

RÉUSSIR AU COLLÉGIAL



**8Dx 65**

**ACADEMOS : Un programme de cybermentorat vocationnel**

Catherine LÉGARÉ



Association québécoise  
de pédagogie collégiale

---

# ACADEMOS :

## Un programme de cybermentorat vocationnel

Catherine LÉGARÉ  
Coordonnatrice, projet *Academos*  
Fondation du Collège de Bois-de-Boulogne

---

### Résumé

Le mentorat et le tutorat sont des moyens efficaces pour promouvoir des compétences et donner du soutien aux adolescents. Grâce à Internet, une option novatrice s'offre aux intervenants : le cybermentorat. Il est peu coûteux et permet d'outrepasser les contraintes du temps et de l'espace. *ACADEMOS* est une application du cybermentorat permettant aux cégépiens de discuter par courriel de leur choix de carrière avec des mentors provenant de divers milieux professionnels. Les objectifs, le fonctionnement et les résultats de l'évaluation d'*ACADEMOS* sont présentés.

### Problématique

Beaucoup d'étudiants au collégial sont indécis quant à leur avenir professionnel. Cette incertitude n'est pas sans conséquence. En effet, bien que le phénomène soit moins médiatisé que le l'abandon scolaire au secondaire, il reste qu'environ un tiers des cégépiens, tous programmes confondus, n'obtiennent pas leur diplôme (Fédération des cégeps, 1999). Autrement, parmi les facteurs corrélés à un risque d'abandon scolaire au collégial, une orientation scolaire et professionnelle inadéquate est un des motifs fréquemment rapportés par les décrocheurs pour expliquer leur décision (Rivière, 1996). Cette désorientation peut entraîner un manque de concentration, un désengagement et un désintérêt face aux études ainsi qu'une mauvaise organisation au plan scolaire (Conseil supérieur de l'éducation, 1995), qui pour certains, combinés à d'autres facteurs mènent à l'abandon scolaire.

### Le mentorat envisagé comme solution

Le mentorat est reconnu comme un moyen efficace pour faire la promotion de compétences et donner du soutien aux adolescents (Hamilton et Darling, 1996). Le mentorat, dans un contexte éducatif, est défini comme une relation un à un entre un adulte et un étudiant ayant besoin de soutien pour atteindre des buts académiques, sociaux ou personnels (McPartland et Murray, 1991). Essentiellement, le mentor est un guide, un modèle, un conseiller ; une personne qui partage son expérience et ses connaissances avec un plus jeune, le mentoré. Ces relations peuvent survenir de façon naturelle ou dans le cadre d'un programme formel de mentorat. Plusieurs initiatives de mentorat formel ont vu le jour en vue d'aider les adolescents dans leur choix professionnel et pour stimuler leur motivation aux études (Sylvestre et Théorêt, 1996 ; Drouin, 1996). Ces programmes obtiennent un certain succès, mais nombre de difficultés sont rencontrées par les intervenants. On pense aux problèmes d'agendas incompatibles entre le mentor et le mentoré ; aux différences de statut perceptibles ; au manque de structure des programmes et au manque de formation et de soutien pour les mentors (Freedman, 1993 ; Drouin, 1996).

### Le cybermentorat

Avec l'accroissement de l'accessibilité à Internet, une solution novatrice s'offre aux intervenants. Le cybermentorat est une relation de mentorat menée via l'utilisation des nouvelles technologies. Il peut s'agir, comme dans la plupart des cas, de communication par courrier électronique ou d'une participation à un forum de discussion. Grâce aux

avantages des nouvelles technologies, le cybermentorat offre des opportunités de mentorat impossibles à réaliser dans un contexte face-à-face. Peu coûteux et flexible, le cybermentorat a comme principaux avantages de transcender les contraintes du temps et de l'espace et de diminuer les différences perceptibles entre les interlocuteurs.

L'utilisation du courrier électronique comme moyen de communication principal entraîne nécessairement des modifications dans la façon dont se déroule un programme de mentorat. Comme les principales caractéristiques du courrier électronique sont sa forme écrite et l'asynchronie possible des communications, la combinaison de ces deux facteurs permet (1) d'envoyer des messages documentés et de s'y référer au besoin ; (2) de s'assurer de la clarté et de la justesse des propos avant d'envoyer un message ; (3) de ne pas répondre trop vite et avec émotion à un message qui choque ou blesse (Kiesler, Seigle et McGuire) ; (4) de tolérer des différences dans la vitesse de communication et dans la fréquence des messages. D'ailleurs, ces changements de vitesse ou d'intensité sont de bons indicateurs de la dynamique et de l'importance de la relation et ces indices sont facilement accessibles aux chercheurs (Suler, 1998). Toutefois, si quelques intervenants et chercheurs découvrent et exploitent les avantages du cybermentorat (Harris, 1996 ; O'Neill, Wagner et Gomez, 1996 ; Bennett *et al.* 1998), plusieurs questions demeurent sans réponse concernant sa portée, la façon de le structurer, d'offrir du soutien et de la formation aux participants et de faire l'évaluation des programmes.

## Présentation d'ACADEMOS<sup>1</sup>

C'est avec l'objectif de répondre aux besoins des étudiants de niveau collégial face à la problématique du choix de carrière que nous avons élaboré *ACADEMOS*. Nous souhaitons créer un complément aux services d'orientation actuellement offerts en milieu scolaire qui soit facilement accessible, flexible et concret.

*ACADEMOS* est donc une application du cybermentorat, permettant à des cégépiens de discuter de leurs projets professionnels avec des mentors provenant de divers milieux de travail. Ces échanges se déroulent dans un site Web sécuritaire<sup>2</sup> (<http://www.academos.qc.ca>), via une messagerie électronique créée pour les participants. *ACADEMOS* a pour objectif de favoriser la création de liens personnels entre les étudiants et les mentors afin que ces derniers partagent et transmettent leur expérience du monde du travail aux étudiants. Le projet encourage les mentors à donner des informations sur leur métier, des conseils et du soutien aux étudiants pendant leur démarche d'exploration professionnelle pour qu'ils puissent faire un choix éclairé et aient une vision plus réaliste du monde du travail. *ACADEMOS* est un contexte privilégié pour que les étudiants verbalisent leurs appréhensions, mais aussi pour qu'ils discutent de leurs projets et de leurs rêves professionnels.

*ACADEMOS* offre à ses participants une banque de ressources Internet en lien avec la formation (établissements scolaires, collégiaux et universitaires, programmes de bourses), la carrière et l'emploi. Le projet comprend également des guides d'information/formation à l'intention des mentors et des étudiants. Le *Salon des mentors* est un espace réservé aux mentors afin qu'ils puissent discuter de leur expérience comme mentor. Ce lieu permet aussi aux organisateurs de publier des chroniques sur des thèmes pertinents et d'offrir du soutien aux mentors. Enfin, des bulletins d'actualités sont publiés régulièrement.

La conception et le développement d'*ACADEMOS* ont eu lieu durant l'année scolaire 1998-1999. L'implantation du projet a débuté à l'automne 1999 et il a été évalué après six mois d'activités, en mars 2000.

- 
1. La planification, l'implantation et l'évaluation du projet *ACADEMOS* sont possibles grâce au soutien du Bureau des technologies d'apprentissage, de la Fondation Téléglobe, de Téléglobe inc., du Collège de Bois-de-Boulogne, de la Fondation du collège de Bois-de-Boulogne et de Développement des ressources humaines Canada.
  2. Chaque usager possède un code d'accès et un mot de passe uniques pour accéder au site.

## Évaluation du projet *ACADEMOS*

### **Objectifs spécifiques à l'évaluation**

1. Mise à l'essai d'un environnement de mentorat sur Internet (cybermentorat) et évaluation de la faisabilité et des effets du programme. Cette évaluation consiste à mesurer la satisfaction des étudiants et des mentors suite à leur participation à *ACADEMOS*, ainsi que d'évaluer l'effet d'*ACADEMOS* chez les étudiants participants (au niveau de leur choix de carrière).
2. Identifier et recommander des conditions de réussite pour le cybermentorat.
  - Décrire et évaluer le processus d'implantation du projet *ACADEMOS*.
  - Identifier des conditions qui mènent à la satisfaction des participants et cerner des conditions qui font obstacles à la satisfaction des participants.

### **Méthodologie**

Pour l'évaluation du projet *ACADEMOS*, nous avons utilisé une combinaison de deux types d'instruments de mesure. D'abord des mesures directes de la participation des étudiants et des mentors inscrits, à savoir des statistiques relatives au site, compilées de façon continue par le système informatique. Nous évaluons également le programme à l'aide de deux questionnaires, un pré-participation et un post-participation, remplis par les participants. Le sondage pré-participation est complété par les participants dès leur inscription. Le sondage post est administré après six mois d'expérimentation.

L'analyse de contenu des messages échangés entre les mentors et les étudiants nous permettra également de mieux comprendre cette nouvelle forme d'intervention (cette partie de l'évaluation ne fait pas l'objet de la présente communication).

## Résultats préliminaires

### **Données démographiques**

Au total, 121 étudiants se sont inscrits, dont 73 filles et 49 garçons. L'âge moyen des étudiants est de 20 ans, mais varie entre 13 à 47 ans.

Dans cette même période, nous avons reçu les inscriptions de 82 mentors, dont 33 sont des femmes et 49 des hommes. L'âge des mentors varie entre 25 et 75 ans et ils sont âgés en moyenne de 46 ans. Quelques-uns d'entre eux sont retraités.

### **Participation au projet *ACADEMOS***

Les statistiques du site indiquent que 47 étudiants ont contacté un mentor.

Au total, 105 dyades se sont créées, étant donné que les étudiants peuvent avoir plus d'un mentor. Durant les six mois d'expérimentation, 575 messages ont été échangés entre les mentors et les étudiants.

### **Effet du programme sur les étudiants**

En ce qui concerne les effets du programme *ACADEMOS*, les étudiants considèrent dans une proportion de 78 % que leur participation leur a permis de poser des questions à propos de leur avenir professionnel.

75 % des étudiants estiment que leur mentor leur a donné une bonne idée de la réalité vécue par une personne qui pratique sa profession. Dans 70 % des cas, ils ont pu avoir de l'information utile par rapport au métier qu'ils visent. 70 % rapportent avoir eu l'occasion de parler de leurs inquiétudes par rapport à leur avenir professionnel avec leur mentor et 67 % disent avoir reçu du soutien et de l'encouragement de la part de ce dernier. Enfin, seuls 9 % des étudiants répondants rapportent que leur mentor les a aidé pour des difficultés personnelles (ce qui dans une certaine mesure est souhaitable, compte tenu que ce type de soutien déborde des responsabilités des mentors).

Concernant les effets du programme sur la décision des étudiants, les résultats sont plus modérés, 58 % des participants considèrent que leur participation leur a permis de préciser leur choix de carrière et 48 % d'entre eux ont pris leur décision quant à leur choix de carrière suite à leur participation. Pour 46 % des répondants *ACADEMOS* a ouvert de nouveaux horizons quant à leur avenir professionnel. Le programme a également permis à une majorité d'entre eux de constater que des ressources sont mises à leur disposition dans leur milieu pour les aider dans leur démarche de choix de carrière (78 % de répondants en accord). Enfin, 54 % des étudiants disent se sentir moins seuls face à leur décision concernant leur choix de carrière et 75 % disent avoir plus confiance en eux et en leurs capacités suite à l'expérience du cybermentorat.

### **Satisfaction des participants**

Au niveau de la satisfaction générale, 74 % des étudiants ayant répondu au sondage post-participation se sont dits satisfaits de leur expérience. Par ailleurs, chez ceux qui ont eu un mentor, le taux de personnes satisfaites grimpe à 86 %. Chez les mentors, le taux de satisfaction générale est de 55 %. La satisfaction de ceux qui ont été contacté par au moins un étudiant est toutefois de 77 %. Il n'est pas étonnant que le taux de satisfaction de ceux qui ont eu une relation de mentorat soit plus élevé que la moyenne globale, étant donné que l'essentiel du projet repose sur la création de liens entre les mentors et les étudiants.

Par ailleurs à la question « Selon le principe d'*ACADEMOS*, le fait de pouvoir discuter avec des adultes qui travaillent dans divers domaines peut aider un étudiant à avoir une meilleure idée de ce qui l'intéresse au plan professionnel. Est-ce que *ACADEMOS* a eu cet effet sur toi ? », 39 % des étudiants ont répondu « Tout à fait d'accord » et 61 % ont répondu « Plutôt en accord ». Aucun étudiant ne s'est dit en désaccord avec cet énoncé. Enfin, 97 % des étudiants recommanderaient à leurs amis de participer à *ACADEMOS* et 87 % des mentors souhaitent poursuivre leur participation.

### **Facteurs qui contribuent ou font obstacle à la satisfaction des participants**

Cette sous-section présente les résultats aux sondages post-participation remplis par les mentors et les étudiants, concernant divers éléments du projet en lien avec la satisfaction.

#### *– Aspects associés à l'environnement et au moyen de communication utilisé*

Ces aspects sont directement reliés à la conception technique du programme, c'est-à-dire à l'utilisation d'Internet comme environnement pour *ACADEMOS* et à l'utilisation du courrier électronique comme moyen de communication privilégié. Au niveau des aspects qui contribuent à la satisfaction des participants, le facteur le plus positif pour les mentors (M) et pour les étudiants (E) est la facilité d'accès au moyen de communication (M,92 % ; E, 100 %). Ensuite viennent le mode de communication écrit (M,75 % ; E,92 %) et l'asynchronie de la communication (M,75 % ; E,92 %). D'ailleurs lorsqu'on regarde les facteurs qui nuisent à la satisfaction, l'asynchronie (M,0 % ; E,8 %), le fait que la communication se fasse par écrit (M,7 % ; E,8 %) et la difficulté d'accès à un ordinateur (M,6 % ; E,17 %) présentent des pourcentages relativement bas. Par ailleurs, l'anonymat possible a contribué à la satisfaction d'environ la moitié des participants (M,52 % ; E,57 %), sans par ailleurs vraiment lui nuire (M,10 % ; E,10 %). Autrement, le manque d'indices non-verbaux dans la communication est un obstacle plus grand à la satisfaction des mentors (30 %) et des étudiants (38 %) de même que les délais de réponses de la part de l'interlocuteur (M,32 %,

E,45 %). D'ailleurs, ces deux facteurs ont déjà été identifiés comme pouvant nuire au maintien de relations de mentorat satisfaisantes dans un autre programme (Bennett *et al.* 1998).

– *Facteurs associés au fonctionnement du programme*

Pour les étudiants le facteur relié au fonctionnement du programme qui contribue le plus à leur satisfaction est la possibilité de choisir son mentor (100 % de réponses positives), suivi de celle de communiquer avec plus d'un mentor (92 %). Ce dernier résultat n'est guère étonnant, puisque 49 % des étudiants actifs ont eu plus d'un mentor. À l'instar des étudiants, les mentors sont d'avis que le fait que l'étudiant choisisse lui-même son mentor constitue un facteur qui contribue grandement à la satisfaction (93 % de réponses positives). La banque de ressources en ligne a contribué dans une moindre proportion à la satisfaction des participants (M,45 % ; E,65 %). Enfin, le soutien offert par le programme aux participants contribue à la satisfaction d'environ la moitié des mentors (53 %), tandis qu'il contribue à la satisfaction de 83 % des étudiants. Ce dernier résultat doit toutefois être interprété avec prudence, car il est possible que les étudiants aient confondu le soutien offert par les mentors avec celui offert par les responsables du programme, auquel référait la question.

Quant aux facteurs d'obstacle à la satisfaction, deux s'appliquent uniquement aux mentors et ne semblent pas avoir d'impact important, soit l'impossibilité pour les mentors de choisir son étudiant, (10 %) et le fait que ce soit l'étudiant qui choisisse son mentor (6 %). Enfin, 25 % des étudiants jugent que l'obligation de faire les premiers pas vers le mentor est source d'insatisfaction. Cette donnée laisse entendre qu'il n'est pas facile pour tous les étudiants d'établir le contact avec un inconnu. Nous sommes en droit de penser que le pourcentage d'accord avec cet énoncé aurait été plus élevé si les étudiants qui n'ont pas eu de mentor y avaient répondu.

## Recommandations

Suite à notre expérience et à l'évaluation du projet *ACADEMOS*, nous sommes en mesure de faire des recommandations quant à certains éléments de base nécessaire à l'implantation d'un programme de cybermentorat, quel que soit l'objectif d'intervention visé.

### Conception technique

- La facilité d'utilisation et la convivialité de l'environnement virtuel sont de mise lors de la construction d'un environnement de cybermentorat. La simplicité et la convivialité de notre site ont été maintes fois soulignées. Comme les participants sont généralement dispersés géographiquement, les rencontres de formation à l'utilisation de l'application sont difficiles, voire impossibles à organiser. Dans notre cas, la messagerie et les forums de discussion fonctionnent de la même façon et l'interface graphique demeure la même peu importe où on se trouve sur le site. Enfin, plus le site est facile d'utilisation, plus il sera facile d'aider un participant au téléphone.
- La création d'une messagerie électronique interne au site Web est recommandée plutôt que le courrier électronique régulier. La messagerie interne permet de faire un monitorat du projet qui soit efficace et assure la confidentialité des échanges.
- L'interactivité est importante dans un programme de cybermentorat. Insérer de l'animation par des quizz, des discussions thématiques planifiées dans les forums et la mise à jour constante de l'information sont des éléments qui peuvent inciter les gens à revenir sur le site, et éventuellement à entrer en contact avec un mentor ou poursuivre une relation. Nous avons peu exploité cet aspect durant la première année de notre projet pilote, mais nous entendons le faire pour l'avenir, ayant constaté que c'est un point important à développer.

### **Recrutement et sélection des participants**

- Il est essentiel de bien définir la population cible du programme (les mentorés). Le programme n'en sera que plus facile à coordonner. Si cette clientèle est bien définie et relativement homogène, il est plus facile de préparer les mentors, de suggérer des ressources aux mentorés et de leur offrir du soutien.
- Dans le même ordre d'idées, il est nécessaire d'identifier dès le départ les caractéristiques recherchées chez les mentors. Comme il est mentionné sur le site *ACADEMOS*, il faut plus que de la bonne volonté pour devenir mentor. Il faut avoir le temps, avoir le désir de s'investir auprès des jeunes (ou autre) et posséder des compétences qui rejoignent les objectifs du programme. Un processus de sélection avec entrevue (téléphone ou face-à-face) permet de vérifier si le candidat s'insère bien dans les objectifs et la philosophie du programme et d'évaluer sa motivation.
- Utiliser les possibilités qu'offre Internet pour le recrutement des participants : poster des messages sur les listes de distribution de courrier électronique en entreprise, sur celles des associations professionnelles, inscrire le programme dans les moteurs de recherche, placer des annonces sur d'autres sites Web pertinents, etc.

Il est aussi nécessaire d'utiliser des moyens plus traditionnels afin de rejoindre un plus grand éventail de personnes : médias locaux, conférences d'information, envoi de dépliants, etc.

### **Soutien et préparation des participants en ligne**

- La coordination d'un programme de cybermentorat est nécessaire et on ne doit pas la sous-estimer. Même si le cybermentorat se déroule dans un environnement virtuel, il est essentiel de faire un bon suivi du projet. Certaines fonctions peuvent être complètement automatisées, par exemple les inscriptions, la compilation de statistiques sur la fréquentation du site et l'activité des participants, les sondages. D'autres peuvent l'être partiellement : l'envoi des messages de bienvenue aux étudiants, la relance auprès des mentors et des étudiants inactifs. Il reste qu'une équipe de coordination (pouvant comprendre des bénévoles) est nécessaire pour :
  - Animer les forums de discussion.
  - Faire des entrevues téléphoniques avec les mentors.
  - Donner du soutien aux mentors et aux étudiants, soit personnellement ou en groupe via des forums de discussion.
  - Donner de l'information supplémentaire aux gens intéressés à participer.
  - Faire la promotion du programme auprès de la population cible de mentorés.
  - Recruter des mentors et à ce titre répondre aux demandes spécifiques des mentorés.
  - Faire la mise à jour des informations sur le site.
- Au moins une des personnes de l'équipe de coordination devrait s'y connaître dans le domaine du mentorat et/ou du champ d'application du programme.

### **Création d'outils de formation pour les participants**

Suite à notre expérience, nous sommes d'avis qu'il est indispensable de développer certains outils qui faciliteront le contact entre les mentors et les mentorés et qui leur augmenteront leurs chances de s'engager dans une relation satisfaisante :

- Les guides à l'intention des mentors et des étudiants sont de bons outils pour rappeler le fonctionnement du programme et ses règles. Ils servent également à donner une information de base aux participants : comment entrer en relation avec un mentor, quoi mettre dans son premier message, suggestions de sujets à aborder ou comment mettre fin à une relation de mentorat.

- Il est utile de créer un document sur la communication par courrier électronique. La communication électronique présente certes des avantages, mais aussi des inconvénients. On peut expliquer la Netiquette (étiquette des communications électroniques) et donner des trucs aux participants pour avoir des communications efficaces, tel utiliser les binettes (smileys) pour marquer des émotions. N'oublions pas que les obstacles identifiés par les participants sont le manque d'indices non verbaux dans les échanges, les délais de réponse de la part de l'interlocuteur et, pour les étudiants, l'obligation de faire les premiers pas. Avec le cybermentorat les participants doivent créer des liens uniquement virtuels et cela peut être plus difficile sans indications et conseils.

## Conclusion

En somme, après six mois d'activité du site *ACADEMOS*, notre expérience s'avère positive et prometteuse. Les jeunes nous ont montré que ce type de projet peut les intéresser et les aider dans leur besoin d'explorer leurs goûts, leurs aptitudes, de vivre des expériences, d'être informé sur les possibilités de carrière et de formation. En ce sens, *ACADEMOS* leur permet de bénéficier du vécu et des expériences, bonnes et mauvaises, des adultes sur le marché du travail en participant à un programme de cybermentorat. Il semble que nos objectifs ont été atteints : *ACADEMOS* se révèle être un service où les étudiants peuvent poser des questions par rapport aux carrières qui les intéressent, où ils peuvent partager leurs inquiétudes par rapport à leur avenir professionnel. Les mentors encouragent les jeunes, les écoutent, leur donnent de l'information utile, leur permettant de se représenter concrètement le vécu dans un milieu professionnel. *ACADEMOS* est une ressource pouvant aider les étudiants à orienter leur choix, à clarifier ou démystifier des éléments de certains champs d'études ou de professions. Les résultats laissent voir qu'il est possible d'échanger et de créer des liens sur Internet, dans un cadre bien structuré. Une analyse plus approfondie des résultats du sondage de post-participation et l'analyse de contenu des messages échangés durant les six mois d'expérimentation nous permettront de comprendre plus en profondeur quels sont les processus qui favorisent ou nuisent aux relations de cybermentorat.

---

## RÉFÉRENCES

- Bennett, D. et al. (1998) *The benefits of online mentoring for high school girls: Telementoring Young Women in Science, Engineering, and Computing Project (Year 3 evaluation)*. CCT Reports, New York: Center for Children and Technology.
- Conseil supérieur de l'éducation (1995) *Des conditions de réussite au collégial. Réflexion à partir de points de vue étudiants*. Ste-Foy : Conseil supérieur de l'éducation.
- Drouin, N. (1996) *Description d'une expérience de mentorat entre adultes et étudiants à risque*. Rapport de stage, maîtrise en éducation, Université du Québec à Montréal, Montréal.
- Fédération des cégeps (1999) *La réussite et la diplomation au collégial : Des chiffres et des engagements*, Montréal : Fédération des cégeps (Positions et avis).
- Freedman, M. (1993) *The kindness of strangers : Adult mentors, urban youth, and the new voluntarism*, San Francisco : Jossey-Bass.
- 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 (pp. 199-215).
- Harris, J., O'Bryan, E., & Rotenberg, L. (1996) It's a simple idea, but it's not easy to do! Practical lessons in telementoring. *Learning and leading with technology*, oct. 1996, 53-57.
- Kiesler, S., Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984) Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American psychologist*, 39 (10), 1123-1134.
- McPartland, J. M., & Murray Nettles, S. (1991) Using community adults as advocates or mentors for at-risk middle school students: A two-year evaluation of project RAISE. *American journal of education*, 99, 568-586.
- O'Neill, K., Wagner, R., & Gomez, L. (1996) Online Mentors: Experimenting in sciences class. *Educational Leadership*, 54, 3, 39-42.
- Rivière, B. (1996) *Le décrochage au collégial : Le comprendre et le prévenir*. Éditions Beauchemin : Laval, Québec.
- Suler, J. (1998) E-Mail communication and relationships. Disponible sur le Web <http://www.rider.edu/users/suler/psyber/emailrel.html> (août 1999).
- Sylvestre, C., & Théorêt, M. (1996) L'importance d'un mentor pour les élèves qui risquent d'abandonner l'école. *Vie pédagogique*, mars-avril 1996, 42-44.