



MEMOIRE DE FIN D'ETUDE POUR L'OBTENTION DU MASTER 2 MANAGEMENT

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE QUI S'ASSURE
DU BIEN ETRE DES EMPLOYEEES

Élaborer par :
Racim ANNANE

ENTREPRISE :
AXYS Consultant

Encadreur :
Mr. Abdenacer KHERRI

Maitre de stage:
Mr. Erwan CLORENNEC



ANNEE UNIVERSITAIRE 2019 – 2020

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon stage et qui m'ont aidée lors de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie également tous les professeurs qui ont toujours su avoir confiance en moi ainsi qu'en mes capacités. Tous leurs enseignements sont une source inépuisable de motivation dont je mesure l'importance seulement aujourd'hui.

Enfin, je remercie bien évidemment ma famille, qui me pousse tous les jours à donner le meilleur de moi-même et qui ont toujours été les premiers à me soutenir.

*« Pour les bons et les moments gênants qu'on a vécus
Pour tous ceux qu'on ne verra jamais plus
J'aimerais rappeler qu'on aurait pu trouver des excuses
Mais on s retrouve ensemble dans un coin perdu
Quoi qu'on en pense, une chose est sûre
On restera la meilleure famille qu'on n'ait jamais eue »*

Orelsan, La famille

TABLE DE MATIERE :

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION : | 5 |
| PARTIE 1: L'ENTREPRISE, SON ENVIRONNEMENT | 7 |
| PRESENTATION D'AXYS CONSULTANT: | 7 |
| Les Activites d'AXYS CONSULTANT : | 8 |
| CONTEXTE : | 9 |
| ADAPTATION DU MANAGEMENT : | 10 |
| MOODY, le mesureur d'humeur | 11 |
| MOODY : FONCTIONNEMENT. | 12 |
| PARTIE 2 : LA REVUE LITTERAIRE | 14 |
| Qu'est-ce qu'un Chatbot ? | 14 |
| Comment définir le Big Data ? | 15 |
| Définition de l'Intelligence Artificielle : | 15 |
| Définition du 'Bien-être au travail' : | 17 |
| Qu'est-ce que le processus de prise de décision ? | 21 |
| PARTIE 3 : L'ENQUETE | 22 |
| LE QUESTIONNAIRE : | 22 |
| RESULTATS DE L'ETUDE : | 24 |
| La dimension quantitative : | 24 |
| La dimension qualitative : Compte rendu de l'entretien visio-conférence | 28 |
| CONCLUSION DE L'ETUDE : | 29 |
| CONCLUSION GENERALE : | 30 |

Table des Figures :

| | |
|---|----|
| Figure 1 : <i>Toutes les activités de Axys Consultants</i> | 8 |
| Figure 2 : <i>Axys en quelques chiffres</i> | 8 |
| Figure 3 : <i>l'impact du covid-19 sur les salarier</i> | 9 |
| Figure 4 : <i>Le bien-etre en quelques chiffres</i> | 10 |
| Figure 5 : <i>Chatbot moody, sollicitation</i> | 12 |
| Figure 6 : <i>Chatbot moody,Interaction</i> | 12 |
| Figure 7 : <i>Chatbot moody, Reporting</i> | 12 |
| Figure 8 : <i>L'intelligence artificielle</i> | 15 |
| Figure 9 : <i>Les differents types d'i.a</i> | 16 |
| Figure 10 : <i>Système neuronale de l'i.a</i> | 16 |
| Figure 11 : <i>Processus de fontionnement de moody</i> | 17 |
| Figure 12 : <i>Profil d'un salarie heureux</i> | 18 |
| Figure 13 : <i>Relation entre bien-etre et performance</i> | 19 |
| Figure 14 : <i>Les facteurs du bien-etre</i> | 20 |
| Figure 15 : <i>La prise de decision</i> | 21 |
| Figure 16 : <i>Baisse de moral</i> | 24 |
| Figure 17 : <i>Alerte</i> | 25 |
| Figure 18 : <i>Les causes de la non alerte</i> | 25 |
| Figure 19 : <i>Accord avec l'affirmation</i> | 26 |
| Figure 20 : <i>Perception de l'utilite de moody</i> | 27 |
| Figure 21 : <i>L'avantage majeur de moody</i> | 27 |
| Figure 22 : <i>Avis de salarier sur l'instauration permanent de moody</i> | 28 |

INTRODUCTION :

Au cours de ces dernières années, le marketing que nous connaissions a évolué. Le consommateur s'est vu placé au centre de l'attention des entreprises, souhaitant toujours mieux ciblés leur besoin.

Grace aux énormes quantités d'informations que les entreprises possèdent grâce au Big Data, la satisfaction du client se fait de plus en plus de manière efficace et personnalisée. Mais tout cela ne serait pas possible grâce à un outil qui devient de plus en plus entremêlé avec le marketing et le management en général, il s'agit de l'intelligence artificielle, communément appelée I.A.

L'intelligence artificielle à changer le monde et les habitudes courantes de chaque individu au cours de ces dernières années. Elle fait désormais partie intégrante de la vie de chacun et ce sous plusieurs formes. Aujourd'hui énormément d'appareils et activités quotidiennes sont régies par l'I.A que ce soit de par nos smartphones mais aussi sur des activités physiques guidées par des applications intelligentes pouvant fournir une large palette d'information afin faciliter le quotidien.

L'intelligence artificielle a touché de nombreux domaines dont le management et le marketing des années 2000 surtout depuis la banalisation d'internet et de la digitalisation.

Comme dit précédemment, le management et l'intelligence artificielle sont de plus en plus entremêlés chaque jour. L'ère du numérique prend l'ascendant sur les pratiques et la vision que l'on a du management et du marketing.

Depuis le 1 Décembre 2019, l'Algérie souhaite développer le domaine de l'intelligence artificielle.

Un premier événement/séminaire s'est tenu en février, au Théâtre National Algérien, événement auquel j'ai eu la chance de prendre part, regroupant des scientifiques, professeurs, start-up et grand public afin de débattre de l'I.A, de ses bienfaits, de ses utilisations dans le futur et sa place dans l'Algérie de demain.

L'intelligence artificielle apporte énormément d'avantages et de facilités mais comme toutes choses apportent aussi son lot d'inconvénients.

Pour la réalisation de mon mémoire de fin d'année de Master 2, j'ai eu la chance de pouvoir passer un stage auprès d'AXYS CONSULTANT, une boîte de conseil en management axée sur le développement de l'I.A. Ce domaine m'intéresse énormément de par sa nouveauté, sa place dans l'ère actuelle du management et son impact sur ce qui sera le futur du management.

Travailler dans un domaine qui m'était très vague, voire quasiment inconnu était très enrichissant, surtout lorsque l'on considère que tôt ou tard, l'Algérie arrivera elle aussi à cette transition via l'Intelligence Artificielle,

L'Intelligence artificielle est un outil créateur de possibilités et de croissance pour les entreprises. Cet outil révolutionnera la conception du marketing, de la relation-client ainsi que l'optimisation et l'automatisation d'un grand nombre d'activités permettant ainsi une croissance de l'économie algérienne qui favorise déjà la création d'entreprise et de richesses sur le territoire.

Durant la période de ce stage, une crise sanitaire mondiale (Le Covid-19) bloqua le monde entre quatre murs, forçant les personnes à rester isolé chez soi. Ce fut une période difficile pour un grand nombre de personnes. Au fil de mon expérience chez l'entreprise française Axys Consultant, une opportunité s'est présentée et fera l'objet de ma problématique durant ce mémoire. Problématique qui est la suivante :

L'intelligence artificielle, source de performance en entreprise. Comment s'assurer du bien-être de ses collaborateurs en télétravail dû à la crise sanitaire du Covid-19 ?

A travers ce mémoire, nous verrons comment l'intelligence artificielle a transformé le management d'aujourd'hui. Pour ce qu'il s'agit de la performance d'entreprise, étant un sujet vaste et de par l'aspect synthétique et limité de ce mémoire, nous nous concentrerons uniquement sur un aspect qui est « le bien-être des employés »

Nous ferons le lien entre le bien-être des employés et les performances d'entreprises, en axant notre réflexion sur comment des outils intégrant l'intelligence artificiel peuvent aider.

Pour répondre cette problématique, nous procéderons de la manière suivante :

Dans un premier temps nous exposerons le contexte, c'est-à-dire comment la crise sanitaire du Covid-19 a eu un impact fort sur le monde du travail et de l'organisation de certaines entreprises tel que la nôtre mais aussi de la solution mise en place pour affronter ce problème.

Dans un second temps, nous nous attarderons sur les notions d'intelligence artificielle, comment elle transforme le management d'aujourd'hui à travers le prisme mondial tout en faisant ressortir ses avantages et inconvénients ainsi que ses tendances. Ensuite sur les performances au sein d'une entreprise, nous analyserons et ferons le lien entre le bien-être au travail et son impact sur la productivité.

Enfin pour terminer, nous analyserons la situation des employés d'Axys Consultant à travers l'impact que le confinement (causé par le Covid-19) a eu sur leur morale. Il sera aussi question de savoir si la solution proposée est efficace et dans le cas concluant, comment faire pour l'améliorer.

PARTIE 1: L'ENTREPRISE, SON ENVIRONNEMENT

PRESENTATION D'AXYS CONSULTANT:



« Axys Consultants est le partenaire de votre performance durable : nous accompagnons depuis 1987 les grandes entreprises et les ETI dans leur transformation. Au service de votre efficacité : Plus de 30 ans d'expérience, une culture de l'impact et de l'opérationnalité immédiate, le savoir-faire agile de 240 consultants, l'intelligence d'équipes qui connaissent votre marché et y évoluent depuis longtemps, la capacité à décoder les méthodologies et les technologies de demain au profit des succès d'aujourd'hui, une position de leadership sur plusieurs segments d'activités.

La révolution digitale est venue porter les défis du changement à une acuité inédite. La transformation n'est plus parcellaire et progressive, mais souvent urgente et globale. Pour changer et nourrir une culture du changement, les compétences d'acteurs tiers sont devenues déterminantes »

AXYS CONSULTANT c'est une équipe d'excellence de 220 consultants, un partnership qui présente une ancienneté moyenne de 17 ans, et une R&D qui ouvre le modèle sur l'avenir, grâce à l'Université Axys Consultants et au Lab IA. C'est cette approche qui permet aux entreprises que nous accompagnons de réussir leurs transformations et d'atteindre des niveaux de performance durable. »¹

¹ <https://www.axys-consultants.com/>

Les Activites d'AXYS CONSULTANT :

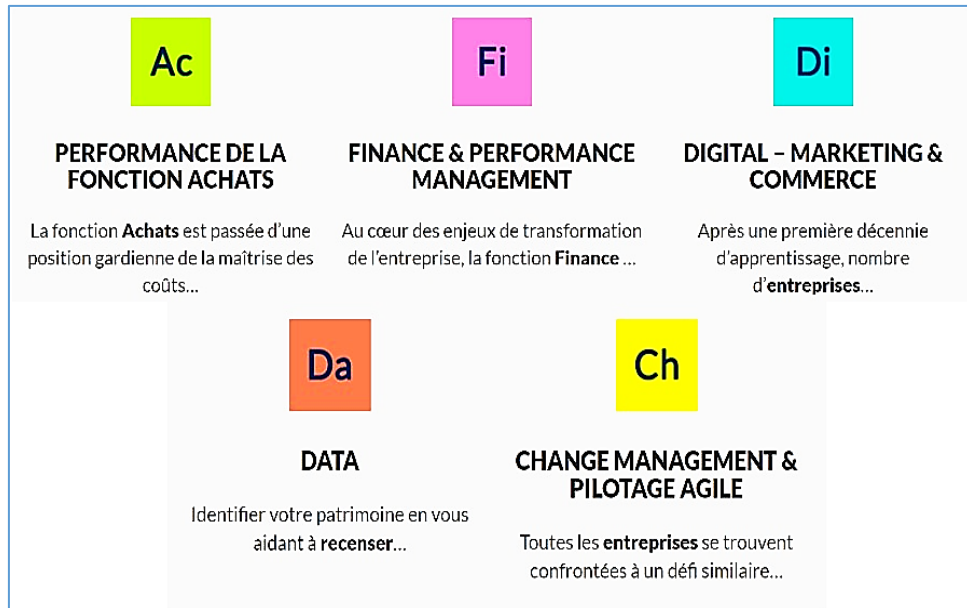


FIGURE 1 : TOUTES LES ACTIVITES DE AXYS CONSULTANTS

« Chez Axys Consultants, chacun a l'opportunité, s'il le souhaite, de porter un nouveau projet ou un nouvel outil, d'apporter son individualité à un collectif. Ce modèle a donné naissance à de nouvelles offres au sein du groupe, tel que l'accompagnement au changement, la gestion des frais de déplacement et politique voyage, devenue Axys Odyssey, ou encore l'implémentation de solutions SAP, devenue neosight. Au quotidien, cette latitude entretient chez nos consultants une culture de l'impact et de l'amélioration continue »²



Figure 2 : Axys en quelques chiffres

² <https://www.axys-consultants.com/>

CONTEXTE :

L'année 2020 aura été marquée par une des plus grandes crises que le monde est connu. En effet, le Covid-19 aura affecté le monde entier de par la mise en place d'actions pour lutter face cette épidémie.

La plus contraignante de ses actions est la mise en place du confinement de la population afin de réduire les interactions humaines et les déplacements qui sont les véhicules principaux de ce virus. Le confinement signifie pour une grande majorité d'entreprise, l'arrêt de leurs activités.

Néanmoins, certaines entreprises afin de pallier à ce problème ont instaurés une méthode de travail bien connu : le télétravail.

« Selon une enquête réalisée début avril par la CCI, 63% des entreprises poursuivent leur activité, et ce, quels que soient les secteurs. Le chômage partiel concerne 74% des salariés, le télétravail 40%. »³

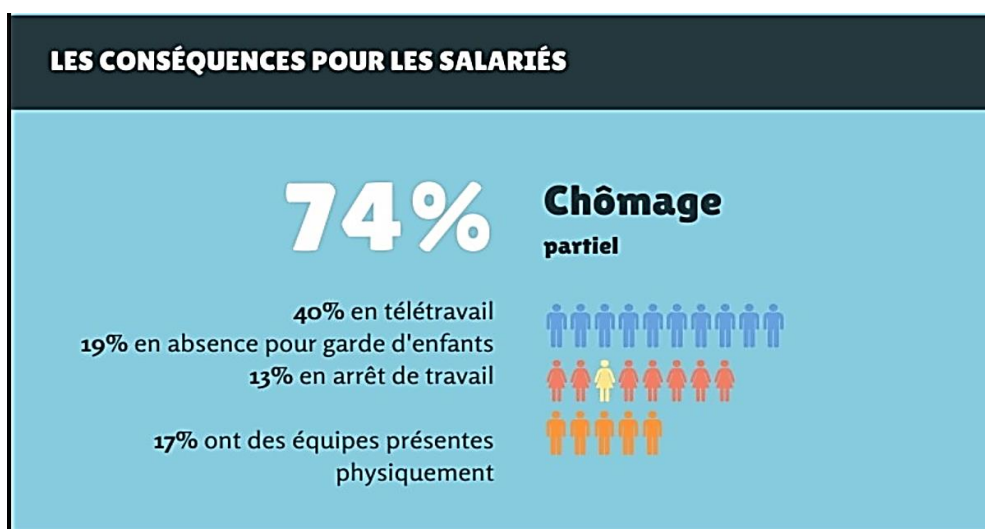


FIGURE 3 : L'IMPACT DU COVID-19 SUR LES SALARIÉS

Depuis mi-Mai, en France un déconfinement progressif est instauré. Malgré tous, les risques de contaminations sont toujours inquiétants et il est nécessaire de toujours redoublé de vigilance. C'est dans cette optique qu'une grande majorité d'entreprises continues sur cette tendance de favorisation du télétravail.

Le télétravail est donc une tendance actuelle pour les entreprises. Mais ce dernier n'est pas adapté à tous types d'entreprises et de personnes. Grand nombres n'y sont pas habitués et une

³ <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/actualites-1056/Infographies/Coronavirus-quel-impact-entreprises-349083.htm#>

période d'adaptation ainsi qu'une création d'une routine de travail a dû être mis en place. Ainsi, certaines entreprises dont la nôtre a dû revoir la gestion et l'organisation de son management.

ADAPTATION DU MANAGEMENT :

« Même pour les équipes habituées au travail à domicile, il faut établir un certain nombre de règles. »

D'après le cofondateur de Tankyou, Ashley Poniatowski " L'objectif, c'est de garder la motivation, de faire en sorte que les gens n'aient pas envie de rester au fond de leur lit. Chez soi tout seul, cela peut être compliqué de retrouver ce rythme". ⁴

Durant cette période de télétravail et de confinement, un problème récurrent revenait sans cesse : une baisse de moral des employés.

Cette baisse de moral était un résultat de l'isolation et l'enfermement sociale du au confinement créer par la crise sanitaire du Covid-19. Certains employés subissaient des baisses de morales, de l'anxiété, voir même des petites phases de dépressions.

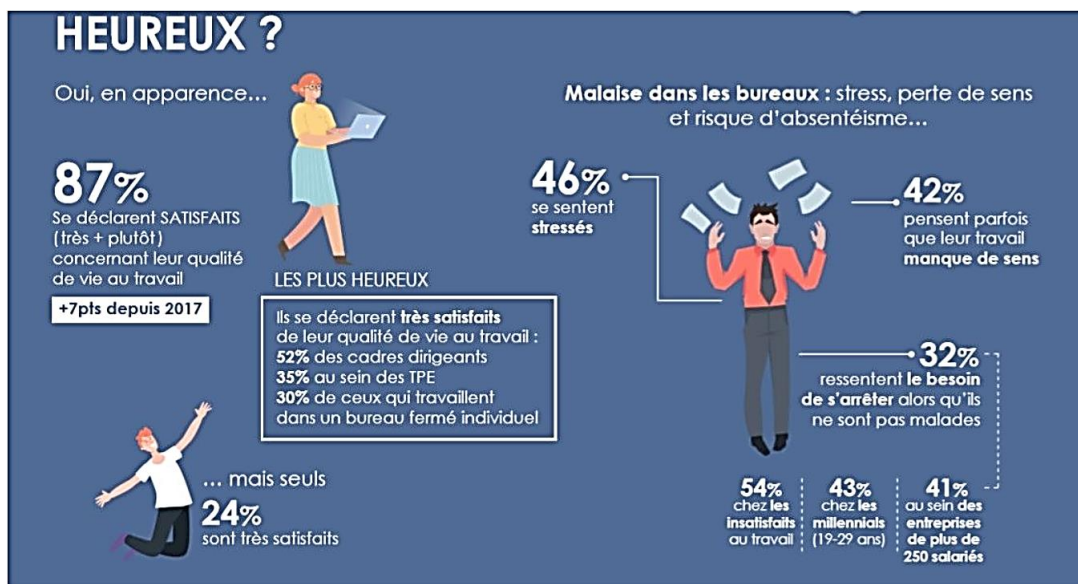


FIGURE 4 : LE BIEN-ETRE EN QUELQUES CHIFFRES

Pour une entreprise, il est important de s'occuper du bien-être de ses employés, car le bien-être de ses derniers impactera directement leur productivité ou l'aspect qualitatif de leur effort, dont la résultante sera une hausse des performances de l'entreprise. Nous nous pencherons sur la

⁴ <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/rh-management-1026/teletravail-2070/Breves/Continuer-vendre-pendant-confinement-gerer-teletravail-revoir-son-management-348419.htm>

relation entre bien-être/productivité/performance plus en profondeur dans la deuxième partie de ce mémoire.

Afin d'avoir un contrôle et un suivi du bien-être des employés, Axys Consulting a mis en place en interne, un outil efficace et ludique : **MOODY**.

MOODY, le mesureur d'humeur

Même si un suivi via appels téléphoniques et visio-conférences est de mise, connaître le sentiment de bien-être et le réel 'mindset' de ces salariés est difficile surtout dans une période de quarantaine comme celle liée au Covid-19 qui est source de stress et de mal être pour une grande partie de la population. Le confinement a considérablement réduit les interactions et par conséquent les feedbacks des employés.

Au sein de l'entreprise, de nombreuses solutions ont été mises en œuvre pour faciliter le télétravail, néanmoins cela n'est pas suffisant. Manager son équipe revient également à prendre soin d'elle et à son bien-être. C'est dans ce but que le Groupe Axys Consultants a eu l'idée de développer un chatbot qui permettrait d'un simple clic d'aider les employés en connaissant l'humeur de chacun à tous moment de la journée et au fil des jours.

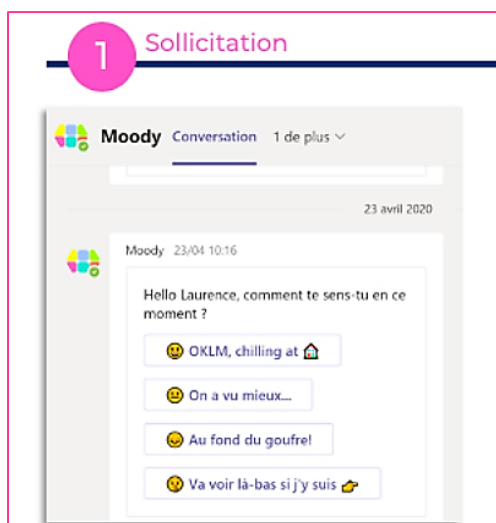
« Comment prendre soin de nos collaborateurs et créer un climat favorable pour continuer à mener à bien nos projets à distance ? Un appel téléphonique systématique par un manager peut avoir un effet contre-productif et être assimilé par le collaborateur à un command/control avec la pression induite. Pour éviter ces appels, nous avons rapidement développé un petit bot pour évaluer l'état d'esprit de nos équipes.

[...] Baptisé Moody, ce bot a été développé pour Teams en 5 jours ! Il permet de demander facilement au collaborateur comment il va, en proposant de cocher le smiley associé à son humeur et de s'exprimer plus longuement via une case commentaire s'il le souhaite. Mais il peut également le désactiver »

Jean-Luc Marini (Directeur du Lab iA) ⁵

⁵ <https://www.axys-consultants.com/moody-chabot-mesure-lhumeur-salaries-teletravail-groupe-axys-consultants.html>

MOODY : FONCTIONNEMENT



Lorsqu'un employé se connecte avec son ordinateur et son compte utilisateur, Moody s'adresse directement à lui en lui demandant son humeur.

Quatre types de smileys s'affichent alors, chacune représentant une humeur.

FIGURE 5 : CHATBOT MOODY, SOLLICITATION

Moody permet de soutenir tous ceux qui en ont besoin et qui ne prendront pas l'initiative de contacter leur manager. Il existe aussi une section « commentaire » qui permet de dialoguer et donner son ressenti de manière plus poussée.

Moody fait passer les informations sous forme d'alertes et organise des retours venant des managers.

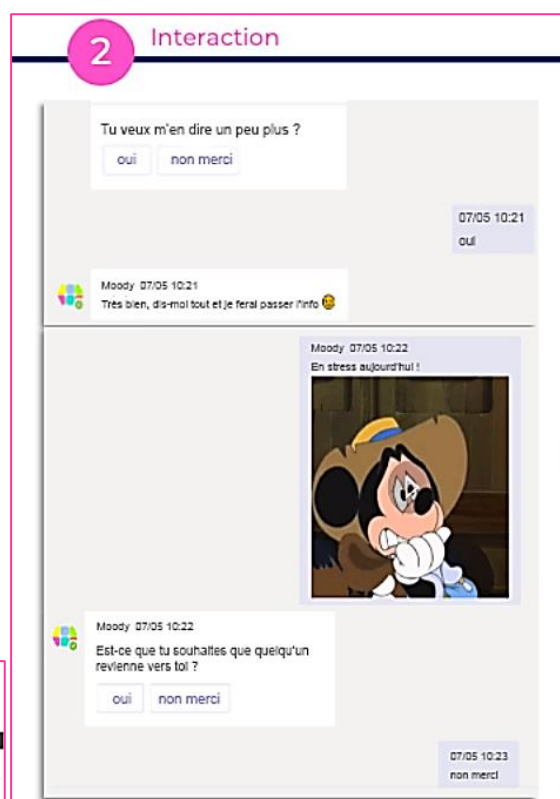


FIGURE 6 : CHATBOT MOODY, INTERACTION

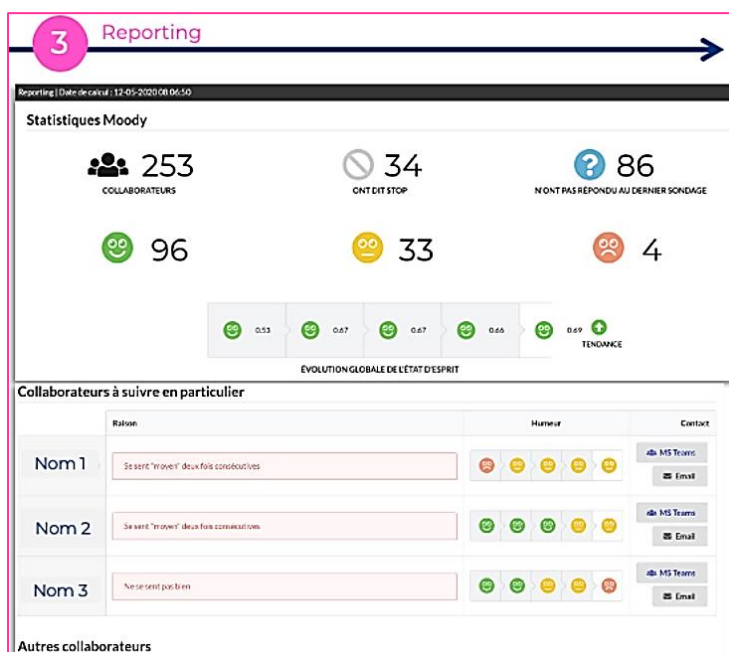


FIGURE 7 : CHATBOT MOODY, REPORTING

Un suivi journalier des employés est enclenché par le bot avec un récapitulatif de l'humeur de tout le monde ainsi que de leur fluctuations au cours de jours

SWOT du chatbot MOODY :

| FORCES | FAIBLESSE |
|---|--|
| Le développement de ce système se fait en interne grâce au laboratoire I.A de l'entreprise. Ce qui facilite son amélioration car l'entreprise ne dépend pas d'un organisme externe. | C'est une nouvelle technologie qui peut être amélioré encore et encore. Elle n'a pas atteint son apogée. Son développement est très couteux. |
| OPPORTUNITES | MENACES |
| Axys consultant est le seul à l'heure actuelle a proposer ce chatbot intelligent ce qui lui offre en avantage certains. (Aucune concurrence) | C'est un système qui doit encore faire ses preuves et prouver son importance. Du fait qu'Axys consultant sont les premiers a proposer ce service, il y'a un grand risque que d'autres cabinets se lancent dans ce domaine et copie toutes les avances de notre chatbot. |

Nous avons décidé de nous pencher uniquement sur le SWOT du chatbot car il reflète le point de différenciation de ce service. Les modèles PESTEL ou PORTER n'ayant pas une pertinence importante dans notre étude, nous les avons délibérément mis de côté.

Le chatbot Moody est un chatbot intelligent dont le fonctionnement est assez complexe. Même si son élaboration fut très rapide (il aura fallu un total de 5 jours) grâce à la facilité que procure les nouvelles technologies et le savoir actuel, comprendre son fonctionnement nécessite un approfondissement de concept de chatbot, d'intelligence artificielle ainsi que des données dont il se sert appelé les big data.

La commercialisation future de Moody sur le marché, nécessitera une refonte de son panel de services ainsi que de leur amélioration et multiplication.

Le chatbot a été conçu par l'entreprise Axys via leur laboratoire de recherche en intelligence artificiel. Ce chatbot répond parfaitement à la problématique de bien-être en entreprise et nous allons dans la seconde partie nous pencher sur le comment.

PARTIE 2 : LA REVUE LITTÉRAIRE

Dans cette partie nous allons définir ce qu'est un chatbot ainsi que les concepts qui lui sont directement liés tel que les Big data ainsi que l'Intelligence Artificielle. Le but étant de montrer à quel point tous ses concepts sont complémentaires les uns les autres.

Enfin, nous nous pencherons sur la notion de bien-être des employés, de son impact sur la productivité mais aussi sur la performance d'une entreprise. Pour enfin, montrer comment le chatbot Moody servira d'outil qui soutiendra ce bien-être des employés et donc par conséquent, servira de « booster » de performance.

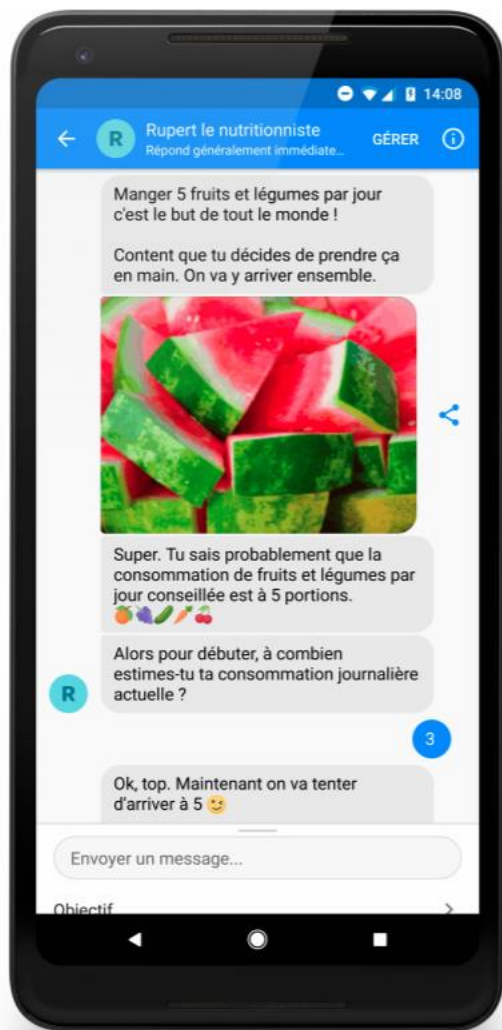


Figure 8 : Exemple d'une conversation avec "Rupert", un chatbot qui fait office de coach nutritionnel

Qu'est-ce qu'un Chatbot ?

« Un agent conversationnel, ou plus communément appelé chatbot, est un programme informatique conçu pour simuler une conversation avec un utilisateur humain. »

Le premier chatbot a été développé en 1966 par Joseph Weizenbaum au MIT⁶. Il s'agissait d'un système qui simulait un psychothérapeute.

Aujourd'hui, il s'agit d'un assistant virtuel qui interagit avec l'utilisateur grâce à des messages textuels.

Le but d'un chatbot est très varié, que ce soit dans la recherche d'information pour un client, du SAV ou autres tâches complémentaires.

En 2016, lorsque Facebook annonçait le support des chatbots sur sa plateforme de messagerie Messenger, ces derniers se sont alors démocratisés et des milliers de chatbots, plus ou moins aboutis, sont apparus.

⁶ https://www3.unifr.ch/didactic/de/assets/public/Travaux_fin_etudes/casas_diplome.pdf

Les chatbots récoltent et analysent d'énormes quantités de données que l'on appelle Big Data. Une fois ces données récoltées et stockées, elles servent de supports et de guide à la décision managériale.

Comment définir le Big Data ?

Pour le magazine professionnel lebigdata.fr, attribuer une définition des Big Data est impossible car « Etant un objet complexe polymorphe, sa définition varie selon les communautés qui s'y intéressent en tant qu'utilisateur ou fournisseur de services ». ⁷

Selon le lexique du Data Analytic Post : « Le big data (...) désigne des ensembles de données qui deviennent tellement volumineux qu'ils en deviennent difficiles à travailler avec des outils classiques de gestion de base de données ou de gestion de l'information. » ⁸ Au-delà de la traduction littérale de gros volumes de données, l'expression « big data » se réfère avant tout à des technologies logicielles qui permettent de traiter instantanément des données complexes. Les consommateurs étant les plus gros producteurs des données.

Néanmoins, les Big Data ne font pas tout. Il est primordial de posséder un outil de gestion et d'analyse de ces données, sans ça, leur plein potentiel ne serait qu'effleurer. Pour ce faire, l'intelligence artificielle est la meilleure solution.

Définition de l'Intelligence Artificielle :

« L'intelligence artificielle (IA, ou AI en anglais pour Artificial Intelligence) consiste à mettre en œuvre un certain nombre de techniques visant à permettre aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle. L'IA se retrouve implémentée dans un nombre grandissant de domaines d'application. ⁹ »

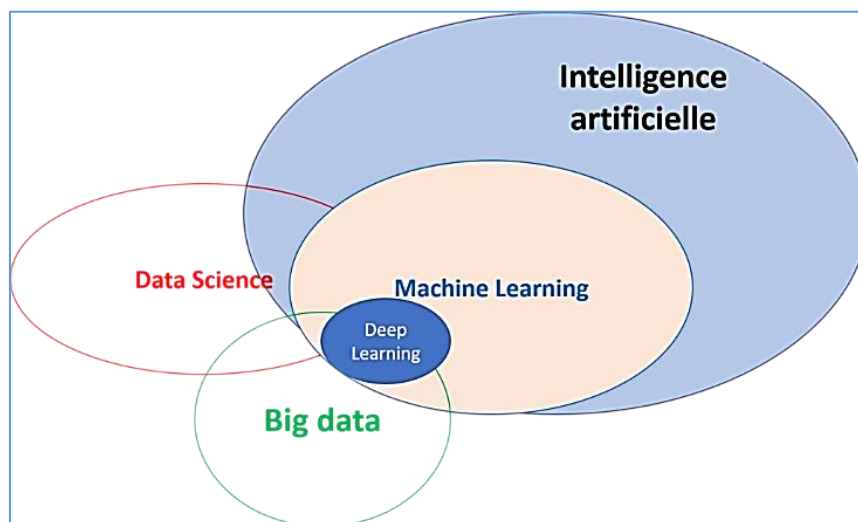
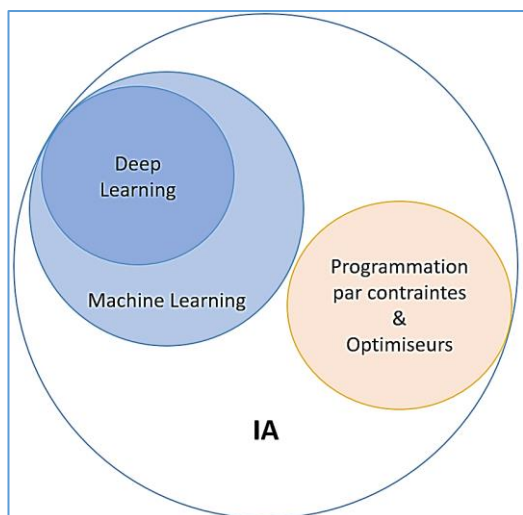


FIGURE 8 : L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

⁷ <https://www.lebigdata.fr/definition-big-data>

⁸ <https://dataanalyticspost.com/Lexique/big-data/>

⁹ <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-intelligence-artificielle-555/>



- *Le machine Learning est une technique reposant sur un réseau de neurones. Le mot apprentissage vient du fait que ce réseau est « entraîné » à partir de données.*

- *Le Deep Learning repose sur le même principe d'apprentissage que le Machine Learning, mais la densité de neurone d'analyse est beaucoup plus importante. Ce qui permet au réseau de neurone d'identifier lui-même les caractéristiques des données et des problèmes.¹⁰*

FIGURE 9 : LES DIFFERENTS TYPES D'IA

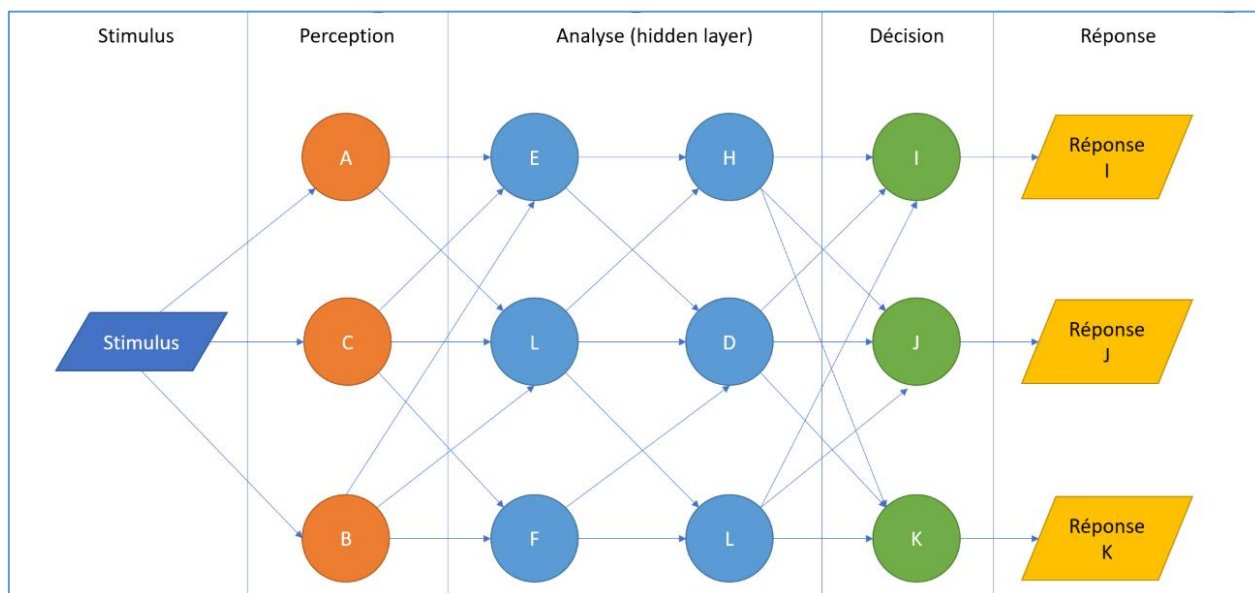


FIGURE 10 : SYSTEME NEURONALE DE L'IA¹¹

Ceci est une représentation d'un système de neurone. Tous ces neurones forment un réseau coaché par le machine learning.

Il est adaptatif et intègre plus de complexification et d'approfondissement dans la nature des informations et des données. Le deep learning est ainsi optimiser pour donner des attributs aux informations qu'il perçoit, tel qu'une couleur ou une forme¹², rendant la donnée plus profonde et large.

¹⁰ <https://www.natsystem.fr/comment-integrer-lia-dans-vos-projets>

¹¹ <https://www.natsystem.fr/comment-integrer-lia-dans-vos-projets>

¹² <https://www.natsystem.fr/comment-integrer-lia-dans-vos-projets>

Le chatbot Moody, va recueillir les données d'humeur des employés et les stockés en son sein. Un suivi sur plusieurs jours est alors lancé et des fichiers qui servent de profils pour chaque employés est créé aussi tôt que les premières données seront récoltées. L'avantage du chatbot Moody est qu'il est régît par une intelligence artificielle ce qui fait de lui un chatbot intelligent.

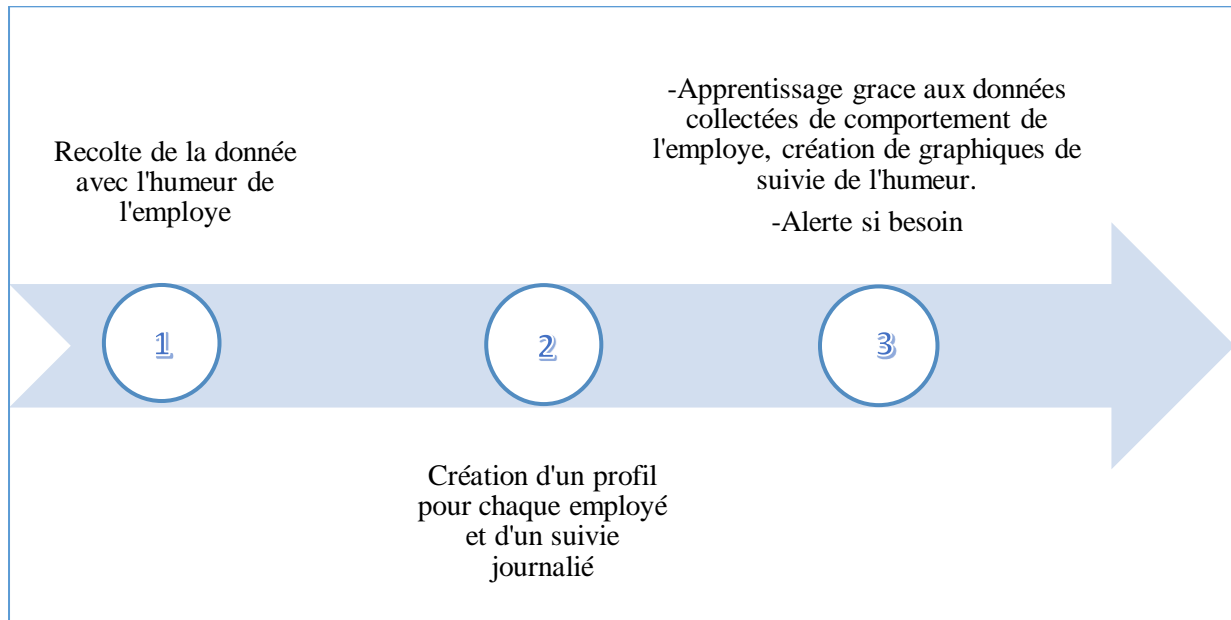


FIGURE 11 : PROCESSUS DE FONCTIONNEMENT DE MOODY

Moody va transformer les données récoltées en graphiques pour chaque employé, intégrant les moments de la journée où un employé ressentira un sentiment de mal-être multiplié par la fréquence au cours de la semaine. Le chatbot rendra alors un diagnostic de l'employé et décidera d'alerter le manager si le sentiment de mal être ne disparaît pas.

Définition du 'Bien-être au travail' :

La définition officielle fournie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) considère le bien-être au travail comme " un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu de travail ".¹³

Le bien-être et la santé sont souvent confondu, plusieurs personnes affirment que les deux sont très différents, d'autres pensent que les deux sont intimement liés.

Certains sociologues et économistes, se penchent sur le fait que le bien-être des salariés en entreprise n'est pas une plus-value et donc n'est pas obligatoirement nécessaire. Ce qui est le cas de Xavier Baron, professeur associé en sociologie et conseiller en ressources humaines.

¹³ <https://www.chefdentreprise.com/Definitions-Glossaire/Bien-etre-au-travail-245186.htm>

Selon Baron ¹⁴ le bien-être ne peut être pas envisagé uniquement comme un facteur de performance économique.

La quête du bien-être est une charge de plus pour l'entreprise. Garantir la sécurité physique, mais aussi psychologique, des employés sont déjà exigeantes. ¹⁵

Toutefois, il considère logique de protéger la santé mentale des salariés car l'intelligence est une force de production, ce qui nous ramène à cet aspect de productivité.

Baron reconnaît la perte d'efficacité qu'entraîne le mal-être, il remet en cause l'association systématique entre bien-être et performance. D'après lui, le but recherché par les entreprises est celui de la satisfaction des clients et des actionnaires, pas des salariés.

Néanmoins aujourd'hui le bien-être est à coup sûr un facteur de performance qui est adopté dans bien nombre d'entreprises.

La pensée de Xavier Baron se retrouve inversée, il considère qu'un employé performant est un employé heureux. De ce fait, la performance crée ce sentiment de bien-être et non l'inverse. Voici où se trouvent être les limites des propos de Baron se trouve être que *car « Baron ne précise pas ce qu'il advient du bien-être si les salariés sont dans l'incapacité (manque de moyens techniques, mauvaise organisation collective, objectifs irréalisables, etc.) d'être performant. »*

Est-ce que le bien-être conduit la performance, ou est-ce que la performance conduit au bien-être ? Ce qui est sûr, c'est que ces deux notions sont intimement liées. Maintenant que nous avons vu une vision de cet aspect, nous allons nous pencher sur un cadre plus contemporain. Un cadre où bien-être au travail est devenu une norme.



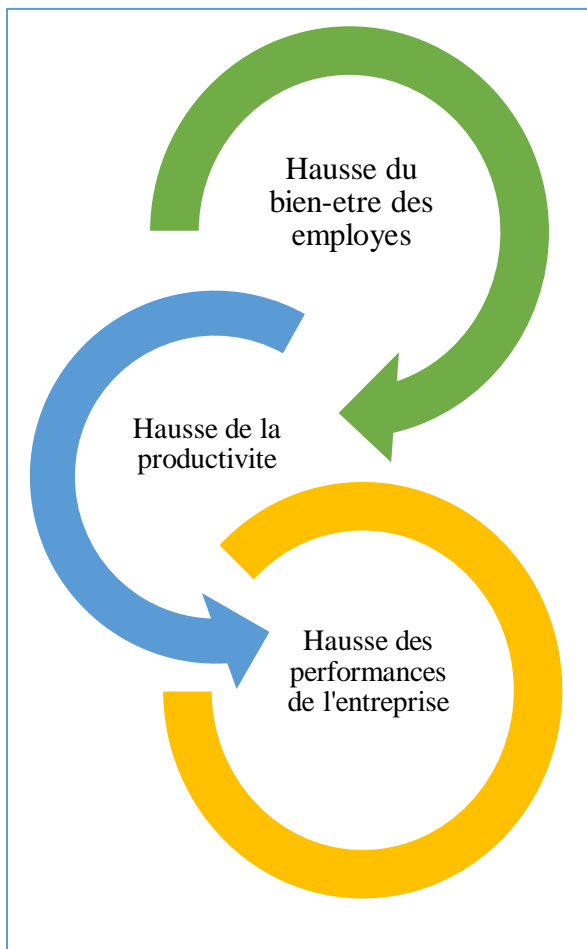
FIGURE 12 : PROFIL D'UN SALARIE HEUREUX

¹⁴ (Baron, 2011)

¹⁵ http://www.vcharite.univ-mrs.fr/redactologie/IMG/pdf/Tristan_Mazet_-_Rapport_Hypertexte_-_Le_bien-etre_au_travail.pdf

*La santé n'est pas l'absence de stress ou de maladie : c'est « un état de complet bien-être physique, mental et social, [qui] ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité », selon la définition donnée par l'organisation mondiale de la santé. Si santé égale bien-être, alors les entreprises ne peuvent limiter leur action aux risques psychosociaux.*¹⁶

D'un point de vue éthique, il est évident qu'une entreprise doit prendre soin de ses employés et leur proposer un cadre de travail agréable et chaleureux. Mais il existe un volet économique au bien-être des salariés.



*« La santé des salariés est une source incontestable d'efficacité dans le travail, et donc de performance individuelle et collective. Travail et santé entretiennent même une double relation : d'une part, la santé est la condition d'un travail de qualité. D'autre part, le travail, effectué dans des conditions adéquates, est facteur de santé et de réalisation personnelle. »*¹⁷

Selon le Forbes : « Le bien-être et le confort au travail ont un impact considérable, non seulement sur la productivité et la compétitivité d'une entreprise, mais également sur la fidélisation de ses collaborateurs. Vos conditions de travail déterminent largement la qualité de ce que vous produisez. Par exemple, un open space trop bruyant, ou une salle de réunion mal ventilée c'est une capacité à se concentrer diminuée. »¹⁸

FIGURE 13 : RELATION ENTRE BIEN-ETRE ET PERFORMANCE

Le bien-être impact la productivité des salariés et est un réglage important que les managers doivent arriver à maîtriser afin de booster la motivation de l'entreprise. Pour ce faire il est essentiel de comprendre les facteurs qui influencent le bien-être.

¹⁶ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/02-17_Rapport_-Bien-etre_et_efficacite_au_travail--2.pdf

¹⁷ <https://www.wikiterritorial.cnfpt.fr/xwiki/wiki/encyclopedie/download/Echanges-de-Pratiques/ComprendrelesenjeuxdelaGestionRHduHandicap/Bien-Etreetefficaciteautravail-022010.pdf>

¹⁸ <https://www.forbes.fr/leaderstalk/kandu-limpact-du-bien-etre-au-travail-sur-la-productivite-des-entreprises/>

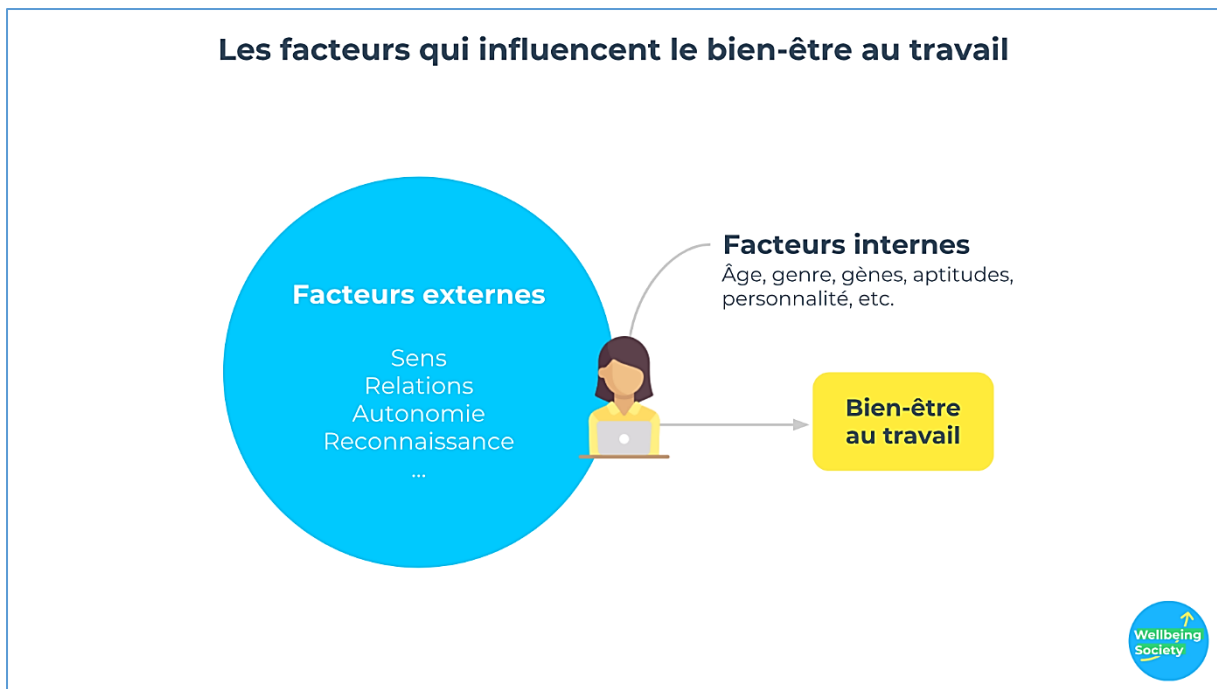


FIGURE 14 : LES FACTEURS DU BIEN-ETRE

Comme nous pouvons le voir sur le schéma si dessus, le bien-être est influencé par deux facteurs qui sont les facteurs externes et internes :

- Les facteurs internes font référence aux attributs personnels des collaborateurs qui ont une influence sur leur bien-être au travail telles que leur genre, leur âge, leur personnalité, leurs dispositions génétiques ou leurs aptitudes ;
- Les facteurs externes décrivent toutes les caractéristiques extérieures qui ont un impact sur le bien-être au travail des collaborateurs comme le sens ou la qualité des relations.¹⁹

Pour influencer le bien-être, il est plus simple de jouer sur les facteurs externes car plus malléables et élastiques.

De ce fait, le chatbot via une alerte et un diagnostic vont permettre au manager d’avoir assez d’informations rapidement pour trouver une solution au problème et jouer sur ces facteurs externes. La phase de prise de décision est lancée.

¹⁹ <https://wellbeing-society.org/bien-etre-au-travail/ressources/8-leviers-du-bien-etre-au-travail/#:~:text=De%20fait%2C%20il%20est%20beaucoup,des%20changements%20qui%20visent%20%C3%A0>

Qu'est-ce que le processus de prise de décision ?

« Le processus de décision est un processus, le modèle proposé par Herbert Simon, comporte quatre phases : Intelligence, Modélisation, Choix et Contrôle. »

- *L'Intelligence* : le décideur identifie dans son environnement des situations pour lesquelles il va devoir prendre des décisions.
- *La Modélisation* : le décideur recense les informations, les structures de façon à disposer de solutions envisageables.
- *Le Choix* : à partir de l'évaluation de chaque solution, le décideur choisit la meilleure d'entre elles.
- *Le Contrôle* : vient confirmer le choix effectué ou le remettre en question. »²⁰

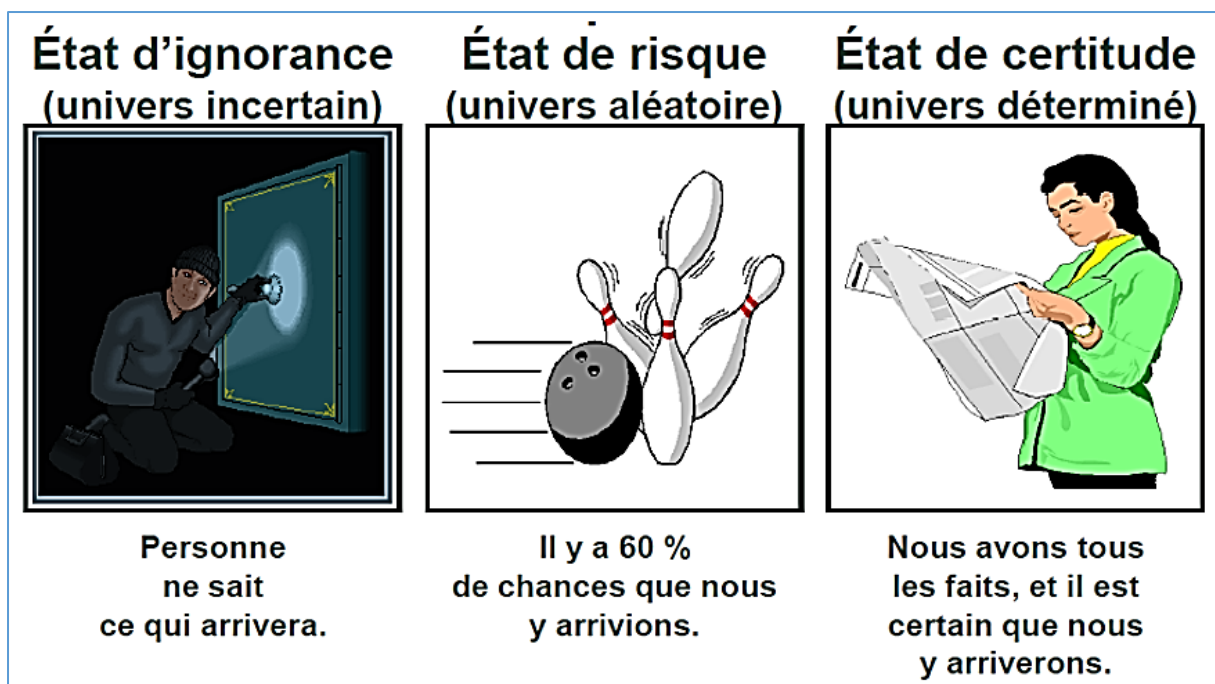


FIGURE 15 : LA PRISE DE DECISION ²¹

La prise de décision sera facilitée par toutes les informations recueillis par notre chatbot. Grâce à tous les comptes rendus, le manager aura tous les cartes en mains pour la prendre la décision la plus adaptés à la situation.

Maintenant que nous avons passé en revue tous les concepts techniques de notre sujet, nous allons nous pencher sur la situation des employés d'Axys Consultant.

²⁰ <http://sabbar.fr/management/les-decisions-et-le-processus-de-decision/>

²¹ <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/11515/1/Ms.ELN.Benmansour%2bBouzouina%2bOudinat.pdf>

PARTIE 3 : L'ENQUETE

Comme nous l'avons vu précédemment, le bien-être est synonyme de performance pour l'entreprise car un employé heureux est un employé plus productif.

Le but de cette troisième partie consistera à analyser et montrer l'importance et la pertinence du chatbot Moody. En d'autres termes, s'il accomplit la tâche pour laquelle il a été créé : « S'assurer du bien-être des collaborateurs durant la période de confinement ».

Cette étude se compose de deux parties complémentaires. La première sera quantitative, en effet, un questionnaire a été distribué aux employés de l'entreprise en situation de télétravail via Google Docs. Le total de répondant est de 250 et le traitement et analyse de données se fera sur le logiciel Excel.

La seconde partie consistera en un compte rendu d'un entretien en visio-conférence pour avoir un aspect qualitatif d'un employé qui a expérimenté une phase de mal être durant ce confinement et pour qui, Moody, fut très utile.

LE QUESTIONNAIRE :

Le questionnaire a été structuré de façon à ce que les employés puissent répondre rapidement et sans latence. L'objectif étant d'avoir un ordre de grandeur de la situation. Des questions tel que l'âge ne sont pas pris en compte car le mal être physique ou psychologique atteint tout le monde et n'est pas réellement affecter par l'âge. Enfin notre échantillon n'étant que des employés d'Axys Consultants, des questions telles que la profession ou le salaire ne sont pas de mise.

1. Avez-vous ressentie une baisse de moral durant ce confinement ?

-Oui

-Non

2. Si oui, avez-vous alerté votre manager dès les premiers effets ?

-Oui

-Non

3. Dans le cas où vous avez répondu « non » à la question précédente, veuillez en expliquer la cause.

.....

4. Sur une échelle de 1 à 10, selon vous quel importance accordez-vous à la phrase suivante : « Un employé heureux est un employé plus productif. »

5. Selon vous, Moody est-il utile ?

-Oui

-Non

-Ne se prononce pas

6. Selon vous, quel est l'avantage le plus important de Moody?

-Un gain de temps

-Une meilleure organisation

7. Pensez-vous que ce serait une bonne idée de continuer l'expérience Moody même après la période de confinement/Covid-19 quarantaine ?

-Oui

-Non

RESULTATS DE L'ETUDE :

La dimension quantitative :

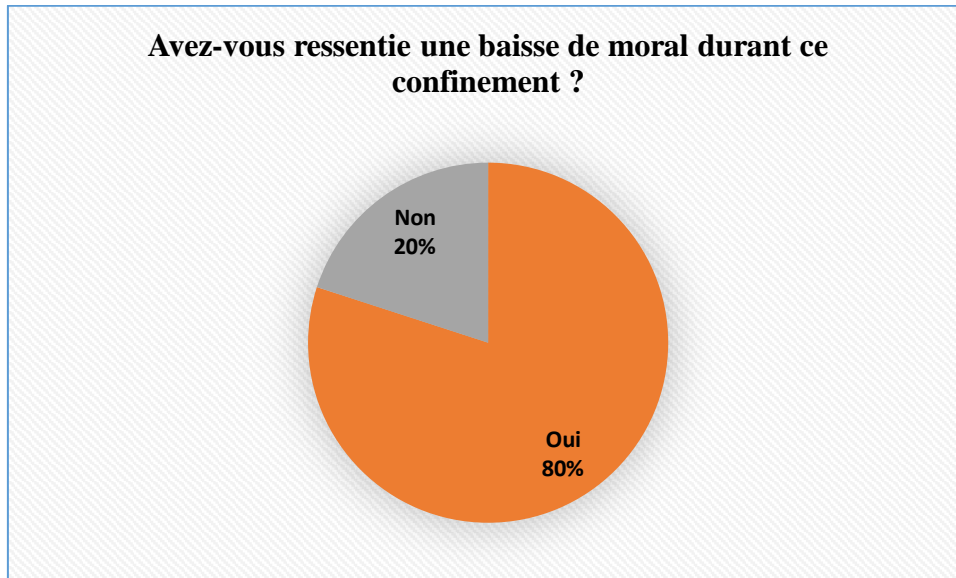


FIGURE 16 : BAISSSE DE MORAL

Sur les 280 employés de l'entreprise, 80% affirment se sentir bien. Tandis que 20% expriment clairement un sentiment de mal être.

Ces sentiments sont principalement dus aux conséquences du confinement causé par la crise sanitaire du Covid-19 qui sont :

- Un sentiment de solitude à cause de l'isolation sociale.
- Une dépression liée au vide journalier et le sentiment de revivre la même journée à chaque fois.

Plusieurs personnes n'associent pas travail et vie privée. L'instauration du télétravail apporte un cadre de travail à la maison (qui est censée être un lieu propice à la vie privée/hors-travail), ce qui crée un stress pouvant être défini comme une bulle professionnel.



FIGURE 17 : ALERTE

Comme le montre ce graphique, sur les 20% d'employés qui ont ressenti une baisse de moral, 90% confirment ne pas en avoir avisé leur supérieur.

Cela montre un aspect important sociologiquement parlant. La majorité des employés n'osent pas avouer leurs sentiments de mal être en entreprise. Selon le manager en charge, une de ses tâches est de s'assurer du bonheur de tous ses employés et d'arriver à identifier les potentielles cas qui méritent une intervention.

Nous avons essayé de déterminer les causes de cela.

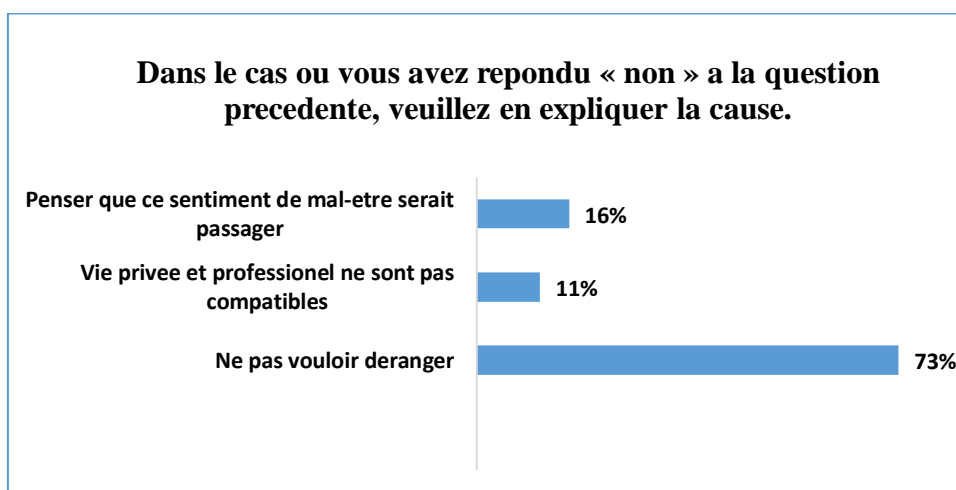


FIGURE 18 : LES CAUSES DE LA NON ALERTE

A 73%, le fait de prévenir de sa situation de mal être est considéré comme un acte superflue et qui peut déranger (dans le sens de faire perdre du temps inutilement) son manager ou collègue. Nous pourrions aussi coupler cette information avec les 11% d'employés qui ne

mélangent pas vie privée et professionnel. Cela montre que parler de sa situation de mal être est aussi considéré pour certains comme étant un facteur qui n'a rien avoir avec le cadre du travail, ce qui renvoie directement au résultat de la prochaine question.

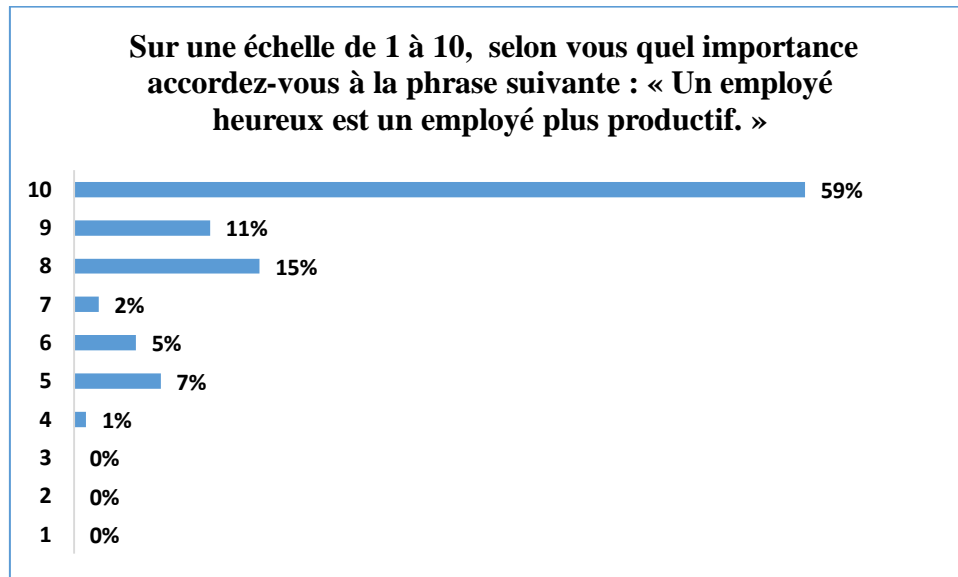


FIGURE 19 : ACCORD AVEC L’AFFIRMATION

« Un employé heureux est un employé plus productif », plus de la moitié sont parfaitement d'accord avec cette affirmation.

Si l'on se base avec les résultats de la question précédente, nous pouvons supposer que les personnes n'étant pas d'accord avec cette affirmation sont les mêmes qui dissocient vie privée et professionnel (excluant donc le sentiment de bonheur du cadre de travail).

En effet, après un tri croisé dynamique entre les deux questions, ils s'avèrent que 100% des employés qui ne sont pas d'accord avec l'affirmation « Un employé heureux est un employé plus productif » ont également répondu ne pas avoir alerté leur manager de leur baisse de moral car ils ne veulent pas mélanger vie professionnel et vie privée.

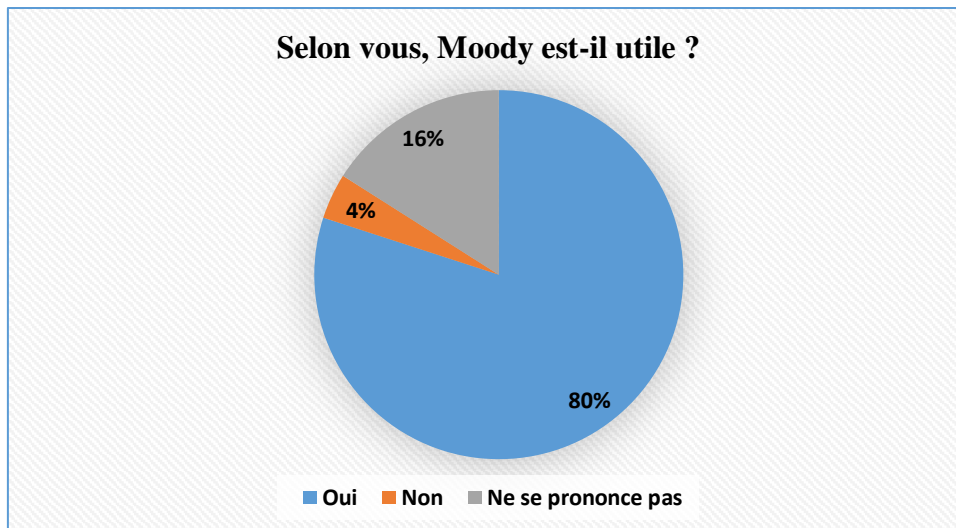


FIGURE 20 : PERCEPTION DE L'UTILITE DE MOODY

Le chatbot Moody a réussi à séduire plus de 80% des employés. Globalement, l'outil a réussi à attiser la curiosité, tout en réussissant à apporter de la nouveauté dans le cadre de travail.

Après un tri-croisé, nous avons constaté que les 16% qui ne se prononcent pas, sont composé à 60% de personnes qui allaient bien à la base et à 40% de personnes qui n'estiment pas le bien-être comme facteur important dans le travail.

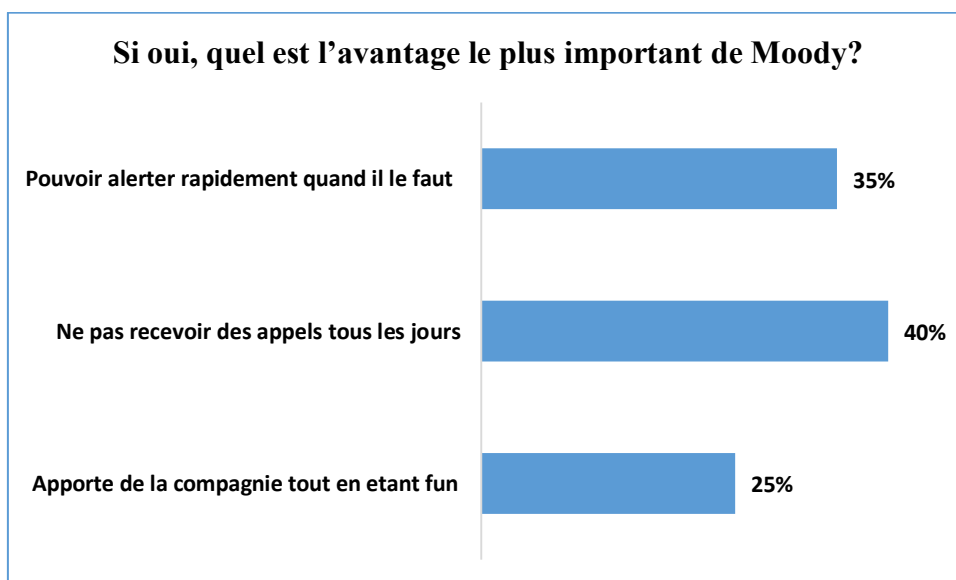


FIGURE 21 : L'AVANTAGE MAJEUR DE MOODY

L'un des aspects les plus pratiques de ce chatbot, c'est que même en période d'isolation sociale, il me permet de garder le contact avec ses collaborateurs sans avoir à les appeler de manière récurrentes tous les jours, créant ainsi un sentiment de harcèlement et de pression venant de l'entreprise.

Même si 25% souligne le côté fun de ce chatbot, son principal avantage est, comme expliqué plus haut, la réduction d'appels de prise de nouvelles mais aussi pouvoir alerter rapidement ses supérieurs lorsqu'une situation de mal être se fait ressentir par l'employé

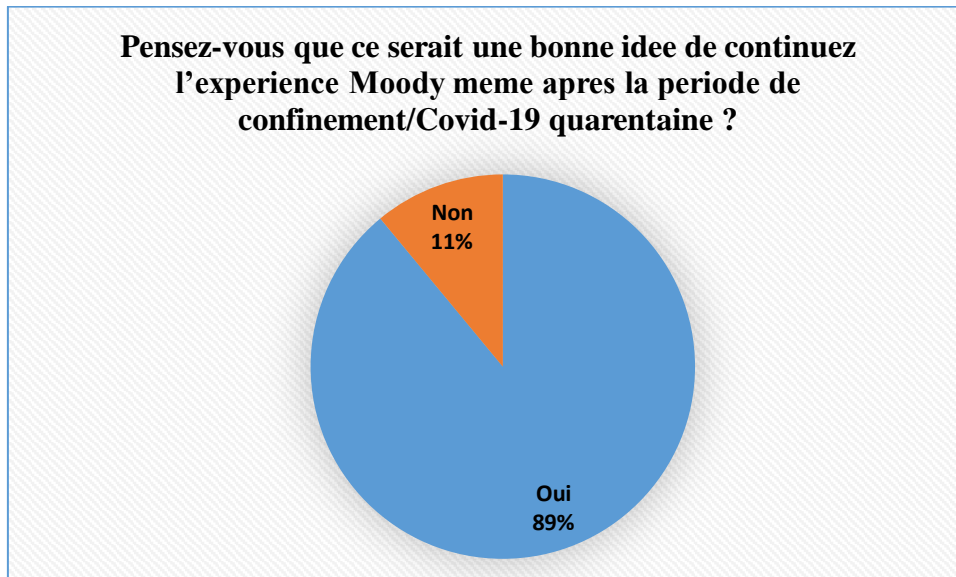


FIGURE 22 : AVIS DE SALARIES SUR L'INSTAURATION PERMANENT DE MOODY

L'expérience MOODY fut une réussite, les employés l'ont adopté très rapidement et 89% des employés souhaitent que l'entreprise intègre ce chatbot de façon permanente en son sein.

Nous pouvons conclure des résultats de ce questionnaire les choses suivantes :

- **20% d'employés en situation de mal être est un ratio très important et grave.**
- **Que la majorité de ces 20% n'osaient pas en parler**
- **Moody a réussi à briser le silence de ces employés et créer une nouvelle dynamique d'entreprise et de gestion en termes de RH**

La dimension qualitative : Compte rendu de l'entretien visio-conférence.

Afin d'approfondir le sujet et de comprendre comment Moody arrive à toucher les employés et favoriser le dialogue entre employé et manager. Nous avons eu le privilège de nous entretenir avec l'un des employés qui se heurtait au désagrément du confinement.

Selon cette personne, « *S'il s'appelait R2D2, je n'aurais peut-être pas répondu* ». Ainsi le nom Moody accorde un aspect plus humain à ce chatbot et par conséquent transmet une ambiance chaleureuse qui incite la confiance.

En ce qui concerne le ressenti utilisateur, l'utilisation du chatbot est ludique. Les questions posées par Moody sont simples, directes et offrent la possibilité de non réponse qui transmet l'idée d'une volonté de ne pas être intrusif.

La légèreté des questions, à travers un côté enfantin donne un sentiment affectif, un peu comme un ami.

« Des fois il arrive des petites baisses de moral, il est bien de le montrer et cela fait du bien de savoir que quelqu'un se préoccupe de notre bonheur. »

CONCLUSION DE L'ETUDE :

D'un côté managérial, Moody sert d'alerte car le Bot permet plus de sincérité et de transparence : *« Combien de fois avons-nous répondu à notre chef : Non, ça va bien. »*

On peut penser que Moody au premier abord dégage plus un aspect 'gadget' et bien évidemment qu'il y'a des personnes qui arrivent à cacher leur sentiment.

Néanmoins, c'est un canal supplémentaire qui permet d'être un indicateur; il cherche la donnée chez les employés.

Le fait d'avoir cet outil permet d'améliorer la communication et permet d'alerter.

La manière dont le chatbot s'adresse permet de dédramatiser la situation car il s'adresse normalement et de manière directe.

Plus le confinement avançait, moins les gens allaient bien. Moody leur a offert la possibilité de le dire de manière simple.

CONCLUSION GENERALE :

Ce stage, même si il fut grandement affecté par la crise sanitaire du Covid-19, a permis de mettre en pratique les différents acquis obtenu durant mes années d'études et de les concrétiser au profit d'un projet concret.

Le travail d'équipe ainsi que la prise d'initiative ont été les clés de notre projet, et j'en estime à présent encore plus leur importance.

Travailler de manière indépendante pour le bien du collectif fut enrichissant, de par la divergence d'opinion et de méthodes de travail qui ont su susciter l'émergence d'une excellente dynamique de groupe ainsi que d'idées prolifiques à la mise en place de nos objectifs.

L'élaboration d'une bonne stratégie pour remonter le moral des employés et la concrétisation ainsi que l'application de toutes les informations récoltées au fur et à mesure de cette période de stage sont en mon sens la partie la plus intéressante/ enrichissante pour un étudiant car en tant que futur manager, elle est la preuve de l'assimilation de nos modules et la réussite de notre apprentissage.

BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE

- <https://www.axys-consultants.com/>
- <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/actualites-1056/Infographies/Coronavirus-quel-impact-entreprises-349083.htm#>
- <https://www.chefdentreprise.com/Thematique/rh-management-1026/teletravail-2070/Breves/Continuer-vendre-pendant-confinement-gerer-teletravail-revoir-son-management-348419.htm>
- https://www3.unifr.ch/didactic/de/assets/public/Travaux_fin_etudes/casas_diplome.pdf
- <https://www.lebigdata.fr/definition-big-data>
- <https://dataanalyticspost.com/Lexique/big-data/>
- <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-intelligence-artificielle-555/>
- <https://www.chefdentreprise.com/Definitions-Glossaire/Bien-etre-au-travail-245186.htm>
- https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/02-17_Rapport_-Bien-etre_et_efficacite_au_travail--2.pdf
- <https://www.wikiterritorial.cnfpt.fr/xwiki/wiki/encyclopedie/download/Echanges-de-Pratiques/ComprendrelesenjeuxdelaGestionRHduHandicap/Bien-Etreetefficaciteautravail-022010.pdf>
- <https://www.forbes.fr/leaderstalk/kandu-limpact-du-bien-etre-au-travail-sur-la-productivite-des-entreprises/>
- <https://wellbeing-society.org/bien-etre-au-travail/ressources/8-leviers-du-bien-etre-au-travail/#:~:text=De%20fait%2C%20il%20est%20beaucoup,des%20changements%20qui%20visent%20%C3%A0>
- <http://sabbar.fr/management/les-decisions-et-le-processus-de-decision/>
- <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/11515/1/Ms.ELN.Benmansour%2bBouzouina%2bOudinat.pdf>