

Sécurité des réunions zoom

Objectif

Le but de ce document est de soutenir la formation des serviteurices qui assurent la sécurité des réunions en ligne, de réduire l'impact des perturbateurs de manière à revenir à l'objectif primordial de nos réunions : **atteindre les personnes codépendantes qui souffrent encore.**

Si une réunion est fortement perturbée, quittez-la et reconnectez-vous après quelques minutes.

Qu'est-ce qu'un perturbateur ?

Un perturbateur est une personne ou un groupe de personnes qui prennent plaisir à perturber une réunion en tenant des propos grossiers, en émettant des sons et des bruits offensants, en publiant des images ou des déclarations choquantes dans le chat ou à l'écran. Les perturbateurs peuvent se regrouper de deux à huit personnes. Ils partagent également les informations de connexion à la réunion afin de la saturer.

Hôte et co-hôtes

L'hôte de la réunion possède une clé d'hôte. Dès qu'il rejoint la réunion, il configure les paramètres de sécurité et désigne des co-hôtes qui peuvent lui apporter un soutien supplémentaire dans les plus brefs délais. Il s'agit d'exclure les perturbateurs, de couper les micros et de surveiller le chat.

L'hôte active la salle d'attente et désactive l'option « se renommer » dans le menu Sécurité. En cas de perturbation, il clique sur l'icône du perturbateur et sélectionne « signaler ». Pendant ce temps, les co-hôtes peuvent couper le son ou la vidéo du perturbateur.

Il est conseillé d'admettre les nouveaux participants avec précaution, certains se présentent en groupe. Après les avoir introduit en salle, il convient de surveiller attentivement leur comportement. La perturbation n'intervient quelquefois qu'après quelques instants.

En cas de signalement, vous recevrez un e-mail de zoom demandant de confirmer le problème dans les sept jours.

Menu de sécurité

Lorsqu'on désactive l'option « Démarrer la vidéo », les participants qui ont déjà activé leur vidéo la conservent, seuls les nouveaux entrants ne peuvent le faire.

Quand on verrouille la réunion, plus personne ne peut la rejoindre.

« Suspendre les activités des participants » verrouille aussi la salle.

Il est conseillé d'utiliser ces fonctions uniquement quand la perturbation est coordonnée, massive, extrêmement offensante ou répétée. Ces fonctions seront ensuite désactivées dans un délai de dix minutes. L'objectif est de mettre en œuvre des **mesures de sécurité minimales et efficaces pour rétablir au plus vite un espace sûr et ouvert** à la réunion.

Communication

Il est important de rassurer les participant.e.s en communiquant sur la marche à suivre. Les groupes peuvent choisir de faire une pause de 30 secondes, réciter ensemble la Prière de la Sérénité, ...

Le modérateurice peut communiquer :

- La réunion zoom est interrompue momentanément... Nous faisons le nécessaire pour qu'elle reprenne dans les plus brefs délais
- Veuillez couper votre micro pour ne pas être confondu.e.s avec les perturbateurs
- Restez calmes
- Une équipe travaille à la résolution du problème
- Nous avons créé une salle d'attente.
- Les co-hôtes n'introduiront pas de nouveaux venus pendant 5 minutes
- Notre espace est maintenant sécurisé, les partages peuvent reprendre. Pouvons-nous nous recentrer sur l'objet de la réunion, à savoir ...

Il est également possible de placer un message dans le chat : « Merci à tous ceux et toutes celles qui ont veillé à ce que cet espace reste serein. Si vous vous sentez perturbé.e, nous vous suggérons de couper votre micro et de réciter la Prière de la Sérénité. Cela contribue à créer un espace sûr pour tous. »

Quelques modèles de messages à lire ou poster sur le chat

- Veuillez noter qu'en cas de perturbation, une équipe est là pour exclure les perturbateurs au plus vite. Si une perturbation survient, merci de couper votre micro afin d'éviter toute confusion et une exclusion accidentelle.
- Nous comprenons combien les perturbations sur zoom peuvent être gênantes, une équipe est présente pour exclure les perturbateurs au plus vite. Nous vous recommandons de réciter silencieusement la Prière de la Sérénité pendant que

notre équipe travaille. Merci de nous aider à faire de cette réunion un espace sûr où nous pouvons nous concentrer sur la guérison et le rétablissement.

- Nous comprenons que les perturbations peuvent être traumatisantes pour les personnes en situation de codépendance. Lorsque des perturbateurs sont apparus lors de nos réunions zoom, nous avons mis en place une procédure pour les exclure. Notre priorité est de retrouver un climat de sécurité et de sérénité, et non de nous focaliser sur la négativité des perturbateurs. Nos modératrices sont formé.e.s pour exclure les perturbateurs le plus rapidement possible et ils.elles sont prêt.e.s à intervenir.
- Vous êtes un membre à part entière de cette réunion, votre sécurité et votre bien-être sont notre priorité. Vous pouvez nous aider en restant silencieux et en coupant votre micro afin d'éviter toute exclusion accidentelle. Vous pouvez fermer les yeux et réciter la Prière de la Sérénité jusqu'à ce que le problème soit résolu. Nos modératrices sont compétent.e.s et apprennent à repérer les perturbateurs avant qu'ils ne causent des dégâts. Les perturbations sont généralement résolues en moins d'une minute. Cela peut paraître plus long et c'est normal pour la plupart d'entre nous.
- Une fois la perturbation résolue, chacun.e peut demander une pause de 30 secondes suivie de la Prière de la Sérénité pour nous aider à retrouver concentration et sérénité.
- Si vous avez des questions, nous pourrions y répondre lors d'un moment d'échange informel après la réunion.
- Merci de collaborer avec nos modératrices pour créer un espace sûr et bienveillant pour tous.

Sensibilisation

Hôte ou co-hôtes ont fait part de répercussions physiques de ce rôle, en particulier les réactions naturelles

au stress. La confiance et la patience du groupe ont été jugées très utiles, encourageantes et sources de soutien.

Les rotations de service sont nécessaires et une pause est encouragée après la gestion d'une situation difficile.

Les membres des réunions sont appelés à apporter leur soutien et à exprimer leur gratitude envers les serviteurices de la réunion.

Source : <https://coda.org/outreach/supporting-members/healthy-meetings/hosting-safe-online-meeting/>