

Analyse de secteur

Les tendances en matière de santé organisationnelle et de bien-être dans le secteur de la TECHNOLOGIE

Les constatations du Groupe recherche Shepell



Le Groupe Shepell



Les tendances en matière de santé organisationnelle et de bien-être dans le secteur de la technologie¹

L'INDUSTRIE

La technologie est une nouvelle industrie qui se caractérise par des possibilités d'affaires extrêmes et des risques de pertes importantes. Au cours des dernières années, un grand nombre de compagnies sont apparues sur le marché et un aussi grand nombre sont disparues rapidement. Leur durée excède rarement plus de cinq à huit ans, à l'exception des entreprises de grande taille ou spécialisées ou de celles qui sont des services externes de sociétés importantes.

Le bon côté de la médaille est que ce secteur de l'industrie est considéré comme celui ayant la plus forte croissance. Selon l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE), l'industrie canadienne du logiciel est la septième en importance dans le monde et nos services de technologie de l'information occupent le sixième rang. Après la volatilité qui a touché le marché vers la fin des années 1990 et le début des années 2000, les plus faibles ont été écartés et les entreprises qui ont survécu entreprennent un nouveau cycle d'affaires avec un grand potentiel de croissance.

On anticipe de nouveaux venus dans ce secteur du marché. BMO Groupe financier prévoit que le secteur des services de communication et d'information connaîtront le plus haut niveau de croissance au cours des cinq prochaines

années, avec des taux dans les deux chiffres, plus précisément dans les domaines des télécommunications, de l'accès à l'Internet, de l'émission par satellite, de la transmission des données et des services d'équipements électroniques (en excluant les fabricants dans ces domaines).

L'envers de la médaille est l'absence marquée de R&D au Canada ainsi que l'exode des cerveaux vers les É.-U. qui affectent particulièrement ce secteur du marché canadien. La situation a été aggravée par la récente implosion de Nortel. Des problèmes au niveau de la régie des entreprises, et nous pouvons penser ici aux recours intentés par le gouvernement américain contre Microsoft et au scandale de la WorldCom, ont fait la une des journaux, causant pour le moins un ralentissement temporaire de la croissance rapide de l'industrie, tandis que les compagnies se regroupaient et reconnaissaient le besoin de mettre en place des politiques et procédures plus rigoureuses. L'effet d'entraînement de ces mesures commence à transparaître au niveau des RH, de la santé et du bien-être, même si, en excluant les entreprises de grande taille comme IBM, les compagnies de ce secteur d'industrie sont souvent trop récentes pour posséder des programmes formels ou même un service des ressources humaines.

L'EXPÉRIENCE DE L'EMPLOYEUR ET DE L'EMPLOYÉ

Des changements rapides, un effondrement des prix provoqué par l'obsolescence rapide des produits, ainsi qu'une innovation et un développement de produits toujours plus poussés en raison de la concurrence extrêmement forte sont des caractéristiques des entreprises de technologie. Un esprit d'entreprise de PME y règne, ainsi qu'une grande tolérance, sinon une préconisation pure et simple de structures et de styles de travail alternatifs. En ce sens, le style de gestion et les pratiques corporatives de Microsoft sont à la fois archétypes et apocryphes, si l'on considère sa hiérarchie horizontale et l'emphase de l'entreprise sur les équipes interfonctionnelles, la souplesse des avantages offerts aux employés, les programmes uniques de reconnaissance formelle, de récompense et d'encouragement, ainsi que les approches de formation et

de perfectionnement de haute technicité.

À l'exclusion d'entreprises comme IBM et Microsoft, la plupart des services d'informatique, des concepteurs de logiciels, des médias interactifs et des firmes de consultation sont de petites entreprises privées. En 1997, plus du quart des travailleurs du secteur de la technologie étaient des travailleurs autonomes, et ils étaient deux fois plus nombreux qu'en 1992. En raison de la volatilité qui affecte le marché depuis 1997, il est difficile de fournir des chiffres exacts. Au Canada, les plus fortes concentrations de programmeurs se trouvent à Ottawa-Hull (5,3 %), Montréal (3,4 %) et Toronto (3,1 %), en termes d'emploi dans les régions métropolitaines de recensement (CMA).

¹ Y compris les services d'informatique et de techniques d'information, les concepteurs de logiciels, les consultants en technologie, les médias interactifs. Sont exclus : les télécommunications et les centres d'appel.

Les travailleurs du secteur de la technologie sont très instruits, très en demande et leurs salaires sont supérieurs à la moyenne ; cependant, ils sont aussi beaucoup plus vulnérables à une réduction de personnel. Même si l'industrie embauche surtout à contrat, certains travaillent comme salariés à temps plein au service de l'informatique de grandes compagnies. Cette tendance semble se poursuivre.

L'âge

Les employés sont plus jeunes que la moyenne. La pénurie de main-d'œuvre qualifiée est élevée, surtout au niveau des cadres supérieurs. Au niveau des cadres supérieurs et des gestionnaires, l'expertise n'est pas assez développée.

Les études

Les travailleurs sont principalement des ingénieurs et des informaticiens. À l'exception des propriétaires et de quelques cadres supérieurs, les travailleurs du secteur de la technologie sont surtout des contractuels. Plus que la moitié d'entre eux travaillent à la maison ou dans un autre environnement non traditionnel -- naturellement, car le lieu de travail est défini comme étant tout endroit pouvant être raccordé à un réseau ou à l'Internet.

La syndicalisation

La plupart du temps, la syndicalisation est absente de ce secteur.

Le sexe

Le femmes y sont de plus en plus présentes depuis que les programmes universitaires de premier cycle en mathématiques, en technologie, en ingénierie et en informatique leur en ont ouvert les portes. Cependant, l'industrie demeure un milieu à prédominance masculine : 69 % des mathématiciens, des analystes de systèmes et des programmeurs sont des hommes, tout comme le sont 81 % des ingénieurs.

La langue / la culture / l'origine ethnique

Ce secteur présente une diversité ethnique en raison de la grande affluence d'étudiants étrangers qui, depuis 20 ans, fréquentent les universités nord-américaines en vue d'obtenir un diplôme en mathématiques, en sciences et en technologie. Malgré sa diversité, l'industrie est réputée comme étant vraiment internationale -- le code binaire étant une langue universelle.

LES TENDANCES DANS LE DOMAINE DU PAE

L'utilisation moyenne

Dans le secteur de la technologie, l'utilisation du PAE est légèrement sous la moyenne nationale. Ce secteur, comme tous les autres, a montré une hausse d'utilisation importante en 2001, l'amenant au niveau de la moyenne nationale de 2001. Même si les événements du 11 septembre ont contribué à accroître l'utilisation dans tous les secteurs, la technologie montre, sur de nombreux indicateurs prévisionnels, une volatilité exceptionnelle en 2001. Nous l'attribuons à la volatilité du marché de la technologie et aux répercussions entraînées par l'effondrement de ce secteur à la fin des années 2000 et au début de 2001.

Le rapport d'utilisation entre le PAE de base et les services travail et vie personnelle

Comparativement à la moyenne nationale, le secteur de la technologie montre une légère différence dans le ratio entre le counseling de base et les services travail et vie personnelle et autres. Une proportion légèrement plus élevée de travailleurs de la technologie accèdent au counseling de base

(sur trois ans, la moyenne est de 81,11 % et la moyenne nationale de 76,34 %) ; cependant, un plus petit nombre accèdent aux services travail et vie personnelle, y compris le plus populaire, le service légal - le plaçant ainsi sous la moyenne nationale (sur trois ans, la moyenne est de 11,43 % et la moyenne nationale de 14,66%). D'autre part, AccèSanté® montre une utilisation supérieure à la moyenne nationale (sur trois ans, la moyenne est de 2,40 % et la moyenne nationale de 2,04 %), ce qui le place au troisième rang des services travail et vie personnelle les plus populaires, après les services financiers au deuxième rang ; cependant, AccèSanté® semble perdre de la popularité. Les soins et services aux enfants connaissent une utilisation supérieure à la moyenne, en hausse sur une période de trois ans.

Comme on pourrait s'y attendre, le programme en ligne Mastering Stress est très populaire, en comparaison avec la moyenne nationale ; cependant, Santé sans fumée est moins populaire que dans les autres secteurs (même si, tel que mentionné, le besoin est relativement élevé).

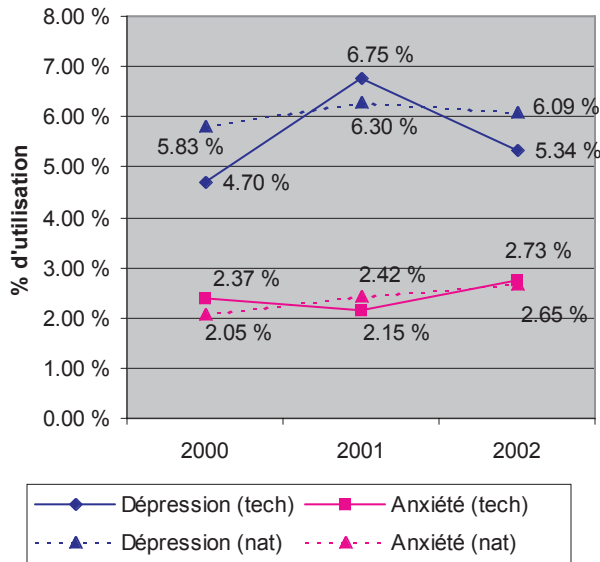


Tableau 1 : L'anxiété et la dépression dans le secteur de la technologie, comparées aux moyennes nationales

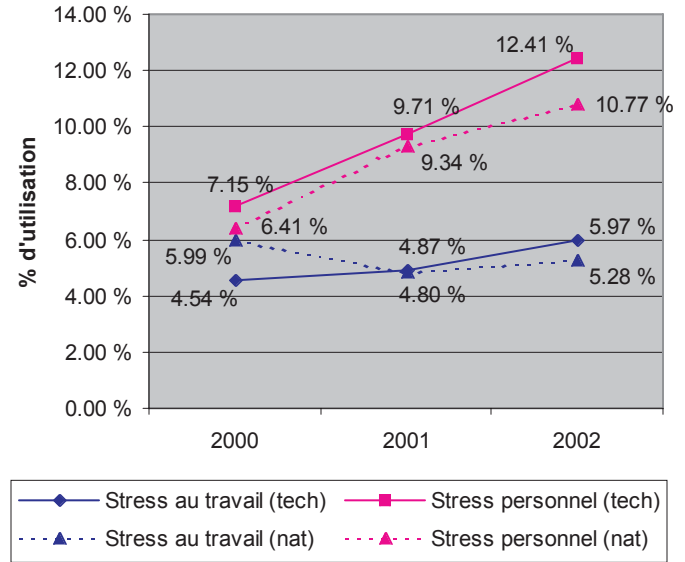


Tableau 2 : Le stress au travail et personnel dans le secteur de la technologie, comparés aux moyennes nationales

L'importance des problèmes faisant l'objet de counseling

Le secteur de la technologie présente davantage de problèmes d'anxiété et de dépression que les autres secteurs de l'industrie. Voir le graphique (Tableau 1).

Ce graphique illustre, en 2001, une augmentation de la dépression chez les travailleurs du secteur de la technologie, ainsi qu'un léger déclin de l'anxiété au cours de la même période. Comparée aux moyennes nationales, la fréquence des problèmes d'anxiété est semblable ; cependant, la courbe de l'anxiété est très différente. Dans le secteur de la technologie, les taux de dépression sont assez volatiles, tandis que les cas de dépression, plus bas que la moyenne nationale en 2000, s'élèvent au-dessus de la moyenne en 2001 et retournent à leur bas niveau en 2002.

Nous croyons que la volatilité du secteur de la technologie en 2000/2001 est l'élément clé à l'origine de ces résultats. Il importe également de noter que la co-morbidité dépression et anxiété est commune. Le stress, la dépression et l'anxiété comptent parmi les plus sérieux problèmes de santé mentale en milieu de travail et les plus invalidantes chez les employés. Les troubles d'origine psychologique sont la catégorie la plus en hausse dans les cas d'invalidité de courte durée ; et les déficiences psychiques sont parmi les troubles les plus difficiles à résoudre. Les milieux de travail qui se comparent au

tableau illustré ci-dessus devraient prêter une plus grande attention à ces troubles - et s'adjoindre des ressources additionnelles spécialisées afin de combattre les effets sérieux de ces troubles.

Les autres tendances à noter

Le stress au travail et personnel suit un modèle qui va de pair avec la turbulence du secteur de la technologie (voir le Tableau 2). Dans le secteur de la technologie, le stress au travail et le stress personnel, illustrés séparément mais qui semblent suivre une courbe semblable, sont à la hausse. Cette tendance est beaucoup plus importante lorsqu'il s'agit de stress personnel. En 2002, il semblerait que ces deux sources de stress soient bien au-delà des moyennes nationales.

Parmi les autres problèmes liés au travail, le conflit et la violence semblent en-deçà des moyennes nationales, tandis que les problèmes de carrière excèdent les normes nationales. Une fois de plus, la technologie semble suivre la tendance des autres secteurs de l'industrie.

Pour terminer, la catégorie principale des problèmes familiaux montre une grande activité dans les sous-catégories familles reconstituées et communications familiales. Les problèmes liés aux familles reconstituées sont à 1,17 % en 2002, comparativement à 0,41 % l'année précédente et les

communications familiales sont à 1,06 % en 2002, comparativement à 0,67 % l'année précédente. Lorsque des problèmes se conglomèrent et montrent une tendance aussi

forte que celle-ci, des programmes axés sur la famille et les personnes à charge, la communication ainsi que la formation et la sensibilisation peuvent avoir une très grande valeur.

LES TENDANCES ET LES APPROCHES EN MATIÈRE DE SANTÉ ORGANISATIONNELLE

La créativité et l'innovation sont des valeurs fondamentales que partagent la plupart des organisations de ce secteur et, pour ces raisons, leur approche en matière de santé organisationnelle et de bien-être est plutôt progressive. Les programmes travail et vie personnelle et autres programmes de mieux-être sont appréciés par les travailleurs du secteur de la technologie, dont la plupart, âgés de 20 à 30 ans, ont de jeunes enfants. L'industrie, dans l'ensemble, sera généralement à l'écoute de leurs besoins et leur offrira des milieux de travail décontractés, tenant compte des besoins des familles.

Tel que mentionné précédemment, une main-d'oeuvre plus jeune et plus instruite favorisera un milieu de travail empreint de respect, où la diversité raciale et culturelle ne dégénère pas en conflit ou harcèlement en milieu de travail, comme cela se produit souvent dans les autres secteurs de l'industrie. À l'encontre de cette tendance, cependant, les travailleurs du secteur technologique ont souvent une personnalité dont les principales caractéristiques sont une intelligence élevée, un grand besoin d'ordre (et la rigidité qui va de pair) et une grande introversité (souvent, mais pas toujours, accompagnée de faibles aptitudes sociales). Ces personnes, lorsque soumises à un élément déclencheur alors qu'elles sont en état de stress, peuvent être prédisposées à poser des gestes antisociaux en milieu de travail, y compris l'agression et la violence. Cela se produit plus souvent chez les hommes que chez les femmes ; c'est pourquoi une industrie où la présence des hommes est prédominante, comme le secteur de la technologie, est particulièrement vulnérable. Pour ces raisons, il est conseillé à ces industries d'offrir des programmes d'éducation et de sensibilisation à la violence

ainsi que des services d'intervention en cas d'incident critique.

Des programmes travail et vie personnelle, de santé mentale en général et de promotion du mieux-être, y compris la gestion du stress, sont fortement recommandés pour aider à combattre le stress élevé causé par la volatilité et les changements rapides qui affectent cette industrie. Le stress des employés est aggravé par la tendance qu'ils ont à travailler des heures excessivement longues en raison de la concurrence très forte qui existe dans leur industrie. Le domaine de la technologie étant très sophistiqué, les programmes de mieux-être et les interventions doivent être bien documentés et avoir une profondeur et une qualité significatives. Plus l'intervention rejoindra la technologie, plus elle sera efficace.

Les travailleurs de l'industrie -- en raison de sa démographie particulière -- ont généralement pour devise « travailler fort et profiter de la vie au maximum ». Il est intéressant de noter que les travailleurs du secteur de la technologie seront plus portés à fumer que dans les autres secteurs de l'industrie. Les employés devraient être encouragés à accéder à des programmes de désaccoutumance au tabac, de nutrition ainsi qu'à des salles d'exercice, s'il y a lieu. L'abus de substance pourrait aussi être un problème. La formation de gestion est essentielle car elle aide les gestionnaires et le personnel clé à reconnaître et aider les personnes affectées par des problèmes de toxicomanie, et elle leur permet aussi de composer avec les comportements problématiques ou liés au rendement au travail.

ÉCHANTILLONNAGE ET MÉTHODOLOGIE

Cette analyse de secteur est fondée en grande partie sur une compilation de données et de tendances qui se trouvent sur le site Web de Développement des ressources humaines Canada, Études et partenariats sectoriels, Profils industriels (1999). Les secteurs spécifiques qui ont été analysés et synthétisés pour produire ce document sur le secteur technologique seront fournis sur demande. De l'information provient également du site Web Strategis de Industrie Canada (2002) et du site Economic Research and Analysis de BMO Groupe financier (2002). Toutes les données sur le PAE, le mieux-être et la santé organisationnelle proviennent des statistiques de LCSL sur le secteur de la technologie et couvrent une période de trois ans (2000 - 2002). L'échantillonnage porte sur des industries comptant au moins 36 employés : n=84 (2001) ; n=104 (2002) ; n=116 (2002).