

TROUSSE D'OUTILS DES MENTORS DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION

Viser l'excellence



ASSOCIATION DES
INFIRMIÈRES ET
INFIRMIERS
DU CANADA ®

Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée dans un système d'extraction de données, ou retranscrite, sous une forme ou par tout moyen, électronique, mécanique, photocopie, enregistrement, ou autre, sans l'autorisation écrite de l'éditeur.

© Association des infirmières et infirmiers du Canada
50, Driveway
Ottawa (Ontario) K2P 1E2

Tél. : 613-237-2133 ou 1-800-361-8404

Télec. : 613-237-3520

Site Web : www.cna-aiic.ca

Septembre 2018

Table des matières

À propos de la certification de l'AIC 1	1
À propos du mentorat 2	2
Les objectifs du mentorat à l'AIC 2	2
Détails sur le programme de mentorat 1	1
Avantages pour le mentor 1	1
Étapes..... 1	1
1) Élaboration de la relation 1	1
2) Négociation d'ententes 2	2
3) Aide au candidat à la certification 2	2
4) Conclusion du mentorat 2	2
La nature de la relation de mentorat..... 3	3
Comment devenir un mentor 4	4
Exigences d'admissibilité de base..... 4	4
Compétences et atouts exigés..... 4	4
1) Atouts personnels..... 4	4
2) Faire preuve d'excellence dans la pratique professionnelle..... 5	5
3) Favoriser une relation mentor/apprenant efficace 5	5
4) Privilégier la croissance 6	6
L'encadrement d'un groupe..... 7	7
1) Préparation avant de créer un groupe d'étude..... 7	7
2) Évaluation des besoins et élaboration d'un programme d'étude..... 7	7
3) Animer les groupes d'étude et les séances de mentorat (avant l'examen)..... 8	8
4) Conclure les groupes d'étude et les séances de mentorat (après l'examen).... 8	8
Le mentorat à distance 9	9
Conseils pour le mentorat à distance 9	9
Débuter en douceur..... 9	9
Aiguiser la sensibilité du ton dans tous les types de communication 9	9
Éliminer les distractions 10	10
Célébrer les petites réussites 10	10
Reconnaître ses nombreux rôles potentiels..... 10	10
Communiquer régulièrement 11	11
Créer un contrat 12	12
Écouter efficacement..... 12	12
Annexe 1 : Principes d'andragogie et pratique de mentorat 13	13
Annexe 2 : Sondage de satisfaction du programme de mentorat — à remplir par le mentor..... 14	14
Annexe 3 : Évaluation du mentor — À remplir par l'apprenant..... 15	15
Annexe 4 : Auto-évaluation du mentor — à remplir par le mentor..... 16	16

Annexe 5 : Formulaire de demande pour les infirmières et infirmiers certifiés par l’AIC intéressés à participer au programme de mentorat du centre d’accréditation de l’AIC.....	18
Annexe 6 : Formulaire de contact du mentor et de l’apprenant	21
Annexe 7 : Formulaire de déclaration annuelle du mentor	23
Références	28

À propos de la certification de l'AIC

Le Centre d'accréditation de l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIC) offre des occasions d'apprentissage permanentes volontaires aux infirmières et infirmiers du Canada. Sa pierre angulaire est le Programme de certification de l'AIC, qui offre la seule désignation infirmière nationale reconnue au Canada dans 23 spécialités infirmières. Les infirmières et infirmiers qui satisfont les critères d'admissibilité doivent passer un examen pour obtenir leur certification initiale, qui est valide pour cinq ans. Après cinq ans, les infirmières et infirmiers certifiés doivent renouveler leur désignation soit en soumettant un dossier de leur apprentissage continu, soit en accumulant les heures suffisantes dans leur spécialité et en repassant leur examen. La plupart des infirmières et infirmiers choisissent la première option.

À propos du mentorat

En tant que mentor, votre rôle sera de fournir du soutien et de l'orientation à un ou plusieurs candidats en vue de leur préparation à l'examen de certification. Le mentorat a essentiellement lieu avant la période d'examen de certification (c'est-à-dire de janvier à avril ou de juin à octobre).

Le mentorat est un processus bénéfique mutuel. Le mentor et le candidat à la certification noueront probablement des liens professionnels de longue durée qui seront très valorisants.

« Le mentorat est un lien d'apprentissage réciproque et concerté entre deux personnes, parfois plus, ayant des objectifs mutuels et une responsabilité partagée des résultats et de la réussite de la relation » [traduction libre] (Academy of Medical-Surgical Nurses, 2012, p. 3).

Le programme de mentorat de l'AIC s'aligne de près au processus de certification. De nombreux mentors font la promotion de la certification au sein de leur spécialité infirmière et participent à l'élaboration des normes de pratique, des compétences et des questions d'examen.

Les objectifs du mentorat à l'AIC :

- ▶ Accès : Les candidats à la certification qui ont besoin ou veulent avoir un mentor sont encadrés dans leur spécialité.
- ▶ Transmission de l'information : Tous les mentors reçoivent une trousse d'information utile, qui comprendra cette trousse d'outils.
- ▶ Confidentialité : Les mentors, les candidats et l'AIC maintiennent la confidentialité en tout temps.
- ▶ Commentaires : Les mentors et les candidats font part de leurs commentaires chaque année pour évaluer l'efficacité du programme de mentorat.

Détails sur le programme de mentorat

Avantages pour le mentor

- ▶ Acquisition de nouvelles connaissances et compétences
- ▶ Croissance personnelle et professionnelle
- ▶ Réseautage professionnel
- ▶ Capacité de contribuer à la spécialité infirmière et à la pratique professionnelle
- ▶ Accumulation de 10 heures d'apprentissage continu par année en vue du renouvellement de la certification
- ▶ Occasion de satisfaire les exigences de l'association ou de l'ordre provincial ou territorial pour le maintien des compétences et l'assurance de la qualité en leadership et éducation

Étapes

Même si le mentorat dans le cadre de la certification est essentiellement un investissement en temps à court terme, il y a de nombreuses ressemblances à l'engagement intensif à long terme qui est particulier au programme de mentorat à long terme. Les mentors potentiels devraient s'assurer qu'ils peuvent s'engager à offrir une expérience de mentorat de qualité. Vous pourriez vouloir envisager cet engagement de mentorat en termes de cycles (Simpson, Beynon et Simpson, 2005) qui comprend :

- 1) Élaboration de la relation
- 2) Négociation d'ententes
- 3) Aide au candidat à la certification
- 4) Conclusion du mentorat

1) Élaboration de la relation

- ▶ Se présenter et fournir des renseignements sur les antécédents.
- ▶ Éclaircir les rôles. Le mentor fournira-t-il de l'information et du soutien à un seul candidat à la certification ou s'agit-il d'un rôle plus intense en matière de temps (p. ex. travail avec des groupes d'étude)?
- ▶ S'assurer des ententes dans les détails, établir un espace virtuel pour l'apprentissage et définir les conditions de confidentialité.

2) Négociation d'ententes

- ▶ Établir des engagements et des attentes particuliers. Par exemple :
 - ▶ Le mentor consent à fournir plus d'information et des questions de préparation et les envoyer par courriel au(x) candidat(s) à la certification dans un délai d'une semaine.
 - ▶ Le candidat à la certification consent à envoyer un courriel au mentor pour confirmer la réception de l'information et son utilité.
 - ▶ Le candidat à la certification consent à prendre la responsabilité de son propre apprentissage.
- ▶ Déterminer les engagements en temps qui conviennent au mentor et au candidat à la certification. Ceux-ci seront fondés sur les besoins d'apprentissage du candidat et le temps que peut offrir le mentor. Il n'y a aucune restriction quant au temps exigé, toutefois il est suggéré de rencontrer le candidat au moins trois fois.
- ▶ Assurer la rétroaction courante entre les deux parties pour satisfaire les exigences de chacun.

3) Aide au candidat à la certification

- ▶ Fournir le soutien (p. ex. promouvoir et encourager la confiance) pour établir un environnement d'apprentissage favorable.
- ▶ Mettre en application les principes de la théorie de l'andragogie (apprentissage des adultes) à l'expérience de mentorat (voir annexe 1).
- ▶ Améliorer la compréhension du processus d'examen du candidat à la certification et l'aider au moyen de stratégies d'étude, en suivant le guide d'étude et en remplissant les formulaires.
- ▶ Offrir des commentaires.
- ▶ Obtenir et transmettre des ressources pédagogiques.
- ▶ Établir des occasions d'apprentissage avec d'autres experts dans la spécialité.
- ▶ Élargir les réseaux du candidat et faciliter les contacts avec ses pairs.

4) Conclusion du mentorat

- ▶ Passer en revue les réalisations et les réussites à partir de la perspective du candidat à la certification.
- ▶ Se féliciter pour un travail bien fait.

-
- ▶ Réaligner la relation (passer à une relation plus personnelle ou professionnelle, le cas échéant) ou y mettre fin avec tact.
 - ▶ Remplir le sondage sur la satisfaction et les formulaires d'évaluation :
 - ▶ Annexe 2 : Sondage sur la satisfaction envers le programme de mentorat — À remplir par le mentor
 - ▶ Annexe 3 : Évaluation du mentor — À remplir par l'apprenant
 - ▶ Annexe 4 : Auto-évaluation du mentor — À remplir par le mentor

La nature de la relation de mentorat

Si vous devenez mentor dans le cadre du Programme de certification de l'AIC, vous découvrirez que c'est moins formel que d'autres organisations, où les politiques et procédures en ressources humaines exigent un processus d'appariement et de déclaration rigoureux. Nous reconnaissons que les mentors et les candidats à la certification préfèrent un processus moins strict. Notre programme de mentorat est de nature volontaire et peut être mené à l'extérieur des milieux de travail, bien que la plupart des employeurs devraient endosser et appuyer la certification. Le mentorat peut et devrait être réalisé en minimisant le plus possible le fardeau pour le mentor et le candidat.

Les infirmières et infirmiers s'interrogent souvent sur la différence entre le mentorat et l'expérience plus courante de préceptorat. Comme l'explique Debra Fawcett (2002), alors que les mentors et les précepteurs partagent certains des mêmes rôles, le mentorat est essentiellement une relation à long terme avec une composante d'enseignement/d'apprentissage tandis que le préceptorat est strictement une relation enseignant/étudiant (comme le cite Kanaskie, 2006).

Le mentorat suit la vision « construire à partir des connaissances acquises » du Programme de certification de l'AIC. Nous voulons vous avoir comme mentor bénévole parce que vous êtes engagés envers votre spécialité infirmière et le processus de certification. Nous voulons que vous deveniez un mentor pour favoriser les améliorations dans la pratique infirmière professionnelle. En aidant les autres à obtenir la certification, vous évoluerez selon vos connaissances et selon *leurs* connaissances.

Comment devenir un mentor

Nous cherchons constamment à accroître le nombre de mentors dans le cadre de la certification partout au Canada et nous espérons que vous vous porterez bénévole pour cette occasion professionnelle valorisante. Si vous adhérez aux exigences décrites ci-dessous, nous vous incitons à remplir et à soumettre le formulaire de demande (consulter l'Annexe 5).

Exigences d'admissibilité de base

- ▶ La certification de l'AIC dans une des 23 spécialités infirmières.
- ▶ Respect des exigences en matière de confidentialité du programme de mentorat.
- ▶ Engagement envers le perfectionnement professionnel de collègues dans une spécialité et envers le Programme de certification de l'AIC.
- ▶ Volonté d'être mentor pour une personne ou plusieurs ou des groupes de candidats à la certification chaque année.
- ▶ Participation à des activités pour demeurer à jour dans votre spécialité.
- ▶ Volonté de connecter avec d'autres mentors de la certification pour partager de l'information sur les ressources, afficher les ressources dans une zone protégée par un mot de passe du site Web de la certification de l'AIC et agir comme ressource pour les autres mentors.
- ▶ L'adhésion à une association nationale dans une spécialité infirmière est un atout.

Compétences et atouts exigés

« Les compétences sont les connaissances théoriques et pratiques, le jugement et les qualités personnelles dont une infirmière ou un infirmier a besoin pour pratiquer en toute sécurité et conformément à l'éthique, dans un rôle et un contexte désignés » (AIC, 2004, p. 15). Dans le contexte du mentorat, les compétences sont divisées en quatre catégories principales :

- 1) Atouts personnels;
- 2) Faire preuve d'excellence dans la pratique professionnelle;
- 3) Favoriser une relation mentor/apprenant efficace;
- 4) Privilégier la croissance.

1) Atouts personnels

- ▶ Démontrer des aptitudes de communications efficaces;
- ▶ Faire preuve de respect, de patience et de bonnes aptitudes d'écoute;

-
- ▶ Démontrer de la fiabilité dans les relations de travail;
 - ▶ Démontrer une attitude positive, de l'enthousiasme, de l'optimisme et de l'énergie pour le travail;
 - ▶ Exprimer de la conviction envers la valeur et le potentiel des autres;
 - ▶ Être ouvert à la diversité des autres et l'accepter;
 - ▶ Démontrer de la confiance.

2) Faire preuve d'excellence dans la pratique professionnelle

- ▶ Faire preuve d'engagement envers les infirmières et infirmiers et envers la profession infirmière;
- ▶ Faire preuve d'engagement envers les objectifs de l'organisation ou de l'équipe;
- ▶ Démontrer des connaissances solides, un jugement, des aptitudes et de l'attention dans la pratique de la spécialité;
- ▶ S'être attiré la confiance et le respect de ses collègues, de l'organisation et de la collectivité;
- ▶ Faire preuve de réflexion critique en remettant en question les idées, les connaissances et la pratique (s'il y a lieu);
- ▶ Approfondir activement sa base de connaissances au moyen des données de recherche et demeurer au fait des dernières innovations et des pratiques exemplaires dans le domaine d'expertise;
- ▶ Avoir recours à un guide éthique pour orienter sa pratique professionnelle et ses relations interpersonnelles;
- ▶ Avoir recours aux connaissances socio-politiques de l'organisation pour travailler efficacement au sein et au-delà du système;
- ▶ Avoir la capacité de percevoir le « tableau d'ensemble » (contexte historique, politique ou systémique);
- ▶ Avoir recours à un réseau solide et diversifié pour collaborer avec les autres dans le milieu de travail et le système en général (p. ex. système de soins de santé et collectivité générale, le cas échéant);
- ▶ Démontrer des aptitudes efficaces de négociation et de résolution de conflits.

3) Favoriser une relation mentor/apprenant efficace

- ▶ Établir la confiance et maintenir la confidentialité;
- ▶ Vouer du temps à la relation de mentorat, être abordable et accueillant;

-
- ▶ Démontrer du respect pour l'apprenant en tant que personne et croire au potentiel de l'apprenant;
 - ▶ Faire preuve d'attention envers le bien-être de l'apprenant;
 - ▶ Encadrer l'apprenant en offrant du soutien et de l'encouragement;
 - ▶ Offrir des commentaires honnêtes et des critiques constructives;
 - ▶ S'engager dans la relation de mentorat;
 - ▶ Réfléchir à ses propres interactions pour mettre au défi, stimuler et appuyer l'apprenant;
 - ▶ Collaborer et négocier afin d'établir les objectifs et la planification pour mener à bien la relation de mentorat;
 - ▶ Prévoir la conclusion ou la transition appropriée de la relation;
 - ▶ Célébrer les réalisations et les réussites avec l'apprenant.

4) Privilégier la croissance

- ▶ Encadrer l'apprenant dans l'atteinte de ses objectifs :
 - ▶ Encourager l'apprenant à identifier ses propres forces, faiblesses et besoins d'apprentissage pour assurer son potentiel de croissance;
 - ▶ Appuyer l'apprenant dans l'élaboration d'un plan d'apprentissage réaliste;
 - ▶ Orienter l'apprenant dans l'identification d'options/activités pour atteindre les objectifs;
 - ▶ Orienter l'apprenant dans l'identification, l'éclaircissement et la gestion des obstacles au fur et à mesure qu'ils surviennent pour atteindre les objectifs du plan d'apprentissage.
- ▶ Faciliter l'accès à une variété de ressources et d'occasions pour atteindre les objectifs de l'apprenant.
- ▶ Encourager l'indépendance et l'autonomie :
 - ▶ Encourager l'apprenant à réfléchir à sa propre croissance ou à ses réalisations et ses actions futures;
 - ▶ Questionner, interroger et orienter l'apprenant pour qu'il explore de nouvelles perspectives et perceptions;
 - ▶ Savoir quand offrir de l'orientation et quand mettre l'apprenant au défi.
- ▶ Mettre l'apprenant au défi en offrant de nouvelles idées, connaissances et pratiques.

L'encadrement d'un groupe

Si vous encadrez un groupe, les principes sont les mêmes que pour le mentorat d'un seul apprenant. Nous vous recommandons d'établir un groupe d'étude officiel. Il s'agit d'un moyen efficace d'assurer que les apprenants tirent le plus parti de la relation. Consulter les étapes suivantes pour obtenir de l'orientation sur la façon de former un groupe et de le suivre jusqu'à après l'examen.

1) Préparation avant de créer un groupe d'étude

- ▶ Identifier un(e) champion(ne) de la certification ou un facilitateur du groupe d'étude (si ce n'est pas vous)
- ▶ Utiliser le matériel de marketing pour la certification de l'AIC (voir prochaine section) pour susciter l'intérêt
- ▶ Identifier un réseau de champions de la certification pour aider à promouvoir la certification
- ▶ Identifier les membres du groupe d'étude potentiels (ne pas oublier que l'AIC offre des tarifs d'examen réduits pour les groupes de 10 infirmières et infirmiers ou plus)

2) Évaluation des besoins et élaboration d'un programme d'étude

Le Programme de certification de l'AIC offre des outils et des ressources pour chaque spécialité :

- ▶ Revoir les plans directeurs et ressources de l'AIC liés à l'examen
- ▶ Consulter la liste complète d'associations de spécialité, connecter avec le groupe pertinent et passer en revue les ressources liées à l'examen
- ▶ Établir une liste de mentors et l'afficher sur la page des mentors
- ▶ Établir une communauté de pratique pour le groupe d'étude
- ▶ Inviter un (des) spécialiste(s) aux séances du groupe d'étude (le cas échéant, communiquer avec nous pour obtenir de l'assistance)

Ces étapes vous aideront à élaborer le programme d'étude, qui devrait être fondé sur l'évaluation des besoins et les commentaires des participants potentiels.

3) Animer les groupes d'étude et les séances de mentorat (avant l'examen)

- ▶ Commencer les séances selon l'horaire établi à l'étape 2, le suivre à la lettre, mais être ouvert aux ajustements selon les besoins et la disponibilité des participants
- ▶ Favoriser le soutien entre pairs au sein du groupe
- ▶ Communiquer régulièrement avec les participants hors des séances prévues
- ▶ Optimiser l'utilisation des technologies
- ▶ Être à la disposition des participants jusqu'à ce qu'ils se soient soumis à l'examen de certification

4) Conclure les groupes d'étude et les séances de mentorat (après l'examen)

- ▶ Organiser une séance de récapitulation
- ▶ Encourager les participants à remplir une évaluation officielle
- ▶ Partager les résultats avec les participants, les apprenants et l'AIIC
- ▶ Communiquer avec les infirmières et infirmiers qui n'ont pas réussi l'examen pour dégager des stratégies et les aider à réussir dans l'avenir
- ▶ Célébrer le travail mené à bien!

Mention : Modèle fondé sur le DWHLI Leadership Atlantic Region Project (H. MacDonald et J. MacDonald, 2017)

Le mentorat à distance

Vous accomplirez votre mentorat fort probablement parmi de grandes régions géographiques, ce qui est considéré comme étant du mentorat « à distance ». Par exemple, il pourrait n'y avoir qu'un mentor par province ou territoire pour une spécialité infirmière particulière. Les réunions en personne sont possibles, mais fort peu probables. Le mentorat se fait la plupart du temps par courriel, par téléphone ou par d'autres moyens technologiques (Skype, FaceTime, Facebook, Messenger, etc.).

Le mentorat à distance est souvent différent sur le plan qualitatif que le mentorat en personne. On peut même se demander si c'est vraiment du mentorat. Phillips-Jones (2007), un auteur reconnu sur le mentorat, explique :

La réponse est oui, si le mentor a recours à un processus de mentorat intentionnel et une série d'aptitudes de mentorat pour aider l'apprenant à identifier les objectifs d'apprentissage et à établir sa compétence pour les atteindre. Les mentors trouvent des moyens de maximiser ses avantages et de réduire ses désavantages. [traduction libre]

Conseils pour le mentorat à distance

Débuter en douceur

Vouer le temps pour établir la relation. Garder un « aide-mémoire » des renseignements sur votre candidat à la certification à portée de la main pour vous rafraîchir la mémoire lorsque vous êtes en communication.

Aiguiser la sensibilité du ton dans tous les types de communication

Les indices de la communication non-verbale se perdent lorsqu'on communique par téléphone ou par courriel. Si le ton de la voix du candidat à la certification change, vous pouvez demander : « J'ai noté qu'en parlant de ce sujet, votre voix est devenue plus faible. Y a-t-il quelque chose qui vous préoccupe à ce propos? » De par sa nature, un courriel peut mener à des échanges secs. Vous pouvez toujours vérifier auprès de l'apprenant. Il ne suffit pas de simplement s'assurer que le candidat a compris votre message, vérifiez ses réactions à ce message. Vous pourriez demander : « Que pensez-vous de ce que je viens de dire? Je veux vérifier que vous êtes d'accord avec cette affirmation. »

Éliminer les distractions

La période de mentorat doit être respectée. Une affiche sur votre porte peut prévenir les interruptions de vos collègues lorsque vous vous entretenez avec le candidat à la certification. Résistez à la tentation de continuer à travailler; déplacez votre chaise loin de votre bureau lorsque vous parlez au candidat à distance, le cas échéant.

Célébrer les petites réussites

Reconnaissez les réussites de votre apprenant et félicitez-le pour ses réalisations en lui envoyant une note par courriel, une carte électronique, etc.

Reconnaître ses nombreux rôles potentiels

En tant que mentor, vous assumerez probablement différents rôles, entre autres :

- ▶ **Conseiller** : offrir de l'orientation et des conseils, aider dans les stratégies de planification et établir un système de soutien pour les périodes stressantes;
- ▶ **Communicateur** : écouter, interpréter et offrir une rétroaction;
- ▶ **Coach ou conseiller** : éclaircir les objectifs et partager des commentaires de façon ouverte et honnête.

Ces rôles sont soulignés dans cette étude de cas :

Mentor : Bonjour, merci de votre appel. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

Candidat à la certification : Bien, je ne suis pas trop certain maintenant. J'espérais que vous pourriez m'aider à définir quels seraient mes besoins d'apprentissage par rapport à l'examen de certification en périnatalité. Je suis un peu pris au dépourvu juste à penser à tout ce que je dois faire pour me préparer.

Mentor : Ce sentiment est tout à fait compréhensible. Je me suis sentie submergée et j'ai eu à demander de l'aide. J'ai obtenu ma certification, mais mon niveau d'anxiété était très élevé lorsque j'ai entrepris ma préparation.

Candidat à la certification : Pouvez-vous me dire comment vous avez commencé à vous préparer? Ça pourrait m'être utile en ce moment.

Mentor : J'ai commencé à recueillir les ressources qui étaient recommandées. J'ai vite réalisé que je ne pouvais revoir en détail toutes les ressources moi-même. Je connaissais deux autres infirmières (dont une que j'ai convaincu de passer la certification avec moi!) qui se préparaient pour la spécialité en périnatalité et nous avons formé un groupe d'étude. La première chose que nous avons faite a été de diviser la révision des ressources recommandées.

Candidat à la certification : C'est une bonne idée. Je vais demander à l'infirmière responsable du perfectionnement professionnel à mon organisme de soins de santé si elle connaît d'autres infirmières ou infirmiers qui se préparent en vue de l'examen et communiquer avec eux.

Mentor : Ça me semble un bon plan. Je serais intéressée d'entendre comment vous vous en tirez à ce propos à notre prochaine rencontre. Puis-je vous poser une question à propos de votre expérience présente?

Communiquer régulièrement

Le contact régulier avec votre apprenant est nécessaire, mais pas suffisant en soi. La clé de l'efficacité du mentorat à distance est de prendre le temps de connecter et de se comprendre. Voici quelques moyens pour y parvenir :

- ▶ Parler au candidat à la certification de ses besoins d'apprentissage et de vos propres limites de temps : être clair entourant cette information.
- ▶ Établir des règles de base en ce qui concerne la communication entre vous et le candidat à la certification. Ces règles aideront à favoriser la confiance, la familiarité et l'aisance pour veiller à ce que vous et le candidat soyez ouverts à recevoir et à donner des conseils et des commentaires.
- ▶ Si vous habitez à une distance raisonnable l'un de l'autre, essayez de vous rencontrer au moins une fois en personne. Une rencontre en personne peut accélérer l'évolution de la relation. Si une rencontre en personne n'est pas possible, organisez un appel téléphonique. Rappelez-vous qu'il est de la responsabilité du mentor d'assurer la tenue de réunions pendant la durée du mentorat.
- ▶ Tenter de comprendre le contexte de l'autre pour garantir la réussite de votre relation. Par exemple, si le candidat à la certification est toujours en retard pour les réunions prévues, lui en demander la raison. Il se pourrait que dans son établissement ou son organisme, les réunions dépassent le temps prévu et que personne ne s'attend à ce qu'une autre réunion débute exactement à temps. Il se peut que vous et votre apprenant vivez dans des zones différentes et que la planification d'une conversation à un moment convenable pour chacun de vous soit difficile. Négociez la façon dont vous aimeriez aborder cet aspect de façon à satisfaire les deux partis.

Créer un contrat

Envisagez d'utiliser le formulaire de contact du mentor et de l'apprenant (consulter Annexe 2) pour que vous et votre candidat conveniez de l'évolution et des responsabilités dans la relation de mentorat. Ce formulaire est utile parce que, contrairement au mentorat en personne, le mentorat à distance nécessite des règles exceptionnellement claires, une communication constante et un engagement envers la responsabilisation. Le formulaire aidera les deux partis à éclaircir, dès le début, les limites imposées à la relation en termes de sujets, de temps ou de confidentialité.

Écouter efficacement

Les mentors dans le cadre de la certification devraient être conscients de leurs aptitudes d'écoute. L'écoute sera importante pour nouer une relation efficace de mentorat à distance. Voici trois types d'écoute qui peuvent aider :

- ▶ **L'écoute attentive** se produit lorsque vous accordez à une personne toute votre attention. Elle permet de garder le candidat à la certification au cœur de la conversation.
- ▶ **L'écoute empathique** permet de percevoir la perspective et les sentiments de la personne que vous écoutez, plutôt que par vos propres yeux. Selon l'Australian Mentor Centre (2007), il s'agit d'une des aptitudes essentielles du mentorat.
- ▶ Les aspects de l'écoute empathique sont :
 - ▶ l'accent sur le locuteur; ne pas projeter ses propres sentiments et idées sur une autre personne;
 - ▶ une attitude non défensive;
 - ▶ la perception des perspectives ou des expériences de l'autre personne;
 - ▶ l'écoute dans le but de comprendre l'autre personne, plutôt que de la juger ou de la critiquer.
- ▶ **L'écoute active** est la capacité de devenir absorbé par ce qu'une autre personne dit et ne pas l'interrompre avec vos perspectives, opinions ou suggestions (McKinley, 2004).

En plus des aptitudes d'écoute, le mentor devrait essayer de promouvoir un processus interactif plutôt qu'un échange d'information :

- ▶ Vérifiez que vos hypothèses soient correctes pendant la conversation. Posez des questions directes comme « Est-ce que je comprends la conversation d'aujourd'hui correctement? »
- ▶ Partagez vos pensées et vos sentiments candidement.
- ▶ Faites état de l'apprentissage qui a lieu.
- ▶ Mettez sur les objectifs d'apprentissage de l'apprenant.

Annexe 1 : Principes d'andragogie et pratique de mentorat

Principes d'andragogie	Mentor	Apprenant
Les adultes apprennent mieux lorsqu'ils prennent part au diagnostic, à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation de leur propre apprentissage.	Facilite les activités d'apprentissage et encourage l'apprenant à partager, remettre en question et mettre en pratique des connaissances et des aptitudes.	Planifie et réalise activement des activités d'apprentissage.
Le rôle du programme de mentorat de l'AIC est de créer et de maintenir un climat favorable qui privilégie les conditions nécessaires à l'apprentissage.	Établit un climat de respect et un climat physique et social propice à l'apprentissage. Reconnaît les expériences que chacun contribue à l'environnement d'apprentissage.	Agit en partenariat pour partager des idées, du contenu et son expérience.
Les apprenants adultes ont besoin d'être auto-gérés.	Aide l'apprenant à déterminer ses besoins d'apprentissage et à incorporer ceux-ci dans un plan d'apprentissage. Utilise ces ressources pour orienter la discussion et s'en tient aux buts et objectifs de l'apprenant.	Détermine ses propres besoins d'apprentissage et discute de la meilleure façon de les incorporer au plan d'apprentissage.
La préparation à l'apprentissage augmente lorsqu'il y a un besoin précis à connaître.	Travaille avec l'apprenant pour établir clairement les objectifs d'apprentissage au début de l'activité.	S'engage envers les objectifs d'apprentissage et comprend comment l'activité d'apprentissage l'aidera à y parvenir.
Les expériences de vie sont une source principale d'apprentissage; les expériences de vie des autres enrichissent le processus d'apprentissage.	Relie le nouveau matériel aux connaissances et à l'expérience de l'apprenant. Oriente l'apprentissage en aidant l'apprenant à mettre en lien ses expériences de vie et son apprentissage avant la nouvelle information.	Contribue une expérience personnelle et professionnelle inestimable à la relation. Met en lien les expériences à la nouvelle activité d'apprentissage.
Les apprenants adultes ont un besoin inhérent d'application immédiate.	Veille à ce que l'apprentissage s'applique au travail ou aux autres responsabilités de l'apprenant.	Apprend avec efficacité lorsque survient un problème particulier et lié au travail devant être résolu.
Les adultes réagissent mieux à l'apprentissage lorsqu'ils ont la motivation interne pour apprendre.	Reconnaît différents styles d'apprentissage (influencés par la personnalité, l'intelligence, les expériences, l'éducation, la culture, etc.). Adapte les stratégies de communication en fonction du style d'apprentissage de l'apprenant.	Est conscient de son propre style d'apprentissage et est prêt à le changer pour un nouveau style d'apprentissage afin d'atteindre ses objectifs d'apprentissage.

Adapté de *Nursing Education*, Health PEI : <http://www.healthpei.ca/nursingeducation/index.php3/number=1044082&lang=E>

Annexe 2 : Sondage de satisfaction du programme de mentorat — à remplir par le mentor

Nous voulons que l'expérience de mentorat soit aussi positive que possible pour nos mentors. Veuillez évaluer le programme en cochant votre niveau de satisfaction pour chaque aspect sur une échelle de 1 (faible satisfaction) à 5 (grande satisfaction).

Quel est votre niveau de satisfaction...	Niveau de satisfaction
1. quant à la mesure à laquelle l'expérience de mentorat a amélioré votre contribution professionnelle à la profession infirmière?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
2. quant à la mesure à laquelle le mentorat vous a permis de vous dépasser en tant qu'infirmière ou infirmier professionnel?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
3. quant à la relation que vous avez noué avec votre apprenant?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
4. quant à la communication que vous avez entretenue avec votre apprenant?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
5. quant à la mesure à laquelle le mentorat a permis à l'apprenant d'obtenir sa certification?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
6. quant au programme de mentorat dans l'ensemble?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
7. Commentaires supplémentaires	

Adapté de l'Academy of Medical-Surgical Nurses (2012)

Veuillez remplir ce formulaire et le retourner à l'équipe de la certification de l'AiIC à certification@cna-aiic.ca.
Si vous avez des questions, appelez-nous sans frais au 1-800-361-8404.

Annexe 3 : Évaluation du mentor — À remplir par l'apprenant

Nous voulons que l'expérience de mentorat soit aussi positive que possible pour nos apprenants. Veuillez évaluer le programme en cochant votre niveau de satisfaction pour chaque aspect sur une échelle de 1 (faible satisfaction) à 5 (grande satisfaction).

Quel est votre niveau de satisfaction...	Niveau de satisfaction
1. quant à la relation que vous avez nouée avec votre mentor?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
2. quant à la communication que vous avez eue avec votre mentor?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
3. quant à la mesure à laquelle le mentorat vous a aidé à obtenir votre certification?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
4. quant au programme de mentorat dans l'ensemble?	Faible 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Élevé
5. Commentaires supplémentaires	

Adapté de l'Academy of Medical-Surgical Nurses (2012)

Veuillez remplir ce formulaire et le retourner à l'équipe de la certification de l'AIC à certification@cna-aic.ca.
Si vous avez des questions, appelez-nous sans frais au 1-800-361-8404.

Annexe 4 : Auto-évaluation du mentor — à remplir par le mentor

Répondez aux questions dans le tableau ci-dessous pour évaluer vos forces et vos points à améliorer. Lisez chacun des comportements du mentor et évaluez-vous sur une échelle en cinq points (1 = faible, 5 = excellent). Attardez-vous sur les aspects où vous avez répondu 1 à 3 et élaborer un plan pour accroître votre efficacité en tant que mentor.

Si vous avez déjà été un mentor avant le programme de certification, incorporez cette expérience dans vos réponses.

Comportements du mentor	Évaluation
1. J'encourage les apprenants à exprimer des sentiments honnêtes sur leurs expériences. Je maintiens une attitude impartiale et de soutien.	
2. J'oriente les apprenants vers d'autres professionnels qui pourraient offrir de l'information et de l'orientation là où je n'ai pas le savoir-faire.	
3. J'encourage les apprenants à rassembler tous les faits et à définir le problème avant de tenter de le résoudre.	
4. Je pose des questions et j'encourage les apprenants à atteindre leurs propres conclusions et à résoudre les problèmes tout en offrant du soutien utile. J'essaie de ne pas résoudre les problèmes pour eux.	
5. Je lie les apprenants avec les ressources d'apprentissage pour enrichir leurs connaissances et aptitudes.	
6. J'encourage les apprenants à constamment évaluer leurs besoins d'apprentissage et leur offre l'orientation pour combler ces besoins.	
7. Je communique mes préoccupations lorsque le comportement verbal et non-verbal des apprenants ne coïncide pas.	
8. J'exprime ma confiance personnelle envers la capacité de réussir des apprenants et leur compétence en tant qu'apprenants adultes.	
9. J'encourage les apprenants à m'utiliser comme caisse de résonance en période de difficultés. J'écoute les apprenants et leur permet d'exprimer leurs sentiments et frustrations. J'aide ensuite les apprenants à explorer des moyens de surmonter leurs difficultés efficacement.	
10. Je suis fier/fière de la réussite de mes apprenants et les félicite pour leurs réalisations.	
11. J'encourage les apprenants à m'exprimer leurs commentaires sur la façon dont je me débrouille comme mentor et ma contribution ou ma non-contribution à leur apprentissage.	
12. Je discute et éclaircis mon rôle comme mentor aussi souvent que nécessaire.	
13. Je reconnais et j'apprécie le savoir-faire que les apprenants contribuent à la relation. Je fais preuve d'ouverture pour ce qui est d'apprendre de mes apprenants.	
14. Pendant le dialogue et la prise de décisions, j'encourage les apprenants à distinguer les faits des émotions, des interprétations et des opinions.	
15. On peut me faire confiance en ce qui concerne la sensibilité de l'information et le maintien de la confidentialité.	

Adapté de l'Academy of Medical-Surgical Nurses (2012)

Veillez remplir ce formulaire et le garder à des fins de référence.
Si vous avez des questions, communiquez avec nous sans frais au 1-800-361-8404.

Annexe 5 : Formulaire de demande pour les infirmières et infirmiers certifiés par l'AICC intéressés à participer au programme de mentorat du centre d'accréditation de l'AICC

Coordonnées

Nom : _____
N° de certification de l'AICC : _____
Adresse : _____
N° de téléphone : _____
Courriel : _____
Date d'aujourd'hui : _____

Cochez votre (vos) certification(s) actuelle(s)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Soins cardiovasculaires | <input type="checkbox"/> Néphrologie |
| <input type="checkbox"/> Santé communautaire | <input type="checkbox"/> Sciences neurologiques |
| <input type="checkbox"/> Soins intensifs | <input type="checkbox"/> Santé du travail |
| <input type="checkbox"/> Soins intensifs en pédiatrie | <input type="checkbox"/> Oncologie |
| <input type="checkbox"/> Soins d'urgence | <input type="checkbox"/> Orthopédie |
| <input type="checkbox"/> Gastroentérologie | <input type="checkbox"/> Pédiatrie |
| <input type="checkbox"/> Gériatrie | <input type="checkbox"/> Périanesthésie |
| <input type="checkbox"/> Pour les IA et les IP | <input type="checkbox"/> Périnatalité |
| <input type="checkbox"/> Pour les IAA | <input type="checkbox"/> Soins périopératoires |
| <input type="checkbox"/> Soins palliatifs | <input type="checkbox"/> Psychiatrie et santé mentale |
| <input type="checkbox"/> Médecine-chirurgie | <input type="checkbox"/> Réadaptation |
| <input type="checkbox"/> Néonatalité | <input type="checkbox"/> Plaies, stomies et continence |

Cochez la province ou le territoire où vous exercez :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Colombie-Britannique | <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse |
| <input type="checkbox"/> Alberta | <input type="checkbox"/> Île-du-Prince-Édouard |
| <input type="checkbox"/> Manitoba | <input type="checkbox"/> Terre-Neuve-et-Labrador |
| <input type="checkbox"/> Saskatchewan | <input type="checkbox"/> Territoires du Nord-Ouest |
| <input type="checkbox"/> Ontario | <input type="checkbox"/> Nunavut |
| <input type="checkbox"/> Québec | <input type="checkbox"/> Yukon |
| <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick | |

Êtes-vous membre d'une association nationale de spécialité infirmière?

- Oui Laquelle? _____
 Non

Décrivez votre motivation/vos intérêts à devenir mentor pour la certification.

Décrivez pourquoi vous seriez un bon mentor dans le cadre de la certification (soulignez votre expérience professionnelle, votre rôle d'enseignant ou vos atouts personnels).

Décrivez une expérience que vous avez vécue qui vous aidera à encadrer les candidats à la certification.

Êtes-vous prêt(e) à promouvoir la certification infirmière? (p. ex. faire une présentation sur le processus de certification, offrir du matériel promotionnel ou une séance d'information dans votre milieu de travail ou à une activité de perfectionnement professionnel)?

- Oui
 Non

Êtes-vous prêt(e) à encadrer une infirmière ou un infirmier ou plus au cours de la prochaine année?

- Oui
 Non

Êtes-vous disponible à recevoir des questions sur la certification des infirmières et infirmiers par téléphone ou par courriel et y répondre dans les 72 heures? Lorsque vous répondez, aurez-vous le temps d'aider ces infirmières et infirmiers à se préparer à l'examen ou à accumuler des heures d'activités d'apprentissage continu?

- Oui
- Non

Êtes-vous en mesure de connecter avec d'autres mentors de la certification par l'intermédiaire d'une association ou un groupe Facebook pour partager de l'information liée au mentorat et aux ressources?

- Oui
- Non

Êtes-vous en mesure de remplir le rapport de mentorat annuel (consulter l'annexe 7) à soumettre au centre d'accréditation de l'AIC d'ici le 15 décembre?

- Oui
- Non

Langue privilégiée pour la correspondance

- Français
- Anglais

Langue privilégiée pour la distribution de documents

- Français
- Anglais
- Les deux

Veuillez remplir ce formulaire et le retourner à l'équipe de la certification de l'AIC à certification@cna-aiic.ca.
Si vous avez des questions, communiquez avec nous sans frais au 1-800-361-8404.

Annexe 6 : Formulaire de contact du mentor et de l'apprenant

Veillez remplir l'information demandée pour chaque apprenant :

Renseignements sur l'apprenant	Moyen(s) de communication	Nature de la demande	Réponse	Minutes passées à répondre à la demande
Date : Province/ territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province / territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province / territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province / territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+

Annexe 7 : Formulaire de déclaration annuelle du mentor

Période couverte : _____

(La période annuelle de déclaration des activités de mentorat est de janvier à novembre)

Nom : _____

Date de fin : _____

Spécialité de pratique infirmière : _____

N° de certification de l'AIC : _____

Province/territoire : _____

Cochez le nombre d'années depuis lequel vous êtes mentor de la certification de l'AIC.

Moins de 3 ans 3 à 6 ans 7 ans et plus

Veillez fournir les renseignements pour chaque apprenant :

Renseignements sur l'apprenant	Moyen(s) de communication	Nature de la demande	Réponse	Minutes passées à répondre à la demande
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+

Renseignements sur l'apprenant	Moyen(s) de communication	Nature de la demande	Réponse	Minutes passées à répondre à la demande
Renseignements sur l'apprenant	Moyen(s) de communication	Nature de la demande	Réponse	Minutes passées à répondre à la demande
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+
Date : Province/territoire : Spécialité :	Courriel : Téléphone : Rencontre en personne : Autre (préciser) :		Date : Courriel : Téléphone : Autre (préciser) :	< 5 5-15 15-30 30+

Décrivez les activités de promotion que vous avez entreprises pour le compte du Programme de certification de l'AIC au cours de la dernière année.

Type d'activité et groupe cible	Date	Utilisation des ressources de l'AIC	Nombre de candidats
		Présentation PowerPoint Dépliants promotionnels Autres (préciser)	
		Présentation PowerPoint Dépliants promotionnels Autres (préciser)	
		Présentation PowerPoint Dépliants promotionnels Autres (préciser)	

Avez-vous participé à un groupe d'étude au cours de la dernière année?

- Oui Comme facilitateur Comme conférencier Autres (préciser) :
 Non

Avez-vous fait du réseautage avec d'autres mentors cette année?

- Oui
 Non

Dans l'affirmative, pourquoi avez-vous établi le contact? (p. ex. pour partager de l'information, partager des ressources, organiser une rencontre)

Aimeriez-vous poursuivre comme mentor dans le cadre du programme pour la prochaine période de certification?

Oui

Non

Vos coordonnées ont-elles changé depuis l'an passé?

Oui

Non

Dans l'affirmative, veuillez préciser : _____

Autres renseignements que vous aimeriez partager :

Si vous n'êtes pas en mesure de terminer votre période de mentorat auprès de l'AIC, ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec le Programme de certification de l'AIC au 1-800-361-8404, poste 259, ou à certification@cna-aic.ca

Références

Academy of Medical-Surgical Nurses. (2012). *AMSN Mentoring Program: Mentor Guide*. Tiré de <https://www.amsn.org/sites/default/files/documents/professional-development/mentoring/AMSN-Mentoring-Mentor-Guide.pdf>

Australian Mentor Centre. (2007). *Meaningful Mentoring* [bulletin électronique]. Tiré de www.australianmentorcentre.com.au/E-Newsletters/

Kanaskie, M. L., (2006). « Mentoring – A staff retention tool ». *Critical Care Nursing Quarterly*, 29(3), p. 248-252.

McKinley, M. (2004). « A mentor gap in nursing? » *Critical Care Nurse*, 24(2). Tiré de <http://ccn.aacnjournals.org/cgi/reprint/24/2/8>

Phillips-Jones, L. (2007). Distance mentoring. The Mentoring Group. Tiré de www.mentoringgroup.com/

Simpson, J., Beynon, C. et Simpson, M. A. (2005). *Caring, connecting, empowering: A resource guide for implementing nursing mentorship in public health units in Ontario*. London, Ontario: Middlesex London Health Unit.

Autres lectures sur le Web

Association des infirmières et infirmiers du Canada. (Octobre 2004). *Atteindre l'excellence dans l'exercice de la profession : Guide sur le préceptorat et le mentorat*.

Health PEI nursing education:

<http://www.healthpei.ca/nursingeducation/index.php3/number=1044082&lang=E>

Rosen, B. (2000). « Some partnering tips for distance mentoring ». The Research Assistant: Resources for Behavioral Science Researchers