



Visioconférences : comment préserver la santé de vos salariés ?

Réunions, débriefing, café virtuel, conf call, Au travail, les visioconférences font désormais partie du quotidien.

D'une utilité indiscutable, elles ne sont néanmoins pas sans risque pour la santé des salariés : fatigue, sentiment de surcharge, maux de tête, troubles visuels ou auditifs, troubles musculo-squelettiques (TMPS), isolement, ...

➤ **Choisir le bon format des réunions**

Les organisateurs de réunions doivent se poser la question de la forme à donner à tous ces moments collectifs.

Certaines réunions peuvent se réaliser en face à face, d'autres en visioconférence, d'autres encore par téléphone.

Choisir le format d'échange adapté permet de donner du sens et de limiter la charge de travail.

Peser les avantages et les inconvénients du format « réunion en visioconférence » par rapport à d'autres modes de réunion ou de communication (réunion en présentiel, mail, téléphone, ..) :

- combien de participants à la réunion ?
- la visioconférence est-elle adaptée au contexte ?
- une réunion en présentiel, un appel téléphonique ou autre seraient-ils plus adaptés au contenu ou à l'objectif de la réunion ?

➤ **Organiser les visioconférences**

Comme pour toute réunion, une visioconférence doit être préparée (ordre du jour, objectifs, durée, ...) pour garantir son bon déroulement.

Elle doit avoir un motif et être animée.

Les e-réunions à outrance ou trop longues finissent par créer de la fatigue mentale générée par l'accumulation du temps passé sur une même tâche.

Lors de la visioconférence, il faut également veiller à une distribution du temps de parole pour éviter l'isolement de certains salariés.

- Favoriser des réunions courtes et concises dans le respect des amplitudes horaires de travail habituelles
- Inviter uniquement les personnes réellement concernées par la réunion
- Etablir un ordre du jour et s'y tenir
- Inciter à une prise de parole des participants
- Respecter la durée de la réunion

➤ **Limiter le nombre de visioconférences par jour**

Avec les visioconférences, il n'est plus nécessaire de se déplacer pour aller d'une réunion à une autre.

La tentation est grande de programmer une succession de réunions en oubliant des temps informels d'échanges ou de récupération ou même de mouvements (se lever, s'hydrater, ...).

Même si chaque réunion a une durée raisonnable, une accumulation de réunions peut représenter un risque pour la santé des salariés (fatigue, stress, charge de travail élevée, risques liés à la posture sédentaire, ...).

- *Recommander un nombre limité d'heures de visioconférence par jour : on estime pour le travail sur écran que 4 heures consécutives constituent un maximum à ne pas dépasser*
- *Inciter les utilisateurs de ce dispositif à réserver dans leur agenda des plages d'au moins 15 minutes entre deux réunions pour se ressourcer, marcher un peu et se préparer à la visioconférence suivante*

➤ **Eviter les réunions « hybrides »**

Parfois, lors d'une réunion, une partie des membres est ensemble en présentiel et quelques-uns sont en visioconférence.

Cette situation accroît la fatigue et la charge attentionnelle de tous (concentration sur différents lieux, échos sonores et sons perturbés, ...).

Elle crée un déséquilibre entre les participants en présentiel et les autres et peut être source d'isolement ou de désengagement des participants à distance.

| *Choisir le format adapté (en présence ou à distance) et éviter de panacher*

➤ **Instaurer des pauses pendant les réunions**

En présentiel, la compréhension d'un discours passe aussi par le non verbal : les attitudes, les gestes, les mouvements, ...

Ces éléments existent moins en ligne.

Les salariés doivent faire plus d'efforts pour compenser le manque.

Cela crée une fatigue et une charge mentale supplémentaires.

- *Instaurer des pauses pour que les salariés puissent détourner le regard de l'écran et avoir un repos visuel*
- *Prévoir de vraies coupures où les salariés peuvent bouger (se déplacer, s'étirer) : 5 à 15 minutes peuvent suffire*

➤ **Former les salariés à la visioconférence**

Comme pour toutes les autres modalités de travail s'appuyant sur une technologie, il est important de tester les nombreux outils qui existent et choisir celui qui correspond le mieux à votre entreprise.

Au-delà de l'équipement, il faut s'assurer que les participants maîtrisent l'outil visioconférence mis à leur disposition, ainsi que ses évolutions successives.

L'absence de formation à cet outil, souvent réputé intuitif, peut en limiter la maîtrise, augmenter la charge de travail des utilisateurs et se traduire par du stress.

- *S'assurer que les salariés maîtrisent cet outil*
- *Mettre en place une formation ou un tutoriel en ligne*
- *Mettre à disposition des salariés des aides pour réagir aux principaux incidents et situations qui peuvent survenir (mauvaise couverture, faiblesse du débit internet, difficulté à se connecter, etc...)*

➤ **Mettre en place une assistance informatique**

Même avec un outil de visioconférence simple, robuste et adapté, l'incident est possible : ordinateur qui tombe en panne, connexion à la visioconférence qui ne marche pas alors qu'une réunion importante a lieu dans 5 minutes...

Ces dysfonctionnements renforcent l'isolement et le stress des salariés.

Dans ces situations, le service support informatique est souvent l'unique recours.

- *Etre en mesure de conseiller en cas de problème : mettre en place une hotline, des moyens d'intervention à distance*
- *Renforcer, le cas échéant, le service support informatique pour permettre l'assistance des salariés*
- *Organiser et former le service support informatique à la visioconférence pour qu'il puisse répondre aux besoins spécifiques des salariés, y compris lors de l'utilisation d'outils de visioconférence imposés par les clients*
- *Prévoir des alternatives en cas de dysfonctionnements de l'outil visioconférence*
- *Informers les salariés de l'existence et des modalités de contact de cette assistance*

➤ Sensibiliser les salariés et réduire les risques

- Le risque auditif

Selon l'organisation mondiale de la santé (OMS) en 2050, une personne sur 4 souffrira de problèmes auditifs liés à une utilisation trop fréquente, un volume trop élevé dans les casques et écouteurs audio.

Les salariés utilisant régulièrement la visioconférence au moyen de casques et d'écouteurs audio pourraient être concernés par ces problèmes auditifs.

- *Sensibiliser les salariés au risque auditif*
- *Mettre à disposition des casques ou des écouteurs performants et former les salariés à leur utilisation*

- La fatigue visuelle

Rester derrière son écran pendant plusieurs heures, surtout quand il n'est pas adapté (smartphone par exemple), peut entraîner une fatigue visuelle (lourdeur des globes oculaires, rougeurs, maux de tête, ...)

- *Mettre à disposition des salariés des écrans adaptés*
- *Préconiser de ne pas suivre une visioconférence sur un smartphone*

- Les risques associés aux postures sédentaires

Lorsque les salariés multiplient les visioconférences ou que celles-ci sont très longues, les participants sont contraints de rester assis.

Les changements de positions, l'instauration de pauses sont moins spontanés que dans le cadre de réunions en face à face ou lorsque l'on est entre deux réunions.

Les travaux actuels sur les risques liés aux postures sédentaires recommandent de rompre la posture assise toutes les 30 minutes.

- *Inciter les salariés à bouger pour leur permettre de changer de position et donc d'éviter la survenue de pathologies associées aux postures sédentaires*
- *Poursuivre temporairement la réunion debout, etc...*

- Aux risques psychosociaux (RPS)

Les multiples visioconférences incitent les salariés à rester « au calme » dans leur bureau ou à leur domicile face à leur écran : porte fermée, panneau « ne pas déranger », ...

Il peut être alors plus difficile de réguler l'activité et de repérer dans le relationnel les signes précurseurs des risques psychosociaux : isolement, réduction des échanges avec les collègues, affaiblissement des collectifs et du sentiment d'appartenance à une équipe.

- *Former les encadrants aux signaux précurseurs de l'isolement, de la perte du collectif, de la fatigue, ...*
- *Aider les salariés à identifier et à faire remonter d'éventuels symptômes (fatigue, irritabilité, angoisse, sentiment d'isolement, ...)*
- *Le cas échéant, remettre en place des réunions en présentiel ou imaginer d'autres modalités d'échanges collectifs en présentiel*

- A la surcharge attentionnelle

Pendant les réunions en visioconférence, certains salariés n'hésitent pas à consulter leurs mails ou à envoyer des SMS, voire à répondre au téléphone, ce qui n'arriverait pas ou rarement au cours de réunions physiques.

Cette surcharge causée par l'utilisation de plusieurs supports de communication en même temps est source fatigue, voire d'épuisement pour le salarié.

Les réunions perdent en outre de leur efficacité, de leur sens et durent plus longtemps.

- *Organiser des réunions utiles et rythmées où chacun se sent impliqué*
- *Sensibiliser les salariés à ne pas faire autre chose en parallèle des visioconférences (lire ses mails, regarder son téléphone, surfer sur Internet, ...)*

➤ **Organiser des retours d'expériences**

Faire des réunions en visioconférence au travail n'est pas nouveau mais depuis la crise sanitaire, le nombre de ces visioconférences s'est accru, y compris hors phase de confinement.

De plus, toutes les organisations et entreprises n'ont pas choisi le même dispositif de visioconférence, ce qui nécessite des adaptations (comment faire un partage de documents avec cet outil ? comment modifier le son ? puis-je enregistrer la réunion ?, ...)

Il est donc nécessaire de prendre du recul sur ce mode de réunion qui évolue constamment.

- *Organiser systématiquement des retours d'expérience,*
- *Echanger sur les bonnes pratiques des utilisateurs la gestion des situations problématiques, les relais et les aides, ...*