



Neuf prévisions pour l'avenir post-COVID du travail

Les conséquences de la pandémie de COVID-19 modifieront la structure du lieu de travail d'une manière qui affectera les opérations commerciales pour les années à venir. Selon Gartner, « la COVID-19 a bouleversé toutes les organisations » et cette perturbation entraînera neuf changements majeurs sur le lieu de travail.

Ces changements concernent principalement le passage du travail en bureau au télétravail, nécessitant davantage de données sur les employés, une main-d'œuvre occasionnelle et la planification d'un lieu de travail flexible. Les entreprises seront également jugées sur la manière dont elles ont géré la pandémie, et celles qui auront pris des mesures considérées comme déshumanisantes envers leurs employés risquent d'avoir plus de difficultés à trouver du personnel qualifié à l'avenir.

« Les responsables RH peuvent utiliser ces neuf prévisions comme base pour la mise en place d'une stratégie portant sur la sortie de la phase de réponse et à l'entrée dans la phase de redressement et de renouvellement. Ils peuvent prendre dès à présent des mesures pour façonner l'avenir post-COVID-19 du travail dans leur organisation. »

– Gartner, « Neuf prévisions pour l'avenir post-COVID du travail »

Aperçu des tendances de l'avenir post-COVID-19 du travail



Tendances accélérées

- Augmentation du télétravail
- Collecte étendue des données
- L'employeur comme filet de sécurité sociale
- Expansion de la main-d'œuvre occasionnelle



Nouveaux impacts

- Séparation des compétences critiques et des rôles critiques
- Humanisation (et déshumanisation) des travailleurs
- Émergence de nouveaux employeurs de premier plan



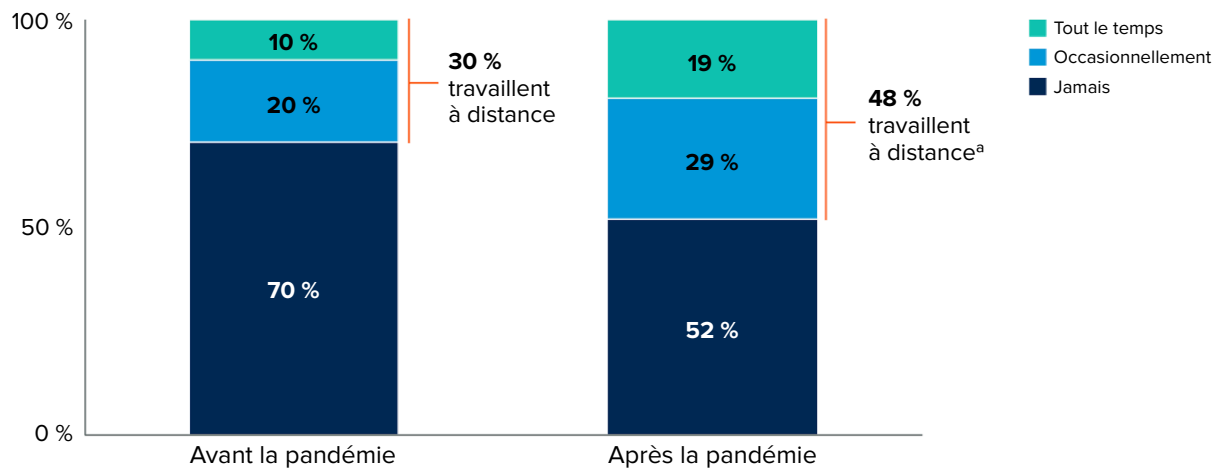
Mouvements de balancier

- Passage d'une conception axée sur l'efficacité à une conception axée sur la flexibilité
- Augmentation de la complexité de l'organisation

Source : Gartner

728270_C

Pourcentage d'employés travaillant à distance avant et après la pandémie (prévision)



Source : Sondage du webinar « Benchmarking Against Your Peers » relatif à la crise de la COVID-19 de Gartner (n = 421 responsables RH, 2 avril 2020), enquête 2020 de Gartner sur les coupes budgétaires et l'expérience des employés (n = 4 535 employés), sondage du webinar « Covid-19: How Finance Leaders Are Responding to the Emerging Situation » (n = 317 responsables financiers, 26 mars 2020).

^aRésultats modélisés d'après les réponses apportées à trois enquêtes de Gartner.

728270_C

Points forts du rapport :

- Avec presque la moitié (48 %) des employés passant au télétravail, il est important de garder le contact avec eux. Zendesk s'associe aux organisations pour garantir que le personnel dispose des outils dont il a besoin pour réussir.
- On attend des employeurs qu'ils agissent comme filet de sécurité sociale, faisant de la transparence et d'une communication solide des éléments cruciaux pour gagner la confiance des employés.
- Davantage d'employeurs devront s'appuyer sur des travailleurs occasionnels pour combler les lacunes. Zendesk offre des ressources d'agent light, ainsi qu'un logiciel de base de connaissances pour accélérer le processus d'accueil.
- La COVID-19 entraînera de nombreuses fusions et acquisitions qui augmenteront la taille des entreprises et rendront nécessaire l'utilisation de logiciels de service agiles et faciles à mettre en œuvre.

Plus de 150 000 clients (et ce n'est que le début)

Zendesk est une société de gestion de la relation client axée sur le service avant tout proposant des logiciels d'assistance, de ventes et de communication avec les clients conçus pour améliorer les relations avec les clients. Des grandes entreprises aux start-ups, nous sommes convaincus qu'une expérience client performante et innovante doit être accessible à toutes les entreprises, peu importe leur taille, leur secteur ou leur ambition. Zendesk fournit plus de 150 000 clients dans des centaines de secteurs et dans plus de 30 langues. Le siège social de Zendesk se trouve à San Francisco et nous possédons des bureaux dans le monde entier. Pour en savoir plus, consultez www.zendesk.fr.

Pour obtenir un exemplaire gratuit du rapport, [cliquez ici](#).

En savoir plus sur Zendesk.

Gartner, 9 Predictions for the Post-COVID Future of Work, équipe de recherche des ressources humaines, 14 mai 2020

Ce graphique fait partie d'un document de recherche plus large publié par Gartner, Inc. et doit donc être évalué dans le cadre de l'ensemble de ce document.

Le document Gartner est disponible auprès de [Zendesk](#) sur simple demande.