

Les considérations techniques de la vidéoconférence

Tel que mentionné dans la [chronique professionnelle de décembre 2021](#), certains détails techniques peuvent faire une grande différence quant à l'établissement et au maintien de l'alliance de travail. L'appareil, l'audio, la caméra, l'éclairage et l'arrière-plan sont des éléments à considérer, des ajustements mineurs pouvant faire la différence entre une séance réussie et une rencontre sans suite.

Le choix de l'appareil et de la connexion

Pour un signal de haute qualité, un ordinateur est préférable à un appareil mobile ; aussi, une connexion filaire, plutôt qu'une connexion sans fil, est recommandée pour une meilleure stabilité du signal. Si l'utilisation d'un appareil mobile est nécessaire, celui-ci devrait être placé à l'horizontale, sur un trépied ou une surface stable, pour éviter les mouvements inévitablement transmis par la caméra.

La performance du réseau informatique est aussi importante, et ce, même sur le plan clinique. L'exemple suivant permet d'illustrer ceci : la bande passante et la résolution de l'écran doivent être suffisantes pour que, dans le cadre d'une évaluation, le psychologue puisse prendre en compte des éléments comme les comportements non verbaux, les praxies, les tics ou autres (voir à ces égards Chipps *et al.*, 2012). Bien que les services d'Internet par données cellulaires soient généralement efficaces, il demeure important de faire quelques essais pour s'assurer que le service rend une image fluide, ni saccadée ni décalée, et ce, particulièrement lorsque le lien cellulaire est partagé d'un téléphone à un ordinateur de table ou si l'on se trouve en dehors des centres urbains.

La sécurité de la technologie utilisée doit également être considérée. En ce sens, une connexion Internet sécurisée, protégée par mot de passe, est préférable à un wifi public et non protégé, afin de limiter le risque de piratage. De plus, la protection antivirus (anti-programme malveillant) devrait être à jour. Concernant le choix de la plateforme (Zoom, Teams, Facetime, etc.), des [recommandations](#) ont été publiées sur le site Web de l'Ordre.

La qualité de l'audio

Souvent négligée, la qualité de l'audio est pourtant essentielle. L'utilisation d'un microphone externe est recommandée, un casque d'écoute avec microphone intégré étant la meilleure option. Par ailleurs, le bruit ambiant devrait être éliminé autant que possible : il est préférable de fermer les fenêtres, de mettre les appareils mobiles en mode silencieux, d'éteindre la radio ou le téléviseur, le ventilateur, le climatiseur et le chauffage et d'éviter de manipuler des papiers ou autres objets (comme cliquer avec un stylo). De plus, le fait d'aviser l'entourage de la tenue d'une vidéoconférence peut contribuer à limiter les dérangements, chez le psychologue comme chez le client.

Le positionnement de la caméra

L'emplacement de la caméra est essentiel pour une image de qualité, tant pour une caméra intégrée que pour une caméra Web. D'ailleurs, la caméra devrait être placée à la hauteur des yeux : ni trop haute ou trop basse, ni trop près ou trop loin. Ensuite, la distance entre le psychologue et la caméra devrait permettre au client de voir ce dernier de la tête aux épaules. Lors d'une intervention, le fait de regarder directement la caméra créera un meilleur impact. Pour améliorer le contact visuel, il est préférable de positionner la caméra de manière à pouvoir simultanément regarder la caméra et le client sur l'écran. Il est finalement utile de se rappeler que la caméra continue de diffuser l'image même si la personne ne parle pas.

Positionnement de la caméra à éviter



Excellent positionnement de la caméra



L'éclairage

Un éclairage adéquat est nécessaire. Une fenêtre ou une lumière placée directement en arrière du psychologue rendra l'arrière-plan trop lumineux, tandis qu'une lumière provenant du plafond créera des ombres sous les yeux. Pour que le psychologue soit bien éclairé, la source lumineuse doit provenir de l'avant : il s'agit donc de s'installer en faisant face à une fenêtre ou à une lampe.

Éclairage trop sombre



Éclairage trop clair



Éclairage inégal, à éviter



Excellent éclairage



L'arrière-plan

Enfin, il est préférable de privilégier un fond neutre, en supprimant les objets personnels ou simplement les possibilités de distractions. Ouvrons ici une parenthèse sur l'obligation d'afficher le permis de psychologue à la vue du public, comme le stipule l'article 17 du *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues*. Le psychologue qui offre des services en télépratique ne peut être tenu à cette obligation, ne pouvant satisfaire cette exigence. Il doit néanmoins avoir avec lui sa carte de membre de l'Ordre, qu'il lui serait alors possible de présenter, sur demande.

Arrière-plan trop chargé



Arrière-plan neutre



Nous espérons que ces quelques conseils de base contribueront à une meilleure expérience de services psychologiques, tant pour les psychologues que pour leurs clients.