



---

# Santé mentale : Le robot thérapeute va vous recevoir maintenant

**Des études suggèrent que la majorité des travailleurs préféreraient des conseillers robots, alors que les experts du monde entier s'accordent à dire qu'une approche mixte serait plus efficace**

Selon une étude récente d'Oracle, huit travailleurs sur dix préféreraient un robot thérapeute à un humain. L'étude mondiale, qui a porté sur 12 000 personnes, a également révélé que 76 % des employés pensent que leur entreprise devrait faire davantage pour soutenir la santé mentale de son personnel.

« Un employé heureux est un employé productif », selon la célèbre maxime. C'est pour cette raison que les chefs d'entreprise doivent, plus que jamais, investir dans leur personnel et s'engager auprès de lui. Il est plus difficile aujourd'hui de maintenir une

culture d'entreprise et un moral d'équipe positif en raison du passage forcé au travail à domicile, mais le coût de l'absence de soutien aux employés est énorme.

S'ils ne sont pas correctement gérés, les meilleurs talents risquent de partir chez les concurrents, et les coûts liés au renouvellement du personnel et à la formation des nouveaux employés dépassent de loin le coût du dialogue, de l'engagement auprès du personnel et de la prise en compte proactive de son bien-être. Cette dernière approche ne portera pas seulement ses fruits à court terme - les employés ont besoin d'être entourés en ces temps incertains - mais assurera également une performance durable.

Les conclusions d'Oracle ne surprennent pas Vijay Bhat, coach en leadership basé en Inde et fondateur de la start-up de coaching en ligne Cancer Awakens. Il plaide pour une « approche high-tech et high-touch » en matière de santé mentale et estime que les deux sont nécessaires car « la psyché humaine est stratifiée et complexe ».

« Je soupçonne que les gens préfèrent parler aux chatbots pour deux raisons : l'accès instantané et la neutralité. Ils se sentent ainsi plus ‘en sécurité’ que de parler à quelqu'un qui pourrait les ‘juger’, en fonction de ses propres préjugés. »

“

**Si vous regardez les pays qui sont assez novices en matière de thérapie, comme l'Asie du Sud-Est, la technologie peut nous aider à combler ce manque.**

Annie Meharg  
Chief Commercial Officer  
Kooth



M. Bhat encourage les chefs d'entreprise à faire preuve d'audace et à investir dans des solutions innovantes, car il estime que la technologie « est excellente pour le diagnostic et même le dialogue ». Il affirme toutefois que la « synthèse et les recommandations » devraient provenir d'un professionnel humain formé, capable d'utiliser son intuition pour discerner les nuances individuelles.

Brendan Street, responsable professionnel du bien-être émotionnel chez Nuffield Health au Royaume-Uni, n'est pas non plus choqué par les statistiques d'Oracle. Son point de vue est cependant particulièrement révélateur - et potentiellement inquiétant pour les chefs d'entreprise.

Il pointe du doigt une enquête de 2018 de Legal & General qui montre que seulement 4 % des travailleurs ayant souffert de dépression se sentaient capables d'en parler à leur

responsable ou à leur supérieur. Fait intéressant, la même recherche a également montré que 78 % des employeurs pensaient que leurs employés seraient à l'aise pour discuter de tels problèmes au travail. « Il y a un énorme décalage », déclare M. Street.

## **Une plus grande volonté de soutenir la santé mentale et le bien-être au travail**

Alors, les choses ont-elles changé au cours des trois années qui ont suivi la publication de l'étude de Legal & General ? Le bien-être au travail a certainement été une tendance récente, et il y avait des signes, avant la pandémie de coronavirus, que les organisations « commençaient à se préoccuper davantage de la santé mentale », révèle Allison English, directeur économique adjoint de la société britannique Leesman - éditeur de l'indice Leesman, qui est considéré comme la référence mondiale en matière d'évaluation de l'expérience des employés sur le lieu de travail.

Aujourd'hui, alors que les problèmes de santé mentale sont en hausse dans le monde entier - en grande partie à cause des répercussions de la pandémie de coronavirus - les entreprises savent qu'elles doivent faire davantage pour soutenir leurs employés, qu'ils travaillent au bureau ou à distance. En 2020, le soutien à la santé mentale a grimpé en flèche au premier rang des priorités des chefs d'entreprise, mais, comme l'ajoute Mme English, les solutions technologiques seules ont peu de chances de réussir car « chaque employé à des besoins différents »

La santé mentale devenant une priorité pour les employeurs, de nombreux chefs d'entreprise se tournent vers des technologies telles que les chatbots, les conseillers robotiques et les applications numériques, qui constituent une voie pratique et efficace vers le bien-être au travail. Mais la technologie peut-elle à elle seule garantir une meilleure santé mentale pour l'ensemble du personnel d'une entreprise ?

## **Médecins des données : la technologie gagnante-gagnante au service du bien-être**

Partout dans le monde, des chefs d'entreprise audacieux s'engagent en faveur de solutions technologiques innovantes en matière de santé mentale et commencent à prendre conscience des opportunités en matière de données et de la performance durable qu'elles offrent tant aux employés qu'aux employeurs.

Compte tenu de la montée de la crise de la santé mentale, la technologie peut également être utile pour combler les lacunes là où il n'y a tout simplement pas assez de thérapeutes, suggère Annie Meharg, directrice commerciale du fournisseur de services numériques de santé mentale Kooth. « Le nombre de thérapeutes qualifiés est limité », explique-t-elle. « Les États-Unis et le Royaume-Uni ont beaucoup de thérapeutes, mais si vous regardez les pays qui sont assez novice dans la thérapie - comme l'Asie du Sud-Est, où la thérapie prend beaucoup d'ampleur - [la technologie] peut nous aider à combler ce manque, et donner aux gens le soutien dont ils ont besoin. »

Son entreprise associe la technologie à des praticiens humains qualifiés, offrant une gamme de thérapies et de soutien personnalisé à 6,5 millions de personnes au Royaume-Uni. Les données agrégées sur les employés que reçoit l'employeur permettent non seulement d'examiner les problèmes spécifiques qui touchent le personnel, mais aussi d'envisager l'ensemble de la stratégie de bien-être.

“

**Les êtres humains sont dynamiques, créatifs, réfléchissent à des problèmes difficiles à résoudre et font preuve d'empathie, tout ce qu'une machine ne peut pas faire.**

Rui Duarte Brandão  
Chief Executive Officer  
Zenklub



L'avantage le plus évident des services numériques de santé mentale est qu'ils peuvent fournir un soutien à toute heure du jour ou de la nuit, partout dans le monde - pour autant que l'utilisateur dispose d'une connexion internet. Mme Meharg reconnaît toutefois que le recours à la technologie ne suffit pas. Elle s'interroge : « Que se passe-t-il lorsque vous avez besoin de plus ? C'est une problématique pour les employeurs ».

Ce point est développé par Rui Duarte Brandão, directeur général de la plateforme brésilienne de santé numérique Zenklub, qu'il a cofondée début 2016. « La technologie est pertinente lorsqu'il s'agit de collecter à grande échelle des données et [de] démocratiser l'accès financièrement et géographiquement aux professionnels de la santé émotionnelle », explique-t-il. « Les êtres humains sont dynamiques, créatifs, réfléchissent à des problèmes difficiles à résoudre et sont empathiques - tout ce qu'une machine ne peut pas faire. » M. Brandão souligne que les organisations doivent « mélanger les professionnels de la santé et la technologie » pour servir les employés avec le meilleur soutien en matière de santé mentale.

# Points de vue de Crowe

## Nicola Badenhorst, Directrice et Psychologue Organisationnel, Crowe DNA (Afrique du Sud)



« Chez Crowe DNA, nous conseillons nos clients sur toutes les facettes de la gestion du capital humain afin que les entreprises puissent atteindre une performance optimale grâce à leurs employés. En tant que psychologues organisationnels, nous étudions et évaluons les dynamiques individuelles, de groupe et organisationnelles sur le lieu de travail, puis nous cherchons à appliquer et à intégrer les résultats de la recherche à des solutions fondées sur les meilleures pratiques afin de résoudre les problèmes, améliorant ainsi le bien-être et la performance des organisations. Nous intégrons la technologie dans tout ce que nous faisons et, bien qu'il n'existe pas de solution miracle pour résoudre la crise de la santé mentale, le déploiement de la bonne technologie pour engager, former, évaluer et mesurer la performance peut faire la différence entre le succès et l'échec. En fin de compte, la santé au travail est une question de leadership, et le changement des mentalités pour aborder la santé mentale des employés doit commencer au sommet. Les dirigeants joueront toujours un rôle essentiel dans la création du type d'environnement qui favorise le bien-être mental et émotionnel. Comme le monde qui nous entoure change, les leaders doivent également changer afin de diriger et de motiver efficacement les équipes dans cette nouvelle ère. La façon dont les leaders répondent à la crise actuelle se résume à trois facteurs : leurs propres capacités en tant que leaders, la qualité des outils numériques à leur disposition et le courage nécessaire pour prendre la bonne décision d'investir de façon significative dans les outils et les programmes nécessaires pour prendre soin des gens. »

## Pesh Framjee, Global Heads of Non-Profits, Crowe UK



À propos de la gestion de l'incertitude : « Bon nombre des approches habituelles de gestion de l'incertitude peuvent être utiles en temps de crise. Cependant, les réponses et les actions ne peuvent pas se baser uniquement sur des plans de réponse prédefinis qui ont été élaborés avant la crise. La seule certitude est qu'il y aura davantage de changements à l'avenir et que ceux-ci continueront à avoir un impact de diverses façons, dont beaucoup seront nouvelles et sans précédent. Cela signifie que si les besoins immédiats peuvent concerner des questions telles que la protection des personnes et la survie de

l'organisation, il est également nécessaire de prendre en compte à la fois le court terme, lorsque les organisations développent des stratégies d'adaptation et de stabilisation, et le long terme, afin d'optimiser leur position après la reprise. Les gains de productivité peuvent être obtenus en se concentrant sur les objectifs clés, les procédures essentielles et les activités principales qui ont été sélectionnées pour atteindre ces objectifs. Mais il y a plus que les procédures et la culture d'entreprise, le comportement aussi est important. Les dirigeants doivent s'assurer qu'ils soutiennent leurs équipes et qu'ils les responsabilisent. Une véritable responsabilisation nécessite un environnement favorable, ce qui signifie que les dirigeants doivent s'assurer que ceux qu'ils essaient de responsabiliser disposent des compétences de base, des outils adaptés, des méthodologies et des pratiques qui doivent soutenir à la fois la responsabilisation et la prise de décision décentralisée. Le bon équilibre ne sera atteint que lorsque les individus ou les équipes auront une compréhension claire des obligations, l'autorité nécessaire pour assumer ces obligations et la responsabilité des conséquences de ce qu'ils ont fait ou omis de faire. »

## **Jane Hoff, Associate Director of Human Resources, Crowe LLP (USA)**

---



« Le fait d'offrir un accès à la fois au contact humain et aux outils technologiques nous permet de tenir compte des besoins et des préférences de tous nos collaborateurs. De plus, nous disposons de ressources solides sur notre intranet via notre 'portail du bien-être'. Cela permet d'accéder à une grande variété de ressources en matière de soins de santé. »

## **Tony Klaich, Technology, Media and Telecommunications Industry Vertical Leader, Crowe LLP (USA)**

---



« Chez Crowe, la confidentialité et la protection des données des personnes sont d'une importance vitale. L'engagement auprès du personnel ouvre une grande base de données d'expériences. Vous collectez des données, tout en protégeant les données sensibles, de sorte que vous pouvez commencer à analyser ce qui se passe dans des sphères plus larges et aider à dégager des thèmes. En outre, cette ouverture peut aider le secteur à fournir de meilleurs soins et à mieux comprendre les choses, par opposition à un ensemble de praticiens individuels qui ne sont pas en mesure d'avoir une vue d'ensemble »

## **Arvind Krishnamurthy, PhD, Enterprise Process Optimization Leader, Crowe LLP (USA)**



« À long terme, les robots ne peuvent absolument pas remplacer un thérapeute humain qualifié et expérimenté. Bien qu'il y ait d'immenses avantages à utiliser des robots thérapeutes pour les conseils et l'urgence à court terme, un thérapeute humain devrait prendre en charge un pronostic à long terme. Le thérapeute humain peut utiliser les données et analyses préalables collectées par les robots thérapeutes, plutôt que de confier aux robots thérapeutes la gestion intégrale des soins de santé. »

## **Attention à la fracture numérique : il n'existe pas de solution universelle**

Darcy Gruttadaro, directeur du Centre pour la santé mentale au travail de l'American Psychiatric Association (APA), convient que si la technologie est un outil qui devrait être proposé aux travailleurs dans le cadre des avantages sociaux, il y aura toujours des personnes qui préféreront se connecter avec un professionnel humain de la santé mentale.

« L'utilisation de la technologie peut dépendre du type d'industrie, de la gravité de l'état, de l'âge ou du sexe de l'employé - ce sont toutes des variables qui entrent en jeu quand à l'implication ou non des employés avec la technologie », dit-elle.

À l'inverse, pour certaines organisations, la culture d'entreprise peut ne pas permettre aux employés de se sentir psychologiquement en sécurité pour discuter d'un problème de santé mentale avec leur responsable. « Ils peuvent craindre que cela mette leur emploi en péril ou que leur supérieur perde confiance dans leur performance », poursuit Mme Gruttadaro.

Elle conseille aux employeurs de demander aux employés quelles sont leurs préférences en matière d'utilisation de la technologie et de santé mentale. Elle avertit également que les organisations doivent être conscientes de la fracture numérique qui existe dans la capacité des gens à accéder aux technologies et à les utiliser efficacement.

Les chatbots s'améliorent, selon Brandon Staglin, président de One Mind, une organisation américaine à but non lucratif qui soutient la recherche sur la santé du cerveau. Il cite à titre d'exemple un examen récent de Woebot par One Mind PsyberGuide, qui fait l'éloge du « contenu factuel de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC), de son style conversationnel léger et de ses notifications attractives ».

L'étude fait état d'un essai contrôlé randomisé qui a montré que Woebot était efficace pour réduire la dépression chez les jeunes adultes. Le langage de Woebot étant destiné aux adolescents et aux jeunes adultes, il pourrait être utile aux entreprises comptant de nombreux employés de la génération Z et Y (millennials), suggère M. Staglin.

## **Robots thérapeutes : assurer l'anonymat et ne pas juger**

Quelle que soit votre position dans le débat sur les robots thérapeutes, il est clair que ne rien faire, et ignorer la crise mondiale grandissante de la santé mentale, n'est pas une bonne option. Comme nous l'avons souligné plus haut, le coût commercial de l'absence de soutien au bien-être et à la santé mentale du personnel dépasse largement l'investissement nécessaire pour maintenir l'engagement, la motivation et la productivité du personnel. Les chefs d'entreprise doivent augmenter leurs investissements dans les solutions technologiques et humaines pour mieux soutenir la santé mentale et le bien-être de leur personnel - et d'eux-mêmes.

Encourager les gens à s'adresser à un humain ou à une machine, et être proactif - en cherchant à prévenir les problèmes avant de devoir les guérir - portera ses fruits, tant en termes d'attraction et de rétention des meilleurs talents que de maintien de la motivation et de la productivité du personnel. L'absence d'engagement dans ce domaine de plus en plus important aura un effet néfaste sur les individus comme sur les organisations.

## **Conseils d'experts : Faire face à l'incertitude**

**Les entreprises intelligentes prennent soin de leur personnel et le soutiennent. Brendan Street, chef professionnel du bien-être émotionnel chez Nuffield Health, propose ici cinq conseils d'expert que les chefs d'entreprise peuvent partager avec leurs employés - et même suivre eux-mêmes - sur la manière de faire face à l'incertitude qui, si elle n'est pas gérée, peut entraîner des sentiments de stress, de morosité et de dépression.**

### **Débranchez**

En période d'incertitude, il est courant de consulter les actualités. Nous cherchons des réponses et nous pensons que les actualités en temps réel nous les fourniront. Mais pour beaucoup d'entre nous, regarder les chaînes d'information télévisées et faire défiler sans fin les réseaux sociaux ne fait qu'alimenter le sentiment d'anxiété. Nous sommes bombardés de mauvaises nouvelles, d'informations négatives et d'opinions hostiles, ce qui nuit à notre santé mentale. S'il est important de se tenir au courant des nouvelles qui nous touchent, nous devons savoir quand prendre du recul. Consultez un site

d'information fiable une fois le matin et une autre fois le soir pour prendre connaissance des actualités importantes, mais essayez d'éviter votre téléphone et d'éteindre la télévision le reste de la journée.

## Adoptez des habitudes plus saines

---

En période de turbulence, nous avons besoin de sentir que nous avons un certain contrôle sur notre vie. Bien qu'il y ait beaucoup de choses que nous ne pouvons pas changer, créer une routine nous montre que tout n'est pas hors de contrôle. Commencez à créer des habitudes plus saines : réglez votre alarme à la même heure chaque matin, faites des promenades quotidiennes et préparez un bon dîner chaque soir, par exemple. Vous pouvez même préparer des repas à l'avance le week-end, pour être sûr qu'ils soient prêts. Non seulement l'exercice physique aide à atténuer le sentiment de stress en provoquant un pic de dopamine, mais un régime alimentaire nutritif, une consommation d'eau abondante et un sommeil suffisant contribuent également à équilibrer les substances chimiques du cerveau pour nous donner la clarté mentale dont nous avons tant besoin.

## Concentrez-vous sur votre respiration

---

Lorsque nous sommes stressés, notre corps passe en mode «lutte ou fuite», ce qui peut entraîner des sensations telles que l'accélération du rythme cardiaque et de la respiration. Lorsque nous sentons ces sensations arriver, de simples exercices de respiration peuvent nous aider à garder le contrôle. Fermez les yeux et concentrez-vous sur votre respiration. Prenez de longues inspirations lentes par le nez, retenez-les tranquillement quelques secondes, puis expirez par la bouche. Non seulement cela vous permettra de ne plus penser aux sensations désagréables, mais les recherches suggèrent également qu'environ six expirations par minute peuvent déclencher une réaction de relaxation, ce qui contribue à atténuer les symptômes de l'anxiété et de la dépression.

## Remettez en question les pensées inutiles

---

La résilience fait référence à notre capacité à tirer des leçons des périodes de stress et à nous en remettre. Il est tout à fait normal de s'inquiéter de l'inconnu, mais pour faire face aux changements réguliers et aux incertitudes, nous devons apprendre à les prendre en charge. Essayez de comprendre vos schémas de pensée négatifs les plus courants. Lorsque vous vous sentez stressé ou anxieux, notez le déclencheur, les pensées associées et l'humeur que vous avez ressentie. Notez également comment la situation s'est déroulée. Souvent, en relisant nos expériences, nous apprenons que, même si nos pensées se concentrent sur le pire des scénarios, les choses se passent rarement ainsi.

## Expérimenez de petits changements

---

Réfléchissez à la façon dont vous pouvez apporter de petits changements à des activités avec lesquelles vous vous sentez en confiance. Il peut s'agir de modifier votre parcours de course habituel ou de vous porter volontaire pour aider à une nouvelle tâche au travail. Vous commencerez à comprendre que vous pouvez supporter des résultats incertains et que le fait de perdre un peu de contrôle ne doit pas toujours être un facteur de stress et d'anxiété.