

FICHE 3

Les stratégies de communication adaptées au contexte de télésanté

Mise en contexte

Les échanges en ligne présentent certaines différences comparativement aux rencontres en présence. En effet, elles peuvent exiger davantage sur le plan des capacités attentionnelles puisque le cerveau doit, entre autres, compenser constamment certaines informations manquantes. Par exemple, la difficulté d'accès au contact visuel et au langage corporel rend plus difficile le décodage des réactions¹. Cette situation, combinée au fait que le chevauchement de parole n'est pas possible, entraîne une diminution de la fluidité des échanges. Tenir compte de ces facteurs spécifiques au contexte à distance est essentiel pour utiliser des stratégies de communication adaptées.

Voici différentes stratégies recommandées pour optimiser la communication à distance :

- Accentuer les mouvements du haut du corps pour signifier votre écoute active (ex. : hochement de tête, expressions faciales, regard soutenu);
- Valider et vérifier régulièrement les impressions, le ressenti, les questions et si l'information soumise est suffisante. Dans certains cas, selon votre jugement professionnel, demander aux usagers de s'exprimer par un geste (ex. : montrer son pouce vers le haut ou son pouce vers le bas) ou par le fil de conversation à l'aide de mots, d'émojis, de GIFS ou d'autocollants afin de stimuler leur motivation et dynamiser la rencontre;
- Poser des questions et reformuler afin de valider la compréhension de part et d'autre;
- Susciter la participation active de l'utilisateur;
- Viser une durée maximale de 60 minutes, selon les caractéristiques de l'utilisateur ou des utilisateurs, tel que prônée par la littérature. Au besoin, prévoir plus d'une rencontre ou des périodes de pauses, s'il est impossible d'atteindre vos objectifs en 60 minutes;
- Si des échanges sont prévus, prévoir un peu plus de temps qu'en présentiel pour ces moments;
- Considérer le choix d'un moment où l'attention de l'utilisateur sera maximale (ex. : début de journée s'il est plus en forme le matin);
- Prévoir une période dédiée à la familiarisation de l'environnement de Teams lors des premières connexions (ex. : test de son et d'image, les fonctionnalités essentielles, les règles de fonctionnement, convenir du plan d'urgence technologique);
- Varier les types d'activités pour assurer le maintien de l'attention. Par exemple, alterner entre des périodes de contenu théorique (ex. : présentation verbale, partage d'écran) et des périodes d'interactions.

¹ Digital Guide IONOS (2020). *Zoom fatigue : comment éviter la fatigue due aux visioconférences*. Repéré à <https://www.ionos.fr/digitalguide/web-marketing/vendre-sur-internet/quest-ce-que-la-zoom-fatigue/>