



Utilisation de la vidéoconférence auprès d'aînés :

Bonnes pratiques pour les groupes à visée psychosociale

Ginette Aubin, erg., Ph.D., Nadine Larivière, erg., Ph.D., Lyson Marcoux, Ph.D., Mélanie Couture, Ph.D. et Hélène Carbonneau, Ph.D.

VERSION 1.0 | © NOVEMBRE 2021

Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Québec

Ce document est issu d'un projet subventionné par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH), volet engagement partenarial, intitulé *Acceptabilité et faisabilité d'un programme de groupe visant la participation sociale d'aînés résidents en HLM dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 en télé-intervention.*

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Ginette Aubin (chercheure principale), Département d'ergothérapie
Université du Québec à Trois-Rivières

Nadine Larivière, Programme d'ergothérapie
Université de Sherbrooke

Lyson Marcoux, Département de psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Mélanie Couture, Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale

Hélène Carbonneau, Département de loisir, culture et tourisme
Université du Québec à Trois-Rivières

Collaboration à la rédaction : **Sandra Smele**, coordonnatrice du Domaine d'expertise en Vieillissements inclusifs, diversité, santé et bien-être (Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale)
Recherche, analyse et rédaction initiale : **Sandra Béliveau**, étudiante à la maîtrise en ergothérapie (Université du Québec à Trois-Rivières)
Recherche, rédaction, révision et mise en page : **Sabrina Asselin**, étudiante à la maîtrise en études françaises (Université de Sherbrooke)

L'équipe remercie Marie-Josée St-Pierre, erg., Ph.D. (cand.), et le groupe d'étudiantes du cours ERG-6004 (2021) sous sa supervision au département d'ergothérapie de l'Université du Québec à Trois-Rivières pour leurs réflexions et leurs recommandations quant à l'application du programme *Participe-Présent* en vidéoconférence. Nous remercions aussi les participants de ces groupes.

POUR CITER CE DOCUMENT

Aubin, G., Larivière, N., Marcoux, L., Couture, M. et Carbonneau, H. (2021). *Utilisation de la vidéoconférence auprès d'aînés : Bonnes pratiques pour les groupes à visée psychosociale.*

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....1
PARTIE 1 : SYNTHÈSE D'INFORMATIONS
1. Utilisation de la technologie.....2
1.1 Données concernant les personnes âgées.....2
1.2 Effets de la technologie sur la solitude.....3
1.3 Influences de l'expérience avec la technologie.....3
1.4 Avantages et inconvénients de la vidéoconférence.....4

2. Étapes à considérer lors de l'animation en ligne.....5
2.1 Avant.....5
2.1.1 Considérations éthiques.....5
2.1.2 Logistique.....7
2.1.3 Mise en place de la rencontre.....7
2.2 Pendant.....9
2.2.1 Animation.....9
2.2.2 Utilisation d'un support visuel.....10
2.2.3 Tour de parole.....12
2.2.4 Pauses lors des rencontres.....12
2.3 Après.....13

3. Considérations techniques.....14
3.1 Choix de la plateforme.....14
3.2 Fonctionnement de la plateforme.....14

PARTIE 2 : EXPÉRIENCE TIRÉE DU PROGRAMME *PARTICIPE-PRÉSENT*
4. Défis rencontrés et solutions proposées.....17
4.1 Influences de l'expérience avec la technologie.....17
4.2 Mise en place de la rencontre.....19
4.3 Animation.....19
4.4 Utilisation d'un support visuel.....21
4.5 Tour de parole.....22

RÉFÉRENCES.....24

PRÉAMBULE

Le présent document offre un résumé des bonnes pratiques à adopter en vidéoconférence auprès d'aînés, lors d'interventions de groupe à visée psychosociale.

La première partie expose les résultats provenant de la synthèse d'articles scientifiques ainsi que de l'expérience personnelle des membres de l'équipe de recherche. Trois sections composent cette partie : 1. Utilisation de la technologie; 2. Étapes à considérer lors de l'animation en ligne; 3. Considérations techniques. Les informations présentées sont issues des recherches dans les bases de données (CINAHL, APA PsychInfo et Google Scholar) et dans la littérature grise; elles ont été effectuées à l'aide des mots-clés « group intervention », « videoconference », « elderly » et de leurs synonymes.

La seconde partie concerne l'expérience d'animation du programme *Participe-Présent* rapportée par un groupe d'étudiantes de la maîtrise en ergothérapie à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Cette partie décrit les défis rencontrés et les solutions proposées, lesquels s'articulent autour des thèmes de la partie précédente.

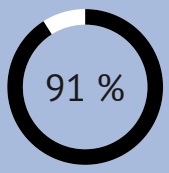
Nous souhaitons que les informations provenant de la littérature scientifique ainsi que les expériences issues de l'application du programme *Participe-Présent* guident les pratiques en vidéoconférence auprès d'aînés lors d'interventions de groupe à visée psychosociale.

PARTIE 1 : SYNTHÈSE D'INFORMATIONS

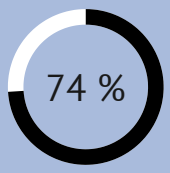
1. Utilisation de la technologie

Cette section présente des statistiques québécoises concernant l'usage de la technologie par les aînés (1.1 Données concernant les personnes âgées), les bienfaits de la technologie (1.2 Effets de la technologie sur la solitude), les facteurs modifiant l'expérience vécue (1.3 Influences de l'expérience avec la technologie) et les aspects positifs et négatifs de la vidéoconférence (1.4 Avantages et inconvénients de la vidéoconférence).

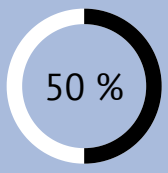
1.1 Données concernant les personnes âgées[1]



Bénéficie d'une connexion* internet à domicile

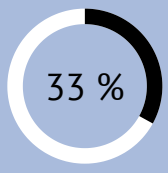


Consulte internet quotidiennement



Possède une tablette électronique





Possède un téléphone intelligent





*Une étude récente du CEFRIO (2018)[5] révèle que même si la majorité des personnes de 65 ans et plus utilise l'Internet, moins d'un quart des aînés possède un haut niveau de compétence numérique.

ATTITUDE DES PERSONNES ÂGÉES À L'ÉGARD DES TECHNOLOGIES[1]



1.2 Effets de la technologie sur la solitude[9]

En 2020, une étude en lien avec la COVID-19 a démontré que l'utilisation de la technologie telle que la vidéoconférence pourrait contribuer à diminuer la solitude.

- Bien que la technologie puisse diminuer le sentiment de solitude, celle-ci ne doit pas être utilisée seule. En outre, ses bienfaits n'apparaissent que si la personne est en mesure de s'en servir adéquatement.

1.3 Influences de l'expérience avec la technologie[2,15,19]

L'adhésion des personnes âgées à la technologie comme modalité d'intervention dépend surtout de leur volonté à l'utiliser. Leur historique et leurs expériences antérieures peuvent servir à leur donner confiance et à défaire certains mythes.

- Des éléments liés au vieillissement — la détérioration de la capacité spatiale, de l'attention visuelle, des capacités motrices ainsi que la diminution de la vision et de l'ouïe — peuvent toutefois y nuire*.

FACILITATEURS	BARRIÈRES
• Expériences antérieures avec la technologie • Attitude positive face à la technologie • Bonne assistance technique • Fort sentiment d'autoefficacité	• Manque d'habiletés technologiques • Attitude négative face à la technologie • Problématiques de santé • Difficultés techniques • Faible sentiment d'autoefficacité

* Les difficultés souvent relevées concernent la manipulation de l'écran, du clavier et/ou de la souris, l'écoute, l'analyse d'images ainsi que la mémorisation du fonctionnement de la technologie. Certaines fonctionnalités peuvent toutefois pallier ces difficultés.[9]

1.4 Avantages et inconvénients de la vidéoconférence

Accès facilité [4,10]



- Aucun déplacement requis
- Paramètres ajustables (volume, luminosité, loupe d'écran, etc.)

Difficultés d'utilisation [4,10]



- Contrôle moteur, force pour tenir l'outil, etc.
- Nouveaux apprentissages, mémorisation des fonctionnalités, etc.

Réduction de l'anxiété [4]



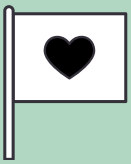
- Moins de pression sociale
- Lieu familier favorisant l'ouverture aux autres

Mécompréhension de la vidéoconférence [2,17]



- Peur des « hackers » et de la divulgation d'informations
- Réticence à partager des expériences personnelles

Efficacité [22]



- Bienfaits similaires aux groupes en présentiel

Interactions moins fluides [4]



- Réseau instable, déconnexions, etc.

Création de liens [17]



- Nouvelles opportunités d'entrer en contact avec d'autres personnes

Augmentation de la conscience de soi [4]



- Sensation d'être observé pouvant causer un malaise ou du stress

EN BREF

Les personnes âgées sont de plus en plus exposées à la technologie; celle-ci pourrait donc être employée comme moyen de diminuer la solitude. La vidéoconférence, bien que l'objet de quelques réticences, possède plusieurs avantages intéressants dans ce sens.

2. Étapes à considérer lors de l'animation en ligne[7,12]

Cette section présente les différents éléments à considérer lors de la préparation d'une activité en ligne (2.1 Avant), pendant son déroulement (2.2 Pendant) et une fois terminée (2.3 Après).

2.1 Avant

2.1.1 Considérations éthiques[3,8,14,16]

L'emploi de la vidéoconférence lors d'interventions de groupe comporte de nombreux défis liés aux modalités d'intervention et à la confidentialité. Actuellement, peu de recherches portent sur ces enjeux et la documentation pour guider les pratiques est encore rare.

	Description de la problématique	Solutions proposées
Vie privée et confidentialité	La présence de personnes externes ne participant pas à la vidéoconférence peut freiner le partage d'informations entre participants. Ayant lieu sur internet, la vidéoconférence peut nuire au respect de la vie privée et certaines informations confidentielles pourraient être rendues accessibles.	Le port d'écouteurs est recommandé. Les participants devraient se trouver dans un endroit calme, seuls, et la présence de personnes externes devrait être approuvée préalablement. Il est important de prendre connaissance des politiques de confidentialité des plateformes et d'utiliser une connexion internet sécurisée.

	Description de la problématique	Solutions proposées
Vie privée et confidentialité	L'utilisation de la caméra en vidéoconférence peut engendrer un certain malaise relatif au dévoilement d'informations personnelles (ex : lieu de vie, éléments du décor, etc.).	Il est conseillé de déterminer des règles claires en début de séance (ex : possibilité de fermer la caméra ou d'utiliser un arrière-plan préservant l'intimité, interdiction d'enregistrer la conversation sans l'accord de tous, etc.).
Distance et intervention	Une situation d'urgence pourrait arriver au cours de la vidéoconférence sans permettre à l'animateur d'intervenir directement (ex : malaise physique, forte réaction émotionnelle, etc.).	Un protocole devrait avoir été instauré et quelques informations-clés recueillies (ex : contact d'urgence, lieu de résidence, etc.). En raison de cet enjeu, la vidéoconférence devrait être évitée pour des personnes émotionnellement instables ou qui requièrent des soins immédiats.

Pour obtenir plus d'informations sur :

- **Les éléments à considérer avant d'offrir une intervention en ligne**
  - Ordre des psychologues du Québec (2020). *Quelques points de repère pour identifier si nos clients peuvent bénéficier de services de télépsychologie*. https://www.ordrepsy.qc.ca/points-de-repere-pour-la-telepsychologie [Consulté le 30 novembre 2021].[18]
- **Les conseils de sécurité**
  - Université du Québec à Montréal (S.D.). *Zoom*. https://enseigner.uqam.ca/outils/zoom/suivre-conseils-securite/#est-ce-que-zoom-est-securitaire [Consulté le 30 novembre 2021].[20]
- **Le respect de la vie privée avec Zoom**
  - University of California (S.D.). *Privacy Considerations When Using Zoom*. https://ethics.berkeley.edu/privacy-considerations-when-using-zoom [Consulté le 30 novembre 2021].[21]

2.1.2 Logistique

- Préparer les participants à l'utilisation de la plateforme (voir 3.2 Fonctionnement de la plateforme)
- Dresser une liste du matériel requis pour chaque séance
- Envoyer à chaque participant, avant la première rencontre, le matériel qui sera utilisé (ex : cahier de participation, support visuel, photos, etc.)

À CONSIDÉRER

Avant la première rencontre, il peut être démotivant ou difficile de s'engager dans une activité uniquement en ligne.

À FAIRE

- Partager une vidéo de présentation afin de créer un lien visuel avec le participant et l'amener à connaitre l'équipe d'animation
- Réaliser un appel téléphonique individuel pour établir un premier contact

2.1.3 Mise en place de la rencontre

- Fixer les objectifs de la rencontre et les communiquer aux participants
- Établir des consignes claires
  - Encourager les participants à utiliser des signaux non verbaux (ex : hochements de tête, pouce en l'air, émoticônes, clavardage, etc.)
  - Inviter, sans obliger, les participants à allumer leur caméra
  - Garder les micros fermés en tout temps, à l'exception d'indications contraires ou de prise de parole
  - Utiliser le moyen convenu pour demander le droit de parole
- Déterminer la fermeté des règles et leur méthode d'application

Prévoir plus de temps pour les activités, car tout est plus long en ligne !

- Demander l'approbation de tous avant d'enregistrer la séance pour la rendre disponible aux personnes absentes
    - Expliquer la démarche à suivre pour récupérer l'enregistrement

⚠ Encourager les participants à être présents pour éviter qu'ils ne se fient qu'à l'enregistrement de la séance !

- Assigner un rôle précis à chaque membre de l'équipe d'animation

RÔLES DE L'ÉQUIPE



Animateur

- Organise la rencontre
- Prend la parole



Responsable de la technique

- Aide les participants avec la plateforme
- Répond au clavardage et/ou au téléphone lors de problèmes techniques



Assistant

- Coanime (gestion du temps, tour de parole, etc.)
- Agit comme assistant technique au besoin

À CONSIDÉRER

Les personnes âgées sont davantage joignables par courriel et par téléphone.

À FAIRE

- Privilégier ces méthodes de communication pour la transmission d'informations entre les rencontres

À CONSIDÉRER	À FAIRE
Les rencontres en ligne sont plus fatigantes et exigeantes cognitivement.	• Réduire la longueur des séances et augmenter leur fréquence • Planifier des moments de pause • Diminuer les attentes quant à la quantité de contenu à partager
Un grand nombre de consignes rend difficile leur application et limite la spontanéité des participations.	• Transmettre les consignes avant la première rencontre pour que les participants en prennent connaissance • Rappeler les consignes en début de rencontre et s'assurer de la bonne compréhension de tous

2.2 Pendant

2.2.1 Animation

- Commencer chaque rencontre par une activité afin d'avoir le pouls du groupe et de bien commencer les échanges
  - Ex : « Comment ça va ? », sondage sur les connaissances en lien avec le sujet du jour, partage d'un moment heureux vécu dans la semaine, météo « intérieure », etc.
- Terminer avec une activité pour clore la rencontre sur un ton positif et chaleureux
  - Ex : partager un élément retenu lors de la rencontre, exprimer un souhait pour la semaine, inviter les participants à dire « au revoir », etc.

- Varier les rencontres
  - Classe inversée (capsules/lectures/exercices à faire à la maison et discussion en groupe lors de la rencontre)
  - Tableau blanc annotable
  - Sondages en direct
  - Jamboard (Google)

À CONSIDÉRER	À FAIRE
Les liens avec les participants peuvent être plus difficiles à créer en raison du cadre des rencontres virtuelles et de l'adaptation que nécessite la technologie.	• Planifier des moments propices aux « conversations de corridor » afin de permettre aux participants d'apprendre à se connaitre et de tisser des liens • Offrir des activités impliquant la création de sous-groupes réunis dans des salles virtuelles; les participants sont plus enclins à partager, à échanger et à créer des liens lorsqu'ils sont moins nombreux

2.2.2 Utilisation d'un support visuel

- Préparer un support visuel (ex : PowerPoint, Prezi, tableau blanc, etc.) pour conserver l'attention des participants lors de la rencontre, surtout si celle-ci n'est pas propice aux échanges comme lors d'explications de concepts théoriques

À CONSIDÉRER	À FAIRE
Plusieurs participants utilisant leur téléphone pour se joindre à la rencontre n'auront pas accès au support visuel sur certaines plateformes.	• Envoyer les documents qui seront partagés à l'avance • Donner des indications verbales pour aider les participants à suivre la rencontre
Les fonctionnalités utilisées doivent tenir compte des connaissances et des capacités des participants, sans quoi les interactions seront limitées.	• Interroger les participants sur leurs connaissances technologiques • Prévoir un temps pour les accompagner dans leur familiarisation avec l'outil • Lire à haute voix les messages du clavardage
L'animateur peut parfois perdre le contact avec les participants quand un support visuel est partagé.	• Utiliser deux écrans : l'un pour le support visuel et l'autre pour voir les participants
Quand un support visuel est partagé, les participants peuvent perdre le contact avec les autres participants.	• Employer le partage d'écran pour la partie éducative et non lors d'échanges • Préparer un support papier (ex : retranscrire les questions posées sur une feuille) • Rappeler aux participants comment choisir la préférence d'affichage ◦ Dans Zoom, il s'agit de l'affichage « galerie »

2.2.3 Tour de parole

- Structurer les échanges
  - Faire un tour de table « virtuel », à partir du point de vue de l'animateur ou d'un participant (puisque l'ordre change d'un écran à l'autre)
  - Diviser les participants en petits groupes (2-3 personnes) dans les salles virtuelles* et demander à un porte-parole de rapporter les conclusions des discussions
- Fixer une durée maximale pour le tour de parole, en prenant soin d'aviser les participants, et indiquer gestuellement la fin du temps
- Permettre les échanges libres et spontanés à certains moments
- Définir un moyen pour demander le droit de parole (ex : lever la main, affiche où est inscrit « Demande la parole », etc.)

EXEMPLES DE MOYENS



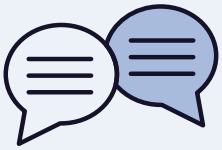
Émoticônes



Main levée devant l'écran



Affiche avec un code



Clavardage



Main virtuelle

2.2.4 Pauses lors des rencontres

- Prévoir des pauses courtes mais fréquentes afin de garder l'énergie du groupe et diminuer la fatigue visuelle

*Les salles virtuelles sont des fonctionnalités de plusieurs plateformes (ex : Zoom, Teams) permettant de diviser les participants dans plusieurs groupes.

À CONSIDÉRER

La fatigue est plus présente lors des rencontres virtuelles et varie en fonction de l'environnement de la personne (ex : entourage, éclairage, etc.) et de son aisance avec la technologie.

L'utilisation de la technologie peut augmenter la charge mentale du participant si, en plus de suivre la rencontre, il doit se concentrer pour utiliser les différentes technologies.

À FAIRE

- Prendre des pauses
- Réserver du temps pour un moment ludique
- Encourager des pauses actives pour augmenter le niveau d'énergie (ex : se lever, faire de l'exercice, etc.)
- Inviter le participant à changer d'endroit

- Choisir des technologies en fonction du degré d'aisance des participants
- Inclure graduellement de nouvelles fonctionnalités

2.3 Après

- Prévoir un moyen pour recueillir l'avis des participants
  - Demander les impressions à la fin de la rencontre
  - Fournir une adresse courriel pour envoyer des commentaires
- Planifier un temps pour que l'équipe d'animation et de soutien s'ajuste
  - Rester à la fin des rencontres
  - Réserver un moment dans la semaine pour la rétroaction sur l'activité

EN BREF

La préparation de l'activité requiert la clarification des rôles de l'équipe d'animation et la prise en compte des connaissances technologiques. Lors de l'activité, il est important de varier le programme, de faire des pauses et de permettre aux participants de créer des liens entre eux. La fin de l'activité est un bon moment pour recueillir des commentaires pour ajuster les prochaines rencontres.

3. Considérations techniques[7,12]

Cette section présente des recommandations techniques pour sélectionner la plateforme à utiliser (3.1 Choix de la plateforme) et expliquer son fonctionnement (3.2 Fonctionnement de la plateforme).

3.1 Choix de la plateforme

- Explorer les différentes plateformes et leurs fonctionnalités afin de sélectionner celle qui, tout en étant conviviale, répond le mieux aux besoins du groupe d'intervention
  - Zoom, Microsoft Teams, Skype, Google Meet, Jitsi, etc.
- Choisir une plateforme pouvant accueillir les personnes qui se connectent avec un téléphone

À CONSIDÉRER

Chaque personne possède un niveau de connaissances technologiques différent.

À FAIRE

- Tester la plateforme sélectionnée avec une personne possédant peu d'expériences avec la technologie pour vérifier l'accessibilité de la plateforme choisie

3.2 Fonctionnement de la plateforme

- Effectuer une pratique technique avec les participants avant la première rencontre pour tester les différentes fonctionnalités et familiariser les participants avec la plateforme
- Choisir le type d'outil (assistance technique) adéquat pour transmettre les explications sur le fonctionnement de la plateforme

TYPES D'ASSISTANCE TECHNIQUE

	Points forts	Points faibles
 **Document**	• Accompagne le participant dans ses manœuvres • Est facilement accessible • Résume les fonctionnalités importantes	• Plus long à produire et à lire pour suivre chacune des étapes • À refaire pour chaque version ou mise à jour
 **Vidéo**	• Montre en temps réel les manœuvres et les déplacements de la souris • Offre un aperçu du fonctionnement de la plateforme	• Difficile d'observer la vidéo et d'utiliser la plateforme simultanément • À refaire pour chaque version ou mise à jour
 **Formation 1-1**	• Donne des explications personnalisées en fonction de la plateforme et du niveau de connaissances du participant	• Compliqué à distance (surtout sans support visuel)

À CONSIDÉRER

Le visuel de la plateforme varie selon le type d'appareil (ex : tablette électronique vs ordinateur, Apple vs Android, etc.).

Le visuel de la plateforme peut varier selon les mises à jour.

À FAIRE

- Fournir des indications spécifiques à chaque type d'appareil
- Orienter les participants vers des tutoriels déjà existants (ex : YouTube)

- Tester la plateforme avec les participants et questionner leurs connaissances avant le début des rencontres

Vous pouvez consulter la page web du Conseil québécois du loisir pour obtenir de la documentation supplémentaire sur les différentes plateformes et leur utilisation : https://www.boiteaoutils-cql.com/numerique [Consulté le 30 novembre 2021]

EN BREF

Chaque personne possède des connaissances, une confiance et un confort différents avec la technologie. Il faut donc effectuer des choix qui conviendront même aux moins expérimentés et donner toutes les indications nécessaires pour permettre la réussite de tous.

PARTIE 2 : EXPÉRIENCE TIRÉE DU PROGRAMME PARTICIPE-PRÉSENT

4. Défis rencontrés et solutions proposées

22 étudiantes de la maîtrise en ergothérapie à l'UQTR ont expérimenté le programme *Participe-Présent* (Parisien et coll., 2018)* en vidéoconférence lors d'un cours à l'hiver 2021. Dans le cadre du projet actuel, un essai pilote a également été offert auprès de 6 aînés à l'été 2021. Les étudiantes et les animatrices ont répertorié les défis rencontrés ainsi que les solutions qu'elles proposent, issues de leur expérience et des données probantes, afin d'améliorer l'animation d'un groupe en vidéoconférence.

4.1 Influences de l'expérience avec la technologie

- **Défis rencontrés**
  - Le niveau de stress vécu par les participants variait grandement d'une personne à l'autre, en fonction de leurs connaissances technologiques respectives
  - À chaque rencontre, plusieurs minutes devaient être réservées à la gestion d'imprévus techniques et à l'explication du fonctionnement de la plateforme (ex : comment s'y connecter)

*Pour plus de détails au sujet du programme *Participe-Présent* : https://www.creges.ca/participe-present/.

- **Solutions proposées**
  - Sonder le niveau de connaissances technologiques des participants pour s'y ajuster avant de commencer l'activité de groupe
  - Rassurer les participants par rapport à leurs capacités
  - Réaliser une pratique avec les participants avant la première séance
  - Offrir un soutien technique sous différentes formes aux participants (ex : pratique, enseignement, guide d'utilisation, etc.)
  - Obtenir les coordonnées des participants pour les contacter en cas de problème technique et leur fournir un numéro à joindre également
    - La personne responsable de la technique peut demander le contrôle à distance de l'écran du participant afin de l'aider (TeamViewer, fonctionnalité de Zoom et Teams, etc.)



Le participant doit comprendre ce qu'implique la procédure et donner son consentement

- **Conclusion**
  - La connaissance de la vidéoconférence est essentielle pour être en mesure d'intégrer un groupe à visée psychosociale se déroulant en ligne. La rencontre de pratique a particulièrement été appréciée par les participants et le fait de savoir qu'ils pouvaient obtenir de l'assistance en cas de problème technique a pu diminuer le stress ressenti. Les groupes où les participants ont été sélectionnés pour leurs connaissances technologiques et préalablement rassurés par les étudiantes ont affiché moins d'attitudes négatives et de craintes.

4.2 Mise en place de la rencontre

- **Défi rencontré**
  - Le format initial des rencontres n'était pas adapté à l'utilisation de la vidéoconférence

- **Solutions proposées**
  - Ajuster le contenu au format virtuel et au contexte actuel
  - Apprendre à connaitre en détail la plateforme utilisée
  - Prévoir du temps pour adapter les activités du programme au niveau de connaissances technologiques des participants
  - Préparer des activités supplémentaires à faire en cas de d'imprévus

- **Conclusion**
  - Le format des rencontres a été adapté pour la vidéoconférence. Des activités de partage et des discussions sur la manière dont les participants appliqueraient leurs apprentissages dans leur quotidien ont été proposées aux participants.

4.3 Animation

- **Défis rencontrés**
  - La communication entre animateurs (ex : pour ajouter d'autres informations, pour passer plus vite sur certaines sections, etc.) était plus difficile en raison de l'absence d'échanges non verbaux
  - La création de liens se faisait moins naturellement, car les gens discutaient peu en dehors des conversations de groupe
  - Les participants s'impliquaient peu dans les échanges, donnant ainsi lieu à de nombreux silences

- **Solutions proposées**
  - Favoriser l'animation à deux malgré les défis rencontrés, car la technologie apporte des enjeux supplémentaires aussi pour l'animateur (ex : gérer le partage d'écran et la discussion de groupe)
  - Maintenir une communication régulière entre les animateurs pour la préparation des rencontres et l'ajustement de celles-ci
  - Échanger avec les autres animateurs pendant la rencontre, quitte à le faire lors des pauses, dans une autre salle ou dans le clavardage privé de la plateforme
  - Proposer aux participants de rester devant leur écran lors des pauses ou d'arriver plus tôt pour permettre des discussions informelles et favoriser la création de liens
  - Avoir une activité brise-glace et une activité de fin pour en apprendre davantage sur chaque participant
  - Varier le contenu des rencontres pour encourager la participation (ex : activité en duo, thermomètre d'état, discussion en petit groupe, pause, exercices, etc.)

- **Conclusion**
  - La vidéoconférence laisse peu de place aux échanges informels ayant lieu habituellement avant et après les rencontres ou lors des pauses. Cependant, celle-ci permet de diminuer la solitude et de créer des liens avec des gens différents, qu'ils proviennent de milieux ruraux ou urbains. Justement, dans le cadre de Participe-présent, les conversations entre les personnes âgées et les animatrices ont été très appréciées pour la richesse qu'apportaient ces contacts intergénérationnels.

4.4 Utilisation d'un support visuel

- **Défi rencontré**
  - Lors du partage d'écran, il était difficile pour l'animatrice de bien orchestrer les tours de parole puisqu'elle ne voyait pas l'ensemble des participants
    - L'observation des signaux non verbaux devenait alors ardue et compliquait les échanges

- **Solutions proposées**
  - Se servir de deux écrans pour animer les rencontres afin de mieux voir les participants
    - Attention, il faudra expliquer pourquoi l'animateur semble regarder ailleurs !
  - Prévoir un contenu stimulant (ex : PowerPoint, vidéos, exercices pratiques, etc.)
    - Utiliser la fonctionnalité « tableau blanc » pour montrer les réponses d'un exercice (si les participants sont à l'aise avec la fonctionnalité)
  - Envoyer un cahier de participation par la poste avant la première rencontre pour limiter le partage d'écran

- **Conclusion**
  - Le contenu interactif favorise un meilleur engagement des participants dans l'activité et peut être un allié dans les rencontres. Il faut garder en mémoire que le support visuel est un outil qui ne devrait pas faire dévier l'attention.

4.5 Tour de parole

- **Défis rencontrés**
  - La fluidité des interactions était parfois compromise et, bien souvent, les paroles s'entrecoupaient
  - Gérer le tour de parole et favoriser la relation d'aide tout en recadrant les conversations nécessitait beaucoup d'habiletés de la part de l'animatrice
  - Il était complexe de trouver un fonctionnement structuré, facile à comprendre et qui pouvait permettre une certaine flexibilité
  - Le fait de lever la main devant l'écran pour intervenir a donné lieu à des confusions dans certains groupes
    - Plusieurs plaçaient leur main à l'extérieur du champ de la caméra et n'indiquaient donc pas adéquatement leur volonté de prendre la parole
  - La gestion des micros a nui au déroulement des conversations et prolongé la durée des rencontres
  - Les bruits ambiants (ex : téléphone qui sonne, chien qui jappe, etc.) dérangeaient parfois la rencontre

- **Solutions proposées**
  - Réduire le nombre de participants dans chaque groupe pour voir et entendre tout le monde
    - Même si une tablette permet d'afficher jusqu'à 16 personnes, il est préférable de limiter ce nombre à 6 pour obtenir un meilleur visuel de chacun
  - Employer les mêmes techniques de relation d'aide qu'à l'habitude et ne pas combler les silences (ex : demander la raison du silence au lieu de les questionner à savoir s'ils ont compris ou non, car les silences sont normaux)
  - Prévoir plus de temps pour utiliser la technologie et pallier la communication saccadée
  - Montrer par des gestes non verbaux clairs l'écoute active en évitant les sons superflus (ex : « ok », « mmhmm », etc.)
  - Encourager les participants à s'isoler dans un endroit calme pendant l'activité

- **Conclusion**
  - Les petits groupes favorisent grandement les échanges entre les participants. Lorsqu'ils ont été séparés en équipe de 2 ou de 4, ceux-ci ont particulièrement apprécié leur expérience. D'ailleurs, le fait d'offrir le programme en groupe apporte du soutien social aux participants.

EN BREF

Dans le cadre de *Participe-présent* en vidéoconférence, l'important est d'abord de prendre le temps de se familiariser avec le mode virtuel pour offrir un soutien adéquat aux participants.

RÉFÉRENCES

Articles découlant de la recherche dans les bases de données

1. Académie de la transformation numérique (2020). Les aînés connectés au Québec. *NETendances*, *11*(4), 1–15.

2. Airola, E., Rasi, P. & Outila, M. (2020). Older people as users and non-users of a video conferencing service for promoting social connectedness and wellbeing – a case study. *Educational Gerontology*, *46*(5), 258–269. DOI:10.1080/03601277.2020.1743008.

3. Barak, A. (2005). Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report. *Computers in Human Behavior*, *23*, 971–984. DOI:10.1016/j.chb.2005.08.001.

4. Best, P., McConnell, T., Davidson, G., Badham, J., & Neill, R. D. (2019). Group based video-conferencing for adults with depression: findings from a user-led qualitative data analysis using participatory theme elicitation. *Research Involvement and Engagement*, *5*, 40–40.

5. Centre francophone en informatisation des organisations (CEFRIO) (2018). Fiche génération 65 ans et plus. *NETendances*. https://creneaupaapa.uqam.ca/wp-content/uploads/2018/09/netendances_2017-fiche-generation-65-et-plus.pdf.

6. Chipps, J., Jarvis, M. A., & Ramlall, S. (2017). The effectiveness of e-Interventions on reducing social isolation in older persons: A systematic review of systematic reviews. *Journal of Telemedicine & Telecare*, *23*(10), 817–827.

7. Clément, R. (2020). *Animer en ligne, comment faites-vous ?* Synthèse des notes de la 1ère rencontre du Groupe de pratique en facilitation et animation de groupes. https://passerelles.quebec/system/files/upload/documents/posts/synthese-notes_animer-en-ligne_1er_mai_2020.pdf.

8. Coggins, P., Drolet, A., Marchand, S. & Vachon, G. (2020). *Référentiel de la télépratique dans le domaine de la santé et des services sociaux*. http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs4065139#:~:text=La%20t%C3%A9l%C3%A9pratique%20est%20donc%20une,en%20pr%C3%A9sence%20de%20l'usager.&text=Le%20professionnel%20doit%20pr%C3%A9ciser%20%C3%A0,des%20difficult%C3%A9s%20%C3%A0%20cette%20%C3%A9tape.

9. Conroy, K.M., Krishnan, S., Mittelstaedt, S. and Patel, S.S. (2020), Technological advancements to address elderly loneliness: practical considerations and community resilience implications for COVID-19 pandemic. *Working with Older People*, *24*(4), 257 – 264.

10. Decault, C. (2016). Comment faciliter l'utilisation d'une tablette électronique par des personnes présentant des difficultés physiques et sensorielles (compte-rendu des ateliers animés par Paul Barber, Marie-Paule Gagné, Sara Brennan et Karen Lei), *Pluriâges*, 7(1), 37 – 38.

11. Davidson, J. & Schimmele, C. (2019). *Évolution de l'utilisation d'Internet chez les aînés canadiens*. https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11f0019m/11f0019m2019015-fra.htm.

12. Équitas (s.d.). L'animation dans un monde virtuel : *Voici le top 10 des trucs et astuces d'animation en ligne d'Equitas !* https://equitas.org/wp-content/uploads/2020/05/EST-TipSheet-FacilitationOnline-FR-2020-1.pdf.

13. Gouvernement du Québec (2018). Les aînés du Québec : quelques données récentes. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/aines-quebec-chiffres.pdf.

14. Hébert, L. (2020). *Intervenir à distance. http://cosme.ca/wp-content/uploads/2020/04/Boite-a-outils-du-COSME-Partie-2-Intervenir-a-distance.pdf*.

15. Leon Ayala, S. C. (2010). Les personnes âgées face au défi d'utilisation des nouvelles technologies : Étude de l'utilisabilité des interfaces de téléphones portables. Mémoire de maîtrise.

16. Midkiff, D. & Wyatt, J. (2008). Ethical Issues in the Provision of Online Mental Health Services (Etherapy), *Journal of Technology in Human Services*, *26*(2–4), 310–332. DOI:10.1080/15228830802096994.

17. Moyle, W., Jones, C., Murfield, J. & Liu, F. (2020) "For me at 90, it's going to be difficult": feasibility of using iPad video-conferencing with older adults in long-term aged care. *Aging & Mental Health*, *24*(2), 349–352. DOI:10.1080/13607863.2018.1525605.

18. Ordre des psychologues du Québec (2020). *Quelques points de repère pour identifier si nos clients peuvent bénéficier de services de télépsychologie*. https://www.ordrepsy.qc.ca/points-de-repere-pour-la-telepsychologie.

19. Secrétariat général à la modernisation de l'action publique français (S.D.). Défauts d'accessibilité : impacts sur les utilisateurs. https://disic.github.io/guide-impacts_utilisateurs/handicap-moteur.html.

20. Université du Québec à Montréal (S.D.) *Zoom*. https://enseigner.uqam.ca/outils/zoom/suivre-conseils-securite/#est-ce-que-zoom-est-securitaire.

21. University of California (S.D.). *Privacy Considerations When Using Zoom*. https://ethics.berkeley.edu/privacy-considerations-when-using-zoom.

22. Velayati, F., Ayatollahi, H., & Hemmat, M. (2020). A Systematic Review of the Effectiveness of Telerehabilitation Interventions for Therapeutic Purposes in the Elderly. *Methods of Information in Medicine*, *59*(2/3), 104–109.

Références utilisées par les étudiantes en ergothérapie

23. Arthanat, S., Vroman, K. G., Lysack, C., & Grizzetti, J. (2019). Multi-stakeholder perspectives on information communication technology training for older adults: implications for teaching and learning. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, *14*(5), 453–461. https://doi.org/10s.1080/17483107.2018.1493752.

24. Banbury, A., Chamberlain, D., Nancarrow, S., Dart, J., Gray, L., & Parkinson, L. (2017). Can videoconferencing affect older people's engagement and perception of their social support in long-term conditions management: a social network analysis from the telehealth literacy project. *Health & Social Care in the Community*, *25*(3), 938–950. https://doi.org/10.1111/hsc.12382.

25. Banbury, A., Parkinson, L., Nancarrow, S., Dart, J., & Gray, L. (2018). Telehealth Interventions Delivering Home-based Support Group Videoconferencing: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, *20*(2), 28. https://doiorg.biblioproxy.uqtr.ca/10.2196/jmir.8090.

26. Banerjee, D., et Rai, M. (2020). Social isolation in Covid-19: The impact of loneliness. *The International journal of social psychiatry*, *66*(6), 525–527. DOI:10.1177/0020764020922269.

27. Bruggencate, T. T., Luijkx, K., et Sturm, J. (2019). How to fulfill social needs of older people: Exploring design opportunities for technological interventions. *Gerontechnology*, *18*(3), 156–167. https://doi.org/10.4017/gt.2019.18.3.003.00.

28. Callaway, L., Tregloan, K., Williams, G., & Clark, R. (2016). Evaluating access and mobility within a new model of supported housing for people with neurotrauma : a pilot study. *Brain impairment*, *17*(1), 64–76. DOI:1017/Brlmp.2016.7.

29. Doraiswamy, S., Jithesh, A., Mamtani, R., Abraham, A., & Cheema, S. (2021). Telehealth use in geriatrics care during the covid-19 pandemic—a scoping review and evidence synthesis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*(4), 1755–1755. https://doi.org/10.3390/ijerph18041755.

30. Hirschman, K. B., Bowles, K. H., Garcia, G. L., Shepard, B., Walser, T. J., Thomas, G. L., Stawnychy, M. A. et Riegel, B. (2021). Lessons learned from the implementation of a video health coaching technology intervention to improve self-care of family caregivers of adults with heart failure. *Research in Nursing & Health*, *44*(1), 250–259. https://doi-org.biblioproxy.uqtr.ca/10.1002/nur.22100.

31. Hung, G., et Fong, K.N.K. (2019). Effects of telerehabilitation in occupational therapy practice: A systematic review. *Hong Kong Journal of Occupational Therapy*, *32*(1), 3–21. DOI:10.1177/1569186119849119.

32. Kavandi, H et Jaana, M. (2020). Factors that affect health information technology adoption by seniors: A systematic review. *Health and Social Care in the community*, *28*, 1827–1842. DOI:10.1111/hsc.13011.

33. Nymberg, V. M., Bolmsjö BB, Wolff, M., Calling, S., Gerward, S. et Sandberg, M. (2019). “Having to learn this so late in our lives…” swedish elderly patients’ beliefs, experiences, attitudes and expectations of e-health in primary health care. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, *37*(1), 41–52. https://doi.org/10.1080/02813432.2019.1570612.

34. Piedra, D. et Yudintseva, A. (2020). Teaching in the Virtual Classroom: Strategies for Succes. *Journal of applied Business and Economics*, *22*(11), 192–195.

35. Smith, A. “Ben,” Bamgboje, A. A., Butow, P., Klein, B., Turner, J., Sharpe, L., Fardell, J., Beatty, L., Pearce, A., Thewes, B., Beith, J., Girgis, A. et Bamgboje-Ayodele, A. (2020). Development and usability evaluation of an online self-management intervention for fear of cancer recurrence (iConquerFear). *Psycho-Oncology*, *29*(1), 98–106. https://doi-org.biblioproxy.uqtr.ca/10.1002/pon.5218.

36. Weinberg, H. (2020). Online group psychotherapy: challenges and possibilities during covid-19—a practice review. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, *24*(3), 201–211. https://doi.org/10.1037/gdn0000140.

VERSION 1.0 | © NOVEMBRE 2021

Centre de recherche et d'expertise
en gérontologie sociale

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Ouest-
de-l'Île-de-Montréal
Québec