



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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.



Bruno Pelletier
Président



Marie-France Guthey
Vice-présidente

OBJECTIVER LE REGARD SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)¹ des entreprises libérales du champ de l'OMPL² a permis d'effectuer, via des baromètres de mesure construits et analysés scientifiquement, le diagnostic :

- de l'implication et du bien-être au travail ;
- des stresseurs professionnels.

Elle a également été l'occasion de sonder l'impact du numérique dans le travail tels que ressenti par les salariés via une série de huit questions.

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 %

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 cabinets d'avocats et études d'huissiers de justice ont un nombre suffisant de répondants permettant des analyses avec un taux de représentativité acceptable.



Majorité de répondants dans les cabinets d'avocats

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

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 judiciaires 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

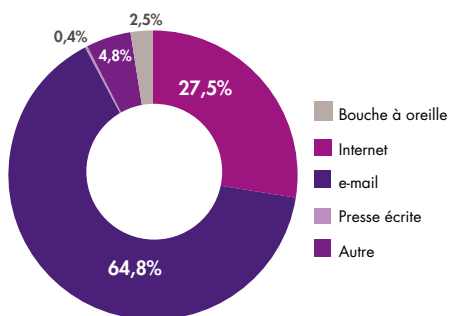
95,35 %
en CDI

68,10 %
d'ouvriers-employés

59,40 %
de salariés de TPE

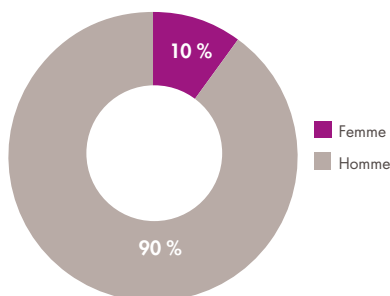
➤ Profil des répondants

📧 Email et internet, principales sources de mobilisation



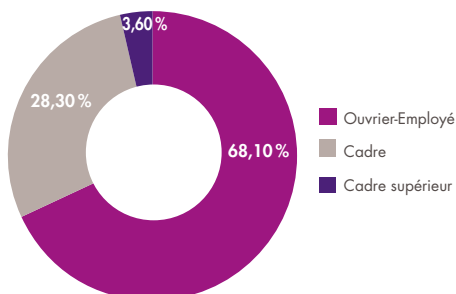
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

♀ Écrasante majorité de femmes



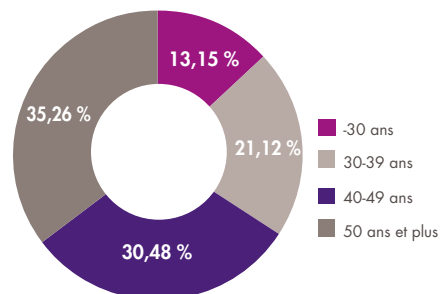
90 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur (15 %).

👤 Majorité de non cadres



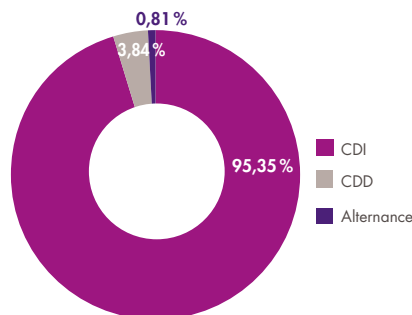
68,1 % des répondants sont employés ou ouvriers- et 31,9 % cadres. La proportion de cadres est supérieure à celle du secteur (20 % de cadres).

👴 Répondants plutôt seniors



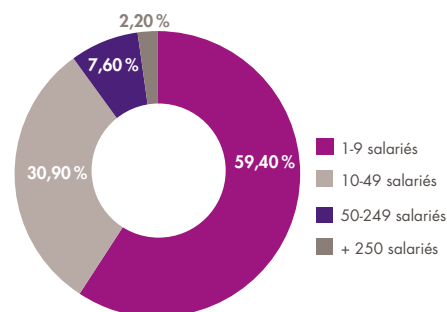
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Les salariés de 40 ans et plus, constituent près de 2/3 des participants contre 52 % dans le secteur juridique.

📄 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).

IMPLICATION ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

L'implication au travail est mesurée par trois échelles :

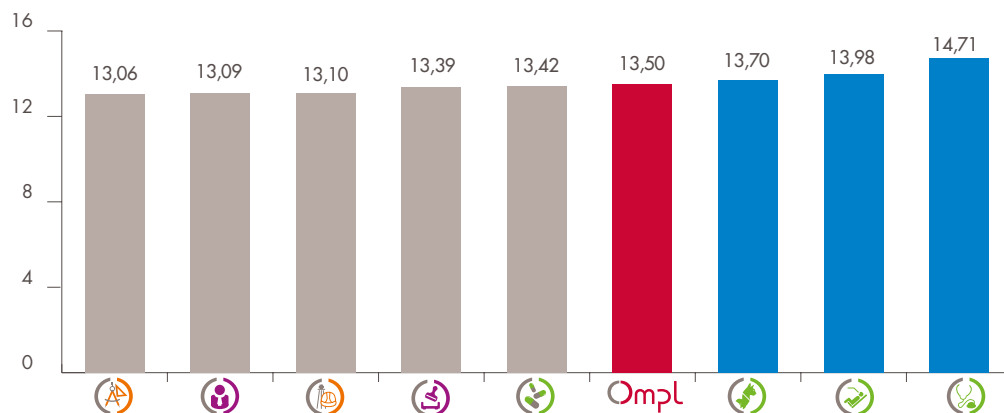
- « identification personnelle » détermine à quel point les salariés se sentent concernés par leur travail ;
- « valorisation de l'objet » évalue l'importance de l'enjeu associé au travail ;
- « capacité perçue d'action » cerne le sentiment de contrôle que pensent avoir les salariés sur leur travail.

Le bien-être au travail est évalué par deux échelles :

- « bien-être hédonique » (bien-être ressenti) qui fait état de la satisfaction au travail, ressentie sous forme d'émotions positives. Il résulte de l'évaluation favorable de l'écart entre les résultats obtenus au travail et ceux espérés.
- « bien-être eudémonique » (bien-être idéal) qui renvoie au sens trouvé dans son travail et à la façon de s'y réaliser ou de s'y accomplir.



Implication des salariés du secteur juridique sous la moyenne OMPL



En matière d'implication au travail, les salariés des deux branches du secteur juridique se placent sous la moyenne OMPL (13,5/20) mais au-dessus de la moyenne théorique (10/20). Ainsi, avec un score de 13,09/20, la branche des cabinets d'avocats est en fin de classement.

La branche des études d'huissiers de justice se positionne au 5^e rang. Cependant, le niveau d'implication des salariés des deux branches est relativement élevé, montrant un investissement professionnel important même s'il reste mesuré.

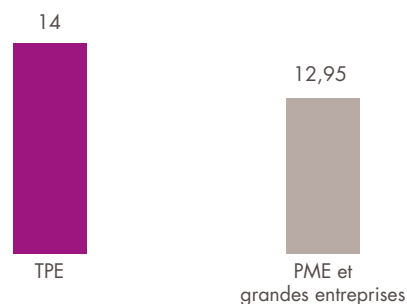


Implication au travail
13,5/20
 moyenne OMPL
14/20
 Implication plus forte
 des salariés des TPE

Implication professionnelle dans l'entreprise

Implication plus forte des salariés des TPE

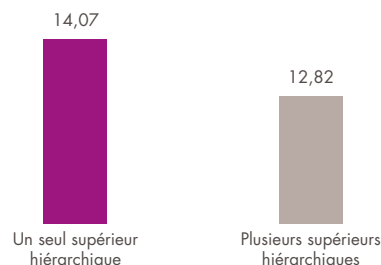
Sur une échelle de 20, les salariés de TPE obtiennent un score de 14 contre 12,95 pour ceux des plus grandes entreprises. Ces résultats montrent que la taille de l'entreprise impacte directement l'implication des salariés. Travailler dans une TPE augmente l'investissement au travail des salariés. L'élévation du niveau d'implication professionnelle a une incidence positive sur la qualité de vie au travail.





⊕ Implication moindre si plusieurs supérieurs hiérarchiques

Avoir un seul supérieur hiérarchique contribue à la QVT. En effet, les salariés ayant pour seul hiérarchique le dirigeant, ont un niveau d'implication supérieur (14,07) aux autres (12,82).

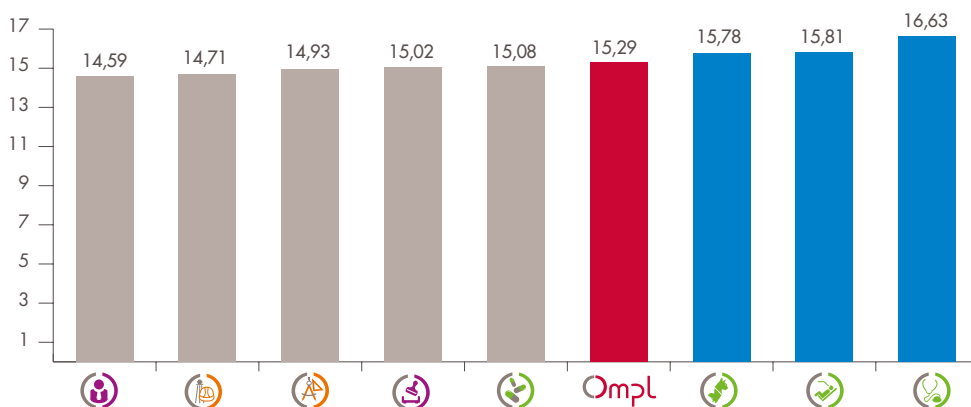


➤ Implication selon l'échelle d'analyse

Les résultats des deux branches du secteur sont comparés aux autres branches pour les trois échelles de mesure :

- identification personnelle ;
- valorisation de l'objet ;
- capacité perçue d'action.

⊕ Identification personnelle



« Implication disparate selon la branche. »

Les résultats de l'échelle « identification personnelle » sont disparates pour les deux branches du secteur. Néanmoins, pour l'ensemble des salariés, leur travail contribue à la construction

de leur identité professionnelle. Cette réalité est un peu plus affirmée par les salariés des études d'huissiers de justice qui attribuent une note plus élevée à cette échelle de mesure.

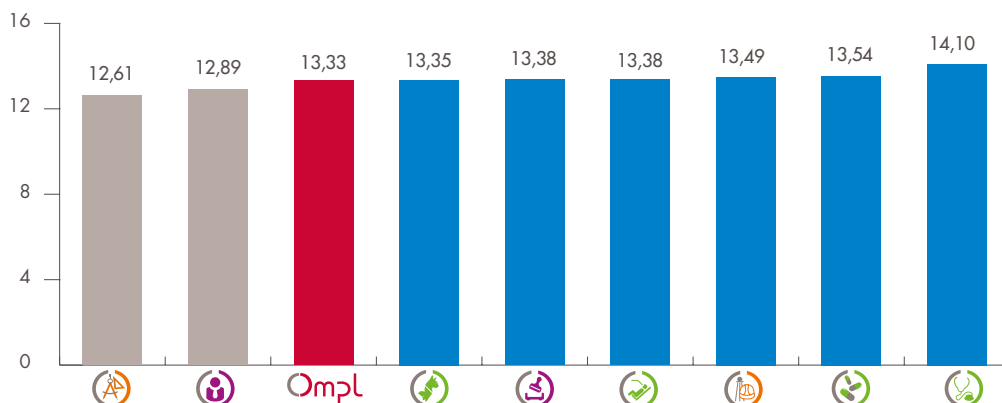


Identification personnelle détermine à quel point les salariés se sentent concernés par leur travail ;

Valorisation de l'objet évalue l'importance de l'enjeu associé au travail ;

Capacité perçue d'action concerne le sentiment de contrôle que pensent avoir les salariés sur leur travail.

⊕ Valorisation de l'objet

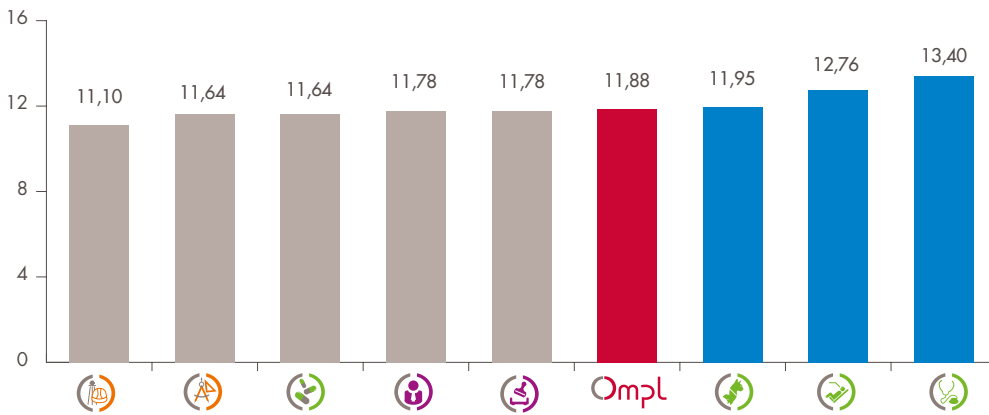


Les résultats de l'échelle « valorisation de l'objet » sont mitigés. L'une des deux branches obtient l'un des plus mauvais scores, sous la moyenne OMPL (13,33/20), tandis que l'autre est au-delà. Les salariés du secteur jugent l'importance de leur travail différemment. La branche des cabinets d'avocats obtient un

score assez faible. Les salariés expriment un certain détachement par rapport à leur travail qui n'a pas une place centrale dans leur vie.

En revanche, la branche des huissiers de justice est au-delà de la moyenne OMPL (13,33/20) indiquant que pour ces salariés leur travail participe à leur réalisation personnelle.

Capacité perçue d'action

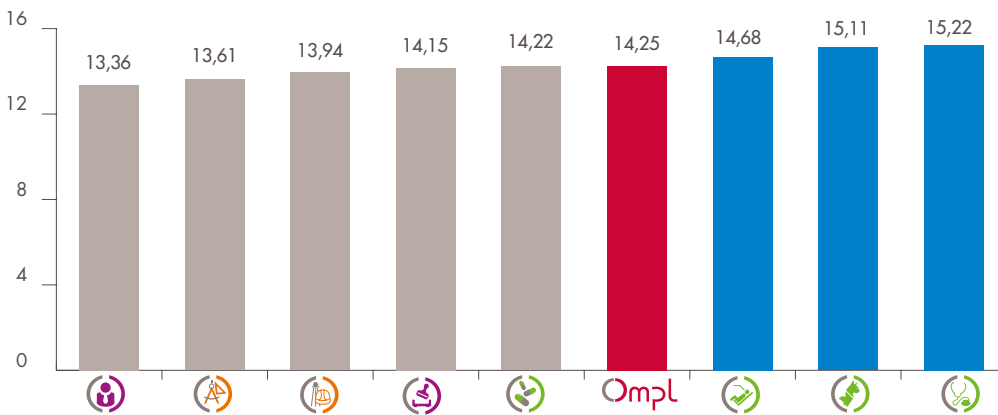


Les résultats de l'échelle « capacité perçue d'action » sont identiques pour les deux branches du secteur (11,78/20), légèrement en dessous de la moyenne OMPL. Ainsi, les salariés estiment

l'impact de leur action sur leur environnement professionnel relativement faible ce qui peut également signifier que leur degré d'autonomie est réduit.

► Bien-être au travail

Bien-être des salariés du secteur juridique sous la moyenne OMPL



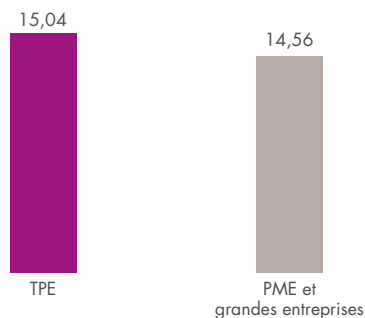
Bien que situés au-dessus de la moyenne théorique (10/20), les résultats au baromètre « Bien-être » des deux branches du secteur se positionnent sous la moyenne OMPL. Les salariés des

cabinets d'avocats vivent dans leur quotidien plus de sollicitations négatives, susceptibles d'obérer leur bien-être que ceux des études d'huissiers de justice.



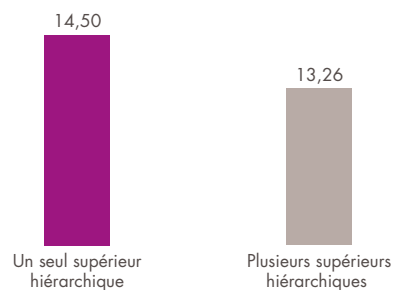


⊕ Bien-être supérieur pour les salariés des TPE



Les salariés des TPE expriment un bien-être au travail supérieur à ceux des entreprises plus grandes. Ceci indique que le critère « taille d'entreprise » influence directement le bien-être professionnel.

⊕ Bien-être renforcé si un seul supérieur hiérarchique



Travailler avec un seul supérieur hiérarchique augmente le bien-être au travail. A contrario, avoir plusieurs supérieurs hiérarchiques le dégrade.

➤ Bon niveau de bien-être hédonique et eudémonique

Les résultats des deux branches du secteur sont comparés aux autres branches pour les deux échelles de mesure :

- Bien-être hédonique (bien-être ressenti).
- Bien-être eudémonique (bien-être idéal).



Bien-être hédonique

13,24/20

Cabinets d'avocats

13,82/20

Études d'huissiers de justice

Bien-être eudémonique

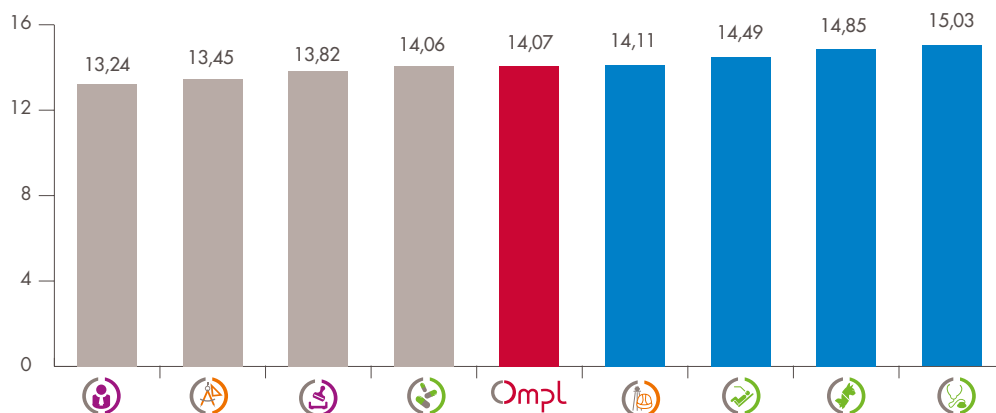
13,46/20

Cabinets d'avocats

14,42/20

Études d'huissiers de justice

⊕ Bien-être hédonique



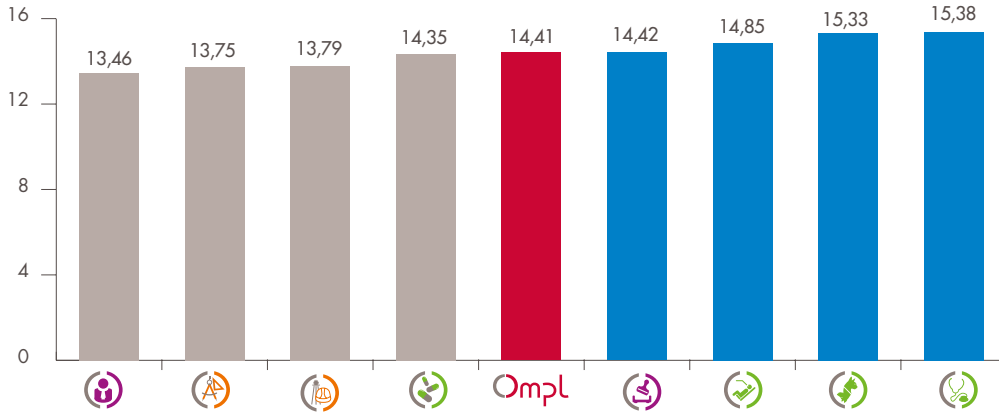
Les résultats de l'échelle « bien-être hédonique » se situent au-delà de la moyenne théorique (plus de 3 points) et sous la moyenne OMPL (14,07/20) pour les deux branches du secteur.

- Avec un score de 13,24/20, les salariés de la branche des cabinets d'avocats indiquent

qu'ils ressentent des sollicitations négatives dans leur environnement professionnel susceptibles de menacer leur plaisir au travail.

- Les salariés des études d'huissiers de justice, avec un score de 13,82/20, expriment le même ressenti mais dans une moindre mesure.

Ⓢ Bien-être eudémonique



Les résultats des deux branches du secteur à l'échelle « bien-être eudémonique » se situent de part et d'autre de la moyenne OMPL (14,41/20) :

- avec un score de 13,46/20, les salariés de la branche des cabinets d'avocats ont les moins bons résultats. Ceux-ci indiquent que les sollicitations négatives de leur environnement de travail ne leur permettent pas de se représenter

autant que les autres salariés une qualité de vie au travail très élevée.

- avec un score de 14,42/20, la branche des études d'huissiers de justice dépasse la moyenne OMPL. Ainsi, il est plus aisé pour les salariés de cette branche d'envisager un bien-être idéal fort et d'atteindre une qualité de vie au travail plus élevée.

« Évolution positive de la qualité de vie au travail depuis 2014. »



Le niveau d'implication au travail du secteur augmente

13,25/20

Le niveau de bien-être du secteur croît légèrement

13,75/20

► Bien-être au travail et implication des salariés d'assez bon niveau et supérieurs à 2014

Le bien-être au travail s'évalue selon la congruence entre « bien-être idéal » (bien-être eudémonique) et « bien-être réellement ressenti » (bien-être hédonique). Il n'y a pas d'écart significatif entre les deux pour les branches du secteur.

Le score de la branche des études d'huissiers de justice baisse légèrement par rapport à 2014 tandis qu'il augmente d'un point pour la branche des cabinets d'avocats. Les salariés expriment au travers de ces résultats un niveau de bien-être différent en fonction de la branche de rattachement. Ceux de la branche des cabinets d'avocats, malgré une amélioration, sont toujours dans un contexte moins favorable. L'écart important au niveau du baromètre du bien-être, entre les résultats du secteur juridique et du secteur santé peut s'expliquer par les métiers exercés. Dans les entreprises du secteur juridique, les métiers sont très contraints par des procédures incontournables.

Les interventions des salariés sont généralement liées à des conflits entre des parties. Les situations professionnelles vécues peuvent engendrer une représentation du métier négative.

Le niveau d'Implication des salariés augmente de près d'un point. Le classement entre branches reste identique. Bien que son score progresse fortement (1,7 point), la branche des cabinets d'avocats occupe toujours la dernière place.

La qualité de vie au travail des salariés obtient des résultats mitigés, proche de ceux du secteur cadre de vie-technique mais inférieurs à ceux du secteur santé.

Néanmoins, les résultats relatifs à l'Implication et au bien-être indiquent que les facteurs de protection contrebalancent largement les sollicitations négatives professionnelles, ce qui contribue à améliorer la qualité de vie au travail des salariés.



STRESS AU TRAVAIL

Six familles de stresseurs professionnels sont évaluées :

- incertitudes et l'imprévisibilité au travail ;
- reconnaissance au travail ;
- relations interpersonnelles ;
- communication ;
- changements et valeurs ;
- dimensionnement des postes.

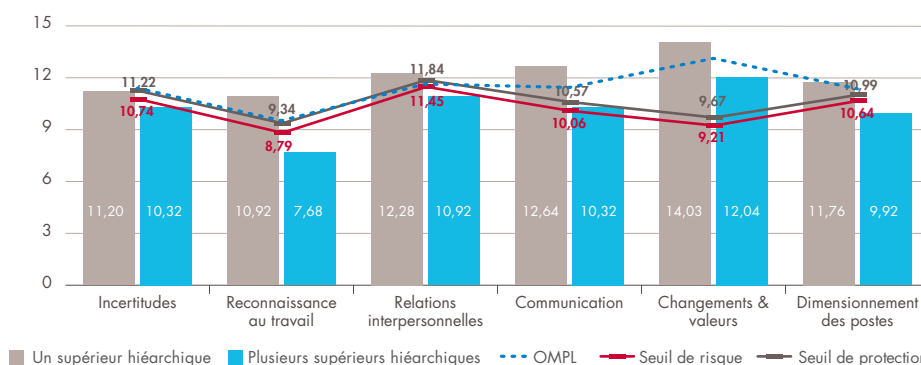
► Résultats du stress influencés par les caractéristiques des salariés

⊕ Un seul supérieur hiérarchique, facteur de protection du stress



54 %

Une légère majorité de salariés a pour seul supérieur hiérarchique, le dirigeant lui-même.



Les résultats des salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques se situent toujours en deçà de ceux qui en ont un seul. Ils sont en zone de risque pour quatre familles, et en zone de surveillance pour la famille « Relations interpersonnelles ». Seule la famille « Changements et valeurs » reste en zone de protection.

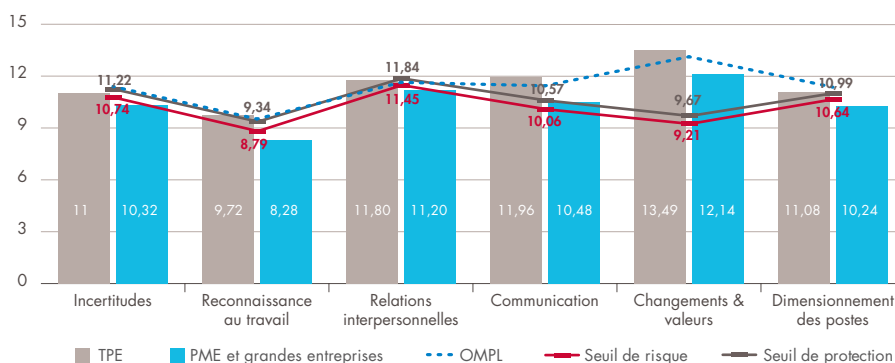
Les résultats des salariés ayant un seul supérieur hiérarchique sont systématiquement meilleurs. Toutes les familles sont en zone de protection. L'écart est même très significatif pour les familles

« Communication » et « Changements et valeurs ». Seule la famille « Incertitudes » se positionne en zone de surveillance.

Ainsi, les salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques ont un niveau de stress professionnel largement supérieur à ceux qui n'en ont qu'un. Avoir un unique supérieur hiérarchique est donc un facteur de protection contre le stress ; plus la ligne hiérarchique est importante, plus le stress des collaborateurs croît fortement.



⊕ Salariés des TPE moins soumis au stress professionnel



Les résultats des salariés de PME et de grandes entreprises se situent en deçà de ceux des salariés

de TPE. Ils se trouvent sous le seuil de risque pour les familles « Incertitudes », « Reconnaissance

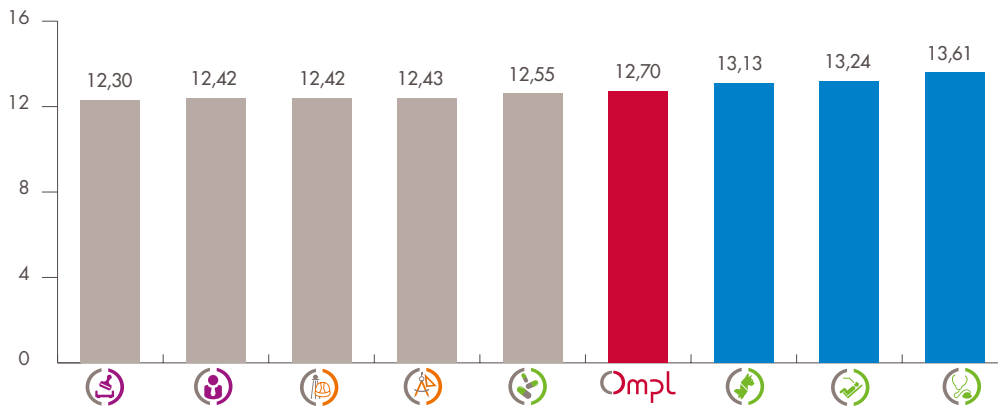
au travail », « Relations interpersonnelles » et « Dimensionnement des postes » et en zone de surveillance pour celle de la « Communication ». En revanche, ceux des salariés de TPE sont systématiquement meilleurs, parfois de façon significative comme pour les familles « Communication », « Reconnaissance au travail », « Changements

et valeurs » et « Dimensionnement des postes », puisqu'ils franchissent le seuil de protection. Ainsi, travailler dans une TPE est un facteur de protection très significatif contre les stresseurs professionnels. Les TPE sont les entreprises où les salariés vivent le mieux leur travail.



► Faible impact du stress sur la qualité de vie au travail

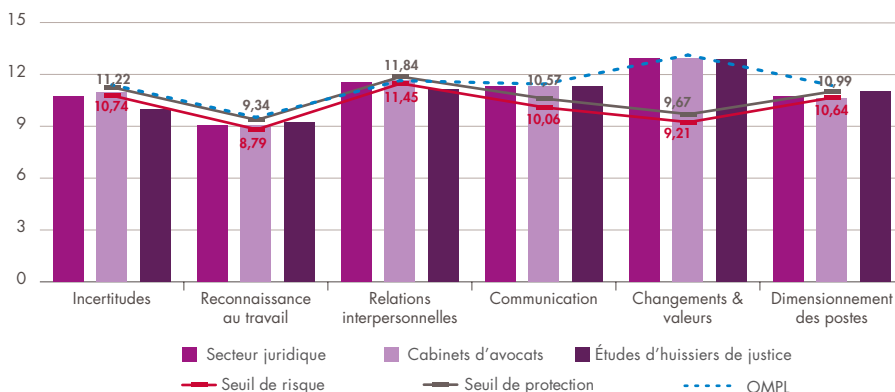
Ⓜ Des salariés globalement plus stressés au travail que ceux des autres secteurs de l'OMPL



Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en six familles d'analyse. Ces familles sont compilées en un indicateur global calculé sur une échelle de notation de 0 à 20. Plus la note est élevée, moins l'exposition aux stresseurs professionnels est forte.

Avec les deux notes les plus basses, les salariés des deux branches du secteur ont un niveau d'exposition aux stresseurs professionnels supérieur à l'ensemble des salariés. Cependant, ces notes se situent plus de deux points au-dessus de la moyenne théorique (10/20) indiquant un niveau de stress relativement contenu.

► Stress essentiellement lié aux incertitudes



Les salariés de la branche des cabinets d'avocats placent la famille « Dimensionnement des postes » en zone de risque. Ils expriment, au

travers de ces résultats, une difficulté à accomplir le travail attendu dans de bonnes conditions. Les familles « Incertitudes », « Reconnaissance

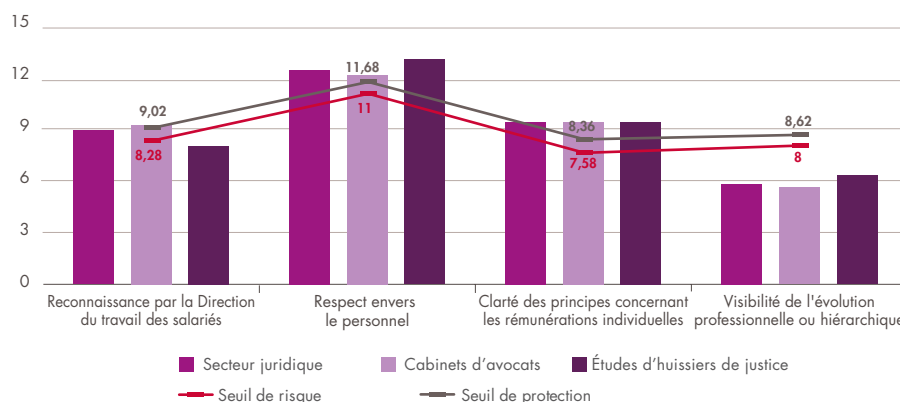
professionnelle » et Relations interpersonnelles sont en zone de surveillance. En revanche, les familles « Communication » et « Changement et valeurs » se trouvent en zone de protection. Les salariés des cabinets d'avocats, malgré un niveau réel d'exposition au stress, trouvent dans les familles en zone de protection des ressources pour faire face au niveau de stress généré par leur emploi.

Les salariés de la branche des études d'huissiers de justice situent deux familles en zone de risque « Incertitude » et « Relations interprofessionnelles »

indiquant des inquiétudes par rapport à l'avenir professionnel et des tensions au sein des équipes de travail. La famille « Reconnaissance au travail » est en zone de surveillance. Les trois autres familles sont en zone de protection. Si l'exposition à ces stressseurs venait à s'intensifier, faisant passer les résultats d'une troisième famille sous le seuil de risque, la qualité de vie au travail des salariés pourrait être menacée durablement, voire leur santé mentale ce qui pourrait affecter la performance des entreprises concernées.

► Causes de stress différentes en fonction des branches

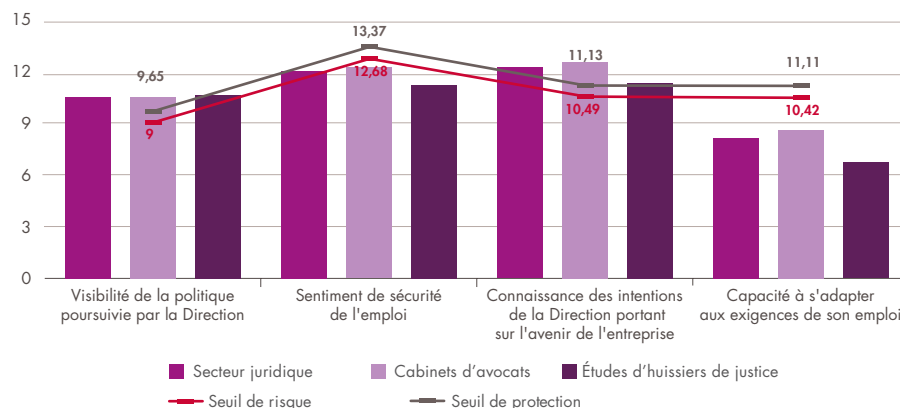
⊕ Reconnaissance au travail



Le manque de « Visibilité sur les possibilités d'évolution » est la cause de stress professionnelle la plus élevée, surtout pour la branche des cabinets d'avocats. La reconnaissance du travail des salariés est également identifiée par les salariés

des études d'huissiers de justice comme étant problématique. À l'inverse, le « Respect envers le personnel » et la « Clarté des principes de rémunération » en atténuent l'impact.

⊕ Incertitudes



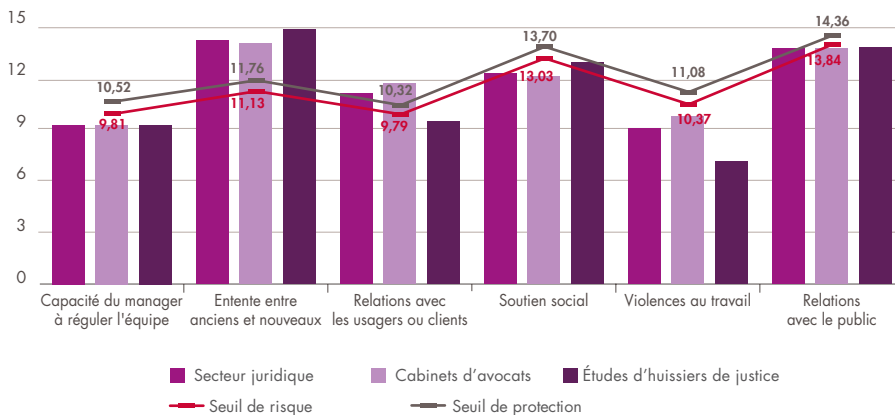
Les salariés des deux branches expriment des inquiétudes similaires par rapport à leur avenir professionnel. Ils doutent de leurs capacités à s'adapter aux exigences de leur emploi et se sentent en insécurité professionnelle. Ces deux facteurs, peuvent être liés. La crainte de ne pouvoir faire face aux évolutions professionnelles peut engendrer une insécurité vis-à-vis de son emploi. De même, l'absence de certitude sur la pérennité de l'emploi peut générer des difficultés à développer les nouvelles compétences inhérentes aux changements en cours. Ces deux facteurs sont générateurs de stress.

En revanche, les facteurs « Visibilité de la politique poursuivie par la direction » et « Connaissance des intentions de la direction » obtiennent de très bons résultats. Malgré les inquiétudes exprimées, les salariés estiment avoir une bonne connaissance de la stratégie de la direction, ce qui constitue un facteur de protection important contre le stress.

Les salariés de la branche des huissiers de justice sont dans une situation plus génératrice de stress que ceux des cabinets d'avocats.



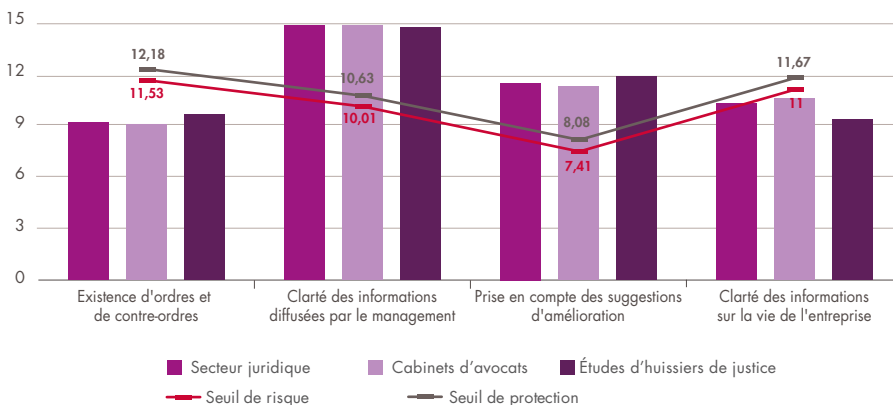
Relations interpersonnelles



Les relations interpersonnelles sont médiocres. Les « Violences au travail » (verbales voire physiques) et le manque de « Capacité du manager à réguler l'équipe » constituent les principaux facteurs de stress et dans une moindre mesure

les « Relations avec les usagers ou les clients » et les « Relations avec le public », surtout pour les études d'huissiers. Seul le facteur « Entente entre anciens et nouveaux » contrebalance ces facteurs de stress.

Communication





Sur 27 facteurs potentiels de stress professionnel, les résultats des cabinets d'avocats et des études d'huissiers de justice sont mitigés, 14 et 13 facteurs en zone de protection contre 13 en zone de risque. Ainsi, les facteurs de protection contrebalancent tout juste les facteurs de risque.

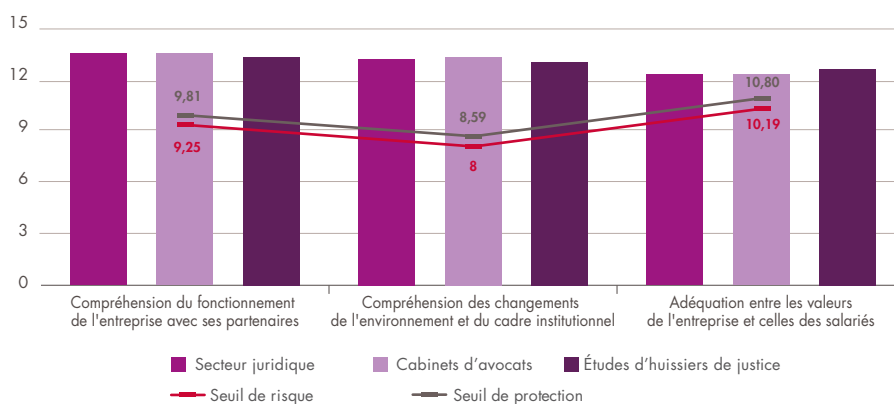
Le secteur se distingue avec des résultats parmi les moins élevés de l'OMPL, entraînant la moyenne de stress vers le négatif.

Il est à craindre que si les facteurs de risque supplantent les facteurs de protection, les salariés subissent une exposition au stress durable. Cependant, le niveau de stress n'est pas suffisamment excessif pour exprimer une alerte à la santé mentale.

Le management diffuse des informations claires et sait prendre en compte les suggestions d'amélioration des collaborateurs. Ceci contribue à atténuer le stress lié à la « Coexistence d'ordres et de contre-ordres » et dans une moindre mesure

au « Manque de clarté des informations sur la vie de l'entreprise » surtout pour les salariés des études d'huissiers de justice qui obtiennent sur ce dernier facteur de bons résultats.

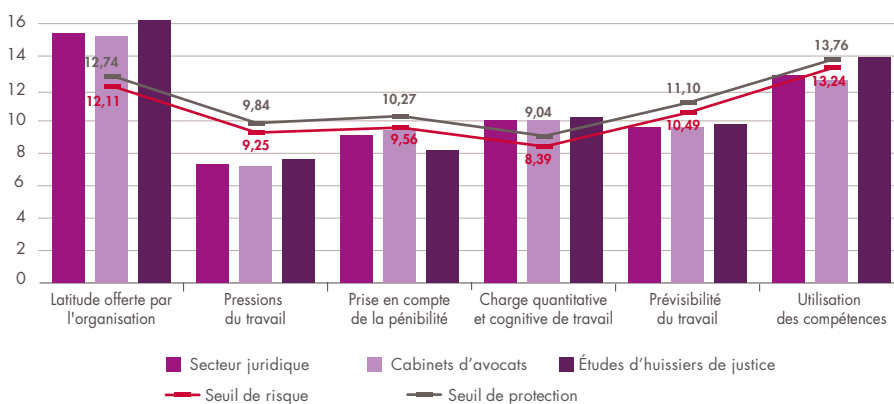
④ Changements et valeurs



La famille « Changements et valeurs » affiche les résultats les plus élevés des six familles de stressseurs. Elle contribue à atténuer le stress

professionnel des salariés en contrebalançant celui des autres familles.

④ Dimensionnement des postes



Les facteurs « Pressions du travail » (enjeux forts, délais...), « Prévisibilité du travail », « Prise en compte de la pénibilité » et dans une moindre mesure « Utilisation des compétences » sont pour les deux branches en zone de risque. Ces trois facteurs sont considérés par les salariés comme des obstacles au bon accomplissement de leur

travail. Une sous mobilisation de leurs compétences est également pointée. En revanche, les salariés apprécient leur « Latitude d'action » et la « Charge de travail ». Les résultats des cabinets d'avocats sont moins bons que ceux des études d'huissiers de justice.

► Niveau de stress plutôt élevé mais encore sous contrôle

La nature du stress qui menace la qualité de vie au travail des salariés du secteur n'est guère différente selon les deux branches.

Leurs résultats en matière de stress sont globalement les moins bons de l'OMPL.

Les deux branches s'illustrent par autant de points positifs que négatifs. Cela signifie que les salariés sont exposés à des facteurs de stress rééquilibrés par les facteurs de protection.

« Bilan QVT » : Le ressenti des salariés des deux branches est convergent. Ils mettent en avant la qualité de la communication interpersonnelle et la bonne perception des changements tout comme la congruence des valeurs des salariés avec celles de leur employeur qu'ils perçoivent positivement. Ces familles atténuent les effets néfastes des relations « musclées » avec les publics ou les clients qui engendrent des violences verbales et parfois physiques, surtout dans la branche des études d'huissiers de justice. Mais ce sont surtout les incertitudes pour l'avenir essentiellement causées par l'insécurité de l'emploi et la capacité à s'y adapter, particulièrement pour la branche des études d'huissiers de justice, qui préoccupent les salariés du secteur. Toutefois, la direction (dirigeants, directeurs, associés...) et les managers constituent d'importants facteurs de protection pour rassurer quant à l'avenir. En effet, les salariés apprécient fortement la capacité de

► Baisse du niveau d'exposition au stress depuis 2014

L'enquête de 2017 montre une amélioration du vécu au travail pour les salariés des cabinets d'avocats en lien direct avec une baisse du niveau de stress. Cette amélioration est perceptible au niveau du sentiment de la sécurité de l'emploi, du soutien social et de l'imprévisibilité du travail. En revanche, les pressions au travail et les violences au travail sont toujours présentes, la capacité de s'adapter à son emploi s'est dégradée. Les salariés des études d'huissiers de justice ont

la direction et/ou des managers à rendre visible la politique poursuivie, à diffuser de l'information claire, à prendre en compte les suggestions d'amélioration et à expliquer les changements issus de l'environnement de leur entreprise. De plus, le personnel se sent fortement reconnu et respecté, l'entente entre les nouveaux et les anciens est excellente, la charge de travail correcte et la latitude d'action réelle.

Pistes d'amélioration : ces deux branches gagneraient à accroître la visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, diminuer les pressions du travail (enjeux, délais) surtout pour la branche des cabinets d'avocats, à mieux prendre en considération et traiter les violences (verbales ou physiques) au travail et à renforcer la capacité des salariés à s'adapter aux exigences de leur emploi, principalement au sein des études d'huissiers de justice. Au niveau des études d'huissiers de justice, plusieurs axes d'améliorations sont à noter : reconnaissance par la direction du travail des salariés par un discours approprié, formation des salariés à une relation avec les usagers et les clients plus apaisée. Concernant la branche des cabinets d'avocats, il conviendrait de mieux utiliser le spectre des compétences des salariés, par exemple en diversifiant leurs tâches avec des activités plus valorisantes.



Alertes du secteur, résultats très en deçà du seuil de protection :

- très peu de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique ;
- pressions au travail (enjeux, délais), violences (verbales ou physiques) au travail ;
- capacité à s'adapter aux exigences de son emploi.



également vu leur exposition au stress s'atténuer mais dans une moindre mesure. Au regard de 2017, plusieurs points ont progressé favorablement, la visibilité sur l'évolution professionnelle ou hiérarchique et les violences au travail, même si elles restent encore médiocres et plus globalement les relations interpersonnelles ; idem pour la communication, quand bien même la coexistence d'ordres et de contre-ordres reste élevée.

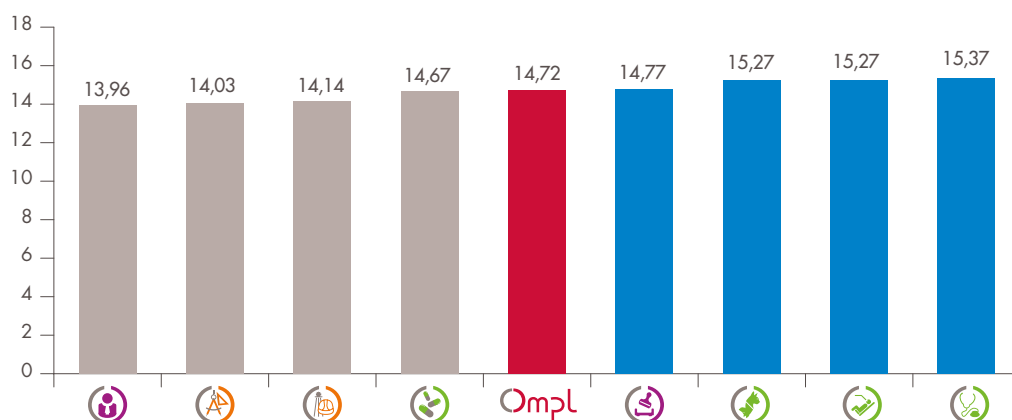


IMPACT DU NUMÉRIQUE

Huit questions permettent de cerner l'impact du numérique sur la qualité de vie au travail. Ces questions n'ayant pas été posées lors de l'en-

quête de 2014, il n'a pas été possible de procéder à une comparaison avec les résultats de 2017.

► Bonne perception du numérique

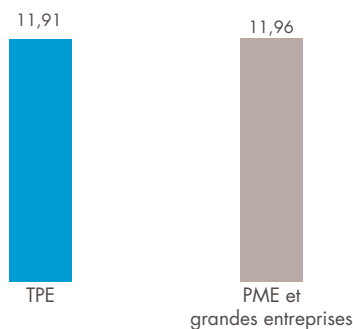


« Le numérique légèrement mieux perçu par les salariés ayant un dirigeant unique. »

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

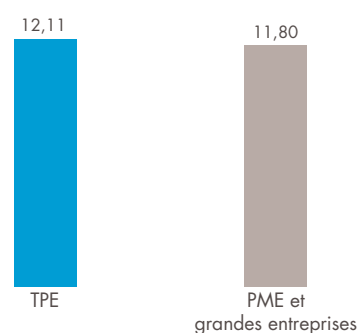
d'avocats se trouve en dessous à près de 0,7 points. Ainsi, les salariés du secteur considèrent positivement l'impact du numérique dans leur quotidien professionnel. Ce regard positif favorise fortement leur qualité de vie au travail.

⊕ 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.



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



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

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 des libérales. Parallèlement, les salariés déclarent que le télétravail n'est pas mis en place dans leur entreprise, et cet item est le moins bien noté par les salariés des deux branches du

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.

« 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. »

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.



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



96 études conduites depuis 2005

41 études statistiques

- ① Entreprises d'architecture (3)
- ① Entreprises d'économistes de la construction (4)
- ① Entreprises d'experts en automobile (3)
- ① Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers (4)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- ① Cabinets d'avocats (4)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- ① Études d'huissiers de justice (2)
- ① Cabinets dentaires (4)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers (3)
- ① Cabinets médicaux (3)
- ① Pharmacie d'officine (4)
- ① Cliniques vétérinaires (4)

20 études prospectives

- ① Entreprises d'économistes de la construction (2)
- ① Entreprises d'experts en automobile (1)
- ① Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers (2)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- ① Cabinets d'avocats (2)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- ① Études d'huissiers de justice (2)
- ① Cabinets dentaires (2)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers (1)
- ① Cabinets médicaux (1)
- ① Pharmacie d'officine (2)
- ① Cliniques vétérinaires (2)

16 études thématiques

- ① Trajectoires de construction de projets professionnels des étudiants vétérinaires et des auxiliaires (en cours)
- ① Application de la grille de classification : pharmacie d'officine (2017)
- ① Sous-traitance dans les cabinets d'avocats (2017)
- ① Chômage des pharmaciens adjoints (2015)
- ① Gardes et astreintes : cliniques vétérinaires (2015)
- ① Insertion professionnelle des salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ou période de professionnalisation : pharmacie d'officine (2015) cabinets dentaires (2014)
- ① Expertise automobile en Europe (2014)
- ① Emplois et trajectoires professionnelles : entreprises d'architecture, cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers, pharmacie d'officine (2010)
- ① Égalité professionnelle : laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers, cabinets médicaux (2010)
- ① Séniors (2010)
- ① Turnover : pharmacie d'officine (2010), cabinets dentaires (2008)

12 baromètres

- ① Baromètre OMPL (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres secteurs (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres branches (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres régionaux (2005, 2016, 2017)

7 études transverses

- ① Apprentissages informels (2017)
- ① Qualité de vie au travail (2014 et 2017)
- ① Entreprises libérales et territoires (2013)
- ① L'emploi à temps partiel, choisi ou subi par les salariés ? (2013)
- ① Chômage des salariés (2013)
- ① Qualité de l'emploi (2013)



**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).

110 613
ENTREPRISES

9 922
SECTEUR
CADRE DE VIE-TECHNIQUE

14 177
SECTEUR JURIDIQUE

86 514
SECTEUR SANTÉ

426 756
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