



Une nouvelle approche pour rester connecté

Amélioration de l'expérience à distance dans la collaboration en équipe avec Microsoft Skype Entreprise

Cette étude est sponsorisée par...



Ce document a été traduit de l'anglais vers le français par SDL. Bien que la société Wainhouse Research ait donné son accord pour cette traduction, elle n'a pas vérifié son contenu et ne saurait être tenue responsable de sa précision.

Un environnement de collaboration en évolution

Par le passé, les réunions professionnelles étaient considérées comme des événements officiels : prévues plusieurs jours ou plusieurs semaines à l'avance, se reproduisant souvent de façon régulière (par exemple le mardi, une semaine sur deux), elles avaient une heure de début et de fin bien définie. Les séances étaient souvent dirigées par un « hôte » désigné à cet effet, qui veillait à ce que l'équipe traite tous les points à l'ordre du jour (celui-ci étant publié à l'avance).

Dans la plupart des cas, ces réunions officielles se déroulaient suivant l'une des deux modalités suivantes :

- 1) **Discussion modérée** : discussion structurée au cours de laquelle les participants débattent d'une grande variété de sujets. Pour faire en sorte que tous les sujets répertoriés soient couverts et que tout le monde ait la possibilité de participer, ces réunions obéissaient souvent à un ensemble de règles strictes (p. ex. les « Règles de Robert »). Dans de nombreux cas, les participants se voyaient accorder une durée maximale (p. ex. 3 minutes) pour débattre d'un thème.
- 2) **Présentation formelle** : réunion structurée au cours de laquelle un ou plusieurs participants présentent des informations sur un sujet déterminé. Le but de ce genre de séance est de passer en revue le contenu préparé avant la réunion afin que tous les participants disposent des informations les plus récentes. Dans certains cas, ceux-ci sont invités à faire part de leurs commentaires ou réactions à l'intervenant.

En règle générale, l'hôte désigné (ou le participant à la réunion qui est le plus haut placé dans la hiérarchie) s'assied au bout d'une longue table, tel un chef d'orchestre face aux musiciens (voir photo ci-dessous).



Pourtant, comme dit l'adage ... tout passe, tout lasse, y compris la façon dont on se réunit dans l'entreprise. L'un des facteurs les plus importants dans cette évolution est la nature (et la composition démographique) changeante de la main-d'œuvre.

Selon l'analyse des données du Census Bureau des Etats-Unis (et plus particulièrement de son enquête mensuelle sur la population) effectuée par le Pew Research Center,¹ les jeunes travailleurs (entre 18 et 34 ans) sont plus nombreux aux Etats-Unis que les travailleurs issus de la Génération X (entre 35 et 50 ans). En fait, plus d'un tiers des travailleurs américains sont des « enfants du millénaire » (ou membres de la Génération Y).

Bien qu'elle ne soit pas abordée à proprement parler dans l'étude de Pew, cette présence de plus en plus importante des jeunes travailleurs est une tendance qui s'observe dans le monde entier.

¹ Source : <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2015/05/11/millennials-surpass-gen-xers-as-the-largest-generation-in-u-s-labor-force/>

Quelles que soient les statistiques, il est clair que cette main-d'œuvre jeune a des priorités et des attentes qui lui sont propres. Tandis que la génération X a tendance à éviter le risque au profit de la stabilité, de la constance et de la réussite financière, les enfants du millénaire sont plutôt motivés par la volonté de faire bouger les choses et d'imprimer leur marque sur la société. Ils recherchent des environnements de collaboration dynamiques et innovants qui leur donnent la possibilité de contribuer à la réussite de leur entreprise.²

C'est pourquoi, alors que la génération X accepte de façon générale d'assister à des présentations, la plupart des jeunes travailleurs préfèrent prendre une part active aux débats et chercher des solutions en collaboration, au sein d'une équipe et sans aucune des limitations imposées par une réunion structurée.



IdeaPaint a révélé dans l'une de ses enquêtes d'autres détails intéressants concernant les jeunes travailleurs, à commencer par le fait qu'ils sont obsédés par l'efficacité. Habités à pouvoir accéder à tout moment aux ressources dont ils ont besoin, ils ont tendance à privilégier la méthode la plus rapide pour effectuer la tâche qui leur a été confiée. De plus, « les jeunes travailleurs aiment les réunions rapides, décontractées, marquées par une certaine sociabilité », et non pas les séances structurées qui « ne permettent pas à chacun de participer » et « manquent de spontanéité ».³

Ce qu'il faut retenir ici, c'est que, même si les réunions formelles ne risquent pas de disparaître à court terme, ce sont les séances de collaboration en équipe – impromptues, moins formelles et moins rigides – qui deviendront la norme au quotidien (et qui, pour beaucoup, le sont déjà).

² Source : <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-dttl-2014-millennial-survey-report.pdf>

³ Source : IdeaPaint, enquête 2013 sur les jeunes travailleurs (<http://www.ideapaint.com/landing-pages/millennial>)

Les solutions traditionnelles ne sont pas adaptées

Les systèmes de visioconférence classiques étaient conçus pour les réunions de travail classiques. Etant donné que la caméra était placée au bout de la salle, le principal intervenant, et parfois certains des participants assis près de lui, étaient filmés par la caméra. Dans l'ensemble, c'est un bon système, qui offre aux participants sur place et à distance une bonne vue de leurs interlocuteurs et des sites où se déroule la réunion.

Les séances de collaboration en équipe, quant à elles, fonctionnent différemment. Là où les réunions classiques s'articulent autour d'une hiérarchie bien définie, avec une personne responsable et ses éventuels subalternes directs ou coprésentateurs qui président en bout de table, les séances de collaboration en équipe n'ont pas d'animateur attitré. C'est un peu comme chez les chevaliers de la Table ronde, chacun participant à égalité et ayant la même importance que les autres (en théorie). Pour ce genre de séance, le mieux est de s'asseoir à une table ronde ou ovale, qui instaure un climat démocratique et égalitaire. Lors d'une séance de collaboration en équipe, les participants se regroupent autour de la table et travaillent ensemble à la réalisation d'un objectif commun.



Cependant, si la caméra était placée au bout de la pièce, il serait impossible de filmer correctement la séance, car certains participants seraient de dos et non pas de face. Du coup, les participants à distance auraient l'impression d'être non seulement éloignés physiquement, mais également exclus du cercle des contributeurs. Ils auraient, de fait, le sentiment d'être des citoyens de seconde zone et, à tout le moins, cette vue « de l'extérieur » serait peu propice au travail d'équipe et à la participation.

A retenir donc : pour les séances de collaboration en équipe où les participants sont assis autour de la table, les systèmes de visioconférence traditionnels avec une caméra en bout de salle sont loin d'être parfaits.

L'agencement avec caméra au centre

Polycom, qui a sponsorisé cette étude et cette évaluation pratique, propose plusieurs produits conçus pour répondre aux besoins en matière d'audio et de vidéo lors des séances de collaboration en équipe. Ces périphériques sont placés au milieu de la table de réunion, et donc des membres de l'équipe (voir photo ci-dessous).



Les systèmes Polycom CX5100 et CX5500 comprennent une caméra à 360 degrés (panoramique) avec son intégré (microphones et haut-parleurs) compatible avec Microsoft Skype Enterprise (anciennement Lync).⁴ Le CX5100 est le modèle standard, tandis que le CX5500 comprend une pile SIP (prenant en charge les appels VoIP indépendamment de Skype Enterprise), ainsi qu'un écran/une interface utilisateur tactile couleur.

Contrairement aux systèmes de visioconférence traditionnels, qui sont autonomes, les produits CX sont conçus pour se connecter par prise USB aux ordinateurs portables des participants à la réunion. Une fois la connexion établie, le périphérique reconnu par Windows et les pilotes vidéo et audio standard installés automatiquement, l'ordinateur portable visualise le système CX sous forme de caméra USB et de poste téléphonique USB à haut-parleur.⁵

Les systèmes CX offrent aux utilisateurs distants de Skype Enterprise deux vues simultanées de la salle de réunion.

- La première est une vue panoramique (à 360 degrés), avec une résolution pouvant aller jusqu'à 1920 x 288, rendue possible par 5 signaux vidéo raccordés ensemble pour former une seule et même vue (voir photo ci-dessous).
- La deuxième vue (avec une résolution pouvant aller jusqu'à 1080p) est celle de la personne qui parle. C'est ce que l'on appelle la commutation automatique sur l'intervenant : lorsque quelqu'un d'autre prend la parole, le système se met à filmer automatiquement cette personne.

⁴ A la date où les tests ont été effectués, les unités CX prenaient en charge tous les PC Windows équipés de Microsoft Skype Enterprise (anciennement Lync). Remarque : une connexion USB3 est obligatoire pour bénéficier d'une résolution vidéo de 1080p.

⁵ Les unités CX étant reconnues par Windows comme périphériques vidéo et audio standard, il est possible, en théorie, de les utiliser avec certains clients logiciels tiers. Le niveau de prise en charge varie selon l'application.

Grâce aux deux vues (panoramique et par commutation automatique), les participants à distance peuvent se faire une idée de l'espace dans sa globalité et se sentent en rapport étroit avec la personne qui parle. Résultat : ils se sentent plus impliqués dans la réunion et la séance de collaboration en équipe devient donc plus productive.



L'image ci-dessus montre un appel vidéo à plusieurs, avec Skype Enterprise, du point de vue d'un utilisateur à distance. L'image du bas est une vue panoramique de la salle de réunion à distance. L'image en haut à droite montre la personne qui est en train de parler dans la salle de réunion. Les trois autres images sont celles des autres utilisateurs de Skype Enterprise.

Résultats des tests :

Notre équipe a installé un système CX5100 et un CX5500 dans l'environnement de test de notre laboratoire, dans le sud de la Floride. Ces systèmes étaient connectés à 2 PC Windows équipés de Lync 2013 (aujourd'hui rebaptisé Skype Enterprise) dans le cadre de notre environnement de test Office 365.

Tout au long des tests pratiques auxquels nous avons procédé, les systèmes CX ont fonctionné exactement comme prévu. En règle générale...

- 1) Les systèmes ont été reconnus automatiquement par Windows.
- 2) Windows a installé automatiquement, sans se tromper, les pilotes vidéo et audio nécessaires.
- 3) Skype Enterprise a reconnu les signaux audio et vidéo provenant des systèmes CX.
- 4) Durant les appels à deux et à plusieurs, deux vues simultanées de la salle de réunion, en haute résolution, ont été transmises aux utilisateurs distants de Skype Enterprise ou Lync.

D'un point de vue plus subjectif, les participants aux tests ont confirmé que, une fois habitués à cette nouvelle expérience, ils avaient grâce à la vue panoramique de la salle une impression plus exacte de l'espace distant.

Quant aux performances, les images panoramiques produites par les systèmes CX5100 et CX5500 étaient de très grande qualité. L'équipe de Wainhouse a d'ailleurs eu du mal à distinguer les raccords entre les cinq prises de vue qui les composaient. Elle a constaté d'autre part que les systèmes produisaient des signaux audio puissants à l'entrée comme à la sortie, ainsi qu'une bonne suppression de l'écho. Enfin, l'ajout de fonctions VoIP et d'un pavé tactile couleur renforce considérablement la convivialité du CX5500.

Notre équipe, qui teste depuis des années divers outils de collaboration visuelle, sait bien que l'appareil parfait n'existe pas. Sur les systèmes CX, par exemple, la caméra se branche sur un périphérique de traitement (le « boîtier d'alimentation/de données » selon la terminologie Polycom) à l'aide de deux gros câbles noirs peu agréables à l'œil. Qui plus est, ces câbles ne font que 3 mètres de long environ, ce qui fait que le boîtier d'alimentation/de données devra probablement être placé sous la table de la salle de réunion, plutôt que dans un placard ou sur une console. Il est regrettable, d'autre part, que les systèmes CX ne soit pas compatibles avec les ordinateurs Mac. Il serait également souhaitable d'avoir une fonction mécanique ou numérique de recadrage de l'image, qui permettrait aux utilisateurs d'occulter certaines parties de la vue panoramique ou de rétrécir le champ de vision vertical. Cette modification apparemment mineure améliorerait l'expérience utilisateur à distance dans de nombreuses situations.

Autres commentaires :

La qualité de l'expérience utilisateur dépend en grande partie de l'adéquation entre la méthodologie utilisée (de type traditionnel avec la caméra au bout de la salle, ou bien avec la caméra au milieu de la table) et la situation à laquelle elle s'applique. Le tableau ci-dessous résume l'analyse effectuée par Wainhouse Research dans ce domaine. Les cases vertes représentent les situations ou expériences utilisateur acceptables ; les cases rouges sont problématiques ou inacceptables.

Type de réunion	Mode 1 (réunion standard)	Mode 2a (séance de collaboration en équipe)	Mode 2b (séance de collaboration en équipe)
Description	Réunion classique Ecran partagé en bout de salle	Séance en équipe Petite table carrée ou ronde Pas d'écran partagé 1 ou 2 personnes utilisant Skype Enterprise	Séance en équipe Petite table carrée ou ronde Pas d'écran partagé Nombreuses personnes (voire toutes) utilisant Skype Enterprise
Méthode traditionnelle (caméra en bout de salle)			
Expérience des participants dans la salle	Très bonne	Impossible (écran partagé obligatoire)	Impossible (écran partagé obligatoire)
Expérience des participants à distance	Très bonne	Impossible (écran partagé obligatoire)	Impossible (écran partagé obligatoire)
Commentaires	La méthode traditionnelle convient bien à ce type de réunion	Ecran partagé obligatoire. La caméra filme les participants de dos.	Ecran partagé obligatoire. La caméra filme les participants de dos.
Méthode centre de table (avec caméra panoramique à 360 degrés)			
Expérience des participants dans la salle	Très bonne	Mauvaise (peu de participants voient leurs interlocuteurs distants)	Très bonne
Expérience des participants à distance	Impression exacte de la salle distante.	Impression exacte de la salle distante. Parfois difficile de maintenir le contact visuel.	Très bonne
	Parfois difficile de maintenir le contact visuel. L'image des personnes dans la salle est parfois petite (varie en fonction des dimensions de la table). Il arrive que l'on se voie soi-même à l'écran.		
Commentaires	Acceptable mais pas idéal. Convient mieux aux petites salles de réunion.	Seuls les utilisateurs de Skype Enterprise voient les participants à distance et les contenus partagés. Compatible avec les tableaux blancs sur site.	La plupart des utilisateurs sur site doivent mettre les micros, les haut-parleurs et la caméra en mode secret (si celui-ci n'est pas activé par défaut). Compatible avec les tableaux blancs sur site.

Le tableau ci-dessus montre que l'approche traditionnelle est bien adaptée aux réunions standard ou classiques, mais pas aux séances de collaboration en équipe. La méthode de la caméra au milieu de la table est, elle, adaptée à de nombreux types de réunion, même si l'expérience n'est pas toujours optimale.

Conclusion

Quoi que l'on en pense, il est indéniable que les jeunes travailleurs sont en passe d'envahir les entreprises. Leurs priorités et leurs attentes sont totalement différentes de celles de leurs collègues plus âgés ; ils apprécient notamment les environnements de travail fluides, dynamiques et axés avant tout sur la collaboration.

Les systèmes de visioconférence classiques comprenant des caméras en bout de salle conviennent bien aux réunions « standard » (présentations, discussions formelles avec la hiérarchie, etc.). En revanche, lors des séances de collaboration en équipe ou en petit groupe, ils donnent aux participants à distance l'impression d'être quelque peu en retrait.

Polycom (qui a sponsorisé cette étude) a adopté avec les systèmes CX5100 et CX5500 une approche innovante pour résoudre ce problème. Avec leur caméra panoramique qui se place au milieu de la table de conférence, ces deux produits établissent un lien plus étroit entre la salle de réunion et les utilisateurs à distance de Skype Enterprise ou Lync. En outre, contrairement aux systèmes de visioconférence classiques, la méthode de la caméra au milieu de la table est suffisamment souple pour s'adapter à la fois aux réunions standard ou formelles et aux séances de collaboration en équipe.

Dans le cadre de cette étude, nous avons testé le CX5100 et le CX5500 dans notre laboratoire et conclu qu'ils fonctionnent exactement comme prévu. Certes, aucune solution technique n'est parfaite, mais notre équipe a trouvé qu'avec ces systèmes, l'implication des participants dans la réunion à distance était renforcée.

Les entreprises qui ont commencé à adopter un nouveau style de travail axé sur l'équipe et le partage des informations ont tout intérêt à envisager sérieusement une méthode vidéo alternative comme le CX5100 ou le CX5500 de Polycom.

A propos des auteurs



Ira M. Weinstein, analyste senior et partenaire chez Wainhouse Research, possède plus de 20 années d'expérience dans les secteurs de la conférence, de la collaboration et de l'audiovisuel. Il a écrit et contribué à des dizaines d'articles, de livres blancs, d'études, de rapports et d'évaluations sur les communications multimédias, les visioconférences, les diffusions en streaming et les webdiffusions, la conception et l'intégration audiovisuelles, la stratégie d'entreprise et les pratiques commerciales en général. Il est spécialisé dans les services de conseil stratégique aux fournisseurs, revendeurs et utilisateurs finaux pour les espaces de collaboration. Vous pouvez le contacter à l'adresse iweinstein@wainhouse.com.



Saar Litman, chercheur senior et consultant chez Wainhouse Research, a 15 ans d'expérience dans les secteurs de l'audiovisuel et de la visioconférence. Il s'intéresse principalement aux produits, services et sociétés de l'espace audiovisuel. De plus, il fournit des services de conception audiovisuelle, aide les entreprises à définir et mettre en œuvre au niveau international des conceptions et des systèmes standards globaux et gère le laboratoire de test WR de Coral Springs, en Floride. Vous pouvez le contacter à l'adresse slitman@wainhouse.com.

A propos de Wainhouse Research



Wainhouse Research, www.wainhouse.com, est une société d'analyse indépendante, spécialisée dans les thématiques clés des communications unifiées et de la collaboration. La société conduit des études de marché multi-clients et personnalisées, s'entretient avec les utilisateurs finaux sur des problèmes majeurs de mise en œuvre, publie des livres blancs et des statistiques de marché, et organise des séminaires publics et privés, de même que des présentations orales lors de congrès spécialisés.

A propos de Polycom

(texte fourni par Polycom)



Polycom aide les entreprises à libérer le plein potentiel de la collaboration humaine. Dans le monde entier, plus de 415 000 entreprises et institutions abolissent la distance grâce aux solutions audio, vidéo et de partage de contenu de Polycom, afin d'améliorer leur productivité et les délais de mise sur le marché, de fournir un service clientèle de meilleure qualité, d'optimiser les initiatives de formation et de sauver des vies. Polycom et son écosystème mondial de partenaires proposent des solutions de collaboration souples pour tous les environnements, qui procurent à leurs utilisateurs la meilleure expérience du secteur, l'interopérabilité entre fournisseurs la plus étroite, ainsi qu'une protection sans égale pour leurs investissements. Rendez-vous sur www.polycom.com ou retrouvez Polycom sur [Twitter](#), [Facebook](#) et [LinkedIn](#) pour plus d'informations.

A propos de Microsoft

(texte fourni par Microsoft)



Fondée en 1975, Microsoft (cotée au NASDAQ sous le symbole MSFT) est le leader mondial des logiciels, services et solutions permettant au grand public et aux professionnels d'exprimer tout leur potentiel grâce au numérique.