

March 29, 2022



# Les recherches infructueuses, les informations non pertinentes et les outils inefficaces contribuent à la Grande démission

**Le Rapport 2022 de Coveo sur la pertinence en milieu de travail révèle que l'employé moyen consacre 3,6 heures par jour à la recherche d'informations, soit une heure de plus chaque année**

MONTRÉAL et SAN FRANCISCO, 29 mars 2022 (GLOBE NEWSWIRE) -- [Coveo Solutions inc.](#) (TSX : CVO), un chef de file dans les plateformes de pertinence propulsées par l'IA qui transforment la recherche, les recommandations et la personnalisation des expériences numériques, a annoncé aujourd'hui le deuxième Rapport annuel sur la pertinence en milieu de travail, qui a révélé que la difficulté d'accéder à de l'information pertinente incite un employé sur six à vouloir démissionner.

Dans un monde où tout se joue à distance, de nombreuses organisations sont hyper concentrées sur la productivité des employés. Mais la compétence des employés, ou leur capacité à accomplir des tâches de façon plus indépendante, est tout aussi importante. Une main-d'œuvre compétente procure des résultats de meilleure qualité, avec une meilleure satisfaction du client et moins d'escalade, ce qui accroît l'efficacité. Une enquête menée auprès de 4 000 employés a révélé que les travailleurs passent en moyenne 3,6 heures par jour à rechercher des informations dans le cadre de leur travail. Il s'agit d'une augmentation d'une heure par jour par rapport au Rapport sur la pertinence de l'année dernière, ce qui démontre que le problème ne fait que s'aggraver deux ans après la généralisation du travail à distance. Ceux qui s'identifient comme des employés des TI sont encore plus mal lotis, puisqu'ils passent la moitié de leur journée (soit 4,2 heures) à chercher des informations pertinentes.

L'impossibilité de trouver des informations justes a un impact important sur les employés. Plus de 31 % des personnes interrogées ont déclaré que la frustration liée à l'impossibilité de trouver des informations les avait épuisées et 16 % ont déclaré que cela leur donnait envie de quitter leur entreprise. Alors que la Grande démission se poursuit, fournir les bons outils et la bonne technologie pour rendre l'information facilement accessible est la clé de la rétention.

« L'épuisement professionnel est une crise qui touche les employés à tous les niveaux, dans tous les secteurs d'activité. Les gens réclament un flux de travail simplifié et des outils qui facilitent leur travail », a déclaré Sawan Deshpande, vice-président et directeur général, Service et milieu de travail, à Coveo. « L'IA est un outil qui peut aider les gens à se débarrasser du fouillis des entreprises. Elle peut consolider les informations en un endroit

centralisé et dans un format facile à utiliser, donnant aux employés un chemin clair vers la compétence. »

## **Les principaux résultats du Rapport de pertinence du milieu de travail comprennent :**

### **« TMI » : Trop d'informations**

- Ironiquement, avoir plus d'informations n'est pas toujours mieux. De nombreuses organisations ont adopté de nouvelles applications pour favoriser la productivité, mais 58 % des personnes interrogées attribuent le temps de recherche excessif au fait qu'il y a justement trop de sources de connaissances à passer en revue
- Les employés ont spécifiquement cité le nombre d'applications comme étant un problème. 60 % des employés doivent effectuer des recherches dans quatre sources de données ou plus chaque jour, tandis que 18 % se retrouvent confrontés à sept sources ou plus

### **Enterrés sous des informations non pertinentes**

- Même lorsque la bonne information est disponible, les employés sont trop noyés dans des informations non pertinentes pour la trouver. Les employés ont déclaré que 44 % des informations qu'ils reçoivent au travail ne sont pas pertinentes pour leur rôle

### **Le manque de pertinence a un coût**

- L'impossibilité de trouver des informations peut avoir des répercussions sur la relation avec un client si les employés ne sont pas en mesure de fournir ce qui est nécessaire. 81 % d'entre eux ont déclaré ne pas être en mesure de trouver des informations dans des moments critiques et 27 % de ces mêmes employés ont indiqué que cela se produisait chaque semaine.
- Le temps est également un facteur essentiel. 30 % des heures de travail sont gaspillées à chercher la bonne information

Dans le cadre du Rapport de pertinence en milieu de travail, Arlington Research a été chargé de réaliser une étude au Royaume-Uni et aux États-Unis afin de découvrir les tendances relatives au commerce électronique, aux services à la clientèle et au milieu de travail numérique. La recherche a porté sur un échantillon national représentatif de la population active au Royaume-Uni et aux États-Unis, avec la participation de 4 000 adultes âgés de plus de 18 ans, répartis équitablement entre les deux pays. Tous les répondants étaient des personnes qui utilisent un ordinateur pour leur travail au sein d'entreprises comptant plus de 250 employés. Ce troisième volet s'est concentré sur les tendances relatives aux milieux de travail numériques.

Téléchargez le rapport complet [ici](#).

### **À propos de Coveo**

Nous croyons que la pertinence est essentielle à la réussite des entreprises dans la nouvelle économie basée sur l'expérience, pour servir les clients de la façon dont ils s'attendent à l'être, et que l'IA appliquée est incontournable. Coveo est une plateforme de pertinence propulsée par l'IA et est l'un des leaders sur le marché. Notre plateforme SaaS infonuagique et multilocataire propose des solutions de recherche, de recommandation et de

personnalisation pour les expériences numériques. Nous offrons des solutions pour le commerce électronique, les services, les sites Web et les applications pour le milieu de travail. Nos solutions sont conçues pour apporter une valeur tangible à nos clients en contribuant à la croissance du nombre de conversions et du chiffre d'affaires, à la réduction des coûts de soutien client, à l'augmentation du libre et de la satisfaction client et de l'engagement sur le site Web, ainsi qu'à l'amélioration de la compétence et de la satisfaction des employés.

Notre IA alimente des interactions pertinentes pour des centaines des marques les plus innovantes au monde et est soutenue par un vaste réseau d'intégrateurs de systèmes mondiaux et de partenaires de mise en œuvre.

Coveo est une marque de commerce de Coveo Solutions, inc.

[www.coveo.com](http://www.coveo.com)

Highwire PR

Coveo

[media@coveo.com](mailto:media@coveo.com)

+1 418-263-1111



Source: Coveo Solutions Inc.