



ARTICLE

Consortium d'animation sur la persévérance et la réussite en enseignement supérieur

Capres

PsyberMentor : Une ressource de cybermentorat pour les étudiants universitaires de psychologie

Jacques Lajoie

Professeur
Psychologie
Université du Québec à Montréal

Jean-François Trudeau

Doctorant
Psychologie
Université du Québec à Montréal

Alexandre Simard

Doctorant
Psychologie
Université du Québec à Montréal

Lancée le 9 février 2001, PsyberMentor est une ressource de cybermentorat professionnel qui s'adresse aux étudiants et aux étudiantes universitaires de psychologie des universités du Québec¹. PsyberMentor vise à faciliter la spécialisation, la poursuite des études et l'insertion au marché du travail des étudiants en leur permettant d'entrer en contact avec des professionnels de la psychologie passionnés par leur métier, désireux de communiquer leur expérience et qui ont déjà vécu les difficultés du cheminement universitaire. PsyberMentor se veut aussi une communauté virtuelle où les professionnels et futurs professionnels de la psychologie peuvent se rencontrer, s'informer, discuter et partager sur de multiples sujets associés à la profession de psychologue (Trudeau, Lajoie, Légaré et Simard, 2001a, 2001b).

Intérêt des étudiants pour la profession

L'indécision professionnelle ne concerne pas seulement les étudiants du secondaire et du collégial. Les études à ce propos indiquent que la période durant laquelle les étudiants explorent, précisent et confirment leur choix de carrière s'étend bien au-delà de ces années et continue pour un grand nombre d'entre eux durant les études de premier cycle universitaire. Dans plusieurs domaines, la variété des approches et des modes d'intervention et de recherche est tellement grande qu'il est difficile pour l'étudiant de faire un choix définitif.

Selon une étude de Sales, Simard & Maheu (1996), 35,9 % des étudiants ont une idée peu précise de la profession qu'ils veulent exercer lors de leur première inscription universitaire même après s'être engagés dans un programme d'études spécifique. Dans les faits, cette indécision a des conséquences: on constate que 32,5 % des étudiants changent de programme au moins une fois pendant leurs études de premier cycle. Parmi les raisons mentionnées, la seconde en importance est la "réorientation des choix professionnels" (18,3 %). De plus, 62 % de ces mêmes étudiants ont

interrompu leur projet d'étude universitaire au moins une fois. Pour 10,4 % d'entre eux, l'interruption est due à une réorientation des choix professionnels (Sales, Simard & Maheu, 1996). L'indécision professionnelle est aussi une des causes de l'abandon des études universitaires (Crespo & Houle, 1995).

Bien que des personnes ressources soient déjà présentes dans le milieu de l'étudiant pour l'aider dans son choix de carrière ou de formation (i.e. enseignants, conseillers d'orientation, personnel de soutien attaché aux programmes universitaires), ces personnes n'ont pas toujours le temps qu'il faut accorder à l'étudiant et n'ont généralement pas une expérience directe de la profession ou de la formation qui intéresse l'étudiant.

Par ailleurs, la composition traditionnelle d'un département de psychologie fait beaucoup de place aux chercheurs. Cela est essentiel pour le développement des connaissances mais l'étudiant ne peut pas toujours se contenter des avis des chercheurs pour avancer dans sa démarche professionnelle. L'accès à des praticiens de son futur milieu de travail constitue une innovation importante. Il permet d'ajouter la valeur de l'expertise du mentor à son cheminement personnel. En conséquence, il est probable que la motivation à réussir ses études va augmenter.

Mentorat et cybermentorat

Selon plusieurs auteurs (Hamilton & Darling, 1996 ; Cuerrier, 1998), un moyen efficace d'intervenir auprès de l'étudiant est de lui permettre d'entrer en contact avec des personnes actives dans le milieu même du travail afin d'obtenir des renseignements pratiques plus spécifiques à la vie professionnelle et les chemins privilégiés qui y conduisent. Des programmes de mentorat sont déjà présents dans plusieurs universités : Les faces à FAQ à l'Université de Sherbrooke, Télémaque à l'Université de Montréal, Mentors de carrière à l'Université d'Ottawa, Programme de mentorat professionnel à l'UQAM².

Toutefois, le mentorat a ses limites. D'abord, il y a des contraintes de temps. Les difficultés qu'ont les mentors et les étudiants à trouver des dates communes pour leurs rencontres font en sorte que celles-ci sont peu fréquentes. Ensuite, il y a l'éloignement géographique, qui rend difficile, voire même impossible, certaines relations entre les deux parties. Enfin, les différences perceptibles entre le mentor et le mentoré, comme l'âge, le sexe ou même l'élocution, peuvent faire obstacle à la création d'un lien (Kiesler, Siegel & McGuire, 1984). Dans un contexte universitaire, on peut ajouter le grand nombre d'étudiants et le manque de ressources pour un domaine para-académique comme des obstacles supplémentaires à l'établissement d'un programme de mentorat. C'est pour ces raisons qu'une alternative au mentorat traditionnel qui permet de surmonter ces obstacles a été choisie : le cybermentorat.

Avec les avancées techniques des dernières années dans le domaine des communications, le courrier électronique est devenu un outil courant dans le quotidien de beaucoup de gens. L'étude des usages et de l'appropriation d'Internet par les jeunes montre que la presque totalité des étudiants universitaires a accès et utilise Internet sur une base quotidienne tant pour la recherche d'information que pour la communication sociale (Lajoie & Légaré, 2003).

Le cybermentorat est une relation de mentorat qui tire parti de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication, principalement du courriel, et qui permet de contourner plusieurs obstacles liés aux programmes de mentorat traditionnels.

Trois raisons majeures justifient l'utilisation du courriel comme moyen de communication :

1. Le courriel permet de participer au mentorat selon le moment et l'endroit qui convient à l'utilisateur. Cette flexibilité donne la chance à des personnes de développer une relation avec des gens difficiles à rejoindre autrement.

2. L'utilisation du courriel rapproche les interlocuteurs en minimisant leurs différences. Les caractéristiques liées à l'âge, au sexe ou au niveau d'éducation deviennent beaucoup moins évidentes par écrit. Les mentorés peuvent se sentir moins intimidés et hésitants à poser des questions que s'ils avaient à le faire en présence du mentor ou au téléphone.
3. Le courriel permet aux participants de garder une trace écrite de leurs conversations. Les mentorés peuvent aisément se référer aux conseils donnés par leur mentor. Les mentors, quant à eux, peuvent garder un suivi de leurs conversations avec les mentorés et mieux cerner leurs préoccupations.

Le premier projet de cybermentorat vocationnel, Academos, a été développé au Québec par Catherine Légaré³ et s'adresse aux jeunes de 15 à 30 ans (Légaré & Lajoie, 1999, 2003; Légaré, Trudeau & Lajoie, 2002). Depuis l'ouverture de la ressource à l'automne 1999 jusqu'en novembre 2002, il y a eu plus de 4 500 étudiants inscrits et plus de 500 mentors. Ceux-ci ont échangé près de 18 500 messages entre eux. L'expérience d'Academos et une première évaluation de la ressource ont permis le développement d'une nouvelle ressource de cybermentorat pour les étudiants universitaires en psychologie : PsyberMentor.

PsyberMentor

Avec PsyberMentor, toutes les communications se déroulent à l'intérieur du site Web. Chaque participant inscrit possède une boîte de courrier électronique privée et peut participer à des forums de discussion. Cela assure la confidentialité des conversations et préserve la vie privée de chaque participant en n'utilisant pas les adresses électroniques personnelles.

Comme le projet PsyberMentor se déroule entièrement sur Internet, l'équipe a développé des mesures particulières pour assurer la confidentialité des informations circulant sur le site. Dans un premier temps, tous les usagers doivent s'inscrire à PsyberMentor avant d'avoir accès au site. À chaque visite, ils doivent réinscrire leur code d'accès et leur mot de passe. Ensuite, les mentors, qui ont une responsabilité particulière envers les mentorés, sont tous contactés par téléphone avant de pouvoir participer au mentorat. Il est ainsi possible de s'assurer qu'ils ont bien compris le projet et que les informations qu'ils ont fournies lors de leur inscription sont véridiques.

Il existe trois façons de participer à PsyberMentor. Le premier niveau d'inscription est celui de membre de la communauté. Les membres ont accès à des forums de discussion, à des nouvelles sur des questions concernant la psychologie, ainsi qu'à des liens vers des ressources traitant de la psychologie sur Internet. La communauté de PsyberMentor compte sur une participation dynamique de ses membres. Ceux-ci sont invités à contribuer au site pour y partager leurs réflexions, leurs trouvailles, leurs travaux, etc. Toutefois, ceux qui le veulent ont aussi le choix de participer au cybermentorat en tant que mentor ou mentoré.

Une fois inscrit au cybermentorat, des options s'ajoutent au menu de navigation selon le statut de l'utilisateur. Ainsi, les mentorés ont accès à un outil de recherche pour choisir un ou plusieurs mentors. Pour communiquer avec un mentor, le mentoré lui envoie un message à l'aide du système de courrier interne. Seuls les mentorés peuvent initier une relation avec un mentor. Une fois la conversation établie entre un mentor et un mentoré, tous deux peuvent s'envoyer des messages pour poursuivre la discussion. Les mentorés ont aussi à leur disposition le Guide du mentoré, qui leur donne plusieurs conseils afin de rendre plus agréable leur relations de mentorat. De leur côté, les mentors ont accès au Salon des mentors, un forum de discussion où ils peuvent échanger à propos de leur expérience de mentorat et au Guide du mentor, qui a les mêmes objectifs que le Guide du mentoré.

Premiers résultats

Un pré-test a été conduit auprès des participants du projet PsyberMentor lors de leur inscription au projet. Des questions étaient posées aux participants afin d'évaluer leurs perceptions et leurs attentes

par rapport au mentorat et à la communauté virtuelle. Nous vous présentons ici quelques données issues d'une analyse préliminaire de ce pré-test.

Cent six mentorés ont répondu au questionnaire disponible sur le site Web lors de leur inscription (25 hommes et 81 femmes). L'âge moyen des répondants est de 25 ans. À propos de la psychologie, 46 % des répondants disent avoir choisi ce domaine parce qu'ils veulent devenir intervenants en psychologie et 34% parce que la matière les intéresse. 8% désirent devenir chercheur. 94% des mentorés se disent motivés par leurs études universitaires. Seulement 6 % mentionnent être peu motivés.

En ce qui concerne leur incertitude face à leur choix professionnel, l'opinion des mentorés est assez partagée: 59 % des répondants disent éprouver de l'incertitude quant à leur choix professionnel. Parmi les moyens utilisés pour définir leurs intérêts professionnels, les plus populaires sont : y réfléchir par eux-mêmes (82 %), en parler avec des amis (52 %), en parler à des gens qui pratiquent dans le domaine qui les intéresse (48%) et faire du bénévolat ou un stage dans un milieu qui les intéresse (48 %).

D'autre part, 32 mentors ont répondu au questionnaire lors de leur inscription (19 hommes et 13 femmes). L'âge moyen des répondants est de 41 ans. Tous les mentorés et 84 % des mentors sont d'accord que discuter avec un adulte travaillant en psychologie peut aider un étudiant à avoir une meilleure idée de ce qui l'intéresse au plan professionnel.

Les mentorés et les mentors ont aussi été sondés sur leurs perceptions des liens entre le milieu étudiant et le milieu professionnel. En général, les participants du projet ne semblent pas satisfaits des relations entre les étudiants et le monde professionnel de la psychologie. En effet, 70 % des mentorés et 87 % des mentors ne croient pas qu'il y ait une bonne communication entre le milieu professionnel et les étudiants de psychologie. La grande majorité des répondants (97 % tant chez les mentors que chez les mentorés) aimeraient avoir plus de contacts avec leurs pairs, étudiants et professionnels. Ces résultats indiquent un besoin pour un lieu d'échange entre le milieu étudiant et le milieu professionnel de la psychologie.

Création du cybermentorat

Pour qui veut développer un tel projet dans le milieu universitaire, il est essentiel d'avoir accès à des ressources humaines et techniques appropriées. Il est toujours avantageux que les étudiants impliqués dans un tel projet aient une motivation professionnelle et personnelle de le faire. Dans le cas de PsyberMentor, non seulement les étudiants étaient payés pour leur travail de conception, de développement et d'évaluation, mais le projet constituait aussi une partie intégrante de leur programme de recherche pour l'obtention du Ph.D. en psychologie. De plus, les étudiants s'étaient impliqués tout au long de leurs études dans la communauté étudiante : participation à l'association générale, organisation de rencontres sociales et du concert annuel. Le projet de cybermentorat devenait pour eux une suite logique de leur implication sociale.

Une ressource de cybermentorat ne peut être gérée et animée par des agents artificiels. Un étudiant a été embauché pour voir au bon fonctionnement du site sur une base quotidienne, exercer une surveillance discrète sur les activités, être à l'écoute des besoins des étudiants, veiller au recrutement des mentors, publiciser la ressource auprès des nouveaux étudiants et s'occuper du renouvellement des dossiers présentés sur le site.

Plusieurs éléments techniques doivent aussi être maîtrisés. Une ressource de cybermentorat exige les mêmes ressources de programmation qu'un site de transactions bancaires : une architecture complexe permettant la co-habitation de plusieurs " bulles " imperméables les unes aux autres, la protection de la vie privée et de l'intimité des échanges, la sécurité du site vis-à-vis des attaques de

pirates informatiques, la confirmation des coordonnées des participants, l'établissement de bases de données multidimensionnelles, l'archivage quotidien des données sur un disque transporté à l'extérieur du bâtiment où loge le serveur.

Les services informatiques universitaires, malgré la grande compétence et volonté des employés, n'ont pas été préparés pour ce type de projet. Il est encore préférable d'établir un partenariat avec une entreprise qui a l'expérience professionnelle pour développer et héberger un site interactif aussi complexe. Le développement d'un site de cybermentorat coûte plusieurs dizaines de milliers de dollars et sa maintenance, incluant l'hébergement du site sur un serveur, les administrateurs, les animateurs et la publicité, exige au moins six mille dollars par année.

Conclusion

Le trafic de PsyberMentor est beaucoup moins élevé que celui d'Academos, ce qui est normal étant donné la population réduite d'une profession particulière par rapport à l'ensemble des métiers et professions. Cependant, une masse critique de participants est nécessaire, d'une part, pour fournir une plus grande diversité de mentors et, d'autre part, pour assurer le fonctionnement des forums de discussion. Il est clair qu'Internet permet à un plus grand nombre d'étudiants de profiter du mentorat tout en préservant la qualité de la relation. L'UQAM a bien compris la valeur de cette innovation et plusieurs nouveaux projets de cybermentorat sont en train d'essayer en sciences humaines sous la couverture d'une ressource unique appelée UQ@Mentor. L'École de travail social, les départements de géographie et de philosophie ainsi que ceux de linguistique et didactique des lettres ont chacun des besoins d'encadrement différents. Ces besoins peuvent concerner les stages externes, du mentorat provenant de diplômés de l'UQAM, de l'aide aux travaux par des étudiants-mentors. Selon chacune des situations, les formules d'encadrement et l'architecture du site pourront varier selon des spécifications particulières. C'est un développement qu'il faudra suivre attentivement.

Références

Crespo, M. & Houle, R. (1995). La persévérance aux études dans les programmes de premier cycle à l'université de Montréal. Rapport de recherche. Université de Montréal.

Cuerrier, C. (1998). Programme de mentorat professionnel: À l'heure du bilan 1998. Rapport d'évaluation. Université du Québec à Montréal.

Hamilton, S. F. & Darling, N. (1996). Mentors in adolescents' lives. Dans Hurrelmann, K., & Hamilton, S.F, et al. (Eds) Social problems and social contexts in adolescence: Perspectives across boundaries. New York: Aldine De Gruyter, p.199-215

Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984). Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American psychologist*, 39 (10), 1123-1134.

Lajoie, J. & Légaré, C. (2003). Pratiques innovatrices de collaboration par Internet : le cybermentorat. Dans Serge Proulx (dir.). *Gouvernance et usages d'Internet : l'émergence des normes*. Deuxième partie. Une culture numérique émergente. Chapitre 8. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

Légaré, C. & Lajoie, J. (1999) Academos: un programme de cybermentorat pour des étudiants au collégial ayant des difficultés au niveau de leur choix de carrière, Affiche présentée au congrès de la Société Québécoise pour la Recherche en Psychologie (SQRP), Québec, octobre 1999.

Légaré, C., & Lajoie, J. (2003). Academos, un programme de cybermentorat facilitant les choix de carrière. dans A. Taurisson, et A. Senteni (Eds.) Les communautés virtuelles de recherche à vocation éducative, Montréal, P.U.Q.

Légaré, C., Trudeau, J.-F. & Lajoie, J. (2002). Le cybermentorat : quand Internet rend l'expérience de l'un à portée de l'autre. In Lajoie, J. & Guichard, É. (Eds). Odyssée Internet : Enjeux sociaux. Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Sales, A., Simard, G, & Maheu, L. (Eds) (1996). Le monde étudiant à la fin du XXe siècle: rapport final sur les conditions de vie des étudiants universitaires dans les années quatre-vingt-dix. Montréal : Université de Montréal, Département de sociologie.

Trudeau, J-F., Lajoie, J., Légaré, C., & Simard, A. (2001a) PsyberMentor: Un programme de cybermentorat vocationnel pour les étudiants et étudiantes en psychologie. Communication présentée dans le cadre du colloque "La communication médiatisée par ordinateur : un carrefour de problématiques" au 69e congrès de l'ACFAS, Sherbrooke, mai 2001.

Trudeau, J-F., Lajoie, J., Légaré, C., & Simard, A. (2001b) PsyberMentor: Un programme de cybermentorat vocationnel pour les étudiants et étudiantes en psychologie. Communication présentée dans le cadre du colloque "Journées réseau sur l'appropriation des technologies de l'information et des communications à l'université du Québec". Université du Québec à Hull, le 4 mai. ~

Notes :

1. Le projet a été développé grâce à une subvention de recherche FODAR provenant du siège social de l'Université du Québec.
2. Université d'Ottawa - Mentors de carrière : <http://web.sass.uottawa.ca/professionnel/mentorat/>
Université de Montréal - Télémaque : http://www.socp.umontreal.ca/o_telemaque.htm
Université de Sherbrooke - Les faces à FAQ : <http://www.usherbrooke.ca/jeveux/index.html>
Université du Québec à Montréal – Programme de mentorat professionnel
<http://www.unites.uqam.ca/sve/Orientation/>
3. Dans le cadre de sa thèse de doctorat en psychologie à l'UQAM : <http://www.academos.qc.ca>.