

Les directrices sur le mentorat du Projet de mentorat et d'intégration des DPE décrivent, à l'intention des mentors et des mentoré/es, les principes, les attentes et les pratiques exemplaires en ce qui concerne les activités du programme. Le mentorat est essentiel pour favoriser la croissance, le soutien et l'apprentissage mutuel. Les mentors partagent leurs compétences, leurs connaissances et leurs expériences avec les mentoré/es, qui reçoivent des conseils, des encouragements et un soutien dans leur parcours vers l'obtention d'un permis d'exercer et dans leur future carrière au Canada. Par ces interactions, nous visons à donner aux mentors et aux mentoré/es les moyens d'exceller et de contribuer efficacement à la communauté des pharmacies.

Ce document contient les éléments suivants :

Introduction	1
Normes éthiques	2
Lignes directrices	3
Limites et attentes	4
Les choses à faire et à ne pas faire dans le cadre du mentorat	5
Donner et recevoir une rétroaction	5
Résolution des conflits	6

Introduction [\(retour à la table des matières\)](#)

Qu'est-ce que le mentorat ?

Le mentorat est une relation dynamique et collaborative entre une personne plus expérimentée (le/la mentor) et une personne moins expérimentée (le/la mentoré/e) qui a pour but de donner des indications, un soutien et des conseils afin d'aider le/la mentoré/e à progresser dans la réalisation de leurs objectifs personnels et professionnels. Le/la mentorat peut prendre plusieurs formes, comme des rencontres individuelles, des séances de groupe ou même des interactions virtuelles.

Dans une relation de mentorat, le/la mentor partage leurs connaissances, leurs compétences et leurs points de vue avec le/la mentoré/e, l'encourage et formule, au besoin, des commentaires et des critiques constructives. Cependant, le partenariat entre le/la mentor et le/la mentoré/e est aussi l'occasion d'apprendre mutuellement. Les mentors et les mentoré/es ont vécu des expériences enrichissantes qui peuvent profiter aux un/es et aux autres et qui peuvent influencer de manière positive sur l'avenir de la culture et des pratiques de la pharmacie au Canada.

Points clés au sujet du mentorat

- Le/la mentorat est une relation d'apprentissage mutuel qui se déroule en dehors des structures hiérarchiques formelles.
- Un/e mentor est un/e guide et un/e conseiller/ère de confiance, mais il/elle ne doit pas jouer le rôle de gestionnaire, de médiateur/trice ou de recruteur/trice.
- Les mentors ne sont pas des thérapeutes. Ils/elles n'ont pas pour rôle d'offrir des conseils ou un soutien psychologique.
- Les mentors ne sont pas censés prendre des décisions pour leurs mentoré/es, mais plutôt les guider en offrant des conseils et des points de vue pour les aider à faire leurs propres choix et à prendre leurs propres décisions.

- Les mentors aident les mentoré/es à trouver leurs propres solutions en réfléchissant à leurs expériences et en leur faisant part d'anecdotes.
- Un mentorat efficace doit être :
 - **Confidentiel** : La discrétion et la confidentialité sont essentielles dans la relation de mentorat.
 - **Axé sur le/la mentoré/e** : Le/la mentoré/e décide de la direction que prend le partenariat en fonction de ce qu'il/elle a besoin d'apprendre.
 - **Fondé sur un respect mutuel** : Un mentorat fructueux suppose un respect et une confiance mutuels, ainsi que la reconnaissance des compétences et des choix des deux parties.

Premières rencontres entre mentors et mentoré/es

La première rencontre entre le/la mentor et le/la mentoré/e est une excellente occasion de faire connaissance, de donner le ton et de jeter les bases d'une relation de mentorat fructueuse. Cette première rencontre doit permettre de discuter afin d'établir des objectifs d'apprentissage et des attentes, de parler des modes de communication préférés et de la fréquence des rencontres, et plus généralement, d'apprendre à se connaître. Un plan d'apprentissage devrait être élaboré à la rencontre suivante.

Raconter une courte anecdote

Apprendre à connaître votre mentor ou votre mentoré/e vous aidera à établir une relation et à comprendre l'expérience de l'autre et ce qu'il/elle apporte. Envisagez de faire part de vos antécédents et de la raison pour laquelle vous avez choisi de participer au programme de mentorat.

Questions à poser aux mentoré/es :

- ✓ Où avez-vous exercé la pharmacie avant de venir au Canada ?
- ✓ Dans quels cadres avez-vous exercé la pharmacie ?
- ✓ Combien de temps avez-vous exercé la pharmacie avant de venir au Canada ?

Questions à poser aux mentors :

- ✓ Depuis combien de temps êtes-vous pharmacien/ne ?
- ✓ Dans quels cadres avez-vous exercé ?
- ✓ Qu'est-ce qui vous a donné envie d'être mentor dans ce programme ?

Vous trouverez dans le Guide de discussion une liste plus complète de questions que mentors et mentoré/es peuvent se poser.

Normes éthiques [\(retour à la table des matières\)](#)

L'AphC entend favoriser un environnement respectueux, productif et éthique pour tous les participant/es au Projet de mentorat et d'intégration des DPE. Afin de garantir une expérience positive et professionnelle, nous avons établi un ensemble de normes d'éthique que les mentors et les mentoré/es sont censés respecter tout au long de leur participation aux activités du projet.

Confidentialité et respect de la vie privée

- Maintenez une stricte confidentialité en ce qui concerne tous les renseignements échangés pendant des séances de mentorat.
- Veillez au respect de la vie privée des mentoré/es et des mentors en ne divulguant pas de renseignements personnels sans avoir obtenu de consentement explicite.
- Utilisez des modes de communication sûrs pour toutes les interactions comportant des informations sensibles.

Respect et sensibilité aux particularités culturelles

- Favorisez un climat de respect mutuel où différentes perspectives sont appréciées.
- Reconnaissez et acceptez les différences culturelles, en veillant à ce que les activités de mentorat tiennent compte de ces différences et soient inclusives.
- Évitez tout acte ou langage qui pourrait être perçu comme discriminatoire ou offensant.

Professionnalisme et intégrité

- Respectez les normes de professionnalisme et d'intégrité les plus élevées dans toutes les interactions.
- Formulez des conseils précis et honnêtes, en vous abstenant de toute pratique trompeuse ou mensongère.
- Mentionnez tout conflit d'intérêts et restez objectif dans les relations de mentorat.

Consentement éclairé et limites

- Obtenez le consentement éclairé des mentoré/es au sujet de la portée, de l'objet et des limites de la relation de mentorat.
- Établissez des limites claires afin de préserver la nature professionnelle de la dynamique du mentorat.
- Respectez l'autonomie et les préférences des mentoré/es dans les processus décisionnels.

Compétence et formation continue

- Maintenez votre compétence professionnelle et tenez-vous informé des connaissances et aptitudes pertinentes.
- Reconnaissez les limites personnelles et orientez les mentoré/es vers des ressources ou des expert/es approprié/es, au besoin.

Lignes directrices [\(retour à la table des matières\)](#)

Le/la mentorat contribuera à soutenir l'évolution professionnelle des pharmaciens/nes qui n'ont pas de permis d'exercer au Canada. Les lignes directrices suivantes visent à permettre aux mentors et aux mentoré/es participant/e au Projet de mentorat et d'intégration des DPE d'établir des relations de mentorat efficaces et fructueuses.

Volonté d'évolution professionnelle

En tant que mentor ou mentoré/e, veillez à votre propre évolution professionnelle en vous tenant informé des dernières pratiques, des derniers règlements et des dernières avancées dans le domaine de la pharmacie.

Établir des objectifs clairs

Définissez clairement, dès le départ, les objectifs et les attentes en ce qui concerne la relation de mentorat. Comprenez les objectifs du mentoré/e, ses atouts et les aspects à améliorer.

Promouvoir un climat d'apprentissage positif

Encouragez un climat respectueux, favorable et inclusif dans lequel le/la mentoré/e se sente à l'aise de poser des questions et de faire part de sujets de préoccupation.

Solliciter des commentaires

Mettez en place un mécanisme de rétroaction qui permette au mentor et au mentoré/e de formuler des commentaires constructifs sur le processus de mentorat. Cela aide à régler rapidement les problèmes ou les préoccupations et favorise une amélioration continue (voir la section sur la rétroaction pour en savoir plus).

Encourager l'esprit critique et la résolution de problèmes

Encouragez le/la mentoré/e à faire preuve de sens critique, à résoudre seul des problèmes et à développer un jugement clinique solide dans l'exercice de la pharmacie.

Donner l'exemple

Faites preuve de professionnalisme, d'éthique, d'empathie et d'intégrité dans toutes les interactions avec les patients, les collègues et d'autres professionnels de la santé.

Faciliter des possibilités de réseautage

Présentez le/la mentoré/e aux réseaux, associations et ressources voulus afin d'élargir leur réseau professionnel et de soutenir leur évolution de carrière.

Clarifier la confidentialité

Discutez des attentes en matière de confidentialité. Les deux parties doivent s'entendre sur ce qui peut être communiqué en dehors de la relation de mentorat et ce qui doit demeurer confidentiel.

Encourager la réflexion et l'auto-évaluation

Encouragez le/la mentoré/e à réfléchir à leur expérience, à cerner les aspects à améliorer et à procéder à une auto-évaluation afin de mesurer ses progrès.

Promouvoir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Plaidez en faveur d'un bon équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée et encouragez le/la mentoré/e à prendre soin de lui/elle et de leur bien-être personnel en priorité.

Célébrer les réussites

Célébrer les réussites et les étapes importantes du parcours professionnel du mentoré/e afin de réaffirmer ses progrès et de lui soutenir le moral.

Limites et attentes [\(retour à la table des matières\)](#)

Il est essentiel, dans une relation de mentorat, de fixer des limites pour maintenir une dynamique saine et faire en sorte que le/la mentor et le/la mentoré/e gagnent tous deux à l'interaction. Voici quelques conseils pour établir efficacement des limites dans une relation de mentorat :

Définir clairement les attentes

Dès le début, communiquez ouvertement au sujet des objectifs et des attentes en ce qui concerne la relation de mentorat. Il s'agit notamment de parler de la fréquence des rencontres, des voies de communication et des sujets ou domaines importants.

Définir la disponibilité

Précisez quand vous êtes tous deux disponibles pour communiquer ou vous rencontrer. Fixez des heures ou des jours précis pour les rencontres afin que les deux parties puissent planifier leur emploi du temps en conséquence.

Respecter le temps personnel

Il est important que le/la mentor et le/la mentoré/e respectent le temps personnel et les limites de chacun. Évitez de vous contacter autrement que par les voies de communication convenues ou en dehors des heures de travail.

Être transparent

S'il y a des sujets ou des domaines à propos desquels le/la mentor ou le/la mentoré/e ne se sentent pas à l'aise de discuter ou de donner des conseils, les deux parties doivent se le dire ouvertement. Il n'y a pas de mal à fixer des limites relativement à des sujets qui n'entrent pas dans vos compétences ou qui sortent de votre zone de confort.

Encourager l'autonomie

Il est certes important d'offrir un soutien et des conseils, mais encouragez votre mentoré/e à faire preuve d'esprit critique et à résoudre seul des problèmes.

Revoir et adapter

À mesure que la relation de mentorat progresse, revoyez périodiquement les limites établies et adaptez-les, au besoin. Les circonstances peuvent changer et il est important d'adapter les limites pour garantir l'efficacité du mentorat.

Réagir rapidement au non-respect des limites

Si l'une ou l'autre des parties franchit une limite, réagissez rapidement et respectueusement. Profitez-en pour réaffirmer l'importance des limites et clarifier les attentes pour la suite.

Les choses à faire et à ne pas faire dans le cadre du mentorat

[\(retour à la table des matières\)](#)

À faire

- Donner des avis.
- Écouter et être patient.
- Exprimer de l'empathie.
- Créer un espace ouvert qui permettra au mentoré/e de vous approcher.
- Faire preuve de discrétion et de respect.
- Être ouvert et honnête.
- Se montrer constructif dans la confrontation – il n'y a pas de mal à avoir des conversations désagréables.
- Permettre au mentoré/e de prendre les choses en main et d'être un/e leader.
- Aider votre mentoré/e à accéder à des ressources et à un soutien.
- Écouter et tirer des enseignements des expériences qu'il/elle a vécues.

À ne pas faire

- Porter des jugements.
- Être dominant/microgérer – restez à l'arrière-plan.
- S'attendre à tout savoir et à avoir les solutions à tout – il n'y a rien de grave à dire que l'on ne sait pas.
- Ignorer ses propres besoins.
- Baisser les bras – accrochez-vous, même si la relation est parfois fragile.
- Se mettre en avant et dire au mentoré/e ce qu'il/elle doit faire.
- Perdre patience.
- Dénigrer les expériences vécues par quelqu'un/e.

Donner et recevoir une rétroaction [\(retour à la table des matières\)](#)

Il est essentiel pour le développement personnel et professionnel de donner et de recevoir une rétroaction. Dans les deux cas, il faut à la fois de l'empathie et de la clarté, afin que la rétroaction soit constructive et exploitable. Voici comment aborder ces deux aspects :

FORMULER UNE RÉTROACTION

Être précis/e

Quand vous formulez des commentaires, donnez des exemples précis pour illustrer votre propos. Une rétroaction vague peut prêter à confusion et ne pas être exploitable.

Se concentrer sur le comportement

Parlez des actes ou des comportements, plutôt que de porter des jugements sur la personnalité de l'interlocuteur. Cela aide à rester objectif et à éviter les attaques personnelles.

Ne pas tarder à parler

Formulez les commentaires dès que possible après l'incident ou le comportement en question, car tout le monde s'en souvient encore et cela permet d'agir rapidement, au besoin.

Parler à la première personne

Formulez les commentaires en parlant à la première personne pour exprimer vos propres pensées et sentiments sans paraître accusateur. Dites, par exemple, « j'ai remarqué que... » ou « je pense que... ».

Trouver un équilibre en positif et négatif

Si possible, équilibrez les critiques constructives par des renforcements positifs. Saluez les points forts et les réalisations tout en mentionnant les aspects à améliorer.

Proposer des solutions ou faire des suggestions

Au lieu de vous contenter de signaler les problèmes, proposez des solutions ou faites des suggestions pour améliorer les choses. Vous montrerez ainsi que vous avez à cœur d'aider la personne à se perfectionner et à réussir.

Encourager le dialogue

Créer un climat ouvert et favorable dans lequel le destinataire de la rétroaction se sent à l'aise de discuter plus avant de celle-ci ou de poser des questions.

RECEVOIR UNE RÉTROACTION

Écouter activement

Quand vous recevez des commentaires, accordez toute votre attention à la personne. Écoutez-la sans l'interrompre pour lui permettre d'exprimer pleinement ce qu'elle pense.

Rester ouvert d'esprit

Considérez la rétroaction en ayant à l'esprit votre développement. Même si elle est difficile à entendre, voyez-y une occasion de vous améliorer, plutôt qu'une critique.

Poser des questions complémentaires

Si quelque chose n'est pas clair ou si vous avez besoin de plus de précisions, n'hésitez pas à demander des explications supplémentaires. Vous démontrerez ainsi votre volonté de comprendre et d'apprendre à partir des commentaires formulés.

Réfléchir à la rétroaction

Prenez le temps d'intégrer les commentaires avant de réagir. Réfléchissez à leur validité et voyez dans quelle mesure ils/elles cadrent avec vos objectifs et vos valeurs.

Exprimer sa gratitude

Que la rétroaction soit positive ou négative, remerciez la personne d'avoir pris le temps de la formuler. Reconnaissez leur effort et leur point de vue.

Suivi

Après avoir réfléchi à la rétroaction, envisagez un suivi avec la personne, afin de discuter de toute mesure que vous avez prise ou de poser d'autres questions que vous auriez.

N'oubliez pas qu'une rétroaction efficace va dans les deux sens. Les deux parties doivent s'efforcer de communiquer ouvertement, honnêtement et respectueusement afin de favoriser la croissance et le développement.

Résolution des conflits [\(retour à la table des matières\)](#)

La résolution efficace des conflits entre mentors et mentoré/es est essentielle pour maintenir une relation de mentorat positive et productive. Elle nécessite un équilibre délicat entre sensibilité, empathie et communication claire. Les recommandations suivantes visent à aider à gérer et à résoudre les conflits de manière constructive, afin que l'expérience de mentorat soit positive.

Reconnaître le conflit

Commencez par reconnaître qu'il y a un conflit. L'ignorer ou le minimiser ne fera qu'exacerber la situation.

Créer un climat sécuritaire

Veillez à ce que toutes les parties se sentent en sécurité et à l'aise d'exprimer ce qu'elles pensent et ressentent. Insistez sur la confidentialité et le respect des points de vue de l'autre. Ayez la conversation dans un espace à l'écart d'autres personnes.

Écouter activement

Permettez à chaque partie d'exprimer ses griefs sans interruption. Dites ouvertement et honnêtement ce qui vous préoccupe. Écoutez activement pour comprendre les points de vue de l'autre, au lieu de formuler une réponse.

Cerner les problèmes sous-jacents

Essayez de découvrir l'origine du conflit. S'agit-il d'un malentendu, d'attentes divergentes, d'un conflit de personnalités ou d'autre chose ? Il est essentiel de cerner les problèmes sous-jacents pour y trouver une solution.

Trouver un terrain d'entente

Recherchez les points d'accord ou les objectifs communs aux deux parties. Servez-vous de ces intérêts communs comme base pour résoudre le conflit et aller de l'avant de manière positive.

Réfléchir ensemble aux solutions

Mentors et mentoré/es sont encouragés à réfléchir ensemble à des solutions possibles. Encouragez la créativité et la flexibilité dans la recherche de solutions mutuellement bénéfiques.

Évaluer les solutions

Évaluez chacune des solutions proposées en fonction de sa faisabilité, de son efficacité et de son incidence éventuelles sur toutes les parties concernées. Encouragez les compromis et la négociation pour arriver à un consensus.

S'entendre sur un plan d'action

Une fois qu'une solution est trouvée, prenez note du plan d'action convenu. Clarifiez les rôles, les responsabilités, les délais et les procédures de suivi afin de garantir la responsabilité.

Suivi

Prévoyez des rencontres de suivi pour contrôler les progrès accomplis et résoudre les problèmes persistants. Encouragez une communication et une rétroaction continue afin de maintenir une relation mentor-mentoré/e positive.

Faciliter le dialogue

Si ce qui précède ne fonctionne pas, contactez l'APhC. L'équipe de projet aidera à faciliter la conversation.

Dans certaines situations, il n'est pas approprié ou sûr d'avoir des conversations difficiles. Les cas de violence, de harcèlement, de discrimination ou de manquement grave à la conduite ou à l'éthique professionnelle doivent être signalés immédiatement. Si vous n'êtes pas sûr de la situation et que vous souhaitez en discuter davantage, veuillez contacter le personnel du projet. L'APhC prend ces questions très au sérieux.