



« Quoi ? »

Le mot le
plus cher
pour les
entreprises

« Understanding Sound
Experiences », rapport
2020



La fierté d'EPOS est de contribuer à la réalisation des objectifs de ses clients en optimisant les expériences audio. Cette enquête vise à vous fournir des informations et des outils utiles pour vous aider à éliminer l'utilisation du mot « Quoi ? » au sein de votre entreprise. Ce rapport dresse un état des lieux de l'audio dans les environnements professionnels actuels. Il a pour but de vous donner les clés pour supprimer la mauvaise qualité audio, amplifier vos résultats et libérer le potentiel humain au sein de votre entreprise.

« Bad audio is Bad business »

Rapport entre l'audio et le travail

Avez-vous entendu ?

Repensez à la dernière conférence téléphonique à laquelle vous avez participé ou à la dernière fois qu'un client ou un collègue vous a appelé. Avez-vous entendu distinctement tout ce qui s'est dit ? Avez-vous dû demander à l'un de vos interlocuteurs de se répéter en raison d'une piètre qualité audio ? Vous n'êtes pas un cas isolé. C'est un problème quotidien pour les salariés des entreprises internationales, et le responsable est une mauvaise qualité audio. Non seulement elle est source de frustration, de confusion et de temps perdu, mais elle

a également un coût. Et ce coût est non négligeable. En effet,

« Quoi ? » est le mot qui coûte le plus cher aux entreprises actuellement.

Les environnements de travail d'aujourd'hui ne sont pas clairement délimités. Dans le cadre de leurs missions, les employés passent et reçoivent des appels dans de nombreux lieux différents : bureaux ouverts, centres d'appel, salles de réunions, ou encore environnements extérieurs tels que cafés ou domiciles.



Les utilisateurs finaux consacrent quotidiennement 5 heures et 18mn en moyenne à des activités liées à l'audio et à des réunions virtuelles ou en face à face. Chacune de ces interactions peut souffrir de phrases telles que « Vous m'entendez ? » et « Pardon, pouvez-vous répéter s'il vous plaît ? » quand la qualité audio n'est pas optimale.

L'utilisateur moyen de solutions audio perd **29 minutes par semaine** en raison de la piètre qualité du son de ses appels

téléphoniques. Pour les entreprises, le coût cumulé de ce temps perdu est considérable. À cela s'ajoute d'autres problèmes coûteux potentiellement provoqués par une mauvaise qualité de communication, notamment des consignes manquées ou mal comprises, ou encore des expériences négatives pour les clients qui ont un impact sur la réputation de l'entreprise. Un cinquième des utilisateurs finaux ont eu affaire à des clients mécontents en raison d'une mauvaise qualité audio.

La question de l'audio est primordiale

Les difficultés sonores au sein des entreprises sont nombreuses et variées, mais aussi étonnamment universelles. La grande majorité des décideurs et des utilisateurs finaux sondés dans le cadre de notre enquête (95 %) affirme rencontrer des problèmes de concentration et d'efficacité liés à une mauvaise qualité audio au travail. Cité par 50 % des personnes interrogées, le dérangement causé par des collègues bruyants constitue le problème le plus courant, suivi de près par un environnement de travail sonore et les interruptions par les collaborateurs (respectivement 48 % et 46 %). Additionnés, ces facteurs représentent 29 minutes par semaine en moyenne de

temps de travail supplémentaire – qui pourraient être consacrées à des tâches plus productives.

Le problème du son intrusif est exacerbé par le fait qu'il n'est pas limité aux environnements de bureau. Le télétravail est désormais une pratique courante et un aspect incontournable de nos vies professionnelles. Certains collaborateurs étant en déplacement en permanence, le nombre d'appels, de conférences téléphoniques et de téléconférences a augmenté.



95 %

des travailleurs actuels évoquent des problèmes de concentration et d'efficacité liés à des difficultés sonores

69 %

des sondés consacrent du **temps supplémentaire** à leur travail lié à une mauvaise qualité sonore



 37 %

Plus d'un tiers des décideurs déclare que la liberté de travailler partout est l'une des principales raisons du recours aux visioconférences et aux audioconférences.

La technologie rend ces pratiques professionnelles possible, en théorie. Elles sont néanmoins sources de difficultés majeures dans de nombreux cas : 87 % des utilisateurs finaux interrogés ont vécu, au moins une fois, une expérience difficile liée à la mauvaise qualité sonore d'appels téléphoniques ou de réunions virtuelles. Les problèmes les plus fréquents sont la gêne occasionnée par le bruit de fond (42 %), la nécessité de se répéter (34 %) et le fait de devoir demander à son interlocuteur de répéter une information (34 %). Il existe de nombreux autres exemples : problèmes de

connexion qui interrompent la communication, destinataires des appels contraints de demander à ce que l'information soit répétée ou encore nécessité d'envoyer des courriels de suivi pour clarifier des points clés. Autant de sources de frustration et de temps perdu.

En plus du temps de travail supplémentaire et des coûts associés pour l'entreprise, il convient de mentionner également l'impact émotionnel sur les utilisateurs finaux :

- 35 % d'entre eux se disent frustrés, irrités et ennuyés par une mauvaise qualité audio ;
- 25 % des sondés évoquent des moments de stress ;
- 15 % des utilisateurs se sentent gênés ou perdent confiance en eux.

De mauvaises expériences audio sont donc néfastes, non seulement pour les organisations, mais aussi pour les individus qui y travaillent. Elles sont un obstacle au bien-être des employés comme aux performances des entreprises.

Les difficultés sonores au sein des entreprises sont nombreuses et variées, mais aussi étonnamment universelles.



déclarent être interrompus par des collègues



se disent frustrés, irrités et ennuyés par une mauvaise qualité audio



sont gênés par un environnement de travail bruyant



évoquent des moments de stress



Vidéo-collaboration

Les résultats de notre enquête montrent également que les problèmes de communication électroniques rencontrés par les décideurs et les utilisateurs finaux ne se limitent pas à l'audio. Ils sont aussi fréquents dans le cadre des visioconférences, un outil de plus en plus prisé pour booster les niveaux de collaboration et de connexion des travailleurs distants, doublé d'un moyen de lutter contre l'isolement. La vidéo offre un niveau d'interaction beaucoup plus proche d'une conversation en face à face. Elle permet aux utilisateurs de véhiculer des sentiments à travers le langage corporel et d'accompagner leur message d'éléments visuels.

La vidéo facilite la collaboration d'une manière

difficile à égaler avec les solutions audio seules, tout en favorisant des processus décisionnels efficaces de nature à optimiser le fonctionnement de votre entreprise. En plus du gain de temps et des économies réalisées en évitant les déplacements pour assister aux réunions, les décideurs citent les appels vidéo ou les visioconférences comme une contribution

- à un rapprochement avec leurs équipes (27 %) ;
- au maintien de relations personnelles pendant le travail à distance (24 %) ;
- à l'instauration de la confiance dans les relations de travail (23 %).



Cependant, des obstacles techniques et technologiques compromettent la généralisation des visioconférences :

- 32 % des décideurs déclarent que les problèmes techniques sont le principal obstacle à l'utilisation de la vidéo dans le cadre des réunions et des audioconférences.
- 27 % pointent des problèmes applicatifs.
- 22 % évoquent des salles non équipées pour les visioconférences.



Un cinquième des personnes interrogées déclare ne pas être en mesure d'organiser facilement une visioconférence sans l'assistance d'un informaticien/spécialiste de l'audio.

Ces obstacles existent en dépit des progrès énormes effectués dans le domaine de la technologie vidéo ces dernières années. À l'heure actuelle, une visioconférence est une expérience très différente de son équivalent dans le passé récent. Aujourd'hui, la technologie de visioconférence haut de gamme s'apparente instantanément à une rencontre en personne avec un collaborateur ou un client. En mettant en place les bons outils, elle représente la prochaine étape de l'évolution dans le quotidien professionnel de nombreux actifs.

Problèmes les plus fréquemment rencontrés par les décideurs et les utilisateurs finaux



34 %

Nécessité de se répéter



42 %

Bruit de fond excessif



34 %

Demandes de répétition des informations

Perte de productivité. Perte de chiffre d'affaires.



Une piètre qualité audio coûte cher

Pour les employeurs, la perte de productivité liée aux problèmes audio a des répercussions économiques non négligables. Ainsi, selon les données de l'OCDE sur le salaire annuel moyen au Royaume-Uni, aux États-Unis, en Allemagne et en France, 29 minutes par semaine représentent respectivement £ 389,48, \$ 725,21, € 497,15 et € 443,86 de dépenses inutiles par employé et par an. Pour les entreprises de plus de 100 personnes, cela signifie une perte de chiffre d'affaires de plus £ 30 000 par an au Royaume-Uni, \$ 70 000 aux États-Unis, ainsi qu'un montant proche de € 50 000 en Allemagne et de € 45 000 en France. Rapportés à un centre d'appels de 250 opérateurs ou plus, les chiffres donnent

rapidement le vertige.

Le coût d'une piètre qualité audio va au-delà de la productivité des employés. Fait préoccupant, environ un décideur sur cinq y associe les répercussions suivantes :

- Clients mécontents (23 %)
- Pertes financières dues à une réalisation incorrecte (18 %)
- Perte d'un contrat important entraînant une perte financière pour l'entreprise (18 %)
- Perte de marchés ou d'appels d'offres (19 %)

De toute évidence, ces conséquences financières peuvent être beaucoup plus graves qu'une perte de temps de 29 minutes.



Les entreprises de plus de 100 personnes
risquent de perdre plus de

\$ 70 000 (États-Unis)

de chiffre d'affaires par an.



0:29:00

Pour un travailleur moyen à plein temps, une
perte de temps de 29 minutes par semaine
se traduit par un peu plus de trois jours
gaspillés par an imputables à des appels
téléphoniques de mauvaise qualité.

Répercussions d'une mauvaise qualité audio...



23 %

Clients mécontents



Pertes financières

18 %

Perte de contrats importants



19 %

Perte de marchés



Votre format audio est obsolète

La plupart des organisations prennent des mesures pour suivre l'évolution de nos modes de travail, notamment l'adaptation des environnements de bureau et l'encouragement du télétravail. Les technologies de communication sont cependant souvent difficiles d'accès pour les utilisateurs finaux. Un peu plus de la moitié (51 %) des décideurs déclare que les micro-casques ou les casques ne peuvent être commandés que par des équipes dédiées de leur entreprise ou sur autorisation spéciale.

Résultat : certains utilisateurs ne disposent pas de la technologie requise ou se retrouvent avec des solutions obsolètes non compatibles avec les exigences d'un environnement professionnel moderne.

« L'absence d'outils appropriés permettant aux employés d'accomplir efficacement leurs tâches est source de frustration, voire d'une résistance culturelle à l'innovation, qui l'emportent sur les avantages d'une collaboration accrue. »



Les entreprises visionnaires restent sur place

L'optimisation des solutions de communication rend de nombreux frais de déplacement inutiles. Une technologie d'appel audio ou vidéo efficace peut permettre d'organiser une réunion internationale revenant à une toute petite partie du coût du voyage en train ou des billets d'avion. Sur l'ensemble des décideurs interrogés, 45 % citent le gain de temps et 41 % les économies réalisées parmi les trois principales motivations du recours aux visioconférences ou aux appels vidéo.

Au-delà de l'impact sur les marges bénéficiaires, les déplacements inutiles ont également des répercussions environnementales particulièrement néfastes.

À une époque où des mesures urgentes sont requises pour atténuer l'impact du changement climatique, les organisations visionnaires mettent en œuvre des initiatives écologiques s'inscrivant dans des engagements plus vastes en matière de responsabilité sociétale des entreprises. Pour commencer, il s'agit de donner aux utilisateurs finaux la possibilité de se connecter à l'international depuis leur localité.

En 2020, le télétravail est devenu partie intégrante du quotidien de nombreux actifs. Par conséquent, il est plus important que jamais d'avoir accès à des outils vidéo et de collaboration de bonne qualité. Dans de nombreux cas, ces solutions sont la seule option viable pour communiquer et rester en contact avec ses collaborateurs, ses partenaires et ses clients.



79 %

de ceux qui rencontrent des difficultés considèrent des équipements audio de qualité comme la solution



37,2 %

estiment que des outils audio de bonne qualité peuvent réduire les problèmes de compréhension

Envie de changement

En finir avec une mauvaise qualité audio

Compte tenu des nombreux problèmes qu'une piètre qualité audio est susceptible de causer aux entreprises, l'envie de changement n'est guère surprenante. Une écrasante majorité de décideurs économiques (79 %) sont conscients que des équipements audio de qualité (notamment micro-casques, casques et speakerphones) peuvent constituer la solution. Cela ne procède pas uniquement de l'envie de faire les choses autrement.

Selon 34 % des décideurs interrogés, l'autre moteur clé est la volonté de rester à la pointe de technologie, complétée notamment par des motivations tels que le remplacement d'anciens équipements, ainsi que la mise à disposition de fonctionnalités supplémentaires aux employés pour accomplir leurs tâches quotidiennes. En moyenne, 93 % des décideurs prévoient ainsi d'acquérir de nouveaux équipements audio dans les 12 mois à venir.

Être sur la même longueur d'onde

Les utilisateurs finaux ont la ferme conviction que des solutions audio de qualité peuvent atténuer leurs difficultés de communication.

- Plus d'un tiers d'entre eux (37 %) estiment ainsi que les problèmes de compréhension pourraient être considérablement réduits avec les bons outils.
- 40 % des sondés pensent que ces derniers permettraient de réduire de façon notable le besoin de répétition des informations.
- Plus important encore, 37 % des utilisateurs interrogés estiment qu'une bonne qualité audio peut contribuer dans une large mesure à ne pas manquer des informations essentielles.



Répondre à différentes attentes

En toute logique, les plans d'approvisionnement varient selon le rôle spécifique des décideurs et des utilisateurs finaux des solutions audio. Pour les centres d'appels, les décideurs accordent la priorité à des micro-casques et des casques pouvant être connectés à un PC ou un softphone (34 %) et à un mobile (31 %).

Faire les bons choix

Pour les utilisateurs finaux, des solutions audio performantes sont la clé de la fin des problèmes de communication. 76 % des utilisateurs finaux constatent une amélioration sensible à modérée des difficultés audio avec un équipement audio de qualité. Ces difficultés concernent notamment les perturbations causées par les collaborateurs se trouvant à proximité, les interruptions provoquées par des collègues et une piètre qualité audio des appels Internet. Le point positif est que ces difficultés sont les mêmes que celles identifiées comme ayant l'impact le plus significatif sur la productivité. Les décideurs économiques disposent ainsi d'une solution apparemment simple.

> 50 %

Plus de la moitié des décideurs estime que des solutions audio performantes peuvent atténuer les problèmes telles que le temps perdu lié aux malentendus ou les répercussions financières d'un travail mal fait.

Ils pensent également que l'efficacité réduite, la perte de productivité et le taux d'insatisfaction des clients, associés à une piètre qualité audio, peuvent être atténués par une solution performante.

Prêt à supprimer
le mot « Quoi ? »
du vocabulaire de votre
entreprise ?



La solution est claire

Les résultats de l'enquête soulignent que la communication et la collaboration dans les environnements professionnels sont entravées par une série de problèmes découlant d'une mauvaise qualité audio.

« Les décideurs et les utilisateurs s'accordent largement à dire que des solutions audio performantes sont la réponse à cette problématique, freinant la productivité et source de frustrations. »

En prenant rapidement les mesures qui s'imposent, les décideurs peuvent agir instantanément sur les problèmes actuels au sein de leur entreprise tout en réduisant la probabilité qu'ils réapparaissent ultérieurement.

Parler sans détours

Selon les résultats de l'enquête, les décideurs accordent la priorité aux fonctionnalités suivantes lors du choix des micro-casques : confort, excellente clarté vocale et facilité d'utilisation et de connexion. Côté speakerphones, les caractéristiques recherchées sont un son d'excellente qualité (en entrée comme en sortie), ainsi que l'opérabilité. Les réponses des utilisateurs finaux sont parfaitement concordantes. Les fonctionnalités prisées pour les micro-casques sont, là aussi, le confort, une excellente clarté vocale, la facilité d'utilisation et la connectivité, ainsi qu'une fabrication haut de gamme.

Au vu du consensus des décideurs et des utilisateurs finaux à propos des difficultés liées à l'audio et de leur impact sur la productivité, il est logique qu'ils recherchent des solutions axées directement sur ces problèmes pour y remédier.



Une qualité audio sans ambiguïté

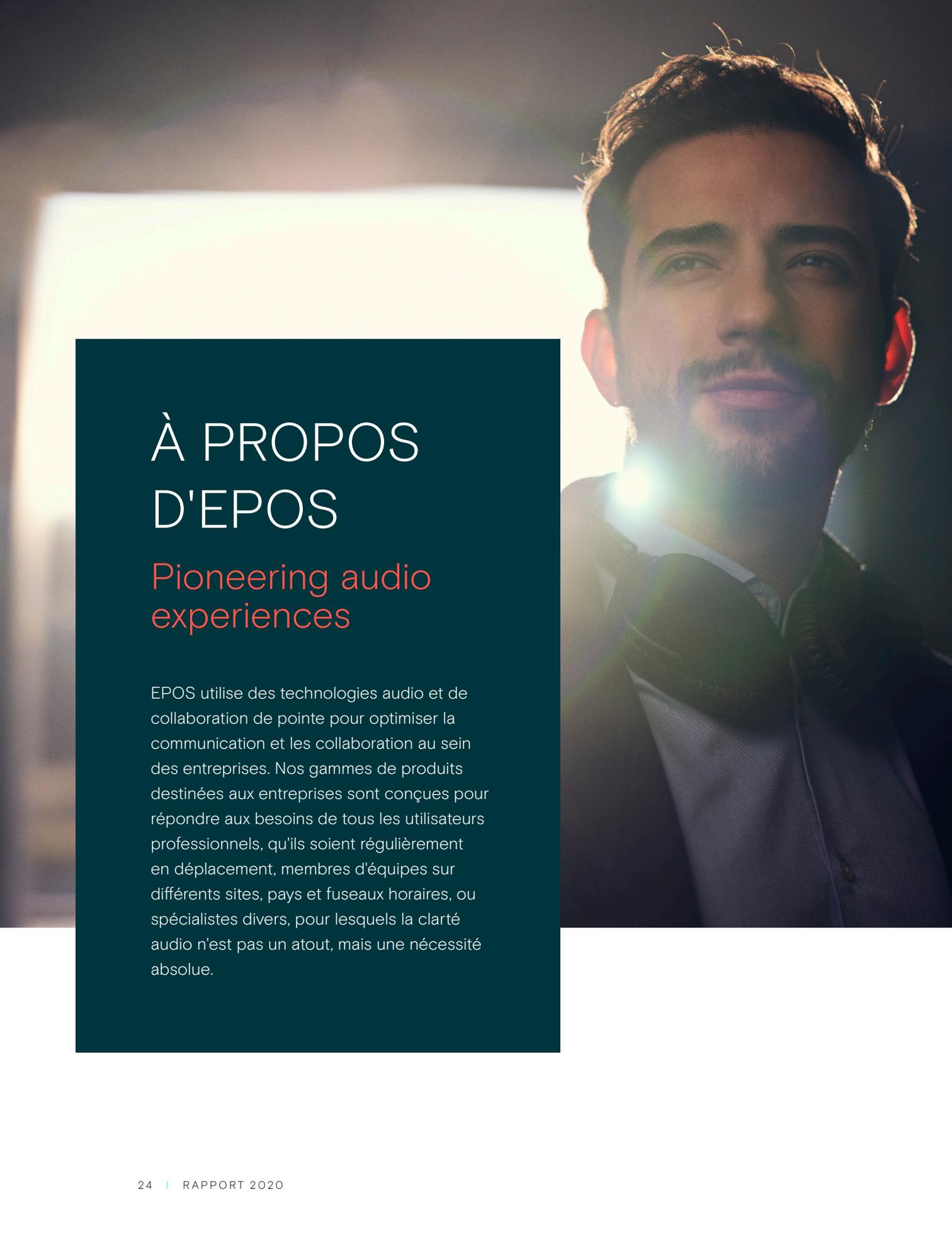
Chez EPOS, nous avons la conviction de pouvoir développer les capacités humaines et les performances et de proposer des expériences toujours plus incroyables. Notre ambition est de libérer le potentiel humain en optimisant les expériences audio, en proposant des solutions haut de gamme pour aider les professionnels à atteindre leurs objectifs et à améliorer leurs performances individuelles et collectives.

Nos équipements audio vous permettent non seulement d'entendre, mais de comprendre tout ce qui se dit, les contenus explicites comme implicites, perçus via les temps de pause et l'intonation de la voix. Les utilisateurs des solutions EPOS peuvent compter sur le fait que leur message parviendra intelligiblement à ses destinataires, grâce à

des microphones antibruit qui filtrent le bruit de fond et améliorent la clarté vocale. Notre technologie audio est conçue pour ceux qui recherchent l'excellence pour leurs équipements audio. Nos solutions sont fabriquées dans des matériaux durables de grande qualité. Elles offrent un parfait équilibre entre qualité audio exceptionnelle et confort absolu.

L'équipe EPOS est fière de proposer des prestations et un service après-vente haut de gamme à ses clients pour tous ses produits. Si vous avez constaté l'impact néfaste d'une piètre qualité audio sur votre entreprise, contactez-nous pour découvrir nos solutions.

Pour tester gratuitement un produit et obtenir des informations complémentaires sur EPOS, rendez-vous sur [eposaudio.com](https://www.eposaudio.com).



À PROPOS D'EPOS

Pioneering audio experiences

EPOS utilise des technologies audio et de collaboration de pointe pour optimiser la communication et les collaboration au sein des entreprises. Nos gammes de produits destinées aux entreprises sont conçues pour répondre aux besoins de tous les utilisateurs professionnels, qu'ils soient régulièrement en déplacement, membres d'équipes sur différents sites, pays et fuseaux horaires, ou spécialistes divers, pour lesquels la clarté audio n'est pas un atout, mais une nécessité absolue.

Gammes de produits EPOS

Gamme ADAPT

Travaillez comme vous l'entendez

Exigez une expérience audio personnalisable, grâce à la technologie EPOS AI™, qui s'adapte à votre environnement sonore et booste vos performances professionnelles. Communiquez et concentrez-vous en fonction de vos besoins professionnels, en profitant d'une clarté d'appel irréprochable et de la réduction de bruit adaptative (ANC).

Gamme IMPACT

L'importance de la parole

Garantisiez des expériences client exceptionnelles grâce à une gamme d'outils audio haut de gamme offrant un confort optimal, une gestion facile des appels ainsi qu'un son riche et naturel. Des technologies fiables et intelligentes filtrent le bruit indésirable, améliorent la qualité audio et augmentent votre efficacité.

Gamme EXPAND

Une collaboration fluide

Développez votre capacité de collaborer entre différents lieux de travail, locaux et fuseaux horaires. Il suffit de brancher l'appareil pour faire l'expérience de conférences téléphoniques d'une clarté inégalée auxquelles vous pourrez participer avec vos collègues en toute confiance.

Gamme COMMAND

Un contrôle permanent

Une gamme de micro-casques haut de gamme conçue pour maîtriser les défis que représentent les espaces de travail ATC et C3, qui réclament l'excellence opérationnelle en toutes circonstances. Les solutions fiables d'EPOS offrent une qualité audio et de conception favorisant des performances professionnelles au plus haut niveau.

La véritable magie survient lorsque les utilisateurs font l'expérience d'une pureté de son sans précédent, d'une clarté vocale extraordinaire et de la valeur de ces derniers pour atteindre leurs objectifs.



À propos de l'étude

Cette enquête a été menée par l'institut IPSOS Denmark pour le compte d'EPOS. Les données ont été recueillies en ligne via des entretiens assistés par ordinateur (CAWI), de fin janvier à mi-février 2020.

Composition du principal échantillon cible :

- Répondants originaires des États-Unis, du Royaume-Uni, de France, d'Allemagne, de Hong Kong et de Singapour
- Hommes / femmes de 18 à 65 ans
- Employés d'entreprises de plus de 50 personnes*
- Décideurs et utilisateurs finaux de solutions audio
- Taux d'occupation minimum de 20 heures par semaine

Définition des groupes cibles

Dans le rapport, les répondants sont classés et désignés comme suit :

Décideurs de centre d'appels

Décideurs chargés d'acheter les micro-casques d'employés passant l'essentiel de leur temps au téléphone, à leur bureau, avec des clients, des fournisseurs et des collaborateurs.

Décideurs pour utilisations sédentaires/mobiles

Décideurs chargés ou partiellement responsables de l'acquisition de solutions audio pour des employés passant l'essentiel de leur temps de travail assis à un bureau, mais amenés à se déplacer pour se rendre à des réunions et participer à d'autres activités ou très mobiles sur leur lieu de travail comme à l'extérieur.

Utilisateurs finaux de centre d'appels

Passent l'essentiel de leur temps de travail au téléphone avec des clients, des fournisseurs ou des collaborateurs. 63 % d'entre eux travaillent avec un micro-casque/casque acheté individuellement. 37 % des utilisateurs de cette catégorie utilisent les écouteurs filaires d'un smartphone ou un micro-casque acheté individuellement.

Utilisateurs finaux sédentaires/mobiles

Effectuent l'essentiel de leur travail à leur bureau, mais sont amenés à se rendre à des réunions et à participer à d'autres activités ou sont très mobiles sur leur lieu de travail comme à l'extérieur. 68 % d'entre eux utilisent un micro-casque / casque acheté individuellement pour travailler. 32 % des utilisateurs de cette catégorie utilisent les écouteurs filaires d'un smartphone ou un micro-casque acheté individuellement.

Utilisateurs finaux potentiels sédentaires/mobiles/ de centres d'appels

100 % d'entre eux n'utilisent pas de micro-casque/casque acheté individuellement au travail. 13 % de ces utilisateurs travaillent avec les écouteurs fournis avec leur smartphone.

*En raison du très faible taux d'incidence des utilisateurs finaux de centres d'appels dans les différents pays, le critère de la taille de l'entreprise a été assoupli. Les entreprises de 10 à 49 employés ont ainsi été prises en compte. Elles concernent 40 répondants (2 %) sur l'ensemble de l'échantillon.

THE POWER OF AUDIO

EPOS

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