

«Zoom fatigue»: pourquoi les discussions en visioconférence sont si épuisantes

Après des semaines de confinement et d'utilisation intensive des outils de visioconférence pour travailler et/ou socialiser, le constat est largement partagé. Des experts se sont penchés sur la question.

Par [Ingrid Vergara](#)

Publié le 23 avril 2020 à 18:49, mis à jour le 24 avril 2020 à 09:07

Zoom, Skype, Webex, Google Hangouts, Houseparty... À combien de vidéoconférences ou d'e-aperos avez-vous participé cette semaine? Si, après plusieurs semaines de confinement, vous avez le sentiment que ces formes d'échanges vous pompent beaucoup d'énergie, sachez que vous n'êtes pas seul. Comment expliquer cette 'zoom fatigue', en dépit de l'utilité incontestée de ces outils dans notre vie professionnelle, sociale et personnelle? La question revient avec insistance sur les réseaux sociaux .

Et elle n'est pas nouvelle. Dès 2014, des chercheurs étudiant les interactions entre les hommes et les machines, s'étaient déjà intéressés aux modifications induites dans notre cerveau par l'utilisation d'un outil de communication comme le smartphone. Depuis, experts en communication et en sciences cognitives ou psychologues ont aussi décortiqué certains mécanismes à l'oeuvre.

L'absence de langage du corps

Les facteurs sont multiples et de différents ordres, à la fois liés à des contraintes techniques et des aspects humains. Dans nos échanges naturels, nous avons tendance à oublier que toute une dimension non-verbale est en jeu, que le langage de notre corps participe activement à notre façon de communiquer. Or, sans que nous en soyons conscients, cette dimension s'efface avec l'outil de visioconférence.

Ainsi, il est impossible avec une caméra et un écran de regarder son (ou ses) interlocuteur(s) dans les yeux, comme le fait remarquer le philosophe, L.M Sacasas, auteur de la newsletter The Convivial Society: *«Si vous regardez quelqu'un d'autre droit dans les yeux, vous lui apparaissez comme si vous ne le regardiez pas correctement. Pour y parvenir, vous devez regarder le côté droit de la caméra».*

De même, les expressions du visage qui valident certaines intentions sont plus difficilement identifiables, surtout quand la multiplication des interlocuteurs dans un même écran réduit la taille de son visage à celle d'un timbre-poste. *«Nos esprits sont ensemble mais nos corps sentent que nous ne le sommes pas. Cette dissonance, qui fait que les gens ont des sentiments contradictoires, est épuisante. Vous ne pouvez pas vous détendre naturellement dans la conversation»*, estime Gianpiero Petriglieri, professeur associé à l'Insead, interrogé par la BBC. Autre facteur perturbant: se voir à l'écran pendant la discussion avec les autres contraint son esprit à se demander quelle posture adopter ou se concentrer sur ses propres expressions du visage, perturbant là aussi le naturel de l'échange.

Malgré l'amélioration des outils et de la connectivité, le décalage de son dérange aussi l'esprit, introduisant soit une superposition des conversations, soit un silence, potentiellement générateur de malaise. En 2014, un article dans la revue scientifique *International Journal of Human-Computer Studies*, qui se concentrait à l'époque sur l'échange par smartphone, avait déjà mis en évidence les effets pervers sur notre perception d'un décalage supérieur à 1,2 seconde. «*La première expérience montre que les interlocuteurs sont perçus comme étant moins attentifs lorsqu'ils conversent dans un cadre à trois avec des conditions de retard symétriques et asymétriques*», écrivaient les trois chercheurs Katrin Schoenenberg, Alexander Raake et Judith Koeppé.

Inconfort global de l'expérience

Il faut aussi mentionner d'autres éléments purement techniques comme les images qui se figent, les notifications indiquant un problème de connexion ou une reconnexion, qui viennent perturber la concentration et le naturel de l'échange. S'y ajoute enfin le fait de devoir ne pas trop bouger devant son écran, de rester assis pas toujours confortablement pour être dans le cadre et rester les yeux rivés sur un écran pendant une longue période. Autant de contraintes qui ajoutent à l'inconfort global de l'expérience quand elle se multiplie trop souvent.

Un autre aspect, souligné par d'autres chercheurs en psychologie, serait davantage lié à la période extraordinaire du confinement: les mêmes outils sont utilisés dans le même endroit (son chez-soi) pour des usages aussi divers que le travail, l'enseignement et les loisirs. Alors que «dans la vraie vie», l'esprit humain a besoin de compartimenter ces différents rôles sociaux.

Ajouter à cela une surcouche générale de fatigue induite par les conditions générales et extraordinaires du confinement: le manque d'exercice physique, le sommeil perturbé, etc. et vous comprendrez mieux pourquoi l'expérience est si consommatrice d'énergie... Des tutoriels regorgent de conseils pour diminuer cette fatigue, qui tournent autour de deux grands principes du bon sens: éviter d'enchaîner trop de visioconférences et leur préférer une conversation téléphonique quand c'est possible. En attendant le déconfinement...