

FICHE 4

Les particularités de l'intervention de groupe en contexte de télé santé

Les avantages et inconvénients de la modalité de télé santé pour une formule de groupe^{1,2}

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">Pratique, rapide et flexible, la télé santé augmente l'accessibilité et diversifie les façons de rejoindre davantage d'utilisateurs (ex. : meilleure assiduité des participants au groupe, rejoint des utilisateurs réticents aux rencontres en personne, permet de voir l'utilisateur dans son environnement familial).	<ul style="list-style-type: none">La création du lien thérapeutique entre les participants du groupe peut être plus difficile qu'en présentiel;Communication plus difficile (ex. : fatigue des visioconférences, perte des signes non-verbaux, diminution de la fluidité des conversations).

Convenir des règles de groupe spécifiques au contexte virtuel³

Les mêmes règles qu'en présentiel s'appliquent, mais il est important de porter une attention particulière aux aspects suivants :

- Être dans un endroit fermé, isolé, calme et privilégier le port d'écouteurs ou d'un casque d'écoute;
- Ne pas fumer ou consommer de drogues ou d'alcool pendant la rencontre;
- Fin des admissions au groupe 15 minutes après le début de la rencontre;
- Être habillé convenablement;
- Avoir une posture adéquate tout au long de la rencontre (ex. : position assise, ne pas être allongé dans un lit);
- Éviter de prendre un repas pendant la rencontre;
- Ne pas se déplacer pendant la rencontre;
- Ne pas partager le lien Teams de la rencontre;
- Ne faire aucune capture d'écran, photographie, vidéo ou enregistrement de la rencontre;
- Déterminer les règles quant à l'utilisation du fil de conversation. Au besoin, limiter l'accès.

Confidentialité et sécurité des renseignements

- S'assurer d'avoir un processus pour valider l'identité de chaque utilisateur. *La fonction des « salles de petits groupes » peut être utile pour valider l'identité de chaque utilisateur lors d'une première rencontre de groupe;
- Lors de la convocation, s'assurer de l'anonymisation des invitations, désactiver la transmission de courriel à l'adresse courriel générique et définir les options de réunion (ex. : salle d'attente, autoriser le son, déterminer les présentateurs), demander aux utilisateurs d'inscrire leur prénom seulement lors de la connexion; rappeler la notion de confidentialité.

Mise en garde : L'utilisation du fil de conversation (« chat », clavardage) ne doit pas porter préjudice aux utilisateurs. Le fil de conversation demeure accessible à l'ensemble des utilisateurs avant, pendant et après la rencontre. Au besoin, configurer les options de réunion de manière à limiter l'accès des utilisateurs au fil de conversation.

Fonctionnalités particulièrement utiles au groupe

- Afficher les participants* : savoir qui est connecté, suivre l'ordre d'apparition des mains levées;
- Liste des participants* : imprimer les présences;
- Salles de petits groupes* : réaliser du travail en sous-groupe.

Prévoir un co-animateur et déterminer comment l'animation sera assumée

- Lors de rencontres à plusieurs participants;
- Lorsque des besoins de soutien technique sont anticipés;
- Si un partage d'écran ou une prise de note est requis;
- Lors d'un besoin de soutien individuel tout en assurant la continuité du soutien du groupe.

Identifier selon le contexte les modes d'affichage des images pertinentes

- Épingler* : maintient un visuel sur l'utilisateur;
- Mise en évidence* : animateur est vu en grand format par tous;
- Grande galerie* : 9 invités et plus.

¹ Inspiré de Martiny, C., Lesage, M. (2010). *Un regard sur le counseling à distance en termes d'efficacité et d'alliance thérapeutique*. Repéré à <https://orientation.qc.ca/files/13-en-pratique-septembre-2010.pdf>

² Lopez, A., Rothberg, B., Reaser, E., Schwenk, S., Griffin, R., (2020). *Therapeutic groups via video teleconferencing and the impact on group cohesion*. Repéré à <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7136655/>

³ Deschênes, J.M., CLINIQUE JAP – CHUM (Août 2020). *Zoom télé santé : Guide de l'animateur groupe virtuel*. Repéré à [Groupes-virtuels-Guide-de-lanimateur.pdf \(premier episode.ca\)](https://www.groupevirtuel.ca/Guide-de-lanimateur-groupe-virtuel-premier-episode.pdf)

Modalités d'intervention propre au contexte virtuel de groupe

Organiser du travail en sous-groupes par la fonction des « salles de petits groupes »

« Le travail en sous-groupes permet de créer des interactions plus en profondeur entre les participantes et les participants. En limitant le nombre de personnes (entre 4 et 8 idéalement), on peut plus facilement arriver à nommer les divergences et les convergences afin d'identifier les terrains communs. Le travail en sous-groupes exige cependant un retour en grand groupe. Il est important de ramener les principaux éléments de réflexion et de décision des différents sous-groupes à l'ensemble du groupe pour validation, modification ou bonification »⁴.












Mise en garde : Avant d'envoyer les participants dans les salles pour petits groupes, il est important de leur expliquer clairement le fonctionnement (ex. : comment va se passer le soutien durant les sous-groupes, quoi faire en cas de question, comment seront-ils dirigés vers leurs sous-groupes, comment seront-ils réintégré dans la salle principale).

Organiser des périodes de réflexion ou de travail individuel

Le travail individuel permet aux participants de réfléchir en silence, de structurer leurs pensées et d'écrire leurs idées avant de les communiquer au groupe. Comme lors des rencontres en présence, prévoir des espaces libres individuels pour permettre aux participants de préparer une opinion ou témoigner d'un ressenti ou d'une expérience. Cette modalité permet « à ceux et celles qui s'expriment moins ou qui ont besoin d'un moment pour le faire, d'avoir un espace de réflexion »⁵. Elle peut aussi plaire à ceux qui se sentent moins à l'aise avec le contexte virtuel, car c'est un médium qui leur permet plus facilement de s'engager.

Protocole de prise de parole

Recommandations

Nombre de participants	Micro	Caméra	Parole spontanée/ Main levée physique	Main virtuelle
Groupe restreint (max. 4)			 	
Groupe de 5 à 8				
Groupe de 9 et plus		 Ou  Selon le jugement professionnel		

Stratégies de communication propres au contexte virtuel de groupe

Consulter la **FICHE 3** sur *Les stratégies de communication adaptées au contexte de télésanté*.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de Teams, consulter le document *Guide d'utilisation de TEAMS en contexte de télésanté* : <https://www.ciuss-capitalesnationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante/formation-soutien>

⁴ Communagir. (2021). *Les incontournables pour une rencontre réussie – Pendant l'animation- Le travail en sous-groupe*. Repéré à : <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/pour-une-rencontre-reussie/deroulement/travailler-en-sous-groupes/>

⁵ Communagir. (2021). *Les incontournables pour une rencontre réussie – Pendant l'animation- Le travail individuel*. Repéré à : <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/pour-une-rencontre-reussie/deroulement/travailler-individuellement/>