



Zoom télésanté

Guide de l'animateur Groupes virtuels

CLINIQUE JAP – CHUM
Julie Marguerite Deschênes
Août 2020

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉPARATION AVANT D'ANIMER UN GROUPE VIRTUEL	1
1.1. Prérequis techniques	1
1.1.1. Connexion internet haute vitesse	1
1.1.2. Choix de l'appareil utilisé pour animer le groupe virtuel	1
1.2. Installer l'application Zoom	1
1.3. Se connecter avec l'application Zoom	3
1.3.1. Interface de l'application	4
1.3.2. Accéder aux paramètres	5
1.4. Tester la connexion et les paramètres audios et vidéos	5
1.4.1. Réunion de test : se familiariser avec Zoom et ses fonctions de base	5
1.4.2. Vérifier les paramètres audios	6
1.4.3. Vérifier les paramètres vidéo	6
2. RÔLES ET FONCTIONS SUR ZOOM TÉLÉSAITÉ	7
2.1. Responsable du compte	7
2.2. Animateur (Host)	7
2.3. Co-animateur (Co-host)	7
2.4. Participants	7
3. INTERFACE DE ZOOM TÉLÉSAITÉ ET FONCTIONS	10
3.1. Présentation de l'interface de l'animateur (Host)	10
3.2. Barre d'outils et fonctions de l'animateur (Host)	12
3.2.1. Sécurité (Security)	12
3.2.2. Participants	13
3.2.3. Sondage (Poll)	16
3.2.4. Converser (Chat)	17
3.2.5. Partage d'écran (Share Screen)	17
3.2.6. Sous-titres (Closed Captions)	21
3.2.7. Salles de discussion (Breakout Rooms)	21
3.2.8. Réactions	22
4. ANIMATION DES GROUPES	23
4.1. Règles de base pour le déroulement du groupe	23
4.2. Stratégies d'animation et de co-intervention	24
4.2.1. La gestion des aspects techniques	24
4.2.2. Le partage des responsabilités entre l'animateur et le co-animateur	24
4.3. Défis et recommandations	25
4.3.1. Les problèmes techniques qui ont un impact sur le déroulement du groupe	25
4.3.2. Les interactions et les échanges entre les participants	25
4.3.3. La lecture du langage non-verbal	26
4.3.4. L'écoute active et les échanges spontanés	26
4.3.5. La gestion du temps en fonction du nombre de participants et des difficultés techniques	26
4.3.6. Enjeux relatifs à la confidentialité	26

1. PRÉPARATION AVANT D'ANIMER UN GROUPE VIRTUEL

1.1. Prérequis techniques

1.1.1. Connexion internet haute vitesse

Pour animer un groupe, il est préférable d'avoir une connexion internet haute vitesse. La vitesse de connexion (en mégabits par seconde (mb/s)) joue un rôle important sur la qualité de l'expérience de groupe virtuel. Les latences provenant de l'animateur peuvent interférer avec la compréhension des échanges et des interactions du groupe. Si la connexion internet est interrompue du côté de l'animateur (Host), le groupe virtuel peut prendre fin abruptement pour l'ensemble des participants qui devront se reconnecter sur le lien pour reprendre le groupe.

Plusieurs facteurs influencent la vitesse et la stabilité de la connexion internet.

- L'appareil sur lequel vous utilisez Zoom : édition récente du modèle et rapidité.
- Le modem utilisé : capacité à supporter les vitesses de connexion élevée, une connexion filaire permet d'améliorer la stabilité de la connexion.
- Le routeur : la proximité entre le routeur et l'appareil utilisé.
- Le nombre d'appareils connectés : la vitesse de la connexion internet est proportionnelle au nombre d'appareils connectés sur le réseau. Certains modèles récents d'ordinateurs/portables, de tablettes et de téléphones mobiles peuvent utiliser la connexion 5GHz. Ce type de connexion est plus puissant et permet de maximiser la vitesse de connexion. De plus, comme il est moins utilisé, la connexion internet est plus stable.

1.1.2. Choix de l'appareil utilisé pour animer le groupe virtuel

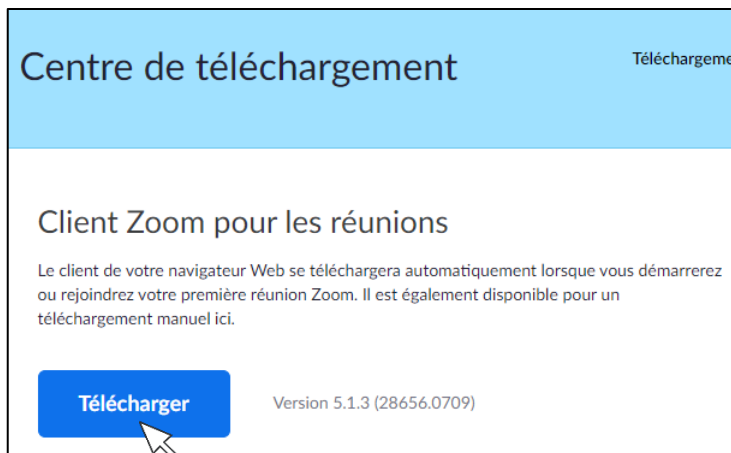
Les ordinateurs ou les portables sont à préconiser pour l'animation de groupes. L'interface de Zoom télé-santé comprend l'ensemble des fonctions de l'animateur (Host) sur ce type d'appareil. Les tablettes, les téléphones mobiles et les connexions à partir de navigateurs web ont des fonctions plus limitées en termes de possibilités d'interactions avec les participants. Ils ne permettent pas non plus d'avoir en visuel les participants, la liste de participants (fonction Participants) et les conversations (fonction Chat) en même temps. L'animateur doit donc alterner entre ces options et perd de vue les participants s'il veut voir la liste ou le Chat. Les groupes virtuels requièrent beaucoup d'énergie à votre appareil. Pour éviter une interruption, il est plus prudent de le brancher pour la durée du groupe.

1.2. Installer l'application Zoom

L'application Zoom est gratuite et peut être installée sur un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile. Cette application est la même pour tous. Pour avoir accès à la plateforme Zoom télé-santé, l'animateur du groupe doit se connecter avec les informations du compte associé à cette licence. Si l'établissement de santé ne permet pas le téléchargement d'application, il est possible de se connecter sur un navigateur internet (chrome de préférence) mais les fonctions demeurent plus limitées. Pour une animation de groupe optimale, les ordinateurs et les portables sont à préconiser puisqu'ils donnent accès à l'ensemble des fonctions, des autorisations et des paramètres de l'animateur. Sauf pour l'animateur (Host) du groupe, il est possible pour

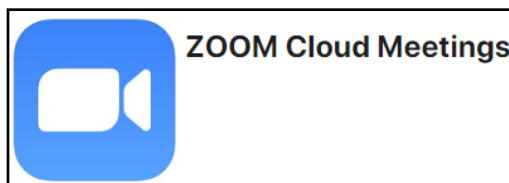
tous les participants d'assister à une réunion ou à un groupe virtuel sans se connecter à leur compte lorsqu'ils cliquent sur le lien envoyé dans l'invitation par courriel.

Pour ordinateurs et portables



Centre de téléchargement Zoom : <https://msss.zoom.us/download>

Pour les tablettes et les téléphones mobiles



Vous pouvez télécharger l'application à partir de votre tablette ou de votre téléphone sur l'Apple Store ou sur Google Play en recherchant Zoom Cloud Meeting.



iPad et iPhone : <https://itunes.apple.com/us/app/id54650530>

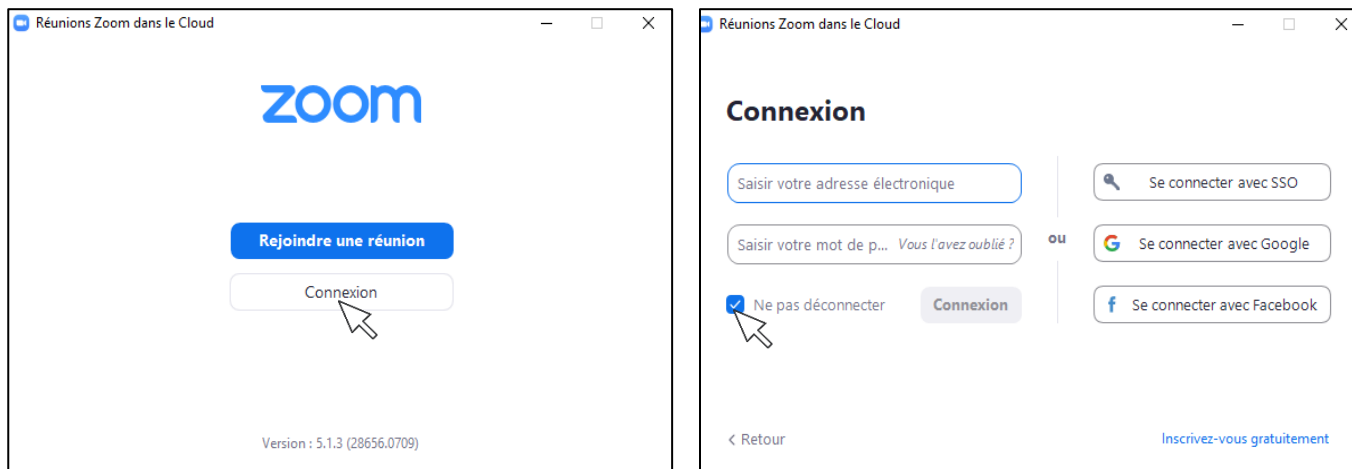


iOS et Android : <https://play.google.com/store/apps/details?id=us.zoom.videomeetings>

L'interface sur les tablettes et les téléphones mobiles n'est pas optimale pour l'animation de groupes puisque l'animateur doit alterner entre plusieurs pages différentes. Il ne peut pas visualiser en même temps son groupe de participants, la liste des participants et le fil de conversations. Les options d'animation sont plus limitées. Il peut être pertinent de se familiariser avec cette interface Zoom puisque certains participants utilisent ce type d'appareil pour se connecter au groupe plutôt qu'un ordinateur ou un portable.

1.3. Se connecter avec l'application Zoom

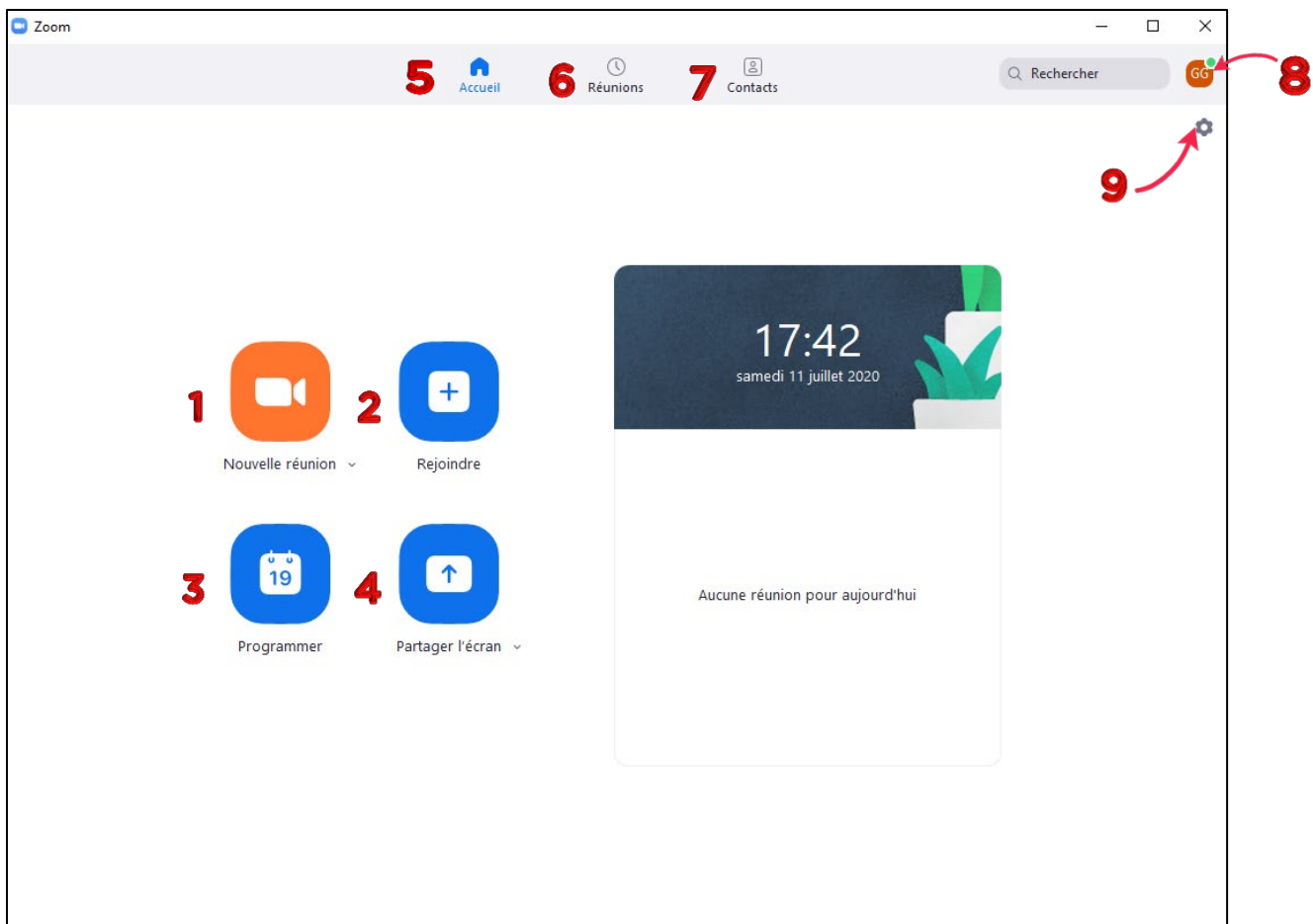
Il est possible de participer aux réunions et aux groupes sans se connecter à Zoom. Certains participants cliquent directement sur le lien envoyé dans leur invitation et ne se connectent pas. Il est aussi possible de copier/coller le lien de l'invitation dans « Rejoindre une réunion » (*Join a Meeting*). En procédant de cette manière, le participant a l'option de choisir son nom. Afin de créer des groupes et de les démarrer au moment venu, vous devez vous connecter sur l'application avec le courriel et le mot de passe qui sont associés à la licence. L'option Connexion (*Sign in*) de l'application vous permet d'entrer le courriel et le mot de passe de la personne responsable du compte Zoom téléstanté. Les autres licences de Zoom ne sont pas autorisées pour faire de la téléstanté pour des raisons de sécurité des données et de confidentialité.



Une fois connecté, l'application Zoom téléstanté permet de créer des groupes et de voir les réunions et les groupes qui sont déjà à l'heure. Seul l'animateur (Host) désigné pour le groupe entre les informations relatives à la licence. Le co-animateur n'a pas à entrer ces informations et doit être désigné par l'animateur une fois qu'il a rejoint la réunion. Il est préférable de décocher le crochet « Ne pas déconnecter » et de se déconnecter du compte une fois le groupe terminé.

1.3.1. Interface de l'application

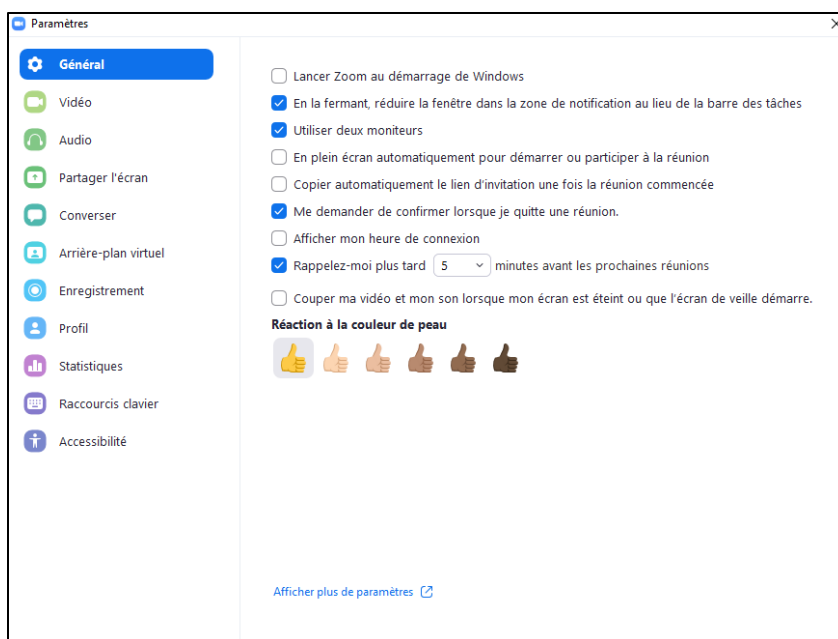
Lorsque connecté à l'application, vous verrez cette interface :



1. Permet de créer une réunion ponctuelle
2. Permet de rejoindre une réunion Zoom en y inscrivant le lien ou la série de chiffres. Sur cette même option, en dessous de l'espace pour le lien, vous avez l'opportunité de vous renommer avant d'intégrer la réunion Zoom
3. Permet de programmer des réunions et des groupes à l'avance; récurrent ou ponctuel
4. Permet de démarrer une rencontre directement en partage d'écran.
5. Page d'accueil
6. Donne accès à l'ensemble des groupes qui sont à l'horaire sur ce compte. En cliquant sur un groupe spécifique, vous avez la possibilité de le démarrer, d'en modifier les paramètres et d'inviter des participants.
7. Contacts Zoom
8. Informations relatives au compte. C'est aussi là que l'on se déconnecte du compte Zoom téléstanté
9. Donne accès aux paramètres de Zoom

1.3.2. Accéder aux paramètres

Le point 9 présenté dans la section précédente est l'un des moyens d'accéder aux paramètres Zoom avant de rejoindre un groupe ou une réunion. Veuillez noter que l'accès à ces paramètres est aussi accessible pendant un groupe ou une réunion. Ces paramètres concernent principalement les paramètres de présentation de votre interface Zoom et certaines autorisations pouvant être accordées par l'animateur aux participants.

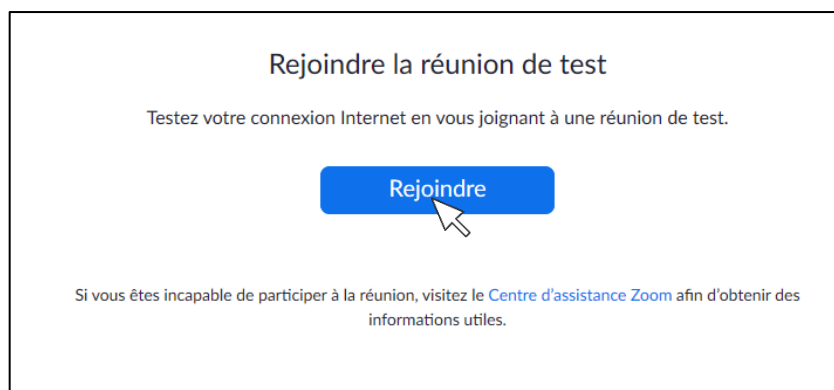


1.4. Tester la connexion et les paramètres audios et vidéos

1.4.1. Réunion de test : se familiariser avec Zoom et ses fonctions de base

Il est préférable de vous familiariser avec l'interface Zoom avant d'animer un groupe virtuel pour la première fois. La réunion de test vous permet de joindre une réunion et de vous familiariser avec l'interface Zoom et ses fonctions de base. Toutefois, les fonctions propres à l'animateur (Host) ne sont pas accessibles sur cette interface. Cette réunion permet de visualiser l'interface Zoom de base lorsqu'une personne est connectée sur un ordinateur ou un portable. Vous avez donc un aperçu de ce que les participants voient pendant les groupes à l'exception de la fonction « Record » qui n'apparaît pas dans la barre d'outils de Zoom télé-santé. Vous pouvez accéder à la réunion de test avec le lien suivant :

<https://msss.zoom.us/test>

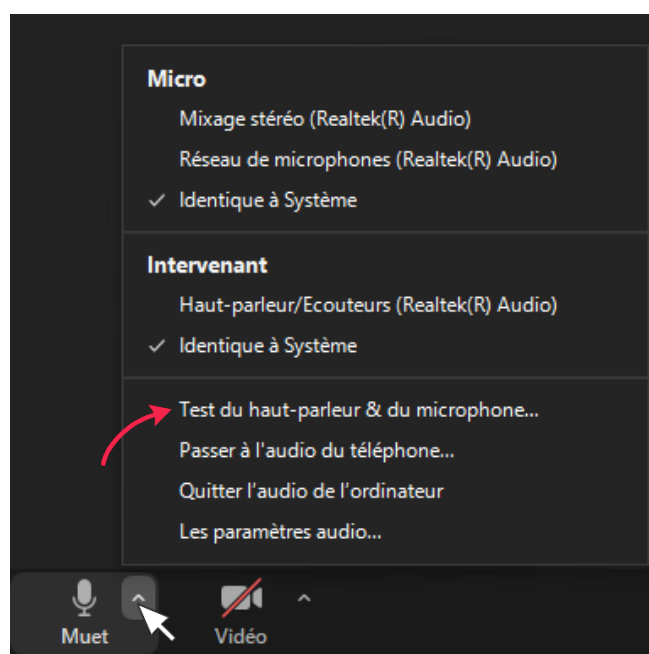


1.4.2. Vérifier les paramètres audios

Il est important de vérifier à l'avance les paramètres audios afin de vous assurer qu'ils fonctionnent. Les symboles « **Muet** » (Mute) et « **Activer** » (Unmute) vous permettent de désactiver et activer votre micro.



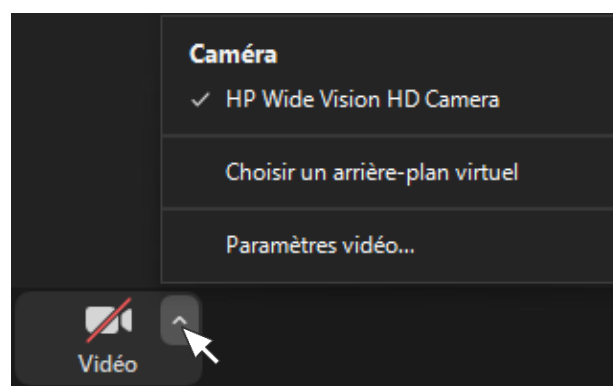
Pour les difficultés techniques avec l'audio, la petite flèche à droite du symbole, permet de vérifier le microphone et l'intervenant (écouteurs/haut-parleur) avec lesquels vous êtes connectés sur Zoom.



Vous pouvez modifier le micro et l'intervenant en cochant une autre option et en faisant le test par la suite. Le test vous permet de vérifier si vous avez réglé le problème en changeant l'option. Il peut parfois être aidant de redémarrer votre ordinateur et d'essayer à nouveau le test. Si le problème persiste, il peut aussi être lié aux paramètres de sécurité de l'ordinateur. L'accès au microphone peut être bloqué avec certaines applications. Cet onglet peut aussi vous être utile pour aider certains participants à résoudre leur problème. Ces conseils ne pourront toutefois pas être donnés verbalement au moment du groupe puisque le participant ne les entendra pas.

1.4.3. Vérifier les paramètres vidéo

Lorsque vous appuyez sur le symbole de la caméra « **Stop Video** », vous fermez votre caméra et seul votre nom apparaît sur un fond noir. Un ordinateur peut utiliser sa caméra avec une seule application à la fois. À moins d'avoir plusieurs caméras, si vous utilisez un autre programme (ex. : Skype), celle-ci ne sera pas disponible sur Zoom. Tous les autres programmes qui utilisent une caméra doivent être fermés. Tout comme pour l'audio, certains problèmes techniques avec la caméra peuvent concerner les paramètres de sécurité de l'ordinateur et bloquent l'accès à la caméra pour certaines applications.



2. RÔLES ET FONCTIONS SUR ZOOM TÉLÉSANTÉ

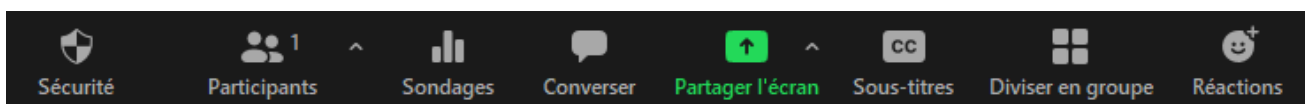
Ce guide s'adresse aux animateurs de groupes virtuels sur la plateforme Zoom télé Santé. Il est pertinent de distinguer 4 rôles sur Zoom télé Santé :

- le responsable du compte Zoom télé Santé
- l'animateur du groupe (Host)
- le(s) co-animateur(s) du groupe (Co-host)
- les participants

2.1. Responsable du compte

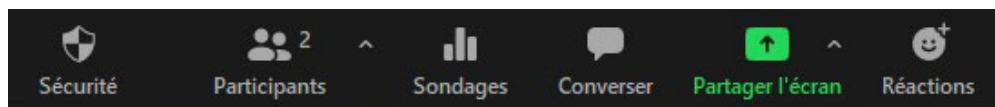
L'établissement de santé ayant une licence Zoom télé Santé doit d'abord autoriser l'ouverture d'un compte au professionnel. Seul le courriel associé au compte peut être utilisé. C'est à partir de ce compte qu'il est possible de créer des réunions et des groupes virtuels. Les comptes Zoom courants ne sont pas autorisés pour faire de la télé Santé. Il est possible d'attribuer le rôle d'animateur (Host) aux personnes désignées pour animer les groupes virtuels. Cette attribution peut être faite à l'avance ou au moment de la réunion ou du groupe.

2.2. Animateur (Host)



L'animateur dispose de toutes les fonctions et les autorisations nécessaires pour gérer le groupe virtuel. Il démarre la réunion, gère l'admission des participants, il attribue le rôle de co-animateur à l'autre intervenant une fois que celui-ci est connecté et il peut octroyer ou retirer des autorisations aux participants pendant le groupe. Il ne peut y avoir qu'un seul animateur (Host) dans un groupe. Les fonctions de la barre d'outils de l'animateur seront présentées plus en détails dans la troisième section.

2.3. Co-animateur (Co-host)

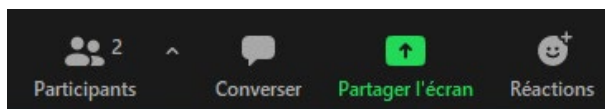


Le co-animateur partage les mêmes fonctions que l'animateur du groupe sur l'interface de Zoom télé Santé. Il ne peut toutefois démarrer un groupe et y admettre les participants. Il doit d'abord se connecter en tant que participant pour ensuite se voir attribuer le rôle de co-animateur.

2.4. Participants

Les participants ont des fonctions plus limitées et les fonctions de l'animateur et du co-animateur ne sont pas visibles sur leur interface. L'animateur peut autoriser certaines interactions aux participants pendant le groupe afin de le rendre plus interactif. Lorsque le participant reçoit une invitation au groupe par courriel, il peut accéder à la salle d'attente du groupe directement en cliquant sur le lien sans avoir à se connecter sur

son compte Zoom. Pour se connecter aux groupes virtuels avec le rôle de participant, il n'est pas nécessaire d'avoir un compte avec Zoom télésanté.



Voici un tableau qui résume les différences entre les rôles, il inclut aussi les autorisations pouvant être accordées manuellement aux participants par l'animateur du groupe.

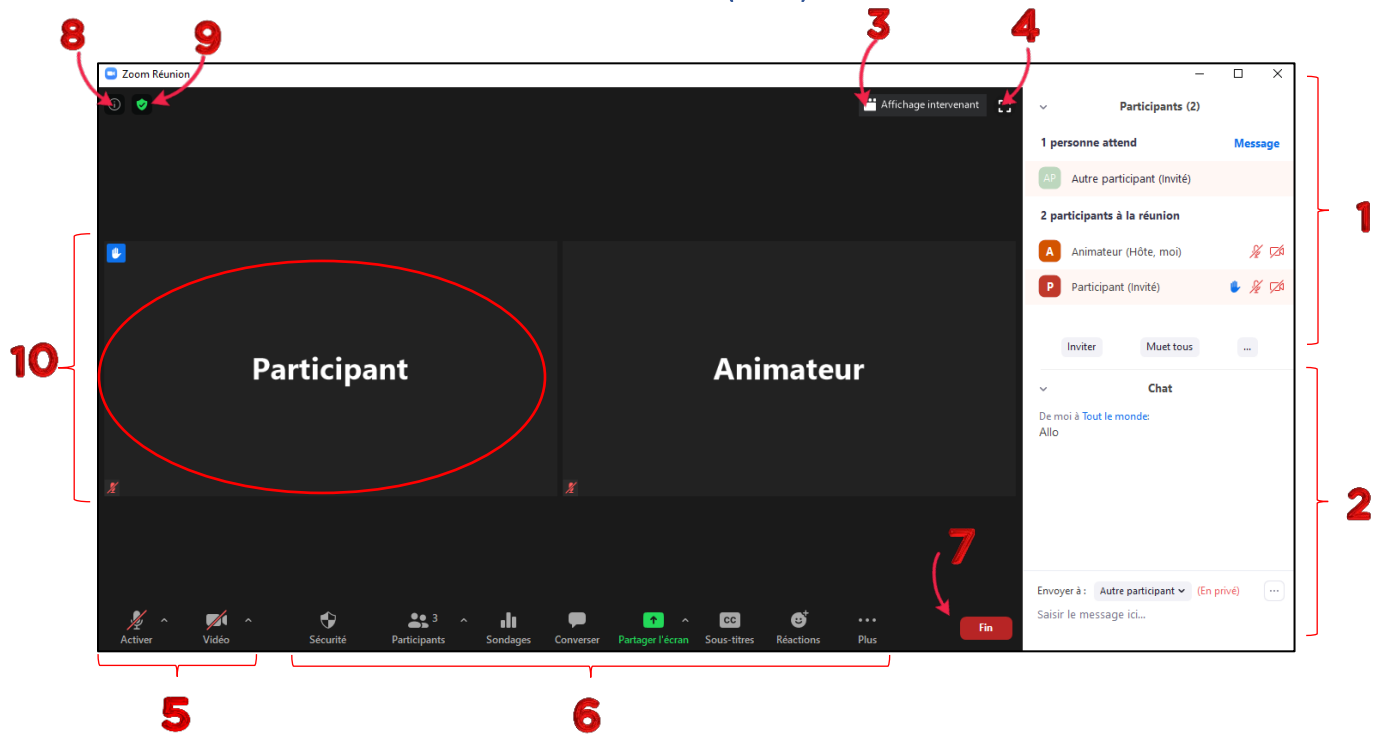
Fonctions	Animateur	Co- animateur	Participant
Créer une réunion Zoom	√		
Démarrer une réunion Zoom	√		
Admettre les participants à la réunion	√		
Mettre fin à une réunion pour tous les participants	√		
Reprendre le rôle d'animateur	√		
Verrouiller une réunion	√	√	
Diviser le groupe en salles de discussion	√		
Invitez des personnes à se joindre à la réunion Zoom	√	√	Avec autorisation
Partager l'écran	√	√	Avec autorisation
Mettre en vedette une vidéo	√	√	Avec autorisation
Démarrer/arrêter sa propre vidéo	√	√	Avec autorisation
Voir la liste des participants	√	√	√
Créer et éditer des sondages (pool)	√		
Lancer un sondage	√	√	
Autoriser les participants à annoter un document	√	√	
Activer le son de son micro	√	√	Avec autorisation
Désactiver le son du micro d'un ou de tous les participants	√	√	Avec autorisation

Fonctions	Animateur	Co-animateur	Participant
Désactiver la caméra d'un participant	√	√	
Promouvoir le participant au poste de co-animateur	√	√	
Réattribuer le rôle de participant à un co-animateur	√	√	
Renommer les participants	√	√	
Décider avec qui les participants peuvent converser	√	√	
Baisser la main des participants	√	√	
Retirer des participants	√	√	

3. INTERFACE DE ZOOM TÉLÉSANTÉ ET FONCTIONS

Pour l'animation de groupe virtuel sur Zoom télé-santé, il est aidant de pouvoir visualiser l'ensemble des participants, la liste des participants à admettre et admis ainsi que le fil des conversations sur une même page; d'où la pertinence d'animer sur l'interface d'un ordinateur ou d'un portable.

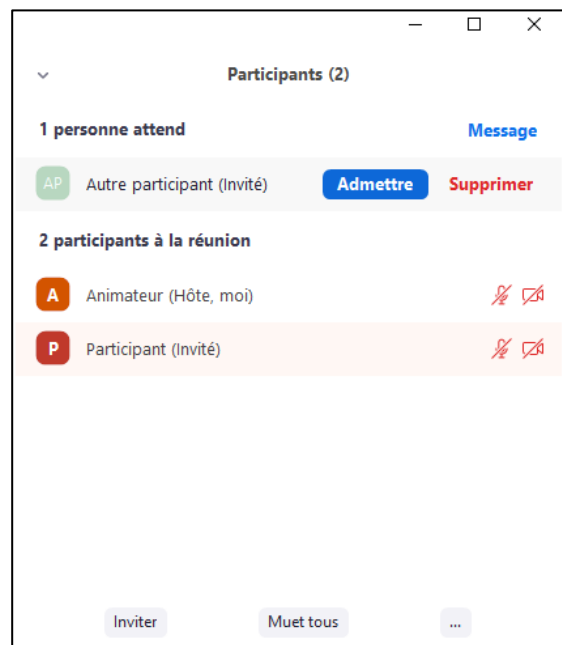
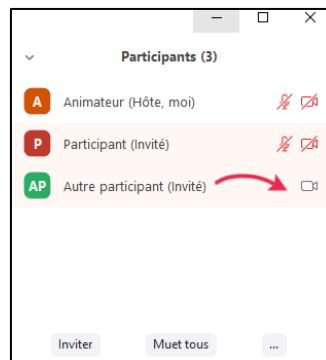
3.1. Présentation de l'interface de l'animateur (Host)



1. Fenêtre de la fonction « Participants » :

En cliquant sur la fonction « **Participants** », une fenêtre apparaît avec la liste des participants. Elle permet aussi de visualiser les participants qui sont dans la salle d'attente et qui attendent d'être admis au groupe (voir section 3 pour plus de détails sur la fonction).

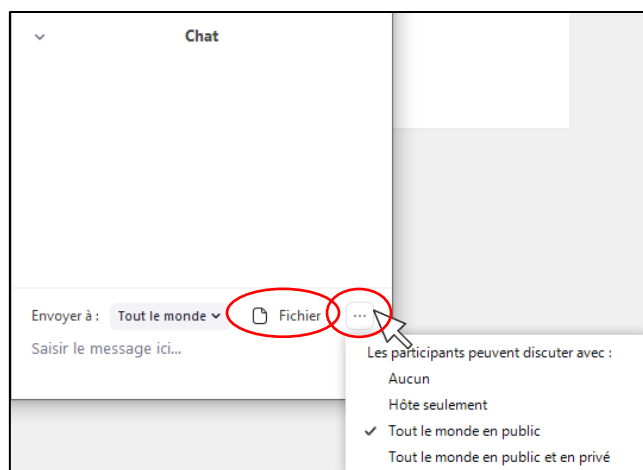
Lorsque l'un des participants a des problèmes techniques audios, le symbole de micro n'apparaît pas à côté du nom du patient.



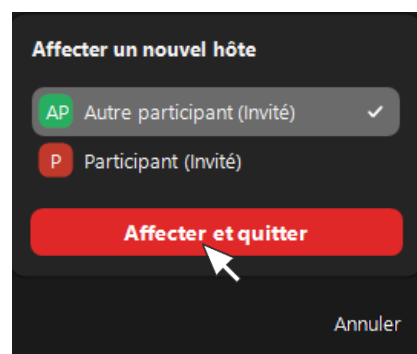
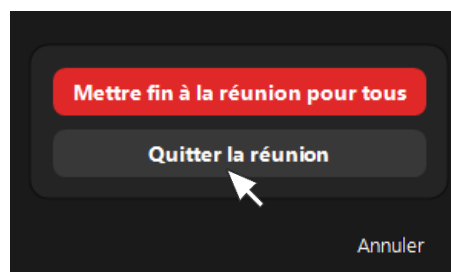
2. Fenêtre de la fonction « Converser » (Chat) :

En cliquant sur la fonction « **Converser** » (Chat), une fenêtre vous permettant de visualiser le fil des conversations apparaîtra. Elle permet à l'animateur, au co-animateur et aux participants de communiquer par écrit et de s'envoyer des fichiers.

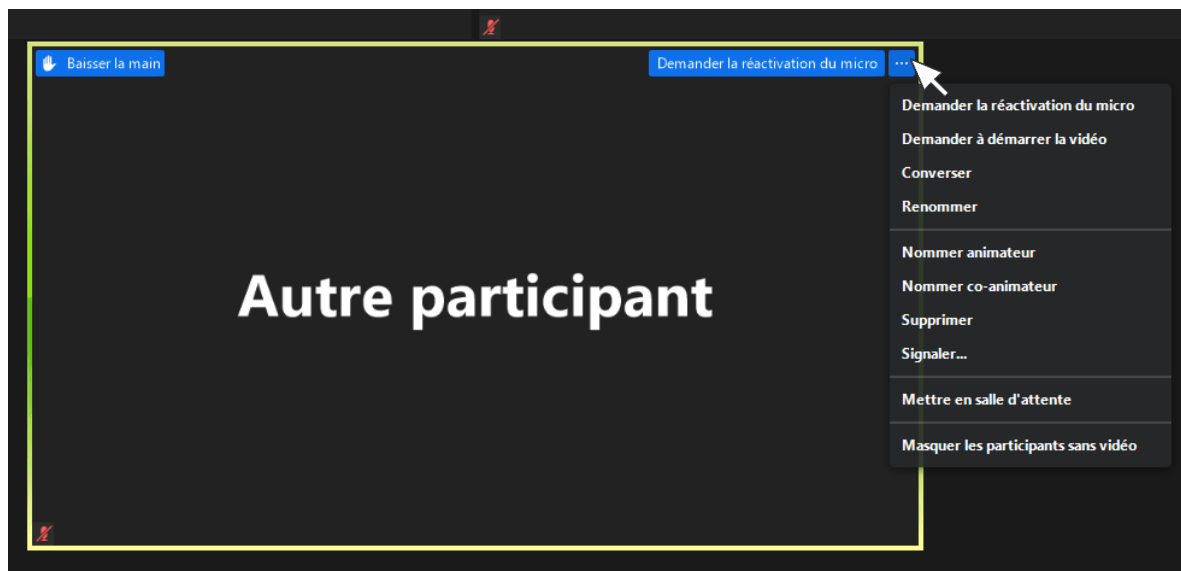
L'animateur peut modifier les paramètres pour autoriser les participants à communiquer entre eux individuellement ou non.



3. **Affichage galerie et Affichage intervenant (haut-parleurs)** : l'affichage galerie permet de voir l'ensemble des participants tandis que l'affichage intervenant met la personne qui parle en gros plan. Pour l'animation de groupes, le mode galerie permet de visualiser plus clairement les participants et leurs réactions.
4. **Mode plein écran ou non** : L'interface ci-dessus n'est pas en mode plein écran. Les fenêtres « Participants » et « Converser » (Chat), restent sur le côté gauche de l'écran. Toutefois, elles disparaissent lors d'un partage d'écran. Vous devez cliquer à nouveau sur les deux fonctions pour qu'elles apparaissent au milieu de l'écran partagé. Elles peuvent ensuite être déplacées. En mode plein écran, ces fenêtres apparaissent dès le début au centre de l'écran et vous pouvez les déplacer. Elles ne disparaissent pas lors d'un partage d'écran.
5. **Paramètres audios et vidéo** (voir le point 2.2.)
6. **Barre d'outils de l'animateur et fonctions d'animation** (voir prochaine section)
7. **Fin** : En quittant, l'animateur a 2 choix : il peut terminer la rencontre pour tous les participants ou il peut attribuer le rôle d'animateur à son co-animateur s'il souhaite que le groupe se poursuive sans lui. Cette option s'offre aussi à lui lorsqu'il clique sur « Quitter la réunion ». S'il rejoint à nouveau le groupe avec les informations du responsable du compte Zoom téléstanté, il est admis directement avec un statut de co-animateur sans devoir passer par la salle d'attente.

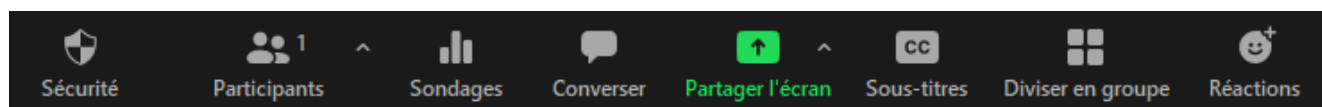


8. **Informations relatives à la réunion** : En cliquant sur cette icône, vous accédez au lien Zoom, à l'Id de réunion, au mot de passe, etc..
9. **Paramètres /statistiques** : cette icône est présentée car il est un moyen rapide pour accéder à vos paramètres Zoom.
10. **Fenêtre du participant** : En dirigeant la flèche de l'animateur sur la fenêtre des participants, vous pouvez avoir un accès rapide à certaines sous-fonctions utiles pour l'animation si vous cliquez sur l'option « **Plus** » (3 points).



3.2. Barre d'outils et fonctions de l'animateur (Host)

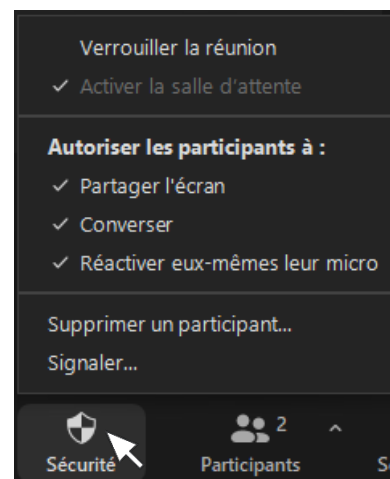
La barre d'outils de l'animateur et du co-animateur sont similaires à l'exception des sous-titres et de la possibilité de diviser les groupes en différentes salles. Les fonctions « Participants », « Sondages », « Converser » et « Partager l'écran » de même que leurs sous-fonctions sont utiles pour favoriser les interactions et stimuler les échanges. Les fonctions et sous-fonctions de la barre d'outils de l'animateur seront présentées.



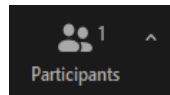
3.2.1. Sécurité (Security)



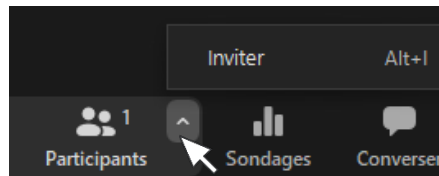
En cliquant « **Sécurité** », certains paramètres vont apparaître. La salle d'attente est activée par défaut. L'animateur a l'option de verrouiller et de déverrouiller la réunion à tous moments. Lorsque verrouillée, les participants qui tentent de se connecter reçoivent un message signifiant que l'animateur a verrouillé la réunion. Les admissions ne sont plus possibles.



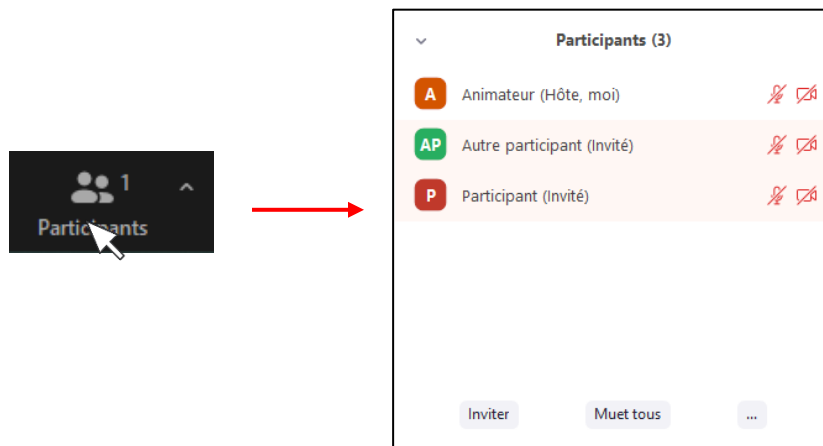
3.2.2. Participants



En cliquant sur la petite flèche à droite de la fonction « **Participants** », vous avez l'option d'inviter des nouveaux participants à se joindre.

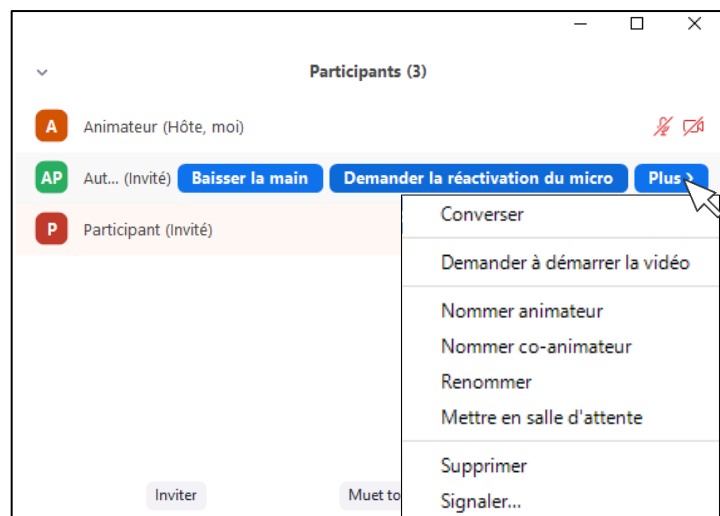


En cliquant directement sur l'icône « **Participants** », la boîte des participants apparaît et vous donne accès à certaines options.

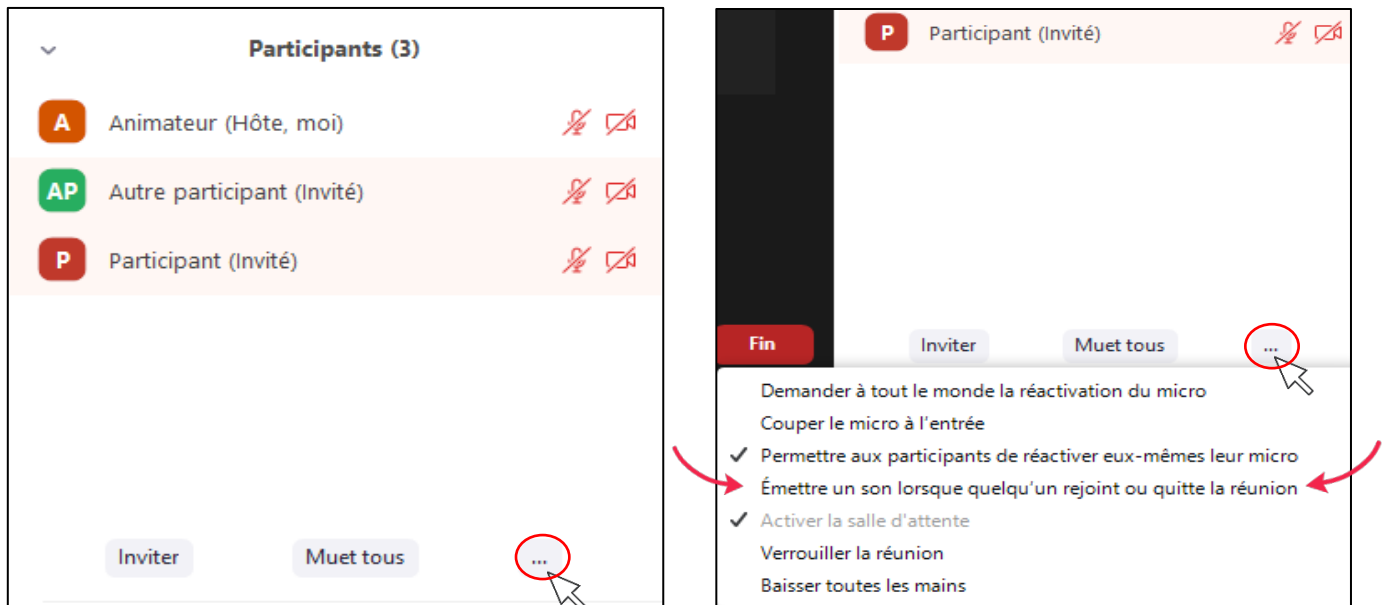


Si vous dirigez votre curseur sur le nom des participants, des options apparaîtront en bleu. En cliquant sur l'option « **Plus** », vous pourrez :

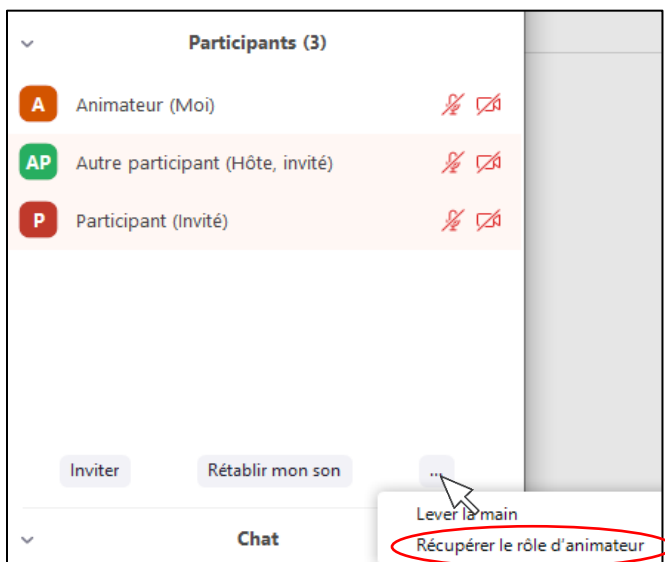
- Converser individuellement avec un participant
- Envoyer un message individuel pour que le participant active sa caméra si elle est fermée
- Désigner un animateur (Host) ou un co-animateur
- Renommer un participant (ou se renommer)
- Renvoyer un participant dans la salle d'attente
- Faire quitter un participant
- Signaler un participant



Vous verrez trois points en bas à droite de la fenêtre « **Participants** », ces options concernent l'ensemble du groupe. Si vous souhaitez entendre un son lorsque les participants arrivent dans la salle d'attente ou quittent le groupe, vous pouvez activer cette option.



Lorsque vous désignez le rôle d'animateur (Host) à un autre participant, vous perdez les fonctions de l'animateur et vous revenez aux fonctions de base. Dans la fenêtre de la fonction « **Participants** », si vous cliquez sur l'option « **Plus** » (3 points), vous aurez deux options.

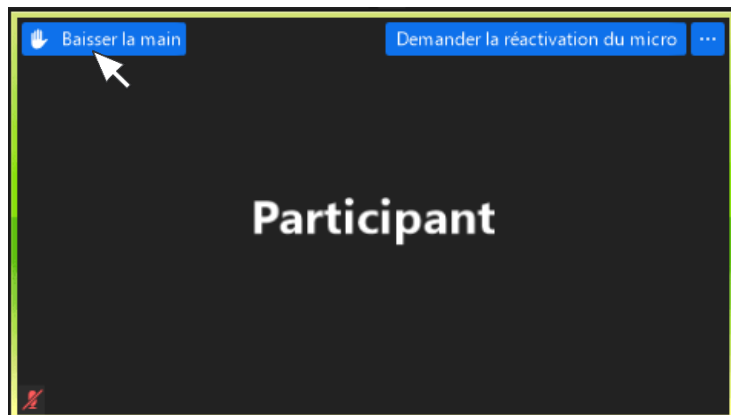
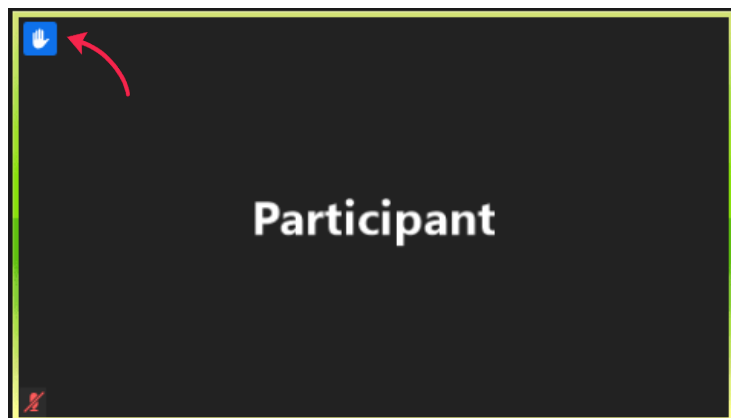
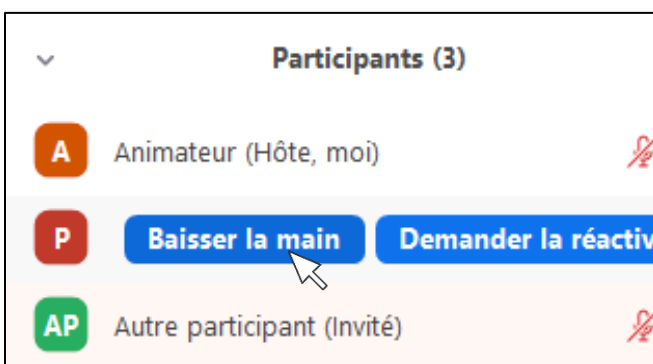


- « **Lever la main** » : Visible pour tous les participants
- « **Récupérer le rôle d'animateur** » : Visible uniquement sur l'interface de la personne connectée avec le compte Zoom téléanté. L'animateur (Host) initial peut regagner ses fonctions à tout moment.

La fonction « **Participants** » permet aussi d'utiliser l'option « **Lever la main** » (interface des participants) et « **Baisser la main** » (interface de l'animateur).

Pour l'animateur, une main bleue apparaît dans la boîte « Participants » à côté du nom du participant lorsque celui-ci lève la main. Un des avantages de voir la boîte de la fonction « Participants » est qu'elle permet de connaître l'ordre des participants qui lèvent la main. Le nom de chaque participant sera inscrit du premier au dernier.

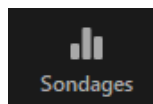
La main bleue demeure visible dans la boîte de la fonction « Participants » jusqu'à ce que



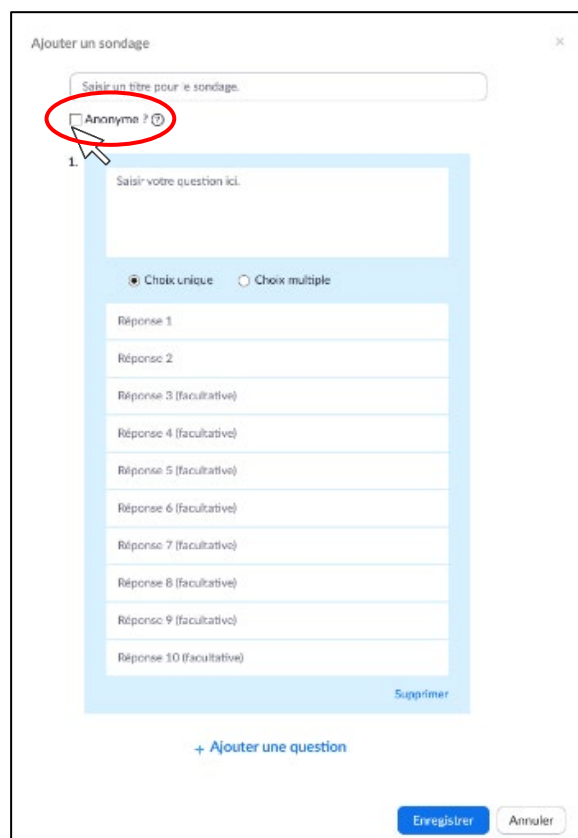
La main bleue apparaît aussi sur la fenêtre du participant. L'animateur peut baisser la main d'un participant en cliquant directement sur sa fenêtre.

Toutefois, il n'y a pas d'indication sur l'ordre des participants qui ont levé leur main sur cette fenêtre.

3.2.3. Sondage (Poll)



En cliquant sur « **Sondage** », vous serez dirigé vers une page internet pour créer et modifier les sondages.

A screenshot of the "Ajouter un sondage" (Add poll) form. At the top, there's a text input field for the title. Below it, a checkbox labeled "Anonyme ? (1)" is circled in red. The main area is a large text input for the question. Below that are radio buttons for "Choix unique" (selected) and "Choix multiple". A list of response options is shown, from "Réponse 1" to "Réponse 10 (facultative)". At the bottom right is a "Supprimer" button. At the bottom center is a "+ Ajouter une question" button. At the bottom left are "Enregistrer" and "Annuler" buttons.

Lors d'un groupe, le sondage sélectionné apparaît tout d'abord sur l'écran de l'animateur. En cliquant sur « **Lancer le sondage** », celui-ci apparaîtra sur l'écran des participants. L'animateur verra les réponses des participants entrer au fur et à mesure.

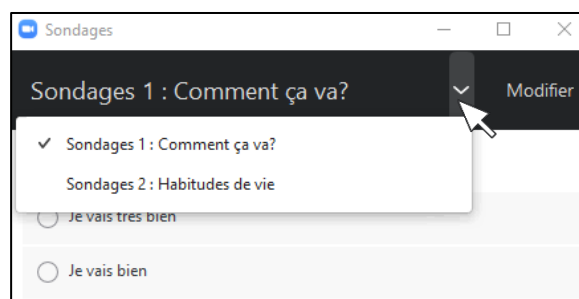
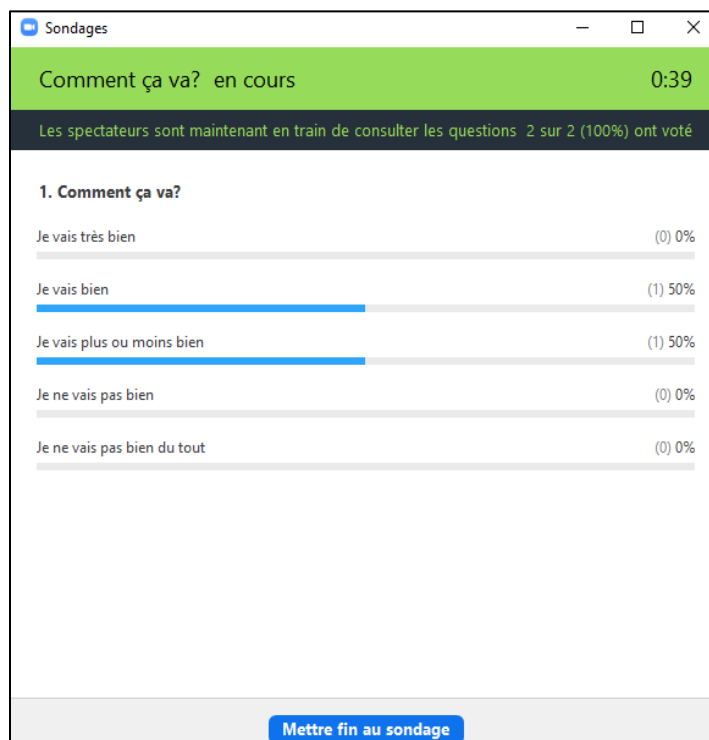
En cliquant sur « **Mettre fin au sondage** », il aura ensuite le choix de publier les résultats ou de relancer le sondage.

A screenshot of the "Modifier les sondages de réunion" (Edit meeting polls) page. It shows a table with columns: Titre, Total de questions, Anonyme, and actions (Ajouter, Modifier, Supprimer).

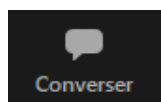
Titre	Total de questions	Anonyme	
✓ Sondage 1 : Comment ça va?	1 question	Non	Ajouter Modifier Supprimer
✓ Sondage 2 : Habitudes de vie	2 questions	Non	Ajouter Modifier Supprimer

Pour créer un nouveau sondage, vous pouvez cliquer sur « **Ajouter** ». L'image à votre gauche sur cette page donne un aperçu de la création d'un nouveau sondage. Le sondage peut être rempli de manière anonyme ou non. Pour l'anonymat, l'animateur doit cocher cette option.

Si des sondages sont déjà élaborés, vous avez l'option de sélectionner le sondage que vous voulez.

A screenshot of the "Sondages" (Polls) window. It shows a dropdown menu for "Sondages 1 : Comment ça va?" with a "Modifier" button. The dropdown list shows "Sondages 1 : Comment ça va?" (checked) and "Sondages 2 : Habitudes de vie". Below the dropdown, there are two radio buttons: "Je vais très bien" and "Je vais bien".A screenshot of the "Sondages" (Polls) window showing the results of a poll. The title is "Comment ça va? en cours" with a timer of 0:39. Below the title, it says "Les spectateurs sont maintenant en train de consulter les questions 2 sur 2 (100%) ont voté". The poll question is "1. Comment ça va?". The results are shown as horizontal bars with percentages: "Je vais très bien" (0%), "Je vais bien" (50%), "Je vais plus ou moins bien" (50%), "Je ne vais pas bien" (0%), and "Je ne vais pas bien du tout" (0%). At the bottom, there is a "Mettre fin au sondage" button.

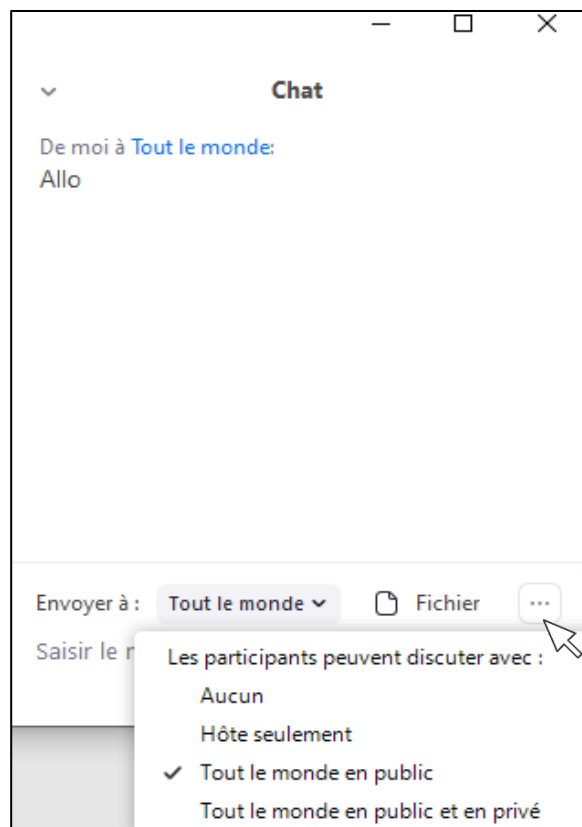
3.2.4. Converser (Chat)



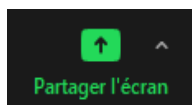
La fonction « **Converser** » doit aussi rester en visuel sur l'interface de l'animateur lors du groupe afin de suivre le fil des conversations. Il peut cliquer sur les « **3 points** » pour autoriser ou non les participants à converser entre eux.

L'animateur et les participants peuvent cliquer sur « **Fichier** » et envoyer des documents dans la boîte de « Chat ». Les fichiers suivants sont pris en charge : doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, png, gif, jpg, avi, wmv, mp4, mp3.

Pour les participants qui utilisent des tablettes ou des téléphones mobiles, les appareils ne prennent pas en charge tous les types de fichiers. De plus, ils doivent cliquer sur l'option « Plus » (3 points) et sélectionner l'option « Converser » pour voir les conversations et écrire. Ils ne peuvent voir le groupe et le fil des conversations en même temps.

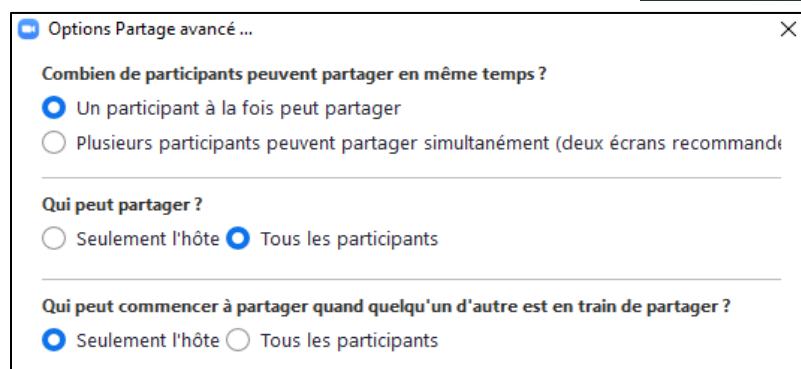
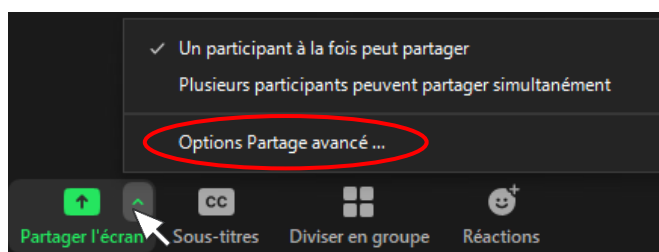


3.2.5. Partage d'écran (Share Screen)



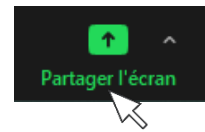
La fonction « **Partager l'écran** » peut être autorisée ou non pour les participants.

Pour accéder aux autorisations, cliquez sur la petite flèche située à droite de la fonction.

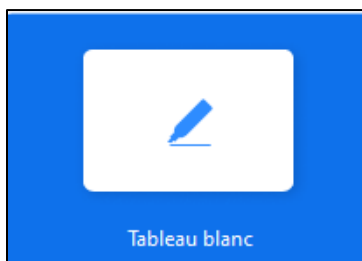
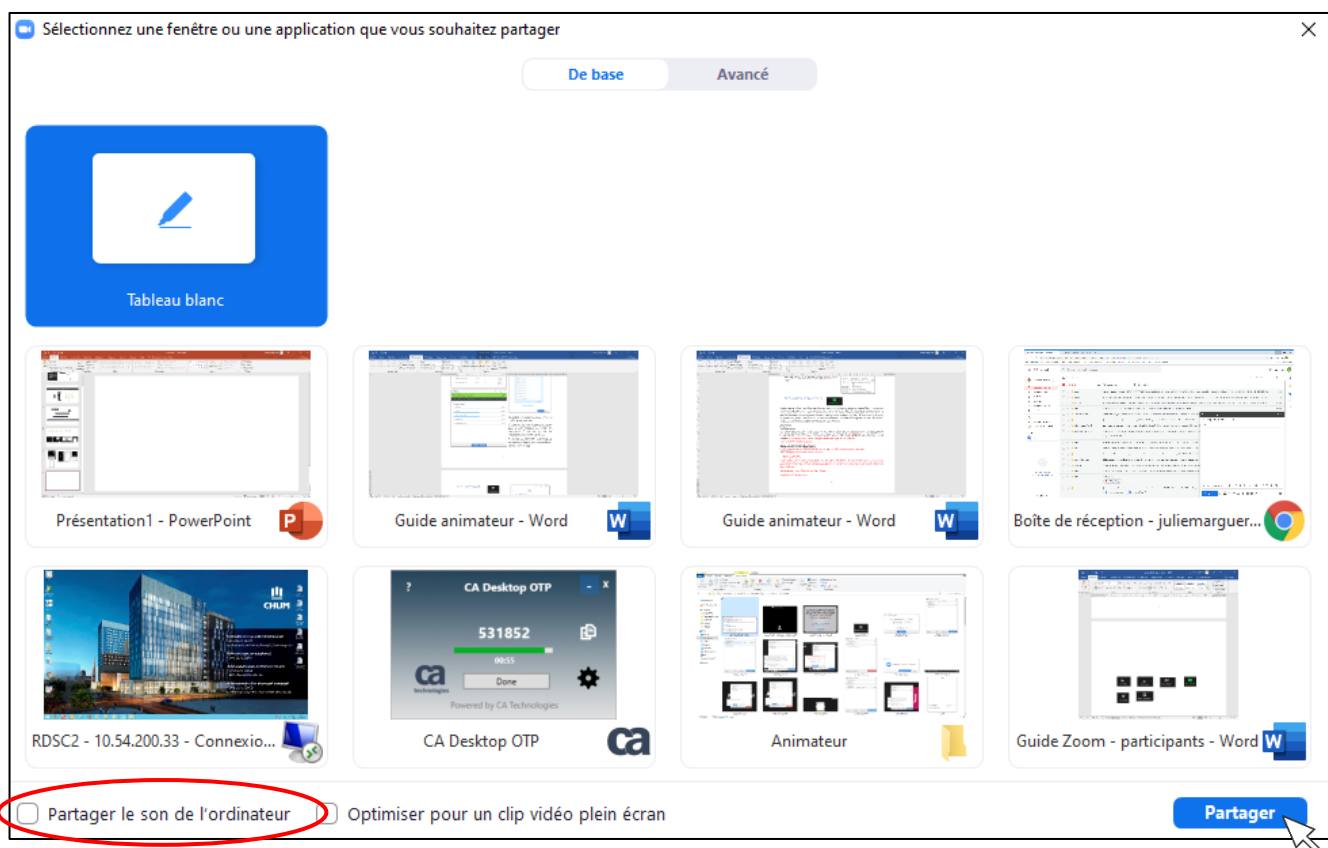


« **Partage avancé** » : vous pouvez modifier les autorisations de partage d'écran des participants.

En cliquant directement sur « **Partager l'écran** », une fenêtre apparaît sur l'écran avec des options de partage. Vous pouvez partager un tableau blanc, l'écran complet de l'ordinateur, une portion de l'écran (paramètres avancés) ou une seule fenêtre (ex. partager un document Powerpoint, Word ou un vidéo). Pour l'animation de groupe, le partage du « **Tableau blanc** », le « **Partage de documents** » Powerpoint ou Word préparés à l'avance ainsi que le partage de vidéos peuvent être utiles.

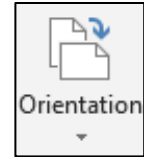


Si vous partagez des documents, une page internet ou un vidéo, ceux-ci doivent être ouverts avant de « Partager l'écran » pour apparaître dans les choix de partage. Pour le partage de vidéo, il est important de sélectionner « Partager le son de l'ordinateur » au bas de la fenêtre afin que les participants puissent entendre le son du vidéo.



Le « **Tableau blanc** » est utile pour des exercices de type *brainstorm*. Tout dépendant des autorisations de partage d'écran, le tableau blanc peut être partagé uniquement par l'animateur et le co-animateur ou bien par l'ensemble des participants. Seule l'interface des téléphones mobiles ne permet pas d'initier le partage du tableau blanc.

Le « **Partage de documents** » Powerpoint ou Word permet de présenter du matériel préparé à l'avance. L'orientation du document (« Portrait » ou « Paysage ») et la taille des polices doivent être considérées dans la présentation. Les documents ayant une orientation « Paysage » ont la forme d'un écran d'ordinateur tandis que les documents avec une orientation « Portrait » peuvent être plus difficiles à visualiser en entier sur l'écran.



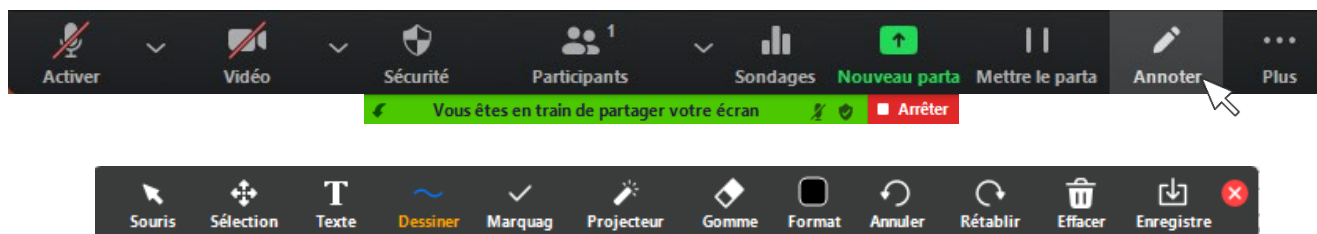
Un document Powerpoint est plus facile à présenter dans sa totalité vu son orientation « Paysage ». Pour ce qui est de la taille des polices, elles doivent être suffisamment grandes pour que les participants qui utilisent des téléphones mobiles soient en mesure de lire. Les documents Powerpoint présentés en mode « Normal » peuvent être modifiés au fur et à mesure par l'animateur ou le co-animateur (par celui qui fait le partage d'écran) lors du partage d'écran. Cela permet par exemple d'écrire les idées ou exemples donnés par les participants.

LES NIVEAUX DE STRESS

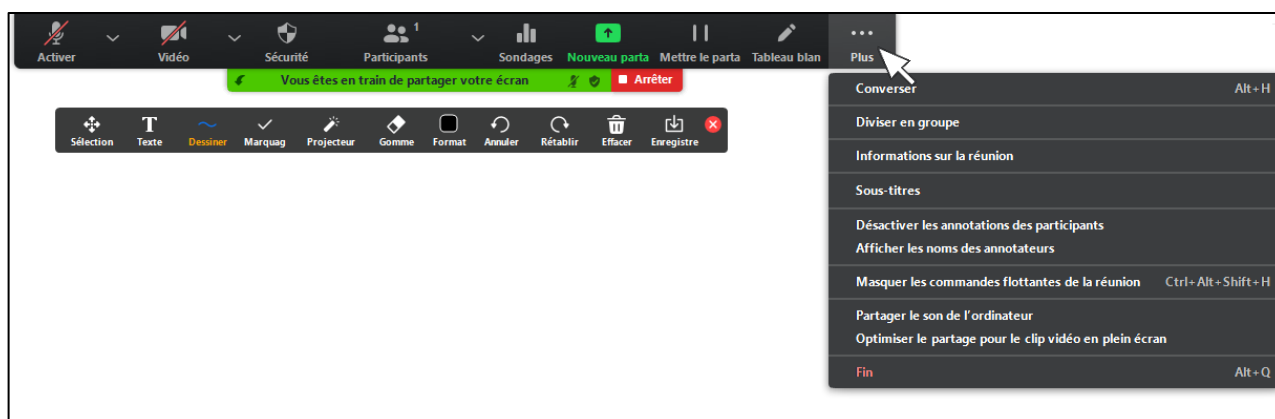
Stress minimal	Stress modéré	Stress élevé
Manifestations: Je me sens un peu inconfortable et nerveux. Je suis en contrôle et je ne m'en fais pas trop. Je me dis que c'est temporaire.	Manifestations: Je ressens des effets dans mon corps, mes pensées et mes émotions, mais je garde encore le contrôle. Je suis en mesure de continuer mes activités, mais je trouve cela déroutant.	Manifestations: Je me sens inconfortable et les effets dans mon corps, mes pensées et mes émotions sont vraiment plus importants. Je sens que je perds le contrôle. Je me sens dépassé par l'intensité de mon stress. J'ai peur, j'ai l'impression de perdre la tête et j'ai envie de fuir la situation. Mon niveau d'anxiété est plus intense.
Identifier une situation qui provoque un stress minimal : Écrire exemples des participants	Identifier une situation qui provoque un stress modéré : Écrire exemples des participants	Identifier une situation qui provoque un stress élevé : Écrire exemples des participants
Exemples de stratégies pour gérer un stress minimal : Écrire exemples des participants	Exemples de stratégies pour gérer un stress modéré : Écrire exemples des participants	Exemples de stratégies pour gérer un stress élevé : Écrire exemples des participants

Mode « Normal »

Lors d'un partage d'écran, l'option « **Annotation** » apparaît dans la barre d'outils. Avec cette option, il est possible d'annoter le tableau blanc et les documents présentés pendant un partage.

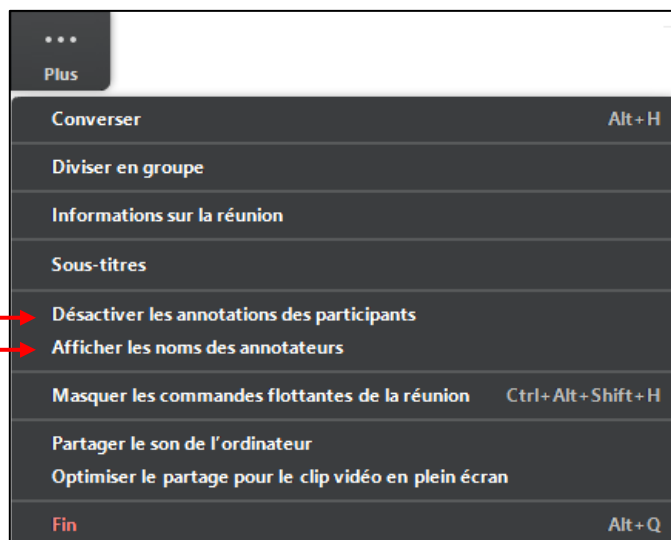


Selon les autorisations, l'option « **Annotation** » peut être utilisée uniquement par l'animateur et le co-animateur ou bien par l'ensemble des participants. Cela permet d'utiliser le matériel présenté de manière interactive.

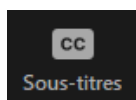


L'option « **Annotation** » peut être réglée de manière à voir le nom des participants à côté de leur annotation.

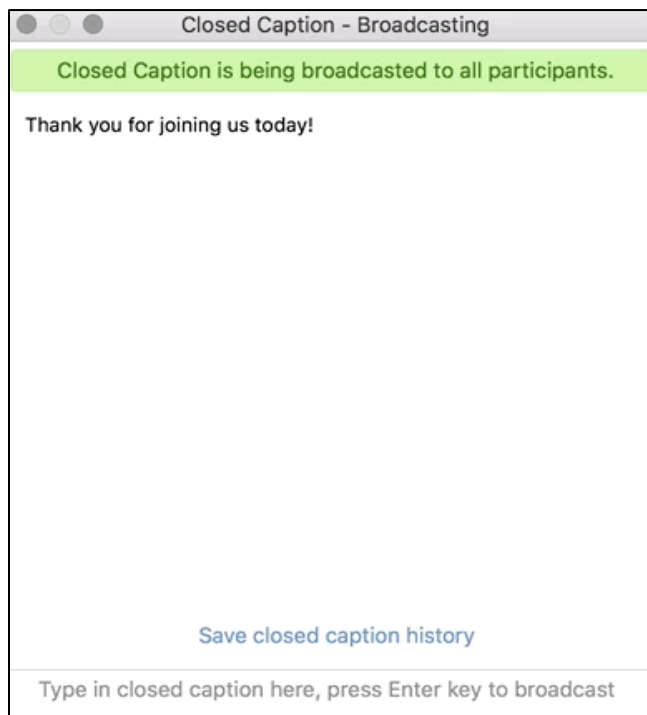
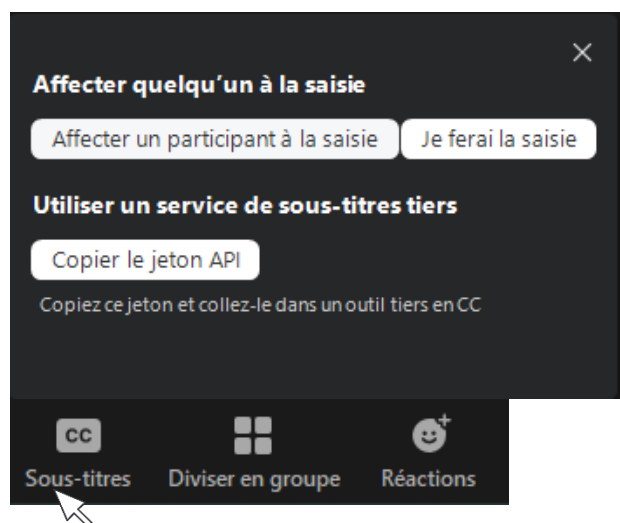
L'autorisation d'annoter pour les participants peut être désactivée en tout temps pendant un partage d'écran.



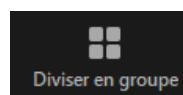
3.2.6. Sous-titres (Closed Captions)



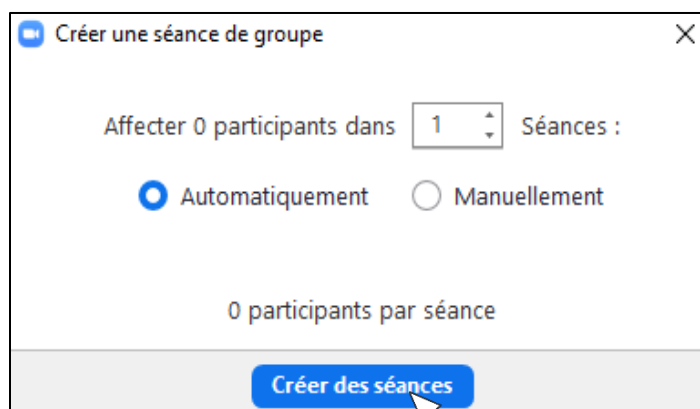
La fonction « **Sous-titres** » ne peut être autorisée qu'à une seule personne à la fois. Elle permet de noter ce qui est dit pendant le groupe et de le diffuser aux participants par la suite.



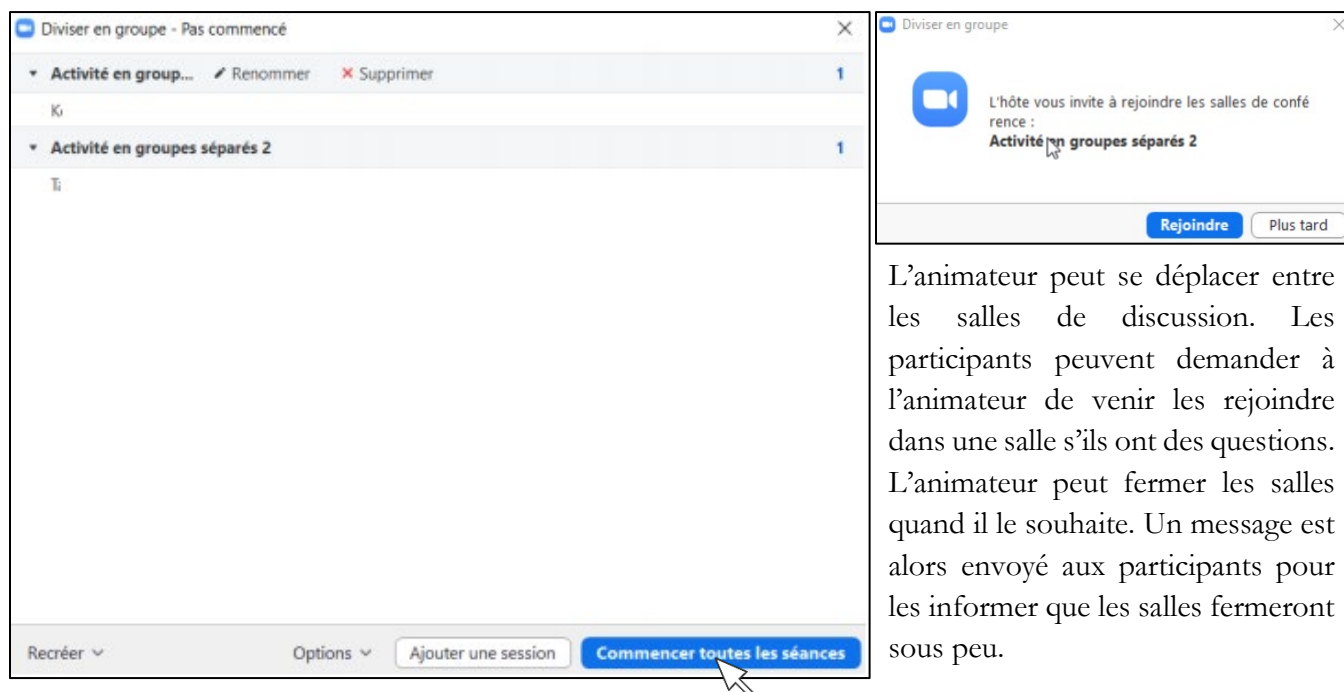
3.2.7. Salles de discussion (Breakout Rooms)



En cliquant sur la fonction « **Diviser en groupe** », vous pouvez créer des séances (salles de discussion) et y répartir les participants en plus petits groupes. Une fenêtre s'ouvrira et vous devrez y inscrire le nombre de séances et le nombre de participants par séance. Les participants peuvent être répartis manuellement ou automatiquement.



L'animateur peut nommer les salles de discussion avant de débiter les séances. En appuyant sur « Commencer toutes les séances », les participants recevront un message les invitant à rejoindre une salle de discussion.



L'animateur peut se déplacer entre les salles de discussion. Les participants peuvent demander à l'animateur de venir les rejoindre dans une salle s'ils ont des questions. L'animateur peut fermer les salles quand il le souhaite. Un message est alors envoyé aux participants pour les informer que les salles fermeront sous peu.

3.2.8. Réactions

La fonction « **Réactions** » de Zoom offre deux réactions qui sont les mêmes pour tous. Après avoir cliqué sur l'un des choix, la réaction s'affichera dans le coin de la fenêtre du participant et sera visible environ 10 secondes.

Ces réactions sont différentes de l'option « **Lever la main** » (main bleue) puisqu'elles sont temporaires et ne donnent aucune information sur l'ordre dans lequel les participants ont appuyé sur la réaction. Il n'est donc pas aisé de gérer les tours de paroles avec cette fonction s'il y a plusieurs participants qui souhaitent parler au même moment. La réaction d'applaudissement et l'option « Lever la main » sont toutes les deux activées par le participant de l'image ci-contre. La main bleue restera tant que l'animateur ne l'abaisse pas tandis que la main jaune disparaîtra par elle-même.



4. ANIMATION DES GROUPES

Sur un ordinateur ou un portable, l'interface de Zoom télé santé permet de visualiser les participants et le partage d'écran tout en ayant accès aux fonctions **Participants** et **Chat**. Ce type d'appareil permet aussi de voir les participants qui sont dans la salle d'attente et de les admettre au groupe virtuel.

4.1. Règles de base pour le déroulement du groupe

Au début du groupe, après la présentation des participants, il est bien de faire un rappel des règles de base aux participants. Ces règles doivent être adaptées en fonction du type de groupe mais certains aspects demeurent pertinents pour l'ensemble des groupes. À ce moment

- **Demander aux participants de trouver une pièce tranquille où ils ne seront pas dérangés pour la durée du groupe.**
Les bruits dérangeants sont entendus par l'ensemble des participants à moins de mettre en sourdine. Cela permet aussi de préserver la confidentialité en prévenant que d'autres personnes entrent dans la pièce et voient les autres participants du groupe sur l'écran.
- **Maintenir la caméra ouverte pour la durée du groupe.**
La caméra demeure ouverte pour des raisons cliniques et des raisons de confidentialité. Elle permet de voir les participants (langage non-verbal; réactions au contenu des autres participants, état mental, etc.). Elle permet aussi de s'assurer que seules les personnes invitées à participer au groupe y assistent.
- **Respect des intervenants et des autres participants :**
Un groupe thérapeutique implique un contexte où chacun puisse s'y sentir libre d'être et de partager. Le respect des tours de parole et des idées exprimées par chacun est essentiel. Au besoin, utiliser une stratégie pour gérer les tours de paroles (fonction « Lever la main », fonction « Converser », etc.).
- **Ne pas consommer de drogues ou d'alcool pendant le groupe.**
- **Il n'y a plus d'admission dans le groupe après 15 minutes.**
Il est possible de verrouiller la rencontre après 15 minutes. Toutefois, si l'un des participants a des problèmes de connexion et se déconnecte du groupe, il ne pourra pas se joindre à nouveau. Il y a aussi la possibilité de refuser une admission en provenance de la salle d'attente sans verrouiller la rencontre.
- **Respect de la confidentialité entre les participants.**
Demander aux participants de ne pas divulguer le contenu des échanges qui se déroulent dans le groupe par respect pour les autres.

Pour les groupes d'entraînement, les participants doivent aussi s'assurer d'avoir :

- Des chaussures de sport
- Des vêtements confortables
- Accès à de l'eau
- Accès à un matelas de yoga, une grosse serviette ou une couverture
- Accès à une chaise à proximité (au besoin pour certains exercices)

4.2. Stratégies d'animation et de co-intervention

Les fonctions sur la barre d'outils sont essentiellement les mêmes pour l'animateur (Host) et le co-animateur (Co-host). La présentation du matériel (ex. : document présenté ou tableau blanc) peut être partagée entre les deux intervenants s'ils en conviennent ainsi. Toutefois, les deux rôles sur Zoom diffèrent au niveau du contrôle des paramètres de groupe et des autorisations données ou non aux participants.

4.2.1. La gestion des aspects techniques

Pour les groupes virtuels, la gestion des aspects techniques est un ajout de tâches à considérer pour l'animation de groupe. Ces aspects techniques incluent notamment :

- Le démarrage du groupe avec la connexion au compte Zoom télé santé
- L'admission des participants lorsqu'ils sont dans la salle d'attente
- Le soutien aux participants ayant des difficultés techniques lors de leur arrivée
- La gestion du fil de conversation (fonction « **Converser** »)
- La présentation du matériel lors du partage d'écran
- Prise en note des idées des participants ou du contenu des échanges lors de partage d'écran
- La gestion des autorisations individuelles aux participants et pour le groupe en général
- L'envoi de messages individuels aux participants s'il y a lieu (ex. : demande d'ouvrir caméra)
- La gestion des tours de parole au besoin (option « Lever la main/Baisser la main »)

4.2.2. Le partage des responsabilités entre l'animateur et le co-animateur

- **L'animateur (Host)**

Il ne peut y avoir qu'une seule personne qui occupe le rôle d'animateur (Host). Celui-ci doit ensuite admettre et désigner le rôle de co-animateur à l'autre intervenant lorsque celui-ci a rejoint le groupe. L'animateur (Host) est celui qui peut modifier l'ensemble des paramètres du groupe. Il peut octroyer et retirer des autorisations aux participants telles que renommer les participants, les mettre en sourdine, gérer l'option « Baisser la main » des participants, leur demander d'ouvrir leur caméra, diviser le groupe en salles de discussion, mettre fin au groupe pour un participant, autoriser ou désactiver l'annotation aux participants en partage d'écran, etc.. Il peut être difficile de diriger l'animation du groupe (« leader » l'animation) tout en s'occupant de la logistique. L'intervenant ayant ce rôle s'occupe donc en plus grande partie des aspects techniques.

Au niveau de la co-intervention, celui-ci s'occupe de la modération du groupe, c'est-à-dire qu'il facilite la prise de parole des participants, gère les tours de parole au besoin, observe les réactions des participants, stimule les échanges et les interactions, soutient l'autre intervenant, intervient de manière complémentaire, résume le contenu des échanges et fait des liens entre les propos des participants (similarités, divergences, complémentarités, etc.).

- **Le co-animateur (Co-host)**

Alors que l'animateur (Host) s'occupe principalement de la logistique du groupe et de la modération, le co-animateur dirige l'animation du groupe. Il met en place la structure et donne le rythme au groupe (ex. : présentation des participants, règles de base, animation des activités thérapeutiques ou des exercices de

groupe). Comme il donne le rythme au groupe, il doit aussi donner les indications à l'animateur (Host) lorsqu'il présente le matériel d'animation, les exercices au groupe ou l'activation de certaines autorisations au besoin.

4.3. Défis et recommandations

4.3.1. Les problèmes techniques et le déroulement du groupe

- **Les problèmes de connexion internet**

Les problèmes de connexion internet provenant de l'un des participants peut entraîner des pertes d'informations. Du côté des intervenants, les latences entraînent des interruptions dans les propos du participant. L'animateur doit donc demander de répéter l'information. Lorsque ces problèmes surviennent à chaque prise de parole du participant, cela peut devenir un problème pour l'ensemble du groupe puisque le contenu n'est pas compris et que les échanges se voient interrompus. Le fait de demander de répéter l'information au participant ralentit également le rythme du groupe. Lorsque l'animateur et le co-animateur prennent la parole dans le groupe, il devient difficile pour eux de distinguer les informations entendues par le participant de celles qui ne le sont pas.

Lorsque le problème de connexion internet provient de l'animateur (Host) ou du co-animateur (Co-host), l'ensemble des participants auront de la difficulté à comprendre; ce qui interfère avec la cohésion et la participation au groupe. Lorsque les difficultés proviennent de l'animateur (Host), le groupe peut prendre fin pour l'ensemble des participants si la connexion est interrompue; ce qui n'est pas le cas du co-animateur. Il peut donc être plus prudent de faire un transfert de rôle si l'animateur (Host) voit que sa connexion est instable.

- **Les différentes interfaces Zoom des participants : ordinateur, tablettes et téléphones mobiles**

Ces interfaces diffèrent en termes de fonctions. De plus, les interfaces pour tablettes et pour téléphones mobiles ne permettent pas de visualiser sur une même page les informations sur les participants, le fil de conversations et les participants présents au groupe. Le groupe doit être pensé en fonction de l'interface qui offre le moins de possibilités, c'est-à-dire l'interface des téléphones mobiles (voir guide du participant pour les différentes interfaces).

4.3.2. Susciter la participation active et les interactions entre les participants

Les interactions entre les participants représentent un défi dans les groupes présentiels et ils le sont encore davantage dans les groupes virtuels. Lors de l'animation de groupe, l'animateur et le co-animateur doivent donc mettre une emphase afin de susciter des interactions entre les participants. Un aspect à surveiller est le risque de glisser vers des interventions individuelles avec les participants à l'intérieur du groupe.

Un autre élément à surveiller concerne le risque de tomber dans de l'enseignement plutôt que l'intervention de groupe. La présentation de matériel visuel à l'aide de la fonction « Partager l'écran » peut faire en sorte que les participants et les intervenants soient moins visibles sur l'écran et soient moins enclins à interagir entre eux ou avec les intervenants. Lors de la présentation de documents, les intervenants doivent porter une attention particulière pour solliciter les participants, résumer verbalement ou par écrit le contenu des échanges, leur poser des questions et faire des exercices exécutés en groupe via le partage d'écran. Tout cela

dans le but d'éviter que les participants tombent dans une écoute passive. Il importe de donner un rôle actif aux participants dans la présentation de documents en partage d'écran. Ils doivent également être maintenus en visuel sur le côté de l'écran. Lorsque l'écran de l'ordinateur peut être dupliqué sur un autre écran avec un adaptateur, il est possible de voir le contenu partagé sur l'un des deux écrans et les participants sur l'autre.

4.3.3. La lecture du langage non-verbal

La présence de symptômes chez les participants et leur langage non-verbal peuvent être plus difficiles à observer en raison de l'interface Zoom et de la taille des participants sur l'écran. Il est bien d'alterner et de ne pas rester seulement en partage d'écran et de revenir aux discussions en groupe sans partage afin d'avoir une meilleure vue des participants et de favoriser les interactions. Il est possible d'alterner entre le « mode galerie » et le « mode intervenant » au besoin pour avoir un meilleur visuel sur un ou l'autre des participants.

4.3.4. L'écoute active et les échanges spontanés

Lorsque deux personnes parlent en même temps sur Zoom, il y a de l'interférence et l'on entend moins bien ce qui se dit. Les encouragements verbaux propres à l'écoute active sont moindres pour cette raison. L'écoute active doit se faire autrement comme par exemple avec des hochements de tête, des expressions faciales, des regards, etc.. Les échanges peuvent être moins spontanés justement pour ne pas interférer lorsqu'une personne est en train de parler.

4.3.5. La gestion du temps en fonction du nombre de participants et des difficultés techniques

Le déroulement du groupe, les interactions et les exercices requièrent plus de temps pour être réalisés. Pour un groupe de plus de 5 participants, un groupe présentiel d'une heure peut prendre 1h15 à 1h30 en groupe virtuel.

4.3.6. Enjeux relatifs à la confidentialité

Malgré le rappel des règles de base concernant la confidentialité, les participants se joignent au groupe à partir de leur domicile. Il n'est pas possible de garantir qu'aucun des participants ne sera pas interrompu par autrui pendant le groupe. Il est difficile de savoir si la personne est réellement seule dans la pièce. Du côté de l'animateur, il est important de choisir un endroit qui assure la confidentialité autant sur les aspects visuels que sonores.