

Conseils pour rendre les réunions virtuelles et les appels vidéo accessibles aux personnes ayant un trouble neurocognitif



Que vous organisiez des réunions virtuelles individuelles avec votre clientèle ou une rencontre ou un programme de groupe, suivez ces conseils pour aider les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou un autre trouble neurocognitif à maximiser leur autonomie, à vivre moins de frustrations et à tirer pleinement parti de cette rencontre.

Les réunions virtuelles présentent plusieurs avantages pour les personnes vivant avec un trouble neurocognitif et leurs proches aidants. Pratiques, elles ne nécessitent pas de déplacements et elles diminuent le temps de préparation. Cette flexibilité accrue facilite leur planification. Par ailleurs, elles permettent aux personnes participantes de profiter du confort et de l'accessibilité de leur domicile, tout en leur donnant l'occasion de tisser des liens avec des gens à l'extérieur de leur région. Elles comportent néanmoins leur lot de désagréments : les distractions, les préoccupations en matière de confidentialité et la lecture plus difficile du langage corporel et des repères sociaux. Des problèmes techniques, causés par un bogue ou une méconnaissance de la plateforme, peuvent aussi interrompre les réunions et causer de la frustration. Les conseils qui suivent vous aideront à assurer le bon déroulement de vos réunions virtuelles.

Préparation

- **Choisissez une plateforme :** Sachez que certaines plateformes de réunions virtuelles sont plus conviviales que d'autres. Celles dont les commandes

sont peu intuitives ou qui requièrent des mises à jour fréquentes pourraient frustrer les personnes utilisatrices.

- **S'agira-t-il d'une réunion virtuelle ou d'un appel virtuel?** Si la personne a du mal à accéder à la réunion virtuelle, vous pouvez prévoir avec elle un appel virtuel. Pour y répondre, elle n'aura qu'à appuyer sur un bouton sur son appareil mobile.
- **Diminuez le nombre de boutons et réduisez les distractions.** Ajustez les paramètres de la réunion pour qu'il soit plus facile d'y accéder, d'y participer et de la quitter. Pensez à ces options :
 - désactiver la salle d'attente pour réduire la confusion ;
 - désactiver les notifications qui s'affichent quand quelqu'un se joint à la réunion ou la quitte, surtout si celle-ci compte plusieurs personnes participantes ;
 - limiter les commandes en désactivant les fonctionnalités comme le partage d'écran et le mode de présentation.

- **Envoyez aux personnes participantes une fiche-conseil simple** leur indiquant :
 - quelle plateforme vous utiliserez ;
 - comment se préparer à la réunion (p. ex., paramétrier la caméra, vérifier le fonctionnement du micro et demander à une autre personne de l'aide pour la connexion, au besoin) ;
 - comment accéder à la réunion depuis une invitation ou un rappel par courriel ;
 - comment utiliser les commandes de base pendant la réunion (p. ex., allumer et éteindre le micro et la caméra, quitter la réunion) ;
- comment favoriser leur confort (p. ex., choisir un endroit où l'on peut rester confortablement en position assise tout au long de la réunion), leur concentration (p. ex., diminuer le bruit ambiant, prévoir une collation et un verre d'eau) et la protection de leur vie privée (p. ex., porter des écouteurs, choisir un endroit isolé, flouter l'arrière-plan ou utiliser une toile de fond virtuelle).

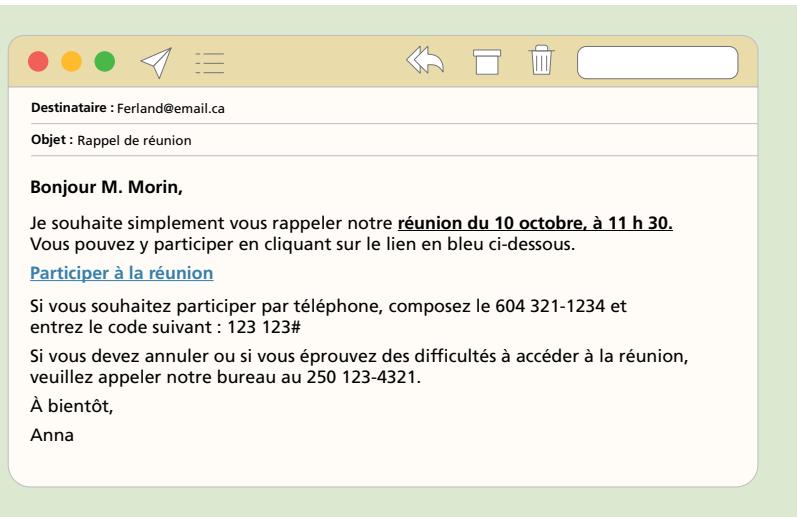
Vous trouverez ici d'autres conseils pour aider les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer à comprendre les document écrits : Alzheimer.ca/paa/ressources.



- **Posez à la personne les questions suivantes :**
 - **Moment de la journée :** À quel moment de la journée préfère-t-elle assister à une réunion virtuelle? Quand se sent-elle au meilleur de sa forme? Préfère-t-elle que la réunion ait lieu quand une autre personne est présente pour l'aider?
 - **Préférences en matière de communication :** Quelles sont ses préférences en matière de communication, et comment pourrez-vous l'aider si elle éprouve des difficultés pendant la réunion? Si vous avez accès à plusieurs plateformes, demandez-lui avec laquelle elle est le plus à l'aise.
 - **Rappels :** Voudrait-elle qu'on lui rappelle la réunion? Si oui, quand le rappel devrait-il être transmis (p. ex., la veille de la réunion ou le jour même) et de quelle manière (p. ex., par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire d'une personne de confiance)?
 - **Appareil :** Quel type d'appareil utilisera-t-elle pour accéder à la réunion virtuelle? Cette information vous aidera à lui fournir un soutien technique clair et simple, par exemple pour trouver les commandes de la réunion.
 - **Assurez-vous que votre image est claire, dépouillée et bien éclairée.**
 - **Position de la caméra :** Placez la caméra devant vous, à la hauteur de vos yeux, ce qui donnera l'impression que vous regardez les personnes participantes directement dans les yeux. Vous aurez ainsi l'air de leur donner toute votre attention, et vous leur permettrez de voir vos lèvres et vos expressions faciales, ce qui facilite la compréhension. La règle de base : assurez-vous que votre visage occupe les deux tiers de l'écran, en laissant de l'espace au-dessus de votre tête, et autour de vos épaules. Évitez de regarder la caméra d'en haut ou d'en bas, car vous aurez l'air étrange ou intimidant.
 - **Éclairage :** Évitez de placer une source de lumière derrière vous, car votre visage en sera obscurci. Si possible, disposez une source de lumière douce derrière la caméra pour illuminer votre visage.
 - **Distractions :** Éliminez les sources de distraction en arrière-plan. Assurez-vous que l'espace derrière vous est dépouillé et exempt de stimuli, et que personne ne s'y trouve. Vous pourriez vous placer devant un mur uni dont la couleur contraste légèrement avec vos vêtements.
- Remarque sur les arrière-plans floutés ou virtuels**
- Les arrière-plans floutés et virtuels présentent des avantages comme des inconvénients. Ils protègent la vie privée des personnes qui ne peuvent se rendre dans un endroit isolé, mais certains les trouvent déroutants, surtout s'ils sont chargés, s'ils s'affichent mal ou s'ils masquent la personne en partie. Si vous choisissez un arrière-plan virtuel, optez pour une couleur unie et sobre qui fait contraste avec vos vêtements.

Avant la réunion

- **Gardez les choses simples et préparez-vous :** Rassemblez tous les documents nécessaires pour éviter de faire attendre les autres personnes pendant la réunion. Si le temps le permet, commencez la réunion cinq à dix minutes avant l'heure prévue pour régler tout problème technique et répondre aux questions.
- **S'il y a lieu, envoyez un rappel accessible aux personnes ayant un trouble neurocognitif :** Si la personne a demandé un rappel de la réunion après l'envoi de l'invitation, vous pouvez lui envoyer un courriel comportant l'information essentielle seulement, en mettant en relief les mots clés et en intégrant un bouton « Se joindre à la réunion » surdimensionné. Voici un exemple :



- **Prévoyez suffisamment de temps :** Prévoyez suffisamment de temps pour la réunion, de sorte que vous n'aurez pas à vous presser si elle est retardée ou si elle s'étire. Vous aurez peut-être besoin de plus de temps pour tisser un lien avec la personne.
- **Réduisez les distractions :** Mettez votre téléphone en mode « Ne pas déranger » et désactivez toutes les notifications des applications.

Appliquer les conseils de communication en personne aux réunions virtuelles

Certains conseils de communication en personne s'appliquent aussi aux réunions virtuelles, moyennant quelques ajustements.

- Au début de la réunion, partagez votre écran ou montrez des captures d'écran pour **aider les personnes participantes à repérer les principales commandes** (p. ex., micro, caméra, lever la main, clavardage et quitter la réunion).
- **Réduisez les distractions** en choisissant un arrière-plan simple, et en diminuant le plus possible le bruit ambiant et les stimuli dans votre environnement. Peut-être devrez-vous demander poliment à une personne participante de faire de même : « J'ai du mal à bien vous entendre. Pourriez-vous éteindre votre téléviseur? »
- **Accentuez vos expressions faciales et vos gestes** pour renforcer votre message. Par exemple, un hochement de tête exagéré ou un pouce en l'air communique votre accord beaucoup plus efficacement qu'un simple « mmhmm » ou « D'accord avec vous ».

- **Utilisez des accessoires pour améliorer la communication.** Par exemple, montrez un calendrier quand vous discutez de dates, pointez votre montre quand vous annoncez que la réunion tire à sa fin ou, au besoin, montrez un pictogramme de micro en expliquant où se trouve le bouton pour activer le microphone sur leur écran.



- **Donnez à la personne assez de temps pour répondre.** Tout comme lors des interactions de vive voix, les personnes vivant avec un trouble neurocognitif auront peut-être besoin de plus de temps pour traiter l'information et y répondre lors des réunions virtuelles, ainsi que pour activer leur microphone ou taper leur réponse. Donnez-leur donc

suffisamment de temps en souriant de manière encourageante, ce qui vous empêchera de les interrompre ou de parler en même temps qu'elles.

- Faites preuve de souplesse, en étant toujours ouvert·e à la possibilité de **réessayer plus tard**. Si la personne vous semble submergée ou perdue, il vaudrait mieux remettre la réunion virtuelle à plus tard. Mettez fin à la réunion plus tôt au besoin, d'une manière qui préserve la dignité de la personne, de sorte qu'elle ne se sente pas gênée ou inadéquate.

Pour obtenir d'autres conseils de communication, consultez
Alzheimer.ca/paa/ressources.

Pour en savoir plus, ou pour vous renseigner sur les troubles neurocognitifs et les collectivités accueillantes pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer, communiquez avec votre **Société Alzheimer régionale** ou visitez la page **Web de Canada proche allié Alzheimer**.



**Proche allié
Alzheimer**

Avec le financement de



Agence de la santé
publique du Canada

Public Health
Agency of Canada

« Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada. »