



**SELBSTHILFESCHWEIZ**  
**INFOENTRAIDESUISSE**  
**AUTOAIUTOSVIZZERA**

## FAQ (questions et réponses sur les groupes d'entraide vidéo)

### Technique

#### De quoi ai-je besoin pour modérer ou participer à un groupe de support vidéo ?

La plupart des outils fonctionnent sur PC, ordinateur portable, iPad / tablette et iPhone / smartphone.

L'appareil doit avoir un microphone et une caméra. Avec l'iPad / tablette ainsi qu'avec iPhone / smartphone ils sont généralement intégrés. Alternativement, les casques et des haut-parleurs externes peuvent être connectés.

➔ Il est préférable d'opter pour un ordinateur, ou du moins une tablette, car sur un smartphone l'écran est trop petit pour voir tous les participants en même temps.

#### Quels outils conviennent aux groupes de support vidéo ?

Info-Entraide Suisse a comparé quatre outils. Lors du choix de l'outil, le degré souhaité de protection des données (emplacement du serveur, cryptage) est un critère important. Cependant, il est tout aussi important que l'outil soit simple à manipuler pour le modérateur et les participants. Il vaut donc la peine de demander au groupe avec quels outils les participants sont déjà familiers. Lorsque vous démarrez des groupes d'entraide vidéo, réfléchissez bien quel outil est le plus facile à utiliser pour le groupe cible. Un outil familier ou facile à utiliser augmente la participation.

#### Y a-t-il d'autres opportunités d'échange virtuel en plus des outils pour les groupes de support vidéo ?

Il existe de nombreuses possibilités d'échanger virtuellement des informations. En plus des vidéoconférences, il y a la possibilité d'échanger des idées via des conférences téléphoniques ou des discussions de groupe. Info-Entraide Suisse a créé une liste récapitulative avec des options de communication en ligne.

#### Comment améliorer la qualité sonore ?

Afin d'améliorer la qualité du son, il est utile que les participants qui ne parlent pas coupent le son de leur microphone. Cela peut provoquer du bruit et des retours qui peuvent être évités.

### Confidentialité et protection des données

## **Et la sécurité des données ?**

Les différents outils diffèrent également en termes de sécurité des données. De nombreux utilisateurs apprécient si l'emplacement du serveur est dans l'UE ou en Suisse. Les données doivent être protégées lors du stockage et pendant la transmission. La norme minimale est le "transport crypté", la norme optimale est le "cryptage de bout en bout".

Comme mentionné ci-dessus, en plus de la sécurité des données, la convivialité joue également un rôle. La sélection de l'outil est cruciale. Les besoins de sécurité des données s'appliquent ici ainsi que la convivialité. Voir le document Comparer les quatre outils.

## **Le groupe a-t-il besoin de règles spéciales sur la confidentialité ?**

Il va sans dire que les participants se rencontrent également sous une forme virtuelle selon les accords du Groupe sur la confidentialité. Les réunions virtuelles peuvent se baser sur ce qu'Info-Entraide Suisse a édité dans le document "Règles du jeu pour les rencontres virtuelles de notre groupe d'entraide ».

## **Modération**

### **À quoi dois-je faire attention lors de la modération d'un groupe de support vidéo ?**

Le contact visuel est limité, d'autres signes non verbaux ne sont également pas possibles. Les gens devraient donc être guidés. Des questions comme "Qui veut commencer ?" ou « que penses-tu ? » ne conviennent pas. C'est préférable de désigner un participant : « Max, s'il te plaît commence. Le prochain sera Petra. Nous allons dans l'ordre des participants comme ils apparaissent sur mon écran (ou alors par ordre alphabétique, ou ordre inversé, etc.). »

Les cartes de modération peuvent aider à communiquer de manière non verbale dans certaines situations.

Une longue introduction est à éviter. La meilleure façon d'introduire est de commencer par deux questions. Par exemple : « De quoi êtes-vous satisfait par rapport à la dernière rencontre et qu'est-ce qui ne s'est pas si bien passé ? »

Il vaut la peine de faire un point de temps en temps pendant la réunion. Cela signifie demander comment se trouvent les participants, comment ils se sentent. C'est difficile de sentir tout le monde seulement au visuel.

Le tour final est encore plus important que lors des réunions physiques car les participants ne peuvent plus communiquer entre eux lors de la fermeture / fermeture de la réunion. Une fin claire est importante avant que tout le monde ne se déconnecte. Le tour final devrait également être introduit avec quelques questions structurées et incluent des commentaires concernant la forme spécifique de la réunion : « Qu'est-ce que j'ai aimé dans cette rencontre ? Qu'est-ce que je prends avec moi ? Qu'est-ce que je souhaiterais pour la prochaine fois ? »

Info-Entraide Suisse propose des ateliers en coopération avec les centres régionaux Info-Entraide pour animer des réunions de groupes de soutien vidéo. Les ateliers sont gratuits.

### **En quoi un groupe vidéo est-il différent d'un groupe physique ?**

La durée d'attention est plus petite. Contact visuel et signaux essentiellement non verbaux sont plus difficiles à comprendre ou imperceptibles ; ainsi que l'humeur des participants individuels ou même l'ensemble du groupe. Il est donc important de contrôler de manière proactive l'humeur.

Les signaux manuels ou les cartes de modération peuvent vous aider.

Vous vous voyez dans les groupes vidéo – mais le contact physique peut manquer à certaines personnes. D'autres personnes apprécient la structure de discussion claire, qui résulte des groupes vidéo du fait que les demandes de parole sont faites l'une après l'autre et que l'on ne peut pas se couper la parole.

La technologie est un obstacle dans un groupe vidéo. Avant la première réunion effectuer un essai peut être utile. Cela peut diminuer la nervosité de la part des participants. De plus, il peut être utile de participer à un atelier pour les groupes vidéo.

➔ **Conseiller aux participants de bien se placer, face à la lumière et non en contre-jour.**

### **Idéalement, combien de temps dure une réunion de groupe de support vidéo ?**

Devant l'écran, l'attention baisse plus vite que dans les contacts personnels. Ça vaut la peine, par conséquent, de tenir des réunions qui sont moins longues que d'habitude (75 à 90 minutes) et raccourcissez le temps entre les réunions. Prenez également des pauses.

➔ **Durée d'attention en temps normale est de 20 minutes, mais en vidéo elle est de 7 min. Lancer un Input chaque 7 minutes environ. Faire le tour des participants pour voir que tout le monde suit.**

### **Frais**

Quels sont les coûts pour moi ou mon groupe d'entraide ?

Tous nos outils proposés sont gratuits pour les participants - selon la variante, mais il y a des frais de compte pour la gestion / l'administration. Cependant, les frais de location de salle et les frais de déplacement sont éliminés.

➔ **Les frais peuvent être divisés dans le groupe si c'est son souhait.**

**La FAQ pour les groupes d'entraide est fournie par Info-Entraide Suisse en coopération avec les centres Zurich, Berne, Bâle, Winterthur, Lucerne, Obwalden Nidwalden. 04.05.2020**

**Traduction française Antenne Neuchâtel et Centre Vaud, 27.05.2020**