

AI@Work Study 2020

Au travail, l'anxiété et le stress culminent dans un contexte d'incertitude persistante

L'intelligence artificielle participe à une meilleure santé mentale au travail



Les télétravailleurs comptent sur l'intelligence artificielle pour lutter contre le stress

Jamais trouver l'équilibre vie personnelle / vie professionnelle n'avait été un tel défi. Le passage au télétravail s'est fait pratiquement du jour au lendemain, qui plus est en pleine pandémie, portant le stress et l'anxiété des collaborateurs à un niveau sans précédent.

Devoir rester à la maison et jongler entre le travail, les enfants, l'école et un budget incertain a mis les familles à rude épreuve.

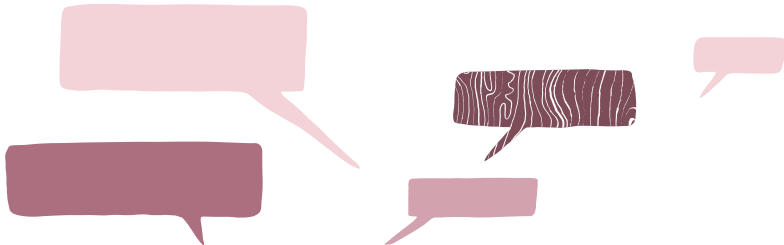
La santé mentale est devenue l'une des principales problématiques qu'employés et employeurs doivent gérer alors que le cadre de travail évolue en permanence. Les entreprises comprennent qu'il est important de préserver la santé de leurs employés, notamment en ce qui concerne le stress et l'anxiété, afin de se prémunir d'une baisse de productivité et éviter le burn-out. S'il faut reconnaître un aspect positif de la pandémie, c'est qu'elle a permis d'aborder les questions de santé mentale, qui étaient jusqu'alors reléguées à l'arrière-plan.

Comment les entreprises peuvent-elles agir en faveur de la santé mentale de leurs collaborateurs ? De quelle aide les collaborateurs ont-ils besoin ? L'IA et les autres technologies peuvent-elles contribuer à résoudre les problématiques de santé mentale actuels, tout comme elles ont permis une meilleure collaboration dans la nouvelle organisation du travail numérique ?

Pour le savoir, Oracle s'est associé au cabinet d'étude Workplace Intelligence pour interroger plus de 12 000 employés, managers, responsables RH et cadres dirigeants dans plus de 11 pays. Les résultats révèlent un changement de paradigme. Par exemple, 82 % des personnes interrogées pensent qu'un robot serait plus efficace qu'un humain pour résoudre des problématiques de santé mentale, et 68 % d'entre elles se sentiraient plus à l'aise avec un robot qu'avec leur manager pour parler du stress et de l'anxiété au travail.

Nous avons aussi découvert que trois-quarts des collaborateurs estiment que leur entreprise devrait protéger davantage la santé mentale de leurs équipes.

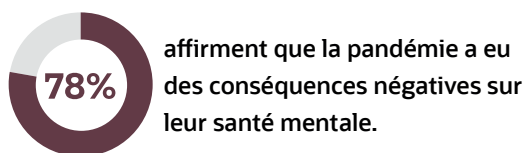




Principales conclusions

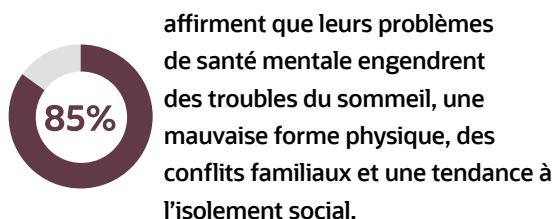
2020 est une année exceptionnellement stressante

La COVID-19 a eu des conséquences négatives sur la santé mentale des travailleurs partout dans le monde.



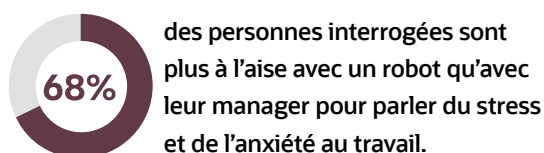
Quand la santé mentale est affectée au travail, les répercussions touchent aussi la vie privée

Les problématiques de santé mentale dans le travail ne se limitent pas à la vie de bureau, elles affectent également la vie privée, en particulier celle des personnes travaillant à domicile.



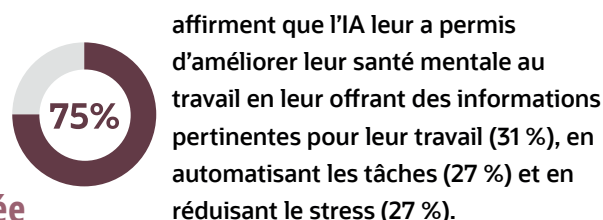
Les employés souhaitent se faire aider et se tournent vers la technologie

Se faire aider par la technologie leur semble une idée tout à fait acceptable.



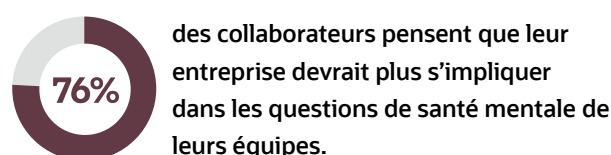
L'IA peut améliorer la santé mentale et le bien-être

La technologie est et restera une solution utile pour favoriser le bien-être des collaborateurs.



La santé mentale doit être une priorité pour les employeurs

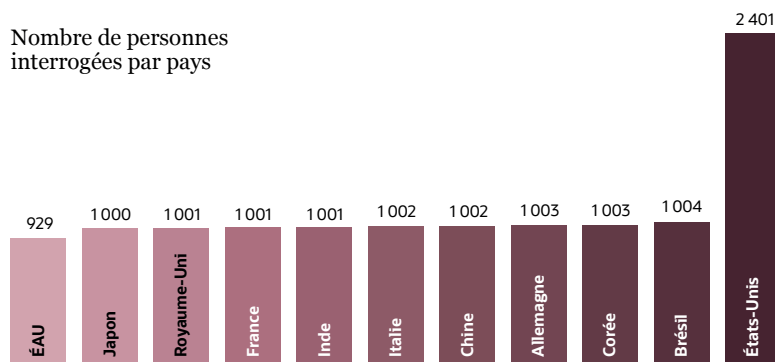
Les entreprises doivent encourager ces discussions. Ignorer sciemment les difficultés rencontrées par la grande majorité des télétravailleurs peut nuire à la productivité mondiale.



Méthodologie de l'enquête

Les résultats s'appuient sur une enquête menée par Savanta, Inc. entre le 16 juillet et le 4 août 2020. Dans le cadre de cette enquête, nous avons posé à 12 347 dirigeants et employés du monde entier (États-Unis, Royaume-Uni, Émirats arabes unis, France, Italie, Allemagne, Inde, Japon, Chine, Brésil et Corée) des questions d'ordre général pour connaître leur opinions sur des questions de santé mentale, d'intelligence artificielle, d'assistants numériques, de chatbots et des robots au travail.

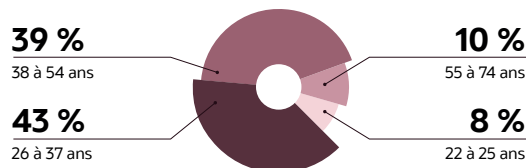
Nombre de personnes interrogées par pays



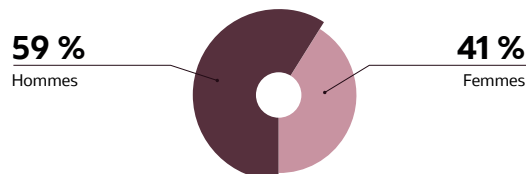
Cette étude ciblait des personnes de 22 à 74 ans. Les personnes interrogées ont été recrutées selon diverses méthodes et sources afin de les intégrer aux panels et de participer à des études de marché. Tous les panélistes ont été soumis à un double processus de sélection et ont répondu en moyenne à 300 critères de profilage avant d'être intégrés aux enquêtes. Les personnes interrogées ont été invitées à participer par e-mail, et ont reçu une petite compensation financière en échange. Les résultats obtenus pour chaque question ont été soumis à des variations d'échantillonnage. L'ampleur des variations peut être mesurée et dépend du nombre de questions et du niveau des pourcentages exprimés dans les résultats.

Pour cette étude en particulier, les chances sont de 95 sur 100 que le résultat ne présente aucune variation (vers le haut ou vers le bas) de plus de 0,9 point de pourcentage par rapport au résultat obtenu si on avait interrogé l'ensemble de la population représentée par l'échantillon.

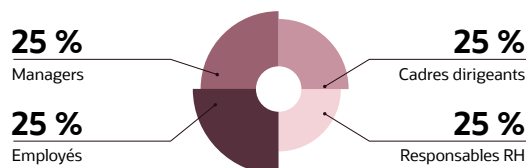
Répartition des personnes interrogées par groupe d'âge



Répartition des personnes interrogées par sexe



Répartition des personnes interrogées par fonction



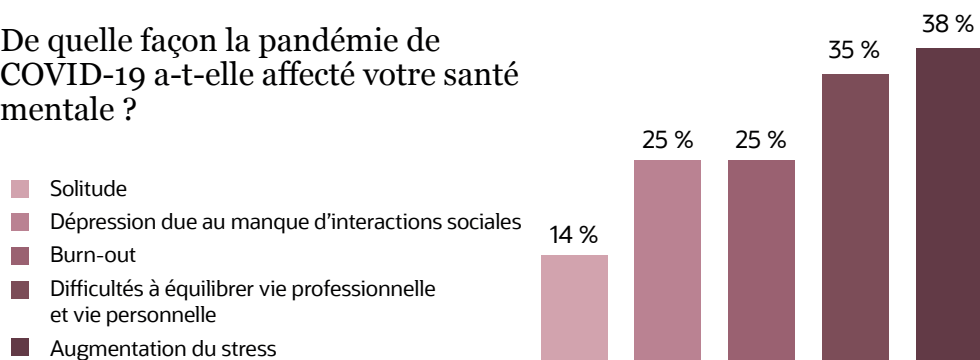
2020 : l'année du stress au travail

La COVID-19 a eu des conséquences négatives sur la santé mentale des travailleurs du monde entier, et **7 personnes interrogées sur 10 affirment que cette année est la plus stressante de toute leur carrière**. Outre les inquiétudes relatives à la santé et à l'organisation complexe de la vie de famille, **4 personnes sur 10 indiquent être confrontées chaque jour à différents facteurs de stress professionnel** : pression pour atteindre le niveau de performance exigé, tâches répétitives et ennuyeuses ou charges de travail ingérables.

C'est tout particulièrement le cas pour les collaborateurs en télétravail lorsque d'autres membres de la famille travaillent également à domicile ou doivent faire l'école à la maison. Devoir gérer en même temps le travail et les enfants perturbés par la nouvelle configuration, les événements traumatisants et l'école à distance est une source de stress. Cela amplifie les tensions liées au travail qui existaient déjà avant la pandémie. À la maison, il n'y a pas de salle de pause et le bureau dispose rarement d'une porte permettant de s'isoler. Certaines personnes dont le/la partenaire ne travaille pas doivent gérer une pression financière plus importante. Et malgré les avantages du télétravail, il est difficile d'empêcher le travail d'empiéter sur les soirées et les journées peuvent donner l'impression de se suivre et se ressembler. En fait, 41 % des répondants affirment ne plus réussir à séparer vie personnelle et vie professionnelle.

En d'autres termes, ce problème ne sera pas réglé à l'arrivée d'un vaccin. Le stress lié au travail et ses répercussions sur la santé mentale ne sont pas un phénomène nouveau. Il aura suffi de l'arrivée d'un nouveau virus pour braquer les projecteurs sur un autre fléau mondial du monde du travail : la santé mentale des employés.

De quelle façon la pandémie de COVID-19 a-t-elle affecté votre santé mentale ?



La pandémie de COVID-19 a plongé les travailleurs dans l'année la plus stressante de leur carrière, et elle a eu des répercussions négatives sur la santé mentale de 78 % d'entre eux.

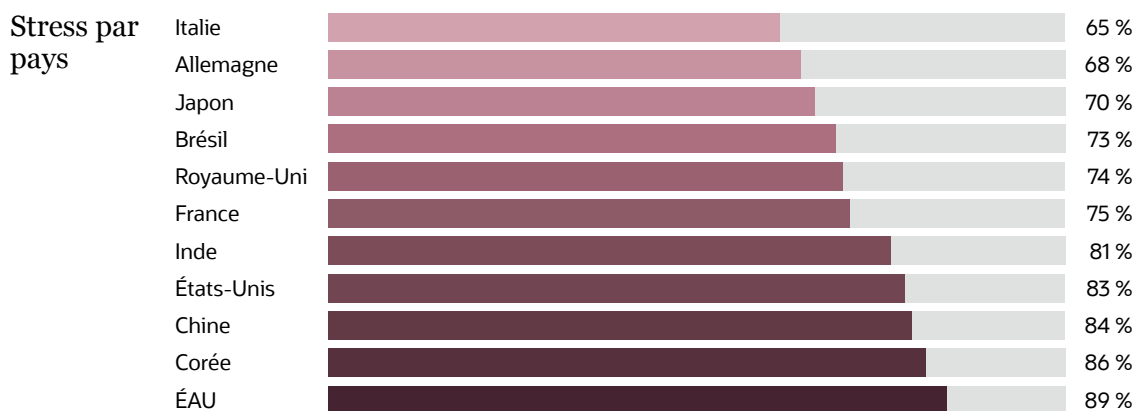
Analyse démographique

Les plus jeunes répondants étaient plus susceptibles de déclarer que la pandémie a eu un impact négatif sur leur santé mentale :



Dans le monde

La majorité des travailleurs sont stressés et ils le sont davantage dans certains pays :



Les travailleurs brésiliens sont ceux qui dorment le moins bien à cause du stress et de l'anxiété générés par leur travail : ils sont 53 % à être concernés contre 40 % dans le reste du monde.

Aux États-Unis, aux Émirats arabes unis et en Inde, les répondants indiquent avoir travaillé plus de 15 heures supplémentaires au cours de la pandémie.



Le saviez-vous ?

35 % des télétravailleurs affirment avoir fait beaucoup plus d'heures supplémentaires depuis le début de la pandémie (au moins 10 heures par semaine). Cela représente plus de 40 heures supplémentaires par mois !

Le défi d'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Avant, le stress pouvait rester au bureau. Mais télétravailler et rester connecté en permanence complique la donne. Il faut ajouter à cela le stress de bien faire son travail et les inquiétudes de santé liées à la COVID-19. La santé mentale est ainsi perpétuellement mise à l'épreuve dans de nombreux foyers.

Bien que travailler à la maison puisse sembler une solution idéale pour équilibrer sa vie personnelle et professionnelle, la réalité est bien plus éprouvante qu'on ne pourrait l'imaginer. Plus de la moitié des personnes interrogées affirment ainsi avoir allongé leurs horaires de travail. Et ce n'est pas tout :

85 % des répondants ont déclaré que leurs difficultés psychologiques dues au travail avaient eu des conséquences néfastes sur leur vie personnelle.

Il y a toutefois un point positif. En dépit de certaines difficultés, l'idée de travailler à distance pour le reste de leur carrière a été bien perçue. En fait, **6 personnes sur 10 déclarent trouver le télétravail plus attrayant qu'avant la pandémie**. Les employeurs vont devoir aider leurs collaborateurs à trouver un juste équilibre afin de bien séparer vie personnelle et vie professionnelle et leur offrir un soutien en cas de problème.

Les employés cherchent un moyen de gérer leurs difficultés psychologiques affectant d'autres aspects de leur vie.

Conséquences des problèmes de santé mentale liés au travail sur la vie personnelle

- Tendence à l'isolement social : 28 %
- Conflits familiaux : 30 %
- Atmosphère plus pesante à la maison : 33 %
- Mauvaise santé physique : 35 %
- Manque de sommeil : 40 %



25 % affirment avoir souffert de burn-out en raison d'une surcharge de travail pendant la pandémie de COVID-19.

Les travailleurs adoptent la technologie et les solutions d'IA

Tout comme nous n'imaginions pas voir le monde entier passer au télétravail en 2020, peu auraient pensé que les travailleurs auraient confiance dans des robots pour accompagner leur santé mentale. Mais grâce à la résilience et à la capacité d'adaptation humaine, des solutions innovantes ont été plébiscitées avec un esprit d'ouverture quasiment universel.

68 % des répondants préfèrent parler à robot qu'à leur manager des problématiques de santé mentale au travail, et 82 % d'entre eux pensent qu'un robot sera, dans ce cadre, d'une meilleure aide qu'un humain.

Cette pandémie a favorisé l'adoption massive d'outils de collaboration et de visioconférence. Maintenant que les collaborateurs sont familiarisés avec de nouvelles et différentes technologies, ils en demandent davantage. Cela comprend notamment des solutions de gestion du stress et des problèmes de santé mentale au travail.

Dans le cadre de notre enquête, 68 % des répondants indiquent être plus à l'aise avec un robot qu'avec leur manager pour parler du stress et de l'anxiété au travail. Les travailleurs comptent de plus en plus sur les innovations technologiques pour les aider et les stimuler. Mais un tabou persiste et il reste intimidant d'évoquer les questions de santé mentale au travail.

Cependant, la reconnaissance de l'IA comme moyen de préserver la santé mentale est un signal positif autant pour les employés que les employeurs.

51 % des personnes interrogées affirment que leur entreprise a modifié son programme d'avantages pour proposer un accompagnement ou des services relatifs à la santé mentale suite à la pandémie de COVID-19. 76 % estiment toutefois que leur entreprise devrait aller plus loin.



L'ère des robots

La demande de solutions technologiques visant à accompagner l'essor du télétravail étant plus forte que jamais, les entreprises se sont déjà tournées vers l'IA pour accompagner différents projets professionnels. Cette année, 75 % des employés indiquent que l'IA les a aidés (directement ou indirectement) à améliorer leur santé mentale.

L'IA n'est pas qu'un simple outil vers lequel les employés peuvent se tourner en cas de difficulté ponctuelle. Cette année, les avantages de l'IA ont souvent été évoqués, que cela soit pour gagner en productivité ou stimuler la culture d'entreprise.

Des robots pour préserver la santé mentale : pourquoi ça marche

- Ils n'émettent aucun jugement (34 %)
- Ils sont impartiaux (30 %)
- Ils répondent rapidement aux questions de santé (29 %)

88 % des personnes interrogées sont favorables à des solutions reposant sur l'intelligence artificielle. Voici pourquoi :

- Pour obtenir rapidement des réponses et des informations (63 %)
- Pour automatiser les tâches administratives (59 %)
- Pour recommander de nouvelles compétences à acquérir (50 %)

Les outils d'intelligence artificielle réduisent le niveau de stress :

- En donnant des informations pertinentes pour travailler plus efficacement (31 %)
- En automatisant les tâches et en réduisant la charge de travail pour éviter le burn-out (27 %)
- En aidant à hiérarchiser les tâches (27 %)

Synthèse des avantages de l'IA :

- Augmente la productivité des employés (63 %)
- Améliore la satisfaction professionnelle (54 %)
- Améliore le bien-être global (52 %)
- Aide les collaborateurs à réduire leur charge de travail hebdomadaire (51 %)
- Leur permet de prendre des vacances plus longues (51 %)



Les employeurs doivent s'engager en faveur de la santé mentale

La fin de la pandémie de COVID-19 reste une inconnue, mais ses répercussions risquent d'affecter à long terme notre façon de travailler. Cela concerne également les problématiques de santé mentale induites par le télétravail. Ce problème n'est pas voué à disparaître et les entreprises qui veulent rester compétitives doivent s'y pencher sérieusement.

Si rien n'est fait en ce sens, les problèmes de santé mentale au travail risquent d'avoir un impact majeur sur la vie personnelle et la vie professionnelle des collaborateurs, ainsi que sur les résultats de l'entreprise. Être stressé au travail a des conséquences :

- 4 personnes sur 10 affirment que leur productivité a chuté
- 4 personnes sur 10 affirment prendre de mauvaises décisions au travail
- Presque 9 personnes sur 10 affirment que le stress, l'anxiété et la dépression provoqués par le travail affectent leur vie personnelle

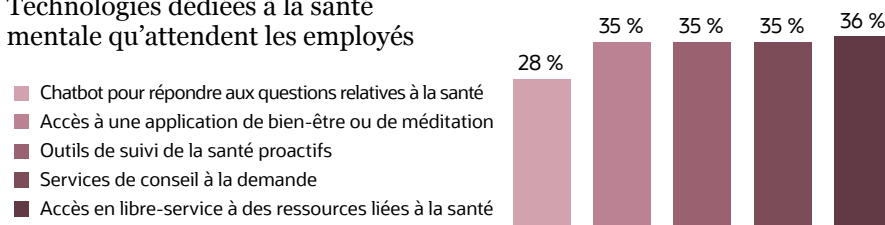
Faites-vous ce qu'il faut ?

76 % des collaborateurs estiment que leur entreprise devrait aller plus loin pour protéger la santé mentale de leurs équipes.

Les employés souhaitent profiter de technologies qui les aident

83 % aimeraient que leur entreprise leur fournisse des outils technologiques leur permettant de préserver leur santé mentale. Ils veulent :

Technologies dédiées à la santé mentale qu'attendent les employés



Quels pays du monde ont le plus adopté l'IA ?

- L'Inde et la Chine sont les pays dans lesquels les travailleurs sont les plus nombreux à déclarer préférer parler à un robot plutôt qu'à leur manager. 91 % des répondants de ces deux pays affirment que c'est leur cas.
- La Corée et l'Allemagne sont les pays dans lesquels les collaborateurs sont les moins nombreux à déclarer que leur entreprise fait bon usage de l'IA, avec respectivement 54 % et 52 % des personnes interrogées.
- Au Japon, seuls 26 % des répondants indiquent que leur entreprise a mis en place une solution d'intelligence artificielle, ce qui est très inférieur aux 50 % exprimés dans le reste du monde.



Les solutions d'IA au service de la santé mentale n'en sont qu'à leurs débuts. Êtes-vous prêts à vous lancer ?

68 % des collaborateurs déclarent être prêts à discuter de leur santé mentale avec des robots. Cela montre que l'IA est largement reconnue comme un moyen d'accomplir bien plus que des tâches professionnelles.

L'IA sera-t-elle adoptée massivement pour préserver la santé mentale à l'avenir ? Seul le temps nous le dira. On peut toutefois affirmer que l'adoption du télétravail a contribué à lever les appréhensions technologiques qui constituaient autrefois un obstacle.

Les entreprises qui adoptent avant les autres ces technologies destinées à améliorer le bien-être de leurs collaborateurs seront vues comme innovantes et plus humaines. La productivité en est par ailleurs améliorée et la culture de bienveillance au sein de l'entreprise est stimulée.

Les employés ont déjà compris que l'IA pouvait leur être d'une grande aide pour équilibrer vie professionnelle et vie personnelle, mais aussi pour protéger leur santé mentale. Répondez-vous à leurs attentes alors même que les méthodes de travail s'adaptent et évoluent ?

ORACLE | WORKPLACE INTELLIGENCE