

5 conseils pour éviter la « Zoom fatigue » à vos interlocuteurs



Publié le 1 mars 2021

Par Virginie Moreau

Charlie Clarck, cofondateur de Whistcom – cabinet en stratégie orale qui forme les dirigeants et chefs d’entreprise d’aujourd’hui et de demain – analyse le phénomène de la « Zoom fatigue » et livre quelques conseils aux télétravailleurs et aux organisateurs de visioconférences.

Qu’est-ce que Whistcom ?

Charlie Clarck : « Whistcom est un cabinet parisien de stratégie orale. Nous accompagnons les dirigeants et les leaders de demain aux techniques de communication afin qu’ils soient convaincants et inspirants face à leur auditoire, lors d’entretiens individuels, de réunions avec leurs collaborateurs, sur scène devant un public ou en visioconférences. Le cabinet Whistcom a été créé il y a six ans. Nous sommes partis du constat que **la prise de parole, c’est là où l’on fait la différence, en entreprise comme en politique.** Or, la France a une logique de l’écrit, pas de l’oral. Les dirigeants ont souvent des difficultés s’exprimer devant leurs interlocuteurs.

Nous avons donc développé une méthode autour des 3 dimensions. Nous recevons les dirigeants et futurs leaders dans notre plate-forme, dans le quartier des Invalides, à Paris. Il s’agit d’un cadre très agréable dans lequel nous avons créé une ambiance de club de dirigeants à l’anglo-saxonne. Nous y avons recréé un trading center qui propose un plateau télé, une salle de théâtre, des salles de réunion notamment... Nous avons mis en place une méthode pour être impactant. Elle est appliquée sur place, en conditions réelles, par les personnes qui nous consultent. Elles sont filmées. Nous faisons ensuite des debriefings avec elles pour déterminer les points à améliorer. Vingt experts, chacun spécialisé dans un domaine très précis – visio, gestion du trac, plateaux TV, speech writing – les accompagnent dans la prise de parole, en leur donnant des méthodes.

Nous avons aussi mis en place des outils simples pour réinventer la visioconférence et proposons **une formation à distance qui s'appelle « Crevez l'écran en visio ! »**. Elle consiste en trois rendez-vous individuels avec un expert et se décline en plusieurs phases. Nous donnons des outils et proposons un parcours aux dirigeants et aux managers d'équipe. Les renseignements pour y participer figurent sur notre site Internet, www.whistcom.com »

Pourquoi les réunions par visio sont-elles si épuisantes ?

Charlie Clarck : « Il y a divers facteurs. Plusieurs études sont sorties à ce sujet.

- Premier constat : **en visioconférence, il y a un léger décalage entre le son et l'image du fait de la distance**. C'est très fatigant pour le système cognitif, même si on ne le perçoit pas. **Le système cognitif est beaucoup plus stimulé que d'habitude, ce qui crée de la fatigue**.

- Ensuite, **en visioconférence, il y a beaucoup moins d'éléments non verbaux dans la conversation**. Il est plus difficile d'analyser « le corps qui parle » en face de nous : l'attitude du corps, les mimiques du visage, la gestuelle sont atténuées. La visio est beaucoup moins confortable pour celui qui s'exprime et est moins lisible qu'une conversation face-à-face. La personne qui parle est obligée de se concentrer plus pour être sûre que le message passe ; et en face, la personne qui écoute doit être très attentive pour tout comprendre.

- De plus, **le travail sur écran fatigue**. Cela a des répercussions sur la rétine, le cerveau, le système nerveux. Tout est plus stimulé qu'en présentiel.

- Enfin, **l'accumulation** de toutes ces journées épuisantes pendant des mois d'affilée **entraîne une moindre tolérance à l'outil numérique**. Résultat, quand on enchaîne les réunions par Teams ou Zoom, à la fin de la journée on est fatigué, tendu, voire irritable.

Dans le monde actuel, où l'on doit éviter les contacts humains pour éviter la pandémie, les visioconférences se sont généralisées dans la vie de tous les jours. Elles sont utilisées par tout le monde ; pas que par les dirigeants. Les visios incessantes fatiguent aussi bien les journalistes ou les membres des associations, que les participants de clubs de lecture ou même les retraités. »

Les usagers regrettent souvent le manque de rapports humains dans les visioconférences...

Charlie Clarck : « Moi le premier ! Quand nous parvenons à faire des réunions en présentiel à trois ou quatre, nous sommes ravis de les faire, car nous avons besoin du lien humain.

Enchaîner les visioconférences nous donne l'impression d'avoir perdu le lien humain car on parle à un écran, devant une caméra... »

Comment peut-on remettre l'humain au centre des interactions digitales ?

Charlie Clarck : « Nous avons travaillé sur plusieurs outils, car selon nous, retrouver de l'humanité en visio, c'est possible. Il suffit d'avoir les bons réflexes.

Il faut prendre conscience qu'une conversation humaine entre deux personnes qui se trouvent face-à-face se déroule en trois dimensions : la dimension visuelle (ce que je suis, mon look, mon sourire, mes gestes), la dimension sonore (le ton de la voix, les silences) et la dimension verbale (le message que l'on prononce). Il existe beaucoup d'outils à mettre en place pour recréer ces trois dimensions.

J'ai énormément de conseils à donner aux personnes qui s'expriment en visio et qui consultent mon cabinet. J'en livre quelques-uns à vos lecteurs. Je réserve les autres aux personnes qui s'adressent à mon cabinet [rires, NDLR].

- Premièrement, en visio, on a la chance d'avoir l'image. C'est pourquoi **je conseille aux personnes qui s'expriment en visio** d'engager leur corps en visio. Or, souvent, les gens coupent la caméra. Et s'ils ont gardé la caméra allumée, leur regard est inanimé, leur tête et leur buste ne sont pas en mouvement.

Deuxièmement, assumez le visuel de la relation, faites que des choses se voient à l'image : **souriez, ayez une vraie gestuelle**. Il est important de faire des gestes en visioconférence ; la gestuelle sert la relation et remet de l'humain dans le numérique.

Troisièmement, regardez la caméra droit dans les yeux, si je peux dire. Pour cela, surélevez votre ordinateur afin de mettre la caméra à hauteur de votre visage. Si besoin, pour vous rappeler de regarder votre caméra, collez un Post-it® à côté de la caméra pour la regarder.

Quatrièmement, travaillez sur le son en ménageant des silences. C'est d'ailleurs l'un des credo de Whistcom, dont le nom signifie « *chut, tais-toi* ». Réinstaurer du silence permet de créer du confort entre les diverses interventions. Cela laisse le temps aux personnes d'entendre votre voix et d'intégrer votre message.

Cinquièmement, pour capter l'attention de vos interlocuteurs, parlez-leur d'eux. Car on sait qu'en visio, il faut redoubler de vigilance pour capter l'attention. »