

L'audiovisuel au service du télétravail



La démocratisation des outils et logiciels a généralisé l'usage de la communication audiovisuelle en entreprise.

La crise sanitaire mondiale a accéléré la mise en place de solutions d'échanges d'images et de sons qui ont rendu possible le passage au télétravail mais aussi la nécessité d'organiser des présentations virtuelles efficaces. Une vague de fond qui a pris de la vitesse avec le Covid.

Dire que la Covid-19 a bousculé le monde du travail en 2020 serait un euphémisme. La crise sanitaire mondiale, dont l'issue reste incertaine, a complètement bouleversé la vie quotidienne en général et celle des entreprises en particulier. Pendant le premier confinement, l'économie française a été placée en pause forcée et notamment les activités audiovisuelles, avec, par exemple, l'arrêt total des spectacles vivants, théâtres et salles de cinéma.

Un arrêt de la création

Outre les salles de cinéma, les tournages de films ou de séries se sont également arrêtés à la mi-avril 2020 pour reprendre cependant relativement rapidement dès la mi-mai 2020. Les professionnels de l'audiovisuel ont ainsi fait preuve d'une réactivité et d'un sens des responsabilités qui mérite d'être souligné. En à peine quelques semaines, les associations, fédérations et syndicats de techniciens se sont mis autour de la table, de manière virtuelle, pour mettre au point un nouveau protocole à l'usage des professionnels qui a été immédiatement mis en

place : application des gestes barrières, port du masque, désinfection régulière des matériels, arrêt de l'usage des transports collectifs pour les techniciens et artistes, etc...

Dans cette refonte complète des usages de l'audiovisuel, c'est l'ajustement des règles d'assurance qui a été la plus délicate à mettre en place. Mais, in fine, les contrats ont pu être adaptés en misant sur le professionnalisme et le sérieux des producteurs et des techniciens.

La révolution IP

Mais la donne était différente pour les captations audiovisuelles en direct de spectacles ou de conventions d'entreprises. L'arrêt forcé de ces manifestations a permis aux prestataires spécialisés d'accélérer considérablement leur mutation à la technologie IP (Internet Protocol) qui était déjà dans les tuyaux.

Cette technologie est surtout connue en entreprise pour le VoIP (Voice over Internet Protocol) qui a permis le basculement du réseau téléphonique ana-

logique, à une « virtualisation » des lignes téléphoniques en faisant passer les conversations téléphoniques via le réseau internet, plutôt que par celui des lignes téléphoniques cuivres traditionnelles, avec le développement des standards IPBX. C'est ce qui a en particulier rendu possible la délocalisation des centres d'appel dans des pays disposant d'une main d'œuvre bon marché.

C'est ainsi qu'un client ou un consommateur appelant un numéro en France est en fait, sans s'en rendre compte, mis en relation avec un interlocuteur francophone en Europe ou n'importe où dans le monde. La technologie IP permet donc d'externaliser une prestation de manière transparente. L'idée générale est d'appliquer à l'image, ce qui a été mis en place pour le son, mais avec un défi technique autrement plus délicat.

En effet, la transmission de la voix numérique peut se contenter d'un débit très faible de quelques Kilo-bits par seconde. Il en est tout autrement d'une image vidéo qui nécessite des débits de plusieurs

dizaines de Méga-octets par seconde, c'est-à-dire 10 000 fois plus ! Outre la nécessité de transiter via des « tuyaux » autorisant des débits très importants, comme des liaisons à fibre optique, la transmission d'image pose deux autres problèmes particulièrement complexes à résoudre : la latence et la synchronisation des équipements.

Pour le premier, la numérisation, le codage et le décodage de l'image prennent du temps. Or, pour une communication en direct, il est absolument intolérable d'échanger en direct avec un interlocuteur et de devoir attendre, ne serait-ce qu'une demi-seconde, l'arrivée de l'image. Il a donc fallu accélérer considérablement le traitement de l'image pour le rendre quasi instantané. Il a également fallu synchroniser des signaux provenant de multiples sources avec une très grande précision. C'est la maîtrise technologique de ces contraintes qui a rendu possible les solutions de visioconférence.

L'explosion de la visio-conférence

Les sociétés qui maîtrisent le transit des flux audiovisuels ont connu une croissance exponentielle, car elles répondaient au besoin de maintenir un lien professionnel à distance, rendu obligatoire par la mise en place du télétravail. La société Zoom, par exemple, presque inconnue il y a seulement deux ans, s'est imposé comme acteur incontournable de cette nouvelle forme de communication audiovisuelle.

Une étude commandée par Zoom, a été réalisée par le Boston Consulting Group (BCG) pour évaluer l'impact économique des solutions de travail à distance et de communication vidéo pendant la pandémie. Le rapport qui en résulte couvre des secteurs clés et six pays à travers le monde.

Il en ressort notamment que les entreprises interrogées ont enregistré une multiplication par 2,5 à 3 de leurs employés en télétravail, et ce grâce à une multiplication par 2,4 à 2,7 de leurs employés utilisant des solutions de visioconférence. Le temps total passé sur des solutions de visioconférence a été multiplié par 3,5 au sein des entreprises interrogées. L'enquête du BCG réalisée en 2020 sur l'état d'esprit des employés en période de pandémie de COVID-19 montre que 70 % des cadres interro-

gés sont plus ouverts à des modèles de télétravail flexibles qu'ils ne l'étaient avant la pandémie. L'étude affirme que les modèles de travail hybrides vont s'inscrire dans la durée, et les entreprises interrogées estiment que plus d'un tiers de leurs employés continueront de télétravailler après la pandémie (<https://zoom.us/docs/en-us/bcg-report.html>).

Un argument écologique

Le télétravail réduit naturellement considérablement les besoins de déplacements physiques et donc la consommation de carburants fossiles. Zoom a ainsi identifié 10 entreprises qui, selon ses estimations, évitent le plus d'émissions de dioxyde de carbone (CO₂) en remplaçant les réunions en face à face et en personne par des visioconférences en face à face. Au total, ces 10 entreprises auraient évité 685 205 tonnes métriques de CO₂ au cours des 90 jours précédant le 31 octobre 2019 : l'équivalent des émissions annuelles de 148 958 voitures et l'équivalent de 11 420 077 arbres plantés !

La crise sanitaire aura au moins mis en lumière les enjeux environnementaux et permis à de nouveaux acteurs technologiques d'émerger. En effet, rien ne prédestinait à priori Zoom à devenir leader sur ce marché et détrôner son ténor historique : Webex, acheté par Cisco il y a 13 ans.

Il y a 8 ans, Microsoft en rachetant Skype a souhaité proposer une solution alternative qui n'a pas franchement convaincu le monde de l'entreprise. Microsoft s'est donc rabattu sur son produit interne Teams, orienté vers le monde professionnel, réservant Skype dans le grand public. D'autres acteurs se sont également positionnés, comme LogMeIn, Google Hangout/Meet, Whereby ou Blue Jeans Network.

De nouvelles fonctionnalités

Le travail collaboratif ne se résume pas seulement à l'échange audiovisuel avec ses collègues à distance. Les réunions virtuelles s'appuient généralement sur des documents, tableaux ou schémas qu'il convient de pouvoir partager facilement.

C'est ainsi que Microsoft vient d'inclore dans Teams des applications de type tableau ou tâches, en mode

« fluide », c'est-à-dire modifiables directement dans la conversation et sans besoin d'ouvrir une fenêtre additionnelle. L'idée étant de simplifier la liaison entre Microsoft Teams et les applications Office et de moins perdre de temps à basculer d'une application à une autre. De nouvelles fonctionnalités dans le but de fluidifier, d'enrichir les échanges et d'optimiser le temps passé en réunion : envoi d'un message interactif intégrant par exemple un tableau, une liste de tâches ou un ordre du jour, éditables par tous.

En partenariat avec les fabricants Jabra, Logitech, Poly et Neat et la technologie de leurs caméras, Microsoft propose à ceux qui sont connectés à distance de mieux identifier les réactions et donc l'engagement de chaque collaborateur au sein du groupe réuni dans une salle. L'utilisation d'enceintes intelligentes et connectées des partenaires EPOS et Yealink, permet en outre d'identifier, grâce à une technologie de reconnaissance vocale, les personnes qui prennent la parole et associer leur nom à la transcription de la réunion.

Enfin, on peut signaler l'arrivée de nouvelles fonctionnalités dans PowerPoint Live telles que la traduction des diapositives pour permettre aux participants de voir la présentation dans la langue de leur choix.

Selon le cabinet d'analyse Gartner, en 2024, seuls 25 % des réunions se tiendront en présentiel. Les trois quarts autres réunions s'effectueront donc à distance, sur la lancée des usages mis en place du fait de la crise sanitaire. En permettant de voir le visage de son interlocuteur à distance, avec une qualité et une précision de plus en plus grande, les solutions de communication audiovisuelles permettent de combiner la réduction de perte de temps dans les transports, avec le lien visuel entre deux visages qui autorise une lecture non verbale, riche d'informations, de la relation interpersonnelle.

Qu'elle soit appréciée ou non par ses utilisateurs, la communication audiovisuelle constituera une composante de plus en plus importante de la vie en entreprise dans les années à venir.

HARRY STAUT
Journaliste