



La Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et l'intelligence artificielle en pratique

Revue de mise en oeuvre, avec l'IA

Cet article fait partie de la série « ***Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et intelligence artificielle en pratique*** » publiée par ***Auriane Études*** à travers des événements animés par

Perpétus Jacques Hougbo, Senior Cybersecurity Architect

Introduction

Il n'est pas rare de rencontrer ces deux notions utilisées ensemble : qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et intelligence artificielle. L'étonnement du début du millénaire a laissé place à une certaine ouverture d'esprit. L'on accepte maintenant la possibilité que l'une serve à l'autre, que l'une contribue à l'autre. Cette série d'articles vise à apporter des éléments précis de réponses aux nombreuses questions du quoi, pourquoi, comment, et leurs déclinaisons.

Le premier article de cette série a rappelé le quoi et le pourquoi en offrant une clarification des concepts. Le présent article est le second de la série. Il vise à présenter un aperçu de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), mise en œuvre en recourant à l'intelligence artificielle. Cet aperçu sera réalisé à travers les réponses aux questions ci-après. Quels sont les avantages de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ? Comment améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ? Quels sont les défis ?

Avantages de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) implique des ressources (temps, organisation, investissement financier, etc.) qu'il est important de quantifier avec soin. Les diverses expériences témoignent d'avantages tangibles que l'on pourrait classer dans deux grandes catégories :

- La santé et le bien-être des travailleurs, cette catégorie incluant de manière spécifique la prévention des risques psychosociaux ;
- La performance globale de l'entreprise.

En matière d'avantages de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), cet article choisit de ne considérer que la performance globale de l'entreprise. Il faut préciser que la performance globale de l'entreprise est un concept qui englobe l'ensemble des performances (financières, sociales, environnementales et sociétales). C'est une approche qui met l'accent sur l'impact total de l'entreprise sur son environnement et ses parties prenantes.

Dans ce contexte de performance globale de l'entreprise, une bonne qualité de vie et des conditions de travail permet de réaliser :

- La réduction de l'absentéisme
Les salariés étant en meilleure santé mentale et physique, ils sont moins enclins à l'absentéisme.
- La diminution du turnover (l'augmentation du taux de fidélisation)
La perte d'un salarié engage de nombreux frais (indemnités, recrutement, formation, intégration, etc.), mais surtout une perte de compétences et de productivité auxquelles s'ajoutent les externalités négatives comme la dégradation du climat social.
- Des gains de productivité¹
Un employé qui se sent bien dans son entreprise est heureux d'y aller pour travailler. Une fois sur place, il dégage envie et dynamisme dans l'accomplissement de sa mission et surtout il transmet cette énergie

¹ Le gain de productivité, au niveau d'une entreprise, est une diminution en volume des moyens de production nécessaires (travail ou/et capital) pour chaque unité produite.

au reste de l'équipe. Il contribue donc à créer une énergie de groupe qui se met au service de la productivité de l'entreprise.

- Une amélioration de la qualité du service ou du produit délivré²
- Un renforcement de l'innovation³
- Une amélioration de l'image employeur⁴
- Une meilleure coopération interne, un renforcement de la cohésion au sein des équipes.

Mise en œuvre de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

La première étape d'un processus d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) est une étape cruciale de prise de connaissance de la situation actuelle. Dénommée Audit / Immersion & Diagnostic / etc., cette étape permet de comprendre la situation de l'entreprise, de cibler les actions à mettre en place et de proposer des scénarios stratégiques QVCT. Les grandes étapes sont donc :

- Diagnostic et analyse des besoins
- Définition des objectifs et des stratégies
- Budgétisation et sélection de stratégies
- Mise en œuvre et suivi
- Evaluation et amélioration continue.

Dans le cas d'une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), un accent particulier doit être mis sur la phase de budgétisation et de sélection de stratégies. Cette phase implique tous les acteurs (employeur et employés) et le niveau d'engagement de chacun (et donc les chances de réussite) est très fortement lié à la compréhension de la valeur du retour sur investissements.

La suite des étapes énumérées ci-dessus convient en général à beaucoup de types d'initiatives. Cette suite illustre bien le concept de la Roue de Deming⁵.

Dans une initiative d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), on peut retenir comme PDCA:

- Plan (planifier)
Apprécier la situation de départ, définir ce qui sera réalisé, et prévoir les éléments de succès et les indicateurs qui seront mesurés.
- Do (faire, exécuter, passer à l'action)
Mise en œuvre graduelle, progressive, par paliers.

² Des équipes épanouies sont plus attentives aux détails, plus impliquées dans la satisfaction client et plus enclines à l'excellence opérationnelle.

³ Les idées nouvelles émergent plus naturellement lorsque les individus n'ont pas peur d'être jugés ou sanctionnés pour leurs propositions.

⁴ L'image employeur, ou "employer branding" en anglais, est la réputation qu'une entreprise a en tant qu'employeur. Les entreprises reconnues pour leur politique de bien-être disposent d'un avantage concurrentiel pour attirer les meilleurs profils.

⁵ La roue de Deming est une méthode d'amélioration de la qualité, applicable à divers aspects de l'entreprise. Elle est également appelée PDCA, en référence aux 4 étapes successives de la méthode : Plan, Do, Check et Act soit planifier, faire, vérifier et réagir.

- Check (Contrôler, vérifier)
Analyser les mesures de succès effectuées et décider d'actions appropriées.
- Act (Agir : adopter, étendre, abandonner, recommencer)
Prendre des actions correctives ou amélioratives en fonction des résultats de la vérification, **puis recommencer le cycle.**

Il est impératif de continuer, de recommencer le cycle, dans une démarche de qualité.

Défis d'un programme d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Une entreprise peut faire face à de nombreux freins lors de la mise en œuvre de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT). C'est de la responsabilité du manager de les identifier pour les éliminer, les contourner, les retourner en forces de propulsion.

- Horizon de la vision
Focaliser sur les résultats immédiats au détriment de la performance globale conduit à considérer une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) comme un coût plutôt que comme un investissement.
- Légèreté de l'approche
Des actions ponctuelles et cosmétiques (journée bien-être, séance de massage occasionnelle) peuvent servir comme éléments de déclenchement du processus, de la réflexion d'ensemble sur le management de l'entreprise. Il est important de les faire suivre de programmes complets résultant d'une approche holistique⁶ pour des effets durables.
- Manque de méthode
La même légèreté de l'approche peut conduire à ignorer toute méthode. Du diagnostic préalable, de la définition d'objectifs clairs, du plan d'actions structuré, des indicateurs de suivi pertinents, aucun élément ne fait l'objet d'une méthodologie rigoureuse. Les actions menées risquent de manquer de cohérence et d'impact.
- Déficit de compétences
De nombreuses compétences doivent se conjuguer pour mener à bien une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) : des compétences en communication et en écoute, des compétences en gestion des conflits, des compétences en matière de gestion des risques psychosociaux (RPS), des compétences en évaluation et suivi, etc. Si l'une d'elle venait à manquer, c'est l'ensemble de la démarche qui pourrait en pâtir.

L'on attend beaucoup des managers de l'entreprise mais ils ne devraient pas porter seule toute la charge de la démarche. L'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) repose sur un engagement collectif. Pour que les actions mises en place soient efficaces et durables, il est essentiel d'impliquer tous les acteurs de l'entreprise.

⁶ Il s'agit de considérer l'entreprise comme un système dans sa totalité, en tenant compte de tous ses éléments et de leurs interrelations.

Avantages de l'intelligence artificielle pour l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Dans une démarche pour l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), les avantages que l'intelligence artificielle peut procurer sont relativement nombreux. On peut citer :

- Optimisation des processus

Automatisation des tâches répétitives et chronophages, libérant ainsi le personnel pour des tâches plus créatives et stratégiques.

L'un des principaux avantages de l'intelligence artificielle est la capacité d'automatiser les tâches répétitives et fastidieuses. En déléguant des tâches telles que la gestion des e-mails, la planification et le traitement des données à des systèmes intelligents, les employés peuvent se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et créatives. Il en résultera non seulement une amélioration de la satisfaction au travail, mais aussi une réduction du stress et de l'épuisement professionnels.

- Solutions personnalisées, meilleure gestion du temps et des rythmes de travail

L'intelligence artificielle peut offrir des solutions personnalisées aux besoins individuels des employés, que ce soit en matière de formation, de gestion de carrière ou de bien-être.

L'intelligence artificielle peut également jouer un rôle clé dans la personnalisation de l'expérience de travail. Grâce à l'analyse des données, les systèmes intelligents peuvent proposer des solutions adaptées aux besoins individuels des employés, comme des horaires de travail flexibles, des recommandations de formation spécifique ou des programmes de bien-être personnalisés. Cette approche centrée sur l'individu contribue à améliorer le moral et la motivation des employés.

- Amélioration des relations professionnelles

L'intelligence artificielle peut être utilisée pour faciliter la communication et la collaboration entre les employés, ce qui peut contribuer à créer un environnement de travail plus positif et agréable.

Les outils d'intelligence artificielle, tels que les assistants virtuels et les plateformes de collaboration intelligentes, facilitent la communication et la collaboration entre les membres de l'équipe. Ces outils peuvent analyser les préférences de communication, suggérer des moments optimaux pour les réunions et même traduire instantanément des conversations dans différentes langues. En conséquence, les barrières de communication sont réduites, ce qui favorise un environnement de travail plus inclusif et harmonieux.

- Amélioration de la qualité de vie en dehors du travail

La conciergerie d'entreprise est un système qui propose des solutions pratiques pour accompagner les employés dans leur quotidien : mobilité, pressing, repassage, crèche ou garde d'enfants, entretien de véhicule, livraison de courses, massage, etc. L'intelligence artificielle peut être utilisée pour offrir des services de conciergerie d'entreprise de mobilité, comme la gestion des trajets domicile-travail, ce qui peut contribuer à améliorer la qualité de vie des employés.

Conclusion

En dehors des quelques avantages cités ci-dessus, il est souvent fait référence à des éléments tels que meilleure gestion des ressources humaines, prévention des risques psychosociaux, amélioration de la santé et de la sécurité au travail, amélioration des environnements de travail, etc.

L'article suivant dans cette série sera consacré à la pratique de deux outils spécifiques d'intelligence artificielle dans l'objectif de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).



*Détendre l'esprit et retrouver la paix intérieure ... dans un environnement qui ...
grouille d'activités en permanence*

Un congé farniente pour une journée sous la couette⁷

Qu'est-ce que c'est ? : vous connaissez ces matins où sortir du lit semble une mission impossible ? August One Communications, une agence britannique de relations publiques, l'a bien compris. Dès 1997, elle a instauré les journées sous la couette, des jours de repos spontanés à prendre sans préavis, simplement pour se détendre et recharger les batteries. Contrairement aux jours de maladie, aucune justification médicale n'est requise : c'est juste une pause bien méritée.

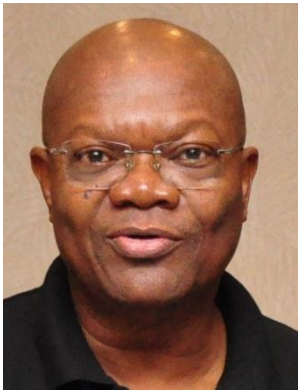
Pourquoi ça marche ? : parce que parfois, un simple « aujourd'hui, je reste sous la couette » peut prévenir des semaines de fatigue accumulée. En donnant à ses employés la liberté de prendre soin d'eux avant d'atteindre le point de rupture, August One prouve que le bien-être n'attend pas d'avoir une ordonnance. C'est un pas vers une culture de travail plus humaine, où le repos est vu comme un levier de performance, pas une faiblesse.

L'inspiration à en tirer : en intégrant des journées de repos non programmées, les entreprises reconnaissent que leurs collaborateurs ne sont pas des machines. Ce type de congé offre une flexibilité précieuse comme le droit de ralentir quand les salariés en expriment le besoin.

Pour fidéliser leurs talents, il revient désormais aux entreprises de penser à des congés qui prennent en compte une dimension toujours plus personnelle, qu'elle soit heureuse ou douloureuse. Parce qu'au fond, l'avenir du travail, c'est avant tout celui où l'humain est au centre, dans toute sa complexité.

⁷ <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/conges-innovants-fideliser-talents>

A propos de l'auteur



Perpetus Jacques Hougbo est un expert spécialiste de la cybersécurité, avec plus de 20 ans d'expérience professionnelle en matière de gestion de programmes TIC et/ou d'élaboration de politiques, conception, mise en œuvre et analyse de systèmes d'information / E-Gouvernement, E-Administration ; la sécurité de l'information ; la politique publique liée aux TIC ; l'élaboration de stratégies informatiques et la gestion de programmes. Perpetus Jacques Hougbo a accompli un travail considérable en tant qu'expert en cybersécurité pour la Réponse ouest-africaine en matière de cybersécurité et de lutte contre la cybercriminalité (OCWAR-C) : renforcement de la gouvernance en matière de cybersécurité, soutien à la mise en œuvre de mesures organisationnelles, de mesures techniques, de formations, d'amélioration des performances.