

Partenariat  
canadien de  
mentorat

# Document d'information : Mentorat virtuel

---

Mai 2020

Le Partenariat canadien de mentorat (PCM) est une coalition regroupant plusieurs agences qui offrent des programmes de mentorat pour les jeunes. Notre objectif est de renforcer la capacité du secteur en élargissant l'accès au mentorat à travers le Canada. Notre travail se concentre sur quatre domaines : la recherche, la technologie, la sensibilisation et le développement des réseaux régionaux.

# Contenu

Introduction	4
1. Renseignements généraux sur le mentorat virtuel	5
Avantages	5
Défis	5
Types de programmes de mentorat virtuel	6
2. Recherche sur le mentorat virtuel	7
Facteurs modérateurs	8
Facteurs médiateurs	8
3. Principes et pratiques de mentorat virtuel	9
Conception du programme	9
Sélection d'outils technologiques	10
Formation	11
Suivi et évaluation	12
Politiques et procédures	12
Questions d'orientation pour la conception d'un programme de mentorat virtuel ou pour la transition d'une interaction en personne à une interaction virtuelle	13
Ressources supplémentaires	14
Annexe A : Typologie des programmes de mentorat virtuel en fonction de la technologie utilisée	15
Annexe B : Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel	19
Annexe C : Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel	22
Notes	23

# Document d'information : Mentorat virtuel

Ces dernières années, les programmes de mentorat qui s'appuient sur des outils virtuels pour faciliter les relations mentales ont gagné en popularité. Cela en raison de la demande des jeunes, de l'omniprésence croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) telles que les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs. Le mentorat virtuel (ou mentorat en ligne) désigne des programmes de mentorat dans lesquels la relation entre les mentor(e)s et mentoré(e)s se développe partiellement ou entièrement en ligne. Les TIC sont des outils que les programmes de mentorat peuvent utiliser pour permettre aux mentor(e)s et mentoré(e)s de développer et d'entretenir une relation à distance.

Tout comme les programmes de mentorat en personne, les programmes de mentorat virtuels doivent définir leurs objectifs, recruter, sélectionner, former et jumeler les mentor(e)s et mentoré(e)s; assurer un suivi et soutenir le jumelage, puis aider à conclure un jumelage. Bien que la majorité des pratiques et principes recommandés pour les programmes de mentorat en personne s'appliquent également aux programmes de mentorat virtuel, il existe des éléments spécifiques au contexte virtuel que les fournisseurs de services de mentorat doivent prendre en compte lors de la conception et de la mise en œuvre de programmes de mentorat en ligne.<sup>1</sup>

Les TIC sont des outils essentiels pour lutter contre l'isolement social, en particulier dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 en 2020. De nombreux programmes de mentorat en personne ont pris des mesures pour faire la transition des rencontres en personne vers l'espace virtuel afin de permettre aux jumelages de communiquer en toute sécurité. Lors de la transition vers une relation virtuelle, même si c'est temporaire, les programmes doivent prendre en compte leur propre capacité ainsi que celle de leurs jumelages, l'alignement des interactions virtuelles et des TIC avec les objectifs de leur programme, et la façon dont ils peuvent surveiller et soutenir les jumelages. Si les exigences de distanciation physique persistent, les programmes en personne devront peut-être repenser leurs processus de recrutement, de formation et de jumelage pour garantir leur pérennité.

Ce document d'information contient un aperçu sur le mentorat virtuel, y compris ses avantages et défis, une revue rapide de la recherche à ce sujet ainsi que des principes et pratiques pour les programmes de mentorat virtuel. Le mentorat virtuel est un domaine émergent en pleine expansion et le Partenariat canadien de mentorat a besoin de votre aide pour agrandir la base de connaissances à ce sujet, identifier les meilleures pratiques et renforcer le domaine en général.

**Ensemble nous pouvons améliorer nos pratiques et avoir un effet plus positifs sur les jeunes dans les programmes de mentorat virtuel.**  
Contactez-nous à [info.cmp@mentoringcanada.ca](mailto:info.cmp@mentoringcanada.ca)

→ **Dites-nous comment nous pourrions améliorer ce document d'information**

→ **Faites-nous part de votre expérience à propos du mentorat virtuel**

# 1. Renseignements généraux sur le mentorat virtuel

## Avantages

Les programmes de mentorat virtuel aident à accroître le capital social et le soutien pour les jeunes confrontés à des obstacles qui les empêchent d'accéder à ce soutien par l'intermédiaire de leur famille, de leur école ou de leur communauté. Les programmes de mentorat virtuel ont un énorme potentiel pour fournir un accès à des adultes bienveillants et solidaires pour les jeunes qui vivent dans des collectivités rurales ou éloignées, les jeunes ayant un handicap ou atteints de maladies chroniques, les jeunes souffrant d'anxiété sociale ou les jeunes intéressés à poursuivre des études supérieures ou certaines carrières qui n'ont peut-être pas accès à l'expertise ou à un soutien spécialisé dans leur environnement immédiat. Le mentorat virtuel peut favoriser les liens entre les jeunes et les adultes qui peuvent partager des circonstances personnelles ou des intérêts hors du commun dans la population générale.<sup>2</sup> Les programmes de mentorat en ligne ont également le potentiel d'améliorer le capital social local et de favoriser les liens communautaires.<sup>3</sup> Ce potentiel de favoriser les liens communautaires est particulièrement important en cette période de distanciation sociale.

De plus, le soutien en ligne, par les réseaux sociaux ou autres, peut avoir un effet positif sur la santé mentale des jeunes. Il est démontré que le soutien en ligne réduit la fréquence des pensées dépressives, et diminue les effets de l'intimidation et de la victimisation par les pairs.<sup>4</sup> Des études montrent que les appareils mobiles peuvent être un moyen efficace de rejoindre les jeunes qui veulent élargir leurs connaissances et engendrer des changements de comportement qui auront des effets positifs sur leur santé.<sup>5</sup>

« De nombreux outils ou plateformes de mentorat virtuel offre un niveau de sécurité et de surveillance qui dépasse ce que de nombreux programmes en personne peuvent offrir. »

Enfin, de nombreux outils ou plateformes de mentorat virtuel offre un niveau de sécurité et de surveillance qui dépasse ce que de nombreux programmes en personne peuvent offrir.<sup>6</sup> Les outils automatisés peuvent signaler le contenu susceptible d'être problématique et le personnel du programme peut surveiller les interactions numériques entre les mentor(e)s et mentoré(e)s.

## Défis

Les programmes de mentorat virtuel font également face à des défis particuliers. Premièrement, il faut un accès fiable et rapide à une connexion Internet et à un appareil. Une bande passante insuffisante, les règles d'utilisation des TIC à la maison, l'accès à des appareils et les enjeux de vie privée peuvent empêcher certains enfants ou jeunes, ainsi que certains mentor(e)s, de participer à un programme de mentorat virtuel.

La majorité de la population canadienne a accès à un service Internet d'au moins 5/1 Mbit/s, mais cette connexion ne peut pas prendre en charge les activités à large bande passante telles que les appels vidéo. En 2018, 85,7 % des ménages canadiens pouvaient accéder à un service haute vitesse 50/10

« Une bande passante insuffisante, les règles d'utilisation des TIC à la maison, l'accès à des appareils et les enjeux de vie privée peuvent empêcher certains enfants ou jeunes, ainsi que certains mentor(e)s, de participer à un programme de mentorat virtuel. »

Mbit/s illimité, mais seulement 40,8 % des ménages ruraux y avaient accès. En 2018, 85,8 % des ménages dans les réserves des Premières nations pouvaient accéder à des services Internet avec une vitesse d'au moins 5 Mbit/s, alors que moins d'un tiers des ménages pouvaient accéder à des vitesses de connexion de 50 Mbit/s ou plus.<sup>7</sup> Finalement, en 2018, 6 % de la population canadienne n'avait pas accès à Internet à domicile, les raisons étant le coût du service Internet (28 %), l'équipement (19 %) et l'indisponibilité du service Internet (8 %).<sup>8</sup> En 2014, environ 6 % des enfants et des jeunes dépendaient des écoles, des bibliothèques municipales ou des centres communautaires pour accéder à Internet.<sup>9</sup> Les programmes doivent être prêts à offrir un soutien technique pour aider les mentor(e)s et mentoré(e)s à interagir, en particulier si le programme est offert par l'intermédiaire d'une plateforme personnalisée au lieu d'une technologie courante (ex. : texto, plateformes de réseaux sociaux).<sup>10</sup>

Une participation significative dépend également du fait que les personnes mentores et mentorees possèdent les capacités requises, telles que des compétences en communication (y compris des aptitudes de communication numérique), des aptitudes de lecture et des connaissances technologiques.<sup>11</sup> Les programmes de mentorat virtuel sont peut-être plus adaptés aux adolescents qu'aux enfants, car ils nécessitent une maturité émotionnelle et la capacité d'exprimer ses émotions par des moyens de communication numérique.<sup>12</sup> Des malentendus peuvent surgir lorsque les relations n'ont lieu que par communication écrite, car le destinataire peut ignorer les émotions ou les besoins de l'expéditeur, sauf s'ils sont clairement expliqués. De plus, l'absence d'indices visuels comme le langage corporel peut masquer l'intention et nuire à une communication claire.<sup>13</sup> Les réponses tardives peuvent aussi causer des sentiments de frustration ou d'abandon.<sup>14</sup> Enfin, le maintien d'une relation virtuelle peut être difficile, car le niveau d'engagement et la fréquence des communications ont tendance à diminuer avec le temps, en particulier lorsque l'enthousiasme initial diminue.<sup>15</sup>

### **Types de programmes de mentorat virtuel**

Il existe trois principaux types de programmes de mentorat virtuel en fonction du lieu où se déroulent les interactions entre les mentor(e)s et mentoré(e)s :

- 1) Des programmes qui reposent uniquement sur les TIC.
- 2) Des programmes qui combinent les TIC et des interactions en personne.
- 3) Des programmes où les TIC servent surtout à compléter les interactions en personne.

Les programmes de mentorat virtuel utilisent également deux modèles principaux pour les interactions entre les mentor(e)s et mentoré(e)s : les interactions synchrones où les participants interagissent simultanément par appels vidéo ou clavardage en direct et les interactions asynchrones où il peut y avoir un laps de temps important entre l'envoi et la réception de messages, que ce soit par courriel, texto ou forum de discussion.<sup>16</sup>

« Les relations virtuelles établies par mentorat virtuel peuvent être semblables à celles développées en personne en termes d'étendue, de profondeur et de qualité ».

Certains programmes de mentorat virtuel utilisent l'approche des relations de nature développementale, où l'accent est d'abord mis sur le développement personnel et le bien-être émotionnel du jeune tandis que d'autres privilégient les relations instrumentales (ou axées sur les objectifs) qui se concentrent d'abord sur l'apprentissage et le développement de compétences le plus souvent pour fournir un soutien professionnel ou pédagogique. Actuellement, la majorité des programmes de mentorat virtuel aux États-Unis et au Canada sont de nature plus instrumentale que développementale. Néanmoins, Carmit-Noa Shpigelman déclare que « les relations virtuelles établies par mentorat virtuel peuvent être semblables à celles développées en personne en termes d'étendue, de profondeur et de qualité ».<sup>18</sup>

## 2. Recherche sur le mentorat virtuel

Les programmes de mentorat virtuel gagnent en popularité, mais les recherches rigoureuses sur l'efficacité de ces programmes sont peu nombreuses.<sup>19</sup> Les études évaluées par les pairs ont du mal à suivre l'évolution rapide du mentorat en ligne. Les programmes et plateformes numériques ont tendance à innover constamment tandis que le cycle de recherche et de publication scientifique est plus lent.

Les données actuelles sur l'efficacité des programmes de mentorat virtuel sont mitigées. Certains programmes ont des effets positifs alors que d'autres n'ont pas d'effet mesurable. Des recherches supplémentaires sont nécessaires afin de cerner les formats ou les types de programmes qui fonctionnent le mieux pour les jeunes et de mesurer l'efficacité de divers types de programmes sur les résultats des jeunes.<sup>20</sup>

« Des activités régulières et continues peuvent aider à maintenir une relation sur la durée, et à rendre les interactions plus attrayantes et authentiques pour les jeunes. »

Malgré le manque de recherche, les chercheurs s'entendent pour dire que les programmes axés sur une interaction fondée sur les tâches ou activités favorisent une relation de mentorat virtuel plus fructueuse. Des activités régulières et continues peuvent aider à maintenir une relation sur la durée, et à rendre les interactions plus attrayantes et authentiques pour les jeunes.<sup>21</sup>

Les chercheurs ont dégagé certains facteurs qui modèrent et médient l'efficacité des programmes de mentorat virtuel ainsi que leur effet sur les résultats. Selon MENTOR, les facteurs pouvant modérer l'efficacité des programmes de mentorat virtuel comprennent la démographie, les facteurs personnels, les styles de communication interpersonnelle, l'accessibilité et la mise en œuvre du programme. Les facteurs qui influencent l'impact d'une relation de mentorat comprennent la satisfaction qu'apporte la relation, la compatibilité et la fréquence des interactions. Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour comprendre comment et pourquoi ces facteurs modérateurs et médiateurs ont un effet sur les résultats des jeunes.<sup>22</sup>

**Facteurs modérateurs<sup>23</sup>**

- **Démographie** Les jeunes des régions rurales, éloignées ou de niveau socioéconomique inférieur peuvent bénéficier davantage du mentorat virtuel.
- **Facteurs personnels** La situation personnelle des mentor(e)s et mentoré(e)s peut influencer l'efficacité d'un programme de mentorat virtuel. Par exemple, un adulte qui fait du mentorat, mais qui n'a pas des compétences technologiques aussi développées que celles du jeune peut trouver difficile ou limitant d'utiliser la technologie pour communiquer. D'autre part, un jeune qui a besoin d'un soutien qui dépasse le nombre de rencontres en personne prévu peut trouver réconfortant de pouvoir joindre sa personne-ressource en tout temps.
- **Styles de communication interpersonnelle** Les personnes qui assurent le mentorat et qui ont l'habitude de parler par téléphone ou en personne peuvent avoir du mal avec la rapidité des textos, avec les émojis ou les acronymes couramment utilisés en clavardage. Du côté de la personne qui est mentorée, la maturité émotionnelle devient importante, car il est important de savoir partager ses émotions par écrit sans avoir les mêmes indices visuels et corporels que pendant les rencontres en personne.
- **Accessibilité** Le mentorat virtuel est potentiellement plus accessible aux jeunes ayant une déficience physique, intellectuelle, développementale ou encore un problème de santé chronique, car il n'exige pas que les interactions se produisent à un endroit précis.
- **Mise en œuvre du programme** L'accès à un réseau mobile stable ou à un service Internet est essentiel à la réussite d'un programme de mentorat virtuel, tout comme un accès facile à du soutien technique.

**Facteurs médiateurs<sup>24</sup>**

- **Compatibilité et satisfaction à l'égard de la relation** Peu importe si un programme se concentre principalement sur les relations développementales ou instrumentales, des preuves émergentes montrent que la satisfaction qu'apporte la relation est étroitement liée aux résultats. L'un des principaux facteurs de la proximité est la « chimie électronique » - la capacité des mentor(e)s et mentoré(e)s à communiquer par voie électronique de manière à la fois satisfaisante, amusante et authentique malgré les limites de la communication en ligne. Dans certains cas, la proximité et la satisfaction peuvent dépasser la relation en personne, car le statut et d'autres facteurs sont atténués dans l'environnement virtuel, et les utilisateurs peuvent produire à tout moment des réponses leur permettant de se montrer sous leur meilleur jour.
- **Fréquence des interactions** La fréquence des communications dans les programmes de mentorat virtuel diminue presque toujours graduellement, même dans les cas où le programme offre un curriculum ou suscite des échanges continus. Tous les programmes devraient faire leur possible pour augmenter la fréquence et la profondeur des interactions entre les mentors et les jeunes, car cette fréquence est étroitement liée aux résultats et à la satisfaction globale qu'apporte l'expérience.



D'autres facteurs qui peuvent contribuer à la qualité de la relation comprennent la similarité, la présence sociale (social presence), le soutien et l'utilité perçue de la relation. En ligne, des facteurs tels que le style de communication, les valeurs et les intérêts peuvent jouer un rôle plus important que le sexe, l'origine ethnique ou le milieu socioéconomique pour permettre aux jumelages de percevoir leurs similarités. Les mentors et jeunes percevant un haut niveau de similarité entre eux rapportent un plus grand appui de la part des mentors et une plus grande satisfaction à propos de leur relation.<sup>25</sup> L'appui sous forme de soutien informationnel (offrir des conseils ou des renseignements utiles), de soutien tangible (aide financière ou matérielle, services), le soutien social (inclure l'autre) et le soutien émotionnel (soins et communication) contribuent également à la qualité de la relation.<sup>26</sup> La présence sociale fait référence au sentiment d'être ensemble, à la capacité de projeter sa présence physique et émotionnelle, et au fait de vivre l'expérience avec l'autre. Pour montrer sa présence, il s'agit de partager ses émotions, d'utiliser des émojis et de divulguer des expériences personnelles tout en respectant les limites appropriées.<sup>27</sup> Enfin, les relations de mentorat virtuel sont plus faciles à maintenir si les jeunes les considèrent utiles.<sup>28</sup>

### 3. Principes et pratiques de mentorat virtuel

Alors que les chercheurs, les praticiens et les décideurs collaborent afin d'élargir la base de connaissances au sujet du mentorat virtuel afin d'en améliorer l'efficacité, certains principes ainsi que des pratiques émergentes et prometteuses offrent des conseils aux fournisseurs de services de mentorat qui souhaitent concevoir et mettre en œuvre des programmes de mentorat virtuels, ou faire une transition temporaire des programmes de mentorat en personne vers un environnement virtuel.

#### **Conception du programme**

*Principe : Les programmes de mentorat virtuel devraient avoir une théorie du changement ou un modèle logique qui décrit les objectifs du programme et les résultats attendus, et qui décrivent les avantages d'offrir le mentorat virtuellement plutôt qu'en personne ou les avantages d'offrir une approche mixte, en personne et virtuelle.<sup>29</sup>*

MENTOR a constaté que les résultats les plus courants pour les programmes de mentorat virtuel sont les suivants :

- Compenser l'isolement et accroître le sentiment d'appartenance.
- Fournir un accès à de l'expertise et du soutien dans des projets ou avec ses objectifs personnels.
- Augmenter le soutien par les pairs et l'efficacité personnelle.
- Augmenter le capital social et créer des réseaux.
- Offrir aux jeunes mentorés un espace sûr pour partager et examiner leurs sentiments.<sup>30</sup>

« Les programmes doivent penser aux personnes plutôt qu'aux plateformes et examiner attentivement la façon dont les utilisateurs se serviront des outils pour atteindre les objectifs du programme. »

### Sélection d'outils technologiques

*Principe : Les programmes de mentorat virtuel devraient être centrés sur l'utilisateur lorsqu'il s'agit de choisir leurs outils ou leur plateforme.*

Les programmes doivent penser aux personnes plutôt qu'aux plateformes et examiner attentivement la façon dont les utilisateurs se serviront des outils pour atteindre les objectifs du programme. L'efficacité d'un programme dépend de l'alignement de la technologie avec sa théorie du changement, et de la mesure dans laquelle la technologie et le rôle du mentor répondent aux besoins des jeunes qu'ils servent.<sup>31</sup> Les programmes en personne qui passent temporairement à un environnement virtuel devrait déterminer quels outils sont les plus susceptibles d'appuyer les objectifs actuels de leur programme. Comme la participation des jumelages à des activités et tâches peut les aider à construire et à maintenir une relation de qualité, il est aussi important de considérer la façon dont les outils technologiques peuvent faciliter, ou au contraire, entraver ces activités.

Les programmes de mentorat virtuels sont fournis sur une grande variété de supports technologiques tels que le courriel, les forums de discussion, la vidéoconférence, le clavardage, le texto, ou la messagerie instantanée et les plateformes multifonctionnelles (voir l'annexe A pour un aperçu de chaque technologie, avec ses avantages et inconvénients). En outre, les programmes doivent déterminer si une technologie personnalisée ou si une technologie courante est mieux adaptée aux besoins de leur public et aux objectifs du programme. Les outils technologiques courants sont souvent plus abordables et plus faciles à intégrer dans la vie quotidienne des utilisateurs, mais ils offrent généralement une possibilité de suivi et de contrôle plus limitée pour les programmes et peuvent causer des problèmes de confidentialité ou de sécurité. Les outils technologiques personnalisés peuvent être alignés de manière optimale avec les objectifs d'un programme et offrir des possibilités de suivi supérieures, mais leur développement et leur maintenance peuvent s'avérer coûteux. De plus, étant donné le rythme rapide de l'innovation technologique, ils peuvent rapidement devenir obsolètes en l'absence de développement continu. (Voir l'annexe B : Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel).

Les programmes devraient déterminer si l'outil est accessible à tous les utilisateurs auxquels il est destiné (accès à Internet et à un appareil, convivialité mobile, confidentialité, compétences requises), y compris les utilisateurs handicapés (en tenant compte des lois canadiennes sur l'accessibilité). Les programmes doivent déterminer si les utilisateurs ont la bande passante requise pour utiliser l'outil facilement. Les options avec bande passante faible et peu interactives peuvent offrir aux participants une grande flexibilité, mais risquent de réduire la présence sociale, tandis que les options qui requièrent une bande passante élevée et beaucoup d'interactivité peuvent être plus stimulantes, mais moins accessibles pour certains (voir l'annexe C : Matrice de bande passante

et d'interactivité). D'autres aspects à considérer incluent les problèmes de sécurité tels que la protection par mot de passe, la vie privée des utilisateurs et la sécurité des données ainsi que la capacité d'un programme à gérer les utilisateurs.

### **Formation**

*Principe : La formation des mentor(e)s et mentoré(e)s doit être adaptée aux compétences techniques et de communication nécessaires pour développer une bonne relation virtuelle.*

En plus des sujets généralement abordés dans les sessions de formation pour les programmes de mentorat en personne, MENTOR soutient que les programmes de mentorat virtuel devraient fournir une solide formation avant le jumelage sur les aspects suivants :

- L'utilisation de la plateforme ou de l'outil technologique.
- Les attentes concernant la fréquence des communications et les délais de réponse.
- Le développement ou le renforcement des compétences nécessaires pour avoir une voix en ligne et un style de communication approprié.
- L'importance pour les participants de partager des expériences personnelles appropriées, de poser des questions et d'employer un langage informel.
- Les façons de briser la glace et d'engager la conversation.
- Les défis propres aux programmes de TIC et de mentorat virtuel.
- La sécurité Internet.<sup>32</sup>

Malgré que nous soyons dans un monde de plus en plus numérique, les jeunes et les adultes mentors auront probablement besoin de formation pour devenir de bons communicateurs en ligne. Les mentors peuvent avoir besoin d'une formation sur la façon de se concentrer sur les jeunes et sur les relations plutôt que sur les tâches, comment utiliser les émojis, les gifs ou les mèmes, comment divulguer de l'information personnelle de façon à établir la confiance et comment transmettre des émotions complexes en ligne. Les jeunes peuvent avoir besoin de développer leur capacité à composer des réponses longues plutôt que des réponses courtes, leur capacité et leur volonté de partager de l'information ou des sentiments personnels, et leur capacité à mettre en œuvre les conseils reçus.<sup>33</sup>

Les jumelages qui passent de l'interaction en personne à l'interaction en ligne peuvent nécessiter des conseils et du soutien concernant l'utilisation efficace des outils TIC et les attentes en lien avec les communications en ligne.

### **Suivi et évaluation**

*Principe : Les programmes de mentorat virtuel devraient faire un suivi des relations de mentorat ainsi qu'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du programme.*

Les outils technologiques, surtout les outils personnalisés, peuvent permettre la collecte de données telles que la fréquence et la durée des interactions, ainsi que les délais de réponse. Les filtres et autres fonctions de sécurité peuvent intercepter automatiquement le contenu inapproprié et le signaler pour examen. Si l'outil le permet, le personnel du programme doit analyser régulièrement les données recueillies pour s'assurer que les jumelages ne partagent pas de renseignements inappropriés, pour suivre l'engagement des utilisateurs et repérer les jumelages susceptibles de nécessiter plus de soutien, d'accompagnement ou d'encouragement.<sup>34</sup>

Les outils numériques peuvent faciliter l'administration de certains outils d'évaluation tels que les questionnaires d'avant et d'après jumelage. Cependant, les programmes et les chercheurs devraient envisager de recueillir et d'analyser des données qualitatives (ex. : entretiens avec les participants) pour contourner le biais positif qui peut survenir dans les questionnaires d'auto-évaluation, et pour analyser si et comment les programmes de mentorat virtuel atteignent les résultats souhaités.<sup>35</sup>

### **Politiques et procédures**

*Principe : Les politiques de mentorat virtuel devraient aborder les enjeux spécifiques à l'espace numérique, notamment la vie privée et la confidentialité des utilisateurs.*

Selon MENTOR, Les politiques du programme de mentorat virtuel devraient aussi inclure :

- L'utilisation appropriée de la technologie.
- Les attentes concernant la fréquence des communications et les délais de réponse.
- Les règles concernant les communications en personne ou toute autre communication numérique entre les membres jumelage en dehors de la plateforme du programme (pendant et après le programme).
- La vie privée et la confidentialité des utilisateurs, y compris le fait d'énoncer clairement les mesures que le programme prend pour surveiller ou faire le suivi des jumelages et assurer la sécurité des participants, ainsi que les politiques de stockage des données.
- La façon d'accéder au soutien technique ou relationnel.<sup>36</sup>

Les programmes en personne qui passent temporairement à une relation virtuelle peuvent envisager de modifier leurs politiques ou de créer des lignes directrices pour délimiter les relations appropriées en ligne.

**Questions d'orientation pour la conception d'un programme de mentorat virtuel ou pour la transition d'une interaction en personne à une interaction virtuelle**

Domaine	Questions d'orientation
<b>Définir les objectifs et la structure du programme</b>	<p>Quel est le but du programme ? Quelle est la théorie du changement du programme ? Pourquoi un support virtuel est-il approprié et utile pour atteindre les objectifs du programme ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Faut-il adapter la théorie du changement ? Comment atteindre les objectifs du programme dans un environnement virtuel ?</i></p>
<b>Choisir la technologie</b>	<p>Votre programme utilisera-t-il des communications asynchrones ou synchrones ? Utiliserez-vous une technologie personnalisée ou une technologie couramment accessible ? Choisissez-vous des outils à bande passante faible ou élevée ? La technologie est-elle accessible à vos utilisateurs (connexion Internet, disponibilité des appareils, confidentialité, accessibilité, utilisateurs handicapés) ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Quels outils correspondent le mieux à la théorie du changement du programme ? Quelle est la capacité du programme et du personnel à gérer un outil en ligne ?</i></p>
<b>Décrire les activités et les attentes en matière de communication</b>	<p>Que feront les membres du jumelage lorsqu'ils interagiront (ou entre leurs interactions) ? À quelle fréquence les jumelages interagiront-ils (fréquence) ? Combien de temps durera le programme (durée) ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Quelles activités les jumelages peuvent-ils faire dans un environnement virtuel ? Les jumelages nécessitent-ils des idées d'activités supplémentaires ? Les jumelages nécessitent-ils une clarification concernant les attentes en matière de réunion et de communication ?</i></p>
<b>Créer et dispenser une formation</b>	<p>Comment formerez-vous les mentor(e)s et mentoré(e)s avant de les jumeler ? Que doivent-ils savoir sur la technologie ? De quelles compétences ont-ils besoin pour des communications virtuelles efficaces ? Que doivent-ils savoir sur les objectifs du programme et les attentes en matière de communication ? De quelle formation votre personnel a-t-il besoin ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Les jumelages nécessitent-ils une formation supplémentaire sur les communications en ligne ou sur l'utilisation de l'outil technologique ?</i></p>

**Questions d'orientation pour la conception d'un programme de mentorat virtuel ou pour la transition d'une interaction en personne à une interaction virtuelle**

Domaine	Questions d'orientation
<p><b>Assurer un suivi et offrir du soutien aux jumelages</b></p>	<p>Comment offrirez-vous un soutien aux jumelages durant le programme ? Comment surveillerez-vous les jumelages pour vous assurer qu'ils sont en voie d'atteindre les objectifs du programme ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Comment modifierez-vous les processus de suivi ? Comment appuierez-vous les jumelages ?</i></p>
<p><b>Évaluer la mise en œuvre et les résultats du programme</b></p>	<p>Comment entendez-vous évaluer le programme et suivre les résultats des jeunes ? Utiliserez-vous des méthodes qualitatives ou quantitatives pour évaluer les résultats du programme ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Quels renseignements les programmes peuvent-ils recueillir en ligne ou par téléphone ? Les paramètres ou les cadres d'évaluation doivent-ils être adaptés à l'environnement en ligne ?</i></p>
<p><b>Assurer la confidentialité et la sécurité des données</b></p>	<p>Vos politiques incluent-elles des protocoles de vie privée des utilisateurs et de sécurité des données ? Comment gérer le consentement parental (le cas échéant) ? Comment gérer les renseignements des utilisateurs avant, pendant et après le programme ? Où se trouvent les serveurs de la plateforme ou de l'outil (ex. : au Canada ou aux États-Unis) ? Si votre programme utilise une technologie couramment accessible, le développeur de l'application ou du logiciel recueille-t-il et peut-il potentiellement partager ou vendre des renseignements sur les utilisateurs ?</p> <p><i>Pour les programmes en personne passant à une relation virtuelle : Les programmes devraient-ils ajuster leurs politiques ou créer des directives temporaires pour délimiter les processus et les attentes ?</i></p>

« Afin de renforcer la base de connaissances, les chercheurs, les praticiens et les décideurs devront collaborer pour examiner les pratiques émergentes et prometteuses du mentorat virtuel. »

Les programmes de mentorat virtuel ont un énorme potentiel pour compléter les offres de programmes en personne et soutenir nos efforts pour améliorer l'accès des jeunes au Canada à des occasions de mentorat de qualité.

Bien que des programmes de télémentorat ou de mentorat virtuel existent depuis les années 90, le domaine reste sous-étudié. Peu de recherche a été faite dans ce domaine, et l'innovation rapide dans les TIC ne s'aligne pas facilement sur les cycles naturels de la recherche universitaire. Afin de renforcer la base de connaissances, les chercheurs, les praticiens et les décideurs devront collaborer pour examiner les pratiques émergentes et prometteuses du mentorat virtuel. Au cours des prochaines années, il sera crucial de mieux comprendre quels types de programmes fonctionnent le mieux pour atteindre des résultats précis ou connaître les programmes mieux adaptés à certaines populations de jeunes.

#### **Ressources supplémentaires**

Mentorat Québec. Sept astuces pour réussir le mentorat pendant la crise du Covid-19.

<https://mentoratquebec.org/sept-astuces-pour-reussir-le-mentorat-pendant-la-crise-du-covid-19/>

National Mentoring Resource Center (États-Unis).

E-mentoring [en anglais seulement]

<https://nationalmentoringresourcecenter.org/index.php/what-works-in-mentoring/key-topics.html?layout=edit&id=204>

MENTOR : The National Mentoring Partnership (États-Unis).

E-mentoring [en anglais seulement]

<https://www.mentoring.org/ementoring/>

Search Institute (2020), Checklist: Building Developmental Relationships During the COVID-19 Crisis [en anglais seulement]

<https://www.search-institute.org/wp-content/uploads/2020/03/Coronavirus-checklist.pdf>

Pour la recherche canadienne sur le mentorat virtuel, consultez les ouvrages du Dr Kevin O'Neill [en anglais seulement] :

O'Neill, D. K., Asgari, M., & Dong, Y. R. (2011). Trade-offs between perceptions of success and planned outcomes in an online mentoring program. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 19(1), 45–63.

O'Neill, D.K., Weiler, M.J., and Sha, L. (2005). Software support for online mentoring programs: A research inspired design. *Mentoring & Tutoring* 13(1), 109–132.

O'Neill, D. K., & Harris, J. B. (2004). Bridging the perspectives and developmental needs of all participants in curriculum-based telementoring programs. *Journal of Research on Technology in Education*, 37(2), 111–128.

## Annexe A

# Typologie des programmes de mentorat virtuel en fonction de la technologie utilisée


 Partenariat canadien de mentorat

Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Technologie	Courriel	Forum/Babillard	Vidéoconférence	Conversation en ligne/Application pour messages texte/Message privé	Plateforme multifonctionnelle
<b>Structures de jumelage communes</b>	Individuelle	Individuelle, hybride, jumelage de groupe, aucun jumelage	Individuelle	Individuelle, petits groupes	Individuelle
<b>Mode d'interaction</b>	Asynchrone	Asynchrone	Synchrone	Peut être l'un ou l'autre (selon l'application)	Habituellement une combinaison de deux, selon les fonctions
<b>Horaire et fréquence des rencontres</b>	Non planifiées, fréquence déterminée par les personnes participantes, sauf si indiqué autrement par le programme	Non planifiées, fréquence déterminée par les personnes participantes, sauf si indiqué autrement par le programme	Planifiées souvent, fréquence déterminée par les personnes participantes, sauf si indiqué autrement par le programme	Non planifiées, fréquence déterminée par les personnes participantes, sauf si indiqué autrement par le programme	Souvent planifiées, fréquence souvent déterminée par le programme et par le curriculum
<b>Observation des rencontres par le programme</b>	Minimale (si les personnes participantes utilisent leur propre compte)	Élevée	Minimale (à moins que les personnes participantes utilisent la plateforme du programme)	Minimale (à moins que le programme n'offre l'application, dans ce cas-ci : élevé)	Élevée
<b>Âge habituel</b>	École intermédiaire, école secondaire, jeune adulte	École intermédiaire, école secondaire, jeune adulte	École secondaire, jeune adulte	École intermédiaire, école secondaire, jeune adulte	École maternelle et primaire, école intermédiaire, école secondaire
<b>Paramètres habituels pour utiliser la technologie</b>	Communauté, résidences des jeunes, milieux de travail (pour les personnes qui font du mentorat), écoles (programmes organisés)	Communauté, résidences des jeunes, milieux de travail (pour les personnes qui font du mentorat), écoles (programmes organisés)	Résidence de la personne qui fait du mentorat ou qui en reçoit, milieux de travail (pour les personnes qui font du mentorat), écoles (programmes organisés)	Communauté, résidences des jeunes, milieux de travail (pour les personnes qui font du mentorat), écoles (programmes organisés)	Salles de classe, milieux de travail (pour les personnes qui font du mentorat), résidence de la personne qui fait du mentorat ou qui en reçoit



## Annexe A

# Typologie des programmes de mentorat virtuel en fonction de la technologie utilisée


 Partenariat canadien de mentorat

Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Technologie	Courriel	Forum/Babillard	Vidéoconférence	Conversation en ligne/Application pour messages texte/Message privé	Plateforme multifonctionnelle
<b>Points forts du modèle</b>	Facile à utiliser et technologie familière, permet de rédiger des plus longs messages et de joindre des fichiers, peu de maintenance informatique à faire avec le programme. Permet aux personnes qui font du mentorat et à celles qui en reçoivent de prendre leur temps pour rédiger une réponse, de recueillir un avis extérieur ou de faire de la recherche sur des sujets difficiles, relativement facile de superviser les échanges si les enseignants ou le personnel sont inclus	Classement des messages par thèmes, possibilité de créer des sous-groupes, facile à utiliser, permet de tisser des liens avec plusieurs personnes qui font du mentorat, facile d'effectuer un suivi de la participation et des échanges	Rencontres et conversations synchrones en temps réel, permet de mettre un « visage » sur la personne jumelée, les expressions faciles permettent de nuancer la communication	Instantané, peut être en contact 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, compatible avec les appareils mobiles, emploi facile pour les jeunes, gratuit (sauf si le programme développe une application), relativement facile de superviser les échanges si les enseignants ou le personnel sont inclus dans les échanges	Toutes les fonctions (p. ex. idées d'activités pour les jumelages ainsi que règles et directives du programme) sont intégrées pour améliorer l'expérience de l'utilisateur, modes de communication flexibles, grand de potentiel pour soutenir et surveiller les jumelages
<b>Points faibles du modèle</b>	Les participants doivent attendre que les messages soient lus ou répondus avant d'écrire à nouveau, ce qui n'est pas idéal pour des conversations rapides, technologie « dépassée » pour les jeunes, requiert un soutien constant du personnel pour encourager la participation	L'accès à plusieurs personnes qui font du mentorat peut nuire au développement d'un soutien individuel efficace, les participants doivent se faire rappeler qu'ils doivent se connecter et participer au programme, la présence de modératrices et modérateurs est nécessaire	Possibilité limitée d'activités, les rencontres par vidéo peuvent exacerber le sentiment d'isolement, les forfaits de données peuvent engendrer des frais, difficile de surveiller les échanges	La longueur des messages peut être limitée pour certaines applications, n'est pas idéal pour partager des sentiments ou des pensées complexes, mais les jeunes peuvent se sentir plus à l'aise de révéler des choses plus personnelles en ligne qu'en personne; possibilité limitée de partager des fichiers et des ressources, les forfaits de données peuvent engendrer des frais	Coûte cher à développer et à maintenir, la surveillance et la gestion de la plateforme par plusieurs membres est nécessaire, besoin de former les personnes participantes, peut sembler intimidant pour de nouveaux utilisateurs et nouvelles utilisatrices

## Annexe A

## Typologie des programmes de mentorat virtuel en fonction de la technologie utilisée


 Partenariat canadien de mentorat


Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Technologie	Courriel	Forum/Babillard	Vidéoconférence	Conversation en ligne/Application pour messages texte/Message privé	Plateforme multifonctionnelle
<b>Exigences typiques de bande passante</b>	Faible	Faible	Élevée	Faible à moyenne (tout dépendant des fichiers ou vidéos échangés)	Moyenne à élevée selon la fonction utilisée
<b>Exemples communs du programme</b>	Programme qui jumèle des jeunes ayant des problèmes de santé à des personnes qui font du mentorat et qui ont vécu des défis similaires pour échanger des messages afin d'aider les jeunes et de les encourager à persévérer	Programme permettant aux jeunes de couleur qui explorent les carrières dans les domaines des STIM d'interagir avec plusieurs professionnels des STIM ayant divers vécus et ethnicités.	Programme offrant du soutien personnalisé aux enfants isolés qui ont des troubles de santé mentale et des idées suicidaires	Programme pour soutenir les jeunes durant le processus de candidature à l'université à l'aide de rappels et de vérifications fréquentes pour s'occuper d'étapes particulières	Programme en salle de classe où les jeunes participent à des activités de développement de compétences et de projets avec des personnes expertes en la matière

## Annexe B

## Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel


 Partenariat  
canadien de  
mentorat


 Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring, p.43-45. <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Enjeu	Technologie personnalisée	Technologie couramment utilisée
<b>Facilité d'accès</b>	<p><b>Avantage</b> — Une plateforme logicielle personnalisée pourrait être conçue pour servir une sous-population de jeunes ayant un handicap spécifique, la rendant plus accessible et utilisable pour eux. Plusieurs de ces plateformes sont basées sur le web, permettant un accès à partir d'une foule d'emplacements et d'appareils.</p> <p><b>Inconvénient</b> — Nécessiterait probablement l'utilisation d'une application spéciale ou d'une autre connexion que les utilisateurs devront mémoriser et gérer. Pourrait être un obstacle à une utilisation fréquente ou régulière, car le logiciel n'est pas intégré aux activités quotidiennes. La communication en temps réel est possible en fonction de la façon dont la plateforme est construite, mais la création de cette fonction peut s'avérer trop coûteuse pour le programme de mentorat.</p>	<p><b>Avantage</b> — Les adolescents américains (de 13 à 18 ans) passent environ neuf heures par jour à consommer des médias de divertissement.<sup>1</sup> L'utilisation des textos ou des réseaux sociaux pour la correspondance facilite les interactions fréquentes, car elles font partie des activités naturelles de chaque personne (ex. : 95 % des adolescents américains ont un téléphone intelligent ou y ont accès, et 45 % déclarent qu'ils sont en ligne presque constamment; 2 plus de 75 % des adolescents envoient des SMS et un grand nombre de textos quotidiennement; 3 la fréquence des conversations téléphoniques est en baisse et environ 25 % des adolescents disent qu'ils ne parlent jamais avec un téléphone portable; 4 le texto domine les choix de communication des adolescents, 63 % signalent qu'ils utilisent le texto pour communiquer avec les autres tous les jours,<sup>5</sup> donc l'ajout de l'envoi de textos à un leur mentore ou mentor serait facile pour les adolescents; alors que les mentore et mentors peuvent utiliser le courriel au travail, donc envoyer un courriel peut être pour eux une activité plus naturelle durant le jour). L'utilisation des technologies existantes pourrait faciliter la communication en temps réel entre les jumelages.</p>
<b>Coût</b>	<p><b>Inconvénient</b> — Le développement d'une application logicielle ou d'une application mobile pour un programme de mentorat pourrait être extrêmement coûteux et un projet pluriannuel pouvant atteindre des millions de dollars. Cela pourrait compromettre le budget du programme de mentorat et retarder considérablement son lancement. La maintenance et les mises à jour de ces logiciels peuvent également coûter cher.</p>	<p><b>Avantage</b> — Permettre aux membres du jumelage d'interagir en utilisant leur mode de communication électronique le plus courant est rentable. Ce faisant, les programmes de mentorat électronique peuvent concentrer leurs efforts et leur budget sur des activités telles que la formation du personnel et le développement professionnel; l'administration du programme; et faire correspondre le recrutement, la sélection, la formation, le suivi et le soutien, plutôt que sur le développement de logiciels.</p>
<b>Curriculum</b>	<p><b>Avantage</b> — Les activités basées sur le programme peuvent être intégrées dans le logiciel personnalisé et livrées au jumelage selon les besoins.</p>	<p><b>Inconvénient</b> — L'utilisation d'un programme peut être plus lourde et moins flexible (ex. : on peut toujours utiliser une plateforme d'échange de documents, mais elle peut offrir moins de fonctions).</p>
<b>Recrutement</b>	<p><b>Avantage</b> — Les messages de recrutement qui annoncent les caractéristiques de sécurité et de suivi d'une technologie personnalisée conçue dans le but de soutenir un programme de mentorat peuvent être plus attrayants pour certains participants éventuels. Les bénévoles peuvent compter sur le fait qu'ils recevront beaucoup de soutien et d'orientation parce que quelqu'un est engagé et assure un suivi de leurs efforts de développement de la relation de mentorat. Les parents ou tuteurs des jeunes mentorés peuvent être attirés par un programme qui met l'accent sur la sécurité des enfants.</p>	<p><b>Avantage</b> — Les messages de recrutement qui traitent des avantages de l'utilisation d'une méthode technologique commune peuvent être attrayants. Certains avantages incluent la familiarité, la simplicité d'utilisation et la facilité relative d'intégration dans le quotidien.</p>

## Annexe B

## Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel


 Partenariat  
canadien de  
mentorat


 Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring, p.43-45. <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Enjeu	Technologie personnalisée	Technologie couramment utilisée
<b>Triage</b>	<p><b>Avantage</b> — Les applications des mentor(e)s et des mentoré(e)s, les outils de triage ou les questionnaires et les entretiens peuvent être intégrés de manière transparente dans l'application logicielle pour être complétés par ceux et celles qui sont des mentor(e)s, des mentoré(e)s ou des parents/tuteurs. Les mesures de vérification peuvent être automatiquement notées et interprétées pour faciliter leur utilisation par les membres du personnel du programme.</p> <p><b>Inconvénient</b> — La création de cette fonction et l'obtention de licences d'utilisation des outils de vérification peuvent coûter cher.</p>	<p><b>Avantage</b> — L'achat à usage unique d'outils de triage ou de questionnaires peut être rentable.</p> <p><b>Inconvénient</b> — Le déploiement et le suivi de l'achèvement des outils de triage nécessiteraient la connexion et l'utilisation d'un système logiciel indépendant.</p>
<b>Suivi</b>	<p><b>Avantage</b> — Le logiciel pourrait être conçu pour permettre de capturer toutes les communications entre les membres d'un jumelage. Si toutes les interactions de mentorat se produisent dans le contexte d'une plateforme ou d'un système logiciel fermé, les membres du personnel du programme peuvent observer et surveiller toutes les interactions de correspondance. De plus, des algorithmes peuvent être écrits pour vérifier les interactions dangereuses ou inutiles, ce qui peut être utile pour planifier les communications de soutien du jumelage.</p> <p><b>Inconvénient</b> — Un observateur extérieur observant toutes les interactions de mentorat pourrait être rebutant pour les membres d'un jumelage. Le sentiment de ne pas avoir d'intimité dans leur relation peut entraver le développement d'une relation étroite. Il peut également être long et coûteux de lire ou de regarder toutes les activités du jumelage.</p>	<p><b>Avantage</b> — L'utilisation d'un logiciel qui ne permet pas de surveiller toutes les interactions et activités du jumelage est similaire au mentorat communautaire traditionnel. Ce processus de suivi plus naturel pourrait favoriser le développement d'une relation étroite et durable.</p> <p>Certaines plateformes logicielles permettent la surveillance des communications par un administrateur, ce qui pourrait présenter les avantages suggérés pour une technologie personnalisée qui permet un suivi constant.</p> <p><b>Inconvénient</b> — Si la correspondance est assurée par des technologies courantes telles que le texto, le téléphone ou la vidéoconférence, le programme peut ne pas être en mesure d'observer directement les interactions du jumelage. Le personnel du programme de mentorat a souvent exprimé le souhait d'être présent, mais invisible pour être capable d'observer des jumelages dans leurs interactions. Le personnel se sent limité dans sa capacité de soutien, car tout ce qu'il sait sur le jumelage en général est basé sur les rapports des membres du jumelage et des parents/tuteurs, qui filtrent eux-mêmes les renseignements. Des renseignements importants pourraient échapper au soutien du jumelage et risqueraient de compromettre la sécurité et le bien-être des membres du jumelage.</p>
<b>Soutien</b>	<p><b>Avantage</b> — Grâce à l'accès aux données en temps réel et d'archivage sur les interactions et les activités de jumelage, le personnel du programme de mentorat peut réagir plus rapidement lorsqu'il perçoit des problèmes dans la relation de mentorat ou la vie des jeunes mentorés. Le personnel peut également fournir à l'adulte mentor une formation continue lorsqu'ils sont en mesure d'observer les commentaires et les interactions avec les jeunes pour aider les adultes mentors à être plus efficaces.</p>	<p><b>Avantage</b> — Si le programme de mentorat achète ou obtient l'accès à une plateforme qui permet une vision administrative des communications des jumelages, le mode de correspondance peut être amélioré.</p> <p><b>Inconvénient</b> — Le personnel du programme peut compter sur des appels téléphoniques ou des courriels des mentor(e)s, des mentoré(e)s et des parents ou tuteurs pour fournir un soutien au jumelage. Les renseignements qu'ils obtiennent dans ces communications seront probablement abrégés et incomplets, ne seront pas en temps réel, et seront filtrés par l'informateur.</p>

## Annexe B

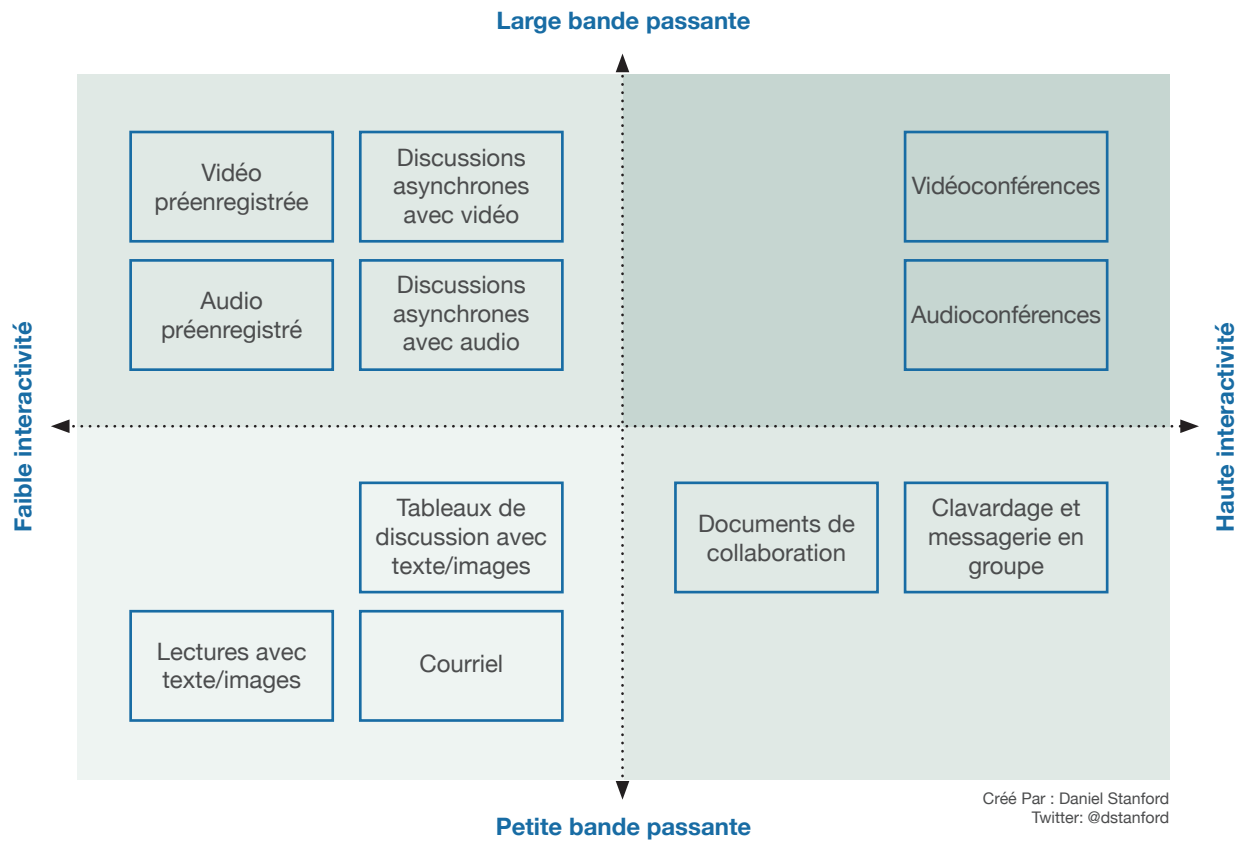
## Enjeux associés au type de plateforme logicielle utilisée dans un programme de mentorat virtuel


 Partenariat  
canadien de  
mentorat

 Adapté avec la permission de MENTOR [2019], E-mentoring Supplement to the Elements of Effective Practice for Mentoring, p.43-45. <https://www.mentoring.org/ementoring/>

Enjeu	Technologie personnalisée	Technologie couramment utilisée
<b>Bâtir un capital social</b>	<b>Avantage</b> — Le logiciel personnalisé pourrait être conçu pour améliorer la création de réseaux, comme permettre et soutenir les interactions en ligne des jeunes mentorés avec d'autres jeunes mentorés ou avec des adultes mentors. Cela peut aider les jeunes à développer leur capital social, leur système de soutien et leurs groupes d'affinité.	<b>Inconvénient</b> — Les technologies couramment utilisées peuvent ne pas être en mesure de mettre en réseau les jeunes mentorés avec d'autres jeunes mentorés, ou avec l'adulte mentor pour les aider à renforcer leur capital social.
<b>Évaluation</b>	<b>Avantage</b> — En ayant une base de données principale contenant toutes les interactions de jumelage, les programmes peuvent faire de la recherche fondamentale sur les facteurs relationnels qui peuvent être associés aux résultats des jumelages et des jeunes. Comme il s'agit d'une base de données d'archives, elle pourrait réduire le fardeau de la collecte de données pour toutes les participantes et les participants – mentor(e)s, mentoré(e)s, parents/tuteurs et membres du personnel du programme. De plus, les données d'archives seront certainement plus fiables que les données d'auto-évaluation.	<b>Inconvénient</b> — Sans une base de données principale contenant toutes la correspondance, des renseignements sur les activités des jumelages et les interactions devront être recueillis. Cela ajoute un fardeau aux membres du jumelage et du personnel du programme. De plus, ces données d'auto-évaluation sur des facteurs tels que la fréquence d'interaction, la durée, les discussions et les activités sont filtrées par l'informateur et seront donc moins fiables que les données d'archives.
<b>Vie privée</b>	<b>Avantage</b> — Le programme aura plus de contrôle sur les paramètres de confidentialité; cependant, il pourrait être coûteux de surveiller et de gérer les tentatives d'hameçonnage ou de piratage, ou autres menaces à la base de données dans le logiciel.	<b>Avantage</b> — Les membres du jumelage peuvent avoir plus de contrôle sur les paramètres de confidentialité. Le coût de la surveillance et de la gestion des tentatives d'hameçonnage ou de piratage, ou autres menaces, est géré par le fournisseur.

**Annexe C : Matrice de bande passante et d'interactivité**



**Notes**

- <sup>1</sup> Pour les pratiques recommandées pour les programmes de mentorat en personne, voir Garringer, M., Kupersmidt, J., Rhodes, J., Stelter, R., et Tai, T. (2015). *Elements of effective practice for mentoring* (4e édition). Boston, MA : MENTOR: The National Mentoring Partnership. <https://www.mentoring.org/program-resources/elements-of-effective-practice-for-mentoring/>
- <sup>2</sup> Garringer, M., Kaufman, M., Stelter, R., Shane, J., & Kupersmidt, J. (2019). E-mentoring Supplement to the *Elements of effective practice for mentoring*. Boston, MA: MENTOR: The National Mentoring Partnership., p. 5-6, 8. <https://www.mentoring.org/ementoring/>
- <sup>3</sup> O'Neill, K. (2011) Local social capital through e-mentoring: an agenda for new research. *Learning, Media and Technology* 36, 3. p. 318-319.
- <sup>4</sup> Kaufman, M. (2017). E-mentoring: National Mentoring Resource Center Model Review. National Mentoring Resource Centre. p. 5. [http://nationalmentoringresourcecenter.org/images/PDF/E-Mentoring\\_Model\\_Review.pdf](http://nationalmentoringresourcecenter.org/images/PDF/E-Mentoring_Model_Review.pdf)
- <sup>5</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 5.
- <sup>6</sup> Garringer et al, E-mentoring Supplement, p. 3.
- <sup>7</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (2019). *Rapport de surveillance des communications 2019*. Ottawa, ON CRTC. p.274, 281. <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/policymonitoring/2019/cmr9.htm#a3.1>
- <sup>8</sup> Statistique Canada. (2019). *Le Quotidien : Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet*. Ottawa, ON Ministère de l'innovation, des Sciences et du Développement économique. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/191029/dq191029a-eng.htm>
- <sup>9</sup> Habilo Médias. (2014). *Jeunes Canadiens dans un monde branché : La vie en ligne*. Ottawa, ON Habilo Médias. p. 2. [https://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/publication-report/full/YCWWIII\\_Life\\_Online\\_FullReport.pdf](https://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/publication-report/full/YCWWIII_Life_Online_FullReport.pdf)
- <sup>10</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 5.
- <sup>11</sup> Shpigelman, C.-N. (2014). *Electronic Mentoring and Media* dans DuBois. D. & Karcher. M. *Handbook of Youth Mentoring* (2e édition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. p. 262, 268. E-mentoring, de Kaufman, p. 5.
- <sup>12</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 262.
- <sup>13</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 268. Garringer, M. (2017). *Implications for Practice* dans E-mentoring, de Kaufman, p. 19.
- <sup>14</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 268-269.
- <sup>15</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 268-269.
- <sup>16</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 4.
- <sup>17</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 78.
- <sup>18</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 261-262.
- <sup>19</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 1. E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 13.
- <sup>20</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 1, 7, 7.
- <sup>21</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 264. E-mentoring, de Kaufman, p. 14. E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 78.
- <sup>22</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 11, 13.
- <sup>23</sup> Adapté de E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 14-15.
- <sup>24</sup> Adapté de E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 15-16.
- <sup>25</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 66.
- <sup>26</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 264.
- <sup>27</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 265.
- <sup>28</sup> E-mentoring, de Kaufman, p. 14.
- <sup>29</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 40.
- <sup>30</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 13 -14.
- <sup>31</sup> Garringer, M. (2017). *Implications for Practice* dans E-mentoring, de Kaufman, p. 16.
- <sup>32</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 31 -34.
- <sup>33</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 70.
- <sup>34</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al, p. 37.
- <sup>35</sup> *Electronic Mentoring and Media*, de Shpigelman, p. 268.
- <sup>36</sup> E-mentoring Supplement, de Garringer et al p. 40.