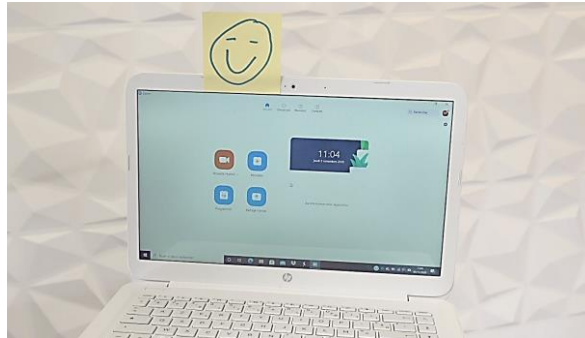


LE PROGRÈS

Réunion en visioconférence : Êtes-vous menacé par la "zoom-fatigue" ?



Pourquoi l'emploi de la visioconférence - en pleine croissance depuis le début de la crise sanitaire - peut générer le syndrome de la "Zoom fatigue"? Charlie Clarck, co-fondateur de Whistcom, cabinet en stratégie orale qui forme les dirigeants et chefs d'entreprise, nous explique les risques de cet outil s'il est abusivement employé.

La visioconférence est devenue incontournable depuis un an dans les entreprises. Quels sont les principaux reproches qui sont relevés par vos clients ?

Dès le premier confinement, on a beaucoup entendu des dirigeants mais aussi les employés dire qu'ils se sentaient beaucoup plus fatigués après une journée de réunions en visioconférence. Les dirigeants ont dû aussi trouver des outils pour mieux animer ces réunions en devant s'adapter à cet outil sans trop savoir jusqu'où on pouvait aller dans la durée.

Cette fatigue a-t-elle été prouvée sur le plan médical ?

Oui des études américaines ont en effet montré qu'il existait un surcroît de fatigue engendré par le décalage à peine perceptible entre le son et l'image. On ne s'en rend pas compte mais notre cerveau est ainsi surstimulé.

Que faut-il faire alors pour éviter ce qu'on appelle la "Zoom fatigue" ?

Il convient de bien organiser sa journée en limitant le nombre de réunions en visioconférence. Nous avons observé des dérives dans certaines entreprises qui ont provoqué ce phénomène de Zoom fatigue. L'entreprise doit mieux entourer ses réunions en visioconférence avec notamment une durée qui ne doit pas excéder 45 mn et bien sûr prévoir des pauses. C'est un travail qui doit être mené au niveau des ressources humaines.

Comment cette nouvelle pratique peut aussi être mieux appréhendée par les personnes en télétravail ? Plusieurs choses peuvent en effet être faites par soi-même. Il faut s'engager face à la caméra. Sinon, on s'ennuie. Il faut donner des choses à voir. Cela commence par le sourire sur le visage mais aussi le regard et la gestuelle orientés vers la caméra.

Ne faut-il pas justement oublier la caméra pour être plus détendue ?

Non, il faut faire des efforts pour la regarder car la ou les personnes en face apprécient votre regard comme si vous étiez vraiment en face à face. C'est important. Il faut aussi imposer des silences même courts mais cela donne du confort à l'écoute. Et ce silence permet de recoller le son et l'image. Enfin, il est indispensable de s'adresser aux personnes en leur parlant directement avec le "tu" ou le "vous" mais surtout sans employer la troisième personne.

Toutes les entreprises réfléchissent actuellement à la place de la visioconférence à terme

La visioconférence va-t-elle devenir omniprésente désormais même après la crise du Covid-19 ? Toutes les entreprises réfléchissent actuellement à la place de la visioconférence à terme. Comment doivent-elles s'organiser à terme. Il est certain que peu d'entre elles vont faire revenir 100% de leur personnel. La visioconférence va en effet rester car les dirigeants l'estiment très efficace. Mais il faudra trouver des moments où les équipes pourront se retrouver en présentiel. On entend beaucoup de personnes se plaindre d'une certaine lassitude après un an de travail à distance.

Cette nouvelle organisation du travail doit elle être initiée par le gouvernement ?

Je pense que la réponse appartient d'abord aux chefs d'entreprise mais avec un cadre politique qui leur laisse une certaine souplesse.

Finalement, cette arrivée en force et en si peu de temps de la visioconférence vous semble-t-elle une simple évolution ou une révolution dans le monde du travail ?

Je dirai une évolution très rapide car la visio existait bien avant le Covid-19. On parlait déjà du "flex-office" également et finalement, c'est dans la logique qui était en cours dans le monde d'avant. Mais le Covid-19 a permis de l'accélérer et de démocratiser cet outil d'un coup.