NEWS RELEASE

# Étude Mitel: Aujourd'hui les travailleurs font massivement confiance à la voix pour communiquer dans les moments critiques et à forts enjeux

2026-06-30

Alors que l'IA redéfinit les modes de travail, la voix s'impose à nouveau comme le moyen le plus naturel pour les collaborateurs d'interagir, en particulier quand la rapidité, la sécurité et la qualité de service sont en jeu.

Paris, le 30 juin 2026 – Lorsque les collaborateurs doivent agir rapidement, ils continuent de privilégier les canaux de communication vocale. D'après le rapport **« L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA »** de **Mitel**, 77% des collaborateurs français déclarent prioriser la voix pour se coordonner rapidement lorsqu'une situation exige une action immédiate, avant d'utiliser la messagerie ou la vidéo pour assurer le suivi si nécessaire (79% à l'échelle mondiale).

Interrogés sur le mode de communication qu'ils préfèrent dans les situations urgentes ou critiques en termes de délais, la voix reste le premier choix pour toutes les générations au niveau mondial, allant de 43% chez les travailleurs de la Gen Z à 54% chez les Baby Boomers. Cela souligne le rôle toujours essentiel de la communication synchrone dans les environnements de travail à forts enjeux, où les retards peuvent avoir un impact sur le service, la sécurité ou la performance opérationnelle.

L'étude, menée par Vanson Bourne pour le compte de Mitel, a interrogé des décideurs IT, des employés de bureau et des travailleurs de terrain afin de mieux comprendre la performance des outils de communication dans

différents rôles et environnements de travail. Cet angle est particulièrement important : huit travailleurs sur dix dans le monde (80%) occupent des fonctions de terrain, notamment dans les secteurs de la santé, de l'industrie, du retail, de l'hôtellerie, des services financiers et du secteur public, pour lesquels les lacunes de communication peuvent avoir des conséquences immédiates et matérielles.

Alors que les organisations se modernisent et introduisent davantage d'outils pilotés par l'IA, la mesure du progrès devrait tenir compte des critères suivants : ces investissements facilitent-ils la communication dans des environnements de travail réels ? Sont-ils adaptés aux différents profils de travailleurs ? Et permettent-ils d'obtenir les résultats escomptés sur le terrain ?

Comment la complexité à communiquer affecte les travailleurs de terrain

Malgré leur rôle central au niveau de la prestation de services et opérationnel, de nombreux collaborateurs de terrain évoluent dans des environnements de communication qui n'ont pas été conçus pour un travail mobile sur le terrain et soumis à des contraintes de temps. Dans la pratique, cela se traduit souvent par un plus grand nombre de sources d'information à consulter et un risque accru que des messages passent inaperçus aux moments les plus critiques.

En France, les employés de bureau et de terrain utilisent en moyenne six canaux de communication, créant une expérience fragmentée qui peut compliquer la recherche d'informations, la mise en relation avec le bon interlocuteur ou la réactivité. Parmi les travailleurs de terrain, 56% déclarent perdre du temps à naviguer entre les outils, tandis que 43% disent passer à côté de certains messages car dispersés sur différents canaux.

Ces difficultés ne se limitent pas à la productivité. D'après le rapport de Mitel, 54% des travailleurs de terrain estiment que des outils de communication complexes ou peu fiables compliquent leur capacité à fournir le meilleur niveau de support aux clients, patients ou usagers. Plus d'un tiers (34%) indique même que les problèmes de communication entraînent des risques pour la sécurité des clients, des patients ou du personnel.

« L'avenir des communications en entreprise ne sera pas uniquement fondé sur la voix, mais il doit être voice-first dans les moments où la coordination en temps réel est la plus essentielle », déclare Christophe Chamy, Vice Président Europe du sud chez Mitel. « Pour les travailleurs de terrain et ceux exerçant dans des secteurs ou moments critiques, la voix est le moyen le plus rapide, le plus clair et le plus fiable pour coordonner des actions qui ne peuvent attendre. À mesure que les organisations se modernisent et adoptent l'IA, elles ne doivent pas perdre de vue la nécessité de créer une infrastructure de communication flexible qui permette à tous les collaborateurs, quels que soient leur rôle ou leur fonction, d'accomplir leurs tâches et d'obtenir des résultats.»

Pourquoi la voix doit être une priorité opérationnelle

Le secteur de la santé constitue l'un des exemples les plus parlants. Dans les environnements hospitaliers où tout va très vite, les équipes doivent se coordonner efficacement entre les services, les différents sites et équipements. Les problèmes de communication peuvent entraîner des retards dans la prise en charge à des moments critiques, allongeant ainsi le temps d'attente d'un patient avant son admission ou sa sortie et réduisant la capacité de l'hôpital à prendre en charge le patient suivant. Pour les responsables, il ne s'agit pas là de risques abstraits. Ces problèmes ont un impact direct sur la satisfaction des patients, leur sécurité et les coûts opérationnels.

D'après le rapport de Mitel, la santé est l'un des secteurs où les défaillances de communication risquent le plus de compromettre la sécurité, et où les travailleurs de terrain expriment certains des écarts les plus marqués quant à la prise en compte de leurs besoins dans les décisions relatives aux technologies et infrastructures de communication. Ces enjeux s'étendent également à d'autres industries critiques, telles que l'industrie, les services financiers, l'hôtellerie ou encore le retail.

« En situation critique, l'interface doit disparaître, et c'est précisément ce que permet la voix», explique Zeus Kerravala, Founder and Principal Analyst chez ZK Research. « On ne forme pas une infirmière ou un opérateur de dispatch à naviguer sous pression dans une interface, on leur fournit un canal qui fonctionne au moment où ils en ont besoin. C'est pourquoi la voix reste le seul mode éprouvé dans les situations où les enjeux sont réels. »

La voix, interface naturelle de l'IA

Avec l'adoption croissante de l'IA en entreprise, la voix apparaît également comme le moyen le plus naturel et le plus efficace pour interagir avec la technologie. Pour les travailleurs de terrain en particulier, une interface utilisateur voice-first avec l'IA peut améliorer l'adoption et la productivité des utilisateurs, et ainsi réduire le temps perdu à naviguer dans des menus, à passer d'une application à l'autre ou encore à saisir des messages. Les stratégies technologiques des organisations ne devraient pas considérer la voix comme un canal obsolète ou un simple filet de secours, mais l'intégrer pleinement à leur stratégie de communication. Et faire ainsi de la voix la couche d'interface par laquelle l'IA apporte sa plus grande valeur aux collaborateurs qui en ont le plus besoin.

« L'IA a le potentiel d'avoir un impact considérable sur les travailleurs qui ont été les plus laissés pour compte par la transformation numérique, mais nous devons les accompagner là où ils se trouvent », ajoute Luiz Domingos, CTO chez Mitel. « Qu'il s'agisse d'une infirmière aux urgences ou d'un technicien sur le terrain, une interface vocale avec l'IA comble un fossé comme aucune technologie auparavant. Nous pensons que l'application de demain, en particulier pour les travailleurs de terrain, ne sera ni une fenêtre de chat ni un tableau de bord, mais une conversation. »

Pour consulter le rapport complet « L'état des lieux des communications en entreprise à l'ère de l'IA », cliquez **ici**.

Méthodologie: Cette étude a été réalisée par Vanson Bourne pour le compte de Mitel auprès de 2 000 répondants sur quatre marchés clés : la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Amérique du Nord. Décideurs IT, employés de bureau et travailleurs de terrain ont été interrogés au sein d'organisations de 500 salariés et plus, dans des secteurs variés tels que la santé, l'industrie, les services financiers ou le secteur public.

À propos de Mitel
Mitel est un leader mondial dans le domaine des communications d'entreprise, fournissant aux organisations des solutions avancées de communication, de collaboration et de centre de contact. Avec plus de 70 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de communiquer et de collaborer de manière fluide, avec la flexibilité et le choix dont elles ont besoin pour réussir et prospérer, aujourd'hui et demain. Grâce à son expérience éprouvée et à ses solutions innovantes, Mitel fournit des solutions de communication sans compromis. Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.mitel.fr** et suivez-nous sur **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact Presse
Sandrine Quinton
+33 (0)1 30 96 43 01
**sandrine.quinton@mitel.com**