



NUMÉRIQUE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

CERNER L'IMPACT DU NUMÉRIQUE

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)¹ des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL² a permis de sonder l'impact du numérique dans leur travail tels que ressenti par les salariés du secteur juridique via une série de huit questions.

Ces questions n'ayant pas été posées lors de l'enquête de 2014, il n'a pas été possible de procéder à une comparaison avec les résultats de 2017.

Branches	Effectif OMPL	Effectif enquête	Répartition des répondants
	3 230	45	8,96 %
	49 183	319	63,55 %
	2 942	28	5,58 %
	11 153	110	21,91 %
Total	65 388	502	100 %



Majorité de répondants dans deux branches

63,55 %
de la branche des cabinets d'avocats

21,91 %
de la branche des études d'huissiers de justice

502 salariés ont répondu à l'enquête en ligne. Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, Cet écart ne nuit pas aux résultats car les caractéristiques des

participants influent peu sur la QVT. Seules les branches des cabinets d'avocats et d'études d'huissiers de justice ont un nombre suffisant de répondants permettant des analyses avec un taux de représentativité acceptable.

1. Cette enquête, réalisée par mars-lab (www.mars-lab.com), s'est déroulée du 17/04 au 30/09/2017.

2. Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, entreprises d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers, études d'administrateurs et mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, offices de commissaires-priseurs et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques, études d'huissiers de justice, cabinets dentaires, laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers, cabinets médicaux, pharmacie d'officine, cliniques vétérinaires.

« Répondant-type une employée de 41,5 ans, en CDI travaillant dans une TPE »



90 %
de femmes

35,26 %
de plus de 50 ans

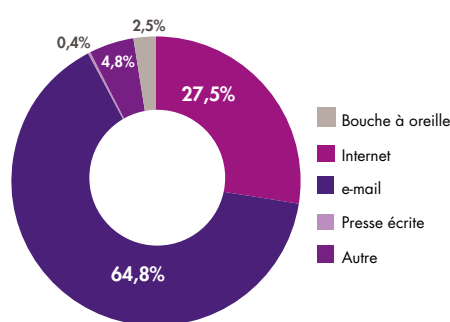
95,35 %
en CDI

68,10 %
d'ouvriers-employés

59,40 %
de salariés de TPE

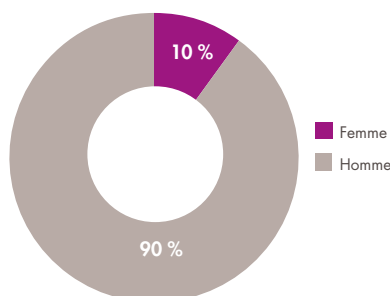
➤ Profil des répondants

📧 Email et internet, principales sources de mobilisation



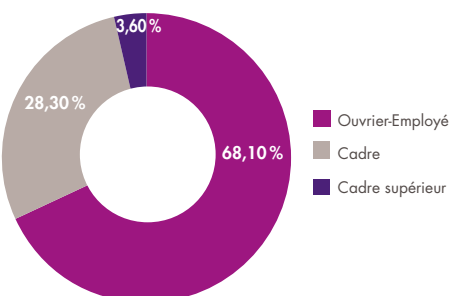
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

👩 Écrasante majorité de femmes



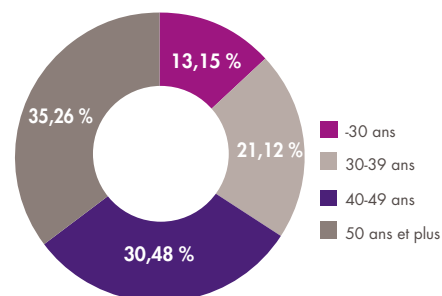
90 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur (15 %).

👤 Majorité de non cadres



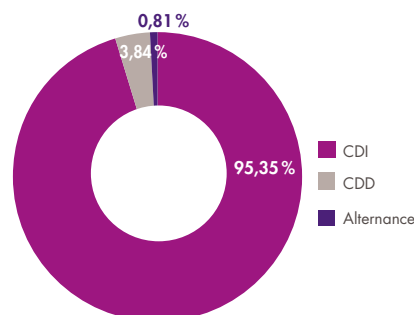
68,1 % des répondants sont employés ou ouvriers et 31,9 % cadres. La proportion de cadres est supérieure à celle du secteur (20 % de cadres).

👴 Répondants plutôt seniors



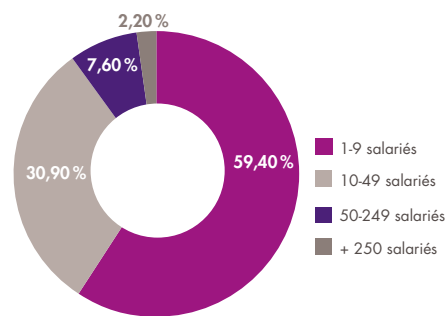
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Les salariés de 40 ans et plus, constituent près de 2/3 des participants contre 52 % dans le secteur juridique.

👤 Salariés essentiellement en CDI



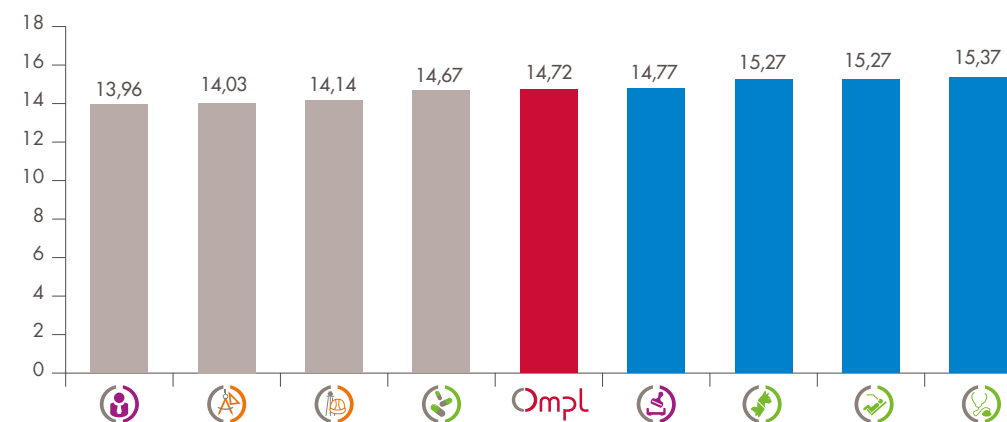
Une très grande majorité de participants est en CDI (95,35 % contre 84 % dans le secteur et 3,8 % en CDD (9 % dans le secteur).

👤 Forte proportion de salariés de TPE



9,8 % des salariés travaillent dans des entreprises de plus de 50 salariés et 59,4 % dans des TPE (Très petites entreprises). Cette répartition diffère de celle du secteur (95,1 % de salariés de TPE).

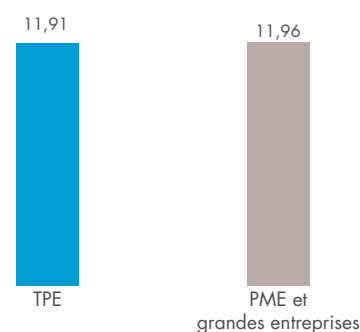
➤ Bonne perception du numérique



En matière de perception de l'impact du numérique dans leur travail, les deux branches du secteur se placent de part et d'autre de la moyenne OMPL (14,72/20). Le score de la branche des études d'huissiers de justice se situe très légèrement au-dessus, tandis que celui des cabinets

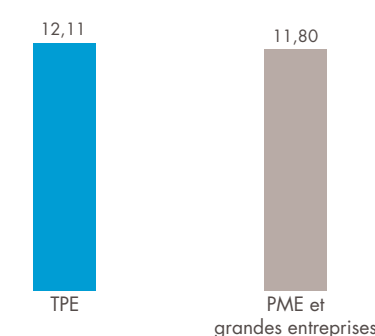
d'avocats se trouve en dessous à près de 0,7 points. Ainsi, les salariés du secteur considèrent positivement l'impact du numérique dans leur quotidien professionnel. Ce regard positif favorise fortement leur qualité de vie au travail.

👤 Perception identique dans toutes les entreprises



Les résultats des entreprises du secteur de moins de 10 salariés ont un score proche de ceux des entreprises de plus de 10 salariés. La taille de l'entreprise n'influe pas sur la perception du numérique des salariés du secteur.

👤 Absence d'impact lié au nombre de supérieurs hiérarchiques



Les salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques ont un score proche de ceux qui n'en ont qu'un seul. Ainsi, le nombre de supérieurs hiérarchiques influe peu sur la perception du numérique des salariés du secteur.

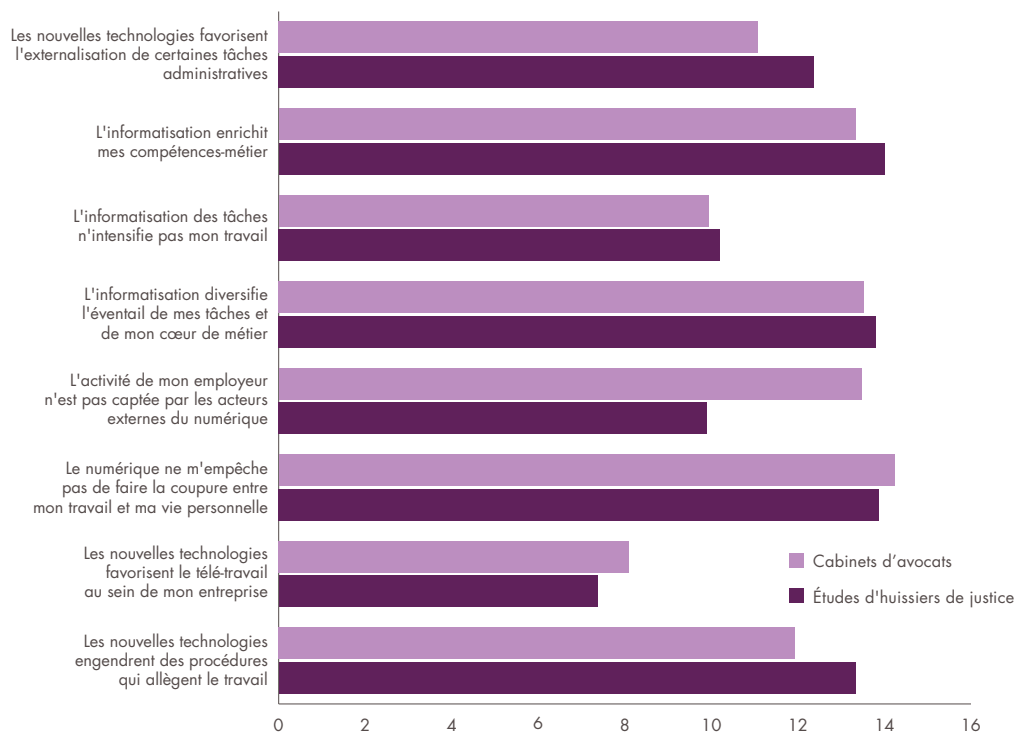


« Le numérique mieux perçu par les salariés ayant un dirigeant unique »



► Impact du numérique positif sur la qualité de vie au travail

« Plus la note est élevée et plus les répondants sont d'accord avec l'affirmation »



« La branche des études d'huissiers de justice obtient cinq des meilleures notes tandis que la branche cabinets d'avocats n'en obtient trois. »

Sept des huit facteurs concernant l'impact du numérique dans le quotidien des salariés du secteur sont évalués positivement. La branche des études d'huissiers de justice obtient cinq des meilleures notes tandis que la branche des cabinets d'avocats n'en obtient que trois.

Le facteur concernant la possibilité du télétravail est évalué très défavorablement, juste devant le celui concernant l'intensification du travail, situé sur la moyenne théorique.

► Pour aller plus loin

Les résultats constatés pour le secteur sont mitigés et montrent un impact tantôt négatif tantôt positif pour les deux branches concernées, mais les effets bénéfiques sont les moins forts des huit branches.

Les salariés estiment que le numérique ne les empêche pas de faire la coupure entre leur vie

l'écart le plus grand entre les deux branches concerne le facteur « captation de l'activité de l'employeur par des acteurs externes du numérique ». Il est placé sous la moyenne pour la branche des études d'huissiers de justice et à près de quatre points au-dessus pour celle des cabinets d'avocats.

Ainsi le numérique contribue légèrement plus à la QVT des salariés des études d'huissiers de justice.

personnelle et leur vie professionnelle, ce qui bouleverse une idée reçue et montre toute la spécificité de la qualité de vie au travail des entreprises libérales. Parallèlement, les salariés déclarent que le télétravail n'est pas mis en place dans leur entreprise, et cet item est celui le moins bien noté par les salariés des deux branches du

secteur, particulièrement pour celle des huissiers de justice. Ces deux constats sont sans doute liés aux spécificités des principaux métiers des deux branches du secteur. En effet, l'activité de la majorité des salariés est tributaire de procédures et de délais très stricts qui imposent une réactivité importante et une application rapide des directives de l'employeur. Ces contraintes ont pour avantage de créer une délimitation entre l'espace personnel et l'espace professionnel qui préserve le premier. Mais en échange, elles ne procurent pas la souplesse qui peut être attendue par une organisation s'appuyant en partie sur le télétravail.

Par ailleurs, il peut sembler paradoxal d'observer simultanément une diversification du travail et un enrichissement du métier évalués positivement et une intensification des tâches perçue négativement. Dans les faits, les deux tendances sont intimement liées. Le numérique, en allégeant certaines procédures administratives, permet des gains de temps. Ceux-ci peuvent être mis à profit pour prendre en charge de nouvelles missions. Ce que les salariés confirment en reconnaissant un enrichissement de leur activité leur permettant de monter en compétences. Mais cet aspect positif s'accompagne de son corollaire, à savoir une charge et un rythme de travail amplifiés notamment par un ajout de tâches périphériques. Par exemple, l'arrivée de l'informatique facilite l'autonomie des salariés par la mise à disposition de bibliothèques de modèles mais permet d'augmenter en contre partie le nombre de dossiers suivis.

L'étude sur l'intensification du travail, conduite par la DARES depuis 1984, dresse des constats identiques pour l'ensemble des métiers en France. Elle montre que le nombre de salariés dont le rythme de travail est déterminé simultanément par plusieurs contraintes – répondre à des clients exigeants, saisir des données sur une application informatique, aider des collègues débordés, répondre aux sollicitations de plusieurs managers... - est passé de 6 % en 1984

à 35 % en 2013. Cette étude met également en évidence que l'informatique impose un rythme et une charge de travail en forte progression : de 25 % en 2005 à 35 % en 2013.

Le point le plus saillant en termes de différence entre les deux branches concerne l'éventuelle captation de l'activité de l'entreprise par des acteurs externes issus du numérique. Cette hypothèse n'est pas validée par la majorité des salariés des cabinets d'avocats. En effet, l'activité de conseil juridique et de défense des droits des justiciables restant encore, à l'heure actuelle, et malgré la prolifération des plateformes de conseil juridique en ligne, une activité qui demande une analyse approfondie au regard des spécificités des dossiers, les salariés n'anticipent pas massivement cette éventualité. En revanche, les salariés des études d'huissiers de justice ont une analyse très différente de la situation dans leur branche. Avec une note légèrement inférieure à 10, ils indiquent que c'est déjà à l'ordre du jour. Les notes obtenues par l'affirmation relative à l'externalisation de certaines tâches administratives confirment les différents points de vues. Les salariés des études d'huissiers de justice affirment plus massivement l'existence d'une externalisation de certaines tâches administratives.

Ainsi, sur certains aspects le numérique contribue à la qualité de vie au travail (allègement des procédures administratives, faible porosité entre les sphères professionnelle et personnelle, diversification de l'activité cœur de métier et enrichissement des compétences) et sous d'autres peut la menacer (absence de télétravail, intensification du travail, captation d'une partie de l'activité de l'entreprise par des acteurs externes et dans une moindre mesure externalisation de certaines tâches administratives). Finalement, avec des notes supérieures à plus de quatre points à la moyenne théorique, les salariés du secteur estiment que le numérique contribue plus à l'amélioration de la qualité de vie au travail qu'à sa détérioration.



« Sur certains aspects le numérique contribue à la qualité de vie au travail. Les salariés du secteur estiment que le numérique contribue plus à l'amélioration de la qualité de vie au travail qu'à sa détérioration. »





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 cinq syndicats représentants des salariés CFTD (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).

107 904
ENTREPRISES

9 596
SECTEUR
CADRE DE VIE-TECHNIQUE

13 827
SECTEUR JURIDIQUE

84 481
SECTEUR SANTÉ

436 504
SALARIÉS

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

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

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

SANTÉ

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