



## Résultats de l'analyse conseil du prestataire de services EAP ICAS

Le fait que la pandémie ait un impact négatif sur la santé mentale est désormais bien connu grâce à diverses études et articles professionnels. Cette tendance est aussi clairement visible dans le travail de conseil quotidien d'ICAS. En tant que prestataire de services EAP (Employee Assistance Program), ICAS offre aux employés un soutien psychologique et émotionnel 24 heures sur 24, ainsi que des conseils sociaux et juridiques. En particulier, le nombre de cas graves nécessitant des séances de conseil personnel avec un psychologue a augmenté de 60 % au premier semestre 2021 par rapport à la même période de l'année précédente.

### Forte augmentation du stress lié au travail

Des changements majeurs liés, notamment, à la charge de travail ; ces affaires ont connu une augmentation impressionnante de 105 % par rapport à la même période de l'année dernière.

Les cas d'employés se plaignant de stress lié au travail ont augmenté de 32 % et les cas d'épuisement professionnel ont également augmenté de 63 %. Seuls les conflits sur le lieu de travail - depuis de nombreuses années le sujet professionnel le plus fréquemment mentionné - ont diminué. La pandémie, ou plutôt son impact sur la vie professionnelle, en particulier avec la généralisation du home office, semble avoir considérablement modifié la perception et la gestion du stress.

### Les raisons en sont multiples :

- Les horaires de travail se sont allongés, souvent inconsciemment, car il est plus difficile de se détacher du travail lorsque le travail s'exporte à domicile.
- Les employés sont désormais responsables de l'ensemble de la structure de leur journée de travail, ce qui était auparavant beaucoup plus déterminé par les relations avec les collègues et les processus dans l'entreprise.
- Selon une étude récente de LinkedIn, 20 % des personnes interrogées se sentent obligées de répondre aux courriels plus rapidement qu'auparavant.
- Le manque de pauses ou le trop peu de pauses : Si ralentir pour être plus rapide peut sembler illogique, faire des pauses régulières peut améliorer considérablement le bien-être mental, réduire le risque

d'épuisement et augmenter la productivité.

- Ne pas voir ses collègues de travail réduit les conflits, comme le montre notre évaluation, mais les contacts sociaux au travail sont un facteur important pour mieux gérer le stress.

### **Le nouveau monde du travail est-il donc mauvais pour nous ?**

D'une part, dans un mode home office, vous pouvez rapidement ressentir la pression d'être constamment disponible et de prouver que vous travaillez réellement. Cela augmente le niveau de stress et constitue un poison pour l'hygiène mentale, ce qui, au final, peut avoir un impact négatif important sur les performances professionnelles.

D'autre part, de nombreux employés nous disent qu'ils sont plus concentrés, plus productifs et qu'ils ont un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée quand ils travaillent à domicile. Ce qu'ils ont souvent en commun, c'est que leur direction reconnaît que la santé des employés est une composante importante d'un travail réussi. En effet, les managers jouent un rôle important pour contrecarrer la dynamique du stress et maintenir les performances des employés à long terme. En ce qui concerne le travail à domicile, par exemple, une communication claire des attentes est utile : Doit-on s'attendre à ce que vous soyez toujours disponible le soir et que vous répondiez aux courriels ou êtes-vous autorisé à vous "déconnecter" ?

### **Les tâches des managers sont devenues plus complexes**

Nous constatons que les tâches des managers sont devenues plus complexes et plus importantes. Un autre constat est d'autant plus étonnant : la proportion de consultations managériales a diminué de moitié sur la période observée entre 2020 et 2021. Cette évolution suggère que les managers étaient

moins à même de "ressentir" l'état de santé mentale des employés en raison de la distance et ont donc négligé l'accroissement des charges. Il est également possible que les managers, eux-mêmes surchargés de travail, aient eu moins de temps et d'énergie à consacrer à leurs collaborateurs.

Dans tous les cas, un regard extérieur est extrêmement important, surtout en ce moment. L'échange avec des collègues ou un coach aide à maîtriser les situations de leadership difficiles, par exemple face à des employés stressés.

### **La pandémie a aussi entraîné une augmentation des problèmes dans la vie privée**

Mais la pandémie n'a pas seulement modifié la vie professionnelle, elle a également affecté la vie privée dans de nombreux domaines.

Les cas dus à des problèmes relationnels ont augmenté de 22% par rapport à la même période de l'année dernière. Nous avons également enregistré une augmentation de 18% des problèmes de dépendance tels que l'alcool, les drogues ou les jeux d'argent.

Nous avons enregistré une augmentation particulièrement forte des cas liés à la dépression et à l'anxiété, qui étaient 41 % plus élevés au premier semestre 2021 qu'au cours des 6 premiers mois de 2020. Plus la pandémie dure, plus ces cas augmentent à la fois en fréquence et en gravité.

Si, au début de la pandémie, les familles ayant des enfants scolarisés étaient particulièrement accablées par l'enseignement à domicile, la situation a aujourd'hui changé. Il est frappant de constater qu'à l'heure actuelle, ce sont surtout les personnes qui vivent seules, principalement en raison de l'isolement et de la solitude, qui ont plus de mal à faire face aux effets de la pandémie que les personnes qui partagent leur foyer avec d'autres personnes.

## Influence du manager en cas de problèmes privés

Avec de tels problèmes privés, la plupart des dirigeants atteignent leurs limites. Bien entendu, les managers ne peuvent pas résoudre les problèmes privés de leurs employés. Néanmoins, ils se font sentir dans la routine quotidienne du travail par une perte de performance et deviennent ainsi un problème pour le manager. Ce faisant, le manager doit être conscient de son devoir de vigilance et chercher le dialogue avec l'employé, sans pour autant mélanger les niveaux professionnel et personnel. La maîtrise de ce numéro de funambule s'apprend et nécessite une conversation confiante, un plan clair et une bonne préparation.

Dans de tels cas, le Programme d'Aide et de Soutien aux Employés (EAP) est un service adapté pour faire face aux difficultés professionnelles « d'origine privée » des employés. Les personnes concernées bénéficient d'un soutien psychologique – juridique - social professionnel 24 heures sur 24 tandis que les managers exercent leur devoir de bienveillance.

ICAS offre également des formations en leadership qui soutiennent les managers dans la promotion et le développement des nouvelles compétences demandées.

