



**Un Conseil d'administration et un Bureau paritaires** animés par un objectif commun : contribuer à la reconnaissance des entreprises libérales, employeurs et salariés.

## L'OMPL, UN OUTIL PARITAIRE

au service des entreprises libérales, employeurs et salariés

L'OMPL est né de l'accord du 28 février 2005 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des salariés des professions libérales conclu entre le syndicat représentant des employeurs l'UNAPL (Union nationale des professions libérales) et les confédérations des cinq syndicats représentants des salariés CFDT (Confédération française démocratique du travail), CFE-CGC (Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres), CFTC (Confédération française des travailleurs chrétiens), CGT (Confédération générale des travailleurs), CGT-FO (Confédération générale du travail - Force ouvrière).

### 4 objectifs principaux

- Assurer une meilleure visibilité du secteur des professions libérales, de leurs entreprises et de leurs salariés.
- Étudier les spécificités déontologiques, démographiques, de développement de la FPC et des parcours professionnels.
- Proposer des scénarios d'évolution des branches et de leurs emplois, dans la volonté de promouvoir une GPEC de branche et sa mise en place.
- Répondre aux demandes des CPNEFP des branches professionnelles et/ou de la CPNEFP-PL pour réaliser et promouvoir toutes études conformes à l'objet de l'association.

### 13 branches professionnelles

#### SECTEUR CADRE DE VIE-TECHNIQUE

- Entreprises d'architecture
- Entreprises d'économistes de la construction
- Entreprises d'experts en automobile
- Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers

#### SECTEUR JURIDIQUE

- Études d'administrateurs et mandataires judiciaires
- Cabinets d'avocats
- Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques
- Études d'huissiers de justice

#### SECTEUR SANTÉ

- Cabinets dentaires
- Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers
- Cabinets médicaux
- Pharmacie d'officine
- Cliniques vétérinaires

Réalisation : Itinérairegraphic • 03\_2019

107 904  
ENTREPRISES

9 596  
SECTEUR  
CADRE DE VIE-TECHNIQUE

13 827  
SECTEUR JURIDIQUE

84 481  
SECTEUR SANTÉ

436 504  
SALARIÉS

L'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les entreprises libérales), association paritaire, conduit des études à la demande des CPNEF-FP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle). Ses travaux, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines des changements en cours. Ils apportent des éléments de réflexion aux partenaires sociaux dans le cadre de l'élaboration de leur politique emploi-formation. Les essentiels donnent une vision synthétique des principaux résultats de chaque étude.

## SE TRANSFORMER POUR S'ADAPTER

Les métiers liés au soin vétérinaire sont toujours très attractifs en France : leurs effectifs ont progressé de 27 % entre 2008 et 2016 et le nombre d'entreprises de 5 %. Le chiffre d'affaires a, quant à lui, augmenté de 48 % entre 2008 et 2015. Cependant, résumer la branche uniquement à cette croissance occulterait les grandes évolutions qui l'impactent aujourd'hui. Multiples, elles sont autant d'ordre économique qu'organisationnel, social, culturel, salarial, etc.

### ► De l'état des lieux Entreprises en voie de concentration et nouvelles attentes des salariés

Depuis 2010, la directive services a rendu possible la création de structures de taille plus importante. Dans ce contexte, les emplois de vétérinaires salariés se sont développés. Cette tendance devrait se poursuivre car elle répond aux nouvelles attentes des vétérinaires. En effet, nombre d'entre eux privilégie le statut salarié au

regard de la sécurité et de la liberté qu'il procure par rapport aux contraintes administratives qui peuvent accompagner l'exercice en libéral. Parfois, ce choix précède la décision ultérieure d'opter pour le statut de professionnel libéral.

Parallèlement, la taille moyenne des structures vétérinaires a augmenté, tout comme le nombre de salariés. Ces derniers se caractérisent par un taux élevé d'emplois à temps partiel : 43 % en 2014.



Bruno Pelletier  
Président



Marie-France Guthey  
Vice-présidente

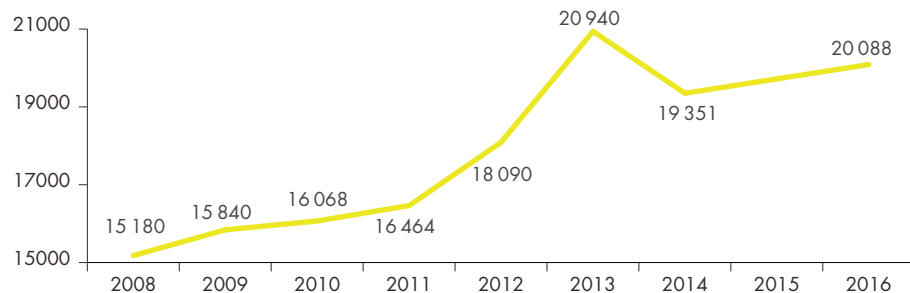


~ 20 %  
turnover important chez  
les auxiliaires en 2014  
(baromètre OMPL).



Un changement de méthodologie en 2013 explique le décrochage post 2013.

④ Évolution du nombre de salariés des entreprises vétérinaires

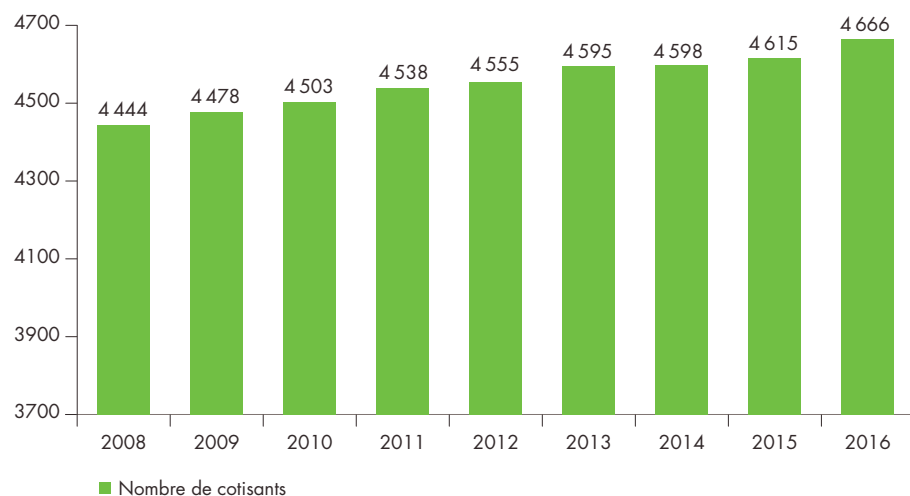


Source: Insee, DADS 2008 – 2014 – DOM inclus



En 2016 la branche comptait **4 666** entreprises vétérinaires employeuses et **~ 20 000** salariés.

④ Évolution du nombre d'entreprises



Source: OPCA-PLActaliens (entreprises cotisantes), hors DOM et INSEE DADS 31/12/2015 projection KYU Lab



**24 %** des vétérinaires rencontrent des difficultés pour le recrutement d'un auxiliaire.

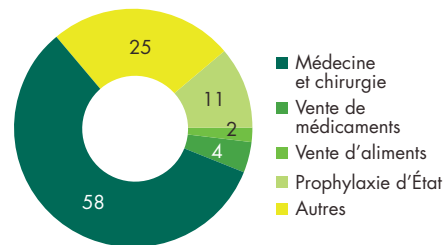
« On a peu de candidats pour être vétérinaire salarié en rurale. Pour eux, c'est un peu le tiers-monde! On passe par les congrès de vétérinaires ruraux, les annonces sur La Dépêche, les écoles, Facebook... On est content quand on trouve quelqu'un. » (vétérinaire employeur)

④ Tension sur les recrutements

Les besoins en recrutement restent conséquents, notamment dans un contexte où le taux de turnover est notable et où les « déserts vétérinaires » s'intensifient dans les zones rurales, à l'instar de ce qui existe en médecine humaine. Dans ce contexte, la fidélisation des salariés est et sera un enjeu essentiel pour la branche.

Enfin, dans des structures de plus en plus grandes, la gestion administrative, le management et la gestion des ressources humaines deviennent des sujets de formation incontournables pour la branche.

④ Répartition de l'activité des structures vétérinaires, (%)



Source: Sondage KYU Lab 2018

Nouvelles formes de concurrence et nouveaux besoins des clients

L'environnement des entreprises vétérinaires s'est transformé ces dernières années :

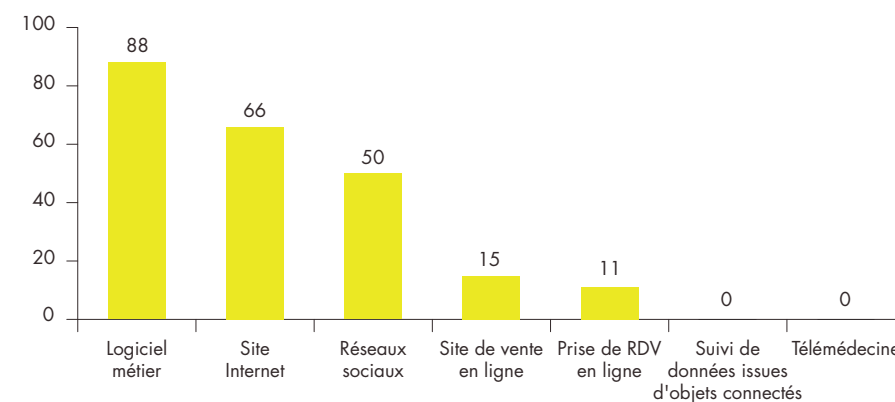
- nouvelles formes de concurrence (vente des médicaments et aliments animaliers par des pharmacies ou sur internet);
- nouveaux modes de pratique de la médecine vétérinaire, nouvelles médecines douces (ostéopathie animalière...);
- nouveaux services (téléconsultation, télé-expertise, télésurveillance médicale, téléassistance médicale...).

Ces transformations ont des impacts tant sur la pérennisation de l'activité économique des structures que sur leur offre de services. Cette dernière est fortement influencée par le changement majeur qui concerne l'ensemble du secteur tertiaire mondial : l'évolution de la relation client.

La qualité « d'expert sachant » est remise en cause. Les clients sont plus exigeants et présents. Ils attendent de leur vétérinaire « disponibilité et accessibilité », notamment en ligne. Renforcer sa visibilité sur internet et préserver sa notoriété deviennent des enjeux majeurs dans une branche qui est encore relativement peu numérisée par rapport à d'autres pays européens, ou d'autres secteurs comme le commerce.



④ Part des cliniques équipées d'outils/services numériques (%)



Source: Sondage KYU Lab 2018  
Le sondage ayant été administré par e-mail et sur les réseaux sociaux, un biais positif peut exister.

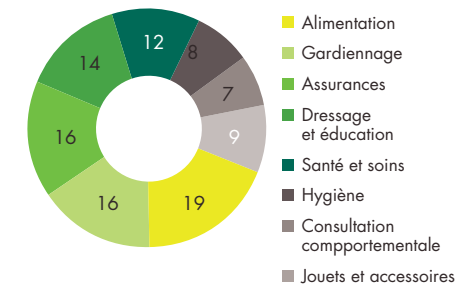


**554** répondants vétérinaires libéraux.

Les préoccupations en matière de bien-être animal s'affirment également et les dépenses des ménages pour leurs animaux de compagnie s'accroissent.

Ces mutations favorisent le développement de nouveaux services mais impliquent aussi, et surtout, un mode de communication répondant aux nouvelles exigences des clients que ce soit en face-à-face, ou même en ligne. Enfin, les outils médicaux se numérisent (équipements de soins de haute technologie, généralisation du laboratoire connecté, développement d'outils numériques liés à la gestion de la structure vétérinaire) impactant largement les métiers et les compétences.

④ Budget annuel des dépenses pour un animal de compagnie en France (2016, %)



Source: Statistica



Parallèlement, une forme de désenchantement de certains salariés face à la transformation de leur métier et de son contexte est observable :

- les auxiliaires expriment de fortes attentes en termes de valorisation de leur métier ;
- les vétérinaires semblent partager ce point de vue, et souffrir pour certains d'une forme de décalage entre le « métier rêvé » et le « métier exercé ». Cela se traduit par un accroissement du taux de vétérinaires qui quittent la profession de plus en plus jeune.

### ➤ À la prospective

Le secteur vétérinaire est confronté à de fortes évolutions, qui ont des répercussions sur les entreprises et sur les métiers. Certaines tendances à l'œuvre devraient se poursuivre dans les prochaines années.

### Adaptation de l'organisation des entreprises

Les structures de taille importante devraient continuer à recruter du personnel dédié à des tâches de gestion, tandis que la spécialisation des vétérinaires sur certaines activités (médicales, gestionnaires, managériales...) ou spécialités médicales (dentisterie, orthopédie, NAC...) devrait se confirmer pour faire face à la concurrence de nouveaux acteurs. L'augmentation générale de la taille des structures impactera les processus de management, qui se renforceront.

Les plus petites structures pourraient, pour certaines, s'orienter vers une mise en réseau pour minimiser leurs coûts et rendre possible la mutualisation des gardes, tandis que des chaînes de cliniques vétérinaires pourraient se développer. De nouvelles prestations (médecines douces, télémedecine, réservation en ligne, etc.) et de nouveaux produits feront évoluer la répartition des temps de travail entre les différentes activités des cliniques.

De façon plus prospective, le numérique pourrait imprégner les cliniques plus massivement, que ce soit au niveau des équipements médicaux (télémedecine, intelligence artificielle et assistance au diagnostic, animal connecté...) ou des équipements de gestion des entreprises. In fine, ces évolutions conduiront à de nouveaux besoins en matière d'organisation et de compétences pour les entreprises.

Parallèlement, le nombre de petites structures indépendantes devrait continuer à se réduire.

Certains éléments ne devraient, en revanche, que très faiblement évoluer à court terme : la répartition générale des tâches dans les cliniques, la prédominance des tâches médico-chirurgicales pour les vétérinaires, la polyvalence des auxiliaires dans les petites et moyennes structures, ainsi que la forte part de salariés à temps partiel.

### Mutation des métiers et des compétences

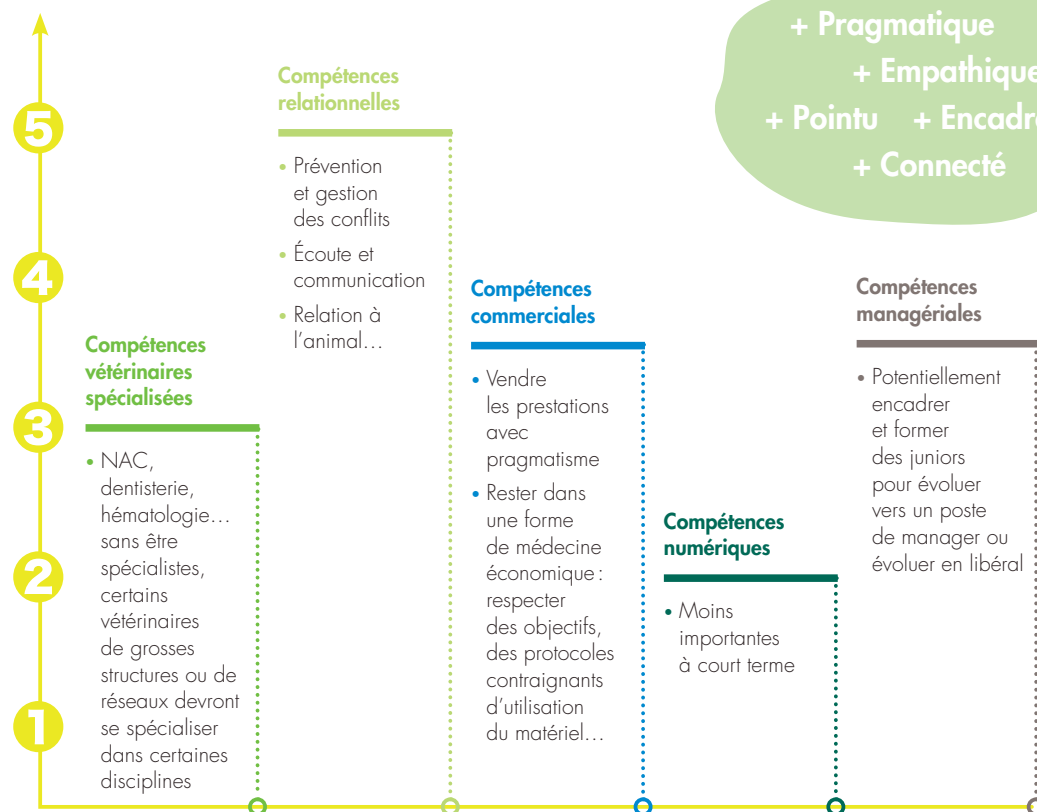
L'activité des vétérinaires devra prendre en compte les transformations technologiques et sociétales en cours. Plusieurs évolutions se dessinent :

- intégration de nouvelles technologies et techniques de soin dans l'activité médicale ;
- développement de la spécialisation ;
- accroissement des compétences en relation client, pour faire face aux nouvelles attentes et pratiques de ces derniers ;
- renforcement de l'activité de management et de gestion d'entreprise, en particulier dans les structures de taille moyenne à importante.

Ces évolutions mobiliseront les capacités de flexibilité et d'adaptation des vétérinaires. Elles nécessiteront un recours régulier à la formation continue pour intégrer au quotidien ces nouvelles activités et compétences.



### 🕒 Vétérinaires salariés: hiérarchisation des compétences à développer



« On a connu une très forte féminisation. Les jeunes véto aujourd'hui sont des femmes, qui ont des conjoints... C'est difficile d'aller s'installer n'importe où s'il n'y a pas de travail pour l'autre. » (vétérinaire)

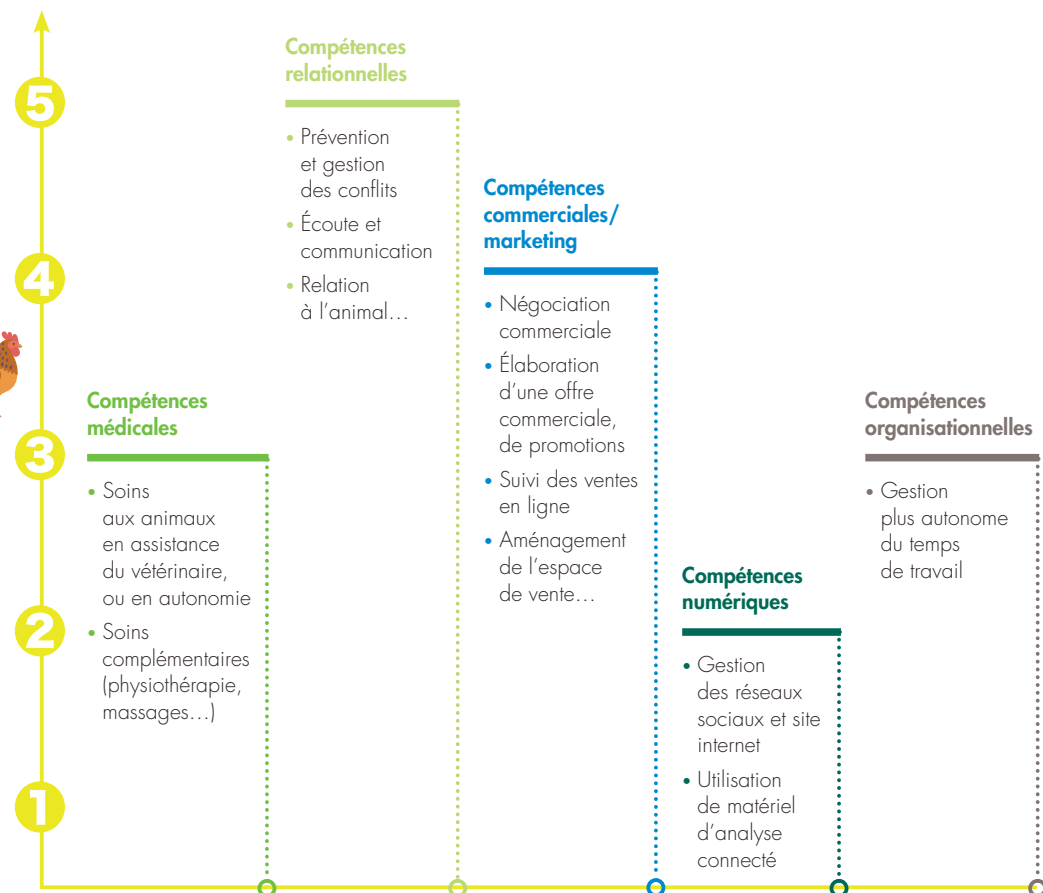
Dans le cas des auxiliaires, la polyvalence, qui caractérise aujourd'hui leur métier, devrait se confirmer car les nouvelles tâches liées au numérique et à la gestion des réseaux sociaux leur sont souvent dévolues. De plus, étant donné la demande croissante des clients en actes

vétérinaires et les difficultés à pourvoir des postes sur ce métier, leurs activités liées aux soins devraient progresser. Par ailleurs, dans les plus grandes structures, certains pourraient se voir confier des tâches de management des équipes auxiliaires, voire de gestion de l'entreprise.

- + Commercial
- + Assistant de direction
- + Empathique
- + Expert en technique de soins
- + Connecté



Ⓜ Auxiliaires : hiérarchisation des compétences à développer



## ENJEUX D'EMPLOI ET DE RESSOURCES HUMAINES

La branche se retrouve donc confrontée à trois enjeux majeurs.

➤ **Attirer et fidéliser les salariés**

Le premier d'entre eux est de faire face aux difficultés de recrutement de vétérinaires salariés et au turnover des auxiliaires. La question de la fidélisation recouvre à la fois les activités exercées, les conditions de travail, les salaires et la reconnaissance, tant en interne que par les clients, du métier et des tâches effectuées.

➤ **Faire évoluer l'offre de services**

Ensuite, l'usage croissant du numérique par les clients, le renforcement de l'attention au bien-être animal, l'évolution du paysage concurrentiel ou encore la recherche par les clients de

services complémentaires pour leurs animaux sont quelques exemples illustrant la nécessité pour les cliniques vétérinaires de faire évoluer leur offre de services. Or, les cliniques vétérinaires et les salariés ne sont pas tous préparés à ces changements et doivent adapter leurs organisations et leurs compétences.

➤ **Mettre la relation client au cœur de la stratégie de développement**

Enfin, le relationnel avec les clients ressort comme un axe d'amélioration prioritaire dans la branche. 55 % des auxiliaires et 100 % des vétérinaires salariés estiment que la relation client sera une compétence déterminante à développer dans le futur.



En 10 ans  
3,5 millions de chats pour 13,5 millions d'individus.

1,7 million de chiens pour 7,5 millions d'individus

Source : FACCO/KANTAR TNS 2016



De nouvelles technologies mesurant des paramètres biologiques des animaux se développent (capteurs des chaleurs dans les élevages par exemple...) et certains professionnels intuent que le recueil et le traitement de données biologiques sur les patients pourraient se généraliser et qu'ils doivent donc s'y préparer.

\* N.B. : les ratios sont modifiés par l'apparition en 2014 de la formation obligatoire préalable à l'habilitation sanitaire (référéncée ici comme « sanitaire/hygiène »).