

Etude AI@Work 2020 - 2e volume

# La santé mentale au travail est un sujet qui mérite de l'attention, de la mesure et des actions rapides

---





Comme nous le savons tous, la pandémie du COVID-19 a changé le monde. Elle a changé les conversations que nous avons concernant le travail, les interactions sociales, la sécurité de la communauté, notre responsabilité personnelle et nos obligations envers les autres. Elle a également changé les conversations autour de la santé mentale dans notre environnement de travail. Alors qu'il s'agissait au début d'un sujet relégué à des conversations de couloirs ou près de la fontaine à eau avec ses collègues, la santé mentale au travail est aujourd'hui un sujet de premier plan et les salariés recherchent de l'aide face au stress et à l'anxiété croissants.

La santé mentale ne fait pas de discriminations et personne n'est épargné. Le stress, l'anxiété et l'incertitude affectent la vie des actifs dans le monde entier, où qu'ils vivent, quel que soit leur emploi ou leur génération ; pourtant, cela ne les affecte pas tous de la même façon et c'est pourquoi il n'existe pas une solution unique pour répondre à la crise croissante de la santé mentale. Les organisations auraient tout intérêt à chercher à comprendre ce que les travailleurs subissent afin de créer des programmes d'aide destinés aux employeurs pour répondre à leurs besoins.

Afin de mieux comprendre comment la pandémie touche la santé mentale des actifs dans le monde, nous avons interrogé 12 347 personnes réparties dans 11 pays et nos premières découvertes sont répertoriées dans notre rapport intitulé : **Alors que l'incertitude persiste, l'anxiété et le stress atteignent un point critique.** Celui-ci fait état des répercussions de la pandémie sur la santé mentale dans le monde entier. Ce nouveau rapport analyse plus en profondeur comment les individus sont touchés et explore la façon dont la pandémie a affecté différents types d'emplois, générations et régions du monde.

Nous avons  
interrogé 12,347  
personnes  
réparties  
dans 11 pays



# La solitude au sommet : les dirigeants d'entreprise et responsables RH vivent les plus grands défis avec le travail à distance

Si les employés à tout niveau de la structure organisationnelle ont souffert de problèmes de santé mentale depuis le début de la pandémie, ce sont les cadres supérieurs qui ont eu le plus de mal à s'adapter au travail à distance. Alors que 45% des employés ont indiqué que leur santé mentale avait souffert pendant la pandémie, 53% des cadres dirigeants et 52% des responsables RH ont déclaré vivre des problèmes de santé mentale persistants dans leur environnement de travail. Diriger des équipes dispersées, en particulier celles qui ne sont pas habituées à travailler à distance, requiert des compétences différentes que le leadership présentiel. Ce changement peut être à l'origine de la détresse ressentie par certains cadres dirigeants.

Il y a de bonnes raisons de croire que la virtualisation a contribué à l'aggravation de la santé mentale des cadres. De nombreux postes à responsabilités reposent sur des relations en personne pour influencer leurs rapports et l'orientation générale de l'organisation. Le passage à un environnement de travail complètement à distance peut être particulièrement stressant pour ces personnes. Il n'est donc pas surprenant que 85% des cadres et 87% des dirigeants RH aient déclaré avoir des difficultés à passer au télétravail, contre 77% des collaborateurs individuels.

Une partie du stress liée au travail virtuel peut être due à la difficulté pour les cadres dirigeants à maîtriser les technologies nécessaires au télétravail. 36% ont déclaré avoir du mal à utiliser correctement les nouvelles technologies nécessaires au travail à distance, tandis que 28% seulement des collaborateurs éprouvaient ce même ressenti.

Toutefois, une fois ces ajustements effectués, les cadres dirigeants et responsables RH ont trouvé plus d'avantages au travail à distance que les employés. 44% des cadres dirigeants et 46% des responsables RH ont rapporté que la pandémie les avait rendus plus productifs qu'auparavant. A l'inverse, seuls 35% des collaborateurs individuels se sentaient plus productifs aujourd'hui.

Cette nouvelle forme de productivité est peut-être due au fait que les cadres ont déclaré disposer de plus de temps pour faire avancer les choses depuis la transition vers le travail à distance. 32% des cadres et 35% des dirigeants RH ont affirmé que leur temps avait été libéré pour faire plus de choses. Etonnamment, seuls 22% des employés ont l'impression d'avoir plus de temps qu'avant la pandémie.

85% des cadres supérieurs et 87% des responsables RH ont indiqué avoir des difficultés à passer du travail en présentiel au travail à distance



## Les dirigeants sont les plus ouverts à la prise en charge de leur santé mentale par l'intelligence artificielle

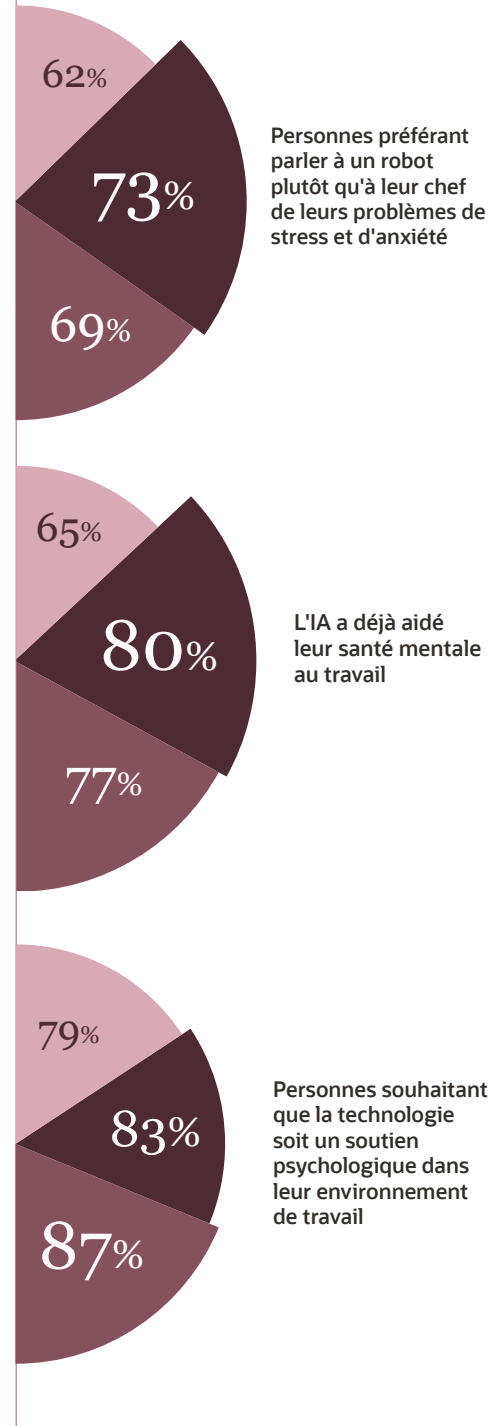
Même si les cadres supérieurs souffrent le plus de problèmes de santé mentale, ce sont aussi les plus enclins à accepter une prise en charge par l'intelligence artificielle. A l'échelle mondiale, 62% des actifs ont rapporté préférer parler de leurs problèmes de santé mentale à un robot plutôt qu'à leur chef. Toutefois, ce chiffre monte en flèche parmi les cadres dirigeants et responsables RH (respectivement 73% et 69%). Leur engouement pour une prise en charge par l'intelligence artificielle n'est pas surprenant car 80% des cadres et 77% des responsables RH ont déclaré que l'intelligence artificielle les avait déjà aidés en matière de santé mentale au travail. En comparaison, seulement 65% des employés ont affirmé que l'IA les avait aidés dans ce domaine.

Mais ce n'est pas tout. Les dirigeants sont plus enclins à penser que dévoiler leurs soucis de santé mentale pourrait être perçu comme de la faiblesse et de fait, affecter leur leadership. Pour lutter contre ces idées préconçues, les entreprises doivent normaliser la demande d'aide à tous les niveaux.

Quel que soit le poste dans l'entreprise, le constat est clair : tout le monde a besoin d'aide. Les responsables RH sont les plus enclins à utiliser les technologies fournies par les employeurs pour prendre en charge la santé mentale. En réalité, 87% préconiseraient même cette option. De même, 83% des cadres veulent aussi que la technologie protège leur santé mentale au travail et 79% des employés également. Fait intéressant, à tous les niveaux de l'organisation, 75% des personnes pensent que leur entreprise devrait faire davantage pour protéger la santé mentale de leur personnel.

### Répartition du personnel

- Employés
- Cadres supérieurs
- Responsables RH



## La génération Z et les millenials ont plus de mal et cherchent du soutien

Les actifs de tout type ont été touchés par la pandémie mondiale, mais certaines tranches d'âge ont été plus affectées que d'autres. Nos recherches ont démontré que la pandémie avait davantage de conséquences chez les plus jeunes actifs que chez les plus âgés. La génération Z a enregistré le taux de stress le plus élevé et 89% ont indiqué que la pandémie avait affecté leur santé mentale, suivi de près par 83% chez les millenials. En revanche, seulement 62% des baby-boomers ont affirmé que la pandémie avait un effet négatif sur leur santé mentale.

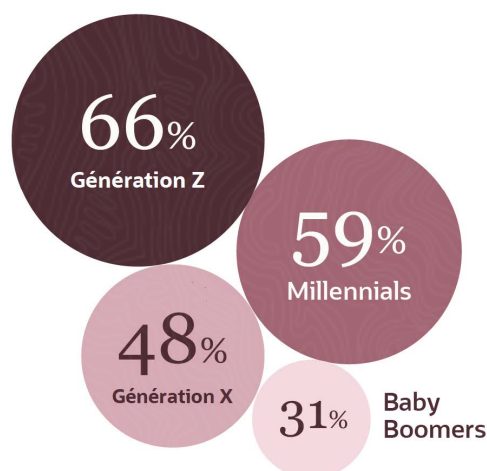
Une partie de la dégradation de la santé mentale est due à l'excès de travail. Il est compréhensible que lorsque la maison et le bureau ne font plus qu'un, il peut être difficile d'établir des frontières saines entre les deux espaces. De plus, il semblerait qu'il est plus compliqué pour les jeunes actifs d'établir ces frontières que chez leurs homologues plus expérimentés. 66% de la génération Z et 59% des millenials ont affirmé travailler plus d'heures par semaine qu'avant la pandémie. A titre de comparaison, 48% de la génération X et seulement 31% des baby-boomers ont rapporté travailler plus d'heures.

La génération Z a enregistré les taux les plus élevés de stress et 89% ont indiqué que la pandémie avait affecté leur santé mentale, suivis de près par 83% des millenials

Travailler plus longtemps semble être productif pour l'entreprise mais cela pèse sur les travailleurs individuels. La plupart des actifs a déclaré que l'allongement de la durée du travail contribuait à des taux plus élevés de burn-outs. 33% de la génération Z et 30% des millenials ont indiqué avoir vécu un burn-out en raison de la pandémie. Les actifs plus âgés semblent mieux tirer leur épingle du jeu, avec seulement 21% de la génération X et 13% des baby-boomers déclarant être en surmenage.

Nos recherches ont également révélé que de nombreuses personnes avaient du mal à se déconnecter après les heures de travail et que cela affectait davantage les jeunes que leurs homologues plus âgés. Cela semble avoir eu des répercussions sur leur bien-être à la maison également. 94% des actifs de la génération Z et 89% des millenials ont déclaré que les problèmes liés à la santé mentale au travail avaient des conséquences sur leur vie personnelle. Seuls 69% des baby-boomers partagent ce constat.

### Personnes rapportant travailler plus d'heures par semaine qu'avant la pandémie



## Les jeunes générations sont plus ouvertes à un soutien psychologique par l'intelligence artificielle

Si la technologie a probablement donné aux jeunes générations le sentiment d'être "toujours connectées", c'est également à cause d'elle que ces dernières n'arrivent pas à se déconnecter. En réalité, la technologie est leur moyen préféré pour obtenir un soutien psychologique. Aussi bien la génération Z que les millenials sont plus enclins que leurs homologues plus âgés à se tourner vers les robots plutôt que vers les personnes pour obtenir un soutien psychologique. 84% de la génération Z et 77% des millenials déclarent préférer s'adresser à un robot plutôt qu'à leur responsable pour évoquer leurs problèmes de stress ou d'anxiété au travail. Ce chiffre chute à 62% pour la génération X et à 41% pour les baby-boomers. En outre, 93% de la génération Z et 90% des millenials souhaitent que leurs employeurs puissent fournir des solutions technologiques de soutien psychologique. 80% de la génération X et 62% des baby-boomers désirent la même chose.

Il n'est pas étonnant que les plus jeunes générations soient habituées à la technologie, car la plupart a grandi avec. Elles se sentent non seulement à l'aise avec elle, et ont déjà connu les avantages de travailler avec l'intelligence artificielle. Les plus jeunes actifs ont déclaré que l'intelligence artificielle leur avait déjà fourni un soutien psychologique sur leur lieu de travail. 90% de la génération Z a déclaré que l'IA était une aubaine pour leur santé mentale au travail, contre seulement 52% des baby-boomers.



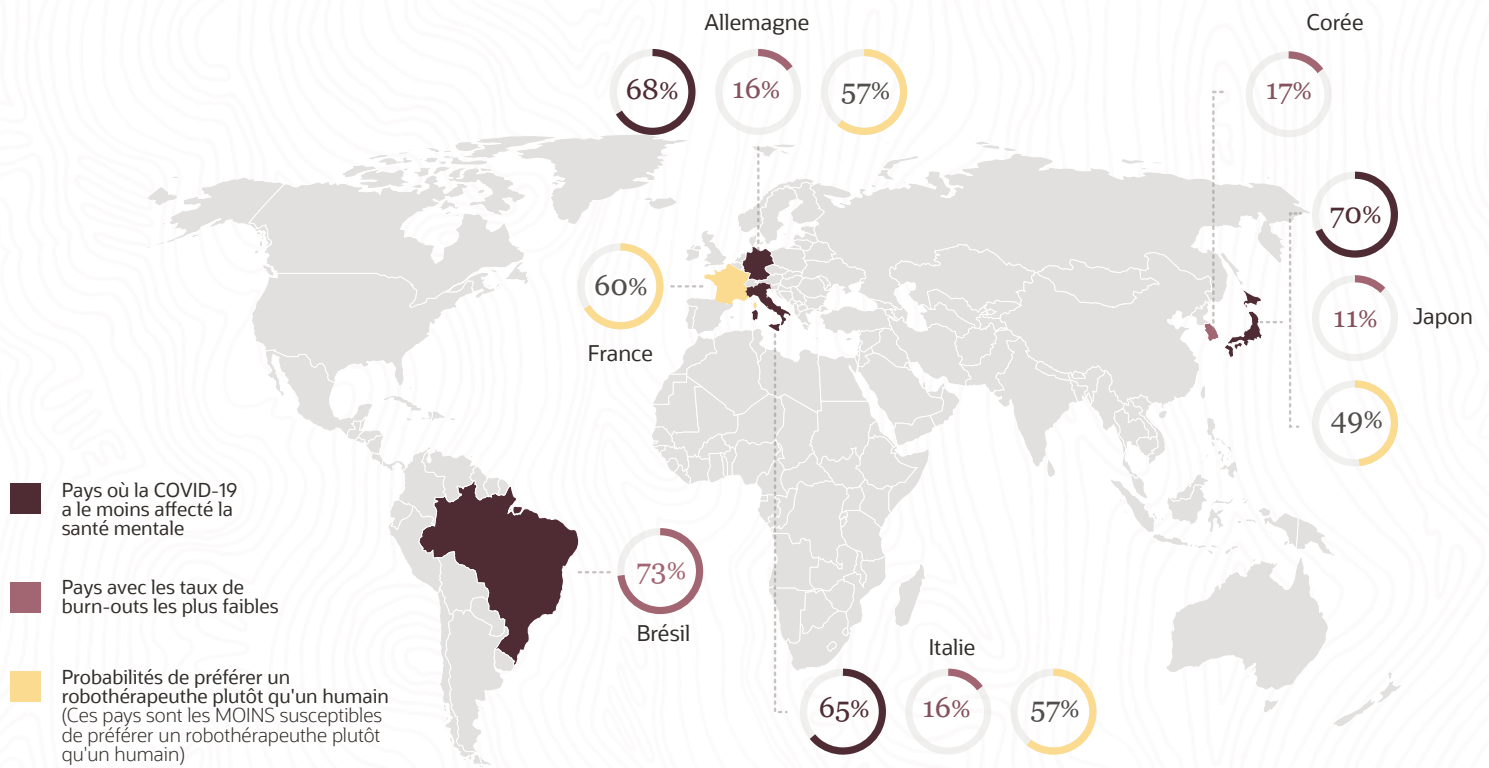
84% de la génération Z et 77% des millenials déclarent préférer s'adresser à un robot plutôt qu'à leur responsable pour évoquer leurs problèmes de stress ou d'anxiété au travail.

## Aucun pays ne vit la pandémie de la même façon

La crise de la santé mentale s'est matérialisée de différentes façons à travers le monde. L'Inde est le pays qui a été le plus durement touché et l'Italie semble s'en être le mieux sortie. Curieusement, dans les pays où les actifs ont été le plus touchés, les employés étaient les plus disposés à accueillir un soutien psychologique par IA.

S'il est vrai qu'aucun pays n'a vécu la même expérience, les deux pays qui présentent a priori le plus de différences sont l'Inde et l'Italie. Ci-dessous, nous avons mis en évidence certaines différences clés entre ces deux pays. L'analyse de leurs histoires peut nous donner la plus large vision de l'affectation de la santé mentale des travailleurs et de la façon dont les entreprises pourraient répondre à ce problème.





## Les actifs en Italie s'adaptent le mieux

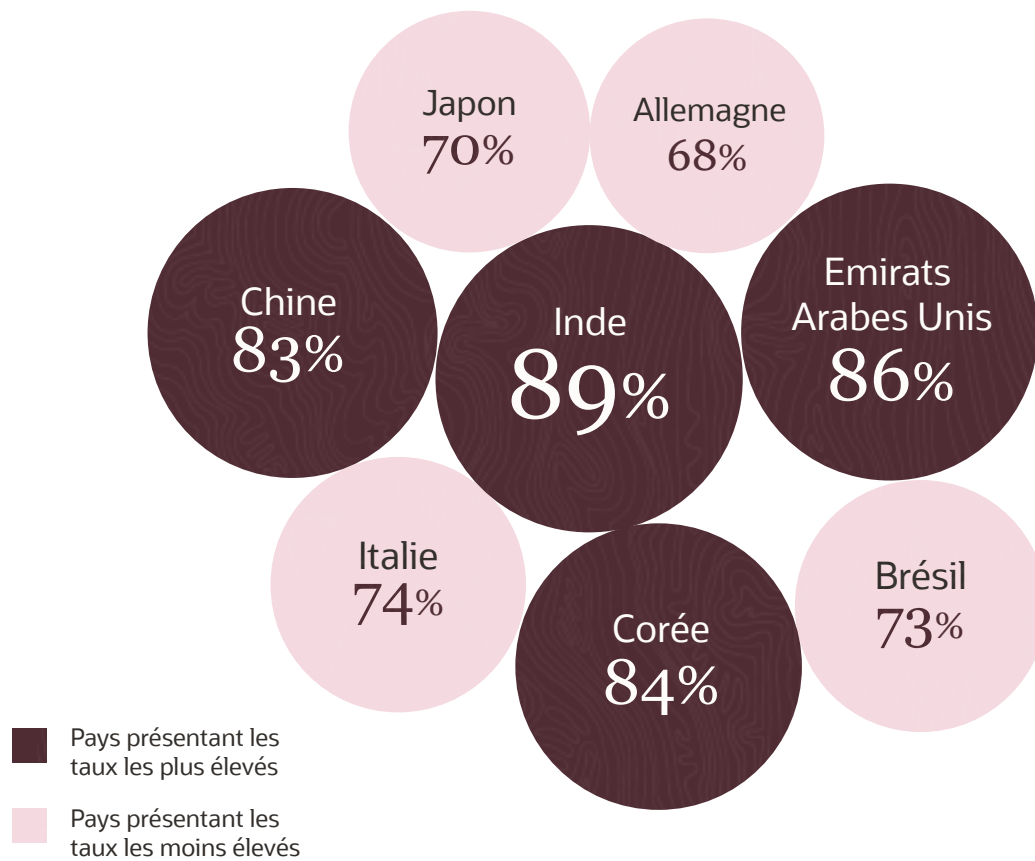
Tandis que l'Inde semble éprouver les temps les plus difficiles face à la pandémie, les actifs en Italie sont les moins touchés. 65% des actifs italiens ont déclaré que la pandémie avait affecté leur santé mentale. 78% des travailleurs dans le monde entier ont rapporté des effets négatifs sur leur santé mentale ; ce nombre est donc faible, contre toute attente.

Les actifs italiens avaient une faible propension à indiquer que la détérioration de leur santé mentale affectait leur vie personnelle. En réalité, 22% des travailleurs italiens ont déclaré que les problèmes de santé mentale au travail n'avaient pas affecté du tout leur vie personnelle. Seuls le Japon et l'Allemagne (respectivement 24% et 23%) s'en sont mieux tirés. Les actifs italiens étaient les moins enclins à souffrir de solitude, d'isolement ou à ressentir moins de bonheur à la maison. Mais ce n'est pas qu'à la maison qu'ils s'en sont mieux sortis. Les Italiens ont également rapporté la plus faible incidence des problèmes de santé mentale sur la santé physique, soit un faible taux de 27%. Comparons ce taux avec celui du Brésil, où 46% des actifs ont déclaré que leur santé physique avait été affectée, soit le plus haut taux des pays que nous avons interrogés.

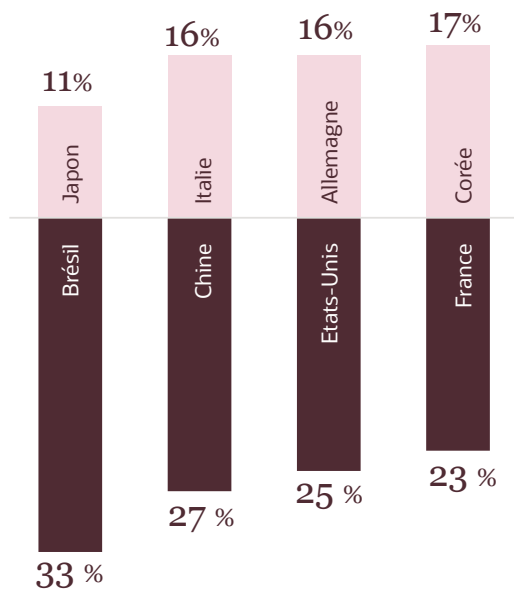
Comparée au reste du monde, l'Italie semble gérer la pandémie de façon plus impartiale, se traduisant par de plus faibles taux de burn-outs. Seulement 16% des actifs italiens ont vécu un burn-out à cause d'une surcharge de travail pendant la pandémie. Ils partagent ce constat avec l'Allemagne qui enregistre également un taux de 16%. Le seul pays présentant le moins de burn-outs était le Japon, avec un taux de 11%.

Les travailleurs italiens étaient également le groupe le plus enclin à préférer un humain à un robot thérapeute. 28% des Italiens ont indiqué préférer un humain, affirmant qu'ils ne pensaient pas que l'IA pouvait leur donner le niveau d'empathie approprié. Même si ces travailleurs sont les moins enclins à préférer un robot, ils ne pensent pas pour autant que l'IA a affecté leur santé mentale au travail. 46% des travailleurs italiens ont déclaré que l'IA ne les avait pas affectés, ce qui représente un grand contraste avec l'Inde où seulement 15% ont indiqué que l'IA n'avait pas eu de répercussions sur leur santé mentale au travail.

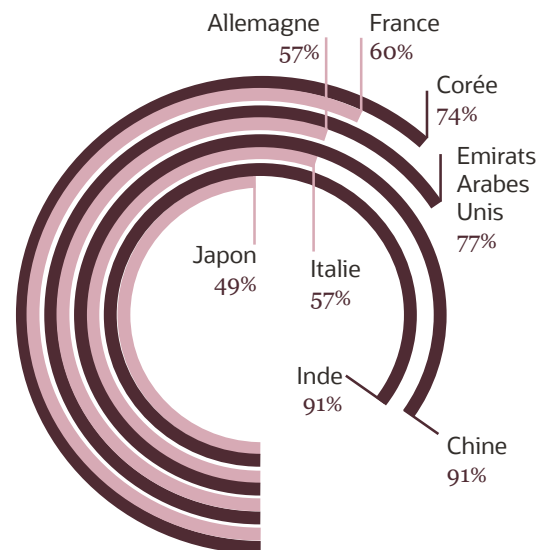
## Pays dans lesquels la COVID-19 a affecté la santé mentale



### Taux de burn-outs par pays



### Probabilités de préférer un robothérapeute à un humain



# Malgré les différences démographiques, les personnes de tous horizons ont besoin d'aide

Alors que notre sondage a mis en avant certaines différences intéressantes entre les niveaux d'ancienneté, les générations et la localisation, les similarités dépassent les différences. Les gens sont touchés partout et veulent de l'aide de la part de leurs employeurs.

Au niveau mondial, 78% des actifs ont déclaré que la pandémie avait eu des répercussions sur leur santé mentale. Nous avons constaté que le stress et l'anxiété au travail avaient affecté les relations familiales et la santé physique. A mesure que les actifs essaient de se tourner vers les nouveaux défis dessinés par la crise mondiale, ils sont devenus plus fragiles et plus vulnérables. Et si les travailleurs continuent à être productifs, ils ont besoin de plus de soutien.

76% des actifs ont indiqué que les entreprises devraient faire plus pour prendre en charge leur santé mentale, mais comme nous l'avons constaté, il n'existe pas une seule approche car chaque expérience est unique. Des personnes différentes avec des besoins différents ont besoin d'une aide différente. Les organisations doivent envisager des approches variées adaptées aux besoins spécifiques. Tout comme il existe une adaptation des programmes de bien-être physiques pour chaque type de corps, des niveaux d'activité variés, ou une adaptation dans le domaine de la santé en général et plus encore, les programmes de santé mentale ont besoin de cette même flexibilité.

Bien sûr, commencer avec un programme complet de santé mentale n'est ni aisé ni rapide. Chaque organisation a besoin d'évaluer ses priorités et ses ressources avant de pouvoir établir un programme à long terme. Les programmes de santé mentale doivent être suffisamment souples pour s'adapter à la fois aux employés qui préfèrent un thérapeute humain et à ceux pour qui ça n'est pas le cas ; à ceux qui sont en crise immédiate et ceux qui ont besoin d'une aide moins urgente mais pour autant nécessaire. Fait important, les organisations doivent normaliser la demande d'aide à tous les niveaux pour veiller à ce que le soutien soit accessible facilement.

Bien qu'un programme de santé mentale ne puisse être créé du jour au lendemain, les technologies peuvent fournir un bon point de départ, et les travailleurs sont réceptifs à cette aide. 83% des travailleurs dans le monde entier ont déclaré qu'ils aimeraient que leurs employeurs mettent en place des options technologiques pour prendre en charge leur santé mentale.

A mesure que l'environnement de travail continue à évoluer, nous verrons de nouvelles approches innovantes en matière de santé mentale. Quelle que soit la décision prise par les entreprises, elles doivent être conscientes non seulement des similitudes mais aussi des différences de leurs collaborateurs. Fournir un éventail de soutiens via l'interaction humaine et technologique aiderait les actifs du monde entier à réduire leur stress et leur anxiété au travail et à créer à terme une culture de travail positive pour tous.

Créez un environnement de travail plus à l'écoute.

Découvrez comment Oracle Cloud HCM peut vous aider.


ORACLE | WORKPLACE INTELLIGENCE

## Contactez-nous

Appelez le **+1.800.ORACLE1** ou rendez-vous sur **oracle.com**.

En dehors de l'Amérique du Nord, trouvez votre bureau local sur **oracle.com/contact**.

 [blogs.oracle.com](https://blogs.oracle.com)

 [facebook.com/oracle](https://facebook.com/oracle)

 [twitter.com/oracle](https://twitter.com/oracle)