



A quoi
ressembleront les
environnements
de travail
post-COVID-19 ?

Acoustique, Productivité
et Avenir du Travail

Un rapport EPOS en partenariat
avec Worktech Academy





Sommaire

- 04 Introduction
Le nouveau monde du travail et la crise de la productivité
- 08 La Recherche
Objet et méthodologie du présent rapport
- 10 Éléments de Productivité
Principaux facteurs de leadership,
environnement et technologie
- 18 Le Son de la Productivité
Traiter le bruit et les sources de distraction comme
des obstacles à la performance
- 26 La Voie à Suivre
Opportunités de changement dans votre entreprise

Présentation

Les perturbations majeures qui frappent le travail et les lieux de travail en raison de la pandémie de coronavirus posent un sérieux défi aux entreprises du monde entier. Les employés ne sont plus présents chaque jour au bureau, mais passent plus de temps à travailler à distance et au sein d'équipes géographiquement dispersées. L'objet du bureau lui-même évolue, passant de lieu de travail quotidien routinier supervisé, à une destination choisie pour les interactions en face à face (formations, mentorats ou réunions de projet, par exemple).

Les entreprises ont travaillé dur pour s'adapter à cette « nouvelle normalité » en adoptant de nouveaux modes de travail, qui s'appuient sur des technologies numériques. Avec la Covid-19, beaucoup d'efforts ont nécessairement été déployés pour maintenir la santé, la sécurité et le bien-être des employés et assurer la continuité des activités. L'attention se tourne désormais vers la manière dont les entreprises peuvent maintenir leur productivité dans un monde du travail très perturbé, qui ne reviendra probablement pas à la situation initiale.

Le travail collaboratif et une concentration favorisant l'innovation ont notamment souffert de la pandémie. Nous assistons actuellement à une crise de productivité proche de celle observée pendant la crise financière mondiale de 2008. Les performances des entreprises étaient alors tombées à leur plus bas niveau historique. Depuis lors, les progrès réalisés en matière d'amélioration de la productivité dans les bureaux sont inégaux. Les chercheurs sur le terrain attribuent cette faiblesse à l'influence

d'une série de facteurs physiques, sociaux et technologiques, plus complexes que jamais.

La mise en place de méthodes de travail plus flexibles a contraint les entreprises à repenser leur mode d'encadrement et de mesure de la productivité des employés. Les indicateurs traditionnels (tels que le nombre d'heures travaillées) ne reflètent plus de façon adéquate l'économie actuelle, basée sur la connaissance et où la productivité est déterminée par les notions de valeur, de qualité de la production et d'innovation. La pandémie bouleverse actuellement davantage encore l'environnement de travail. Après une période de « lune de miel », au cours de laquelle de nombreuses entreprises étaient soulagées et ravies d'être passées de façon si fluide à des modèles de travail à distance et hybrides, d'avoir mis en œuvre la transition numérique en quelques jours plutôt qu'en quelques mois ou années, il y a lieu à présent de craindre un nouveau pic de la crise de productivité. Après plusieurs mois de travail essentiellement effectué à domicile, les travailleurs déclarent que la routine du travail à l'écran et des appels vidéo a un impact négatif sur leur énergie et leur créativité, donc sur la productivité.

Dans une étude mondiale menée par IBM Institute for Business Value (2020), 3 450 cadres de 20 pays et 22 secteurs déclarent se sentir fatigués et surmenés, déconnectés et insuffisamment formés et ne pas bénéficier de l'assistance nécessaire pour travailler à distance¹. Les opinions exprimées contrastent fortement avec la vision des choses des cadres dirigeants.

¹ IBM, 2020, Covid-19 and the Future of Business: Executive Epiphanies Reveal Post-Pandemic Opportunities. IBM Institute for Business Value





80 % des sondés déclarent apprécier le télétravail

Depuis la pandémie, les employés de bureau déclarent être



plus productifs
qu'avant



aussi productifs
qu'avant

Par ailleurs, certaines études attribuent des effets positifs au fait de travailler en dehors du bureau. En effet, des signes de « rebond » des performances ont été observés au cours des premiers mois de la pandémie. L'étude de McKinsey révèle ainsi que 80 % des sondés déclarent apprécier le télétravail, 41% indiquant qu'ils sont plus productifs qu'avant et 28 % aussi productifs qu'avant². Ce constat est validé par une étude de Deloitte³, selon laquelle 55 % des travailleurs estiment que leurs collègues sont tout aussi productifs, voire plus qu'avant le confinement de mars 2020.

Un rapport publié en 2018 par la Work Foundation de l'Université de Lancaster (intitulé Productivity, Technology and Working Anywhere) prédisait qu'une accélération du travail à distance pourrait avoir un effet négatif sur les niveaux de productivité plutôt que de les améliorer. Cette prévision risque de se vérifier. De nombreuses personnes considèrent le travail à domicile comme stressant, notamment en raison du bruit domestique et des distractions⁴.

Leesman a conduit l'une des plus vastes études réalisées sur l'efficacité du lieu de travail et a ainsi identifié l'un des domaines d'amélioration potentiels clés dans les environnements de travail. Les résultats d'une étude révèlent que 70 % des employés de bureau sont mécontents des niveaux de bruit sur leur lieu de travail⁵.

Lorsqu'ils réintégreront les bureaux, les attentes des travailleurs seront intransigeantes. Selon une étude de grande ampleur menée par le cabinet d'architectes Gensler (2020), elles concerneront notamment la réduction de



des employés de bureau sont mécontents des niveaux de bruit sur leur lieu de travail.

la densité des bureaux et l'amélioration de l'acoustique dans les bureaux. En remédiant aux difficultés rencontrées par leurs collaborateurs avant la pandémie de COVID-19, les entreprises auront plus de chance de les inciter à revenir sur site.

Les entreprises subissent actuellement une pression croissante pour créer des expériences sur le lieu de travail qui incitent les employés à revenir au bureau. Une partie importante de cette tâche consiste à fournir une expérience acoustique supérieure sur le lieu de travail. Au moment où le bureau est perçu comme un lieu de collaboration et d'interaction sociale pour faire revenir les collaborateurs, les entreprises doivent plus que jamais réfléchir au rôle de l'acoustique dans cette expérience. Ce rapport vise à déterminer comment les entreprises peuvent augmenter les niveaux de productivité sur le lieu de travail après la pandémie en assurant une expérience acoustique adéquate. Le bruit et les distractions avaient déjà un impact en termes de réduction des performances avant le virus. Comment améliorer le niveau sonore dans les lieux de travail dans l'ère post-Covid-19 ?

2 McKinsey, 2020. Reimagining the office and work life after COVID-19.

3 Deloitte, 2020. Working during lockdown. The impact of COVID-19 on productivity and wellbeing.

4 Université de Lancaster, 2018. Productivity, technology and Working Anywhere.

5 Leesman, 2015. The Leesman Review. Numéro 15, T2 2015

6 Gensler, 2020. UK Workplace Survey 2020. Gensler Research Institute

La Recherche

Ce rapport se concentre sur le défi que représentent le maintien et l'amélioration des performances humaines sur les lieux de travail après la pandémie. Il repose sur une analyse de la littérature spécialisée, sur les dernières données scientifiques relatives à la productivité des bureaux ainsi que sur une série d'entretiens avec des experts internationaux en matière de performances sur le lieu de travail, d'acoustique et de neurosciences.

Sur la base de ces données, le rapport identifie trois principaux moteurs de productivité : le leadership, l'environnement et la technologie. Il se penche spécifiquement sur l'acoustique et examine les problèmes liés au bruit et aux distractions, qui sont les principaux désagréments signalés dans les bureaux. Nous posons la question suivante : comment une combinaison de stratégies de leadership, d'innovation en matière de design et de nouvelles technologies peut-elle favoriser un niveau sonore propice à la productivité, quel que soit l'environnement de travail d'un employé ?

L'objectif de ce rapport est d'informer sur les défis liés à la productivité humaine dans le contexte de la pandémie de Covid-19, tout en proposant des solutions concrètes qui peuvent aider à créer les conditions acoustiques appropriées requises pour une meilleure productivité globale. Le coronavirus nous offre une occasion unique de réinventer l'environnement de bureau pour de meilleures performances. Ce rapport aidera les entreprises et les travailleurs hybrides à disposer des connaissances et des outils nécessaires pour être les plus productifs possibles sur leur lieu de travail, quel qu'il soit.





Le bruit et les distractions sont les principaux désagréments signalés dans les bureaux



Éléments de Productivité

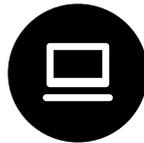
Une étude sur la productivité sur le lieu de travail suggère une corrélation entre trois facteurs clés essentiels pour l'amélioration des performances de l'entreprise et la productivité individuelle : **leadership, environnement et technologie**. Alors que le paysage du travail a considérablement évolué avant et pendant la pandémie de Covid-19, ces trois éléments sont restés des moteurs constants de productivité pour de nombreuses entreprises.



Leadership



Environnement

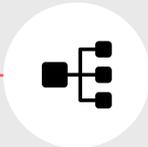


Technologie





Leadership



- Motivation
- Engagement
- Generation Management

Leadership

Le leadership se démarque en tant que moteur clé de la performance des collaborateurs sur le lieu de travail. Selon une enquête menée en 2018 auprès de 120 entreprises dans le monde par Fourfront Group et WORKTECH Academy, plus de la moitié de celles-ci désignent la qualité du leadership comme le facteur déterminant de l'augmentation de la productivité. Le leadership est plus important que jamais en période de crise, car il a un impact direct sur le travail des collaborateurs et sur leur perception de celui-ci. Lorsque les employés sont dispersés géographiquement et travaillent dans divers environnements et contextes offrant différentes expériences, les dirigeants doivent contourner les contraintes et les ambiguïtés de l'entreprise pour maintenir les performances.

L'étude souligne trois rôles clés du leadership : la motivation, l'engagement et la generation management.

Motivation – Les dirigeants d'entreprise doivent comprendre les besoins de chaque membre de leur équipe pour le motiver, l'encourager et lui donner les moyens de travailler au mieux de ses capacités. Une étude révèle que la motivation est essentielle pour atteindre le niveau de performance nécessaire dans une entreprise et que les employés peuvent être incités à aller à l'encontre des intérêts de l'organisation s'ils ne se sentent pas valorisés par leur équipe ou leurs supérieurs⁷. Les

dirigeants peuvent motiver les collaborateurs en multipliant les retours positifs tout en veillant à donner un but et à valoriser leur travail. La même approche peut être utilisée pour motiver les équipes et créer un sentiment d'unité.

Engagement – Un leadership authentique accroît de façon significative le niveau d'engagement et le comportement citoyen des employés au travail. Mettre en place une culture favorisant le sentiment d'inclusion et d'acceptation des employés peut booster l'engagement et le moral des équipes. Une étude indique que moins la culture du travail est considérée comme positive, moins les collaborateurs donnent de valeur à leurs performances individuelles⁸.

Gestion des nouvelles générations – Une gestion positive du changement est importante pour la perception de la performance individuelle. Une stratégie de changement réussie dépend d'une approche collaborative qui fédère les connaissances, l'expertise et les ressources de toute l'entreprise plutôt que du simple déploiement d'une nouvelle technologie jugée appropriée par le leadership. Les supérieurs hiérarchiques jouent un rôle essentiel d'interface entre les employés et ceux qui prennent les décisions stratégiques au sein des entreprises. Une nouvelle approche du management devrait s'imposer progressivement et conférer aux cadres un rôle de coach et de motivateur s'éloignant des fonctions hiérarchisées et d'autorité qu'ils avaient par le passé⁹.

7 Martin, J., & Fellenz, M., 2010. Organizational behaviour and management (4ème éd.). Florence, KY: South Western Educational Publishing.

8 Gillen, N. 2019. Powering up the grid to measure productivity gains. WORKTECH Academy

9 Applegate, L.M., Austin, R.D., McFarlane, F.W. (2005). Implementing individual and workgroup technologies. New York: McGraw-Hill

Environnement

Selon une étude universitaire, la conception de l'environnement de travail est étroitement liée à l'augmentation des niveaux de productivité¹⁰. Certaines conditions environnementales et interventions au niveau du design stimulent la curiosité et la créativité – d'autres favorisent l'ordre et la logique. L'être humain filtre généralement en permanence deux millions de bits de données sensorielles, chacun d'entre nous le faisant de différentes manières. C'est pourquoi il réagit différemment en fonction de l'environnement et se concentre, soit sur le design de l'espace qui l'entoure, les matériaux et les textures, soit sur le niveau sonore ambiant.

Avant la pandémie, la volonté était de créer un espace de bureaux qui encourageait la collaboration, les interactions fortuites et les environnements ouverts. Résultat, on a assisté à une transition d'un espace axé sur un « travail de bureau » performant vers un espace favorisant une collaboration efficace et des équipes productives. Alors que les entreprises commencent à repenser leurs environnements de bureau pour la période post-Covid-19, il est plus important que jamais de trouver un équilibre entre interactions en face à face et travail à distance. Cela signifie que la demande d'espaces dédiés à la collaboration et aux interactions sociales va se poursuivre.

Un lieu de travail haute performance doit reposer sur une culture et un design approprié. Il s'agit aussi de concilier les

deux en trouvant le juste équilibre entre les objectifs généraux de l'entreprise et les besoins individuels des collaborateurs. L'environnement de bureau peut influencer la productivité et les performances individuelles de multiples façons, via la qualité de l'air et la lumière naturelle ou encore les espaces d'échanges sociaux et la biophilie.

Le Center for the Built Environment de Berkeley a mené une étude auprès de plus de 65 000 personnes en Amérique du Nord, en Europe, en Afrique et en Australie, qui a débouché sur le constat suivant : les conversations environnantes sont la principale source de distraction citée. L'être humain a une extraordinaire faculté de capter la voix humaine, à tel point qu'il ne peut l'ignorer et qu'elle l'empêche de faire son travail. Elle perturbe l'activation des fonctions cognitives typiquement exécutées par les travailleurs intellectuels, comme la lecture, le raisonnement quantitatif et l'accès à la mémoire de travail¹¹. Comme le montre une étude menée par l'Université de Californie à Irvine, les efforts de concentration fournis en présence d'une telle source de distraction génère du stress et favorise l'apparition de troubles psychiques et de maladies physiques¹². Par conséquent, pour créer des postes de travail haute performance, les entreprises doivent tenir compte des implications acoustiques pour le personnel.

¹⁰ WORKTECH Academy, 2020. Research latest: sound thinking on workplace choice, satisfaction and acoustics.

¹¹ Hongisto, V., 2005. A model predicting the effect of speech of varying intelligibility on work performance. *Indoor air*, 15(6), pp. 458-468.

¹² Mark, G., Gudith, D. et Klocke, U., avril 2008. The cost of interrupted work: more speed and stress. Documents de la conférence SIGCHI intitulée Human Factors in Computing Systems (p. 107-110).



Technologie

Un effectif « hybride » totalement dépendant des technologies numériques de pointe émerge actuellement. Ces travailleurs ne sont pas disposés à se cantonner aux quatre murs de leur bureau, d'autant qu'ils ont goûté à la l'autonomie et à la liberté de travailler dans leur propre espace et à leur façon, même si l'expérience fut brutale. La pandémie a offert aux individus un degré de flexibilité qu'ils s'attendent conserver après la crise liée au virus. Cette flexibilité dépasse les barrières du temps et de l'espace et ne serait pas envisageable sans l'accès au type de technologie qui a permis de sauver la productivité pendant la pandémie.

Pour permettre aux entreprises de maintenir la collaboration et protéger leur culture à long terme, il faut supprimer les frontières entre une présence physique au bureau et un travail effectué en dehors de celui-ci. Il faut mettre un terme aux visioconférences organisées sur site réunissant un groupe de personnes autour d'une table pendant qu'un autre y assiste derrière un écran situé sur le côté sans pouvoir participer efficacement. La pandémie a marqué l'avènement d'une mentalité toujours connectée, donnant la priorité aux interactions vidéo, ce qui implique des espaces de collaboration en présentiel et en distanciel, comme les tableaux blancs virtuels. Certains prestataires logiciels, dont Mural, ont créé une plateforme de collaboration virtuelle en temps réel permettant de collaborer virtuellement sur un tableau numérique depuis n'importe quel lieu.

Alors que la technologie est un moteur de productivité à bien des égards, la recherche suggère qu'elle peut rapidement se transformer en obstacle quand elle est défaillante ou ne

répond pas aux besoins réels. Une enquête menée par Service Now auprès de 1 000 employés de bureau canadiens révèle que 33 % des employés se disent moins productifs dans leur environnement de travail à domicile actuel, faute de disposer d'un équipement, d'outils et d'une technologie adaptés et ce, même après plus de deux mois de télétravail¹³.

La technologie doit s'aligner sur le type de travail effectué. Ainsi, si l'accent est placé sur l'importance des audioconférences et des visioconférences, les employés doivent disposer des outils appropriés. Une technologie non performante a un impact significatif sur la productivité des employés lors des réunions virtuelles. Une étude indique que 80 % des employés estiment que la technologie a une influence positive sur leur productivité au travail ; les deux tiers des managers constatent des corrélations entre la technologie et les performances de leur entreprise ; enfin, 54 % des sondés considèrent leur entreprise comme visionnaire sur le plan technologique¹⁴.

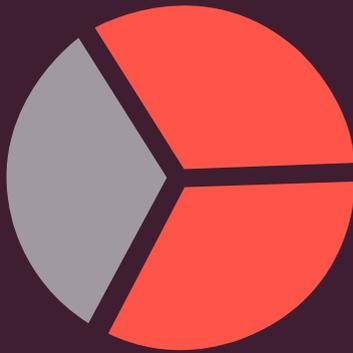
La technologie est non seulement un moyen de favoriser la productivité des employés, mais sert de de plus en plus de moyen plus sophistiqué de quantification et de mesure des performances. Au moment où l'économie numérique intègre le physique et le virtuel tout en améliorant la connectivité grâce à des composants électroniques, des capteurs et des logiciels, de grandes quantités de données relatives à la performance sont produites. Ces données peuvent aider les entreprises à comprendre la productivité de leurs employés et les espaces dans lesquels ils travaillent ; elles peuvent leur permettre d'identifier les points problématiques et les obstacles à la performance, et les aider à les résoudre.

13 Service Now, 2020. Work from home Productivity in Canada.

14 The Work Foundation, 2018. Productivity, Technology and Working Anywhere. Université de Lancaster



des employés considèrent que la technologie a une influence positive sur leur productivité au travail



les deux tiers des managers constatent des corrélations entre la technologie et les performances de leur entreprise



des managers considèrent leur entreprise comme visionnaire sur le plan technologique

Le Son de la Productivité

Les bureaux ouverts ont été créés pour développer la collaboration et la communication au sein des entreprises, ainsi que pour réduire efficacement les coûts immobiliers. Cette approche est cependant sérieusement remise en cause depuis dix ans, en raison des plaintes concernant le bruit et les sources de distraction. En pleine pandémie de Covid-19, le risque présenté par les perturbations liées aux distractions sonores est encore accru. À la maison, l'augmentation des appels vidéo pose un problème dans les foyers comprenant plusieurs personnes en télétravail, qui s'efforcent chacun de minimiser les bruits de fond pour être entendus. De plus, la nouvelle fonction de plateforme sociale du bureau implique que le lieu de travail post-COVID devra maîtriser le défi des distractions liées aux conversations dans les environnements ouverts. Ce défi sera exacerbé avec une technologie audio de mauvaise qualité donnant aux collaborateurs le sentiment de devoir parler plus fort pour être entendus et créant un bruit de fond plus perturbant pour les personnes à proximité. Le bruit de fond pose problème notamment pour les personnes qui utilisent des micro-casques sans fonction de réduction de bruit, qui ont alors du mal à entendre leurs interlocuteurs dans le cadre des communications audio.

Un rapport publié par Interface en 2019 estime que le bruit a une incidence négative sur 69 % des niveaux de concentration, de productivité et

 69 %

Le bruit nuit à 69 % du niveau général de concentration des travailleurs

de créativité des employés à l'échelle mondiale¹⁵. Le même rapport révèle que 16 % des sondés déclarent préférer le travail à distance en raison de problèmes de bruit non résolus sur leur lieu de travail. Le rapport souligne les quatre principales sources de distraction sur le lieu de travail : les conversations entre les collaborateurs, les conversations téléphoniques, la sonnerie des téléphones et les bruits de pas. Ces résultats sont étayés par un récent rapport d'EPOS, intitulé « Understanding Sound Experiences » (comprendre les expériences sonores), selon lequel le bruit de fond et la nécessité de demander à l'interlocuteur de répéter une information sont les principales frustrations¹⁶. Toutes ces distractions sont liées au niveau sonore et ont un impact considérable sur les performances des personnes qui partagent le même espace. Ces données montrent que, historiquement, les entreprises ne répondent pas à la demande concernant une plus grande intimité acoustique, 44 % des participants interrogés aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie déclarant que leur entreprise ne fait rien pour lutter contre le bruit, d'où des problèmes de fatigue et de stress.

À l'ère pandémique du télétravail, l'ordinateur portable ou le smartphone est désormais un outil de travail central et les micro-casques ont remplacé les salles de réunion physiques. Les travailleurs sont contraints de dédier des espaces à leur activité professionnelle chez eux. Cela implique donc que tout le monde travaille dans des environnements acoustiques différents. Pour certains, l'environnement de travail à domicile est étonnamment calme, tandis que d'autres luttent avec d'autres membres de leur foyer pour s'aménager un espace au calme et assister à une visioconférence ou passer un appel sans être interrompus.

¹⁵ Interface, 2019. Workplace Acoustics Study.
¹⁶ EPOS, 2020. « Understanding Sound Experiences »



« Les entreprises doivent repenser la densité des bureaux et proposer des espaces plus alternatifs et fermés si elles veulent résoudre les problèmes de bruit et d'acoustique sur leur lieu de travail... »

Professeure Rachel Cooper – Université de Lancaster



De nombreuses études attestent que le bruit est un facteur de stress ambiant influant sur la satisfaction liée au travail et les performances sur le lieu de travail. Il est aussi l'une des principales causes de la baisse de la productivité.



des employés estiment qu'une mauvaise acoustique nuit à leur productivité



des employés ont des difficultés à se concentrer

Productivité à domicile

Tandis que le travail se délocalise progressivement du bureau, les entreprises ont toujours les mêmes attentes en termes de performances et de productivité de leurs employés. Une étude sur le bien-être au travail révèle que 99 % des employés britanniques font face à des attentes élevées en matière de performances, dont 98 % qui doivent aussi répondre à des exigences de créativité et d'innovation dans le cadre de leur travail (98 %) ¹⁷. Pour que leurs attentes soient prises au sérieux, les entreprises doivent mettre en place une culture et un environnement favoriser la réalisation du plein potentiel de leurs collaborateurs.

De nombreuses études attestent que le bruit est un facteur de stress ambiant influant sur la satisfaction liée au travail et les performances sur le lieu de travail. Il est aussi l'une des principales causes de la baisse de la productivité. Une étude menée par Oscar Acoustics révèle que sur 2 000 actifs adultes interrogés, la moitié estime qu'une mauvaise acoustique nuit à leur productivité et 44 % déclarent avoir des difficultés à se concentrer ¹⁸. Une étude menée par l'Université de Californie à Irvine indique les efforts de concentration fournis en présence d'une telle source de distraction génère du stress et favorise l'apparition de troubles psychiques et de maladies physiques ¹⁹.

Impact de la Fatigue Cérébrale

La psychoacoustique et l'audition cérébrale sont deux domaines de recherche en plein essor qui permettent de mesurer les effets psychologiques du bruit. La psychoacoustique

s'intéresse à la façon dont le cerveau réagit à différents sons. Il est ainsi communément admis que le cerveau humain n'aime pas les bruits forts et intenses. L'audition cérébrale consiste à comprendre ce qui fatigue le cerveau. La présence d'un bruit de fond permanent oblige le cerveau à fournir plus d'efforts pour filtrer le bruit ambiant. Le cerveau travaille plus pour compenser. Une exposition prolongée à un bruit permanent présente des risques de perte d'audition à terme. À court terme, elle peut être source de stress.

Les neuroscientifiques du réseau de la WORKTECH Academy soulignent que plus une personne passe de temps à essayer de communiquer au sein d'équipes virtuelles, plus son cerveau est sujet à une « fatigue d'écoute ». De la même façon, elle souffre de fatigue visuelle. Les nerfs audio sont sursollicités par le traitement d'un trop grand nombre d'informations. De façon générale, un travail statique sur écran trop important prive nos réseaux neuronaux de stimuli sensoriels vitaux – sans les impulsions électrochimiques régulières dont le cerveau a besoin, le risque est de « déconnecter » et souffrir de baisses d'énergie et de performances. Selon Fiona Kerr, professeure à l'Université d'Adélaïde, qui a étudié le comportement cérébral pendant la pandémie, les communications par vidéo sans contact visuel direct ou contexte partagé stimulent nos neurones de manière insuffisante. En revanche, la voix a un effet plus positif sur le cerveau. Elle est notamment source de confiance, si importante pour le travail en équipe et la productivité. Selon elle, les communications vocales joueront un rôle important dans le monde du travail post-Covid-19.

¹⁷ Morgan Lovell, 2014. Making the Business Case for Wellbeing.

¹⁸ Oscar Acoustics (2019). The Acoustics Workplace Noise Survey 2019.

¹⁹ Mark, G., Gudith, D. et Klocke, U., avril 2008. The cost of interrupted work: more speed and stress. Documents de la conférence SIGCHI intitulée Human Factors in Computing Systems (p. 107-110).



« La voix affecte nos réseaux neuronaux de façon à favoriser le sentiment de connexion entre les membres d'une équipe virtuelle... »

Professeure Fiona Kerr - Université d'Adélaïde



Améliorer la Communication

EPOS, spécialiste danois de l'audio, a placé l'innovation acoustique au cœur de ses activités de recherche et développement. L'entreprise a tiré parti de son expérience dans le secteur des aides auditives, qui lui a appris que les personnes qui entendent moins bien ont tendance à se désengager des événements sociaux et à se fatiguer plus facilement. Jesper Kock, Vice-Président du Département Research and Development chez EPOS, a révélé que 50 % des employés utilisent leurs micro-casques personnels pour organiser des réunions sur leur ordinateur. Or, souvent, ces micro-casques ne permettent pas de répondre aux exigences audio d'une visioconférence, car ils n'isolent pas la voix de l'utilisateur et captent les bruits de fonds, compromettant ainsi la qualité audio et la productivité de la réunion.

EPOS a mis au point des micro-casques professionnels qui garantissent un audio et une communication de qualité permettant de faire tomber l'obstacle des perturbations sonores dans différents environnements. Ces micro-casques soigneusement étudiés et conçus sont capables de capter la voix de l'utilisateur dans des environnements sonores défavorables, une fonctionnalité de plus en plus incontournable compte tenu de la mobilité accrue des travailleurs. Les micro-casques sont dotés d'une « lentille » acoustique, qui isole la voix de l'utilisateur – elle se focalise sur la bouche de l'utilisateur, améliorant ainsi le son de sa voix et filtrant tout type de bruit de fond. Cette conception tient compte de l'importance de la clarté de la communication pendant les réunions virtuelles.

La gamme de micro-casques premium EPOS ADAPT facilite la transition naturelle vers

une culture du travail en tout lieu. La gamme ADAPT est conçue pour répondre aux besoins de communication des équipes et des individus tout en s'adaptant à différents environnements dynamiques, des espaces de travail ouverts aux transports en communs. La qualité audio n'est pas compromise par l'environnement de travail de l'utilisateur, grâce à la réduction de bruit active (ANC) intégrée, qui assure aux équipes une communication audio fluide.

Une étude menée par EPOS révèle que 25 % des professionnels passent plus de la moitié de leur journée à l'extérieur. Cela signifie que la flexibilité des outils numériques est non seulement une priorité, mais une nécessité. L'étude « The Way We Work » (notre façon de travailler) menée en 2019 révèle que 58 % des professionnels participent régulièrement à des conférences téléphoniques, un nombre qui a considérablement augmenté pendant la pandémie. La gamme EPOS ADAPT permet une transition fluide entre bureau, trajets quotidiens et domicile, grâce à sa fonctionnalité Bluetooth sans fil.

ADAPT 600 est un micro-casque intégrant la technologie EPOS AI™, qui permet de profiter d'un profil audio personnalisé, avec une clarté d'appel supérieure, un son stéréo exceptionnel et la réduction de bruit active adaptative (ANC adaptative). Ce produit utilise des algorithmes de machine learning pour améliorer les performances du micro et faire en sorte que l'audio se concentre sur la voix de l'utilisateur. Cette fonctionnalité, associée à la réduction active du bruit, favorise la concentration de l'utilisateur sur sa tâche quel que soit son environnement de travail.





« Les micro-casques ont remplacé les salles de réunion et, à bien des égards, les réunions en ligne sont aujourd'hui tout aussi efficaces qu'en présentiel. »

Jesper Kock – Vice-président Research and Development, EPOS

La Voie à Suivre

L'évolution brutale du monde du travail en 2020 a certes mis à mal les performances des entreprises, mais leur a aussi offert une occasion unique de repenser leur communication interne. Dans une perspective d'avenir, il est évident que certaines tendances ont été accélérées par la pandémie et que des solutions existent pour permettre aux entreprises de proposer à leurs employés un son propice à la productivité, quel que soit leur environnement de travail. Voici quelques idées pour maintenir la productivité pendant et après la pandémie de Covid-19 :

Repenser l'Expérience des Réunions

De très nombreuses réunions professionnelles ont été déplacées sur des plateformes virtuelles. L'ordinateur portable et le micro-casque professionnel sont donc le nouveau décor des réunions et ont remplacé les salles physiques ou les boxes vitrés. Ce changement permet aux entreprises de repenser l'expérience des réunions pour s'adapter à l'effectif hybride de demain. Comment améliorer l'efficacité opérationnelle des collaborateurs lors de réunions virtuelles ? Quand les employés viennent au bureau pour assister à une réunion, quelle est l'expérience recherchée ? En présence simultanée de participants en présentiel et en distanciel, comment éviter que certains aient le sentiment d'être des laissés-pour-compte et de ne pas pouvoir prendre la parole ? Pour répondre à ces questions, l'importance d'une expérience acoustique de qualité ne doit pas être négligée – il est essentiel d'améliorer la productivité des réunions. Les appels vidéo permanents peuvent être épuisants. Par conséquent, il convient que les entreprises envisagent aussi d'organiser davantage de réunions uniquement vocales.

L'expérience audio d'une réunion peut être considérablement améliorée en l'intégrant à la technologie. De nombreux micro-casques de la gamme EPOS ADAPT sont certifiés Microsoft Teams et dotés d'un bouton Microsoft Teams dédié. Cela permet aux collaborateurs de rejoindre des réunions sans effort et sans se soucier du bon fonctionnement de leur équipement audio.

Résoudre la question de l'Égalité Acoustique

Pour pouvoir travailler efficacement, les collaborateurs doivent au minimum avoir le même environnement sonore. Or, dans la mesure où ils sont géographiquement dispersés, ils se situent dans différents environnements sonores. Ils ne travaillent donc pas dans les mêmes conditions. Automatiquement, une personne qui se trouve dans un environnement acoustique défavorable ne profitera pas de la même qualité de communication. Si l'intervention de l'entreprise dans le télétravail est forcément limitée, il reste cependant possible d'homogénéiser les conditions des collaborateurs et d'instaurer une égalité acoustique au départ de la communication. Cela signifie les équiper de la bonne technologie audio, qui améliore la communication et bloque les bruits ambiants indésirables.

L'Activation Vocale est l'Avenir

L'essor des technologies vocales s'annonçait déjà avant la pandémie Covid-19. La volonté d'éviter le contact avec les surfaces partagées après la pandémie a cependant propulsé cette tendance en tête de l'agenda numérique. Dans les communications de demain, la vidéo et la

voix seront essentielles à toutes les activités liées à la collaboration et à la productivité. Il est donc essentiel que la technologie activée par la voix dispose de systèmes sécurisés pour capter la voix de chaque utilisateur. Cette technologie doit être suffisamment sophistiquée pour fonctionner même dans les environnements les plus exigeants. Si cela ne fonctionne pas dans certains environnements, l'ensemble du système est défaillant pour l'utilisateur et devient un frein à la productivité au lieu d'un facilitateur de travail.



« Si un aspect de la technologie vocale est défaillant, cela affecte (le fonctionnement de) l'ensemble de l'appareil. »

Jesper Kock - Vice-Président Research and Development, EPOS

EPOS a pris en compte cette tendance dans le développement du micro-casque ADAPT 600. Le micro-casque est appairé avec l'assistant vocal Alexa et peut être simultanément connecté à un mobile et à un PC. Les algorithmes de machine learning optimisent la captation de la voix, pour une expérience d'écoute naturelle à partir de trois micros de pointe. Un système de quatre micros ANC adaptatifs analyse l'environnement de travail et ajuste le niveau de réduction de bruit dans les bureaux ouverts.



Conclusion

Les entreprises sont actuellement à la croisée des chemins, avec des performances et des niveaux de productivité qui peinent à s'adapter aux nouveaux modes de travail. De nombreuses entreprises envisagent le retour au bureau. Il est donc évident que des changements majeurs sont nécessaires pour faire de celui-ci une option attrayante pour les employés qui ont apprécié la liberté de travailler à domicile.

Au moment où les designers se préparent à définir un nouveau paysage de bureaux, la diversité spatiale est un aspect clé. Le lieu de travail devra non seulement être compatible avec l'aspect primordial de la collaboration et de l'interaction sociale, mais aussi offrir des espaces plus calmes pour les appels vidéo privés.

Équilibrer le design de l'espace n'est que la moitié de l'enjeu. À l'ère post-Covid, les collaborateurs devront toujours prendre des appels dans des espaces ouverts et partagés. La conception spatiale doit être associée à la mise à disposition d'une technologie audio supérieure, permettant aux collaborateurs de travailler de manière autonome et flexible en tout lieu sans compromettre la qualité acoustique de leur communication.

Cependant, le futur lieu de travail sera hybride, subdivisé entre le domicile, le bureau et d'autres espaces. Dans tous les environnements de travail, il faudra disposer d'un équipement audio adapté, favorisant une communication limpide pendant les appels, mais aussi de filtrer les bruits de fond gênants. Les entreprises doivent envisager un futur scénario dans lequel tous les collaborateurs seront équipés de micro-casques antibruit de haute qualité en standard.

Au vu de la flexibilisation du travail qui se dessine, les employés souhaitent bénéficier de davantage de liberté et de choix quant à leur lieu et à leur façon de travailler. Investir dans un équipement audio de qualité donnera aux collaborateurs le sentiment que l'entreprise valorise le temps passé et les performances tout en mettant à leur disposition des outils pratiques pour travailler de manière flexible dans tout type d'environnement.

Pour permettre à toute entreprise de proposer un lieu de travail haute performance après la pandémie de Covid, il est impératif d'avoir de bonnes bases. Cela implique de réinventer le paysage acoustique sur tous les lieux de travail des collaborateurs.







À propos d'EPOS

Améliorer la communication et la collaboration entre les collaborateurs et les entreprises du monde entier – à tout moment, en tout lieu et sur n'importe quel appareil.

Les dispositifs et logiciels de communication et de collaboration de pointe actuels transforment l'expérience des entreprises et des employés. Pionnier des expériences auditives, EPOS est devenu un fournisseur de référence en matière de solutions audio et vidéo haut de gamme pour les professionnels et la communauté gaming. EPOS propose des solutions haut de gamme qui se distinguent principalement par un design contemporain ainsi qu'une technologie et des performances de pointe.

EPOS s'appuie sur l'héritage de Sennheiser Communications, l'ancienne joint-venture conclue entre les sociétés Sennheiser GmbH & Co KG et Demant A/S. L'entreprise fait aujourd'hui partie du Groupe Demant, leader mondial du secteur de la technologie audio de l'audition. EPOS compte ainsi plus de 115 années d'expérience dans l'innovation et le son.

Basée à Copenhague, au Danemark, EPOS opère dans le monde entier grâce à des bureaux et partenaires implantés dans plus de 60 pays.

eposaudio.com

À propos de WORKTECH Academy

WORKTECH Academy est le leader mondial des plateformes de connaissances et des clubs dédiés à l'étude des modes de travail de demain. Le contenu de la plateforme est subdivisé en six flux : personnes, lieu, technologie, culture, design et innovation. Elle met à disposition des données, des idées et des informations fournies par une vaste base de membres professionnels. EPOS est membre de WORKTECH Academy.

worktechacademy.com

EPOS

WORKTECH ACADEMY

THE POWER OF AUDIO

EPOS

EPOS Group A/S
Industriparken 27
2750 Ballerup, Danmark
eposaudio.com