

Visioconférences : qu'en attendre au travail, aujourd'hui et demain ?



Table des matières

Le rôle des communications dans notre environnement de travail actuel	3
L'usage de la vidéo aujourd'hui	5
Les principaux avantages des réunions vidéo dans le monde du travail	6
Quel rôle la visioconférence peut-elle jouer à l'avenir ?	8
5 éléments à prendre en compte dans le choix de votre prochaine solution de visioconférence	9
En bref	13

Le rôle des communications dans notre environnement de travail actuel

Communiquer de manière efficace a toujours été essentiel pour les entreprises, et le restera toujours. La qualité de la communication en entreprise a un impact direct sur la qualité du travail, la collaboration, le moral, la motivation des employés et les relations avec les clients.

Il y a encore quelques années, la communication se faisait par courrier électronique, par téléphone ou en face à face. Puis sont arrivés sur le marché les outils de communication utilisant la vidéo, que les entreprises ont commencé à utiliser d'abord timidement, uniquement dans certains secteurs ou certaines circonstances. Les déplacements pour aller au bureau étaient alors considérés comme faisant partie du quotidien, et le télétravail était rare. Dans un tel contexte, les appels vidéo semblaient tenir plus du gadget futuriste et inaccessible (façon Retour vers le futur 2) que de l'outil de travail indispensable.

Mais aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à de nouveaux enjeux, du travail hybride ou à distance à la [semaine de quatre jours](#), avec des collaborateurs qui doivent pouvoir communiquer entre eux à tout moment, quel que soit leur localisation ou leurs horaires de travail.

C'est là que la visioconférence entre en jeu.

Ce guide aborde les thèmes suivants :

- Comment les organisations utilisent-elles la vidéo aujourd'hui ?
- Les principaux avantages des réunions vidéo
- 5 éléments à prendre en compte dans le choix de votre prochaine solution de visioconférence



La vidéo aujourd'hui

Grâce aux communications en visio, les équipes ont pu continuer à travailler dans des circonstances particulièrement complexes, et ont définitivement adopté de nouveaux modes de travail.

Le distanciel ne remplace bien sûr pas le présentiel, mais il constitue un complément, une alternative intéressante. Aujourd'hui, la collaboration à distance, les réunions virtuelles et les visioconférences font partie de la vie quotidienne au travail. Considérée comme révolutionnaire il y a encore quelques années, la communication en visioconférence est désormais bien ancrée dans la culture et le mode de fonctionnement des entreprises.

Les entreprises recourent à ces outils dans des contextes très divers : entretiens d'embauche, entretiens individuels, assemblée générale à distance, webinaire... Elles auraient aujourd'hui bien du mal à se passer des technologies utilisant la vidéo.

Mais quels sont donc les avantages de l'utilisation de la vidéo dans le monde du travail d'aujourd'hui ?



Les principaux avantages des réunions vidéo dans le monde du travail

L'utilisation d'une solution de visioconférence adéquate présente de nombreux avantages. En voici quelques exemples :

Favoriser l'engagement d'une main-d'œuvre dispersée aux quatre coins de la planète

Tirer parti de communications plus agiles, permettant d'élargir le périmètre de recrutement au monde entier, et non plus à une distance raisonnable du lieu de travail. Avec ces outils, les entreprises peuvent sélectionner les meilleurs talents, sans limitation géographique, et s'appuyer sur leur expertise pour soutenir leur croissance.

Cet avantage majeur de l'innovation cloud implique également la possibilité de constituer des équipes mondiales. Communiquer plus facilement avec des collègues ou des clients à l'autre bout du monde, c'est faire participer chaque collaborateur à l'accomplissement d'un but commun, et favoriser la reconnaissance de leur rôle dans cet écosystème.

Une main-d'œuvre plus engagée, c'est une réduction des coûts de fidélisation des employés, moins de ressources mobilisées pour la formation et l'intégration, un travail d'équipe plus efficace et une meilleure implication dans des projets rentables et créateurs de valeur.

Soutenir une culture d'apprentissage et de développement des compétences

Les appels en visio soutiennent une culture d'entreprise plus ouverte. Une entreprise ne peut réussir et croître que si ses employés progressent par eux-mêmes dans leurs compétences et leur carrière. Grâce à la vidéo, les salariés peuvent suivre des formations en ligne, participer à des briefings en temps réel et assister à des webinaires et présentations qui leur permettent d'acquérir de nouvelles compétences et d'évoluer dans leur carrière. Mais dans le monde d'aujourd'hui, les managers ont aussi de **nombreux défis à relever** : pour y faire face et apporter les évolutions nécessaires pour garder leurs talents sur le long terme, ils doivent rester à l'écoute des collaborateurs et de leurs besoins, de manière active.

L'impact du présentéisme soulève des questions dans un contexte de travail hybride. Un télétravailleur sera-t-il aussi bien traité qu'un autre salarié plus souvent présent au bureau, en matière d'opportunités professionnelles ? Pour conserver les meilleurs talents et favoriser l'épanouissement de tous, une entreprise doit utiliser les technologies vidéo à bon escient et encourager une culture de l'apprentissage et du développement professionnel.

Se sentir connecté dans un monde hybride

La façon dont nous nous communiquons aujourd'hui a radicalement changé, et si le travail hybride ou à distance présente un grand nombre d'avantages, il peut aussi favoriser un sentiment de déconnexion et d'isolement.

Pour **39 %** des personnes interrogées dans une étude sur ce sujet, le fait de travailler de manière hybride ou à distance pendant la pandémie a renforcé leur sentiment de solitude et d'isolement. Le **maintien de relations humaines est donc absolument essentiel**.

Des outils de collaboration adéquats, et notamment la visioconférence, aident les équipes à communiquer et ont un rôle majeur à jouer dans la création de relations de travail enrichissantes. En permettant de mettre un visage sur une voix, la vidéo favorise l'engagement et renforce le sentiment d'appartenance, les liens entre collègues, même géographiquement éloignés, et l'alignement sur la culture d'entreprise,

Quel rôle la visioconférence peut-elle jouer à l'avenir?

Les technologies évoluent constamment. Les dirigeants les plus avisés regardent ce dont ils ont besoin à un instant, mais pensent aussi à l'avenir de leur activité, et au rôle que pourrait y jouer la technologie vidéo.

La transformation numérique passe par l'acceptation du changement et implique de remettre en question le statu quo. La plupart des équipes communiquent en visio au quotidien. Si l'on se projette dans l'avenir, le concept de « super bureau » devrait s'imposer et la vidéo prendre une place centrale dans le travail au quotidien, avec des logiciels et du matériel de qualité axés sur l'expérience utilisateur et reproduisant en ligne la même expérience qu'une réunion en présentiel.

Qu'il s'agisse de 5G, d'IA ou d'intégrations plus intelligentes qui permettent à leurs salariés de travailler plus efficacement, les dirigeants doivent identifier les meilleures solutions pour optimiser le travail des équipes et développer leur activité. Comme nous l'avons vu, les outils de communication utilisant la vidéo devraient occuper une place toujours plus grande dans l'entreprise, il est donc indispensable d'identifier et de rechercher les fonctionnalités les plus innovantes.



5 éléments à prendre en compte dans le choix de votre prochaine solution de visioconférence

Toutes les solutions de visioconférence et webinaires ne se valent pas. Même si de nombreux outils semblent offrir des fonctionnalités similaires, vous devez vous assurer que la technologie de communications que vous choisirez répond bien à vos besoins.

Un certain nombre d'aspects sont à prendre en compte. Cette analyse est essentielle pour choisir la solution dont vous et votre équipe, avez besoin.

Une expérience identique, sur tous les terminaux

Tous les participants à une réunion d'équipe doivent se sentir au même niveau. Certaines solutions offrent des expériences très différentes selon le mode d'accès à la plateforme.

Vous aurez peut-être besoin de donner un accès général au partage d'écran ou à l'enregistrement vidéo, même si certains participants se connectent via un navigateur. Pour les réunions de brainstorming, la possibilité d'écrire des commentaires sur un écran partagé ou un tableau blanc vous sera utile. Assurez-vous que la solution choisie offre la même expérience, que les participants accèdent à la plateforme par une application ou un navigateur web. Les utilisateurs doivent pouvoir se joindre à une réunion de la manière qui leur convient le mieux et bénéficier d'une expérience commune et fluide, sur n'importe quel terminal.

Dans la même veine, il n'y a rien de plus frustrant que de se connecter pour participer à une de ne pas bénéficier de la même expérience que d'autres utilisateurs parce qu'on n'a pas mis à jour l'application. Choisissez une plateforme où tous les participants bénéficient de la même expérience, quelle que soit la manière dont ils se joignent aux réunions, et veillez à ce qu'ils ne perdent pas de temps à télécharger ou à attendre des mises à jour applicatives. Avec la plateforme vidéo de RingCentral, les mises à jour sont automatiquement déployées en même temps dans l'application et dans la version web. Les participants ont ainsi accès aux mêmes fonctionnalités, quel que soit leur mode d'accès.

Des informations intelligentes grâce à l'IA conversationnelle

Les réunions virtuelles sont souvent intéressantes, mais elles ne doivent pas nuire à la productivité de vos collaborateurs. Pour les équipes qui manquent de temps, qui travaillent toujours dans l'urgence ou qui souhaitent simplement un moyen de se tenir au courant sans avoir toujours le temps de participer aux réunions, les outils dotés de [fonctionnalités d'IA](#) présentent un intérêt évident.

Les utilisateurs de ce type d'outils bénéficient d'un accès simple et rapide à des récapitulatifs et des résumés de réunions, à des informations exploitables sans avoir à se connecter en direct, et à des enregistrements leur permettant de suivre a posteriori une réunion à laquelle ils n'ont pas pu assister. N'hésitez pas non plus à chercher une solution qui propose une transcription complète des réunions virtuelles, une synthèse des mots-clés voire des notes et des tâches automatisées, qui permettent d'éviter de devoir rédiger des comptes-rendus.

Des communications sécurisées de bout en bout

Dans votre travail au quotidien, vous ne voulez pas avoir à vous préoccuper des risques de piratage ou d'intrusion ; des risques inexistantes avec les réunions en présentiel.

Avec le chiffrement de bout en bout (end-to-end encryption ou E2EE en anglais), le contenu de votre réunion en visioconférence reste totalement confidentiel et sécurisé. Les solutions vidéo dotées de cette fonctionnalité garantissent la confidentialité des conversations sensibles ou confidentielles, et protègent d'éventuelles intrusions. Les violations de données sont de plus en plus fréquentes, et la sécurité informatique est au cœur des préoccupations des équipes IT. D'où l'intérêt de se tourner vers une plateforme de collaboration dotée de [fonctionnalités de sécurité avancées](#), et notamment du [chiffrement de bout en bout](#).

Des analyses puissantes

De nombreuses entreprises ne tirent pas le maximum des données de leur système de communications dans le cloud. Les fonctionnalités d'analyse diffèrent d'un fournisseur à l'autre, mais avec une solution adéquate, les données collectées au sein de votre plateforme de communications peuvent être utilisées pour gagner en efficacité opérationnelle et faciliter la prise de décision.

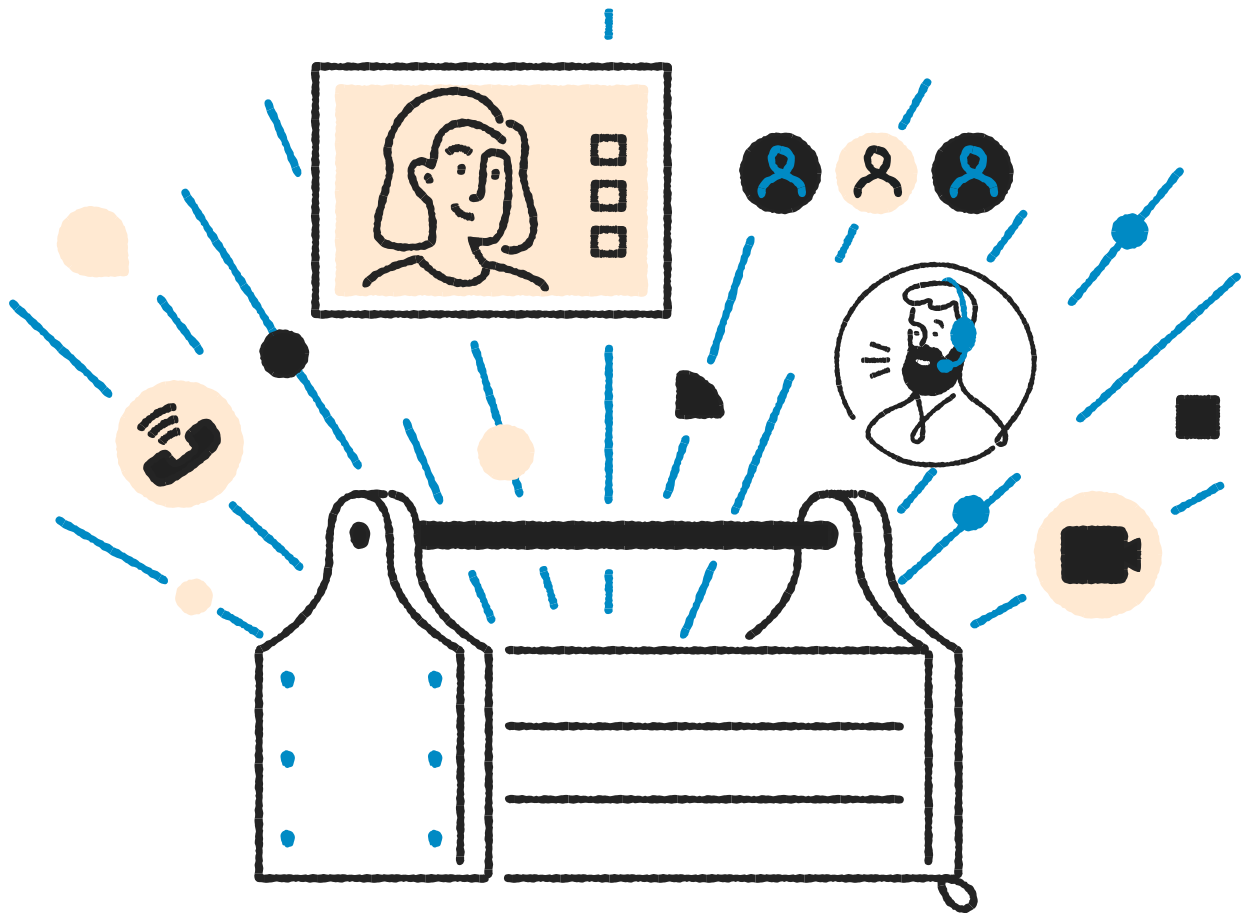
Des fonctionnalités d'analyse performantes facilitent le travail de votre équipe informatique, la prise de décision « data-driven » (fondée sur les données) dans tous les services de l'entreprise, et l'anticipation des problèmes avant même qu'ils ne surviennent. Prenez le temps d'identifier la plateforme véritablement utile pour vos équipes dans leur quotidien, qui optimise les workflows et vous aide à innover, sur la base d'analyses de votre activité et de rapports sur l'adoption et l'usage de la solution.

Une intégration simple avec toutes vos autres applications

Des fonctionnalités d'intégration intelligente vous aideront grandement à optimiser les workflows. La bascule constante entre différentes applications ou plateformes nuit à la productivité. De fait, une étude estime à **quatre heures par semaine** le temps passé par chaque employé à passer d'un outil à un autre. Le regroupement de vos canaux de communication dans une seule application ne peut que rendre vos équipes plus efficaces.

Avec un système téléphonique entièrement intégré avec les visioconférences et la messagerie, vos collaborateurs peuvent travailler depuis différents appareils, mettre à disposition les ressources et artefacts des réunions dans les canaux de messagerie d'équipe, et basculer de manière instantanée et transparente d'un appel audio à une discussion en visio. Et vos équipes gagneront encore plus en productivité si vous liez vos plateforme de visioconférence, de messagerie instantanée et votre système de téléphonie.

Petit conseil supplémentaire : Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, n'oubliez pas de prendre en compte ses engagements de disponibilité et ses capacités reprise après sinistre. Le choix d'un unique fournisseur UCaaS facilitera grandement la vie de vos collaborateurs, grâce au regroupement de toutes vos communications. Veillez toutefois à opter pour un fournisseur de téléphonie cloud réputé, avec un temps de disponibilité de 99,999 % garanti par un accord de niveau de service (SLA). Vous serez ainsi assuré de disposer d'une plateforme fiable et de qualité.



En bref



Nous avons recours chaque jour un peu plus aux communications vidéo pour communiquer avec nos collègues, collaborer et établir de meilleures relations de travail à long terme, et les solutions de visioconférence vont continuer à évoluer avec les besoins.

Vous n'avez pas à conserver vos anciens outils et solutions. Bien au contraire. Les plateformes et outils n'offrant ni expérience utilisateur cohérente ni éclairages intelligents ont correctement rempli un rôle de pis-aller dans les premiers jours de la pandémie, mais ils ne sont pas à la hauteur des nouveaux besoins de collaboration.

Le monde du travail a considérablement évolué durant ces dernières années et les entreprises doivent s'adapter à ces changements. Si vous recherchez une solution vidéo adaptée à vos besoins d'aujourd'hui et de demain, [RingCentral Vidéo](#) ou la suite de communications unifiées [RingCentral MVP](#) pourraient bien répondre à vos attentes.

À propos de RingCentral

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communications et de centre de contact dans le cloud pour les entreprises, basées sur la plateforme mondiale Message Video Phone (MVP^{MD}). Plus flexible et rentable que les PBX sur site et les systèmes de visioconférences qu'elles remplacent, les solutions RingCentral permettent aux collaborateurs de communiquer en tout lieu et sur tout terminal. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille. RingCentral MVP^{MD} combine la messagerie d'équipe, les visioconférence, la téléphonie cloud et d'autres fonctionnalités, en une seule interface. RingCentral Video^{MD}, dotée aussi d'une messagerie d'équipe, permet des réunions de type Smart Video Meetings. RingCentral Centre de Contact^{MD} apporte aux entreprises les outils dont ils ont besoin pour se connecter avec leurs clients sur tous les canaux. Ces produits sont disponibles sur la plateforme ouverte de RingCentral, qui intègre des centaines d'applications tierces et facilite la personnalisation de la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur ringcentral.com/fr/fr/ ou composez le 0800 90 39 18.