

## Capule Branchés santé

Jeudi le 4 février 2021



### « Fatigue des réunions en télétravail »

Pour une partie de l'organisation réalisant un travail administratif ou des professionnels en téléconsultation, le contexte de confinement nous amène à passer beaucoup de temps en appels vidéo. Quel que soit le système utilisé (Skype, Zoom, Hangouts, FaceTime, Teams, etc.), de nombreux employés vivent parfois un sentiment d'épuisement suite à ces appels. C'est ce que plusieurs ont commencé à nommer la "Zoom fatigue" (que l'on pourrait traduire par 'épuisement Zoom').

Puisque le travail à domicile est là pour rester, les appels vidéo sont là aussi pour le long terme. Il est donc extrêmement important de trouver un moyen d'éviter que la « fatigue Zoom » ne prenne le dessus sur votre journée de travail.

Les raisons de cet épuisement sont d'au moins trois ordres: technique/ergonomique, communicationnel/cognitif et social. Voici quelques-unes des causes :

#### Difficultés rencontrées aux niveaux techniques et ergonomiques

- L'impossibilité, avec une caméra et un écran, de regarder son ou ses interlocuteurs dans les yeux;
- Le fait de devoir éviter de trop bouger devant son écran afin de rester dans le cadre;
- Le fait de rester les yeux rivés sur un écran pendant une longue période.

#### Perte de repères communicationnels et exigences cognitives

La perception des indices non verbaux est naturelle pour la plupart d'entre nous. Elle ne demande que peu d'efforts conscients pour les analyser et elle permet de jeter les bases d'une intimité émotionnelle. Sans ces signaux, un appel vidéo typique nécessite une attention soutenue et intense aux mots.

- La vue « en galerie » – où tous les participants à la réunion vidéo apparaissent à la fois – est exigeante pour la vision centrale du cerveau, l'obligeant à décoder tant de personnes qu'aucune n'en ressort de façon significative, pas même l'orateur principal.
- Inversement, ne regarder qu'un seul interlocuteur à la fois, ne permet pas de connaître les réactions des participants inactifs – ce que l'on percevrait normalement dans son champ de vision périphérique.
- Des délais de réponse d'aussi peu qu'1,2 seconde font que des interlocuteurs perçoivent leurs répondants comme moins amicaux ou moins concentrés.

- Pour celui qui prend la parole en ligne devant de multiples participants, l'absence de rétroaction peut être anxiogène, et donc concourir à un épuisement inhabituel.

### Fatigue sociale

Le fait que nos esprits soient ensemble mais que nos corps ne le soient pas crée une dissonance qui nous empêche de nous « laisser aller à la conversation ».

Une conférence vidéo peut être perçue comme une performance. Se voir à l'écran pendant la discussion avec les autres contraint son esprit à se demander quelle posture adopter. Il est très difficile pour les gens de ne pas regarder leur propre visage s'ils peuvent le voir à l'écran, ou de ne pas être conscients de la façon dont ils se comportent devant la caméra.

### Ceci étant dit, voici quelques moyens d'atténuer ces effets.

- Pensez à rendre la vidéo des réunions facultative chaque fois que cela est possible et privilégier le téléphone.
- Cachez votre propre vidéo lorsque vous utilisez Zoom.
- Changez l'affichage de l'écran afin de voir seulement la personne qui parle.
- Établissez et suivez un ordre du jour afin de respecter le temps déterminé.
- Planifiez des pauses entre vos réunions.
- Établir des plages "sans écran" dans sa journée.
- Prendre le temps de s'informer de la santé et du bien-être de son interlocuteur avant de passer aux choses "sérieuses".
- Être plus authentique (si l'on ne se sent pas en mesure de socialiser en ligne ou d'allumer sa caméra, on devrait pouvoir le dire).
- Saluer les gens à caméra ouverte, puis fermer sa caméra lorsqu'on ne parle pas.
- Conserver son énergie pour les moments où l'on veut absolument percevoir les quelques indices non verbaux, comme lors des discussions avec des personnes que l'on ne connaît pas très bien.
- Essayer de marcher en même temps qu'une réunion à camera fermée ou lors d'un appel téléphonique. Les réunions à pied sont connues pour améliorer la créativité et probablement aussi pour réduire le stress.
- Pour chaque 20 minutes que vous fixez un écran, fixez un objet à 20 pieds de distance pendant 20 secondes. Ainsi, vous donnez à votre vision un moment de répit avant de se concentrer à nouveau sur l'ordinateur.
- Départager le travail du repos. C'est-à-dire, effectuer une coupure nette entre le travail et les activités du soir en allant marcher une trentaine de minutes. Cela peut être remplacé par une séance de lecture ou d'écoute de musique, du moment que l'activité est différente et relaxante, et marque une transition. La pièce où l'on se repose ne doit pas être la même que celle où l'on travaille.
- Diversifier les activités : En fonction de notre occupation principale, on s'assure également de pratiquer une activité de repos qui sollicite les facultés inverses de notre cerveau. Par exemple, une personne qui exécute beaucoup de travail depuis un bureau se ressourcera davantage en pratiquant un sport, un instrument ou la cuisine dans ses temps libres.
- Les nouvelles fonctionnalités de Microsoft Office 365 sont également intéressantes. Elles permettent de :
  - Consulter un nouveau tableau de bord personnalisé qui se nomme [MyAnalytics](#). Celui-ci offre de nouvelles informations sur la façon d'accroître la concentration, d'atteindre un équilibre entre le travail et la vie

personnelle et d'améliorer les relations professionnelles et la collaboration d'équipe. Elle permet même de nous fixer des périodes de travail individuel.

- Communiquer de façon plus naturelle grâce au nouveau système intuitif de réunion en visioconférence de [Microsoft Teams Ensemble](#).
- Vous trouverez également d'autres suggestions, dans la vidéo «[De bonnes habitudes à mettre en place en télétravail](#)» de Salut Bonjour!

## *Votre équipe Branchés santé*

Service des pratiques de gestion

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

### **Textes originaux :**

- [Les raisons de la 'Zoom fatigue' et des pistes de solution](#)
- [Combattez La Fatigue Due À Zoom Grâce À Ces 6 Conseils](#)

### **Sources:**

- [Zoom fatigue : Comment reconnaître les signes et en guérir ?](#)
- [Pourquoi les rencontres vidéos sont si épuisantes ?](#)
- [Comment combattre la fatigue zoom ?](#)
- [Mode ensemble : voici comment Microsoft Teams lutte contre la fatigue visuelle](#)