



### CERNER L'IMPACT DU NUMÉRIQUE

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)<sup>1</sup> des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL<sup>2</sup> a permis de sonder l'impact du numérique dans leur travail tels que ressenti par les salariés du secteur Santé via une série de 8 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.



Majorité de répondants

**31,20 %**

Pharmacie d'officine

Branches	Effectif OMPL	Effectif enquête	Répartition des répondants
	40 268	430	19,27 %
	45 867	55	2,47 %
	82 134	523	23,44%
	125 229	696	31,20%
	19 351	527	23,62%
<b>Total</b>	<b>312 847</b>	<b>2 231</b>	<b>100 %</b>

2 231 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, les écarts constatés ne nuisent pas aux résultats car

les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT. La branche des laboratoires de biologie médicale n'ayant pas un nombre suffisant de répondants, elle n'a pas pu bénéficier des analyses par branche.

<sup>1</sup> Cette enquête, réalisée par mars-lab ([www.marslab.com](http://www.marslab.com)), s'est déroulée du 17/04 au 30/09/2017.

<sup>2</sup> 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.



95 %

de femmes

53,39 %

moins de 39 ans

86,76 %

en CDI

82,65 %

d'ouvriers-employés

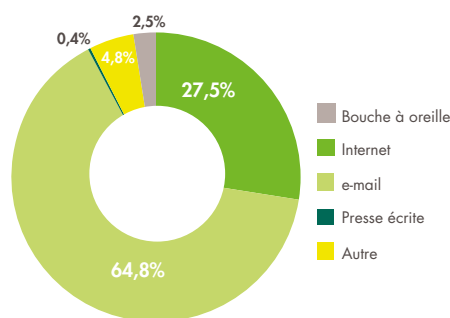
75 %

de salariés de TPE

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

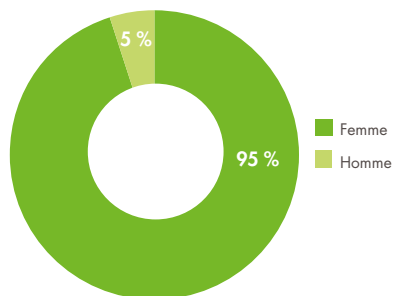
➤ Profil des répondants

📍 Email et internet, principales sources de mobilisation



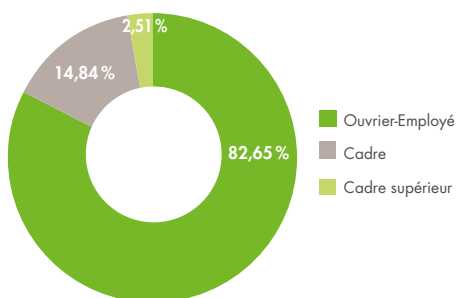
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

📍 Écrasante majorité de femmes



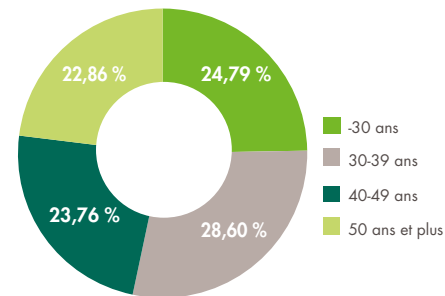
95 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur santé (10 %).

📍 Majorité de non cadres



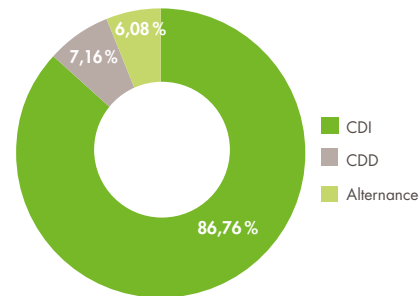
82,6 % des répondants sont employés ou ouvriers et 17,3 % cadres. La proportion de cadres est quasi identique à celle du secteur (15 %).

📍 Répondants plutôt seniors



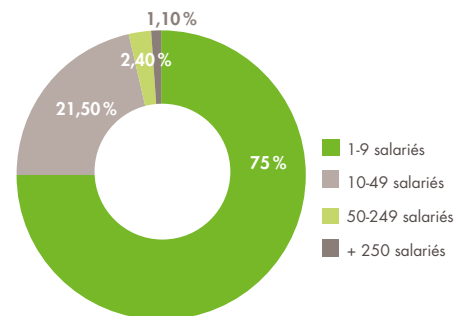
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Malgré une légère sous-représentation des salariés de 50 ans et plus, les quatre classes d'âge sont homogènes.

📍 Salariés essentiellement en CDI



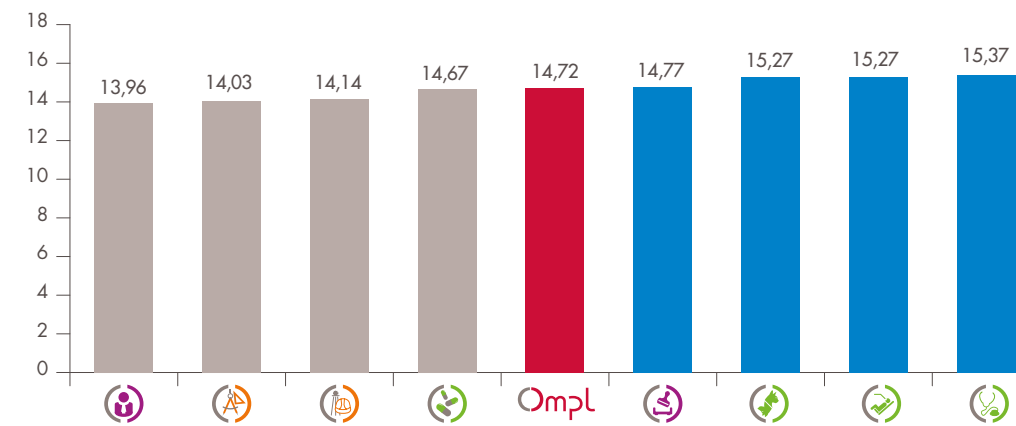
Une grande majorité de participants est en CDI (86,8 % contre 87 % dans le secteur) et 7,2 % en CDD (10 % dans le secteur).

📍 Forte proportion de salariés de TPE



2,4 % des salariés travaillent dans des entreprises de plus de 50 salariés et 75 % dans de très petites entreprises. Cette répartition diffère de celle du secteur (96.4 % de salariés en TPE).

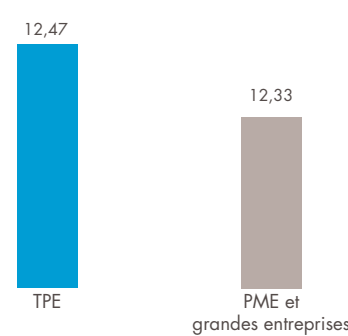
➤ Très bonne perception du numérique



En matière de perception de l'impact du numérique dans leur travail, trois des quatre branches du secteur santé se placent en tête des autres branches. Le score de la branche de la pharmacie d'officine se trouve très légèrement en

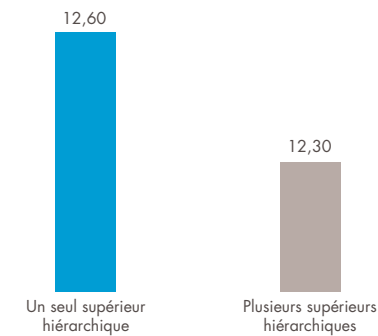
dessous de la moyenne OMPL (14,72/20). Ainsi, les salariés du secteur santé considèrent très positivement l'impact du numérique dans leur quotidien professionnel, ce qui favorise fortement leur qualité de vie au travail.

📍 Une meilleure perception du numérique pour les salariés des TPE



Les résultats des entreprises du secteur de moins de 10 salariés ont un score de près de 2 points supérieur à ceux des entreprises de plus de 10 salariés. Ces résultats confirment que l'impact du numérique dans le quotidien des salariés est mieux perçu dans les structures de 1 à 10 salariés.

📍 Une meilleure perception du numérique pour les salariés ayant un dirigeant unique



Quand ils ont plusieurs supérieurs hiérarchiques, les salariés perçoivent plus défavorablement l'impact du numérique. Ainsi, le fait de n'avoir qu'un supérieur hiérarchique influe favorablement la perception de l'impact du numérique dans le quotidien des salariés du secteur et accroît leur qualité de vie au travail.

« L'impact du numérique favorise fortement la qualité de vie au travail. »

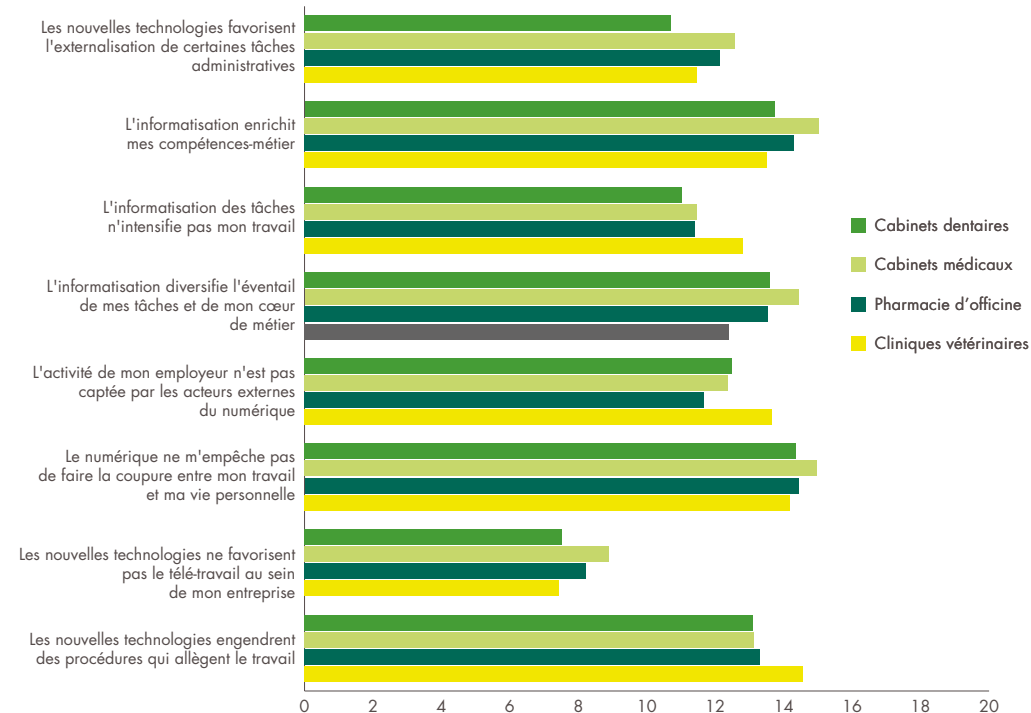


« L'impact du numérique mieux perçu dans les TPE et avec un seul supérieur hiérarchique. »



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

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



« Les cabinets médicaux se classent en tête des scores. Le numérique contribue à accroître la qualité de vie au travail des salariés »

Sept des huit facteurs concernant l'impact du numérique dans le quotidien des salariés du secteur et de chaque branche sont évalués positivement. Seul le facteur concernant la possibilité du télé-travail est apprécié défavorablement. La branche

des cabinets médicaux obtient cinq des meilleures notes et se classe en tête des scores. Ainsi le numérique contribue à accroître la qualité de vie au travail des salariés du secteur, et ce dans toutes les branches.

► Pour aller plus loin

Les résultats constatés pour le secteur bouleversent certaines idées reçues et révèlent des contrastes paradoxaux.

D'abord, le numérique n'empêche pas les salariés de faire la coupure entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle, bien au contraire ; est-ce à dire que la législation relative au droit à la déconnexion produit là ses effets les plus positifs ? Non, les entreprises du secteur étant des TPE, il est peu probable que cela soit le fruit d'accords avec les partenaires sociaux. Parallèlement, les

salariés déclarent que le télétravail n'est pas mis en place dans leur entreprise. Ces deux constats sont sans doute liés aux spécificités des principaux métiers des quatre branches du secteur. En effet, l'activité de la majorité des salariés est tributaire d'une présence physique sur le lieu de travail pour accueillir et/ou prendre en charge le « patient ». Cette contrainte crée une délimitation entre l'espace personnel et professionnel qui préserve le premier. Toutefois, elle ne procure pas la souplesse qui peut être attendue par une organisation s'appuyant en partie sur du 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, bien que l'écart soit le moins fort des trois secteurs. 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 (administratives ou connexes).

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.

Les salariés des cliniques vétérinaires et dans une moindre mesure des cabinets médicaux et cabinets dentaires expriment une certaine sérénité sur

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 d'entre eux et plus particulièrement par les salariés des cliniques vétérinaires qui n'anticipent pas cette éventualité. En revanche, dans les autres branches professionnelles, même si cette affirmation n'est pas approuvée massivement, elle est moins catégoriquement réfutée. Notamment par les salariés des pharmacies d'officine qui se singularisent par un score inférieur à 12. Ceci peut s'expliquer par le fait que nombre de ces salariés sont déjà impactés par la vente de produit pharmaceutiques en ligne.

En revanche, pour les activités moins proches du cœur de métier, la sous-traitance au profit d'autres acteurs semble être déjà une réalité notamment dans les cabinets médicaux et les pharmacies d'officine.

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 et dans une moindre mesure externalisation de certaines tâches administratives). Finalement, avec des notes supérieures d'environ cinq points à la moyenne théorique, les salariés du secteur estiment que le numérique contribue beaucoup plus à l'amélioration de la qualité de vie au travail qu'à sa détérioration.



« L'informatique impose un rythme et une charge de travail en forte progression : de 25 % en 2005 à 35 % en 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).

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