'Education pour leur disponibilité, leur soutien, leurs conseils et leurs encouragements.
- ❖ Au personnel administratif du personnel du Lycée de Nsam Efulan et les élèves pour leur accessibilité, sans quoi cette recherche n'aurait pas été possible.
- ❖ Au service de l'orientation du Lycée de Nsam Efulan pour la disponibilité
- ❖ À mes frères et sœur Samuel Jacques Nadin Diboma, Thomas Junior Emmanuel Diboma, Marie-Liliane Kristelle Diboma pour le soutien moral, matériel et financier tout au long des deux années de cette formation
- ❖ À mes amis Fabrice Adama Foba et Grâce Kien Thi Nhan Méyongo pour leurs encouragements tout au long de ces deux années de formation
- ❖ À mes bébés Andrew Thomas Daniel Epounde et Edouard Nathan Moise Epounde pour leur joie de vivre qui n'a cessé de se transmettre tout au long de ces deux années de formation
- ❖ À mon délégué Blanc Cœur Tchopzang Tsangue dont le soutien moral a été mémorable tout au long de ce travail
- ❖ À la 55^{ème} promotion des conseillers d'orientation de l'Ecole Normale Supérieure de Yaoundé
- ❖ À l'ensemble des personnes ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition des répondants selon l'âge, la classe et le sexe

Tableau 2 : Répartition des répondants selon le sexe et l'âge

Tableau 3 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'aller au cyber

Tableau 4 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'utiliser internet par téléphone

Tableau 5 : Répartition des répondants selon le sexe et l'envoi ou la réception des mails

Tableau 6 : Répartition des répondants selon le sexe et la possibilité de converser ou non avec le conseiller d'orientation hors de l'établissement

Tableau 7 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le nombre de fois que les interrogés se sont rendus au bureau de l'orientation

Tableau 8 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'être revenu au bureau de l'orientation

Tableau 9 : Récapitulatif du croisement entre les ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation

Tableau 10 : Résultats du Khi-deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence pour HR1

Tableau 11 : Croisement entre la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation

Tableau 12 : Résultats du Khi-deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence pour HR2

Tableau 13 : Croisement entre l'encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation

Tableau 14 : Résultats du Khi-deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence pour HR3

Tableau 15 : Tableau récapitulatif des hypothèses

LISTE DES FIGURES

Graphique 1 : Répartition des répondants selon l'âge et le sexe

Graphique 2 : Répartition des filles selon les moyens de communication utilisés

Graphique 3 : Répartition des garçons selon les moyens de communication utilisés

Graphique 4 : Répartition des répondants selon le sexe et la fréquence de connexion à internet par semaine

Graphique 5 : Répartition des répondants selon le sexe et la consultation des réseaux sociaux

Graphique 6 : Répartition des répondants selon le sexe et l'habitude à poser des problèmes sur les réseaux sociaux et obtenir satisfaction

Graphique 7 : Répartition des répondants selon le sexe, l'habitude à poser des problèmes sur les réseaux sociaux et le besoin de le faire avec le conseiller d'orientation

Graphique 8 : Répartition des répondants selon le sexe et le canal avec lequel les interrogés voudraient converser avec le conseiller d'orientation

Graphique 9 : Répartition des répondants selon leur passage 0 fois au service de l'orientation

Graphique 10 : Répartition des répondants selon leur passage 1 fois au service de l'orientation

Graphique 11 : Répartition des répondants selon leur passage 2 fois au service de l'orientation

Graphique 12 : Répartition des répondants selon le sexe et la satisfaction après consultation du Conseiller d'Orientation

LISTE DES SIGLES ET DES ABREVIATIONS

CO : Conseiller d'Orientation

TIC : Technologie de l'Information et de la Communication

VI : Variable Indépendante

VD : Variable Dépendante

HR1 : Hypothèse de recherche 1

HR2 : Hypothèse de recherche 2

HR3 : Hypothèse de recherche 3

SMS : Short Message System

LYNE : Lycée de Nsam Efulan

ENS : Ecole Normale Supérieure

MINESEC : Ministère des Enseignements Secondaires

SPSS: Statistics Package for Social Science

APA : American Psychological Association

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Attestation de recherche

Annexe 2 : Questionnaire

Annexe 3 : Table de khi-deux

RESUME

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication constituent l'un des facteurs les plus marquants des sociétés contemporaines. Le domaine de l'enseignement n'échappe pas à leur emprise. C'est ainsi que de nombreux gouvernements tels que le Cameroun, le Togo, la Côte d'Ivoire, investissent dans ce secteur en espérant plus d'efficacité et d'efficacité de leurs systèmes éducatifs.

Notre étude s'intéresse à l'online counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves en contexte d'effectifs pléthoriques au service de l'orientation scolaire. En effet, nous sommes partis du constat selon lequel les Conseillers d'Orientation au Lycée de Nsam Efoulan éprouvent des difficultés à gérer l'ensemble des élèves affluant au service de l'orientation lors des récréations pour solliciter de l'aide.

Ce travail s'inscrit dans un champ psychopédagogique et innovateur qui cherche à mettre en évidence l'importance de l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans l'orientation-conseil au Cameroun.

Pour ce faire, notre travail a reposé sur un devis quantitatif et a concerné 111 élèves de Terminale du Lycée de Nsam Efoulan sélectionnés à partir de la technique d'échantillonnage aléatoire simple. Les résultats obtenus après l'analyse des données obtenues sur le terrain ont montré que l'online counseling répond positivement à la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire à hauteur de 66.67%. Ce procédé devient alors un outil complémentaire de la relation d'aide entre le conseiller d'orientation et ses élèves. Autrement dit, il vient renforcer, améliorer la relation de confiance, de proximité existant entre le conseiller d'orientation et ses élèves.

De là, nous avons émis quelques suggestions aux autorités en charge de l'éducation, aux chefs d'établissement, aux enseignants, aux conseillers d'orientation et enfin aux élèves eux-mêmes.

ABSTRACT

New Technologies of Information and Communication constitute one of the most outstanding factors of the contemporary companies. The curricular area does not escape their influence. Governments such as Cameroon, Togo, the Ivory Coast, invest in this sector by hoping for more efficiency and of effectiveness of their education systems.

Our study focuses in the online counseling and management of on frequentation of the pupils in context of plethoric manpower in the service of the educational guidance. Indeed, we left the report according to which the Careers advisers at the High school of Nsam Efoulan have difficulties of managing the whole of the pupils which flows to the service of the orientation at the time of recreation to solicit of the assistance.

This work fits in a field psychopedagogic and innovator who seeks to highlight the importance of the use of New Technologies of Information and the Communication in the orientation-council to Cameroon.

With this intention, our work rests on a quantitative estimate and related to 111 last year secondary school students of the High school of Nsam Efoulan selected starting from the technique of simple random sampling. The results obtained after the data analysis got on the ground showed that the online counseling accepts the management of the surfrequentation of the pupils to the service of the educational guidance to a total value of 66.67%. It then becomes a tool in complement of the relation of assistance which offer the careers adviser.

From there, we emitted some suggestions to the authorities in charge of education, the chiefs of establishment, the teachers, the careers advisers and the pupils.

INTRODUCTION GENERALE

L'orientation occupe aujourd'hui une place importante au sein du système éducatif camerounais. En effet, elle est considérée par le Ministère des Enseignements Secondaires (MINESEC) comme le troisième pilier du système éducatif après la pédagogie et l'administration scolaire. Elle regroupe en son sein plusieurs missions assignées au conseiller d'orientation dont l'orientation conseil.

Différents auteurs ont défini l'orientation-conseil. Pour Okene, R. (2009), « c'est un processus d'aide aux usagers dans l'exploration, par eux-mêmes, de leurs propres idées et de leurs sentiments au sujet de leur situation présente, des options qui leur sont offertes et des implications de chacune de ces options ». L'UNESCO quant à elle la définit comme « le procédé par lequel un interlocuteur a le souci et l'intérêt qu'il porte à la personne venue le consulter sur un sujet et à laquelle il donne les moyens de s'épanouir et modifier ses comportements par une meilleure connaissance d'elle-même ».

Autrement dit, l'orientation-conseil en milieu scolaire renvoie à des entretiens individuels entre un conseiller d'orientation et son élève, entretiens où le conseiller d'orientation écoute attentivement les préoccupations de son élève pour l'aider au mieux à y trouver des solutions. C'est dans cette optique que dans l'article 66 du décret n°2000/359 du 5 décembre 2005 portant statut particulier des fonctionnaires des corps de l'éducation nationale, « les conseillers d'orientation affectés dans les établissements scolaires fournissent un service de 30 heures d'intervention dont 6 heures en salle de classes et 24 heures réservées aux conseils et aux consultations ». Cette prise en charge individuelle des élèves en contexte d'effectifs réduits ne poserait aucun problème. Mais force est de constater que c'est le contraire dans les lycées du Cameroun où les effectifs des élèves y sont pléthoriques. Le service de l'orientation est alors très vite saturé. Au Lycée de Nsam Efulan par exemple, le nombre total des élèves est de 3500 pour 5 conseillers d'orientation, soit un conseiller d'orientation pour 700 élèves, ce qui est loin de la norme d'un conseiller d'orientation pour 300 élèves. Comment alors faire de l'orientation-conseil efficace dans un lycée lorsque d'une part le nombre de conseillers d'orientation y est réduit, le conseiller d'orientation ne disposant que de 24 heures pour l'orientation-conseil par semaine, et d'autre part, les effectifs sont pléthoriques ?

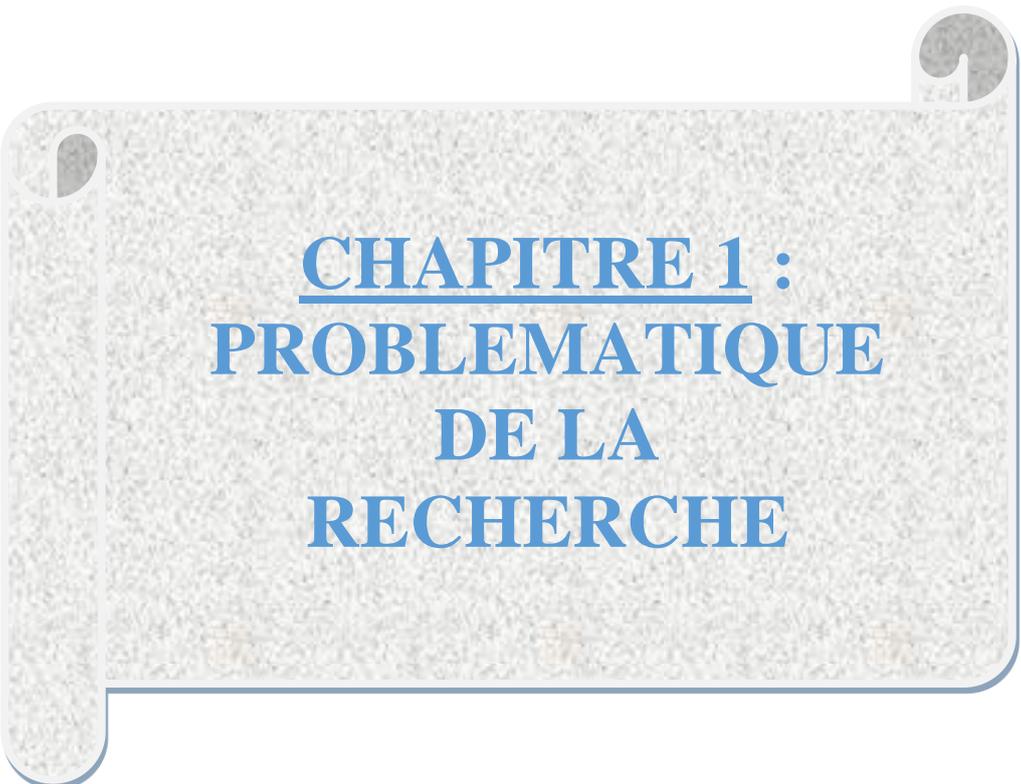
Nous essaierons d'apporter des éléments de réponse à cette question, ce qui constitue l'objet de notre travail qui est une recherche de type exploratoire, notre objectif étant de mettre en place au Lycée de Nsam Efulan un Online Counseling. Autrement dit, il s'agit d'intégrer

les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication à la pratique de l'orientation-conseil au Cameroun pour mieux gérer le sureffectif des élèves dans les lycées, face au nombre réduit des conseillers d'orientation. Pour ce faire, notre travail est segmenté en trois parties à savoir :

- La 1^{ère} Partie intitulée Cadre Théorique qui se constitue de deux chapitres. Dans le chapitre 1, nous présentons la problématique et le contexte de l'étude. Le Chapitre 2 porte sur la revue de la littérature et l'insertion théorique du sujet.
- La 2^{ème} Partie quant à elle porte sur la présentation du Cadre Méthodologique qui se résume en un chapitre intitulé Méthodologie de l'étude. Il est question ici de présenter comment nous avons conduit notre travail et les différents éléments qui ont été pris en compte : la présentation du site de l'étude, les interrogés, la méthode de l'enquête, l'outil statistique utilisé et bien d'autres choses encore.
- La 3^{ème} Partie intitulée Cadre Opératoire est constituée de deux chapitres. Le premier chapitre porte sur l'analyse descriptive des données recueillies sur le terrain d'une part, la présentation et l'analyse inférentielle des données d'autre part. Dans le deuxième et dernier chapitre, nous interprétons les résultats obtenus et émettons quelques suggestions.



1^{ère} Partie :
FONDEMENTS
THEORIQUES



**CHAPITRE 1 :
PROBLEMATIQUE
DE LA
RECHERCHE**

Ce chapitre sera divisé en six sous-parties : le contexte et la justification de la recherche, la formulation et la position du problème, les questions de recherche, les objectifs de la recherche ; l'intérêt de la recherche et la délimitation de la recherche.

1.1 Contexte et justification de l'étude

Le système éducatif dans un pays est une organisation formelle du parcours scolaire, académique et professionnel. Différent d'un pays à un autre, il représente la structure, le mode de fonctionnement et les services assurant la formation et le développement intellectuel d'un être humain. Au Cameroun, ce système régi par la loi N°98/004 du 14 Avril 1998 s'est fait de différentes manières :

- Avant 1884, le Cameroun devient un protectorat allemand. L'éducation ici se faisait de manière artisanale et traditionnelle et avait pour but de permettre à chaque individu de s'insérer dans son milieu d'origine. Autrement dit, les agriculteurs enseignaient l'agriculture à leurs enfants, les forgerons faisaient de même et ainsi de suite.
- En 1945, l'Allemagne perd la 2nde guerre mondiale et le Cameroun devient un pays sous mandat de la France et de la Grande Bretagne.

Ainsi, c'est de son passé français et britannique que le système éducatif camerounais a été subdivisé en deux groupes : le sous-système francophone et le sous-système anglophone. Les deux sous-systèmes sont constitués des enseignements maternel, primaire, secondaire général et technique.

Parmi les services proposés par le système éducatif camerounais, figure le service de l'orientation scolaire et professionnelle dont la mission principale est d'accompagner et d'orienter l'élève en prenant en compte ses aptitudes, ses intérêts et ses besoins, pour son plein épanouissement personnel et professionnel. Pour ce faire, différentes structures sont mises en place pour la formation des conseillers d'orientation à l'instar de l'Ecole Normale Supérieure de Yaoundé, l'Ecole Normale Supérieure de Maroua et bien d'autres. Malheureusement, force est de constater que malgré l'utilisation des techniques en orientation telles que les causeries éducatives, les sessions de formation en classe et l'application des tests psychotechniques, la manière de travailler des conseillers d'orientation reste traditionnelle en majorité à l'ère de la mondialisation où tout service est informatisé pour atteindre un grand nombre de personnes. Pourtant, selon l'article 25 de la loi N°98/004 du 14 Avril 1998 portant sur l'orientation de l'éducation au Cameroun, l'enseignement dans les établissements scolaires prend en compte l'évolution des sciences et des technologies, et donc des TIC.

L'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication dans le monde a radicalement changé sa physionomie. Les TIC constituent aujourd'hui une vitrine ouverte au monde à travers ses différents outils dont le principal est l'internet qui permet de transmettre rapidement des informations d'un point à un autre. Ainsi, l'ère de la mondialisation a transformé le monde en un véritable village planétaire où les TIC occupent une place importante. Le numérique s'intègre dans tous les secteurs d'activités et s'impose à nous ; le domaine de l'éducation n'est pas en reste. Au Cameroun également, les TIC s'intègrent progressivement dans la pédagogie malgré la difficulté à se défaire des multiples méthodes traditionnelles.

L'absence des TIC dans l'orientation scolaire limitent les échanges tant avec les professionnels des autres pays qu'avec les élèves en dehors de l'établissement. D'après Tsafak¹ (1998), l'une des missions du conseiller d'orientation est d'être toujours disponible pour les élèves. Les TIC apparaissent alors comme un instrument indispensable pour une ouverture sur le monde, et comme un facilitateur des échanges entre conseillers d'orientation et élèves. Ils se présentent donc comme une alternative, un lieu privilégié pour les échanges. Ainsi, de nos jours, il devient inopportun d'occulter la nécessité des TIC pour une orientation-conseil scolaire de qualité au Cameroun dans un environnement qui exige la compétence, l'information du public sur l'existence d'autres filières, de niches susceptibles de générer des emplois face aux effectifs pléthoriques des élèves dans les lycées.

La problématique de la pédagogie des grands groupes a été posée pour la première fois en mars 1984, lors de la réunion à Khartoum de l'Association des Professeurs de Français en Afrique (APFA). La Déclaration finale des travaux de la 45^e session de la CONFEMEN tenue à Yaoundé en 1994, après avoir dressé un tableau sombre et alarmant de la situation de l'école en Afrique noire francophone -programmes scolaires inadaptés, savoirs décontextualisés et mal maîtrisés, sous-scolarisation, mal-scolarisation, déscolarisation, mauvaises politiques scolaire, etc., recommande formellement une réorientation de ses objectifs et finalités, si on veut que dans les décennies à venir, elle continue à remplir sa mission de formation de la jeunesse.

Plus d'une décennie s'est écoulée depuis ces assises et on peut constater que la situation de l'école en Afrique et particulièrement au Cameroun n'a pas évolué de manière positive. Parmi les problèmes auxquels elle est confrontée au Cameroun, figure la croissance démographique exponentielle, dont le corollaire est l'augmentation constante des demandes en matière d'éducation. En effet, depuis trois décennies, la croissance des populations

¹ *Ethique et déontologie de l'éducation* au chapitre 1

scolarisables constitue un casse-tête pour les responsables éducatifs camerounais, qui font face à des difficultés de plus en plus grandes. Dans les salles de classe prévues pour accueillir une trentaine d'élèves il y a vingt ans on retrouve aujourd'hui deux, voire trois fois plus d'élèves. Quelques chiffres illustrent mieux la situation : en 1961 la population scolaire au niveau primaire était de 421000 élèves, en 1968-1969 elle est passée à 938 000 élèves, puis à 2 400 000 en 1990-1991. En 2003-2004, elle se situait à 3 500 000 élèves. Le secondaire quant à lui n'est pas en reste. En 2009, dans la région du centre, les effectifs s'élevaient à 207428 élèves contre 303053 en 2011 soit une progression annuelle de 21%. Dans le même temps, le nombre de maîtres est passé de 13407 en 1970 à 38 429 en 1990, et se situe en 2004-2005 à moins de 50 000, dont plus des deux tiers constitués de maîtres vacataires. Quant à l'augmentation des salles de classe, elle n'a pas suivi cette croissance. Déjà en 1965-1966, sur les 4954 salles que comptait l'enseignement primaire officiel, 390 avaient plus de 70 élèves, et 761 comptaient plus de 80 élèves. Raymond Lallez constate en 1974 que *"c'est au niveau de la Section d'initiation que les effectifs d'élèves par classe dépassent souvent la centaine"*. En 2011, l'enseignement secondaire comptait 37000 enseignants permanents et vacataires contre 2879 établissements et 1574452 élèves. Aline Cook note qu'au Cameroun le ratio élèves-professeurs est loin de l'idéal, car en 1990 *"la norme officielle prévoit 40 élèves par professeur. Or on voit parfois jusqu'à 200 élèves pour un seul professeur"*. Ces chiffres illustrent bien l'une des tristes réalités auxquelles est confrontée l'école : les grands groupes ou classes à effectifs élevés.

Il se dégage ainsi que, compte tenu de la croissance démographique incontrôlée que connaissent les pays africains, du déficit chronique en mobilier scolaire, du manque d'outils didactiques, et de l'insuffisance quantitative et qualitative du personnel enseignant et des moyens financiers, le problème des classes surchargées n'est pas une situation conjoncturelle, les enseignants en Afrique noire sont condamnés à travailler dans des classes surchargées. Par conséquent, face à l'improbabilité du retour à une situation de classes à effectifs raisonnables, il faut faire contre mauvaise fortune bon cœur, en mettant en place des démarches méthodologiques et didactiques adaptées à ce contexte particulier.

1.2 Formulation et position du problème

Au vu de ce qui précède, les effectifs pléthoriques posent un problème réel de suivi pour les enseignants de même que pour les conseillers d'orientation au Cameroun. Plus précisément, au lycée de Nsam Efulan où nous avons effectué notre stage d'imprégnation et de

consolidation, nous avons observé quelques difficultés liées à la gestion de ces effectifs pléthoriques en salles de classe et au service de l'orientation:

- Le manque d'attention des élèves qui ne saisissent pas toujours le message qui leur est transmis lors des cours d'orientation. En effet, Un exemple clair est celui des cinq classes de 3^{ème} où la plus peuplée compte 147 élèves et la moins peuplés 120 élèves.
- La perte de voix des conseillers d'orientation pendant les cours lorsqu'ils ne cessent de crier : « Taisez-vous »,
- la perte de motivation car au service de l'orientation, il pouvait arriver lors des pauses environ cinquante élèves sollicitant de l'aide alors que le bureau ne peut recevoir que cinq élèves au maximum.
- Au lycée de Nsam Efoulan, c'est un conseiller d'orientation pour 700 élèves alors que les textes parlent d'un conseiller d'orientation pour 300 élèves.

Nous avons également constaté sur le terrain que certaines classes n'étaient pas couvertes par les conseillers d'orientation à savoir la 5^{ème} 2, la 3^{ème} EI, la 1^{ère} D₂ à cause du manque de temps et de l'impossibilité de réunir deux classes pour faire un cours en raison des salles trop petites et un trop grand nombre d'élèves. Chaque conseiller d'orientation a en moyenne 7 heures de cours par semaine. Face à cela, le proviseur lors d'une réunion a demandé au chef des conseillers d'orientation de mettre un accent dans les classes où se fait l'orientation et de revenir dans les classes intermédiaires si le temps scolaire le permet.

Aussi, lors de la passation des tests notamment le D48, le BV11, le KRX, le test MECANIQUE, le test sur les proverbes camerounais en classes de 3^{ème}, nous avons eu besoin de deux jours pour le faire, le lundi 1^{er} Février et le mardi 2 Février, parce qu'il fallait segmenter les effectifs par classe en deux, ce qui a conduit à une interruption des cours dans cette classe d'examen.

Ainsi, au Lycée de Nsam Efoulan où le service de l'orientation est disponible, connu et fréquenté par les élèves, la gestion de 3500 élèves pour 5 conseillers d'orientation rend la tâche difficile et l'aide à la résolution des problèmes rencontrés par les élèves parfois inefficace.

1.3 Questions de recherche

Dans le cadre de ce travail, nous avons une question principale et trois questions secondaires.

1.3.1 Question principale :

Au vu du problème suscité, notre question de recherche sera la suivante : Comment améliorer la surfréquentation des élèves dans les services de l'orientation scolaire au lycée de Nsam Efulan ?

1.3.2 Questions secondaires :

- 1- Comment est-ce- que la communication électronique peut améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?
- 2- Comment utiliser les ressources électroniques pour améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?
- 3- Comment est-ce-que le suivi psychopédagogique en ligne peut améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?

1.4 Objectifs de la recherche : objectif de la recherche ; objectifs secondaires

Les objectifs de ce travail sont divisés en deux : un objectif général et trois objectifs spécifiques.

1.4.1 Objectif général de la recherche

Notre objectif général sera de proposer une stratégie de gestion en ligne, l'online counseling, pour l'amélioration de la pratique de l'orientation conseil face aux effectifs pléthoriques.

1.4.2 Objectifs secondaires

- 1- Montrer que les ressources électroniques peuvent améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au niveau du service de l'orientation scolaire

- 2- Montrer que la communication électronique permet d'améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au niveau du service de l'orientation scolaire
- 3- Montrer que l'encadrement psychopédagogique en ligne permet d'améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au niveau du service de l'orientation scolaire

1.5 Intérêts de l'étude :

1.5.1 Intérêt scientifique :

Le monde a été bouleversé par le développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. De ce fait, cette étude pourra apporter une nouvelle technologie, une nouvelle manière de procéder en ce qui concerne la pratique de l'orientation-conseil au Cameroun. Ainsi, le conseiller d'orientation même en situation minoritaire dans les lycées pourra gérer de manière efficace l'aide apportée aux élèves de l'enseignement secondaire général.

1.5.2 Intérêt professionnel :

D'un point de vue professionnel, cette nouvelle pratique de l'orientation-conseil permettra d'alléger le travail du conseiller d'orientation au Cameroun pour une meilleure gestion des élèves. Ainsi, même en n'étant pas présent au service de l'orientation, le conseiller d'orientation peut interchanger avec ses élèves hors de l'établissement, les aider à résoudre les problèmes et ainsi mieux contrôler l'affluence au service de l'orientation du Lycée de Nsam Efoulan. De ce fait, les élèves qui auront résolu leurs problèmes par online counseling n'auront plus besoin de se rendre au service de l'orientation. Le conseiller d'orientation pourra alors interagir avec le reste et rencontrer les autres sur rendez-vous.

1.5.3 Intérêt social :

Nombreux sont les enseignants, les parents, la population qui pensent que le travail du conseiller d'orientation est inutile. Ce travail permettra d'améliorer la visibilité et la lisibilité du conseiller d'orientation, et faire connaître à tous son importance. Celui-ci pourra, pourquoi pas au fil du temps, échanger avec les parents par online counseling, étant donné que le travail du conseiller d'orientation ne se limite pas qu'aux élèves.

1.6 Délimitations du sujet :

1.6.1 Délimitation géographique :

Le quartier Éfoulan situé dans la région du Centre, Département du Mfoundi, Arrondissement de Yaoundé IIIème se divise en deux blocs, Éfoulan I et Éfoulan II. Il est limité à l'Est par Nsam ; à l'Ouest par Nsimeyong ; au Sud par Obobogo, et au Nord par Mvolyé et Dakar.

Par ailleurs, il est à noter que l'Arrondissement de Yaoundé IIIème qui s'étend sur une superficie de 67 Km² est divisé en 48 villages et quartiers dont les plus densément peuplés sont ceux de Melen, Nsimeyong, Ngoa-Ekélé, Efulan, Ahala, Nsam, et Olézoa. Le relief du quartier Efulan est particulièrement accidenté, constitué de vallons entrecoupés de cours d'eau et de nombreux plateaux favorables au développement urbain, ainsi que des zones de bas-fonds. On y retrouve de vastes zones marécageuses entourées de cours d'eau, favorables à l'activité piscicole. Éfoulan se trouve dans le domaine du climat équatorial, type guinéen, dont la variété est le climat yaoundéen caractérisé par quatre saisons : deux saisons de pluies (une grande s'étendant de Septembre à Décembre, et une petite allant de Mars à Juin) et de deux saisons sèches (une grande courant de Décembre à Mars, et une petite allant de Juin à Septembre).

Notre choix de recherche s'est porté au lycée de Nsam Éfoulan qui se situe dans le quartier Éfoulan de l'Arrondissement de Yaoundé 3^{ème} pour différentes raisons : son accès est facile, la population y est cosmopolite et il y a une forte concentration des élèves dans les salles de classe.

1.6.2 Délimitation thématique :

La gestion des effectifs pléthoriques est un problème prégnant dans la majorité des lycées au Cameroun. Nous avons donc ainsi limité notre recherche au lycée de Nsam Efulan qui compte 3500 élèves pour 5 conseillers d'orientation.

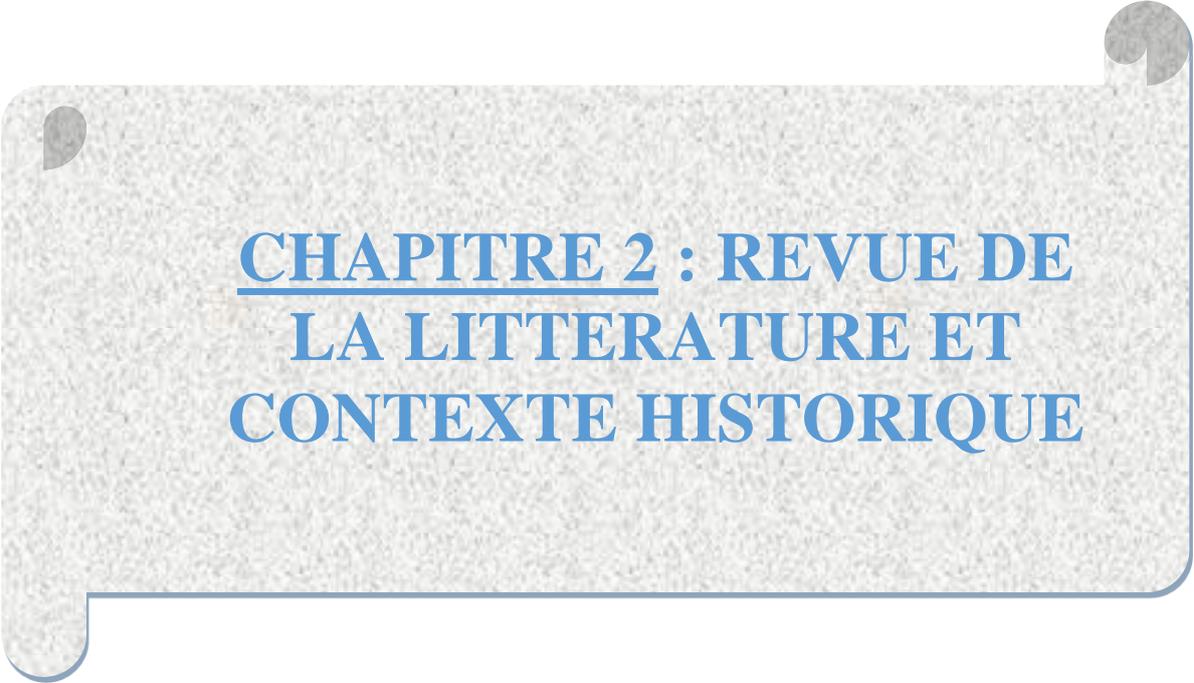
1.6.3 Délimitation empirique

Suivant le volet spatial, notre travail cherche à mettre en exergue la relation pouvant exister entre l'Online Counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire de l'enseignement secondaire général. Pour ce faire, nous sommes allée auprès des élèves des classes de Terminale du Lycée de Nsam Efoulan (LYNE) de la ville de Yaoundé.

Suivant le volet temporel, notre travail de recherche a débuté depuis la 4^{ème} année avec la recherche documentaire. C'est au cours du stage d'imprégnation et de consolidation qui a eu lieu du 25 Janvier au 7 Avril 2016 que la phase pratique de notre mémoire s'est mise en place à l'aide d'un questionnaire distribué aux élèves. En somme, notre travail de recherche s'est étalé sur relativement une année.

1.6.4 Délimitation théorique

Notre recherche s'est inscrite dans le cadre de l'orientation, plus précisément l'orientation-conseil en ligne entre les conseillers d'orientation et les élèves. C'est une recherche expérimentale auprès des élèves de Terminale pour vérifier leur capacité ou non à communiquer en ligne avec le conseiller d'orientation.



**CHAPITRE 2 : REVUE DE
LA LITTÉRATURE ET
CONTEXTE HISTORIQUE**

Ce chapitre se divise en six articulations ainsi qu'il suit : les définitions des concepts, une revue de la littérature, une présentation des théories explicatives du sujet, la formulation des hypothèses, la définition des variables et construction du tableau synoptique.

2.1 Définition des concepts

Dans le cadre de notre travail, les concepts que nous définissons sont les suivants : l'online counseling ou conseils en ligne ; la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

2.1.1 Online counseling ou conseils en ligne

Divers termes sont utilisés pour parler des conseils en ligne notamment e-thérapie (Manhal- Baugus, 2001), cyberthérapie (Suler, 2000), en ligne ou thérapie Internet (Rochlen, Zack & Speyer, 2004), la thérapie e-mail (Shapiro & Schulman, 1996), e-conseil (Tate, Jackvony & Wing, 2003), le conseil d'Internet (Pollock, 2006), consultation en ligne (Urbis clés Young, 2002), cybercounseling (Maples et Han, 2008), et therap-e-mail (Murphy & Mitchell, 1998). Mais nous nous attarderons sur les définitions données par Bloom (1998), Alleman (2002), Mallen et Vogel (2005) sur l'online counseling.

Bloom (1998) définit l'Online Counseling comme «la pratique professionnelle du counseling qui se produit lorsque le client et le conseiller sont dans des endroits séparés ou distants, et utilisent des moyens électroniques pour communiquer les uns avec les autres ». Autrement dit, grâce aux ressources électroniques, le conseiller d'orientation et son client peuvent continuer de converser à distance. Une ressource est un ensemble de moyens dont on dispose, les possibilités d'actions. Ici, lorsque l'auteur parle de ressource électronique, cela renvoie à une multitude d'objets distincts utilisés en Technologies de l'Information et de la Communication. Il peut s'agir entre autres des outils relevant de l'usage d'internet (moteurs de recherche, réseaux sociaux, téléphone, ordinateurs...) et des outils relevant de l'utilisation des logiciels d'application. Dans le cadre de notre étude, nous nous limiterons aux outils relevant d'internet.

Alleman (2002) quant à lui définit l'online counseling comme des conseils en ligne, des cours interactifs à l'aide des outils électroniques où la communication électronique entre un client et un professionnel vise à comprendre le comportement et améliorer la santé mentale du client. En effet, le développement d'outils issus des Technologies de l'Information et de la

Communication (TIC) permet dès à présent de proposer des supports de soins innovants en santé mentale (MISDRAHI, 2012). Egalement, lors du deuxième colloque international interdisciplinaire qui s'est tenu à Douala du 10 au 12 Mai 2016 portant sur les figures du soin psychique, Joël Djatché Miafo et Natacha Essamba ont proposé une « clinique » à distance via les « SMS », en complément des rencontres en présence.

Pour les auteurs Mallen et Vogel (2005), l'online counseling se comprend comme toute prestation en ligne de services de santé mentale et de comportement dans le but, y compris mais non limité à la thérapie, d'aboutir à une consultation ou à la psychoéducation d'un client à l'aide d'un conseiller à travers l'utilisation des technologies de la communication telles que le téléphone, asynchrone e-mail, le chat synchrone, et la vidéoconférence. Au Cameroun où selon Saskia Von Overbeck Ottino et Joël Djatché Miafo, il n'existe guère plus de 0.05 psychiatres et 0.35 psychologues cliniciens pour 100000 habitants, il serait alors judicieux de mettre sur pied une supervision à distance pour les professionnels locaux comme les conseillers d'orientation qui eux, sont au contact direct tous les jours avec les apprenants.

Née dans les années 1910, la psychopédagogie a d'abord exprimé le recours de la pédagogie à la psychologie scientifique selon Hervé Terral (1994). Puis elle a pris une expansion dans plusieurs domaines avant de s'effacer brutalement devant la didactique durant les années 80. Discipline carrefour, sa faiblesse intrinsèque serait donc de cumuler en un seul terme un ensemble de contradictions qu'elle ne saurait dépasser. Vingt ans plus tard, Emile Durkheim inaugure son cours sur la science de l'éducation, à la Sorbonne, et qualifie la pédagogie de théorie pratique qui trouve son sens aujourd'hui encore : « la science est tenue de chercher avec le plus de prudence possible ; elle n'est pas tenue d'aboutir en un temps donné. La pédagogie n'a pas le droit d'être patiente au même degré, car elle répond à des nécessités vitales qui ne peuvent attendre... tout ce que peut et doit faire le pédagogue, c'est de réunir le plus consciencieusement qu'il est possible, toutes les données que la science met à sa disposition, à chaque moment du temps, pour guider l'action ; et on ne peut rien lui demander de plus » Ainsi, il constitua en 40 ans (1880-1920) un terrain de rencontres entre la pratique pédagogique, sa théorisation et la psychologie autour de deux pôles. Le développement de l'intelligence d'une part, l'éducation morale d'autres part. D'abord subsumés sous le titre de « psychologie appliquée à l'éducation », ces travaux prendront plus tard le nom de « psychologie pédagogique ».

La psychopédagogie semble donc émerger comme discipline relais prenant en charge recherche et recherche-action, la rencontre entre psychologie et pédagogie, mais plus encore comme psychologie de l'éducation à proprement parler, tant sur le volet cognitif qu'affectif.

Pour F. Seclet-Riou, « la psychopédagogie que préconise la réforme Langevin-Wallon n'est pas une discipline de laboratoire isolée de la vie. Intégrée dans une réforme pleinement démographique de notre enseignement, elle vise à permettre à tous le maximum de développement pour que chacun puisse avoir le maximum de bonheur et d'utilité sociale ».

Néanmoins, la psychopédagogie n'a trouvé son épanouissement qu'auprès des enseignants du primaire et ceux de la technique professionnelle.

En somme, ces trois auteurs ont défini l'online counseling de trois manières différentes. Pour Bloom, cette notion renvoie à communiquer à distance à l'aide des ressources électroniques. Alleman assimile cette notion à la communication électronique entre un client et un professionnel visant à comprendre le comportement et améliorer la santé mentale du client. Pour Mallen et Vogel, elle renvoie au suivi psychopédagogique en ligne entre un professionnel et son client.

2.1.2 Gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire

Du latin *gestio*, le concept de gestion se réfère à l'action et à l'effet de gérer ou d'administrer, d'organiser quelque chose. Gérer, c'est prendre des mesures conduisant à la réalisation d'une affaire ou d'un souhait quelconque. Il concerne donc l'ensemble des procédures effectuées pour résoudre un problème ou réaliser un projet. Autrement dit, dans le cadre de notre étude, la gestion renvoie à l'ensemble des techniques mises en œuvre dans une organisation afin qu'elle atteigne ses objectifs.

La surfréquentation des élèves au service de l'orientation renvoie aux effectifs pléthoriques. Selon le dictionnaire orthographique et grammatical, pléthorique vient du grec *plêthôrikos* qui signifie en trop grande quantité, en trop grand nombre, surchargé. D'après le dictionnaire petit Larousse (2010), la définition de « effectif » est la suivante : nombre réel des individus composant un groupe.

Des auteurs tels que Boyer (2009) définissent surfréquentation ou effectif pléthorique comme un nombre excessif de personnes composant un groupe dans un espace déterminé pour une activité donnée, dont l'enseignement et l'apprentissage s'en trouvent complexifiés au-delà d'un certain seuil, seuil qui est relatif au système éducatif. Ainsi, lorsqu'on parle d'effectifs pléthoriques dans notre étude, ça renvoie au grand nombre élevé d'élèves régulièrement inscrits dans un lycée public. Ici, nous parlerons du Lycée de Nsam Efoulan.

En ce qui concerne notre étude, la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation renvoie à l'ensemble des techniques mises en œuvre pour assurer le bon suivi du grand nombre d'élèves que l'on retrouve souvent dans les services de l'orientation du lycée.

Selon le dictionnaire Larousse, l'enseignement est l'action, la manière d'enseigner, de transmettre des connaissances. Selon la loi N° 98/004 du 14 Avril 1998 régissant le système éducatif camerounais, c'est le deuxième type d'enseignement entre le primaire et le supérieur. Différent de l'enseignement technique au Cameroun, il regroupe une sous-session francophone et une sous-session anglophone. L'enseignement secondaire général est le parcours scolaire le plus classique, amenant les élèves vers les études supérieures (universités,...). Dans notre contexte, l'enseignement secondaire général au Cameroun est le 2^{ème} type d'enseignement après le primaire et avant le supérieur qui regroupe deux sous-sessions : une sous-session francophone et une sous-session anglophone.

Le Petit Larousse de 2000 quant à lui définit l'élève comme un garçon ou une fille qui reçoit un enseignement dans un établissement scolaire d'enseignement primaire ou secondaire. Pour Ngoulou Eken (2004), l'élève désigne toute personne en situation d'apprentissage, qui reçoit des leçons d'un ou de plusieurs enseignants et dont le type d'Homme à former est : « un citoyen patriote, éclairé, bilingue et maîtrisant au moins une langue nationale (français ou anglais), enraciné dans sa culture, mais ouvert au monde, créatif, entreprenant, tolérant, fier de son identité, responsable, intègre, respectueux des idéaux de paix, de solidarité, de justice et jouissant des savoirs, savoir-faire et savoir-être ».

La gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire renvoie alors à la manière d'aménager, de recevoir, de conduire, de disposer les élèves au service de l'orientation. Le constat fait dans le cadre de cette étude est que les élèves étaient reçus par ordre d'arrivée et ceux que les conseillers ne pouvaient pas recevoir lors des pauses étaient renvoyés au lendemain et parfois ceux-ci ne revenaient plus. Du fait de leur grand nombre, il était difficile pour le conseiller d'orientation d'aller à la rencontre de ceux-là.

2.2 Revue de la littérature

2.2.1 Online counseling

L'implantation de l'innovation est un processus par lequel un changement, une idée, une pratique, un objet est mis en place dans une société, un système, une institution comme nouveauté. L'introduction des TIC en éducation selon le Conseil Supérieur de l'Éducation (CSE) en 2000 s'assimile à la numérisation des contenus (image, texte, son) et du branchement en réseau internet et intranet pour la circulation de l'information, la communication et la collaboration en temps réel ou en temps différé par voie électronique.

Selon de nombreux auteurs, UNESCO (2004), Gregoire, Bracewell et Laferriere (1996), Karsenti et Larose (2002) notamment, les TIC constituent un ensemble de technologies pouvant permettre à la fois le traitement de l'information et la transmission de celle-ci à des fins d'apprentissage et de développement éducatif. Dans le cadre de l'éducation :

- Les TIC renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, les télécommunications, la microélectronique, les multimédias, l'audiovisuel.
- Les TIC permettent l'accès à l'information, facilitent et améliorent la diffusion de l'information, accompagnent et soutiennent les stratégies pédagogiques.
- Les TIC facilitent la recherche, le stockage, le traitement et la transmission des informations sous forme de données et l'interaction entre des personnes au travers des machines.

Par intégration pédagogique des TIC selon Karsenti et Al (2008), on entend la mise en place de réseaux et d'équipement, l'utilisation d'un ensemble de techniques innovantes tant dans les domaines des télécommunications, de l'audiovisuel, que de l'informatique pour l'amélioration de l'apprentissage à l'école avec pour finalité perfectionnement, le développement économique, sociétal et culturel. Karsenti et Ngamo en 2009 définissent l'intégration des TIC comme l'usage des TIC par les enseignants ou les élèves dans le but de développer des compétences. Autrement dit, il est question ici d'amener les élèves à l'utilisation des TIC. Dans le cadre de notre étude, l'intégration des TIC par les élèves désigne l'utilisation des TIC à travers un online counseling pour améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

L'online counseling est d'abord apparu sur internet dès 1982 par des services de santé mentale et des groupes de soutien en ligne d'auto-assistance (Kanani & Regehr, 2003). En 1995, John Grohol, Psy.D., a développé un site de conseils de santé mentale libre (Young, 2005).

C'est ainsi que les services de santé mentale à honoraires offerts au public ont commencé à apparaître sur l'Internet.

À la fin des années 1990, les conseillers ont commencé à expérimenter des conseils en ligne comme des extensions de leurs pratiques privées existantes (Young, 2005). Ainsi, des E-cliniques ont vu le jour et ont offert des ressources telles que des sites Web sécurisés, marketing actif et la gestion d'autres pratiques et outils (Skinner & Zack, 2004). La fondation de l'International Society for Mental Santé en ligne (ISMHO), une organisation qui prône la compréhension, l'utilisation et le développement de la communication en ligne, de l'information et de la technologie pour la communauté internationale de la santé mentale, en 1997 a été une étape clé dans le développement de l'e-thérapie (Walker, 2007). Finfgeld (1999) attribue l'émergence de conseils en ligne à un certain nombre de facteurs à savoir la disponibilité des ordinateurs personnels, l'utilisation d'internet, la technologie et l'ingéniosité des fournisseurs de soins de santé dans l'application de la technologie pour répondre aux besoins de soins de santé mentale, la nécessité de fournir un meilleur accès à la santé mentale, la demande du public pour des services psychologiques basés sur Internet (Glueckauf, Pickett, Ketterson, Loomis et Rozensky, 2003).

Les interventions technologiques, y compris e-mail et vidéophone, ont été considérés comme l'un des futurs scénarios avec la plus forte probabilité.

Un certain nombre d'études a tenté de déterminer la portée du conseil en ligne, y compris qui offre des conseils en ligne, qui cherche à obtenir de l'aide sur Internet, et pour quelles questions en ligne l'aide est demandée. Pour ce faire, différents auteurs à des années différentes ont interrogé des personnes, ont fait des simulations en ce qui concerne l'utilisation de l'Internet pour des consultations en ligne. C'est ainsi que Wells, Mitchell, Finkelhor et Becker-Blease (2007) ont interrogés 2,098 personnes parmi lesquelles les travailleurs, les psychologues et autres professionnels et il en est ressorti le constat suivant : en ce qui concerne l'utilisation de l'Internet dans le cadre de la thérapie en ligne, seulement un peu plus de 2% de l'échantillon a rapporté utiliser internet pour fournir une thérapie en ligne. Parmi les groupes professionnels, l'usage d'internet varie de 1% chez les conseillers en santé mentale à environ 5% chez les thérapeutes conjugaux et familiaux. Pour les travailleurs sociaux, moins de 2% déclarent fournir un traitement ou des conseils en ligne. D'autres par contre ont déclaré utiliser la communication électronique en tant que complément à la pratique traditionnelle de la santé mentale.

Powell (1998, cité dans Chester and Glass, 2006) a interrogé 13 pratiquants au sujet de leur pratique en ligne. L'étude a révélé qu'il y avait trois femmes pour deux hommes qui réclamaient les services en ligne, que les problèmes relationnels étaient les plus fréquents et

enfin que le nombre moyen de sessions par client était de trois. Dans la même lancée, Maheu et Gordon (2000) ont mené une enquête auprès des praticiens en ligne visant à acquérir une compréhension des individus qui offraient une thérapie et des conseils via l'Internet et les services qu'ils fournissaient. 60 participants ont participé à l'enquête. Les résultats ont montré que plus de 90% des offreurs de services étaient actuellement homologués, certifiés, ou enregistrés pour fournir une thérapie ou des conseils au public et plus de la moitié était psychologue. La plupart (63%) ont décrit leurs services en ligne comme « d'éducation » ou de « conseils », alors que seulement 18% comme un service de « thérapie » ou de « conseil ». C'est ainsi que l'aide fournie sur internet a été regroupée en trois grands domaines : 41% pour les domaines cliniques (l'humeur, l'anxiété, les troubles sexuels, ou d'ajustement), 22% pour les problèmes relationnels (famille, relations, douleur, ou deuil), et 37% pour les « autres » problèmes. La technologie utilisée pour fournir des conseils en ligne est constituée des e-mails, sites Web, communication interactive en temps réel, les salles de clavardage et la vidéoconférence. 50% des personnes interrogées ont indiqué avoir été reçu et leurs problèmes résolus en moins d'un mois et 20% pendant 1 à 3 mois.

Chester et Glass (2006) ont mené une enquête auprès de 67 individus qui ont fourni également des services de conseil sur internet. Les résultats de l'étude montrent que près de la moitié des répondants combinés en ligne ont préféré cette pratique par rapport au face-à-face. La technologie la plus utilisée pour les conseils en ligne est l'Email avec 71% d'adhérents. En général, le conseil en ligne est de courte durée, en moyenne cinq sessions par client pour le même problème. Une étude réalisée par Heinlen, Welfel, Richmond et O'Donnell (2003) auprès de 44 sites web a montré que pour la majorité de ces sites (84%) présentaient l'offre de l'e-thérapie comme un substitut au face-à-face entre un conseiller et son client. Les moyens utilisés étaient les e-mails, le chat, le chat en groupe. DuBois (2004), un travailleur social clinique au Canada, a exploré les caractéristiques démographiques et cliniques de ses propres clients de consultation en ligne. Sur les 217 clients interrogés, 15% étaient des hommes et 85% étaient des femmes. 16% dans le groupe avait entre 13 et 19 ans, 28% entre 20 et 30 ans, 23% entre 31 et 40, 25% entre 41 et 50 et enfin 6% entre 51 et 60. Les principaux problèmes rencontrés étaient des problèmes de relations avec le partenaire (55%); la dépression (13%); faible estime de soi (6%) et de l'anxiété (5%). Pour le service national de consultation, d'information et de référence pour les enfants et les jeunes au Canada (Kids Help Phone, 2005) Kids Help Phone, il a fourni pendant 24 heures sans frais un téléphone confidentiel et anonyme et un service en ligne. Les résultats obtenus sont les suivants : 14,038 messages reçus. Les femmes se sont révélées être les principaux utilisateurs de Kids Help. Ce service de consultation en ligne

apparaît alors pour attirer les jeunes qui sont trop timides ou ont trop peur de s'exprimer. Les raisons pour lesquelles les enfants ont cherché de l'aide à travers le service étaient les relations émotionnelles (38%) et de santé mentale (22%), physiques et de la santé sexuelle (20%), les abus et la violence (9%), l'école (5%), l'identité et le concept de soi (5%), le désir d'indépendante (2%).

Les recherches menées dans le domaine du conseil en ligne sont regroupées en quatre catégories: les attitudes des clients; les perceptions des conseillers / expériences; l'alliance thérapeutique; et l'efficacité des conseils en ligne.

- Attitudes des clients à l'égard de counseling en ligne

Dans un essai contrôlé randomisé de la psychothérapie pour les troubles alimentaires livrés par e-mail (Robinson & Serfaty, 2008), les 17 participants (âge moyen: 24,5 ans) qui recevaient un traitement par e-mail ont été satisfaits à 60%. En effet, l'anonymat a été considéré comme un facteur favorable à la guérison. Du côté négatif, certains ont considéré l'écart entre leur e-mails et les réponses des thérapeutes comme un désavantage car manque de la touche personnelle de contact face-à-face. Dans une étude réalisée par Tsan et Day (2007), 176 participants étudiants et élèves ont été évalués sur leurs personnalités et leurs attitudes envers la recherche professionnelle à travers différents modes: counseling traditionnel face-à-face, vidéo- conférence, e-mail, message texte instantané et microphone. Dans l'ensemble, tous les participants ont préféré le face-à-face traditionnel par rapport aux modes de consultation en ligne. Les femmes se sont montrées plus favorables à une consultation en ligne que les hommes.

King et al. (2006) ont utilisé une méthodologie de recherche qualitative consensuelle à explorer les motivations et les expériences des jeunes qui ont utilisé l'Internet pour des conseils. Ainsi, des groupes de discussion en ligne semi-structurés ont été menés avec les participants 39 enfants. Help Line, un service de consultation nationale australienne qui fournit gratuitement en ligne des consultations téléphoniques pour les jeunes. Les principaux avantages de la consultation en ligne citées par les participants étaient le respect du droit à la vie privée et de l'environnement émotionnellement sûr. Un autre aspect souvent rapporté par les adolescents est que l'environnement en ligne fournissait un sentiment d'intimité, contrairement au téléphone où ils peuvent être dans la crainte que quelqu'un d'autre écoute leurs conversations. D'un autre côté, certains adolescents ont mentionné avoir des difficultés à exprimer leurs émotions à travers le texte, mais cela n'a pas été un pourcentage aussi important comme cela avait été prévu par les chercheurs.

Dans une étude exploratoire sur les perceptions des clients de conseils en ligne (Liebert, Archer, Munson, & York, 2006), 81 participants ont été recrutés sur l'auto-sélection de

messages au sujet de l'étude sur 80 Yahoo e-groupes publics liés à la santé mentale. Les deux raisons les plus fréquemment cités sont d'utiliser des conseils en ligne pour la commodité et l'anonymat. Les résultats ont également révélé que les clients qui reçoivent des conseils en ligne, bien que satisfaits du traitement, n'ont pas montré un niveau aussi élevé de satisfaction rapporté dans les études où les clients ont reçu un traitement de face-à-face. Néanmoins, les clients ont déclaré avoir subi une plus grande facilité d'auto-divulgence avec leurs conseillers en ligne de l'Internet par rapport à l'auto-divulgence face-à-face avec des conseillers, en particulier pendant les premiers stades de counseling. Dans l'étude de Cook et Doyle (2002) de l'alliance de travail dans le conseil en ligne fourni par e-mail ou le chat (voir plus loin), les 14 participants ont eu la possibilité de fournir des commentaires sur leur expérience de conseil en ligne. Les participants ont décrit le sens de la liberté qu'ils ressentaient à s'exprimer en ligne sans embarras ou crainte du jugement des thérapeutes. Beaucoup ont pu être complètement honnête et ouvert avec un thérapeute. Autre chose également, les avantages pour ceux qui ont des problèmes de mobilité ou qui vivent dans des régions isolées, la force de la relation client / conseiller, les avantages de ce type de communication (la capacité de relire les messages et la facilité d'exprimer ses pensées et sentiments par écrit).

Rochlen, Beretvas et Zack (2004) ont réalisé un instrument-développement de projet qui portait sur la validation préliminaire des attitudes mesurées en ligne et en face-à-face. Les analyses factorielles du counseling Attitude en ligne Scale (SACO) et le face-à-face Counseling scale (FCAS) ont montré que les évaluations étaient plus favorables de face-à-face que les conseils en ligne (bien qu'aucun des clients ne s'est jamais engagé dans le conseil en ligne).

- Conseiller Expériences / Perceptions

Dans une étude exploratoire menée par Wangberg, Gammon et Spitznogle (2007), l'utilisation et les attitudes des psychologues norvégiens vers e-media tels qu'e- messagerie mobile et la messagerie texte en interaction avec les clients (e-thérapie) ont été explorées. De ces résultats, il ressort que l'attitude générale envers les e-médias était neutre, avec seulement 3% pour les psychologues, 31% croyaient que cela pourrait fonctionner comme la seule forme de communication, alors que 64% pensaient que ce serait comme un supplément pour la consultation face-à-face. En ce qui concerne la messagerie texte (SMS) communication, 40% des psychologues ont dit qu'ils allaient l'utiliser eux-mêmes, 48% ont dit qu'ils ne seraient pas utilisés par eux-mêmes mais accepter les autres et enfin 11% ont trouvé cette communication inacceptable. Bambling, King, Reid et Wegner (2008) ont examiné l'expérience des conseillers en ligne pour les jeunes à travers « les enfants Aide Line », un service de consultation nationale australienne qui fournit gratuitement en ligne et par téléphone des conseils aux jeunes. Les

conseillers ont signalé le principal avantage de la ligne environnementale soit la sécurité émotionnelle, en raison de la réduction client proximité émotionnelle, la réduction de l'anxiété des jeunes ce qui rend la discussion plus facile. Cependant, la proximité émotionnelle réduite, et en particulier l'absence des indices non verbaux, il est difficile pour le conseiller en ligne d'évaluer avec précision la gravité des problèmes des jeunes et des problèmes émotionnels.

Dans une étude exploratoire menée en Pensylvanie, Finn (2006) a étudié 384 travailleurs sociaux dans les organismes de services sociaux par rapport à leur utilisation du courrier électronique, les attitudes et les difficultés. La majorité des travailleurs sociaux a estimé qu'il est utile d'utiliser des e-mails avec des clients pour des raisons non thérapeutiques, telles que pour planifier des rendez-vous ou de fournir des informations factuelles. Cependant, la plupart des répondants (87,7%) ne sont pas d'accord que l'e-mail est un bon moyen pour fournir des services thérapeutiques. Comme Wangberg, Gammon et Spitznogle (2007) le soulignent, les études des conseillers et les attitudes à l'égard des conseils en ligne montrent que, comme toute forme de thérapie, il est peu probable qu'il n'y aura jamais un consensus sur les avantages et les inconvénients de conseils en ligne. Cependant, la compréhension des préoccupations de ceux qui sont, ou qui peuvent être impliqués dans la fourniture de conseils en ligne est utile dans la mise en place des conseils en ligne et des services qui répondent à ces préoccupations.

- Alliance thérapeutique

Cook et Doyle (2002) ont mené une étude de 14 clients recevant un traitement en ligne soit par e-mail ou le chat. L'alliance thérapeutique a été mesurée en utilisant le travail Alliance Inventory (WAI). Les résultats indiquent que les participants ont estimé la collaboration meilleure que le groupe face-à-face. Dans une étude comparant l'alliance thérapeutique face-à-face par rapport à la psychothérapie vidéoconférence (Rees et Stone, 2005), 30 psychologues cliniciens étaient assignés au hasard à regarder une séance de thérapie identique, que ce soit en face-à-face ou en format de vidéoconférence, et d'évaluer ensuite l'alliance thérapeutique. Les psychologues dans la condition de vidéoconférence évaluant l'alliance thérapeutique l'ont trouvée nettement inférieur à celui des psychologues dans la condition face-à-face.

- Efficacité de la thérapie basée sur Internet

Barak, Hen, Boniel-Nissim et Shapira (2008) ont effectué un examen complet et une méta-analyse de tous les articles empiriques publiés jusqu'à Mars 2006 (64 au total) et ils ont examiné l'efficacité de la thérapie en ligne et le face-à-face. Ainsi, dans les 14 études qui ont comparé les interventions sur internet et en face-à-face, il n'y avait aucune différence d'efficacité. Dans une étude réalisée par Cohen et Kerr (1998, cité dans Mallen, Vogel, Rochlen & Day, 2005) 24 étudiants de premier cycle ont été affectés à une seule session semi-structurée

de face-à-face des conseils ou une séance de semi-structuré de consultation en ligne livré par chat synchrone. Les résultats indiquent une diminution significative du niveau d'anxiété dans les deux groupes sans différence dans le degré de changement dans les deux modes et similarité dans les évaluations des séances d'intervention et les conseillers.

En somme, de ces différentes études et expériences menées, nous pouvons dire que la pratique de l'online counseling a permis de converser avec un grand nombre de personnes, d'aider celles-ci à résoudre leurs différentes préoccupations et de s'assurer de l'effectivité et de la satisfaction de ces personnes. Cela nous conforte dans notre idée de croire que la mise en place d'un online counseling permettra d'améliorer la gestion des effectifs pléthoriques au service de l'orientation scolaire.

2.2.2 Gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire

Selon le dictionnaire LAROUSSE, on a plusieurs définitions de l'orientation : Action de s'orienter, de déterminer sa position ; Manière dont quelque chose est disposé par rapport aux points cardinaux ; Action d'orienter quelqu'un dans ses études, dans le choix de son futur métier ; Voie choisie par ou pour quelqu'un, en particulier dans le cadre des études : Quelle orientation avez-vous choisie pour votre fils ?; Direction prise par une activité, une action : Orientation d'une enquête. De nombreux jeunes se posent la question, et se font souvent des idées bien trop fausses de ce que recouvre l'orientation. L'orientation, c'est d'abord une discipline au service de tout jeune réfléchissant à son avenir professionnel. Peu importe qu'il (ou elle) ait 7 ou... 77 ans ! À partir du moment où il/elle se projette dans l'avenir et réfléchit à son futur métier, le processus d'orientation est enclenché. La démarche repose avant tout chose sur la mise à disposition d'informations destinées à éclairer le choix de l'orienté. Quels sont les métiers qui recrutent ? Dans quelle filière s'engager ? Est-ce compatible avec mes compétences ? Mes goûts ? Mon caractère ? Mes résultats scolaires ? Toutes ces questions demandent des réponses avant de choisir une profession. Il y a plusieurs moyens de les trouver. Discuter avec ses amis ou ses camarades de classe est une solution. En parler avec ses parents, son grand frère ou ses professeurs en est une autre. Pousser la porte d'un conseiller d'orientation peut être aussi une bonne chose. Toutes les options sont possibles. L'important est de rester ouvert, attentif, réaliste, et surtout de bien se connaître. 'Connais-toi toi-même', conseillait le Socrate de Platon. C'était pour lui le début de la philosophie et la clé d'une vie réussie. Or c'est sans doute encore aujourd'hui la clé d'une orientation réussie.

Selon Danvers en 1995, l'orientation est une matière d'enseignement et une pédagogie de conception de projets de vie scolaire et professionnelle destinée à faire de l'élève l'architecte sinon le Co-architecte de son destin scolaire, professionnelle et sociale.

C'est l'action d'orienter une personne dans ses études dans le choix de son futur métier. C'est une pratique éducative qui consiste à proposer à une personne en âge de scolarité et même aux adultes différentes filières d'études/ formation et leurs débouchés professionnels. L'orientation prend ici en compte l'aspect développemental et psychanalytique de l'individu. Ainsi, différents auteurs ont émis des moyens, des techniques encore applicables jusqu'à ce jour pour améliorer les services de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques.

Selon l'Institut National de la Statistique (2011), la question de l'éducation reste au centre des préoccupations de la communauté internationale et nationale qui la considère comme le véritable moteur de développement. De nombreux efforts sont en train d'être déployés par le Gouvernement et ses partenaires pour atteindre les objectifs du millénaire pour le développement en matière d'éducation. Cependant, la demande de plus en plus croissante et importante des élèves dans les établissements publics n'est pas entièrement satisfaite et la gestion de ces classes surpeuplées difficiles. Pour le Professeur Simon BELINGA BESSALA (2013), la gestion des classes est l'art, l'habilité à diriger, contrôler et superviser l'apprentissage des élèves moyennant des activités. Elle permet à tout enseignant de créer des conditions idoines, en vue d'assurer un apprentissage efficace chez les élèves en les rendant responsables et entreprenants dans le cadre de leur formation et de leur vie quotidienne. Pour lui, la gestion des classes a différentes finalités à savoir la création des conditions favorables pour l'apprentissage scolaire, la garanti d'une meilleure gestion du temps imparti et d'un meilleur rendement académique des élèves, le fait de rendre les apprenants autonomes intellectuellement en transformant la discipline en autodiscipline.

A l'issue des travaux menés à Abidjan et relatifs à la thèse d'Abou Fofana, les techniques d'enseignement dans les grands groupes se faisaient par le découpage du grand groupe en petits groupes, la désignation d'un tuteur dans chaque groupe et la flexibilité dans l'organisation du temps et de l'espace d'enseignement. Ainsi, une même classe pouvait contenir deux classes différentes. Egalement au Burkina Faso où une classe ne contient pas moins d'une centaine d'élèves en moyenne dans un espace restreint où il manque les équipements selon Cheron et Hochet(2009), diverses réflexions et actions ont été menées pour alléger la tâche de l'enseignant et de l'apprenant. C'est ainsi que des classes à double flux

(CDF) se sont mises en place où un enseignant reçoit alternativement deux groupes d'élèves dans une même classe (Ngamassu, 2005), un groupe le matin et l'autre l'après-midi.

Malheureusement, malgré ces divisions des classes, il est toujours aussi difficile pour l'enseignant de maîtriser parfois même de connaître ses élèves. Majanga, Nasongo et Sylvia ajoutent en 2011 qu'une classe pléthorique amène du découragement tant chez les enseignants du fait de la lourde tâche à accomplir (préparation des leçons, correction des contrôles, suivi des élèves) que chez les apprenants qui ne parviennent pas toujours à suivre le cours dispensé. C'est pourquoi d'après l'auteur Olajide (2012), il faut éviter une grande classe, tant pour les enseignants que pour les élèves. Pour les enseignants, plusieurs arguments sont évoqués, entre autres le manque de flexibilité dans les activités en classe, la difficulté à faire plusieurs contrôles pour s'assurer que les élèves ont compris. Pour les élèves, l'auteur parle de l'incapacité parfois à repérer l'importance et la pertinence d'une information, l'hésitation à poser des questions et des problèmes au niveau de la gestion du temps.

Un modèle d'innovation pour l'enseignement public développé depuis 2004 par le coréen Kwan Young Kim, le Cyber Home Learning System Coréen, a permis de gérer en ligne un million six cent mille élèves qui ont inter échangé avec 6147 enseignants. Ce modèle poursuit trois objectifs à savoir : réduire le fossé en matière d'éducation, réduire les dépenses en tutorat privé, améliorer la qualité de l'enseignement public. Dans d'autres pays tels que la France, certains systèmes existent déjà. Nous pouvons citer entre autres :

- Service commun universitaire d'information et d'orientation et d'insertion professionnelle en ligne (S.C.U.I.O. I.P.) : Le service commun universitaire a pour mission d'organiser l'accueil, l'information et l'orientation des étudiants à leur entrée à l'université et tout au long du cursus universitaire. il assure ultérieurement avec les enseignants le suivi de leur insertion professionnelle. Dans chaque université, le S.C.U.I.O. est un lieu ressource pour le conseil individuel, les modules optionnels ou obligatoires sur le projet d'orientation personnel et professionnel, les interventions dans les lycées, les informations en ligne, l'encadrement psychopédagogique.
- Dans 32 pays européens, les professionnels de l'orientation des centres Euroguidance sont chargés d'informer sur les systèmes éducatifs et les systèmes de formation en Europe et d'encourager la mobilité des jeunes et des adultes. Ils s'adressent en priorité au grand public. En France, le réseau est constitué de quatre centres qui sont des Centres d'Information et d'Orientation à Lille, Marseille, Strasbourg et du Centre d'Information Internationale de Lyon. Les lycéens, étudiants, salariés, demandeurs d'emploi, jeunes en formation à la recherche d'informations sur les stages en Europe, les études, les cours

de langues peuvent contacter les conseillers Euroguidance pour les aider dans leur démarche, pour affiner leur projet. Ils peuvent aussi interroger les centres Euroguidance français en ligne à partir de leur site web : www.euroguidance-france.org/fr

2.3 Théorie relative au sujet : Présentation de l'évolution du rôle consultatif des TIC au domaine de l'orientation

Cette théorie a été développée par WeiZenbaum en 1965. En effet, il s'est proposé d'appliquer les TIC au domaine de l'orientation en mettant en place un programme d'intelligence artificielle nommée Eliza. Celui-ci avait comme but d'imiter la conduite du conseiller rogerian lors du counseling en ligne. Il demandait à l'utilisateur d'expliquer ses sentiments en répondant aux questions qui lui étaient posées. Même si l'objectif principal du programme était de démontrer la nature superficielle de l'interaction entre personne et machine, néanmoins les résultats de l'enquête ont montré que ces interactions étaient possibles et valaient une attention ultérieure. Malheureusement, du fait que l'ordinateur ne peut pas faire de discriminations entre l'erreur et les réponses pathologiques, et ne peut pas enregistrer la variété des éléments comportementaux pendant la durée d'une interview, que des gens ayant un niveau éducatif limité et restreint ne soient pas en mesure d'utiliser suffisamment ces programmes, certains auteurs ont essayé d'y remédier.

C'est le cas d'Epstein et Klinkenberg qui en 2001 proposèrent d'humaniser le counseling en remplaçant ELIZA par des conseillers humains ayant des émotions, des comportements similaires à ceux de leurs clients pour pouvoir mieux les comprendre et les aider. Les conseillers peuvent ainsi être plus flexibles que l'ordinateur. D'autre part, l'interview automatisée avec des programmes de l'ordinateur n'est pas influencée par des facteurs comme l'humeur du chercheur ou le moment du jour. Le logiciel permet au client d'avancer au rythme qu'il souhaite ; Il permet le stockage et l'accès aux données antérieurs. Les nouvelles perspectives à la reconnaissance verbale sont possibles et rendent probable la communication à travers la langue naturelle C'est ainsi que la relation d'échange entre un conseiller réel et un client a été envisagée.

Nous parlerons alors d'« online counseling » ou conseils en ligne lorsque le client et le conseiller se trouvent dans des endroits différents et utilisent des moyens électroniques pour communiquer via l'Internet (ACA, 2005). De diverses variations y existent, tels le conseil via poste électronique, l'échange de textes à temps réel (discussion), les discussions en groupes, la conférence auditive ou même télévisée (Urbis Keys Young 2003). La poste

électronique est le moyen le plus habituel avec lequel les conseillers « inter actent » avec les clients. Selon la discussion à temps réel, le client et le conseiller se trouvent simultanément en jonction directe et peuvent écrire alternativement l'un à l'autre un texte ligne à ligne. L'entretien télévisé permet aux conseillers de communiquer directement avec les clients, puisque le client et le conseiller sont en mesure d'effectuer une discussion dynamique à double destination (écouteur et vidéo). L'échange de voix au temps réel établit un contact sûr qui offre au conseiller et au client la possibilité de participation à une discussion auditive de double direction, semblable au téléphone mais sans les dépenses d'un branchement téléphonique de grande distance.

Enfin Watts en 2002 vient diversifier la façon de faire le counseling à l'aide des différents outils d'application des TIC :

- les ordinateurs centraux des années '60 jusqu'aux années '70 où divers systèmes électroniques de direction ont été développés et ont démontré la possibilité d'action des technologies de l'informatique. Cependant la nature statique de cette procédure et les retards de feedback ont limité l'application des systèmes pareils.
- les micro-ordinateurs, des années '80 jusqu'au milieu des années '90, les améliorations de l'ordinateur personnel ont promu son emploi dialogique. Il en résulte une augmentation effective du nombre des systèmes électroniques de direction, et de l'expansion de leur utilisation.
- La «toile d'araignée », vers la fin des années '90 où l'apparition de l'internet a signalé à la place des systèmes calculateurs autonomes dans les centres consultatifs, que des sites du réseau ont été développés. Les individus provenant des régions différentes pourraient y avoir un accès direct, même en restant chez eux.
- La phase digitale, que nous traversons maintenant, où les individus ont accès à l'internet non seulement par leurs ordinateurs mais aussi par les télévisions et leurs téléphones mobiles.

Ainsi, les ressources relatives à la connaissance de soi (Self awareness) sont prévues pour aider les utilisateurs à s'évaluer, ainsi que les questionnaires d'appréciation et les épreuves psychométriques. Les ressources correspondantes à la prise de conscience des occasions (Opportunity awareness) comprennent des bases de données, avec des choix des critères de recherche qui permettent aux utilisateurs de trouver les éléments concernant leurs besoins. Les ressources concernées par la prise de décision (Décision learning) comprennent des systèmes qui permettent aux utilisateurs de former leurs plans personnels par rapport aux occasions existantes d'apprentissage ou de travail. Les ressources exigées à l'apprentissage

de passage (Transition learning) concernent l'aide aux utilisateurs pour réaliser leurs décisions. Tout ceci sous le contrôle avisé des conseillers grâce à l'utilisation des logiciels pour un bon suivi des clients.

2.4 Formulation des hypothèses de la recherche

Dans le cadre de notre travail, nous avons une hypothèse générale et trois hypothèses secondaires.

2.4.1 Hypothèse générale

L'hypothèse générale (HG) est la ligne directrice, la réponse directe à la question principale de recherche qui est la suivante : Comment améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation dans un contexte d'effectifs pléthoriques au lycée de Nsam Efoulan ?

Notre hypothèse générale sera énoncée ainsi qu'il suit : l'online counseling influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

2.4.2 Hypothèses secondaires

L'hypothèse secondaire est celle- là qui opérationnalise l'hypothèse générale. C'est une réponse plus ou moins éventuelle aux questions spécifiques suivantes :

- Comment utiliser les ressources électroniques pour améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?
- Comment est-ce- que la communication électronique peut améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?
- Comment est-ce-que le suivi psychopédagogique en ligne peut influencer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire ?

Dans le cadre de notre travail, nous avons proposé trois hypothèses :

- Hypothèse secondaire 1 : Les ressources électroniques influencent de manière significative la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.
- Hypothèse secondaire 2 : La communication électronique influence de manière significative la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

- Hypothèse secondaire 3 : La psychopédagogie en ligne influence de manière significative la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

2.5 Définition des variables

Dans le cadre de notre recherche, nous avons une variable indépendante et une variable dépendante.

2.5.1 Variable Indépendante (VI)

Dans notre étude, la VI est l'online counseling.

2.5.2 Variable Dépendante (VD)

Dans notre étude, la VD est la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

2.6 Tableau synoptique

Après avoir énoncé nos hypothèses de recherche et les variables, nous devons élaborer un tableau appelé tableau synoptique qui récapitule en quelque sorte tout notre travail de recherche. Pour ce faire, il contient les éléments suivants : le thème, les questions de recherche, les objectifs de l'étude, les hypothèses de recherche, les variables de l'étude, les indicateurs, les modalités et enfin les indices. Les indicateurs sont des manifestations concrètes visibles de chaque variable témoignant de l'existence de la variable. Les modalités sont les différentes positions qu'une variable peut prendre. Les indices constituent quant à eux des pistes de réponses à chercher.

Thème : L'Online counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire : cas du Lycée de Nsam Efoulan	Questions de recherche	Objectifs de l'étude	Hypothèses de recherche	Variables de l'étude	Indicateurs	Modalités	Indices
	<u>Question principale</u> : comment améliorer la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire au Lycée de Nsam Efoulan ?	<u>Objectif général</u> : Informatiser l'orientation au Lycée de Nsam Efoulan en mettant un online counseling en place pour mieux gérer les 3500 élèves	<u>Hypothèse générale</u> : l'Online counseling influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.	VI : l'online counseling	Ressources électroniques Communication électronique Encadrement Psychopédagogique en ligne	Oui Non	L'utilisation d'internet Le canal de communication entre les conseiller d'orientation et les élèves hors de l'établissement
				VD : la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire	Fréquence d'entrée au bureau La prise en charge des individus hors de l'établissement Le temps de la pause pour les entretiens Revenir pour le même problème		
	<u>Question 1</u> : Comment utiliser les ressources électroniques pour améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire au Lycée de Nsam Efoulan ?	<u>Objectif 1</u> : Montrer que les ressources électroniques permettent d'améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire au Lycée de Nsam Efoulan ?	<u>Hypothèse secondaire 1</u> : les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.	VI : les ressources électroniques	Téléphone Ordinateur Internet	Oui Non	Fréquence de connexion Utilisation du téléphone Utilisation de l'ordinateur
				VD : la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.	Fréquence d'entrée au bureau La prise en charge des individus hors de l'établissement Le temps de la pause pour les entretiens Revenir pour le même problème		

	<p><u>Question 2</u> : Comment la communication électronique peut améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire du Lycée de Nsam Efoulan ?</p>	<p><u>Objectif 2</u> : Montrer que la communication électronique peut améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.</p>	<p><u>Hypothèse secondaire 2</u> : La communication électronique influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire</p>	<p>VI : La communication électronique</p>	<p>Mails Short Message Service(SMS) Réseaux sociaux (facebook, whatsapp, messenger)</p>	<p>Envoyer recevoir Fréquence</p>	<p>Utilisation des mails Utilisation des SMS Fréquence</p>
				<p>VD : la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire</p>	<p>Fréquence d'entrée au bureau La prise en charge des individus hors de l'établissement Le temps de la pause pour les entretiens Revenir pour le même problème</p>		
	<p><u>Question 3</u> : Comment l'encadrement psychopédagogique en ligne peut aider à l'amélioration de la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire du Lycée de Nsam Efoulan ?</p>	<p><u>Objectif 3</u> : Montrer que l'encadrement psychopédagogique en ligne permet d'améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire</p>	<p><u>Hypothèse secondaire 3</u> : L'encadrement psychopédagogique en ligne influence de manière significative l'amélioration de la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire</p>	<p>VI : L'encadrement psychopédagogique en ligne</p>	<p>Canal de communication Poser des problèmes sur les réseaux sociaux et obtenir satisfaction</p>	<p>Possible Pas possible</p>	<p>Poser ses problèmes en ligne Entretiens en ligne</p>
				<p>VD : la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire</p>	<p>Fréquence d'entrée au bureau La prise en charge des individus hors de l'établissement Le temps de la pause pour les entretiens Revenir pour le même problème</p>		

2^{ème} Partie : CADRE OPERATOIRE

Après la présentation de la problématique de notre étude, de la question principale et des questions spécifiques, des objectifs de la recherche, de l'hypothèse générale et des hypothèses spécifiques, nous passons à la deuxième partie qui est constituée de trois chapitres. Le 1^{er} chapitre présente la méthodologie de l'étude, autrement dit la méthode utilisée par le chercheur pour sa descente sur le terrain, les difficultés rencontrés et l'outil statistique utilisée pour l'analyse.

Le chapitre suivant quant à lui présente l'analyse des données sur le terrain de deux manières :

- l'analyse descriptive où on présente les tendances de nos enquêtés par rapport aux questions posées ;
- l'analyse inférentielle qui consistera à croiser chacune des variables indépendantes notamment les ressources électroniques, la communication électronique, l'encadrement psychopédagogique en ligne avec la variable dépendante qui est la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation de l'enseignement secondaire général à l'aide de l'outil statistique choisi.

Enfin, le dernier chapitre de notre travail présente l'interprétation des résultats et les recommandations du chercheur tirées de son étude.



CHAPITRE 3 :
METHODOLOGIE DE
LA RECHERCHE

Ce chapitre a pour objectif de présenter les méthodes utilisées, les différentes étapes de notre travail qui ont permis de collecter les informations sur le terrain. Pour Angers (1992), la méthodologie est « l'ensemble des méthodes et des techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique ». Selon Grawitz (1979), la collecte des données est « l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre et les vérifie ».

Ainsi, notre travail sera présenté ainsi qu'il suit :

- présentation du type de recherche
- présentation du site de l'étude
- présentation de la population d'étude
- présentation de l'échantillonnage
- description de l'instrument de collecte des données
- présentation de la méthode de collecte des données

3.1 Type de recherche

Il existe différents types de recherche mais dans le cadre de notre travail, il s'agit d'une recherche de type corrélationnel et expérimental. Notre recherche est de type corrélationnel parce qu'elle a pour but d'établir le lien de causalité pouvant exister entre l'online counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation dans l'enseignement secondaire général au Cameroun. Elle est de type expérimental dans ce sens qu'elle vient proposer une nouvelle manière de gérer les effectifs pléthoriques au service de l'orientation. Ainsi, pour ce faire, elle présente sous forme de tableaux et de graphiques les différentes réponses des enquêtés concernant notre étude.

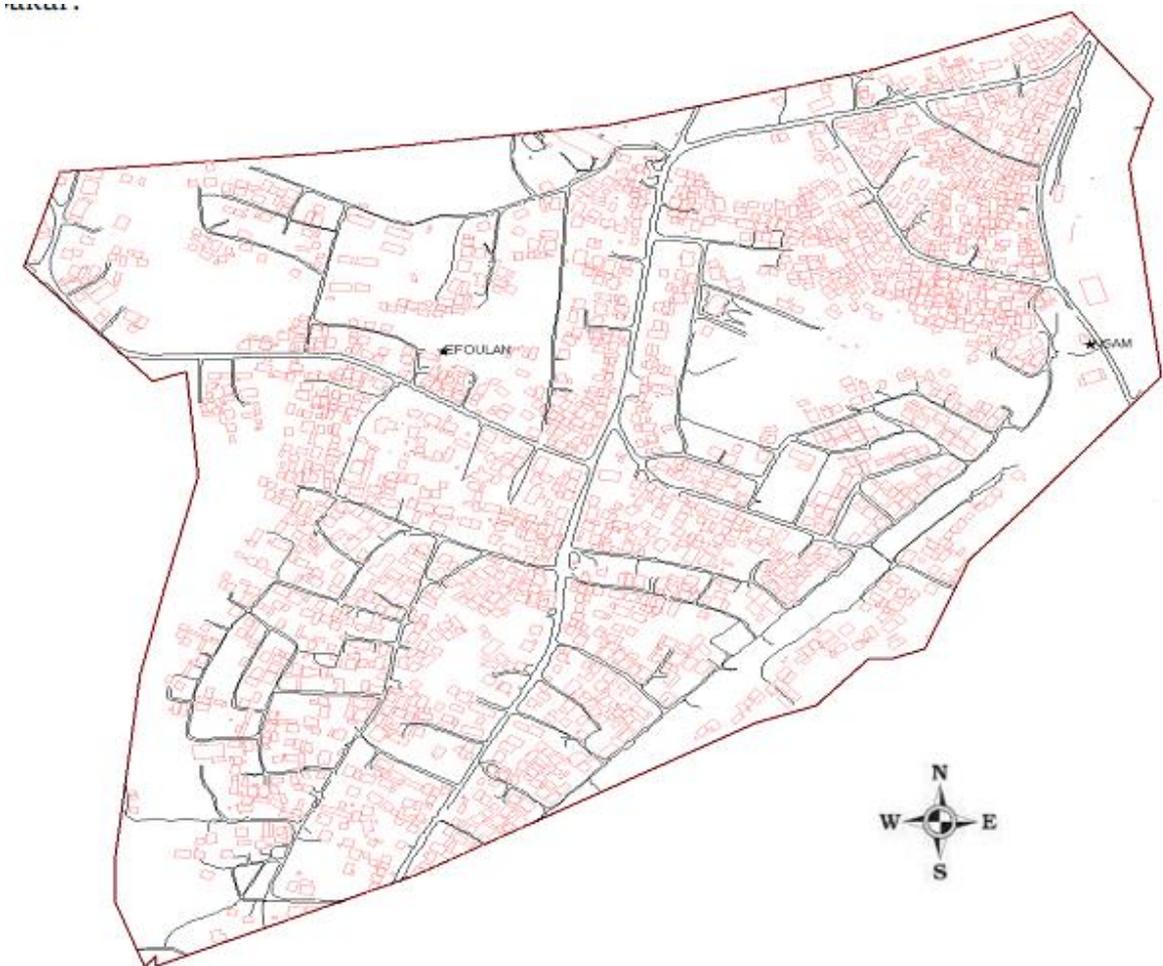
3.2 Présentation du site de l'étude

Le site de l'étude peut se définir comme le lieu où notre recherche a été effectuée. Ainsi, dans le cadre de notre travail, nous avons opté pour la ville de Yaoundé, et plus précisément le Lycée de Nsam Efoulan situé au quartier Efoulan.

3.2.1 Présentation du quartier EFOULAN

Le quartier Éfoulan situé dans la Région du Centre, Département du Mfoundi, arrondissement de Yaoundé IIIème vient de l'expression Ewondo « Efulan Meyong » qui signifie « brassage ou mélange des populations d'origines diverses ». Situé dans l'ancien village de Mvolyé, Il se divise en deux blocs, Éfoulan I et Éfoulan II. Il est limité à l'Est par Nsam ; à l'Ouest par Nsimeyong ; au Sud par Obobogo, et au Nord par Mvolyé et Dakar. Avec sa population cosmopolite, elle regorge de toutes les cultures en son sein.

Particulièrement accidenté, son relief est constitué de vallons entrecoupés de cours d'eau et de nombreux plateaux, des zones de bas-fonds, des zones marécageuses. Géographiquement, le quartier Efulan se présente ainsi :



Source : Mairie de Yaoundé III^{ème}.

3.2.2 Présentation du Lycée de Nsam Efulan

Le Lycée de Nsam Efulan est constitué de 246 professionnels qui ont la lourde tâche de veiller sur les 3500 élèves qui constituent l'effectif total des élèves de ce lycée. Mais avant de présenter les effectifs par classe, nous allons nous attarder sur les infrastructures qu'offre ce lycée.

Présentation des infrastructures

- Un bloc administratif
- Une infirmerie
- Un bureau des affaires sociales
- Un bureau de l'orientation scolaire et professionnel
- Sept bureaux de surveillance
- Une salle informatique
- Dix censors
- Une bibliothèque
- Deux cantines, l'une au niveau de la première aire de sport et l'autre à côté du bureau de l'orientation
- Deux terrains pour le sport
- Un bureau des activités sportives
- Une salle de restauration pour les professeurs
- 04 blocs de toilettes
- 35 salles de classe

3.3 La population d'étude

Dans le cadre de notre étude, la population d'étude est constituée essentiellement des élèves. Le Dictionnaire Hachette de 1980 définit l'élève comme celui-là qui reçoit un enseignement dans un établissement scolaire d'enseignement primaire ou secondaire.

Notre choix s'est porté sur les élèves pour deux raisons :

- La première raison est que depuis le passage de la manière traditionnelle d'enseigner à la nouvelle approche par les compétences, les élèves eux –mêmes sont les acteurs principaux du processus d'apprentissage. Autrement dit, dans l'ancienne approche, c'est

l'enseignant qui était au cœur du processus apprenant- apprentissage. Ce type d'apprentissage était mécanique, routinier, axé sur la reproduction fidèle des connaissances tenues de l'enseignant. Dans la nouvelle approche par contre, c'est l'élève qui se met au contact de la matière pour la comprendre et l'apprendre, moyennant des orientations méthodologiques de l'enseignant.

- La deuxième raison est que le modèle utilisé par le gouvernement camerounais est de type TOP DOWN. Autrement dit, c'est le gouvernement qui prend les décisions depuis le haut et les rend applicables par tous. Nous avons ainsi voulu interroger les élèves pour connaître leur avis sur l'online counseling. C'est le modèle BUTTOM UP.

3.3.1 La population cible

Selon Tsala Tsala (2006), la population cible est la « population constituée de l'ensemble des individus auxquels le chercheur veut appliquer les résultats qu'il obtiendra ». Autrement dit, c'est la population qui regroupe les individus ayant des critères généraux de ressemblance pour notre recherche. Il s'agit entre autres des individus avoisinant le même âge, la même classe, le même lycée. Dans le cadre de notre étude, il s'agit des élèves du Lycée de Nsam Efoulan qui sont au nombre de 3500 et répartis ainsi qu'il suit selon le 1^{er} cycle et le 2^{ème} cycle :

- 1^{er} cycle

CLASSES DE 6 ^{ème}	6 ^{ème} 1	6 ^{ème} 2	6 ^{ème} 3	6 ^{ème} 4	6 ^{ème} 5	TOTAL
Garçons	45	40	32	43	42	202
Filles	35	46	54	41	40	216
TOTAL	80	86	86	84	82	418

CLASSES DE 5 ^{ème}	5 ^{ème} 1	5 ^{ème} 2	5 ^{ème} 3	5 ^{ème} 4	5 ^{ème} 5	TOTAL
Garçons	45	53	51	49	47	245
Filles	62	55	60	59	54	290
TOTAL	107	108	111	108	101	535

CLASSES DE 4 ^{ème}	4 ^{ème} All 1	4 ^{ème} All 2	4 ^{ème} Esp 1	4 ^{ème} Esp 2	4 ^{ème} IC	TOTAL

Garçons	55	53	71	61	61	301
Filles	61	50	89	87	63	350
TOTAL	116	103	160	148	124	651

CLASSES DE 3 ^{ème}	3 ^{ème} All 1	3 ^{ème} All 2	3 ^{ème} Esp 1	3 ^{ème} Esp 2	3 ^{ème} EI	TOTAL
Garçons	62	66	64	54	52	298
Filles	85	77	68	73	76	379
TOTAL	147	143	132	127	128	677

- 2nd cycle

CLASSES DE 2 ^{nde}	2 ^{nde} C1	2 ^{nde} C2	2 ^{nde} All	2 ^{nde} Esp	TOTAL
Garçons	58	47	24	28	157
Filles	40	38	44	102	224
TOTAL	98	85	68	130	381

CLASSES DE 1 ^{ère}	1 ^{ère} All	1 ^{ère} Esp 1	1 ^{ère} Esp 2	1 ^{ère} D1	1 ^{ère} D2	1 ^{ère} C	TOTAL
Garçons	39	33	50	46	54	52	274
Filles	68	78	69	57	52	20	344
TOTAL	107	111	119	103	106	72	618

CLASSES DE TLE	Terminale Esp	Terminale All	Terminale C	Terminale D1	Terminale D2	TOTAL
Garçons	42	33	49	52	45	221
Filles	74	79	16	46	50	265
TOTAL	116	112	65	98	95	486

3.3.2 La population accessible

Dans le cadre de notre travail, notre population cible constituée des élèves de Terminale se présente ainsi qu'il suit :

TERMINALES	GARCONS	FILLES	TOTAL	%
A4 ALL	12	13	25	22.73
A4 ESP	10	13	23	20.91
C	13	10	23	20.91
D1	9	10	19	17.27
D2	8	12	20	18,18
TOTAL	52	58	111	100

A l'aide de ce tableau, nous pouvons ainsi dire que notre population accessible est constituée à 47.27% de garçons et à 52.73% de filles.

3.4 Echantillon et méthode d'échantillonnage

L'échantillonnage est la sélection d'une partie dans un tout pour assurer la conformité lorsqu'on ne peut pas saisir un évènement dans son ensemble. Autrement dit pour les statisticiens, c'est la sélection d'un échantillon à partir d'une population sélection pouvant reposer sur le principe de la randomisation (la sélection au hasard ou aléatoire) ou sur la mesure d'une échelle. Autrement dit, c'est une technique qui consiste à sélectionner les éléments de la population cible dans le but de la représenter, de les utiliser pour des investigations et de là faire ressortir des règles générales à la population toute entière. Pour ce faire, nous présenterons l'échantillonnage en deux sous-parties à savoir les techniques d'échantillonnage et la présentation de la taille de l'échantillon proprement dite. Pour Amin (2005), l'échantillonnage est « le processus de choisir des éléments à partir d'une population de telle manière que les éléments choisis dans l'échantillon représentent cette population ».

3.4.1 Les techniques d'échantillonnage

Comme nous l'avons dit tantôt, tirer un échantillon d'une population peut se faire de deux manières, soit à partir d'une échelle soit de manière aléatoire, ce qui aboutit à deux méthodes, notamment la méthode probabiliste et la méthode non probabiliste.

- La méthode probabiliste

Encore appelée méthode aléatoire, c'est celle-là qui sélectionne l'échantillon de la population mère de manière aléatoire, autrement dit au hasard. C'est le type d'échantillonnage où la probabilité d'être sélectionné est connue par chacun. Ainsi, tous les élèves de la population mère ont la chance ou pas de faire parti de l'échantillon.

- La méthode non probabiliste

C'est la méthode qui ne fait pas intervenir le choix des individus de l'échantillon de manière aléatoire. Autrement dit, la probabilité qu'un élément de la population soit choisi pour faire parti de l'échantillon n'est pas connue. Le choix ici peut s'effectuer à l'aide des échelles telles que la table adapté développée par Krejcie et Morgan en 1970, où en fonction de la taille de la population mère choisie on donne une taille significative de l'échantillon.

Ainsi, dans le cadre de notre travail, nous nous sommes basés sur le principe de randomisation et avons choisi la méthode probabiliste qui est la méthode du choix de manière aléatoire. Autrement dit, il choisit de l'échantillonnage aléatoire simple.

3.4.2 La présentation de la taille de l'échantillon proprement dite.

Pour Angers (1992), l'échantillon est « un sous ensemble d'éléments d'une population donnée ». C'est l'ensemble des éléments représentatifs d'une population. Dans le cadre de notre travail, nous avons choisi de manière aléatoire 111 élèves dans les 5 salles de classe de Terminale ainsi qu'il suit :

TERMINALES	GARCONS	FILLES	TOTAL
A4 ALL	12	13	25
A4 ESP	10	13	23
C	13	9	22
D1	10	10	20
D2	8	13	21
TOTAL	52	58	111

3.5 Description de l'instrument de collecte des données

La description de l'instrument de collecte des données constitue à présenter l'instrument de mesure qui est le questionnaire.

3.5.1 Le questionnaire

Pour Mboe (2009), « par instrument de collecte des données il faut entendre le support, l'intermédiaire particulier dont va se servir le chercheur pour collecter les données qu'il doit soumettre à l'analyse ». Il existe différents types d'instruments pour la collecte de données mais dans le cadre de notre travail et compte tenu de la recherche qui est de type expérimental et corrélationnel, nous avons choisi le questionnaire. Le questionnaire d'enquêtes est un outil méthodologique qui s'enchaîne d'une manière structurée et dont le but est d'y répondre de manière franche et volontaire. Autrement dit, le questionnaire est un ensemble de questions posées à un ensemble de personnes pour connaître leurs opinions sur un thème précis.

Pour Festinger et Katz (1974), « les enquêtes exigent un contact avec les gens ou avec les échantillons des gens dont les caractéristiques, les comportements ou les attitudes constituent l'objet de recherche. C'est par là que la méthode de l'enquête diffère des recherches de la bibliothèque qui étudient pour d'autres propos ». En conclusion, on peut dire que le questionnaire est un ensemble de questions structurées et organisées en fonction des hypothèses sur lesquelles on veut avoir des informations. Contrairement aux autres techniques telles que l'observation ou l'entretien, le questionnaire permet de recueillir des informations en un temps relativement court et peut s'administrer à un grand nombre de personnes au même moment. De plus, il ne nécessite pas beaucoup de moyens financiers.

3.5.2 Construction du questionnaire

Pour Albou, construire un questionnaire revient à préciser en premier lieu les objectifs de la recherche et en second lieu traduire ses objectifs sous forme de questions.

3.5.3 Structure du questionnaire

Le questionnaire pour notre étude a été conçu en 6 rubriques :

- ✓ La rubrique 1 qui est constituée de la présentation du questionnaire, les remerciements, l'âge, la classe et le sexe de l'élève.
- ✓ La rubrique 2 quant à elle regroupe les questions sur l'accès à internet, autrement dit sur la VI 1.
- ✓ La rubrique 3 englobe les différents moyens de communication, soit la VI 2.
- ✓ La rubrique 4 concerne le suivi psychopédagogique en ligne, soit les questions sur la VI 3.
- ✓ La rubrique 5 présente les questions concernant la gestion des effectifs pléthoriques, soit la VD.
- ✓ La rubrique 6 quant à elle concerne les recommandations.

3.5.4 Types de questions

Dans le cadre de notre travail, nous avons élaboré différents types de questions. Pour ce faire, notre questionnaire regroupe trois types de questions : des questions ouvertes, des questions fermées et des questions préformées.

- ✓ Questions ouvertes : D'après TSAFACK (2004), les questions ouvertes sont « des questions auxquelles le sujet est libre de répondre dans ses propres termes ». autrement dit, ce sont des questions où l'élève donne librement son opinion et pour lesquels il n'y a pas de réponses pré- établies. Exemple : la question n°25 du questionnaire
- ✓ Questions fermées : Ce sont des questions dont les réponses sont conditionnées par un type de réponses préalablement établies par le chercheur. Ce sont des questions à choix multiples.

3.6 Validation de l'instrument : La pré-enquête

Selon Grawitz, la pré-enquête est « l'étape de la recherche qui consiste à essayer sur un échantillon réduit, les instruments prévus pour l'enquête ». Autrement dit, c'est une recherche menée avant la véritable recherche. Elle consiste à collecter le maximum d'informations dans le but de faciliter et d'améliorer notre questionnaire. Dans le cadre de notre recherche, le pré-test s'est fait avant les congés de pâques, soit du 14 au 18 Mars auprès de 5 élèves pris au hasard dans chaque classe. Le but était d'évaluer le temps de réponse aux questions qui étaient au nombre de 40 et de vérifier que les enquêtés comprenaient effectivement ce qui leur était demandé.

Nous nous sommes rendue compte que le temps de remplissage du questionnaire était trop long, les élèves ne répondaient presque pas aux dernières questions. C'est la raison pour laquelle nous avons réduit notre questionnaire à 25 questions. Il en est également ressorti que bon nombre d'élèves ne fonctionnaient pas avec les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), n'avaient pas de boîte mails ou ne se connectaient presque jamais à l'outil internet. Pour d'autres par contre, cette initiative serait un atout pour les élèves qui ne parviennent pas à se confier au bureau de l'orientation pour problème de temps ou d'espace, à cause de la honte ou la peur du jugement des autres. Lors de la passation de notre questionnaire, les 5 élèves ayant passé le pré-test ont été écartés pour éviter de biaiser les informations sur le terrain.

3.7 Procédure de collecte des données

Cette rubrique sera divisée en deux sous-parties : l'administration du questionnaire, les difficultés rencontrées lors de l'administration du questionnaire.

3.7.1 Administration du questionnaire

Administrer le questionnaire revient à le distribuer aux élèves sélectionnés pour appartenir à l'échantillon. Mais avant, nous avons rédigé une lettre de demande au proviseur du Lycée de Nsam Efoulan, lettre accompagnée d'une attestation de recherche de l'Ecole Normale Supérieure (ENS).

La collecte des données sur le terrain s'est faite du jeudi 14 Avril au mercredi 20 Avril selon le programme suivant :

- Jeudi 14 Avril 2016 en Terminale C de 8 heures à 9 heures.
- Jeudi 14 Avril 2016 en Terminale D2 de 9 heures à 9 heures 30minutes
- Jeudi 14 Avril 2016 en Terminale Allemand de 10 heures à 11 heures
- Lundi 18 Avril 2016 en Terminale Espagnol de 8 heures à 9 heures
- Mercredi 20 Avril 2016 en Terminale D1 de 8 heures à 9 heures.

3.7.2 Difficultés rencontrées lors de l'administration du questionnaire

- Les élèves garçons à qui nous remettions le questionnaire écrivaient sexe féminin au lieu de sexe masculin
- Certains élèves refusaient de donner leur âge malgré les avoir rassurés sur l'anonymat de notre travail
- Bien que nous ayons fait en sorte de respecter la parité entre les garçons et les filles, nous nous sommes rendus compte que certains garçons donnaient le questionnaire aux filles qui ne l'avaient pas reçu.

Les règles générales d'une enquête sur le terrain ont été respectées à savoir :

- l'expression libre, personnelle et sans contrainte des enquêtés
- la neutralité qui revient à ne pas guider les sélectionnées vers ce qu'on attend d'eux
- La qualité d'écoute qui voudrait qu'on transcrive fidèlement ce qui a été rapporté.

3.8 Méthode d'analyse des données

Etant donné que notre travail est de type quantitatif et que notre échantillon est au nombre de 110 élèves, nous avons choisi de traiter nos données de manière informatique à l'aide du logiciel CPro qui permet de codifier les données avant de les transmettre au logiciel Statistics Package for Social Science 20 (SPSS 20) et de la loi khi-deux. Pour ce faire, l'analyse des données s'est faite en différentes étapes :

- La codification des questions et le dépouillement
- La production des tableaux à l'aide du logiciel SPSS
- La production des graphiques à l'aide du logiciel EXCEL
- L'outil statistique de vérification des hypothèses qui ici est le khi-deux

En effet, pour la validité ou non de nos hypothèses, nous avons utilisé la table de référence du Khi-deux (X^2). Le khi-deux est un test non paramétrique de dépendance statistique qui permet de mettre en exergue la relation existant ou non entre deux variables, notamment une variable dépendante et une variable indépendante. Son utilisation se fait en 7 étapes :

- Etape 1 : la définition de l'hypothèse alternative (H_a) et de l'hypothèse nulle (H_0).

Dans le cadre de notre travail, nous avons trois hypothèses qui constituent les trois hypothèses alternatives de notre travail.

- Hypothèse 1 ou Ha: Les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

Hypothèse nulle ou Ho : Les ressources électroniques n'influencent pas de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

- Hypothèse 2 ou Ha : La communication électronique influence de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

Hypothèse nulle ou Ho : La communication électronique n'influence pas de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

- Hypothèse 3 ou Ha : L'encadrement psychopédagogique en ligne influence de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

Hypothèse nulle ou Ho : L'encadrement psychopédagogique en ligne n'influence pas de manière significative la gestion des effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général au Cameroun.

➤ Etape 2 : La définition du seuil de signification qui sert à indiquer la marge d'erreur qu'on accepte en affirmant une hypothèse. Dans le cadre de notre travail, le seuil de signification est de 5%. Autrement dit, $\alpha = 5\%$.

➤ Etape 3 : La définition du degré de liberté (ddl) qui s'obtient par la formule suivante :

$v = (l-1)(c-1)$ où $v = (nddl)$ avec $c =$ le nombre de colonnes du tableau de contingence et $l =$ le nombre de lignes du même tableau.

➤ Etape 4 : Le calcul du X^2 proprement dit. Pour ce faire, nous devons au préalable déterminer les fréquences observées (f_o), puis les fréquences théoriques (f_e). La formule est la suivante : $f_e = \frac{(T_i \times T_c)}{N}$ où $T_i =$ total des individus par ligne ; $T_c =$ total des individus par colonne ; $N =$ effectif total des individus.

Une fois qu'on connaît les deux fréquences f_o et f_e on peut ainsi calculer le X^2 dont la formule est la suivante : $X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$ avec

- $X^2 =$ khi deux

f_o = fréquence observée

f_e = fréquence théorique

Σ = somme

- Etape 5 : C'est l'étape de la correction du X^2 . Si 50% des effectifs théoriques sont inférieurs à 5 alors on effectue la correction de continuité de YATES en appliquant le X^2 corrigé (X^2 cor) dont la formule est la suivante :

$$X^2 \text{ cor} = \Sigma (f_o - f_e - 0.5)^2 / f_e$$

- Etape 6 : On se sert ici de la table de X^2 en tenant compte du résultat de ν et du seuil de signification α pour lire le Khi-carré critique (X^2 cri).
- Etape 7 : C'est l'avant dernière étape. Elle concerne la prise de décision. Mais avant de prendre sa décision, le chercheur compare le X^2 calculé avec le X^2 critique en tenant compte du nombre de degré de liberté et du seuil de signification retenu. Ainsi :
 - Si le X^2 calculé est inférieur au X^2 critique, on accepte l'hypothèse nulle H_0 et on rejette H_a . Autrement dit, on dira qu'il n'existe pas de lien significatif.
 - Si le X^2 calculé est supérieur au X^2 critique, alors l'hypothèse alternative sera confirmée. Nous concluons alors en disant qu'il existe un lien significatif entre les deux variables.
 - Si par contre les deux X^2 donnent les mêmes résultats, alors il faut changer la valeur du seuil de signification

A la fin de notre travail, on peut mesurer le degré de liaison à l'aide du coefficient de contingence (CC) qui est défini par la formule suivante avec

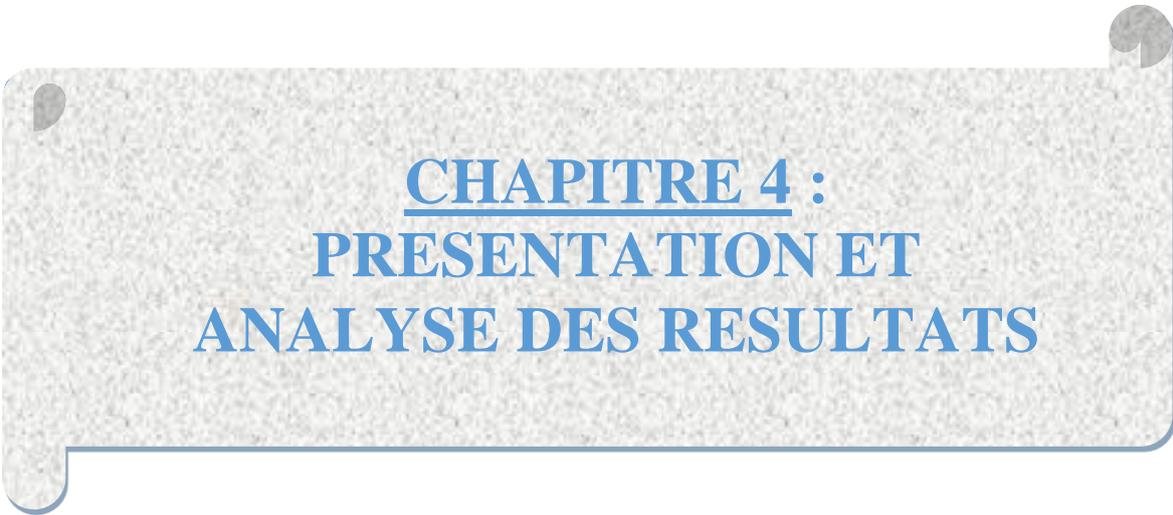
$$CC = \sqrt{X^2 \text{ cal} / (X^2 \text{ cal} + \text{effectif total})}$$

Ainsi, par convention, on dira que la relation entre une variable dépendante et indépendante est :

- Parfaite si $CC=1$
- Très forte si CC est $>$ à 0.8
- Forte si CC se situe entre 0.5 et 0.8.
- D'intensité moyenne si le CC se situe entre 0.2 et 0.5.
- Faible si le CC se situe entre 0 et 0.2.
- Nulle si $CC = 0$.

Parvenu à la fin de la présentation de notre méthode d'étude, nous allons passer à l'application proprement dite. Dans cette deuxième partie qui suit, il sera question de présenter les résultats de notre descente sur le terrain, les interpréter, vérifier les hypothèses de départ et enfin émettre quelques recommandations.

3^{ème} Partie : CADRE OPERATOIRE



**CHAPITRE 4 :
PRESENTATION ET
ANALYSE DES RESULTATS**

Dans ce chapitre, nous présenterons les données recueillies sur le terrain de manière détaillée en rapport avec nos variables et nos hypothèses. Il est structuré en deux parties, à savoir l'analyse descriptive et l'analyse inférentielle.

4.1 Analyse descriptive des données collectées sur le terrain

Pour un souci de présentation, nous avons réuni les deux classes de Terminale A Allemand et Espagnol.

4.1.1 Identification des enquêtés selon l'âge, la classe et le sexe d'une part, et selon le sexe et l'âge d'autres part

❖ Répartition des répondants en fonction de l'âge, la classe et le sexe

Tableau 1 : Répartition des répondants selon l'âge, la classe et le sexe

		AGE							
CLASSE	SEXE	15 ans	16 ans	17 ans	18 ans	19 ans	20 ans	21 ans	Totaux
TERMINALE A	Masculin	0	1	1	4	8	6	2	22 (45,83%)
	Féminin	0	3	9	6	3	2	3	26 (54,17%)
	Total	0	4	10	10	11	8	5	48 (100%)
TERMINALE C	Masculin	1	0	4	4	3	1	0	13 (59,09%)
	Féminin	0	1	4	3	1	0	0	9 (40,91%)
	Total	1	1	8	7	4	1	0	22 (100%)
TERMINALE D	Masculin	0	1	0	3	1	4	1	10 (50%)
	Féminin	0	0	3	4	0	3	0	10 (50%)
	Total	0	1	3	7	1	7	1	20 (100%)
TERMINALE D2	Masculin	0	0	1	1	1	1	4	8 (38,1%)
	Féminin	0	0	2	2	4	2	3	13 (61,9%)
	Total	0	0	3	3	5	3	7	21 (100%)

Dans les deux classes de Terminale A, nous avons interrogé 48 élèves dont 22 garçons et 26 filles, soit 45.83% pour les garçons et 54.17% pour les filles. Les élèves âgées de 16 ans sont au nombre de 4 dont un garçon et trois filles. Les élèves âgés de 17 ans sont au nombre de 10 dont un garçon et neuf filles. Egalement, les élèves ayant 18 ans sont au nombre de 10 dont quatre garçons et six filles. Pour ceux de 19 ans, ils sont au nombre de 11 dont huit garçons et trois filles. Les élèves âgés de 20 ans sont au nombre de 8 dont six garçons et deux filles. Et enfin, les élèves âgés de 21 ans sont au nombre de 5 dont deux garçons et trois filles.

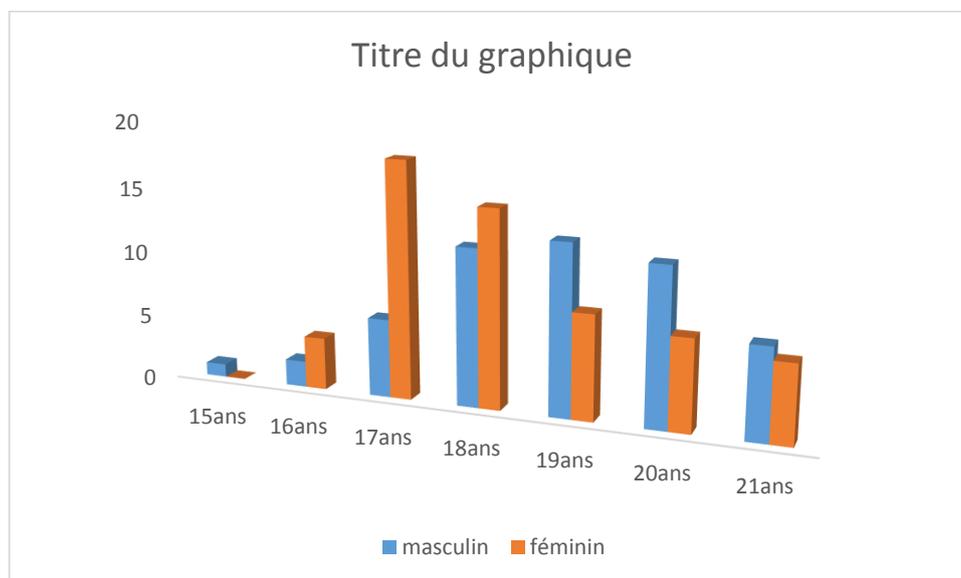
En classe de Terminale C, nous avons interrogé 22 élèves dont 13 garçons et 9 filles dont un garçon est âgé de 15ans, une fille de 16 ans, quatre garçons de 17ans et quatre filles du même âge, quatre garçons de 18 ans et trois filles du même âge, trois garçons de 19 ans et une fille du même âge, et enfin un garçon de 20 ans.

En classe de Terminale D, nous avons interrogé 20 élèves dont 10 filles et 10 garçons. Nous avons un garçon de 16 ans, 3 filles de 17 ans, 3 garçons de 18 ans et 4 filles du même âge, 1 garçon de 19 ans, 4 garçons et 3 filles de 20 ans, et enfin 1 garçon de 21 ans.

En Terminale D2, nous avons interrogé 21 élèves dont 8 garçons et 13 filles : un garçon et deux filles de 17 ans, un garçon et deux filles de 18 ans, un garçon et quatre filles de 19 ans, un garçon et deux filles de 20 ans, et enfin quatre garçons et trois filles de 21 ans.

❖ Répartition globale des élèves en fonction de l'âge et du sexe

Graphique 1 : Répartition des répondants selon le sexe et l'âge



En observant le graphique suivant, on constate :

- Qu'aucune fille n'est âgée de 15 ans en classe de Terminale
- Qu'un seul garçon est âgé de 15 ans
- Qu'il y a plus de filles qui ont 17 ans en Terminale
- Qu'il y a plus de garçons âgés de 19 ans
- Qu'il y a plus de filles âgées de 16 ans que de garçons
- Qu'il y a beaucoup plus de filles de 17 ans que de garçons de 17 ans
- Qu'il y a plus de filles que de garçons à 18 ans
- Qu'il y a plus de garçons que de filles à 19 ans
- Qu'il y a plus de garçons que de filles à 20 ans
- Qu'il y a légèrement plus de garçons que de filles à 21 ans.

Nous allons conclure en disant que la population des élèves de Terminale est assez jeune et comprise entre 15 et 21 ans inclus.

4.1.2 Analyse des données concernant les ressources électroniques

❖ Accès à internet à la maison

Tableau 2 : Répartition des répondants selon la classe le sexe et le fait d'avoir internet à la maison

	Terminale A	Terminale C	Terminale D	Terminale D ₂	TOTAL
Oui	0	1	0	0	1
Non	48	21	20	21	110

Dans les deux classes de Terminale A, 48 élèves ont été interrogés dont 22 garçons et 26 filles, soit 45.83 % contre 54.17% respectivement. Tous ont déclaré ne pas avoir accès à l'internet à la maison.

En Terminale C, 22 élèves ont été interrogés dont 13 garçons et 9 filles, soit 59.09 % contre 40.91 % respectivement. 21 élèves ont déclaré ne pas avoir accès à l'internet à la maison contre une qui a déclaré le contraire.

En Terminale D, nous avons interrogé 20 élèves dont 10 filles et 10 garçons, soit 50% pour les filles et les garçons. Les 20 élèves ont déclaré ne pas avoir de connexion internet à domicile.

En Terminale D2, 21 élèves ont été interrogés dont 8 garçons et 13 filles, soit 38.1 % pour les garçons et 61.9 % pour les filles. Tous les élèves ont déclaré ne pas avoir de connexion internet à la maison.

En somme, la majorité des élèves se connectent sur internet hors de leurs maisons.

❖ Accès à internet au cyber

Tableau 3 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'aller au cyber

	Terminale A	Terminale C	Terminale D	Terminale D ₂	TOTAL
Oui	18	9	10	9	46
Non	30	13	10	12	65

Nous avons interrogé ici 53 garçons dont 22 garçons dans les deux Terminale A, 13 en Terminale C, 10 en Terminale D et 8 en Terminale D₂, soit 41.51 %, 24.53 %, 18.87 % et 15.09 % respectivement. Le constat fait est le suivant : en Terminale A, 14 reconnaissent ne pas utiliser le cyber contre 8 ; en Terminale C, 8 ne vont pas au cyber contre 5 ; en Terminale D, 5 ne vont pas au cyber contre 5 ; en Terminale D₂, 4 ne vont pas au cyber contre 4 qui y vont. En somme, 31 élèves ont déclaré ne pas aller au cyber contre 22 élèves qui y vont.

Concernant les filles, nous avons interrogé 58 dont 26 dans les classes de Terminale A, 9 en Terminale C, 10 en Terminale D et 13 en Terminale D₂, soit 44.83 % pour les classes de Terminale A, 15.52 % pour la Terminale C, 17.24 % pour la Terminale D, 22.41 % pour la Terminale D₂. En Terminale A, 16 ne vont pas au cyber et 10 y vont. En Terminale C, 5 ont déclaré ne pas aller au cyber contre 4. En Terminale D, 5 ne vont pas au cyber et 5 y vont. En Terminale D₂, 8 ne vont pas au cyber contre 3. En somme, 34 filles ont déclaré ne pas aller au cyber et 24 ont déclaré y aller.

❖ Accès à internet à partir du téléphone

Tableau n°4 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'utiliser internet par téléphone

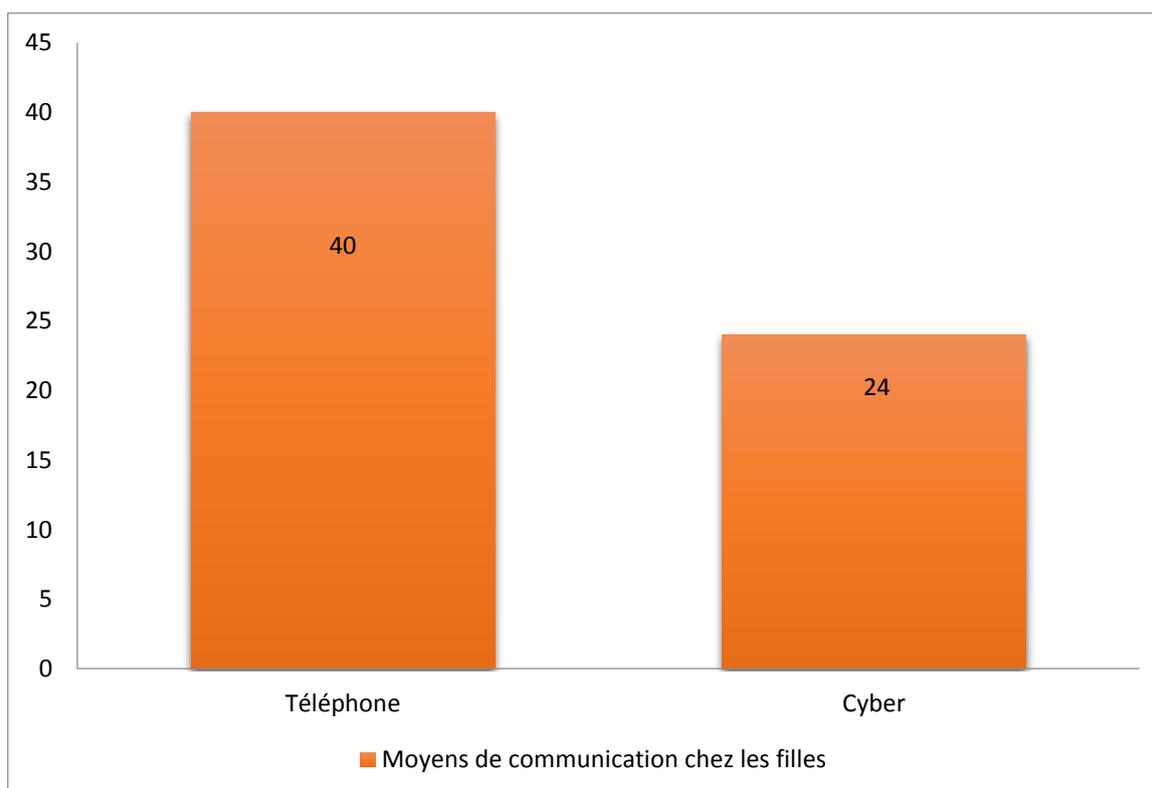
	Terminale A	Terminale C	Terminale D	Terminale D ₂	TOTAL
Oui	37	14	11	14	76
Non	11	8	9	7	35

53 garçons ont été interrogés sur le fait d'utiliser internet à partir de leur téléphone. Plus précisément, nous avons interrogé 22 garçons dans les classes de Terminale A, 13 en Terminale C, 10 en Terminale D et 8 en terminale D2, soit 41.51 % en Terminale A, 24.53 % en Terminale C, 18.87 % en Terminale D, et 15.09 % en Terminale D2. 36 garçons ont reconnu utiliser internet à partir de leur téléphone contre 17 qui ont déclaré ne pas utiliser internet sur leur téléphone. En effet, 15 utilisent internet sur leur téléphone contre 7 dans les deux Terminale A, 10 ont dit oui contre 3 en Terminale C, 6 ont dit oui contre 4 en Terminale D, 5 ont dit oui contre 3 en Terminale D2. En somme, sur les 53 élèves garçons interrogés, 36 ont reconnu utiliser internet 17 non.

4.1.2 Analyse des données concernant la communication électronique

❖ Utilisation du cyber ou du téléphone pour accéder à l'outil internet par les filles

Graphique 2 : Répartition des filles selon les moyens de communication utilisés

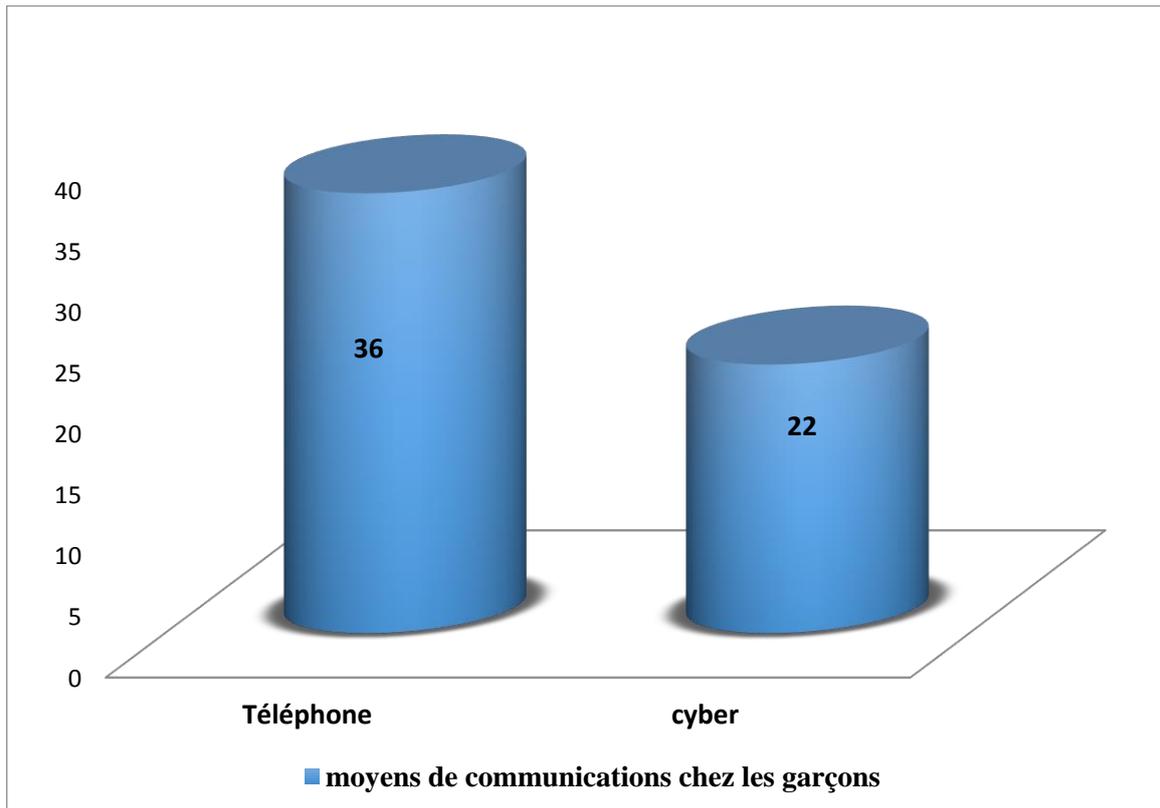


Nous avons interrogé les élèves, plus précisément les filles sur leurs préférences entre aller avoir accès à internet à la maison, par téléphone, au cyber ou autres. Le constat est le

suivant. Les élèves filles de Terminale ont plus accès à l'outil internet par leur téléphone, soit 40 contre 24.

- ❖ Utilisation du cyber ou du téléphone pour accéder à l'outil internet par les garçons

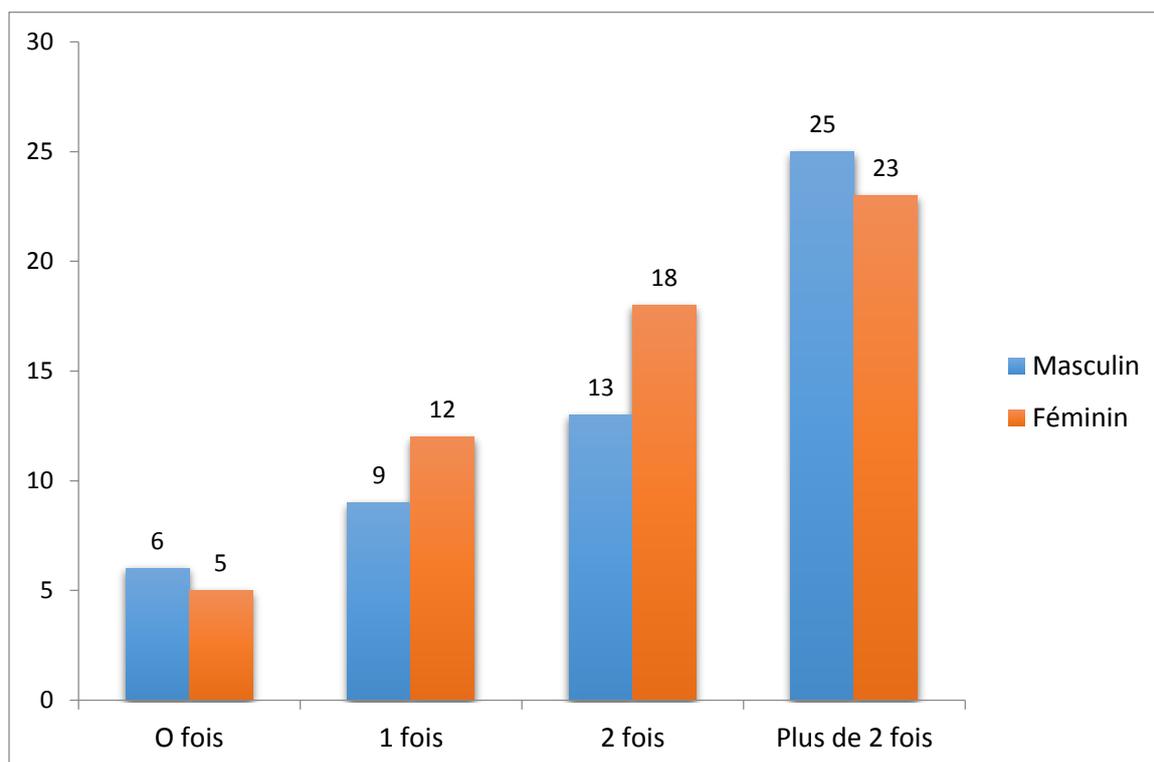
Graphique 3 : Répartition des garçons selon les moyens de communication utilisés



Concernant les garçons qui ont été interrogés sur le moyen d'accès à l'outil internet, 36 ont déclaré y avoir accès à partir de leur téléphone contre 22 qui ont déclaré le contraire.

❖ Analyse selon la fréquence de connexion à internet par semaine

Graphique 4 : Répartition des répondants selon le sexe et la fréquence de connexion à internet par semaine

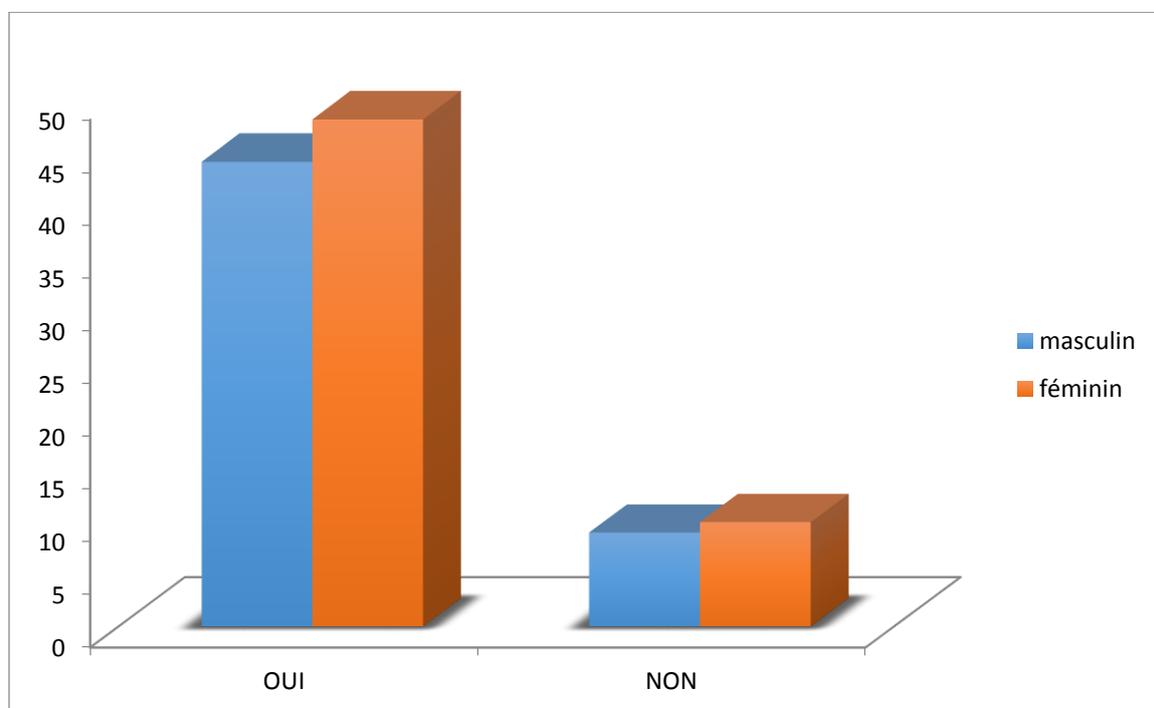


Sur l'ensemble des élèves interrogés, le constat est le suivant :

- 6 garçons ont déclaré ne pas se connecter à internet par semaine contre 5 pour les filles.
- 9 garçons ont dit se connecter une fois par semaine contre 12 pour les filles.
- 13 garçons ont déclaré se connecter 2 fois par semaine et 18 filles également
- Enfin 25 garçons ont déclaré se connecter plus de deux fois et 23 filles aussi.

❖ Analyse selon la consultation des réseaux sociaux par les élèves

Graphique 5 : Répartition des répondants selon le sexe et la consultation des réseaux sociaux



L'observation de ce graphique nous permet de nous rendre compte que 46 % des garçons consultent les réseaux sociaux de même que 53% des filles. Nous dirons ainsi que seule une poignée de garçons et de filles ne consulte pas les réseaux sociaux.

❖ Analyse selon l'envoi et la réception des mails

Tableau 5 : Répartition des répondants selon le sexe et l'envoi ou la réception des mails

Envoie des mails	sexe		Totaux
	Masculin	Féminin	
NON	23	21	44
OUI	30	37	67
Total	53	58	111

Sur les 111 élèves interrogés au sujet de l'envoi ou de la réception des mails, le constat est le suivant :

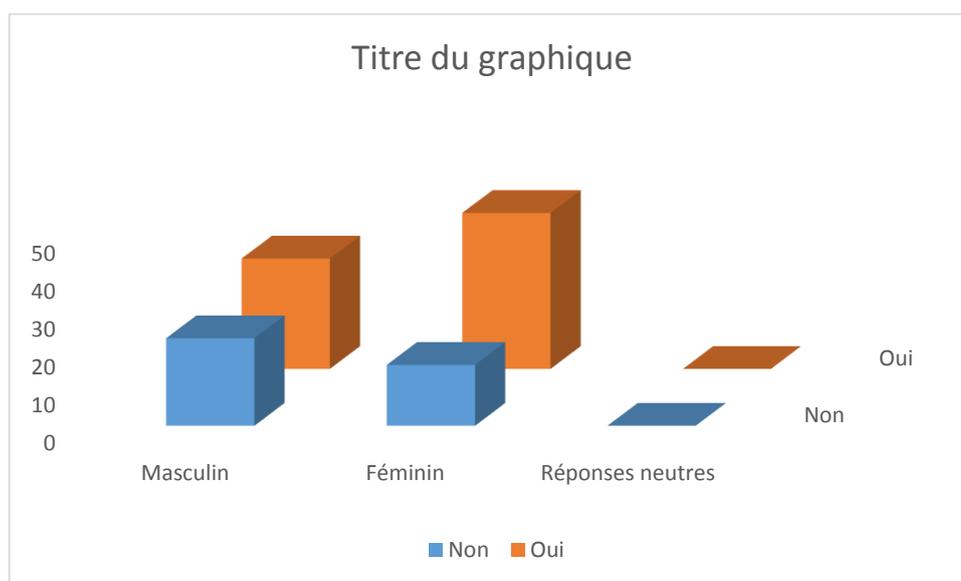
- Chez les garçons, 23 ne reçoivent ni n'envoient de mails contre 30 qui déclarent le faire.
- Chez les filles, 21 ne reçoivent ni n'envoient de mails contre 37 qui déclarent le faire.

En somme, nous constatons que 44 élèves ne reçoivent ni n'envoient de mails, alors que le reste c'est-à-dire les 67 autres échangent par mails.

4.1.3 Analyse sur l'encadrement psychopédagogique en ligne

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe et l'habitude à poser des problèmes sur les réseaux sociaux

Graphique 6 : Répartition selon le sexe et l'habitude à poser des problèmes sur les réseaux sociaux



A partir de la représentation de ce graphique, on observe le constat suivant sur les 111 élèves de Terminale interrogés :

- Concernant les garçons, on a eu une réponse neutre, 23 garçons qui ont déclaré ne pas poser leurs problèmes sur les réseaux sociaux, notamment facebook et le reste les 29 autres ont reconnu poser leurs problèmes sur les réseaux sociaux.

- En ce qui concerne les filles, on a observé une réponse neutre et 57 réponses données ; 16 filles qui ne mettent pas leurs problèmes sur les réseaux sociaux et 41 filles qui posent régulièrement des problèmes sur facebook.
- En somme, nous avons 2 réponses neutres, 39 réponses contre et 70 réponses d'élèves qui ont reconnu poser leurs problèmes sur les réseaux sociaux.
- ❖ Répartition des répondants selon le sexe et la possibilité de converser ou non avec le conseiller d'orientation hors de l'établissement

Tableau 6 : Répartition des répondants selon la possibilité de converser avec le CO hors de l'établissement

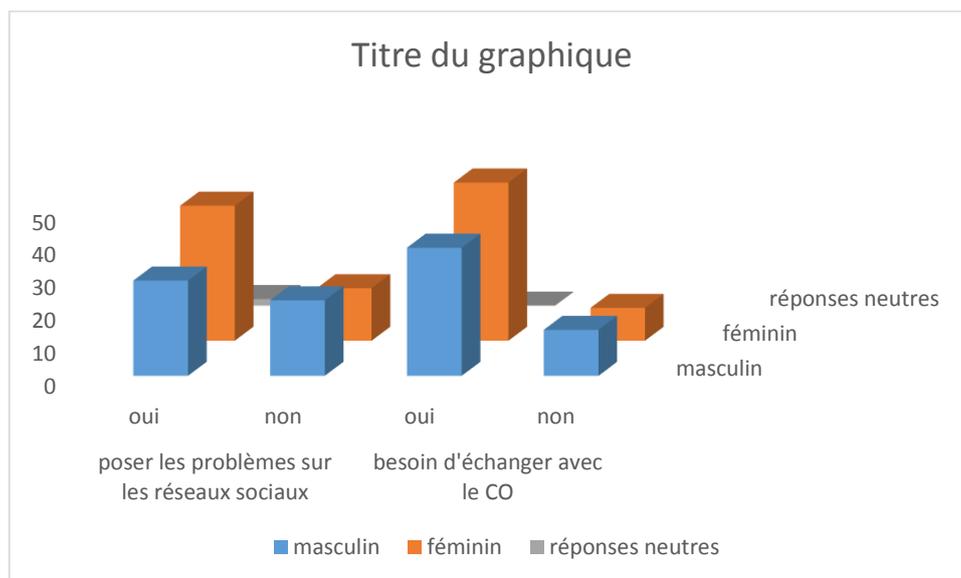
Echanger avec le CO hors de l'établissement	Masculin	Féminin	Total
Non	14	10	24
Oui	39	48	87
Total	53	58	111

Le but de cette question était de savoir si l'élève était capable de converser avec le conseiller d'orientation hors du Lycée de Nsam Efulan avec d'autres moyens. Ainsi, les observations que nous avons faites sont les suivants :

- 53 garçons ont été interrogés et 58 filles
- Chez les garçons, 14 ne souhaitent pas converser avec le conseiller de l'orientation hors de l'école alors que les 39 autres souhaiteraient le faire.
- Chez les filles, 10 ont refusé de de converser avec le conseiller d'orientation hors du lycée contre les 48 autres qui ont accepté de converser avec le conseiller d'orientation hors de l'établissement.
- De manière générale, 24 élèves ne souhaitent pas converser avec le conseiller d'orientation contre 87 autres qui aimeraient le faire.

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe, l'habitude à poser ses problèmes sur les réseaux sociaux et le besoin de le faire avec le conseiller d'orientation.

Graphique 7 : Répartition des répondants selon le sexe, l'habitude à poser ses problèmes sur les réseaux sociaux et le besoin de le faire avec le conseiller d'orientation

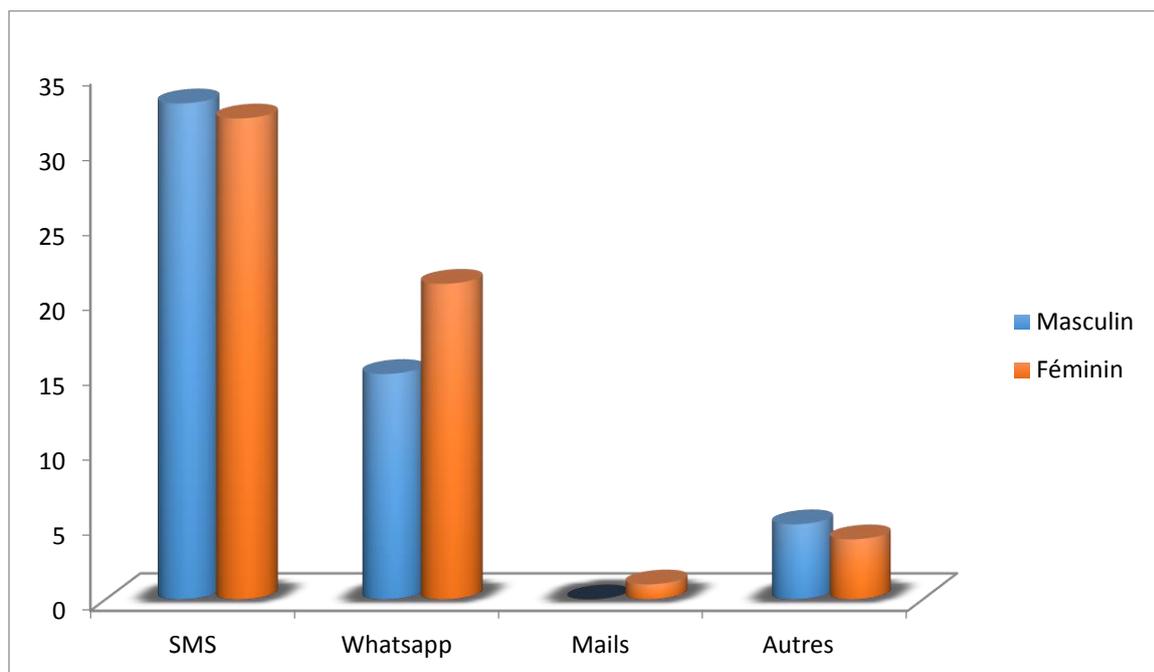


Nous avons choisi de croiser le tableau sur la tendance à poser ou pas ses problèmes sur les réseaux sociaux et celui de converser avec le conseiller d'orientation pour observer si les réponses convergeraient dans le même sens. Le constat est sans appel. En effet, l'on se rend compte que :

- Il y a plus de oui que de non en ce qui concerne le fait de poser les problèmes sur les réseaux sociaux tant chez les garçons que chez les filles
- Il y a plus de oui que de non en ce qui concerne le besoin d'échanger avec le conseiller d'orientation hors du bureau tant chez les garçons que chez les filles
- On se rend également compte que la majorité des réponses se trouve au niveau de l'acceptation de converser avec le conseiller d'orientation hors du lycée tant chez les filles que les garçons. En effet, chez les filles, 48 sont d'accord pour le faire et 39 chez les garçons.
- En dehors des réponses neutres qui sont au nombre de deux, les réponses les plus basses se trouvent au niveau du refus de converser avec le conseiller d'orientation, notamment 14 réponses chez les garçons et 10 chez les filles.

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe et le canal par lequel ils souhaiteraient converser avec le conseiller d'orientation

Graphique 8 : Répartition des répondants selon le sexe et le canal avec lequel ils voudraient converser avec le conseiller d'orientation



Le but de cette question était de savoir par quel canal est-ce que les élèves souhaiteraient converser avec le conseiller d'orientation en dehors de l'établissement. Le constat est le suivant :

- ✓ Par l'utilisation des SMS
 - Sur les 53 garçons interrogés, 35 ont choisi converser avec le conseiller d'orientation par SMS, soit un pourcentage de 66.03 % ce qui dépasse largement la majorité.
 - Sur les 58 filles interrogées, 38 ont choisi également l'utilisation des SMS soit 65.52 % qui est largement au-dessus de la moitié
- ✓ Par l'usage de whatsapp
 - 14 garçons ont déclaré préférer whatsapp pour converser avec le conseiller d'orientation sur les 53 interrogés, soit 26.42%
 - 20 filles sur les 58 interrogées ont déclaré préférer whatsapp pour converser avec le conseiller d'orientation, soit 34.48 %.

- ✓ Par mails
 - Sur les 53 garçons interrogés, aucun n'a souhaité converser avec le conseiller d'orientation à travers un mail
 - Sur les 58 filles interrogées, une seule a souhaité converser avec le conseiller d'orientation par mail.
- ✓ Autres moyens
 - Sur les 53 garçons interrogés, 4 garçons ont souhaité d'autres moyens de converser
 - Sur les 58 filles interrogées, 3 ont souhaité converser avec le conseiller d'orientation par d'autres moyens.

4.1.4 Analyse sur la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation du Lycée de Nsam Efoulan

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le nombre de fois qu'ils se sont rendus au service de l'orientation

Tableau 7 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le nombre de fois qu'ils se sont rendus au bureau de l'orientation

SEXE	CLASSES	0 FOIS	1 FOIS	2 FOIS	+ DE 2 FOIS
Masculin	Terminale A	4	3	7	8
	Terminale C	2	1	4	6
	Terminale D	2	1	4	3
	Terminale D2	2	1	3	2
	TOTAL	10	6	18	19
Féminin	Terminale A	0	5	9	12
	Terminale C	1	1	4	3
	Terminale D	2	2	4	2
	Terminale D2	2	3	2	6
	TOTAL	5	11	19	23

- 0 fois

Dans les classes de Terminale A, 4 garçons ont déclaré n'être jamais venus au service de l'orientation contre 0 pour les filles.

En Terminale C, 2 garçons ont déclaré ne jamais être venus au service de l'orientation contre 1 fille.

En Terminale D, 2 garçons ont déclaré n'être jamais venus au service de l'orientation contre 2 pour les filles.

En Terminale D2, 2 garçons ne sont jamais allés au service de l'orientation, de même pour le cas de 2 filles.

- Une fois

3 garçons sont venus une fois au service de l'orientation contre 5 filles dans les classes de Terminale A.

1 garçon et 1 fille sont venus une seule fois au service de l'orientation en Terminale C.

1 garçon et 2 filles ont déclaré être venus une seule fois au service de l'orientation en Terminale D.

1 garçon et 3 filles ont déclaré en Terminale D2 être venus une seule fois au service de l'orientation.

- Deux fois

Dans les classes de Terminale A, 7 garçons et 9 filles ont reconnu être venus deux fois au service de l'orientation.

En Terminale C par contre, 4 garçons et 4 filles sont venus deux fois au service de l'orientation.

En Terminale D, 4 filles et 4 garçons ont déclaré être venus deux fois au service de l'orientation.

En Terminale D2, 3 filles et 2 garçons sont venus deux fois au service de l'orientation.

- Plus de deux fois

8 garçons et 12 filles sont venus plus de deux fois au service de l'orientation dans les classes de Terminale A.

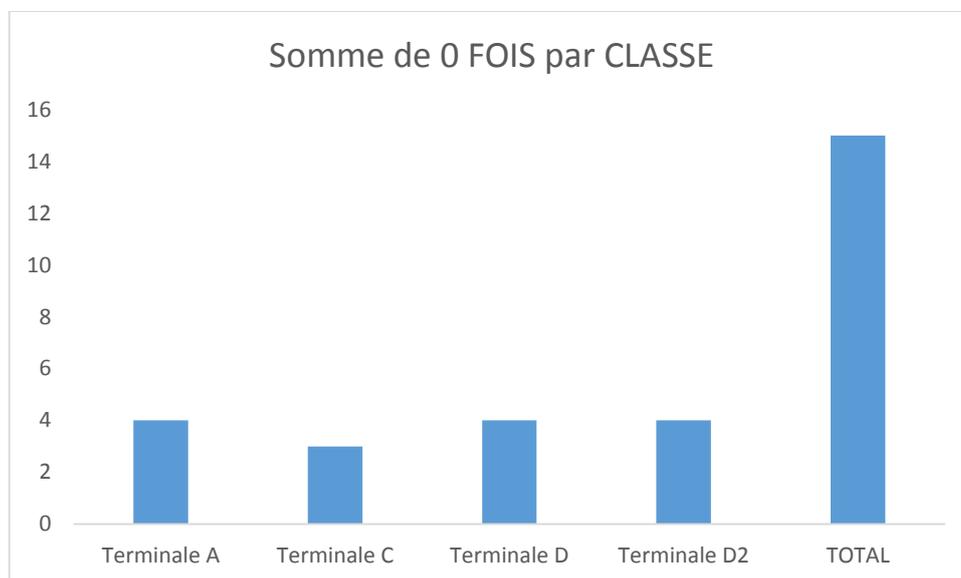
6 garçons et 3 filles sont venus plus de deux fois au service de l'orientation en Terminale C.

3 garçons et 2 filles sont passés plus de deux fois en Terminale D au service de l'orientation.

2 garçons et 6 filles de la Terminale D2 sont allés plus de deux fois au service de l'orientation.

❖ Répartition des répondants selon leur passage 0 fois au service de l'orientation

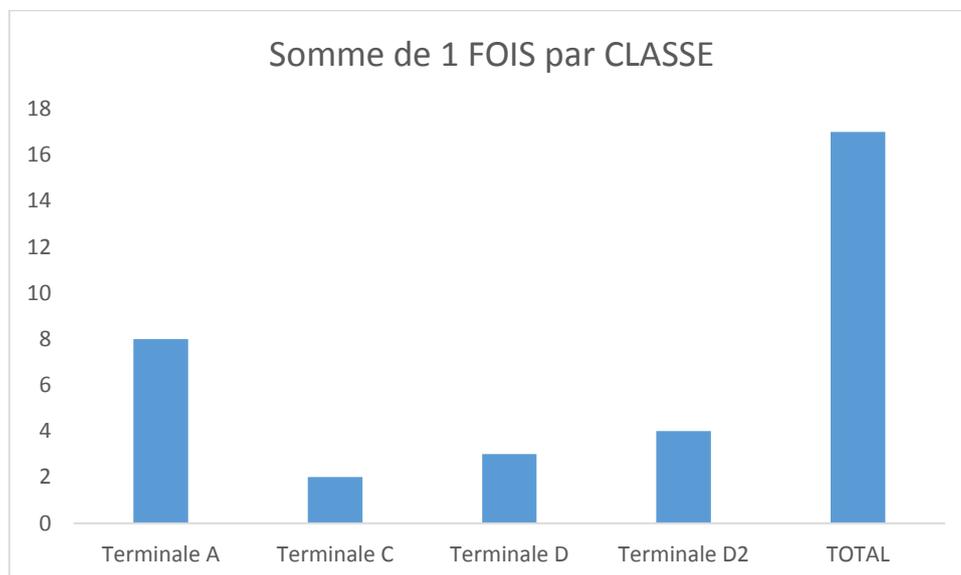
Graphique 9 : Répartition des répondants selon leur passage 0 fois au service de l'orientation



L'objectif ici est de présenter de manière générale la somme des garçons et des filles venus aucune fois au service de l'orientation. Ainsi, dans les deux classes de Terminale A, nous avons 4 élèves, en Terminale C 3 élèves, en Terminale D 4 élèves et en Terminale D2 également.

❖ **Répartition des répondants selon leur passage 1 fois au service de l'orientation**

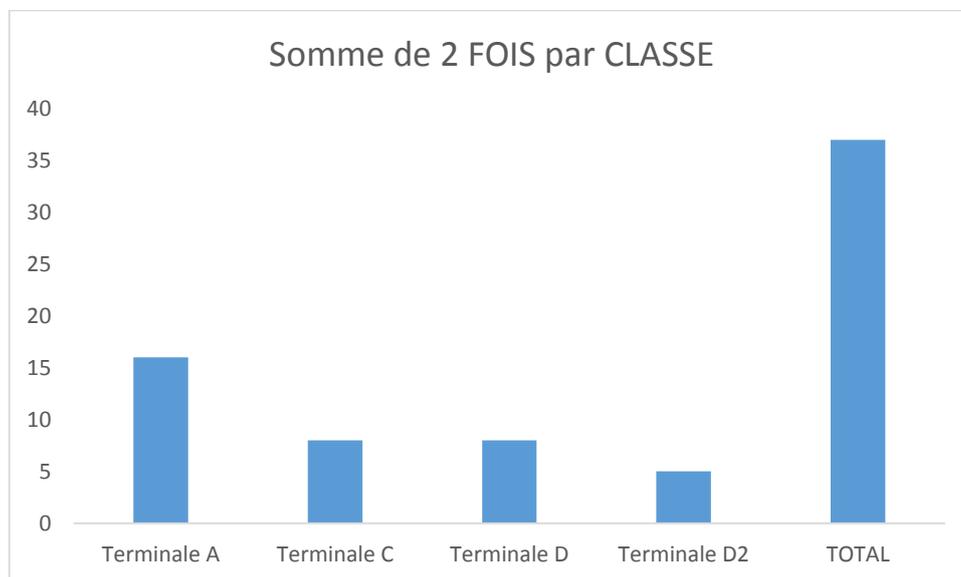
Graphique 10 : Répartition des répondants selon leur passage 1 fois au service de l'orientation



Dans les deux classes de Terminale A, nous avons 8 élèves qui ont déclaré être passés une fois au service de l'orientation, 2 en Terminale C, 3 en Terminale D et enfin 4 en Terminale D2.

❖ **Répartition des répondants selon leur passage 2 fois au service de l'orientation**

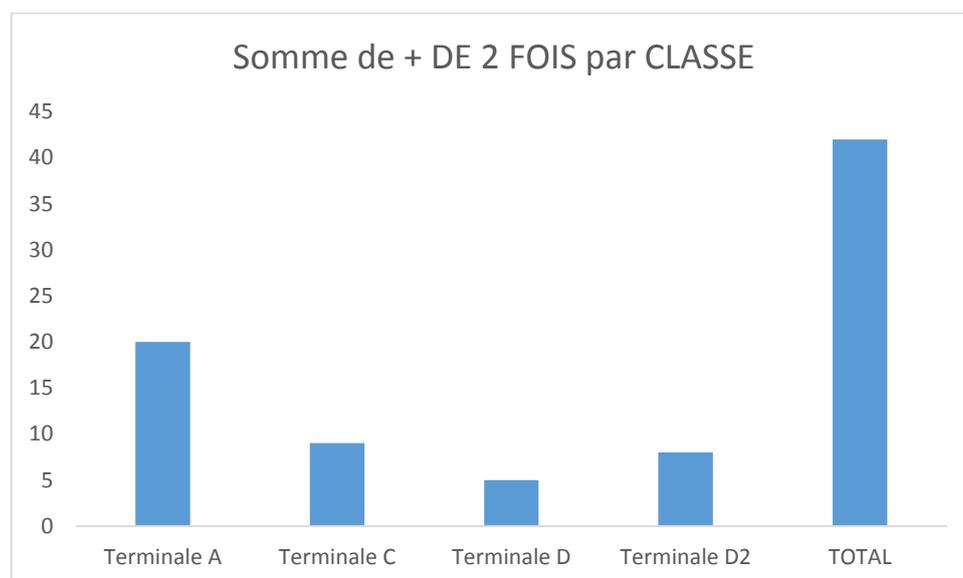
Graphique 11 : Répartition des répondants selon leur passage 2 fois au service de l'orientation



Dans les classes de Terminale A, 16 élèves ont reconnu être venus au service de l'orientation deux fois, 8 en Terminale C, 8 en Terminale D et enfin 5 en Terminale D2.

- ❖ Répartition des répondants selon leur passage plus de deux fois au service de l'orientation

Graphique 12 : Répartition des répondants selon leur passage + de 2 fois au service de l'orientation



Dans les classes de Terminale A, 20 élèves sont venus au moins deux fois au service de l'orientation, 9 élèves en Terminale C, 5 en Terminale D et enfin 8 élèves en Terminale D2.

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'être revenu au bureau de l'orientation après avoir été renvoyé à un autre jour

Tableau 8 : Répartition des répondants selon le sexe, la classe et le fait d'être revenu au bureau de l'orientation

		Etre revenu au service de l'orientation		
Sexe	CLASSE	Non	Oui	Totaux
Masculin	TERMINALE A	14	8	22 (41,51%)
	TERMINALE C	8	5	13 (24,53%)
	TERMINALE D	7	3	10 (18,87%)
	TERMINALE D2	5	3	8 (15,09%)

	Total	34	19	53 (100,00%)
Féminin	TERMINALE A	16	10	26 (44,83%)
	TERMINALE C	5	4	9 (15,52%)
	TERMINALE D	6	4	10 (17,24%)
	TERMINALE D2	7	6	13 (22,41%)
	Total	34	24	58 (100,00%)

Après avoir observé le tableau, le constat est le suivant :

➤ Chez les garçons

- Sur les 53 élèves garçons interrogés, 14 ont déclaré ne pas revenir s'ils ne sont pas reçus le jour où ils viennent contre 8 qui ont déclaré le contraire dans les classes de Terminale A.
- En Terminale C, 5 garçons reviennent contre 8 dont c'est le contraire.
- En Terminale D, 7 garçons ne reviennent pas pour le même problème contre 3 qui le font.
- En Terminale D2, 5 élèves ne sont pas revenus pour le même problème alors que 3 l'ont fait.
- En somme, 34 élèves garçons ne reviennent pas s'ils ne sont pas reçus contre 19 seulement qui reviennent.

➤ Chez les filles

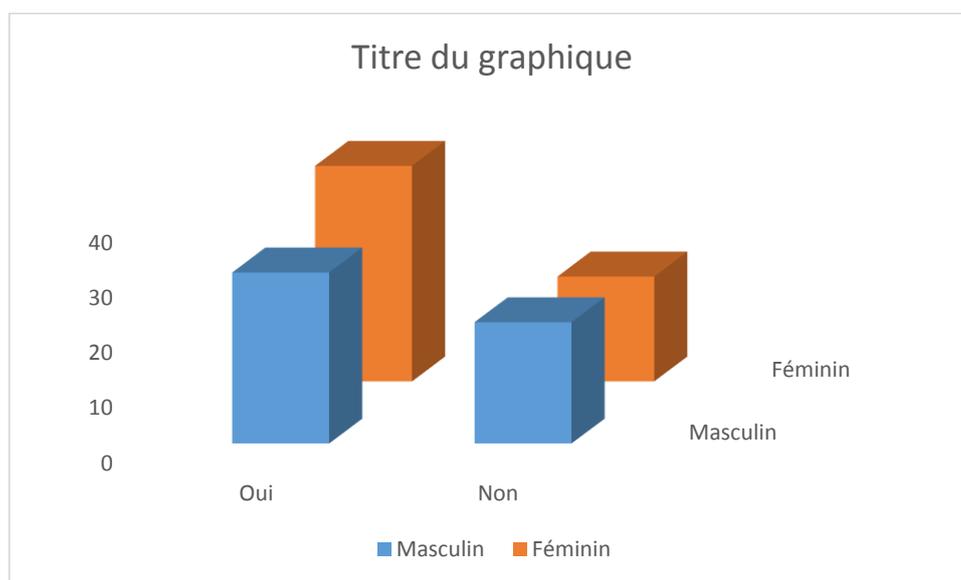
Sur les 58 filles interrogées dans les différentes classes de Terminale, le constat est le suivant :

- Dans les classes de Terminale A, 16 filles ne reviennent pas contre 10 qui reviennent.
- En Terminale C, 5 filles ne reviennent pas contre 4 qui reviennent.
- En Terminale D, 6 filles ne reviennent pas contre 4 qui font le contraire.
- Enfin, en Terminale D2, 6 filles ont déclaré revenir contre 7 qui ne reviennent pas.
- En somme, nous distinguons 34 filles qui ne reviennent pas contre 8 filles qui reviennent.

Ainsi, de manière générale, 68 élèves ne reviennent pas s'ils ne sont pas reçus contrairement aux 43 autres élèves qui repartent voir le conseiller d'orientation.

❖ Répartition des répondants selon le sexe et la satisfaction après consultation du conseiller d'orientation

Graphique 12 : Répartition des répondants selon le sexe et la satisfaction après consultation du CO



L'observation de ce graphique nous permet déjà de constater qu'il y a plus de non que de oui. Ensuite, en observant le genre masculin, l'on se rend compte que sur les 53 garçons interrogés, 31 ont reconnu obtenir satisfaction après avoir rencontré le conseiller d'orientation contre 22 qui ne sont pas satisfaits. Egalement, en observant le genre féminin, l'on constate que sur les 58 filles interrogées, 39 reconnaissent obtenir satisfaction après avoir rencontré un conseiller d'orientation contre 19 qui ne sont pas satisfaits. En somme, sur les 111 élèves interrogés, 70 élèves reconnaissent obtenir satisfaction après avoir rencontré le conseiller d'orientation et 41 disent ne pas obtenir satisfaction.

En somme, sur les 111 élèves de Terminale interrogés, 80 jusqu'à ce jour conversent avec nous par SMS et 2 par e-mail (entremoiettoi@yahoo.fr). De là, on a pu aider certains à dénoncer des cas de viol, d'autres des harcèlements sexuels de la part de certains professeurs et enfin d'aider certains à trouver des solutions à leurs problèmes familiaux, à leurs problèmes d'apprentissage. Certains élèves timides qui n'arrivaient pas à rencontrer le conseiller d'orientation soit par honte ou par peur ont pu s'ouvrir par SMS et par mail sans aucune crainte d'être interrompu ou entendu, mais plutôt avec l'assurance d'être écouté et de trouver une solution à son problème. De ces 80 élèves, 10 sont revenus pour d'autres problèmes au service

de l'orientation, les autres jugèrent inutiles d'attendre d'être reçus au bureau depuis que la possibilité de converser avec le conseiller d'orientation par SMS ou par mail s'était présentée.

4.2 Analyse inférentielle

Après la présentation des analyses, nous avons l'analyse inférentielle qui consiste à analyser chaque hypothèse en fonction de ses variables compte tenu du choix de l'outil statistique. Ici, il s'agit du Khi-deux. Cette analyse se fait généralement en six étapes à savoir : la formulation des hypothèses statistiques H_0 et H_a ; la présentation de l'effectif n et la marge d'erreurs α ; la présentation de l'outil statistique utilisé ; l'utilisation du tableau de l'outil pour lire le khi-deux critique et le choix de décision ; la présentation du tableau de croisement et le Tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC ; enfin la présentation de la décision statistique.

4.2.1 Vérification de la 1^{ère} Hypothèse HR1

❖ Rappel de HR1

Les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation de l'enseignement secondaire général.

❖ Formulation des hypothèses statistiques H_a et H_0 .

H_a : Il existe un lien significatif entre les ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

H_0 : Il n'existe pas de lien significatif entre les ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

❖ Présentation de l'effectif n et de la marge d'erreur α

Notre effectif n est au nombre de 111 élèves dont 53 garçons et 58 filles. **$N=111$**

La marge d'erreur **$\alpha=\pm 0,05$ soit 5%.**

❖ Présentation de l’outil statistique utilisé

L’outil statistique qui est approprié dans le cadre de notre travail est le Khi-deux (X^2).

❖ L’utilisation du tableau de l’outil pour lire le khi-deux critique et le choix de décision

Ddl=1 et $\alpha=0.05$ et $p= 0.001$ d’où le X^2 cri = 10.83.

Si X^2 cal ≥ 10.83 , H_0 est rejetée.

Si X^2 cal ≤ 10.83 , H_0 est acceptée.

❖ Présentation du tableau de croisement et du tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

➤ Tableau de croisement

Pour vérifier l’HR1, nous avons croisé la variable indépendante ressources électroniques avec la variable dépendante la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l’orientation.

Tableau n°9 : Tableau récapitulatif du croisement entre les ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l’orientation.

Ressources électroniques	Gestion des effectifs pléthoriques		
	Oui	Non	Totaux
Non	31	34	65
Oui	39	7	46
Total	70	41	111

- Tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

Tableau n°10 : Résultats du chi deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence

	valeurs	ddl	α	Khi-deux cri	P
Khi-deux de Pearson	15.90864	1	0.05	10.8276	,0007
Coefficient de contingence	,3540551				

❖ Décision statistique

X^2 cri= 10.8276 et X^2 cal= 15.90864. On constate ainsi que X^2 cal est supérieur à X^2 cri, soit $15.90864 > 10.8276$. Ainsi, on dira que H_0 est rejetée et H_a acceptée.

En somme, nous pouvons ainsi affirmer que les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

4.2.2 Vérification de la 2^{ème} hypothèse HR2

❖ Rappel de l'HR2

La communication électronique influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

❖ Formulation des hypothèses statistiques H_a et H_0 .

H_a : Il existe un lien significatif entre la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

H_0 : Il n'existe pas de lien significatif entre la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

❖ Présentation de l'effectif n et de la marge d'erreur α

Notre effectif n est au nombre de 111 élèves dont 53 garçons et 58 filles. **N=111**

La marge d'erreur $\alpha=\pm 0,05$ soit 5%.

❖ Présentation de l'outil statistique utilisé

L'outil statistique qui est approprié dans le cadre de notre travail est le Khi-deux (X^2).

❖ L'utilisation du tableau de l'outil pour lire le khi-deux critique et le choix de décision

Ddl=1 et $\alpha=\pm 0.05$ et $p= 0.001$ d'où le X^2 cri = 10.8276.

Si X^2 cal ≥ 10.83 , H_0 est rejetée.

Si X^2 cal ≤ 10.83 , H_0 est acceptée.

❖ Présentation du tableau de croisement et du tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

➤ Tableau de croisement

Pour vérifier l'HR2, nous avons croisé la variable indépendante communication électronique avec la variable dépendante la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

Tableau n°11 : Croisement entre la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation

La communication électronique	Gestion des effectifs pléthoriques		
	Oui	Non	Totaux
Non	42	8	50
Oui	16	45	61
Total	58	53	111

- Tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

Tableau n°12 : Résultats du chi deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence

	valeurs	ddl	α	Khi-deux cri	P
Khi-deux de Pearson	36,75624	1	0.05	10.8276	p=,00000
Coefficient de contingence	,4987611				

❖ Décision statistique

X^2 cri= 10.8276 et X^2 cal= 36,75624. On constate ainsi que X^2 cal est supérieur à X^2 cri, soit $36,75624 > 10.8276$. Ainsi, on dira que H_0 est rejetée et H_a acceptée.

En somme, nous pouvons ainsi affirmer que la communication électronique influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

4.2.3 Vérification de l'hypothèse de recherche HR3

❖ Rappel de l'HR3

L'encadrement psychopédagogique en ligne influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

❖ Formulation des hypothèses statistiques H_a et H_0 .

H_a : Il existe un lien significatif entre l'encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

H_0 : Il n'existe pas de lien significatif entre l'encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

❖ Présentation de l'effectif n et de la marge d'erreur α

Notre effectif n est au nombre de 111 élèves dont 53 garçons et 58 filles. **N=111.**

La marge d'erreur $\alpha=\pm 0,05$ soit **5%**.

❖ Présentation de l’outil statistique utilisé

L’outil statistique qui est approprié dans le cadre de notre travail est le Khi-deux (X^2).

❖ L’utilisation du tableau de l’outil pour lire le khi-deux critique et le choix de décision

Ddl=1 et $\alpha=0.05$ et $p=,01163$ d’où le X^2 cri= 6.64

Si X^2 cal ≥ 10.83 , H_0 est rejetée.

Si X^2 cal ≤ 10.83 , H_0 est acceptée.

❖ Présentation du tableau de croisement et du tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

➤ Tableau de croisement

Pour vérifier l’HR3, nous avons croisé la variable indépendante encadrement psychopédagogique en ligne avec la variable dépendante la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l’orientation.

Tableau 13 : Croisement entre l’encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l’orientation

Suivi psychopédagogique	Gestion des effectifs pléthoriques		Totaux
	Oui	Non	
Non	26	42	68
Oui	28	15	43
Total	54	57	111

- Tableau récapitulatif de Khi-deux calculé, Khi-deux critique ou lu, coefficient de Pearson, le seuil de significativité $\alpha=0.05$ et le coefficient de contingence CC.

Tableau 14 : Résultats du khi deux, du seuil de significativité et du coefficient de contingence

	valeurs	ddl	α	Khi-deux cri	P
Khi-deux de Pearson	6,366352	1	0.05	6.64	p=,01163
Coefficient de contingence (CC)	,2329022				

❖ Décision statistique

X^2 cri= 6.64 et X^2 cal= 6.366352. On constate ainsi que X^2 cal est inférieur à X^2 cri, soit $6.366352 < 6.64$. Ainsi, on dira que H_0 est acceptée et H_a rejetée.

En somme, nous pouvons ainsi affirmer que l'encadrement psychopédagogique en ligne n'influence pas de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

4.2.4 Présentation du tableau récapitulatif des hypothèses de recherche

Tableau 15 : Tableau récapitulatif des hypothèses

HYPOTHESES	α	DDL	X^2_{cal}	X^2_{lu}	CC	OBSERVATION	DÉCISION
						NS	NS
HR1	0.05	1	15.90864	10.8276	0.3540551	$X^2_{cal} > X^2_{lu}$	H_a est acceptée
HR2	0.05	1	36.75624	10.8276	0.4987611	$X^2_{cal} > X^2_{lu}$	H_a est acceptée
HR3	0.05	1	6.366352	6.64	0.2329022	$X^2_{cal} < X^2_{lu}$	H_a est rejetée

**CHAPITRE 5 : INTERPRETATION
DES RESULTATS ET IMPLICATIONS
PROFESSIONNELLES**

Après avoir présenté et analysé les résultats de notre recherche au chapitre précédent, il faut maintenant les interpréter. Pour ce faire, ce chapitre sera présenté en deux parties :

- Une première partie qui porte sur l'interprétation et la discussion des résultats
- Une deuxième partie qui servira de recommandations

5.1 Interprétation des résultats

Ici, il est question de se baser sur les théories explicatives retenues au chapitre 2 pour interpréter les résultats. Autrement dit, il s'agit de vérifier si les résultats attendus ont été vérifiés sur le terrain, et de donner quelques explications. Rappelons que notre étude a été faite autour d'une préoccupation centrale qui était l'amélioration de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation à l'aide de l'online counseling. Le but à atteindre était ainsi de savoir s'il pouvait exister un lien significatif entre la mise en place d'un online counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation du Lycée de Nsam Efoulan. Pour ce faire, nous nous sommes basés la théorie de l'évolution du rôle consultatif des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au domaine du conseil de l'orientation qui stipule que le conseil peut se faire en l'absence de face à face à partir des outils électroniques tels que l'ordinateur, internet, par téléphone. Cette partie est divisée en trois sous-parties, à savoir l'interprétation de HR1, l'interprétation de HR2, l'interprétation de HR3.

5.1.1 Interprétation de HR1

Notre hypothèse de départ était la suivante : il existe un lien significatif entre les ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation dans l'enseignement secondaire général. Rendus sur le terrain pour affirmer ou infirmer cette hypothèse, nous sommes parvenus aux résultats suivants : $X^2 \text{ cal} > X^2 \text{ cri} \Rightarrow H_0$ est rejetée H_a est validée. Autrement dit, nous avons pu confirmer et affirmer avec un seuil de signification $\alpha=0.05$ que notre hypothèse est vérifiée.

Ainsi, les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation. Ce constat retrouve les pensées de l'auteur Urbis Keys Young (2003) dans la théorie de l'évolution du rôle consultatif des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au domaine du conseil de l'orientation qui dit que la ressource électronique est le moyen le plus habile avec lequel les conseillers interagissent avec les clients. Dans la même lancée, le service national de

consultation, d'information et de référence pour les enfants et les jeunes au Canada (Kids Help Phone) a montré lors d'une étude que l'utilisation d'un téléphone confidentiel et gratuit en ligne pendant 24 heures a permis de récolter 14 038 messages et d'attirer les enfants trop timides ou ayant peur de s'exprimer. Ainsi, à partir des ressources électroniques on touche la majorité. Egalement, Help Line, un service de consultation nationale australienne en ligne a permis de récolter les avis des uns et des autres sur cette pratique. La consultation en ligne respecte le droit à la vie privée et à l'environnement émotionnel, fournit un sentiment d'intimité.

Faire le tableau de croisement entre l'utilisation des ressources électroniques et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation nous a permis de tirer les pourcentages suivants :

- 63.06 % des enquêtés sont d'avis que l'utilisation des ressources électroniques peut influencer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.
- 36.94 % des interrogés ne partagent pas cette hypothèse.

Après analyse, nous pouvons ainsi dire que les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation dans l'enseignement secondaire général en contexte d'effectifs pléthoriques. Autrement dit, les élèves sont d'avis de converser avec le conseiller d'orientation à partir des ressources électroniques.

5.1.2 Interprétation de HR2

Notre 2^{ème} hypothèse stipulait qu'il existe un lien significatif entre la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation. A partir de l'analyse des données au chapitre 4, il ressort que $X^2_{cal} > X^2_{lu}$. Par conséquent, H_0 est rejetée et H_a est validée. Notre 2^{ème} hypothèse est ainsi vérifiée et validée.

Pour Watts (2002), la communication électronique que ce soit par entretien télévisé, échange de voix en temps réel ou en temps différé permet un accès facile entre les individus. C'est ainsi que ceux-ci peuvent avoir accès à internet non seulement par leurs ordinateurs, leurs télévisions ou leurs téléphones mobiles. Dans un essai contrôlé de la psychothérapie pour les troubles alimentaires par e-mail développé par Robinson et Serfaty en 2008, 60 % des participants ont déclaré avoir été satisfaits de ce traitement par e-mail. Sur une étude menée par Liebert, Archer, Munson et York en 2006, sur les 81 participants, la majorité a préféré la communication en ligne pour la commodité et l'anonymat qu'elle offre, une grande facilité d'auto-divulgence d'eux-mêmes.

Faire le tableau de croisement entre l'utilisation de la communication électronique et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation nous a permis de tirer les pourcentages suivants :

- 52.25 % des enquêtés sont d'avis que l'utilisation de la communication électronique peut influencer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.
- 47.75 % des interrogés ne partagent pas cette hypothèse.

Après analyse, nous pouvons ainsi dire que la communication électronique influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation. Ici, les élèves sont en accord avec le fait de converser avec leur conseiller d'orientation hors de l'établissement et pour ce faire, ils proposent comme canal l'utilisation des SMS.

5.1.3 Interprétation de HR3

Notre 3^{ème} hypothèse stipulait qu'il existe un lien significatif entre l'encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation. A partir de l'analyse des données au chapitre 4, il ressort que $X^2_{cal} < X^2_{lu}$. Par conséquent, H_0 est acceptée et H_a est rejetée. Notre 3^{ème} hypothèse n'est pas ainsi vérifiée. L'encadrement psychopédagogique en ligne n'influence pas de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.

Faire le tableau de croisement entre l'usage de l'encadrement psychopédagogique en ligne et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation nous a permis de tirer les pourcentages suivants :

- 48.65 % des enquêtés sont d'avis que l'usage de l'encadrement psychopédagogique en ligne peut influencer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation.
- 51.35 % des interrogés ne partagent pas cette hypothèse.

Ainsi après analyse, nous pouvons ainsi dire que l'encadrement psychopédagogique en ligne n'influence pas de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation de l'enseignement secondaire général. Ce constat va dans le même sens que plusieurs auteurs.

En effet, Chester et Glass en 2006 ont mené une enquête auprès de 67 individus ayant subi des services de conseil sur internet. Les résultats ont montré que la moitié a préféré la pratique de l'online counseling par rapport au face-à-face. Il n'y a donc pas de différence entre les deux pratiques. Pour Tsan et Dey en 2007 par contre, sur les 176 interrogés sur leur préférence du

counseling traditionnel par rapport à l'utilisation des ressources électroniques, la majorité a déclaré préférer le face-à-face traditionnel. Rochlen, Beretios et Zack en 2004 ont mené une étude qui portait sur la validation préliminaire des attitudes mesurées en ligne et en l'absence de distance. Le constat est le suivant : les avis étaient plus favorables pour le face-à-face que pour les conseils en ligne. Dans une étude exploratoire menée en Pennsylvanie par Finn en 2006, sur les 384 travailleurs sociaux interrogés par rapport à leur utilisation de la communication électronique pour le counseling, 87.7 % pensent que la communication électronique n'est pas un bon moyen pour le counseling car cela dénature la pratique. Le conseiller en ligne ne peut pas se baser sur le comportement de son client vu qu'il ne l'a pas en face de lui. Par conséquent, le client peut ne pas dire la vérité et le conseiller ne le saura pas. Aussi, dans une étude comparant l'alliance thérapeutique du face-à-face par rapport à celui du suivi psychopédagogique en ligne développée par Rees et Stone en 2005, les interrogés ont trouvé l'encadrement psychopédagogique en ligne nettement inférieur à celui des psychologues dans la condition face-à-face. Enfin, pour Cohen et Kerr en 2005, Barak, Hen, Boniel-Nassim et Shapira en 2008, il n'y a aucune différence d'efficacité entre la pratique traditionnelle du face-à-face et son absence, le but étant pour le conseiller de satisfaire son client.

5.2 Recommandations

Il est question ici d'émettre quelques suggestions. Nous avons choisi de faire des suggestions au gouvernement, aux chefs d'établissement, aux enseignants, aux conseillers d'orientation et enfin aux élèves.

5.2.1 Suggestions au gouvernement

- Mettre sur pied un décret permettant de faciliter une orientation-conseil efficace tant pour les élèves que pour les conseillers d'orientation
- Pour une bonne intégration des TIC, il faut l'existence d'infrastructures minimales, d'équipements, de l'accès à l'électricité, de l'appropriation des logiciels et des ordinateurs, l'accès à internet
- Mettre sur pied un service de contrôle du bon fonctionnement de l'intégration des TIC sur le terrain
- Organiser des programmes de formation pour renforcer l'utilisation des TIC
- Mettre en place des séminaires de recyclage

5.2.2 Suggestions aux chefs d'établissement

- Au niveau de l'enseignement secondaire, la politique d'intégration des TIC au Cameroun est matérialisée par un ensemble de lois, de décrets et de directives qui règlementent son fonctionnement. Les chefs d'établissement doivent s'assurer de leur application dans leur lycée et de la disponibilité des ressources nécessaires
- S'assurer de la bonne utilisation et de l'application des ressources disponibles

5.2.3 Suggestions aux enseignants

- Le conseiller d'orientation doit être respecté par le corps des enseignants. La mission du conseiller d'orientation au Cameroun est d'accompagner les élèves vers leur plein épanouissement de manière générale. Cela n'exclut pas l'aide aux autres enseignants pouvant faire face à des problèmes de toute sorte.
- L'introduction des TIC dans le processus enseignant-apprenant ne doit pas être que sur papier ou lors des cours d'informatique, elle doit pouvoir s'appliquer à l'ensemble des autres cours. Pour ce faire, les enseignants doivent s'arrimer et se former dans ce sens pour amener à leur tour les élèves à s'intéresser effectivement aux TIC.

5.2.4 Suggestions aux conseillers d'orientation

- Mettre en place un online counseling pour mieux gérer les élèves en contexte d'effectifs pléthoriques et permettre ainsi à chacun de s'exprimer compte tenu de sa personnalité. C'est le cas par exemple des personnes timides qui pourront s'exprimer et dire ce qu'elles ressentent à travers des mots
- Le conseiller d'orientation doit mettre à profit les 24 heures à passer au service de l'orientation. En effet, l'orientation-conseil est définie par l'UNESCO comme « une pratique éducative de type continu, visant à aider chaque individu à choisir lui-même la formation la plus conforme à ses aptitudes, à ses goûts et intérêts, à s'y adapter et à résoudre éventuellement ses problèmes comportementaux, psychologiques, relationnels, personnels et sociaux en vue de son plein épanouissement personnel et de son insertion dans la vie active, en conformité avec les besoins du pays et ses

perspectives de progrès économique, social et culturel ». Autrement dit, c'est un volet de l'orientation qui est très important et par conséquent il faut tout mettre en œuvre pour son bon fonctionnement.

- Avoir une puce de service

5.2.5 Suggestions aux élèves

- Les élèves doivent s'arrimer au développement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication pour être compétitifs sur le marché
- La mise en place effective des TIC dans le processus enseignant-apprenant amènera les élèves à comprendre l'importance des TIC pour leur formation, à converser avec des élèves et à améliorer davantage leur formation en se confrontant à d'autres processus d'apprentissage. Pour LAROSE, LENOIR et KARSENTI, (2002), « l'internet, la multiplication des informations auxquelles les élèves ont accès, le caractère nouveau de l'environnement informatique constitueraient une synergie pour stimuler et soutenir les motivations des élèves.
- Les échanges entre un conseiller d'orientation et ses élèves doivent être professionnels
- Les élèves qui conversent par SMS et trouvent des solutions à leurs problèmes n'ont plus besoin de revenir au service de l'orientation pour les mêmes problèmes

CONCLUSION GENERALE

Notre travail a porté sur *l'Online Counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire: cas du Lycée de Nsam Efoulan*. Il était question ici de montrer que la mise en place d'un online counseling pourrait améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves en contexte d'effectifs pléthoriques au service de l'orientation et faciliter alors le travail du conseiller d'orientation. Autrement dit, il a été question tout au long de ce travail d'essayer de montrer que l'online counseling pourrait influencer de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire.

Pour ce faire, nous nous sommes rendus dans la ville de Yaoundé, au quartier Efoulan, plus précisément au Lycée de Nsam Efoulan pour effectuer notre enquête. Rappelons que la question de recherche a été la suivante : Comment améliorer la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation scolaire du Lycée de Nsam Efoulan ? Ainsi, pour répondre à cette question, nous avons formulé une hypothèse générale selon laquelle il existerait un lien significatif entre l'online counseling et la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général. De cette hypothèse a découlé trois hypothèses spécifiques provenant des définitions que les auteurs BLOOM, ALEMAN et MALLÉN et VOGEL ont donnée de l'online counseling. Il s'agit entre autres de :

- HR1 : Les ressources électroniques influencent de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général.
- HR2 : La communication électronique influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général.
- HR3 : L'encadrement psychopédagogique en ligne influence de manière significative la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général.

Ensuite, nous avons collecté les données sur le terrain à l'aide d'un questionnaire distribué à 111 élèves des classes de Terminale choisis au hasard. Le but visé ici était de recueillir l'avis des apprenants sur le sujet car ils sont au cœur même du processus enseignant- apprentissage selon la Nouvelle Approche pédagogique.

Puis nous avons analysé ces données suivant deux approches :

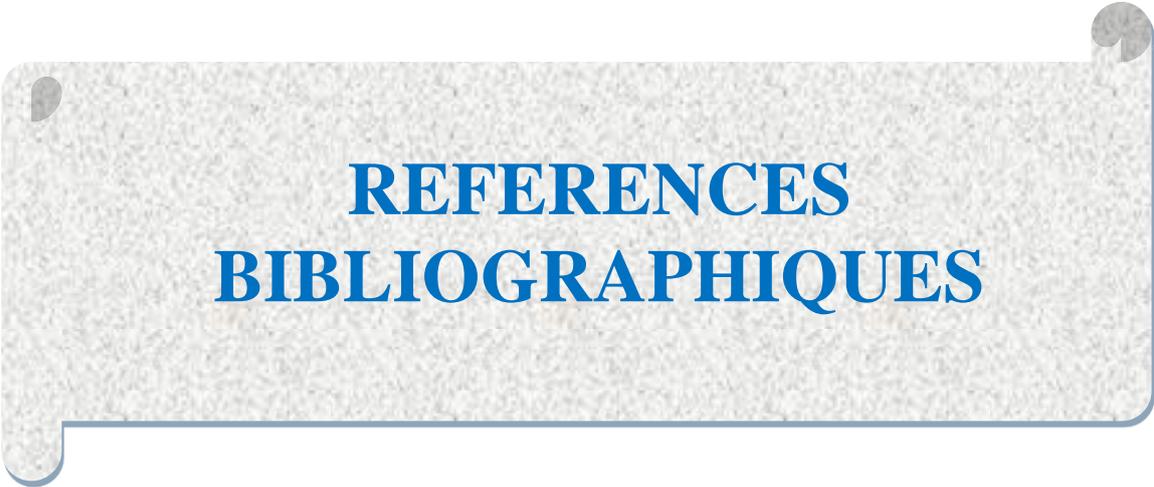
- L'analyse descriptive qui a consisté à présenter de manière générale la répartition des répondants selon les différentes réponses aux questions
- L'analyse inférentielle qui s'est faite à partir du logiciel SPSS 20 pour vérifier la validation ou non de nos hypothèses

Ainsi, après ces deux analyses, il en est ressorti que seules nos deux premières hypothèses ont été vérifiées et la dernière a été rejetée. Par conséquent, nous dirons que notre hypothèse générale a été vérifiée à 66.67%. L'online counseling influence alors la gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation en contexte d'effectifs pléthoriques dans l'enseignement secondaire général à hauteur de 66.67%.

Enfin, l'interprétation des résultats obtenus lors de notre recherche nous a permis de formuler quelques suggestions à l'endroit du gouvernement, du proviseur, des proviseurs, des enseignants en général, des conseillers d'orientation en particulier et enfin des élèves.

Cette recherche nous a permis de réaliser que la mise en place d'un online counseling entre un conseiller d'orientation et ses élèves était possible, et pouvait même s'étendre au fil du temps aux parents, le but étant de toujours privilégier le bien-être de l'élève. Néanmoins, notre étude présente certaines limites. La 1^{ère} est que nous n'avons pas pu interroger un plus grand nombre d'élèves du fait de notre budget limité. La 2^{ème} est que nous avons recueilli les avis des élèves et pas celui des conseillers d'orientation.

Il serait alors nécessaire pour la suite de notre travail d'interroger les conseillers d'orientation des établissements publics, de faire une expérience d'online counseling avec deux groupes dont le premier servira de groupe témoin où on ne pratiquera pas l'online counseling et le second servira à la pratique de l'online counseling proprement dit. Ainsi, l'observation et l'analyse des résultats permettront de mieux comprendre et d'appliquer la notion d'online counseling.



**REFERENCES
BIBLIOGRAPHIQUES**

Amana, C. (2014). Utilisation des ressources TIC et développement professionnel des instituteurs des écoles primaires : cas de l'EPA D'ANGALE.

Amin, M. E. (2005). Social Science Research Conceptions, Methodology and Analysis. Kampala, Angola: Makerere University Printery.

Angers, M. (1992). Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines. Montréal, Québec : Centre Educatif et Culturel Inc.

Arrêté N°3745/P/63/MINEDUC/CAB du 16 Juin 2003 introduisant l'informatique dans l'enseignement général.

Barnier, G. (2003). Théories de l'apprentissage et pratiques d'enseignement.

Belinga Bessala, S. (2013). Didactique et professionnalisation des enseignants.

Bertrand, Y. (1998). Théories contemporaines de l'éducation sur les théories technologiques et l'ingénierie pédagogique.

Bloom, J. Walz, R. (2004). Cybercounseling and cyberlearning: an encore.

Borras, I. (2008). Le pilotage de l'orientation tout au long de la vie.

Cleary, C. Akkari et corti, D. (2008). L'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire.

Comité sectoriel de main d'œuvre (csmo). (2007). Comment mener une étude de A à Z.

Dagbo Djile, V. (2015). TIC et pratiques pédagogiques innovantes en contexte LMD : évaluation du rôle des dispositifs à usages didactiques au sein de l'UAO.

Décret N°2005/139 du 25 Avril 2005 portant organisation du MINESEC.

Deligniere, D. (2003). La mesure en psychologie.

Depover, C. et Strebelle, A. (1996). Fondements d'un modèle d'intégration des activités liées aux nouvelles technologies de l'information dans les pratiques éducatives.

Djeumeni Tchamabe, M. (2001). Les pratiques pédagogiques des enseignants avec les TIC au Cameroun entre politiques publiques et dispositifs techno-pédagogiques ; compétences des enseignants et compétences des apprenants, pratiques publiques et pratiques privées.

EBO'O, g. (2011). Usages d'internet et comportements des élèves en milieu scolaire.

Edusarthe. (2009). Une orientation scolaire a-t-elle un sens ?

FIRISSOU, B. (2009). Elaboration d'un modèle de schéma directeur stratégique d'intégration des TIC en milieu secondaire au Cameroun.

Fozing, I. (2010). Extension des établissements publics au Cameroun : coût/efficacité et incidence sur le développement éducatif.

Gaillard, B. (2005). Organiser la gestion des ressources électroniques sans un SCD de sciences humaines et sociales : le cas du SCD de Lyon 2.

Institut de statistique de l'UNESCO. (2010). Guide de mesure pour l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en éducation.

KA, M. (2011). Les actions pédagogiques du conseiller d'orientation et le niveau d'adaptation scolaire dans le cycle secondaire.

Kalouri, O. Nikolaou, N. Tsergis, N. (2005). L'informatique comme instrument de l'orientation et du conseil au cas de la formation continue.

Karsenti, T. Colling, S. (2012). Intégration pédagogique des TIC : succès et défis de plus de 100 écoles africaines.

Karsenti, T. et Tchameni Ngama, C. (2009). Intégration pédagogique des TIC en Afrique : stratégie d'actions et prise de réflexion.

Komninou, I. (2010). New pedagogical theories in practice: multiple intelligence and e twinning.

Korme, F. (2015). L'effet du sureffectif des classes sur la gestion du temps d'enseignement en français et en mathématiques dans le secondaire au Tchad.

Labonte-Hubert, E. (2013). Les manifestations de transformation dans l'activité d'intégration du knowledge forum et de via dans la classe pléthorique burkinabé.

Mallen, J. Vogel, D. (2005). Online counseling: reviewing the literature from a counseling psychology framework.

MANGWA, C. (2011). Intégration des Technologies de l'Information et de la Communication.

Maples, M. Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation.

Mareschal, C. (2003). Sur les communications électroniques.

Mboe, G. (2009). La pratique de la recherche sur le terrain, collection cycle de recherche yaoundé, Cameroun. Edition Berthy Inc.

NGO KOPLA ATANGA, G. (2012). Impact des effectifs pléthoriques sur l'encadrement pédagogique des élèves au Cameroun.

Ngono, M. (2012). L'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire au Cameroun : point de vue des enseignantes et enseignants des collèges et lycées de la ville de Yaoundé.

Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). (2003). Guide de pratique orientation en formation générale des jeunes.

Pellerin, G. (2010). Une étude descriptive d'un modèle de supervision en distanciel faisant appel aux TIC lors des stages réalisés dans les milieux scolaires éloignés de leur université.

Rafidah, A. Mohd, J. Haslee Sharil, A. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications.

Sanchez, D. (2005). The online counseling debate: a view toward the underserved.

Shiller, I. (2009). Online counseling: a review of the literature.

Tardif, J. (1998). Pour un enseignement stratégique.

Terral, H. (1994). La psychopédagogie : une discipline vagabondante.

Tremblay, R. et Perrier, Y. (2006). L'analyse et l'interprétation des résultats.

Tsala Tsala, J.P. (2006). La psychologie telle quelle perspective africaine Yaoundé Cameroun : Presses de l'UCAC.

UNESCO. (2004). TIC : un programme d'enseignement et un cadre pour la formation continue des enseignants.

Watts, A. G. (2001). Rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans un système intègre de l'Information et de l'Orientation.

Young Kim, K. (2009). Un modèle d'innovation pour l'enseignement public : le cyber home learning system coréen

Zakane, L. (2012). Burkina Faso : effectifs pléthoriques au secondaire-un véritable casse-tête pour autorités et syndicats.

Guide pour l'orientation en ligne : manuel utilisateur repéré à www.delta-expert.com

Ressources électroniques pour les étudiants, la recherche et l'enseignement repéré à <http://repere.enssib.fr>

www.bucrep.com

La pédagogie des grands groupes repérée à www.clepfr/bdd/bdd.php

[http:// tcp.sagepub.com](http://tcp.sagepub.com)

www.shepell.fgi

Des effectifs pléthoriques dans les établissements publics guinéens, élèves, étudiants et professeurs à bout de souffle repéré à www.koasi.com

Conséquences de la gratuité de l'éducation effectifs pléthoriques et manque d'enseignants à Parakou repéré à www.excelafrica.htm

www.capsantéoutaouais.htm

www.enseigneraveclenumerique.htm

www.effectifspléthoriquesquellecompensation-SGEN.htm

www.problématiquedesgrandsgroupesetdidactiquedufraçaisauCameroun.htm

www.constructiondelalittérature.htm

ANNEXES

Annexe 1 : Attestation de recherche

Annexe 2 : Questionnaire

Annexe 3 : Table de khi-deux

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix- Travail – Patrie

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE 1

ECOLE NORMALE SUPERIEURE

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE
L'EDUCATION

FILIERE DES CONSEILLERS D'ORIENTATION



REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail Patrie

MINISTERE DES ENSEIGNEMENTS
SECONDAIRES

DELEGATION REGIONALE DU CENTRE

DELEGATION DEPARTEMENTALE DU
MFOUNDI

LYCEE DE NSAM EFOULAN

SERVICE DE L'ORIENTATION SCOLAIRE



QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE

Dans le cadre de notre mémoire intitulé ONLINE COUNSELING ET GESTION DE LA SURFREQUENTATION DES ELEVES AU SERVICE DE L'ORIENTATION SCOLAIRE, nous nous sommes intéressés aux moyens susceptibles d'améliorer, de faciliter les relations entre vous et les conseillers d'orientation. Pour ce faire, le questionnaire suivant est laissé à votre appréciation. Nous vous prions d'y répondre en toute franchise et sans risque d'être reconnu, le questionnaire étant anonyme.

Nous vous remercions !

Âge : _____

Sexe : _____

Classe : _____

A- Ressources électroniques

1. Avez-vous un téléphone ? oui non
2. Disposez-vous d'un ordinateur à la maison ? oui non

3. Où avez-vous accès à internet ?

Maison cyber téléphone autres (préciser) _____

4. A quelle fréquence est-ce que vous vous connectez sur internet par semaine ?

0 fois une fois deux fois plus de deux fois

5. Consultez-vous souvent les réseaux sociaux (facebook, imo, whatsapp...)?

Oui non

B- Communication électronique

6. Avez-vous une adresse e-mail ? oui non

7. Envoyez-vous des mails ? oui non

Si oui dans quel contexte le plus souvent ?

Camarade famille enseignant autres (préciser) _____

8. Recevez-vous des mails ? oui non

9. A quelle fréquence recevez-vous des réponses à vos mails ?

Le même jour 1 jour après 2 jours après plus de deux jours

10. A quelle fréquence consultez-vous vos mails par semaine ?

0 fois une fois deux fois plus de deux fois

11. Envoyez-vous des SMS à partir de votre téléphone ? oui non

12. Recevez-vous des SMS à partir de votre téléphone ? oui non

Si oui dans quel contexte le plus souvent ?

Camarade famille enseignant autres (préciser) _____

13. A quelle fréquence envoyez-vous des SMS par semaine ?

10 20 30 + de 30

C- Encadrement psychopédagogique en ligne

14. Aimeriez-vous continuer de converser avec votre conseiller d'orientation hors de l'établissement ? oui non

Si oui, par quel canal ? Sms Whatsapp mails autres (préciser) _____

15. Vous arrive-t-il de poser parfois un problème sur les réseaux sociaux, solliciter l'avis des autres et obtenir satisfaction ? oui non

16. Seriez-vous d'accord pour faire la même chose, notamment poser vos problèmes en ligne et échanger avec un conseiller d'orientation ? oui non

Dire pourquoi _____

17. a) Avez-vous des problèmes que vous n'arrivez pas à poser au conseiller d'orientation ? oui non

b) Pour quelle raison ? _____

c) Que proposez-vous pour y remédier ? _____

D- La gestion de la surfréquentation des élèves au service de l'orientation

18. Combien de fois êtes-vous déjà allés au bureau de l'orientation de votre lycée ?

0 fois une fois deux fois + de deux fois

19. Etes-vous déjà revenu pour le même problème ? oui non

Si oui, pourquoi ? _____

Si non, pourquoi ? _____

20. De manière générale, obtenez-vous satisfaction après avoir rencontré un conseiller d'orientation ? oui non

Si oui comment ? _____

Si non, pourquoi ? _____

21. Le temps prévu pour les deux pauses vous permet de poser clairement vos problèmes au service de l'orientation ? oui non

Si non, pourquoi ? _____

22. Si vous n'êtes pas reçu le même jour et que le conseiller d'orientation vous renvoie au lendemain, reviendrez-vous ? oui non parfois

Pourquoi ? _____

23. Décrivez-nous en quelques lignes le bureau de l'orientation de votre lycée et expliquez comment vous sentez vous lorsque vous y êtes. _____

E- Recommandations

24. Si vous étiez décideurs, que proposeriez-vous pour améliorer l'environnement du conseiller d'orientation ? _____

25. Si vous étiez décideurs, que proposeriez-vous pour augmenter les services offerts aux usagers que vous êtes ? _____

Loi de Khi-deux

Le tableau donne x tel que $P(K > x) = p$

p	0,999	0,995	0,99	0,98	0,95	0,9	0,8	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,005	0,001
ddl														
1	0,0000	0,0000	0,0002	0,0006	0,0039	0,0158	0,0642	1,6424	2,7055	3,8415	5,4119	6,6349	7,8794	10,8276
2	0,0020	0,0100	0,0201	0,0404	0,1026	0,2107	0,4463	3,2189	4,6052	5,9915	7,8240	9,2103	10,5966	13,8155
3	0,0243	0,0717	0,1148	0,1848	0,3518	0,5844	1,0522	4,6416	6,2514	7,8147	9,8374	11,3449	12,8382	16,2662
4	0,0908	0,2070	0,2971	0,4294	0,7107	1,0636	1,6488	5,9886	7,7794	9,4877	11,6678	13,2767	14,8603	18,4668
5	0,2102	0,4117	0,5543	0,7519	1,1455	1,6103	2,3425	7,2893	9,2364	11,0705	13,3882	15,0863	16,7496	20,5150
6	0,3811	0,6757	0,8721	1,1344	1,6354	2,2041	3,0701	8,5581	10,6446	12,5916	15,0332	16,8119	18,5476	22,4577
7	0,5985	0,9893	1,2390	1,5643	2,1673	2,8331	3,8223	9,8032	12,0170	14,0671	16,6224	18,4753	20,2777	24,3219
8	0,8571	1,3444	1,6465	2,0325	2,7326	3,4895	4,5936	11,0301	13,3616	15,5073	18,1682	20,0902	21,9550	26,1245
9	1,1519	1,7349	2,0879	2,5324	3,3251	4,1682	5,3801	12,2421	14,6837	16,9190	19,6790	21,6660	23,5894	27,8772
10	1,4787	2,1559	2,5582	3,0591	3,9403	4,8652	6,1791	13,4420	15,9872	18,3070	21,1608	23,2093	25,1882	29,5883
11	1,8339	2,6032	3,0535	3,6087	4,5748	5,5778	6,9887	14,6314	17,2750	19,6751	22,6179	24,7250	26,7568	31,2641
12	2,2142	3,0738	3,5706	4,1783	5,2260	6,3038	7,8073	15,8120	18,5493	21,0261	24,0540	26,2170	28,2995	32,9095
13	2,6172	3,5650	4,1069	4,7654	5,8919	7,0415	8,6339	16,9848	19,8119	22,3620	25,4715	27,8822	29,8195	34,5282
14	3,0407	4,0747	4,6604	5,3682	6,5706	7,7895	9,4673	18,1508	21,0641	23,6848	26,8728	29,1412	31,3193	36,1233
15	3,4827	4,6009	5,2293	5,9849	7,2609	8,5468	10,3070	19,3107	22,3071	24,9958	28,2595	30,5779	32,8013	37,6973
16	3,9416	5,1422	5,8122	6,6142	7,9616	9,3122	11,1521	20,4651	23,5418	26,2962	29,6332	31,9999	34,2672	39,2524
17	4,4161	5,6972	6,4078	7,2550	8,6718	10,0852	12,0023	21,6146	24,7690	27,5871	30,9950	33,4087	35,7185	40,7902
18	4,9048	6,2648	7,0149	7,9062	9,3905	10,8649	12,8570	22,7595	25,9894	28,8693	32,3462	34,8053	37,1565	42,3124
19	5,4068	6,8440	7,6327	8,5670	10,1170	11,6509	13,7158	23,9004	27,2036	30,1435	33,6874	36,1909	38,5823	43,8240
20	5,9210	7,4338	8,2604	9,2367	10,8508	12,4426	14,5784	25,0375	28,4120	31,4104	35,0196	37,5662	39,9968	45,3147
21	6,4467	8,0337	8,8972	9,9146	11,5913	13,2396	15,4446	26,1711	29,6151	32,6706	36,3434	38,9322	41,4011	46,7970
22	6,9830	8,6427	9,5425	10,6000	12,3380	14,0415	16,3140	27,3015	30,8133	33,9244	37,6595	40,2894	42,7957	48,2679
23	7,5292	9,2604	10,1957	11,2926	13,0905	14,8480	17,1865	28,4288	32,0069	35,1725	38,9683	41,6384	44,1813	49,7282
24	8,0849	9,8862	10,8564	11,9918	13,8484	15,6587	18,0618	29,5533	33,1962	36,4150	40,2704	42,9798	45,5585	51,1786
25	8,6493	10,5197	11,5240	12,6973	14,6114	16,4734	18,9398	30,6752	34,3816	37,6525	41,5661	44,3141	46,9279	52,6197
26	9,2221	11,1602	12,1981	13,4086	15,3792	17,2919	19,8202	31,7946	35,5632	38,8851	42,8558	45,5417	48,2899	54,0520
27	9,8028	11,8076	12,8785	14,1254	16,1514	18,1139	20,7030	32,9117	36,7412	40,1133	44,1400	46,9629	49,6449	55,4760
28	10,3909	12,4613	13,5647	14,8475	16,9279	18,9392	21,5880	34,0266	37,9159	41,3371	45,4188	48,2782	50,9934	56,8923
29	10,9861	13,1211	14,2565	15,5745	17,7084	19,7677	22,4751	35,1394	39,0875	42,5570	46,6927	49,5879	52,3356	58,3012
30	11,5880	13,7867	14,9535	16,3062	18,4927	20,5992	23,3641	36,2502	40,2560	43,7730	47,9618	50,8922	53,6720	59,7031
40	17,9164	20,7065	22,1643	23,8376	26,5093	29,0505	32,3450	47,2685	51,8051	55,7585	60,4361	63,6907	66,7660	73,4020
50	24,6739	27,9907	29,7067	31,6639	34,7643	37,6886	41,4492	58,1638	63,1671	67,5048	72,6133	76,1539	79,4900	86,6608
60	31,7383	35,5345	37,4849	39,6994	43,1880	46,4589	50,6406	68,9721	74,3970	79,0819	84,5799	88,3794	91,9517	99,6072
70	39,0364	43,2752	45,4417	47,8934	51,7393	55,3289	59,8978	79,7146	85,5270	90,5312	96,3875	100,4252	104,2149	112,3169
80	46,5199	51,1719	53,5401	56,2128	60,3915	64,2778	69,2069	90,4053	96,5782	101,8795	108,0693	112,3288	116,3211	124,8392
90	54,1552	59,1963	61,7541	64,6347	69,1260	73,2911	78,5584	101,0537	107,5650	113,1453	119,6485	124,1163	128,2989	137,2084
100	61,9179	67,3276	70,0649	73,1422	77,9295	82,3581	87,9453	111,6667	118,4980	124,3421	131,1417	135,8067	140,1695	149,4493
120	77,7551	83,8516	86,9233	90,3667	95,7046	100,6236	106,8056	132,8063	140,2326	146,5674	153,9182	158,9502	163,6482	173,6174
140	98,9256	100,5548	104,0344	107,8149	113,6593	119,0293	125,7581	153,8537	161,8270	168,6130	176,4709	181,8403	186,8468	197,4508
160	110,3603	117,6793	121,3456	125,4400	131,7561	137,5457	144,7834	174,8283	183,3106	190,5165	198,8464	204,5301	209,8239	221,0190
180	127,0111	134,8844	138,8204	143,2096	149,9688	156,1526	163,8682	195,7434	204,7037	212,3039	221,0772	227,0561	232,6198	244,3705
200	143,8428	152,2410	156,4320	161,1003	168,2786	174,8353	183,0028	216,6088	226,0210	233,9943	243,1869	249,4451	255,2642	267,5405
250	186,5541	196,1606	200,9386	206,2490	214,3916	221,8059	231,0128	268,5986	279,0504	287,8815	298,0388	304,9396	311,3462	324,8324
300	229,9634	240,6634	245,9725	251,8637	260,8781	269,0679	279,2143	320,3971	331,7885	341,3951	352,4246	359,9064	366,8444	381,4252
400	318,2596	330,9028	337,1553	344,0781	354,6410	364,2074	376,0218	423,5895	436,6490	447,6325	460,2108	468,7245	476,6064	493,1318
500	407,9470	422,3034	429,3875	437,2194	449,1468	459,9261	473,2099	526,4014	540,9303	553,1268	567,0698	576,4928	585,2066	603,4460
600	498,6229	514,5289	522,3651	531,0191	544,1801	556,0560	570,6680	628,9433	644,8004	658,0936	673,2703	683,5156	692,9816	712,7712
700	590,0480	607,3795	615,9075	625,3175	639,6130	652,4973	668,3308	731,2805	748,3591	762,6607	778,9721	789,9735	800,1314	821,3468
800	682,0665	700,7250	709,8969	720,0107	735,3623	749,1852	766,1559	833,4557	851,6712	866,9114	884,2789	895,9843	906,7862	929,3289
900	774,5698	794,4750	804,2517	815,0267	831,3702	846,0746	864,1125	935,4987	954,7819	970,9036	989,2631	1001,6296	1013,0364	1036,8260