



# Rubrique Repères pour agir en promotion de la santé

n° 38  
Juin  
2020

## La coopération à distance : vers de nouveaux usages

L'apparition du coronavirus et l'actuelle crise sanitaire qui en découle font apparaître aujourd'hui de nouveaux modes d'organisation et de coopération entre acteurs. Cet épisode, qui ne ressemble à aucun autre, tant par son intensité et sa durée, nous amène à imaginer d'autres formes de concertation, à investir des scénarios créatifs, à maquetter et prototyper de nouvelles organisations. Le confinement et le télétravail ont obligé les acteurs, professionnels et institutions, à se réinventer pour communiquer et continuer d'agir ensemble.

Pour conduire l'action de santé, tant en matière de soin que de prévention, la coopération s'impose, notamment lorsque l'approche est plurielle, multi professionnelle.

Alors que la crise accélère la transformation numérique et génère de nouveaux besoins, les relations partenariales restent au cœur des dispositifs.

*« En choisissant de nouveaux scénarios pour échanger, il est important de garder, voire d'amplifier les liens, même à distance... ».*

**Luc Hincelin,**  
directeur de l'Agence LH conseil



### D'AUTRES LEVIERS, D'AUTRES MANIÈRES D'AGIR

Les nouvelles technologies présentent cet avantage à s'affranchir des contraintes de temps et de lieu. Cela peut s'avérer essentiel lorsque les contacts sont distants, les lieux physiques des acteurs éloignés les uns des autres et les passerelles virtuelles (\*).

A distance, cette coopération et les modes de connexion qu'elle nécessite, évoluent singulièrement. Ils se basent sur d'autres leviers, d'autres manières de faire. Si au regard des publics en situation de fragilité, de vulnérabilité, les éventuelles différences culturelles, les barrières linguistiques ou technologiques, les obstacles au numérique peuvent se poser, ces limites entrent moins dans la communication lorsqu'il s'agit de coopération entre professionnels.

### DES ATOUTS À CERNER

- Face à l'éloignement « géographique », la coopération à distance n'enlève rien à l'établissement nécessaire d'un rythme de rencontres. Le temps ne doit pas faire oublier
- que pour certaines actions de santé, ce sont les ententes partenariales qui sont des jalons forts de leurs réussites.
- Le fonctionnement entre personnes s'en trouve modifié, comme le sont également les équipes d'une même structure. L'organisation considérablement perturbée se repositionne différemment.
- Les pratiques d'échanges sans déplacement montrent de nouveaux avantages. Si les plus repérés sont le gain de temps et les économies liées au transport (et l'impact sur l'environnement), d'autres sont perçues elles-aussi comme avantageuses : l'appréciation de nouvelles dispositions au sein des équipes, l'optimisation du travail, le partage des informations et leurs mises à jour, la facilité de transmission.

### UNE GESTION DU TEMPS DIFFÉRENTE



- Le télétravail suppose une appréciation du temps différenciée. A distance, les principes d'échanges doivent conduire à davantage de préparation, de réflexion et de modération.
- Certains systèmes de visioconférence ont des temps de connexion limités, notamment si l'on veut profiter de leur gratuité. Ce temps d'échange impose d'aller à l'essentiel et de gérer le temps imparti à la réunion partagée. Il nécessite de faire des points de synthèse réguliers et de garder un œil sur le temps qui s'écoule.
- Dans ces systèmes, qu'ils soient audio ou vidéo, la place de l'écoute est repositionnée. Bien écouter est exigeant et demande plus de concentration que lors d'une réunion ordinaire.





## POUR UN DISTANCIEL EFFICACE : DES RÈGLES À RESPECTER

Pour continuer à faire avancer les projets, il est utile de suivre certaines règles si l'on veut s'assurer du succès escompté.

### L'appréhension de la technique

- la maîtrise du numérique, l'expérience - voire l'intuition - des jeunes professionnels
- l'outillage disponible et l'équipement des postes informatiques (ordinateur individuel avec webcam et accès internet, logiciels adaptés)
- la capacité du réseau, le débit internet, la faisabilité à transférer des fichiers volumineux

### L'implication des participants

- la planification des moments de réunion et la préparation précise en amont des échanges
- la distribution des rôles à anticiper : organisation, modération, animation
- la gestion des échanges dans le fil de discussion (prendre sa place)
- la prévision de la prise de notes et son partage avec le groupe, pour un meilleur rendu et une synthèse de qualité

Alors que la convivialité peut être aussi de mise dans ces échanges, la concentration nécessaire lors des moments de connexion peut entraîner chez certains un surcroît de stress. Il est également constaté que les personnes parlent plus spontanément de leur vie extra professionnelle.



## Le comité de pilotage

Le comité de pilotage et les réunions à forte valeur décisionnelle peuvent plus rarement être tenus à distance, soit parce que le nombre de participants est important, soit parce que l'interaction attendue entre les participants est forte.

La visioconférence sur un comité de pilotage peut se pratiquer à condition néanmoins que les participants (les entrants à la réunion) se connaissent à l'avance ou s'identifient facilement. Il est également utile de s'interroger sur l'impact du support et son adéquation avec le mode de gouvernance habituellement suivi par la structure qui invite ou qui rassemble les participants.

## QUEL SUPPORT CHOISIR ?

De nombreux systèmes existent aujourd'hui (Microsoft Teams, Zoom, Rainbow, sessions Skype...). Très variables quant à leur facilité d'utilisation, ils offrent une palette de possibilités et restent dépendant du budget (gratuit pour certains).

- La **conférence téléphonique**, très facile d'usage, privilégie l'audio et la possibilité d'un grand nombre de participants. Comme pour les autres supports, la maîtrise du temps et la limite des prises de parole simultanées sont des règles essentielles à suivre. Le modérateur joue un rôle essentiel. Gardien du temps et de l'ordre du jour, c'est lui qui se prémunira contre la déconcentration, la perte d'attention et la lassitude des participants et qui donnera vie à la rencontre à distance !

- La **visioconférence** ne nécessite aucune compétence particulière. L'organisateur envoie dans la convocation un lien sur lequel il suffit de cliquer avant le début de la séance. S'il nécessite une application particulière ou un téléchargement, identifiant et mot de passe sont à enregistrer au préalable. Le nombre de participants, le champ de vision, la qualité de l'image et du son, la connectivité haut débit sont les principaux critères à prendre en compte.

Pour limiter les obstacles à son utilisation et garantir la fluidité des échanges, il est impératif de bien préparer la réunion : vérification technique, test des matériels, répartition de la prise de parole. La conception d'un mémo pour les participants facilitera une coordination d'ensemble.

(\*) Construire des ponts entre acteurs, pour une culture commune. Rubrique Repères pour agir en promotion de la santé. LH conseil N° 34 Novembre 2017

## EN PRATIQUE ? UN EXEMPLE...

A distance, le président d'une association souhaite **faire le point sur** l'accompagnement de l'un de ses projets. Il donne rendez-vous à son interlocuteur investi sur le terrain, quelques jours avant la tenue d'une **visioconférence**. Il convie un autre partenaire. Les liens sont adressés par email. Chacun sera invité à se prononcer sur les points abordés lors de la discussion. 45' auront suffi pour **partager les avancées du projet** et **convenir des prochaines étapes**. Avec l'accord préalable des participants, la synthèse sera facilitée par l'enregistrement audio de la réunion et retranscrite quelques temps après.

## EN FORMATION AUSSI

S'ils existaient déjà avant, le contexte d'aujourd'hui voit s'intensifier de nouveaux standards de formation. Les processus courts de type MOOC, les supports comme le Webinaire, surfent sur le virage numérique. Faciles d'utilisation, ils permettent, à travers les modules proposés, de suivre son propre rythme, selon ses objectifs personnels. Chaque participant peut bénéficier d'un accompagnement adapté et utiliser les espaces de forum dédiés pour le partage des questions, liens et expériences.

- Le **webinar** - ou webinaire - désigne une réunion collective via Internet, facilitant le travail collaboratif entre différents interlocuteurs. Les supports sont présentés par le biais de diaporamas ou de vidéos et accompagnés de descriptions sous forme de notes. Interactif, ce média permet la réaction des interlocuteurs et la réponse des intervenants en temps réel. Sa diffusion se fait avec une interface partagée entre l'animateur, son support et un éventuel espace d'interaction avec les participants. Le webinar peut être diffusé en direct et / ou en différé. En direct, les participants peuvent le plus souvent poser des questions ou répondre à de petits sondages durant la présentation.

## RIEN NE REMPLACE LE TERRAIN

Les contacts et les échanges en vis-à-vis restent essentiels. Pour les acteurs du soin, de la prévention, de l'éducation ou de l'insertion, rien ne remplace la relation à l'autre. Le face à face avec le public et le maintien des liens, l'écoute et l'attention à l'autre sont les fondements mêmes de la prévention individuelle et collective.



Luc HINCELIN  
Agence LH conseil  
repereshconseil@gmail.com  
www.lh-conseil.fr  
03 20 95 98 37

Vous souhaitez continuer à recevoir cette rubrique ?  
N'hésitez pas à nous contacter !

Régulièrement référencés, les éclairages de Luc Hincelin alimentent la documentation consacrée aux outils et à la méthodologie. Ils proposent des repères sur les pratiques et les modes d'intervention en éducation et promotion de la santé. Avec expertise et pédagogie, l'auteur s'appuie sur les tendances d'aujourd'hui et diffuse une rubrique qui s'adresse à tout porteur de projet.

LH conseil, agence en promotion de la santé, initie et accompagne vos diagnostics territoriaux de santé, vos créations d'outils et de méthodes, vos évaluations accompagnées. Collectivité territoriale, institution ou association, vous trouverez auprès d'elle une aide pour vos interventions et des conseils au bénéfice de votre action.