

# FR - MentorCity Foire aux Questions

Vous trouverez ici les réponses aux questions fréquemment posées que nous recevons concernant la plateforme de mentorat virtuel.

- Personnaliser - Filtre Linguistique
  - Exactitude du filtre linguistique
  - Est-ce que le filtre linguistique est actif en tout temps?
  - Est-ce que les messages filtrés sont acheminés au destinataire?
  - Forum de Discussions
  - Où vont les messages filtrés?
- Personnaliser - Évaluation de programme
  - Est-ce que les évaluations de programme sont obligatoires?
  - Un membre n'a pas complété son évaluation du programme
  - Comment trouver les réponses aux évaluations?
  - Est-ce que l'administrateur du programme est avisé?
  - Quand les évaluations du programme sont-elles envoyées?
  - Est-ce qu'il y a un maximum de questions aux évaluations?
- Personnaliser - Badges (insignes)
  - Personnalisation des badges
- Personnaliser - Entente de Mentorat
  - Prolongé une relation de mentorat
  - Ajouter des durées aux ententes de mentorat
- Communications - Liens pour se joindre à une rencontre
  - Est-ce que le lien peut être personnalisé?
- Mentors & Mentorés- Jumelage des membres
  - Données sur les anciennes relations de mentorat
- Administrateur de Programme - Application Mobile
  - Tâches de l'administrateur de programme via l'application mobile
  - Âge recommandé pour l'utilisation de l'application
- Administrateur de Programme - Modification du Profil de l'Organisme
  - Limite de caractères
  - Taille recommandée pour les photos de profil
  - Couleur de l'organisme
- Questions générales
  - Limite de taille de fichier

# Personnaliser - Filtre Linguistique

# Exactitude du filtre linguistique

## Question

Le filtre linguistique est-il sensible aux lettres majuscules et minuscules? L'orthographe doit-elle être exacte pour détecter les mots inappropriés?

## Réponse

Le filtre linguistique n'est pas sensible aux lettres majuscules et minuscules mais les mots doivent être épelés correctement pour que la fonctionnalité soit efficace.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Est-ce que le filtre linguistique est actif en tout temps?

## Question

Le filtre linguistique est-il toujours actif lorsque la fonction d'affichage des messages privés est désactivée?

## Réponse

Oui, le filtre linguistique fonctionne comme prévu même si les programmes n'affichent pas les messages privés.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Est-ce que les messages filtrés sont acheminés au destinataire?

## Question

Les messages filtrés sont-ils complètement bloqués jusqu'à ce qu'ils soient approuvés ou rejetés? Le ou la destinataire reçoit-il le message même s'il est en attente d'examen?

## Réponse

Le ou la destinataire ne verra pas le message une fois qu'il a été signalé par le filtre linguistique.

S'il est approuvé, le ou la destinataire sera en mesure de recevoir et de lire le message.

S'il est rejeté, il demeurera bloqué et le ou la destinataire ne pourra pas le voir.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Forum de Discussions

## Question

Le filtre linguistique fonctionne-t-il pour les messages envoyés dans les groupes de discussion?

## Réponse

Oui, le filtre de langage fonctionne pour les forums de discussions, le clavardage de groupe et l'envoi de messages privés.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Où vont les messages filtrés?

## Question

Que se passe-t-il si un programme détecte un message filtré?

## Réponse

Le message est envoyé dans la section « Messages » sous « Personnaliser » (tableau de bord de l'administrateur), ensuite sous « Filtre de messages » et sous l'onglet « Messages filtrés. »

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Personnaliser - Évaluation de programme



# Est-ce que les évaluations de programme sont obligatoires?

## Question

Les évaluations de programme sont-elles obligatoires?

## Réponse

Les évaluations de programme ne sont pas obligatoires. Un courriel sera envoyé par le système pour rappeler aux membres dans une relation de mentorat de remplir l'évaluation si cette fonction est activée.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Un membre n'a pas complété son évaluation du programme

## Question

Que se passe-t-il si les membres ne remplissent pas l'évaluation?

## Réponse

Dans MentorCity, la réalisation des évaluations de programme met automatiquement fin à la relation de mentorat. Si les membres ne complètent pas l'évaluation, leur relation de mentorat sera toujours active sur la plateforme, peu importe si la durée de leur relation de mentorat a été atteinte.

Si l'évaluation du programme n'est pas complétée, les administrateurs ont trois options :

1. Communiquez avec les membres pour effectuer l'évaluation du programme en utilisant la fonction « Envoyer un message ».

Établir les règles du programme au moyen de communications internes (au moyen d'annonces, de discussions, de ressources ou d'un cours d'orientation du programme, etc.) pour **informer les membres qu'il est obligatoire de remplir l'évaluation du programme** une fois la relation établie.

Les administrateurs doivent également **s'assurer que l'entente de mentorat est remplie par les membres jumelés**, car la conclusion de l'entente déclenche l'évaluation du programme à envoyer aux membres qui ont terminé une relation. Voir cet article pour plus d'informations.

2. Mettez fin manuellement à une relation spécifique en accédant à la page de correspondance de la relation et en cliquant sur « Fin de la relation ».

The screenshot displays the MentorCity interface for a specific relationship. On the left, the profile of 'Charlotte Test' (Interviewer à Research 101) is shown with a 'VOTRE PROFIL' link. Below the profile are three buttons: 'Envoyer un message', 'Fixer une réunion', and 'Établir la disponibilité'. Further down are 'Se joindre à la réunion', 'l'entente de mentorat', and 'Objectifs'. The 'Envoyer un message' section includes a text input area with a rich text editor toolbar. On the right, a sidebar indicates the current step in the process: 'Vous êtes actuellement à l'étape 2'. A progress bar shows three steps: 'Invitation Envoyée' (checked), 'Relation Établie' (checked), and 'Relation Terminée' (3, indicating the current step). Below this, the 'Prochaines étapes' (Next steps) are listed: 1. Fixez vos réunions à l'aide de la section 'Envoyer un message' ou en cliquant sur une période libre à l'agenda de votre partenaire de mentorat. 2. Visitez le 'Centre de ressources' pour obtenir des conseils de mentorat et des gabarits. 3. Remplissez l'entente de mentorat avec votre mentor. 4. Ajoutez vos Objectifs et faites le suivi de Vos heures de mentorat et de vos Réunions. 5. Le mentor et la mentoré devront tous deux compléter une Évaluation du programme à la fin de leur relation mentorale. At the bottom of this list, a button labeled 'Mettre fin à la relation' is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it.

3. Mettre fin manuellement à toutes les relations actives.

Veuillez noter que **cette étape mettra également fin à toute relation qui n'a pas encore atteint la durée de la relation de mentorat convenue dans l'entente de mentorat**. Il est préférable d'utiliser cette étape lorsque toutes les relations ont la même date de fin ou si le programme actualise toutes les relations pour commencer un nouveau cycle de cohorte de mentorat.

## Les relations

1. Cliquez sur  
« jumelé »

2. Cliquez sur « Terminer  
toutes les relations »

Tous(48)

Jumelé (19)

Complété (29)

Rencontres(88)

Appels téléphoniques(107)

Conversations (59)

Terminer toutes les relations



**Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)**

# Comment trouver les réponses aux évaluations?

## Question

Où l'administratrice ou l'administrateur d'un programme peut-il consulter les résultats des évaluations de programme?

## Réponse

Les résultats des évaluations de programme se trouvent à deux endroits :

1. Dans « générer un rapport des relations » dans la section « rapport ».
2. Dans la section « relations » du tableau de bord.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Est-ce que l'administrateur du programme est avisé?

## Question

La personne qui administre le programme est-elle avertie lorsque les courriels d'évaluation sont envoyés?

## Réponse

Non, elle n'est pas avertie de l'envoi des courriels d'évaluation. Il s'agit d'une fonction automatique prédéterminée en fonction de la durée de la relation de mentorat.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)


# Quand les évaluations du programme sont-elles envoyées?

## Question

À quel stade de la relation le courriel d'évaluation du programme est-il envoyé?

## Réponse

Les courriels d'évaluation de programme sont automatiquement envoyés par le système 7, 14 et 21 jours après la durée de la relation de mentorat, convenue dans la section « Durée de la relation » de l'entente de mentorat.

 Veuillez noter que les participants jumelés doivent remplir l'entente de mentorat pour déclencher ce processus automatisé. Si les membres ne remplissent pas l'entente de mentorat, le système n'enverra pas le courriel d'évaluation du programme.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Est-ce qu'il y a un maximum de questions aux évaluations?

## Question

Y a-t-il un nombre limite de questions permises dans les évaluations de programme?

## Réponse

Il n'y a pas de nombre limite de questions qui peuvent être incluses par un programme dans un formulaire d'évaluation.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Personnaliser - Badges (insignes)



# Personnalisation des bagdes

## Question

Les règlements pour les badges peuvent-ils être personnalisés? P. ex. : changer « Évaluations de programme effectuées pour cinq relations de mentorat » pour les programmes ayant des relations permanentes.

## Réponse

Les règlements pour les badges ne peuvent être personnalisés.

La personnalisation est uniquement possible avec les badges s de cours.



**Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)**

# Personnaliser - Entente de Mentorat

# Prolongé une relation de mentorat

## Question

Quel est le processus exact pour prolonger une relation de mentorat au-delà de la date de fin prédéterminée?

## Réponse

Pour prolonger une relation, les membres doivent revoir leurs ententes de mentorat respectives et cliquer sur la période de prolongation prédéterminée.

Cette prolongation doit être acceptée par le mentor et le mentoré pour être activée dans le système.



**Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)**

# Ajouter des durées aux ententes de mentorat

## Question

La « durée de la relation » peut-elle être prolongée pour les programmes ayant des périodes d'engagement plus longues?

## Réponse

Oui, il est possible de le faire. Veuillez noter que le système utilise un format mensuel. Par conséquent, 24 mois correspondent à 2 ans et 36 mois correspondent à 3 ans, etc.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Communications - Liens pour se joindre à une rencontre

# Est-ce que le lien peut être personnalisé?

## Question

Le lien de l'invitation peut-il être personnalisé pour indiquer le nom du programme plutôt que le lien par défaut fourni par MentorCity?

## Réponse

Non, malheureusement, cette fonction n'est pas offerte à l'heure actuelle.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)

# Mentors & Mentorés- Jumelage des membres

# Données sur les anciennes relations de mentorat

## Question

Si une relation prend fin et qu'une nouvelle relation de mentorat se forme, les conversations de la relation précédente sont-elles conservées?

## Réponse

Oui, toutes les informations de la relation précédente sont conservées.

 Si vous avez des questions ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, veuillez contacter notre équipe de soutien : [support@mentoringcanada.ca](mailto:support@mentoringcanada.ca)



# Administrateur de Programme - Application Mobile

# Tâches de l'administrateur de programme via l'application mobile

## Question

Les administratrices et administrateurs peuvent-ils effectuer des tâches sur l'application mobile?

## Réponse

Oui, toutes leurs tâches peuvent être effectuées sur l'application mobile.

# Âge recommandé pour l'utilisation de l'application

## Question

Quel est l'âge recommandé pour les utilisatrices et utilisateurs de l'application?

## Réponse

Nous recommandons que les membres soient âgés d'au moins 10 ans, mais, préférablement, de plus de 12 ans.

Veillez noter que bien qu'il s'agisse de l'âge recommandé, le système n'empêche pas le programme de faire participer des enfants plus jeunes et de leur donner accès à l'application mobile ou à la plateforme.

# Administrateur de Programme - Modification du Profil de l'Organisme

# Limite de caractères

## Question

Quelle est la limite de caractères dans le champ « Adresse courriel utilisée pour envoyer des courriels » (expéditeur) pour l'adresse courriel?

## Réponse

Ce champs à une limite de 20 caractères.

# Taille recommandée pour les photos de profil

## Question

Quelle est la taille recommandée pour les photos de profil?

## Réponse

Nous recommandons d'utiliser des photos de la taille suivante : 240 px par 240 px.

# Couleur de l'organisme

## Question

Je n'arrive pas à changer les couleurs de mon organisation ou de mon programme. Comment puis-je régler ce problème?

## Réponse

Pour changer les couleurs de votre organisation ou de votre programme, les administratrices et administrateurs doivent s'assurer d'inclure le symbole « # » avant le numéro de la couleur.

Note : saisissez un seul symbole « # ».

# Questions générales



# Limite de taille de fichier

## Question

Existe-t-il une taille de fichier maximale pour les fichiers partagés via les sections ci-dessous ?

- Messages entre les relations de mentorat.
- Clavardage.
- Envoyer des messages à la communauté.
- Forum de discussion.
- Ressources.

## Réponse

MentorCity n'a pas de limite de taille de fichier sur la plateforme pour aucune des sections énumérées ci-dessus. Les administrateurs et les membres peuvent partager des fichiers de toute taille dans la plateforme.

Cependant, bien qu'il n'y ait pas de limite de taille de fichier, il y a une limite de bande passante réseau et cette limite est déterminée par la connexion Internet du membre. Si la connexion est faible/lente, il est improbable que le fichier partagé sera téléchargé avec succès quelle que soit sa taille. D'autre part, si la connexion est excellente/rapide, il est probable que le fichier sera téléchargé avec succès quelle que soit sa taille.

- 1 **Une règle générale utile à noter concernant cette limite est que les téléchargements sont susceptibles d'échouer si le fichier a pris plus de 30 secondes pour être partagé.**