



Bonnes pratiques de la Téléconférence



La Téléconférence est une bonne alternative aux appels réguliers ; elle renforce la relation et oblige une meilleure concentration. Pour vous aider à comprendre les bonnes pratiques à adopter dans vos *téléconf*, voici quelques conseils.

Il existe 3 modes d'accès à la téléconférence :

- Avec un micro-ordinateur (PC) qui permet de participer en
 - Visioconférence (caméra)
 - ou Audioconférence (microphone et haut-parleur)
- Avec un ordiphone (smartphone) qui permet de participer en Visioconférence ou Audioconférence
- Avec un téléphone qui permet de participer en Audioconférence uniquement

1. Vous participez à une téléconférence

Par exemple, pour participer à une visioconférence sur JITSI Meet :

1) Equipement nécessaire :

- Depuis votre ordinateur, via un navigateur internet : Mozilla, Chrome, etc.
ou
- Depuis votre smart-téléphone, via un navigateur internet ou en téléchargeant l'application gratuite "jitsi meet"
ou éventuellement
- Par simple appel téléphonique : possible mais moins pratique.

2) Adresse de la conférence ou "nom de salle"

Via internet (ordi ou smart-téléphone) vous avez reçu un courriel d'invitation semblable à l'exemple ci-dessous :

<https://meet.jit.si/NomDeLaRéunion>

Claude vous invite à une réunion.

Rejoindre la réunion:

<https://meet.jit.si/UsualUnionsApplaudClosely>

Mot de passe : LCMJC

Cliquer sur le lien

Ou bien copier le lien (clic droit) et collez-le dans la
barre d'adresse URL de votre navigateur internet

CHROME, FIREFOX,

Pour rejoindre depuis un téléphone, saisissez : +1.512.402.2718,,1008097059#

Vous cherchez un numéro d'appel différent?

Afficher les numéros d'appel de la réunion: <https://meet.jit.si/static/dialInInfo.html?room=UsualUnionsApplaudClosely>

Si vous appelez également via un téléphone de salle, vous pouvez vous connecter sans audio: <https://meet.jit.si/UsualUnionsApplaudClosely#config.startSilent=true>

Via l'application sur smartphone :
"NomDeLaRéunion"

Via simple appel téléphonique, appeler le numéro suivant :
+33.1.84.88.6478
et taper le code: 588416060#



Bonnes pratiques de la Téléconférence



3) Procédure à suivre

La conférence est paramétrée de telle façon que votre vidéo et votre micro sont déconnectés automatiquement pour préserver notre bande passante.

Pour joindre la réunion, ouvrir le "chat" et taper :

"VotreNom"

Vous pouvez ensuite écrire "Bonjour" pour tester

Pour participer, cliquer sur l'icône "main" en bas à gauche et attendre que l'animateur vous donne la parole.

Quand l'animateur vous donne la parole :

- Sur l'ordinateur, appuyer sur la "barre d'espace" et maintenir appuyé pour « ouvrir » le microphone
ou
- Sur smartphone, appuyer sur l'icône "micro"
ou
- Par appel téléphonique, parlez seulement sur invitation.

2. Vous organisez et animez une téléconférence

2.1. Avant la réunion par téléconférence :

Préparer une téléconférence plus efficace

2.1.1. Outils et équipement nécessaires

Pour éviter de devoir vous lever en plein milieu d'une téléconférence pour chercher un élément que vous avez oublié, il faut connaître les outils nécessaires pour réussir une conférence virtuelle :

- **Le matériel :**
 - **Ordinateur, ordiphone**
 - La plupart des ordinateurs sont équipés de **webcams (caméra + microphone)** intégrées permettant d'effectuer un appel vidéo.
 - **Un casque** : vous aurez parfois besoin d'un casque ou des écouteurs fonctionnels, notamment si vous vous trouvez en open-space. Les casques sont très pratiques et vous permettent, par exemple, d'éliminer les bruits parasites pour mieux vous concentrer.
 - **Une très bonne connexion Internet** : il va sans dire que si votre connexion n'est pas à la hauteur, votre réunion sera chaotique. Dans le cas d'un webinaire ou d'un appel en ligne, avoir une bonne connexion Internet permet également d'enregistrer l'appel afin de pouvoir le réécouter plus tard ou de l'utiliser pour en extraire des informations supplémentaires.
 - **Un bloc-notes et 2 stylos** : pourquoi prendre des notes manuscrites lorsque vous êtes assis devant un écran avec une multitude d'outils pour la prise de notes disponibles au bout des doigts ? Eh bien, lors d'un appel vidéo, prendre des notes en ligne peut vite devenir bruyant pour votre interlocuteur qui peut entendre le bruit de la frappe sur votre clavier, n'oubliez pas de couper votre microphone. Si vous êtes du genre à prendre beaucoup de notes, pensez à la version papier.
- **Le logiciel**
 - **Un service de vidéo-conférence en ligne** : Il existe de nombreux services en ligne dédiés aux téléconférences chaque Club choisi la solution la plus appropriée à ses besoins.



Bonnes pratiques de la Téléconférence



NOM	GRATUITÉ	AVANTAGES	INVONVÉNIENTS
Jitsi Meet (logiciel libre)	Gratuit	Service entièrement gratuit Accessible depuis un simple navigateur, un smartphone ou un téléphone Pas besoin de se créer un compte Partage d'écran efficace Applications pour mobiles performantes	Instable sur les navigateurs autres que Chrome Outils collaboratifs limités Logiciel de bureau abandonné
Skype (Microsoft)	Ouverture de compte gratuite	Jusqu'à 50 utilisateurs en réunion vidéo Bonne qualité de communication Enregistrement des appels Gratuit	Peu d'options pour la collaboration Sous-titrage capricieux Réglages pas toujours intuitifs
Teams (Microsoft)	Ouverture de compte gratuite	Fonctionnalités de coédition bien pensées Interface intuitive Nombreuses applications compatibles Planification facile des réunions Tutoriels intégrés	Pas d'export des notes de réunion Interface de visioconférence qui dénote par rapport au reste Pas de véritable version gratuite
Zoom	Ouverture de compte gratuite Formule Forfait gratuit	Simple d'utilisation Version gratuite généreuse Création de réunions en quelques clics Des outils collaboratifs Disponible sur de nombreuses plateformes Formule Forfait gratuit : Illimité pour les réunions face à face Nombre illimité de réunions	Manque de modernité dans l'interface Partage d'écran perfectible Des lacunes en sécurité Formule Forfait gratuit : Limité à 100 participants Limite de 40 minutes pour les réunions de groupe
GoToMeeting (Citrix)	NON	Des fonctions de base accessibles Une grande expérience en la matière Des options avancées utiles La possibilité d'enregistrer les réunions	Quelques soucis techniques en utilisation avancée Manque d'outils supplémentaires disponibles ailleurs
SLACK	Version gratuite limitée (2 intervenants par vidéo, aucun contrôle utilisateur...)	Facile à mettre en place et utiliser Disponible gratuitement en version web et logiciel Les applications externes qui transforment Slack en véritable plateforme multifonctions	L'utilisation de certaines applications peut être fastidieux Interface très (trop) épurée
Webex Teams (Cisco)	Ouverture de compte gratuite Formule Forfait gratuit	Interface intuitive Tutoriels intégrés Visioconférence stable et facile à utiliser Forfait gratuit :	Planification Outlook imposée Bots (applications) trop limités Forfait gratuit : Limité à 100 participants

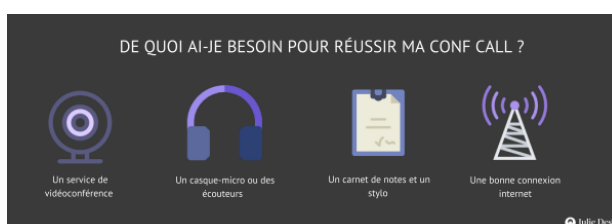


Bonnes pratiques de la Téléconférence



NOM	GRATUITÉ	AVANTAGES	INVONVÉNIENTS
		Sécurité totale de bout en bout Partagez votre écran durant des réunions Enregistrez des réunions, partagez des fichiers et créez des tableaux blancs Assistez à des réunions depuis votre ordinateur/appareil portable 1 Go de stockage en ligne sécurisé pour le partage de fichiers	

Sources : Logithèque.com

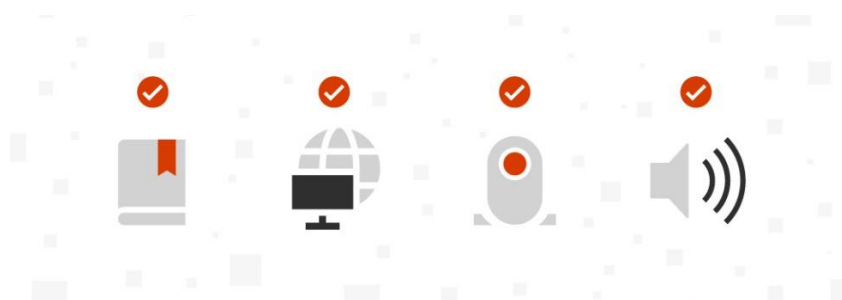


2.1.2. Résoudre les problèmes techniques :

Assurez-vous, quelques jours avant la réunion, que tous les participants pourront se connecter sans problèmes techniques. Il n’y a rien de plus agaçant que de devoir attendre quelqu’un qui n’est pas prêt à l’heure où la réunion doit commencer.

Qu’il s’agisse de votre première ou de votre millionième webconférence,

- Vérifiez que vous savez vous servir du matériel.
- Relisez les instructions de connexion
- Vérifiez que le microphone, la caméra et les haut-parleurs fonctionnent.
- Si vous avez besoin d’Internet pour accéder à votre conférence ou aux e-mails et notes en lien avec la réunion, vérifiez que le Wi-Fi fonctionne.
- Évitez d’agacer les autres participants, en arrivant dans la salle de conférence en avance et en vous connectant un peu avant l’heure prévue.
- Si vous coupez le son de votre téléphone en attendant que les autres participants se connectent, profitez-en pour vous concentrer sur le contenu de votre réunion plutôt que de vous éparpiller.





Bonnes pratiques de la Téléconférence



2.1.3. L'Ordre du jour :

Que les personnes participant à la réunion se trouvent dans le même immeuble ou dans des pays différents, il est impératif que tout le monde soit sur la même longueur d'onde. Pour cela il est utile d'établir un ordre du jour. Mentionnez les questions inscrites à l'ordre du jour dans le corps de votre invitation de calendrier ou de votre e-mail au moins 24 à 48 heures avant la réunion. Ce **travail collaboratif** donnera la possibilité à tous les participants de réfléchir à ce qu'ils attendent de la réunion. Et si vous êtes le destinataire d'un ordre du jour, lisez-le ! Même si vous connaissez le projet ou les sujets de discussion, vous découvrirez peut-être des informations importantes sur les perspectives ou préoccupations mises sur la table, et cela vous évitera de vous retrouver pris de court.

2.1.4. Préparez-vous :

Identifiez clairement ce que vous attendez de la réunion. Avant la réunion, rassemblez les notes ou informations dont vous pourriez avoir besoin, et préparez vos éventuelles questions. En étant bien préparé, vous ne risquez pas de vous laisser surprendre par certaines questions et pourrez aisément participer à la discussion en cours. N'hésitez pas à noter les questions figurant à l'ordre du jour, ou à préparer vos notes à l'avance, en plaçant les idées et objectifs initiaux en tête de liste.

2.1.5. Le Lieu

Où faut-il se mettre pour répondre aux appels vidéo lorsqu'on travaille à distance ?

Si vous travaillez fréquemment de chez vous, vous avez probablement aménagé un espace de travail au sein de votre domicile. Sinon la meilleure chose à faire lorsque vous faites du télétravail, c'est de vous isoler de tout type de distraction (télévision, cuisine, etc.) pour la durée de votre vidéoconférence. Installez-vous dans votre espace dédié, un bureau par exemple, veillez à verrouiller la porte lorsque vous travaillez – pour que vos enfants ou petits-enfants ne surgissent pas de manière imprévue ;). Si vous travaillez dans des espaces publics, comme un café, essayez de trouver un coin tranquille ou allez-y à des heures où il n'y a pas beaucoup de gens.

2.1.6. Les Vêtements

Au-delà des difficultés techniques qui peuvent survenir lors d'un appel vidéo, votre tenue peut également jouer sur le succès de votre vidéoconférence.

La texture ou le type de certains vêtements peuvent également donner un rendu visuel négatif sur l'écran de votre interlocuteur.

- Par exemple, les chemises rayées peuvent créer un effet stroboscopique et éblouissant pour les personnes de l'autre côté de la caméra.
- De la même manière, porter des motifs complexes peut également distraire. **Il faut s'en tenir à des couleurs solides et neutres.**





Bonnes pratiques de la Téléconférence



2.1.7. Sécuriser la réunion

Pour lancer les invitations à la réunion vous allez fournir par courriel tous les éléments utiles à la connexion à la réunion que vous avez programmée. Pensez à envoyer séparément, dans un autre courriel ou par un autre canal de diffusion, le code confidentiel d'accès à la réunion.

2.2. Pendant la réunion par téléconférence :

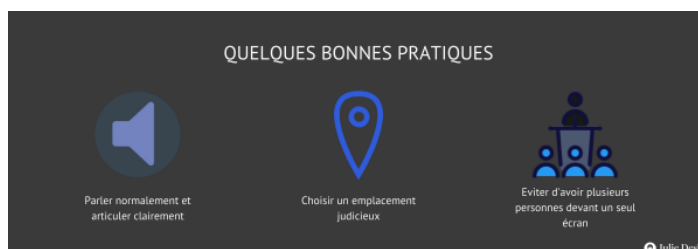
2.2.1. Démarrer la réunion :

- Tout d'abord, **soyez ponctuel**. Le retard n'est acceptable ni dans les réunions face-à-face, ni dans les réunions virtuelles.
- Démarrer la réunion **Micro ouvert pour vous** et micro fermé pour les autres participants
- Si vous êtes très nombreux, faites **attention** à la capacité de la **bande passante** dont vous disposez. Il pourra être préférable de couper les caméras de participants.
- N'oubliez pas de faire **ouvrir micro et camera** à la personne qui devra intervenir en cour de réunion

2.2.2. Le Langage corporel et attitude

Selon le scientifique **Albert Mehrabian**, **93% de notre communication est non verbale**, ce qui démontre l'importance du langage corporel et de l'attitude dans les interactions en face-à-face. La façon d'agir et de parler lors d'une vidéoconférence sont des facteurs à ne pas négliger. Tout comme lors d'une réunion physique, il y a de bonnes pratiques à prendre en compte.

- **Ne bougez pas trop**. Il faut rester calme et concentré, essayer d'éviter de bâiller ou de jouer avec ses mains.
- Mettez la caméra à hauteur de vos yeux afin d'éviter de baisser ou lever les yeux vers votre interlocuteur. Et surtout, la caméra est là pour que votre interlocuteur puisse vous voir, pas pour que vous puissiez vous admirer ! **Fixez votre regard sur la personne à qui vous parlez et non pas sur vous-même**.
- **Parlez lentement, et articulez clairement**. Avant votre conférence téléphonique, faites un test audio, non seulement pour vérifier que votre équipement fonctionne, mais aussi pour identifier votre meilleur volume de parole afin de ne pas parler trop fort pendant la vidéo-conférence. Si vous parlez trop fort, vos interlocuteurs auront tendance à baisser le volume et ils manqueront peut-être des points clés de la réunion.
- Si vous êtes en conférence téléphonique avec plusieurs personnes, **laissez chaque personne s'exprimer sans les interrompre**. Si tout le monde parle en même temps, personne ne pourra entendre l'autre.
- **Évitez de parler à d'autres personnes lors de vos meetings virtuels**. Il est possible de devoir demander une précision ou une information à un(e) collègue au cours de votre vidéo-conférence, dans ce cas, n'oubliez pas de couper votre micro pour éviter de créer de la confusion chez votre interlocuteur.
- Vous pouvez **faire des blagues pour briser la glace** ou alléger des tensions mais attention à ne pas en abuser.





Bonnes pratiques de la Téléconférence



2.2.3. Partager, c'est être attentif aux autres :

Si vous présentez des informations en illustrant votre propos à l'aide de visuels ou de statistiques, ou si vous faites référence à des documents externes, assurez-vous que tout le monde suit. Configurez un **partage d'écran** pour capter l'attention de votre auditoire, et veillez à ce que tout le monde reste sur la même longueur d'onde. Vous éviterez ainsi les questions telles que « Attendez ! Où sommes-nous ? » ou « Une minute, je ne suis pas encore à la bonne page ».

En partageant votre écran pendant la visioconférence, personne ne sera à la traîne.

Attention : si vous partagez votre écran, pensez à fermer les programmes ou notifications d'e-mails, d'appels téléphoniques ou de messages instantanés afin d'éviter les situations gênantes.

2.2.4. Soyez direct :

L'une des difficultés lors des réunions en ligne consiste à savoir qui doit intervenir. Selon les participants et leur personnalité, il peut arriver que tout le monde se mette à parler en même temps ou, au contraire, qu'une intervention soit suivie d'un long blanc. Pour éviter ces moments de confusion, posez des questions en vous adressant nommément aux autres participants.

Si certaines personnes travaillent ensemble ou attendent que telle ou telle étape soit terminée pour poursuivre, n'hésitez pas à leur demander si elles ont quelque chose à ajouter ou des questions à poser.

En employant un ton direct pour mener la conversation, vous optimiserez le temps de réunion tout en permettant à chacun de se faire entendre.

2.2.5. Personnalisez vos réunions :

Les réunions en ligne, par téléphone ou virtuelles sont parfois très ennuyeuses. Vous ne pouvez pas compter sur le langage corporel pour interpréter les réactions des participants ou pour voir s'ils suivent.

Pour que votre auditoire reste attentif, imprimez votre personnalité à la réunion. Soyez aussi avenant que si vous étiez tous dans la même salle. Un ton énergique vous permettra de maintenir l'attention des autres participants. Empêchez-les de « décrocher » en vous adressant directement à eux par exemple. Si tout le monde est attentif, l'ordre du jour défilera rapidement, et vous aborderez un plus grand nombre de sujets en moins de temps.

Quel que soit le format de la réunion, évitez à tout prix la confusion. Préparez-vous, impliquez vos collègues, et vos réunions seront claires et en phase avec vos objectifs.

Source : juliedesk.com



Bonnes pratiques de la Téléconférence



références :

Source : juliedesk.com	8
Sources : Logithèque.com	5