



Les rencontres virtuelles

au Centre intégré de santé et de services
sociaux des Laurentides

**Guide des rencontres virtuelles
en contexte professionnel**



Demande de renseignements

Pour une demande de renseignements concernant le présent guide, veuillez communiquer avec l'équipe des pratiques de gestion à la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) à l'adresse courriel pratiques.gestion.cissslau@ssss.gouv.qc.ca ou le service d'éthique clinique et organisationnelle (DQEPE) à l'adresse : ethique-clinique.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

Table des matières

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rencontres virtuelles en contexte professionnel..... | 4 |
| Conseils de la direction des ressources informationnelles..... | 5 |
| Avant de commencer | 6 |
| Participer à une rencontre virtuelle | 8 |
| Animer une rencontre virtuelle..... | 9 |
| Communication virtuelle : la bienveillance en questions | 10 |
| Enregistrement, consentement et protection des informations confidentielles | 11 |
| Fatigue liées aux réunions virtuelles..... | 12 |
| Solutions pour diminuer la fatigue virtuelle | 14 |



RENCONTRES VIRTUELLES EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

La participation à des rencontres virtuelles (Teams par exemple) dans un contexte professionnel se doit d'être **efficace**, marquée de **civisme**, de **professionnalisme** et de **bienveillance**.

Le présent document précise les bonnes pratiques à considérer pour se préparer et participer aux rencontres virtuelles en contexte professionnel.

Ce document ne remplace pas les obligations inscrites dans le [Guide de soutien à la télépratique](#) qui s'adresse aux professionnels et intervenants du CISSS des Laurentides qui interviennent auprès des usagers, de leurs proches ou de la population par l'entremise des moyens technologiques de l'information et de la communication (TIC).

Dans un contexte virtuel, même si vous êtes physiquement à l'extérieur de votre lieu de travail, les valeurs, les règles et les politiques de l'organisation continuent de s'appliquer. Voici quelques politiques en vigueur :

- Politique relative à la confidentialité
- Politique de sécurité de l'information
- Guide de soutien à la télépratique
- Politique sur la gestion du télétravail
- Politique sur la tenue vestimentaire et l'apparence personnelle
- Politique sur l'alcool et les drogues
- Politique et procédures en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
- Politiques sur la gestion documentaire
- Aide-mémoire le travail à la maison et la sécurité de l'information
- Valeurs : respect, collaboration, engagement, intégrité et bienveillance.

CONSEILS DE LA DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES



Il est important de faire une utilisation judicieuse de la **bande passante** lorsque vous êtes dans une installation du CISSS des Laurentides, et ainsi protéger la voie de transmission utilisée pour le partage de toutes les données virtuelles.

En cas de surutilisation, il pourrait y avoir des conséquences sur les services essentiels offerts aux usagers.

- Si vous travaillez de la maison, vous devez vous connecter à Teams directement sur votre environnement de travail personnel, et non sur Citrix (jeton virtuel) ;
- Si vous êtes plusieurs à utiliser Internet à la maison, et selon la force de votre réseau, il est possible que la qualité de la rencontre virtuelle en soit altérée. En cas de mauvaise connexion, vous pourrez fermer votre caméra lorsque ce n'est pas votre tour de parole. Une mauvaise connexion d'une personne peut impacter la qualité de connexion de toutes les autres ;
- Au besoin, favoriser la conférence téléphonique.

N'hésitez pas à faire une requête C2 à la DRILL si les conseils ci-dessus ne règlent pas la problématique afin qu'un expert puisse vous aider.

AVANT DE COMMENCER



Préparer son environnement

- établir la connexion Internet à l'avance ;
- vérifier et ajuster l'orientation de la caméra et le cadrage ;
- s'assurer d'être dans un lieu suffisamment éclairé ;
- choisir un endroit qui assure la confidentialité : attention aux fenêtres et aux portes ouvertes ;
- mettre de l'ordre autour de vous et éviter les objets déconcentrant ;
- soigner votre apparence qui devrait être la même que si la rencontre se déroulait en personne.

S'assurer d'être prêt afin de répondre aux objectifs de la rencontre

- prendre connaissance des documents dont il sera question à la rencontre et les ouvrir sur le bureau de votre ordinateur, prêts à être affichés à l'écran au besoin ;
- être ponctuel ;
- si vous prévoyez devoir quitter la rencontre avant la fin, prévenir l'animateur à l'avance.



TRUCS ET ASTUCES POUR UNE IMAGE OPTIMALE

- l'éclairage de fond et les murs blancs réduisent l'éblouissement ;
- certaines couleurs de vêtements peuvent avoir un impact favorable sur la qualité de l'image, telles que les couleurs claires et les contrastes de couleurs ;
- pour améliorer la visibilité, éviter le soleil direct ainsi que les contre-jours, baisser les rideaux et les stores ;
- une connexion par fil branché directement au routeur, ou une réduction de l'utilisation du WIFI par d'autres sources peut améliorer la qualité de l'image et du son.



TRUCS ET ASTUCES POUR UN SON OPTIMAL

- tester la qualité du micro et des écouteurs ;
- désactiver les notifications afin d'éviter les distractions ;
- s'assurer d'être dans un environnement tranquille, loin des sources de distractions, des bruits parasites (exemple : télévision, musique) et des autres personnes ou animaux ;
- fermer les sonneries environnantes (cellulaire ou téléphone) ;
- aviser votre entourage que vous êtes en rencontre : installer une affichette sur votre porte au besoin ;
- transférer vos appels à un collègue ou activer votre boîte vocale durant la réunion.

PARTICIPER À UNE RENCONTRE VIRTUELLE



Attitudes et comportements

- s’inscrire à la rencontre avec son prénom et son nom de famille ;
- faire preuve d’écoute active ;
- ne pas faire des tâches non requises pendant la rencontre (ex : répondre à des courriels ou messages textes) ;
- éviter les bruits parasites (ex. : discussions parallèles, bruits de papier, bracelet, stylo) ;
- éviter les discussions écrites ou verbales entre deux participants ;
- boire et manger discrètement ;
- respecter les silences : au besoin, soutenir l’animateur en relançant la discussion ;
- rester présent et attentif jusqu’à la fin de la rencontre. Si vous aviez prévu quitter durant la rencontre, informer discrètement l’animateur de votre départ.

Tour de parole

- fermer le micro lorsque ce n’est pas votre tour de parole ;
- lever la main et attendre son tour de parole ;
- lorsque vous posez des questions, nommez-vous et adressez-vous aux personnes par leur nom pour éviter toute confusion.

La force du non-verbal

La communication comporte plusieurs éléments informel (hochement de la tête, sourire, pouce en l’air, regard) : soyez sensibles et utilisez votre non verbal pour transmettre vos messages.

Fil de conversation

La gestion du fil de discussion demande du temps et de la concentration, surtout s’il n’y a pas de personne pour modérer et gérer les échanges. Selon les modalités d’animation et le type de rencontre, utiliser le fil de conversation (clavardage, chat) qu’au besoin :

- dans le cas d’un enjeu technique ;
- à la demande de l’animateur.

ANIMER UNE RENCONTRE VIRTUELLE

Si vous êtes l'animateur de la rencontre, pensez à :

- fermer vos notifications (cette étape permettra d'éviter les distractions, mais aussi d'éviter un impair si vous devez partager votre écran pendant la rencontre) ;
- informer les participants de votre mode de fonctionnement (ex : utilisation du chat ou non, période de question, prise de parole, etc.) ;
- identifier, au besoin, un modérateur pour faciliter les échanges (ex : durant une présentation de partage d'écran ou lors de l'animation d'une formation) ;
- pour les gestionnaires, vous référer au [Guide d'accompagnement des rencontres d'équipes](#), dans la section intranet Pratiques de gestion de l'Espace gestion.
- vous assurer que les participants à la rencontre sont légitimes et que leur présence est requise.

Avant une première rencontre virtuelle d'un groupe, pensez à transmettre le présent guide aux participants, ainsi que vos consignes spécifiques.



COMMUNICATION VIRTUELLE : LA BIENVEILLANCE EN QUESTIONS

La bienveillance est un élément essentiel dans nos rapports aux autres. Cette valeur organisationnelle s'applique également lors des rencontres virtuelles avec les autres participants et envers soi-même.

Voici quelques questions pertinentes à se poser dans le cadre de rencontres virtuelles en contexte professionnel, qui favoriseront la bienveillance:

- *Est-ce que je fais preuve de politesse et de courtoisie lorsque je prends la parole?*
- *Mes paroles et mon attitude durant la rencontre affichent-elles un comportement professionnel?*
- *Par souci à l'égard des participants et afin de solliciter la collaboration à la rencontre, est-ce que je fais preuve d'écoute active?*
- *Est-ce que je m'assure constamment de préserver la confidentialité des échanges et le nom des individus concernés par nos discussions?*
- *Est-ce que mon habillement respecte la politique sur la tenue vestimentaire et l'apparence personnelle?*
- *Par respect pour mes collègues, est-ce que je me suis assuré de ne pas être dérangé pendant la rencontre par des sources de distractions extérieures?*
- *Afin d'assurer mon intégrité et celle de mon organisation, est-ce que je respecte les règles et principes énoncés par les politiques internes et mon code de déontologie?*
- *Dans un esprit de collaboration, me suis-je préparé adéquatement à la rencontre?*
- *Si je suis l'animateur, est-ce que je me suis assuré que tous les participants ont confirmé leur identité et, le cas échéant, qu'ils ont donné leur consentement à l'enregistrement de la rencontre?*



Nous sommes en apprentissage dans la découverte des nouveaux outils technologiques de dialogues et d'échanges. Soyons indulgents et indulgentes et intervenons de manière **bienveillante** pour soutenir collectivement notre développement **professionnel**.

ENREGISTREMENT, CONSENTEMENT ET PROTECTION DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Pour les rencontres qui concernent des usagers, leurs proches ou la population, vous devez vous référer au [Guide de soutien à la télépratique](#).

En tout temps, veiller au respect des informations confidentielles.

Ne communiquer que les informations essentielles à la discussion.

Une information confidentielle contient des données qui pourraient porter préjudice ou mettre en péril l'intégrité de la personne ou de l'organisation. Son usage est limité aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance. Il peut s'agir d'informations à caractère personnel ou encore, de nature stratégique.

IMPORTANT : ne jamais rendre public des informations confidentielles.

[Tous les détails dans la section Sécurité de l'information de l'intranet.](#)

Pensez à :

- Limiter l'enregistrement des rencontres virtuelles pour des fins de formations ou pour des rencontres administratives.
- Aviser les participants avant la rencontre si la réunion est enregistrée ou s'il doit y avoir une capture d'écran les impliquant et demander leur consentement ;
- Vous informer auprès du Service des communications organisationnel 15cissslau.communications@ssss.gouv.qc.ca si une diffusion plus large est prévue (ex. : intranet, Internet, usagers, familles des usagers), afin d'obtenir le formulaire de consentement qui sera à compléter par les participants ;
- Définir les modalités de suppression de ces enregistrements.





FATIGUE LIÉES AUX RÉUNIONS VIRTUELLES

Lorsque nous passons une grande partie de notre temps en appel vidéo, il est possible de ressentir un épuisement que l'on appelle la fatigue virtuelle.

Il est important de bien en comprendre les causes afin de prévenir et contrer ses effets au travail.

Principales raisons de la fatigue virtuelle

Difficultés techniques et ergonomiques

- Il est impossible en rencontre virtuelle de regarder les participants dans les yeux avec une caméra et un écran à la fois ;
- Le son peut être décalé et affecter le rythme des échanges en créant des silences malaisants et des superpositions de conversation ;
- Les images peuvent rester figées un certain temps ;
- Des notifications peuvent apparaître, dont pour indiquer un problème de connexion ou une reconnexion ;
- Le cadrage de la caméra limite la latitude qu'ont les participants de bouger ;
- Les yeux des participants doivent constamment rester fixés sur l'écran d'ordinateur tout au long de la rencontre, et ce, peu importe la durée.

Exigences cognitives

Lors d'une rencontre virtuelle, les participants perçoivent moins de signes non-verbaux qu'en présentiel ce qui nécessite plus d'énergie et de concentration pour décoder chaque mot et chaque geste :

- Voir à l'écran tous les participants en même temps est exigeant pour le cerveau. Il est plus difficile de d'analyser les informations avec les multiples stimuli et de se concentrer sur une seule personne.
- Dans le cas contraire, soit lorsque nous ne voyons qu'un participant à la fois, il est plus difficile de connaître les réactions des autres membres de la rencontres car ils ne sont pas visibles ;
- De courts délais de réponses peuvent nuire à la concentration, de même qu'à la perception de la relation avec l'autre interlocuteur ;
- Lorsque l'image des participants est petite ou lorsqu'il y a des problèmes de connexion, décoder les expressions du visage devient plus exigeant ;
- Lorsqu'un participant réalise plusieurs tâches en même temps durant une rencontre virtuelle, il est moins attentif et cela peut affecter sa productivité et son sentiment d'efficacité.

Relations sociales transformées

- Puisqu'une seule partie du corps est visible à la caméra, les échanges ne permettent pas de considérer entièrement le langage non verbal ;
- Le manque de rétroaction lors d'une rencontre virtuelle peut générer de l'incertitude.
- La rencontre virtuelle n'étant pas en présentiel, les échanges entre les participants paraissent plus dépersonnalisés et affectent la conversation ;
- L'orateur peut ressentir le besoin de performer davantage puisqu'il se retrouve devant un auditoire, et non à prendre part à un échange autour d'une table.
- Les modalités de performance pour l'orateur sont différentes ce qui peut être insécurisant ;
- Le participant doit faire des efforts pour ne pas être déconcentré en voyant sa propre image à l'écran.



SOLUTIONS POUR DIMINUER LA FATIGUE VIRTUELLE

Gérer sa présence virtuelle

- **Fermer les caméras vidéos des participants** : la caméra n'est pas toujours nécessaire lors des rencontres. Ainsi, selon le type d'animation et l'objectif recherché, il peut être facilitant d'en proposer la fermeture. Cela peut être pour toute la durée de la rencontre ou pour une certaine période (ex. : lors de formation où lorsqu'il n'y a pas d'interactions avec les participants);
- **Modifier l'affichage de son propre écran** : lors d'une rencontre, pour éviter d'être déconcentré par les différents fonds d'écran, il est recommandé d'utiliser l'option « Désactiver la vue entrante » dans le menu de la réunion Teams. Cette option permet de visualiser uniquement l'interlocuteur ;
- **Marcher** : si possible selon le type de réunion, marcher durant la réunion pour améliorer la créativité et diminuer le stress. Si ce n'est pas possible, vous pouvez remonter votre caméra pour être debout pendant une certaine période de temps ;
- **S'informer sur les fonctionnalités de Microsoft Office 365** telles que:
 - [MyAnalytics](#) : tableau de bord personnalisé qui vous informe et vous outille pour améliorer la concentration, atteindre un équilibre entre le travail et la vie personnelle et améliorer les relations professionnelles et la collaboration d'équipe. Elle permet même de nous fixer des périodes de travail individuel.¹
 - [Microsoft Teams Ensemble](#) : système intuitif de réunion en visioconférence qui permet de communiquer de façon plus naturelle.²

Selon la croyance populaire, l'ouverture de la caméra vidéo permettrait d'avoir une meilleure concentration et plus de contrôle sur ce que font les participants durant la rencontre. Or, ce n'est pas nécessairement vrai puisque la caméra ouverte n'empêche pas les participants de travailler en même temps sur d'autres tâches durant la rencontre.

¹ <https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-365/business/myanalytics-personal-analytics>

² https://www.youtube.com/watch?v=Lu6_LMj2h7o

Organiser ses journées

- **Créer et suivre l'ordre du jour** : cela permet de respecter le temps de rencontre, clarifier les attentes de chaque participant et de ne pas trop s'éloigner des principaux sujets de rencontre ;
- **Planifier les pauses** : prévoir un temps de pause d'un minimum de 10 minutes entre chaque rencontre. Cette période permet de rédiger des notes, de faire des suivis, de vous préparer à la prochaine rencontre ou de vous détendre et réduire le niveau de stress ;
- **Offrez des pauses** : lorsque vous convoqué un participant à l'aide du planificateur du calendrier Outlook, pensez également à laisser une pause de 15 minutes à votre invité ;
- **Plages « sans écran »** : à chaque jour, prévoir des plages horaires pendant lesquels vous n'aurez pas de rencontres virtuelles.

Se diversifier

- **Utiliser le téléphone** : il n'est pas nécessaire de tenir uniquement des rencontres virtuelles. Parfois, un appel téléphonique est plus simple et tout aussi efficace selon le type de rencontres ;
- **Faire l'exercice du 20-20-20** : pour détendre vos yeux, il est recommandé, tous les 20 minutes, de fixer un objet à 20 pieds de distance durant 20 secondes ;
- **Faire une transition entre le travail et la vie personnelle** : il est bénéfique de faire une transition entre le travail et la vie personnelle par des activités relaxantes et différentes du travail habituel et virtuel. Il peut s'agir par exemple de la marche, de l'exercice physique, de la lecture, de la cuisine ou de la musique. Il est également préférable de changer de pièce pour de meilleurs résultats ;
- **Prendre le temps d'être bienveillant** : en début de rencontre, valider le bien-être de son interlocuteur en prenant des nouvelles. Cette dimension humaine facilite le bien-être et la mobilisation.