

## **Pourquoi la visioconférence met-elle notre cerveau K.-O. (et comment riposter) ?**

Article rédigé par Alice Galopin - [franceinfo](https://www.franceinfo.fr) - France Télévisions

Publié le 08/02/2021

<https://www.francetvinfo.fr/internet/pourquoi-la-visioconference-met-elle-notre-cerveau-k-o-et-comment-riposte>

Incontournables depuis le début de la crise sanitaire et la généralisation du télétravail, les discussions vidéo sont source d'épuisement mental. En cause, notamment, le manque de communication non verbale lors de ces échanges.

Une réunion d'équipe sur Teams à 10 heures, quatre "conf-calls" avec des clients dans l'après-midi, sans oublier le Skype en famille à 19 heures pour fêter l'anniversaire du petit dernier... Avec la [crise sanitaire](#), la visioconférence s'est imposée dans notre quotidien. Au printemps dernier, elle est même devenue incontournable pour maintenir le lien social dans nos vies confinées.

Mais depuis, [les apéros Zoom](#) ont laissé place au phénomène de "[Zoom fatigue](#)"\*, un sentiment d'épuisement face à l'accumulation de ces réunions virtuelles. Car outre la fatigue visuelle, liée à la fixation prolongée d'un écran, la visioconférence est surtout génératrice de fatigue mentale, explique à Franceinfo Nawal Abboub, docteure en sciences cognitives. Et pour cause : une discussion vidéo exige beaucoup plus de concentration qu'un échange en face à face. Mais comment l'expliquer ?

### **Un manque de signes non verbaux**

D'abord, par la difficulté de s'appuyer sur le langage corporel des interlocuteurs. Lorsqu'on est en présence de quelqu'un, un hochement de tête lui indique par exemple que nous l'écoutons. La posture et les gestes peuvent quant à eux traduire notre envie de prendre la parole. Autant de signes non verbaux, souvent inconscients, qui "*facilitent la compréhension claire des messages et des intentions lors d'une interaction*", mais moins nombreux en visioconférence, analyse pour Franceinfo Marie Lacroix, docteure en neurosciences. Difficile en effet de discerner les gestes d'une personne en appel vidéo si sa caméra est cadrée au niveau des épaules. "*Et puis, pour éviter les bruits parasites, on a tendance à couper son micro quand n'a pas la parole*, ajoute Marie Lacroix. *Alors on détecte encore moins de signaux.* »

Le cerveau doit donc davantage se concentrer pour s'appuyer sur d'autres indicateurs, comme le ton de la voix ou les expressions du visage. Mais même avec une connexion internet optimale, la technologie restitue toujours ces informations avec un léger décalage, et complique encore la tâche pour notre cerveau. C'est ce que Nawal Abboub appelle "*la désynchronie*".

*"C'est un décalage qui se calcule peut-être en millisecondes. Mais c'est suffisant pour demander un effort supplémentaire au cerveau pour qu'il reconstruise la réalité."*

*Nawal Abboub, docteure en sciences cognitives*

La réduction et la mauvaise qualité des signaux "nous oblige[nt] à être plus attentifs pour suivre et prête[nt] à des moments de confusion dans la conversation", confirme Marie Lacroix. La visioconférence perturbe ainsi la fluidité et le rythme de l'échange, soulignent les deux spécialistes. Vous avez d'ailleurs certainement déjà rencontré cette situation : un silence s'installe soudainement dans la discussion vidéo, et provoque en quelques secondes un sentiment de gêne chez vous et vos collègues, avant que deux d'entre eux ne prennent finalement la parole en même temps.

*"La distribution de la parole dans un groupe est réglementée de manière inconsciente, grâce aux signes non verbaux. En visio, il devient donc très difficile de trouver un rythme spontané."*

*Marie Lacroix, docteure en neurosciences*

Surtout, les appels vidéo nous privent de "la synchronicité dans l'échange des regards", rapporte Marie Lacroix. Pour donner l'impression à son interlocuteur de le regarder dans les yeux, il faut fixer la caméra, ce qui empêche de facto d'observer sa réaction en même temps sur l'écran. En visioconférence, chaque participant a donc plutôt tendance à maintenir le regard sur l'écran, n'observant pas directement les autres dans les yeux, mais uniquement leur rendu filmé. Or, lors d'une discussion, le contact visuel avec autrui permet de stimuler le système attentionnel et de renforcer la mémorisation. Ainsi, face à une vidéo où un individu s'exprime, "notre attention est davantage attirée lorsque la personne qui parle donne l'impression de nous regarder environ 30% du temps", indique Marie Lacroix, citant [une étude menée par deux universitaires britanniques](#)\*.

Plus étonnant encore, l'absence de contact visuel est interprétée par le cerveau comme "un évitement du regard", note l'experte. Cette réaction inconsciente et automatique donne "l'impression que la personne est sur la défensive ou inattentive", détaille-t-elle. De la même manière, les retards de son et d'image provoquent une interprétation négative des interlocuteurs. En 2014, des chercheurs allemands ont montré qu'[un décalage de 1,2 seconde pouvait suffire à être perçu comme moins amical ou moins concentré](#)\*.

### **Quand l'écran devient miroir**

Si la visioconférence bouleverse la perception des autres, elle modifie également le regard porté sur soi-même. Se voir à l'écran pendant la discussion avec les autres joue sur l'anxiété et la fatigue mentale. "Quand vous êtes en visioconférence, vous savez que tout le monde vous regarde. Vous êtes comme sur scène, ce qui provoque une pression sociale et l'impression que vous devez jouer", souligne Marissa Shuffler, enseignante en psychologie organisationnelle à l'université américaine de Clemson, [auprès de la BBC](#)\*. En plus de devoir gérer la conversation, l'esprit n'a de cesse de se demander quelle posture adopter ou de se focaliser sur son propre visage.

Et dans le contexte actuel, où les espaces professionnel et personnel ne font plus qu'un, le cerveau est d'autant plus à l'affût de la moindre situation génératrice de malaise face à nos collègues : et si l'un des enfants faisait irruption dans le champ de la caméra ? Ou que le chat grimpeait sur le bureau ?

*"Vous mettez votre cerveau en double tâche : vous vous concentrez à la fois sur la personne à qui vous parlez et sur vous."*

**Nawal Abboub**

*"Or, le système attentionnel ne traite pas les informations en parallèle, mais en série", ajoute la spécialiste. Et chaque aller-retour entre votre visage et celui de votre interlocuteur est énergivore. "L'attention que vous allez prêter à votre image dépend aussi de la personne en face de vous, précise toutefois Nawal Abboub. Quand vous discutez avec un collègue, un collaborateur ou un supérieur, vous n'êtes pas sur les mêmes niveaux de ressources."*

**"Où est Charlie ?**

La situation se complique encore quand les participants à la réunion sont nombreux. Le mode galerie, où les visages apparaissent dans de petites vignettes, est difficile à gérer pour le cerveau. *"C'est comme si on devait jouer à 'Où est Charlie ?'", illustre Marie Lacroix. "On peut capter des choses assez générales, voir si l'audience a l'air réceptive ou se désintéresse, mais c'est plus difficile de prêter attention à chacun", nuance-t-elle. Sans compter qu'un appel vidéo ne se résume pas à un écran avec un ou plusieurs visages. "Il y a aussi un chat sur le côté et des notifications peuvent apparaître, détaille Nawal Abboub. Il y a beaucoup de sources de distraction et ça rend l'espace encore plus difficile pour se concentrer."*

Devant cet afflux d'informations, le cerveau se met donc en *"attention partielle continue"*, [analyse National Geographic\\*](#), et jongle avec une multitude de tâches, sans se concentrer pleinement sur l'une d'elles. Comme si vous essayiez de cuisiner et de lire en même temps, relève le média.

À cela s'ajoute qu'avec la crise sanitaire, des moments de vie, d'ordinaire séparés, sont désormais tous réunis en visioconférence. *"Imaginez que vous vous rendiez dans un bar, et que dans ce même bar, vous discutiez avec vos professeurs, rencontriez vos parents ou organisiez un rendez-vous amoureux. C'est exactement ce que nous faisons en ce moment [en visioconférence]", avance Gianpiero Petriglieri, enseignant à l'Institut européen d'administration des affaires, auprès de la BBC.*

*"Le travail à distance nous impose un monocanal qui est l'ordinateur."*

**Marie Lacroix**

*"La fatigue mentale est générée par l'accumulation du temps passé sur une même tâche", expose l'experte. Même en jonglant avec des réunions professionnelles et des appels vidéo entre amis, l'activité reste similaire et suscite donc de l'épuisement. D'autant plus si les participants sont peu actifs lors de ces visioconférences. "Cela peut paraître contre-intuitif, mais rester passif [face à un ordinateur] est encore plus demandeur d'énergie", ajoute Nawal Abboub, comparant cette situation au travail "très fatigant" des professionnels de la vidéosurveillance qui scrutent en permanence des écrans.*

**Gare à la "visionite »**

Alors comment se prémunir de cette fatigue ? Pensez d'abord à faire des pauses visuelles. *"Toutes les vingt minutes, il faut lever les yeux de son écran et regarder à vingt*

*mètres devant soi pendant vingt secondes*”, recommande Marie Lacroix, qui a cofondé Cog'X, une agence de conseil en sciences cognitives auprès des entreprises. Autre possibilité : fixer des créneaux de réunion plus courts pour laisser un temps de récupération.

Exit aussi l'utilisation systématique de la caméra. *“On peut l'allumer au début de la réunion, pour prendre des nouvelles des autres, garder ce moment d'interactions, suggère Marie Lacroix. Puis la couper quand on entre dans des aspects plus techniques de la discussion afin de permettre à chacun de se concentrer sur le contenu. »*

Pour compenser l'absence d'une partie des signes non verbaux, Nawal Abboub, cofondatrice de l'agence de conseil Rising Up, propose de *“jouer davantage sur la voix”* ou d'*“amplifier les gestes du visage”* pour capter l'attention de l'auditoire. Établir des règles explicites permet par ailleurs de fluidifier les échanges : lever la main pour prendre la parole, poser les questions dans l'espace de tchat.

*“Il ne faut pas non plus tomber dans le syndrome de la visionite”*, poursuit Nawal Abboub, qui incite à alterner avec d'autres modes de communication. *“On peut aussi s'appeler par téléphone, s'envoyer des messages, travailler sur des documents partagés”*, détaille-t-elle. Selon l'experte, le meilleur conseil pour s'adapter reste d'apprendre à *“connaître la manière dont notre cerveau fonctionne”*. *“Ce n'est pas un ordinateur qui sait faire fonctionner Powerpoint et Excel en même temps”*, sourit la scientifique.