



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 stressés 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.

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.

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 %
Total	312 849	2 231	100 %



Majorité de répondants dans la branche de la pharmacie d'officine

31,20 %

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. »



95 %
de femmes

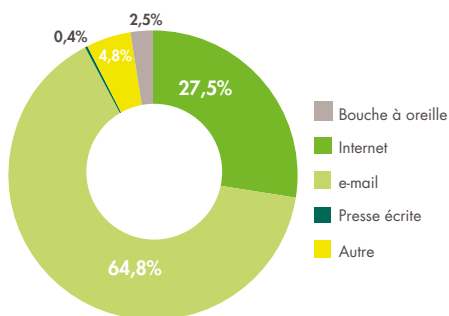
87 %
en CDI

83 %
d'ouvriers-employés

77 %
de salariés de TPE

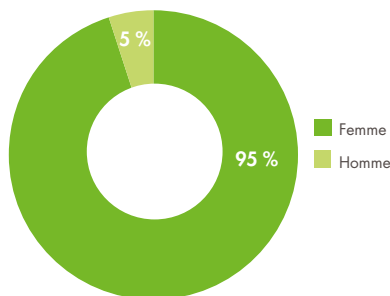
➤ Profil des répondants

📧 Email et internet, principales sources de mobilisation



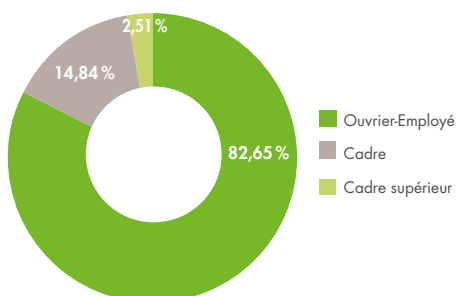
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

♀ Écrasante majorité de femmes



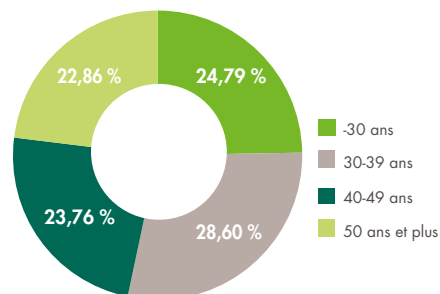
95 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur santé (10 %).

👤 Majorité de non cadres



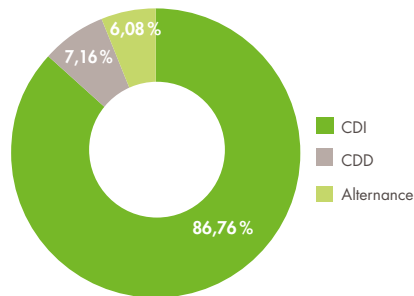
82,6 % des répondants sont employés ou ouvriers et 17,3 % cadres. La proportion de cadres est quasi identique à celle du secteur (15 %).

👴 Répondants plutôt seniors



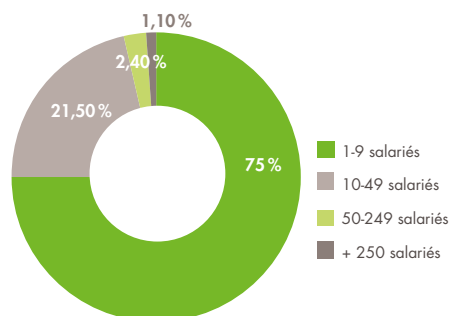
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Malgré une légère sous-représentation des salariés de 50 ans et plus, les quatre classes d'âge sont homogènes.

👤 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).

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.

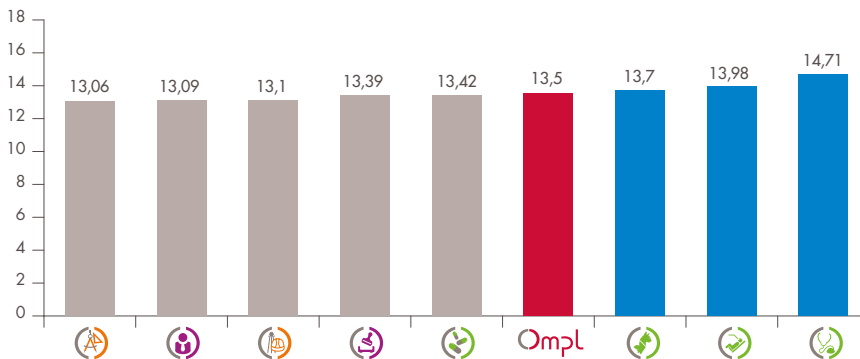
Le bien-être au travail est évalué par deux échelles :

- « 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 au travail

Ⓢ Implication des salariés du secteur santé supérieure à la moyenne OMPL



En matière d'implication au travail, les salariés des quatre branches du secteur santé se placent en tête et au-dessus de la moyenne OMPL (13,5/20), excepté la branche de la pharmacie d'officine, très légèrement en dessous. À noter, la

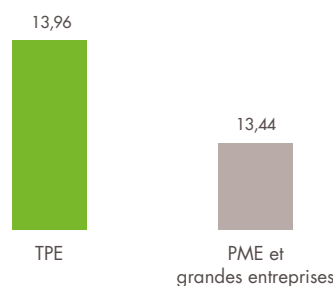
très bonne note de la branche des cabinets médicaux à plus d'un point au-dessus de la moyenne. Ces résultats montrent une implication au travail des salariés élevée et un investissement professionnel important.

« L'implication professionnelle diminue le stress au travail. »

► Implication professionnelle dans l'entreprise

Ⓢ Implication plus forte des salariés des TPE

Sur une échelle de 20, les salariés de TPE (Très petite entreprise) obtiennent un score de 13,96 contre 13,44 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.

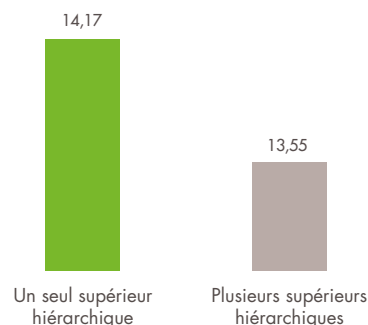


« Travailler dans une TPE est un facteur accroissant la qualité de vie au travail. »



⊕ Implication moindre si plusieurs supérieurs hiérarchiques

Avoir un seul supérieur hiérarchique contribue à la qualité de vie au travail. En effet, les salariés, ayant le dirigeant pour seul supérieur hiérarchique, ont un niveau d'implication supérieur (14,17) aux autres (13,55).



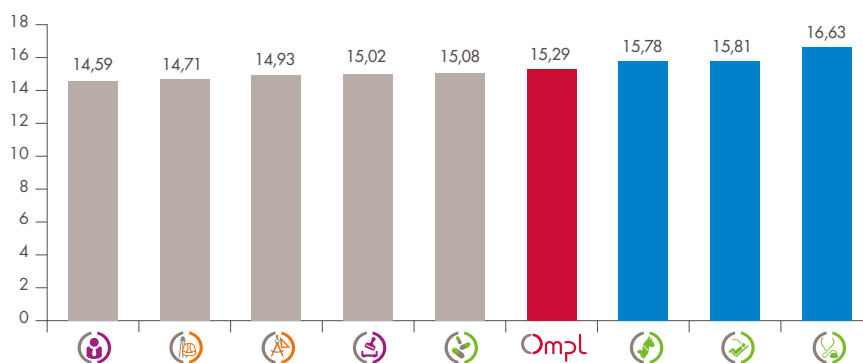
➤ Implication selon l'échelle d'analyse

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

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

« Implication disparate selon la branche. »

⊕ Identification personnelle



Les résultats de l'échelle « identification personnelle » sont supérieurs pour les quatre branches du secteur, indiquant que les salariés se sentent très concernés par leur travail. Aux deux extrémités du secteur se trouvent la pharmacie d'officine très légèrement sous la moyenne de l'OMPL et

les cabinets médicaux avec le meilleur score du secteur à plus d'un point et demi au-dessus de la moyenne de l'OMPL. Pour l'ensemble des salariés, leur travail contribue fortement à la construction de leur identité professionnelle.

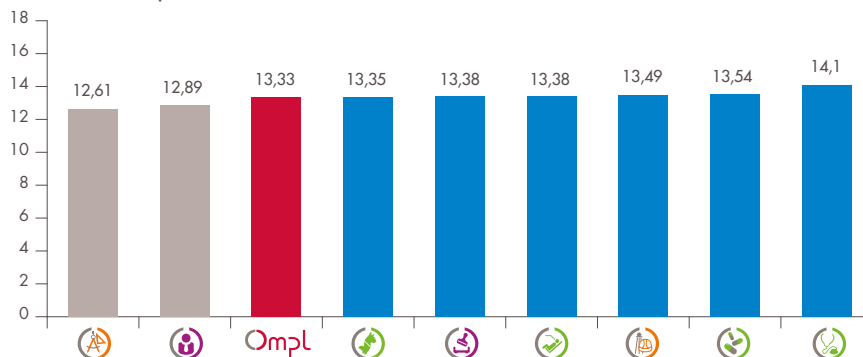


Identification personnelle détermine à quel point les salariés se sentent concernés par leur travail ;

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

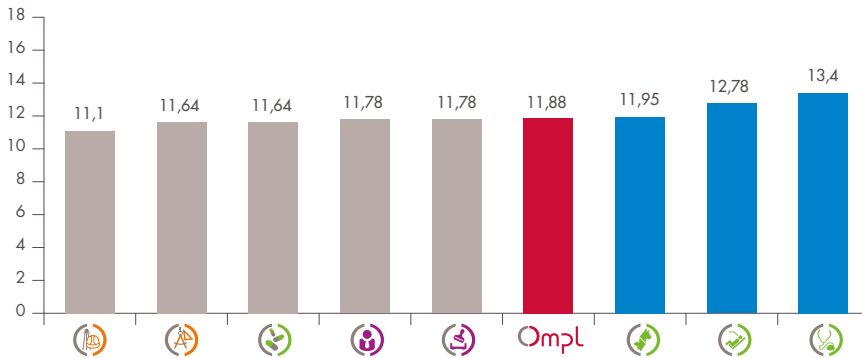


Les résultats de l'échelle « valorisation de l'objet » sont plus disparates pour les quatre branches du secteur, même si leurs résultats sont au-dessus de la moyenne OMPL.

Les salariés du secteur n'attachent pas la même importance à leur travail qui représente des enjeux différents.

- Les salariés des cliniques vétérinaires et des cabinets dentaires déclarent que leur travail est important dans leur vie sans être déterminant.
- Les salariés de la pharmacie d'officine et des cabinets médicaux sont dans le peloton de tête. Ils attachent beaucoup d'importance à leur travail.

Capacité perçue d'action



Les salariés de trois des quatre branches considèrent avoir une réelle capacité d'action.

- les salariés de la branche de la pharmacie d'officine (11,78/20) ont les résultats les plus médiocres du secteur, situés légèrement sous la moyenne de l'OMPL. Ceci dénote une difficulté à avoir prise sur leur environnement de travail et une autonomie professionnelle relativement réduite;
- les salariés des cliniques vétérinaires et ceux des cabinets dentaires obtiennent des résultats au-dessus de la moyenne OMPL. Ces résultats sont sans aucun doute liés à leur activité

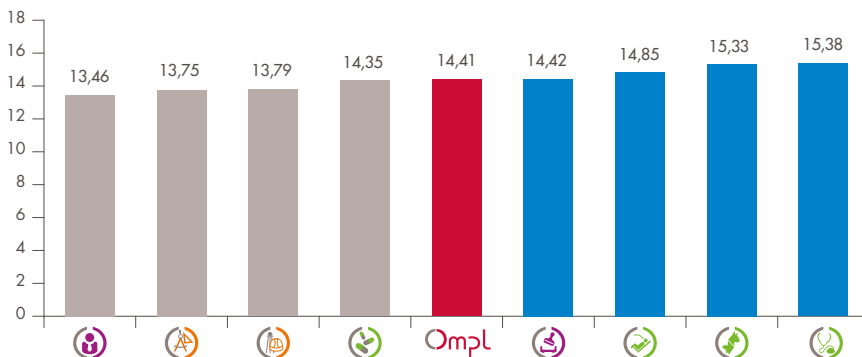
professionnelle qui se décompose en deux parties. La première, relative à la relation directe avec le client/patient (prise de rendez-vous, accueil...) dans laquelle ils ont un niveau d'autonomie important. La seconde, au cours de laquelle ils assistent l'employeur lors des interventions médicales, qui est très contrainte par les actes effectués;

- les salariés des cabinets médicaux (13,4/20) obtiennent le meilleur score, à près d'un point et demi au-dessus de la moyenne de l'OMPL. Ils ont un fort sentiment de contrôle sur leur travail et d'autonomie dans sa réalisation.



Bien-être au travail

Bien-être des salariés du secteur santé supérieur à la moyenne OMPL



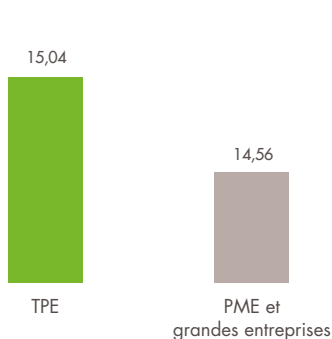


« Le critère "taille d'entreprise" influence directement le bien-être professionnel ainsi que le travail avec un seul supérieur hiérarchique. »

Les résultats du « bien-être » se situent en tête pour trois des branches du secteur santé et au-dessus de la moyenne OMPL. Les salariés de la branche de la pharmacie d'officine, dont les résultats se situent légèrement sous la moyenne

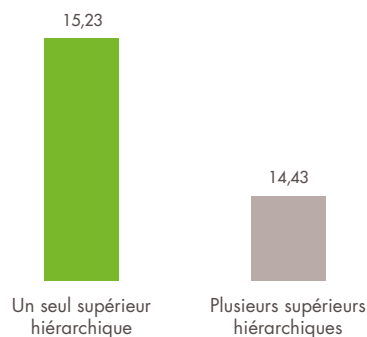
OMPL, exprime le bien-être au travail le plus faible du secteur. La branche des cabinets médicaux se place, avec un score de 15,38/20, à près d'un point au-dessus de la moyenne, démontrant un bien-être au travail très élevé.

🕒 Bien-être supérieur pour les TPE



Les salariés des TPE expriment un bien-être au travail supérieur à ceux des plus grandes entreprises. 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. Ainsi, avoir plusieurs supérieurs hiérarchiques est un facteur de dégradation de la qualité de vie au travail.

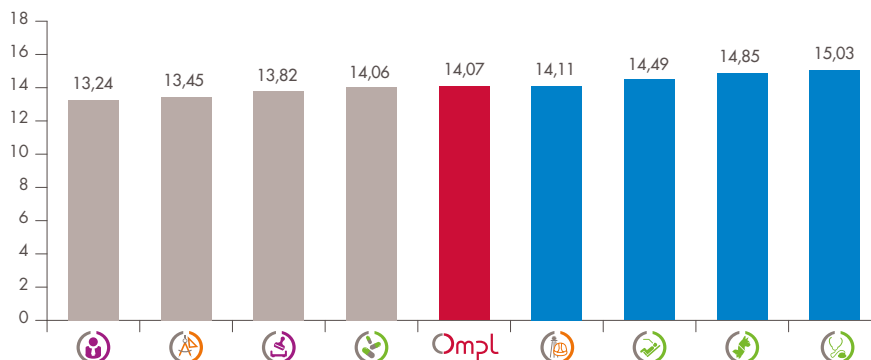
➤ Fort sentiment de bien-être hédonique et eudémonique

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

- bien-être hédonique (ou bien-être ressenti) ;
- bien-être eudémonique (bien-être idéal).



🕒 Bien-être hédonique



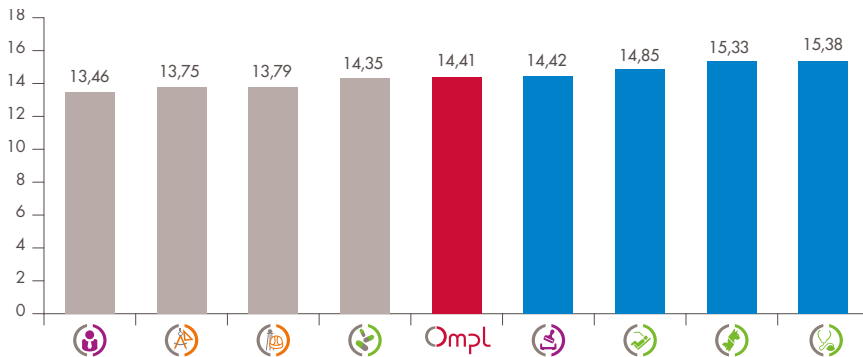
Les résultats de l'échelle « bien-être hédonique » se placent au-delà de la moyenne pour trois des

quatre branches du secteur. Le niveau de plaisir au travail est très élevé pour les salariés.

La branche de la pharmacie d'officine obtient les résultats les plus faibles du secteur. Les salariés expriment néanmoins un niveau de satisfaction

au travail relativement élevé mais un peu moindre que celui des salariés des autres branches.

🕒 Bien-être eudémonique



Les résultats de l'échelle « bien-être eudémonique » se situent au-delà de la moyenne pour trois des quatre branches du secteur. Ceci montre une absence de sollicitations négatives dans leur environnement de travail. Les salariés trouvent que leur travail à du sens et ils s'y réalisent, plus

particulièrement ceux des cliniques vétérinaires et des cabinets médicaux. Les salariés de la branche de la pharmacie d'officine expriment un bien-être idéal moins élevé mais d'un niveau relativement important.



➤ Bien-être au travail et implication des salariés de très bon niveau et en évolution depuis 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 niveau de bien-être s'est amélioré en 2017 de 2,1 points pour le secteur, passant de 12,9 en 2014 à 15/20 en 2017. Le classement des branches s'est modifié : les cabinets médicaux prennent la première place occupée en 2014 par les cabinets dentaires. Malgré une progression de son score, la branche de la pharmacie d'officine recule à la dernière place occupée en 2014 par les laboratoires de biologie médicale.

Le niveau atteint par ces branches, avec la progression constatée entre 2014 et 2017, est particulièrement élevé même si la branche de la pharmacie d'officine reste un peu en retrait. Il est indéniable que le bien-être exprimé par les salariés contribue fortement à leur qualité de vie au travail.

Les salariés du secteur sont très investis dans leur travail, leur niveau d'implication a augmenté de 2 points, passant de 13/20 à 15/20. Avec une croissance de 1,71 point, les cabinets médicaux se rangent à la première place, détenue en 2014 par les cabinets dentaires. La branche de la pharmacie d'officine passe à la dernière place tenue en 2014 par la branche des laboratoires de biologie médicale.

Avec les résultats les plus hauts de l'OMPL, la qualité de vie au travail des salariés du secteur santé est la plus élevée, que ce soit sous le prisme de l'implication ou du bien-être au travail. Le fait que les salariés de ce secteur occupent des métiers à forte valeur d'utilité sociale (soigner des êtres vivants, sauver des vies...) explique en grande partie ces très bons résultats.

La santé mentale des salariés du secteur est préservée et leur niveau de qualité de vie au travail contribue grandement à la performance de leur entreprise.



En trois ans, le niveau d'implication s'est amélioré de 2 points et le niveau de bien-être de 2,1 points.

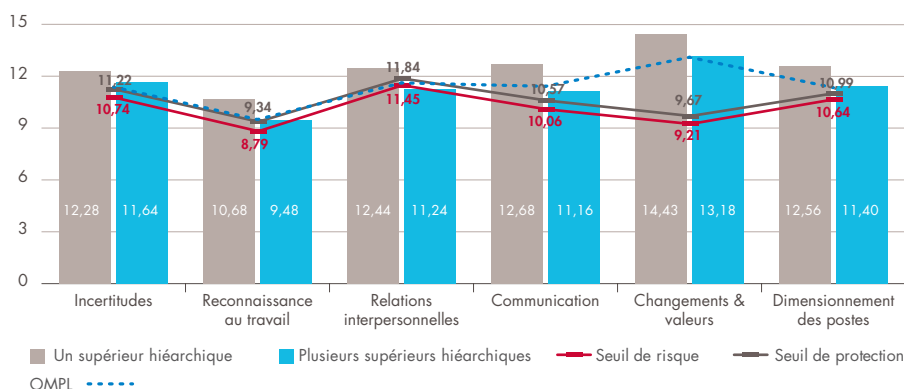
STRESS AU TRAVAIL

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

① Un seul supérieur hiérarchique, facteur de protection du stress

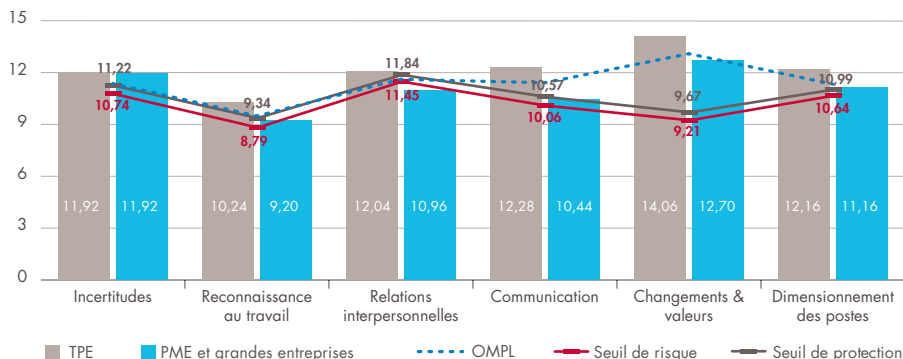


Les résultats des salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques se situent toujours en deçà de ceux qui en ont un seul, sans pour autant se positionner sous le seuil de risque, excepté pour la famille « Relations interpersonnelles » qui est en zone de surveillance.

En revanche, ceux 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 », « Changements et valeurs » et « Dimensionnement des postes ». Ainsi, les salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques ont un niveau de stress professionnel supérieur à ceux qui en ont un seul. 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.

② 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, excepté pour la famille « Incertitudes ». Ils se trouvent même en deçà du seuil de risque

« Travailler dans une TPE est un facteur de protection contre les stresseurs professionnels. »



pour les familles « Relations interpersonnelles » et en zone de surveillance pour celle de la « Reconnaissance au travail ».

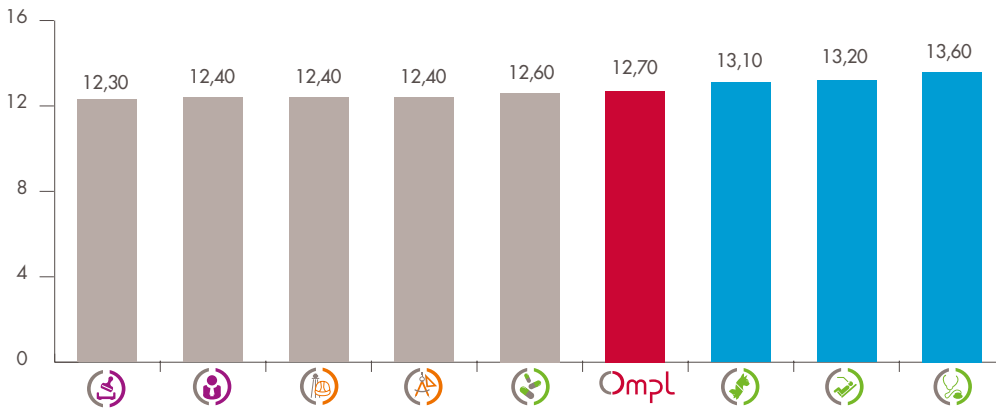
En revanche, ceux des salariés de TPE sont systématiquement meilleurs, parfois de façon significative comme pour les familles « Communication », « Reconnaissance au

travail » 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 du fait d'un stress moins élevé.



► Stress sur la qualité de vie au travail

🕒 Des salariés globalement moins stressés au travail que ceux des autres secteurs de l'OMPL

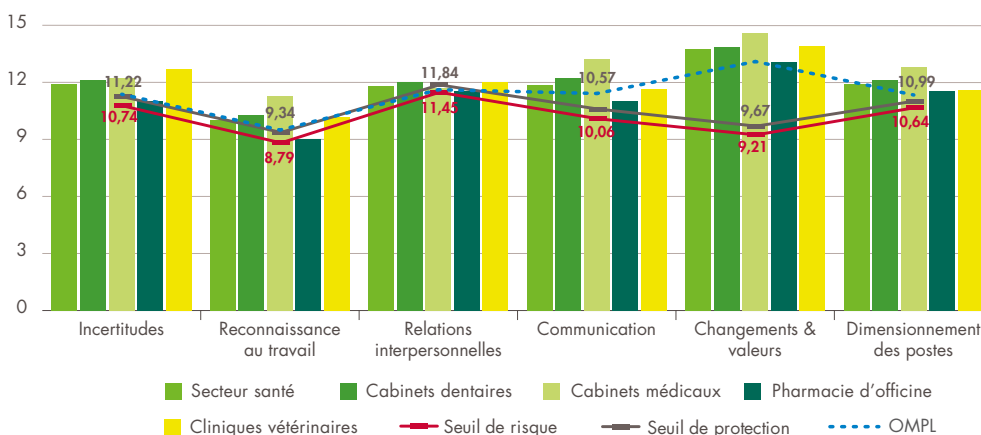


« Faible impact du stress sur la qualité de vie au travail. »

Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en 6 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 quatre meilleures notes, les salariés des quatre branches du secteur ont un niveau d'exposition aux stresseurs professionnels globalement inférieur à l'ensemble des salariés. La branche de la pharmacie d'officine se situe très légèrement en dessous de la moyenne de l'OMPL (12,7/20) indiquant que les salariés sont un peu plus en situation de stress que ceux des autres branches.

► Stress essentiellement lié aux incertitudes



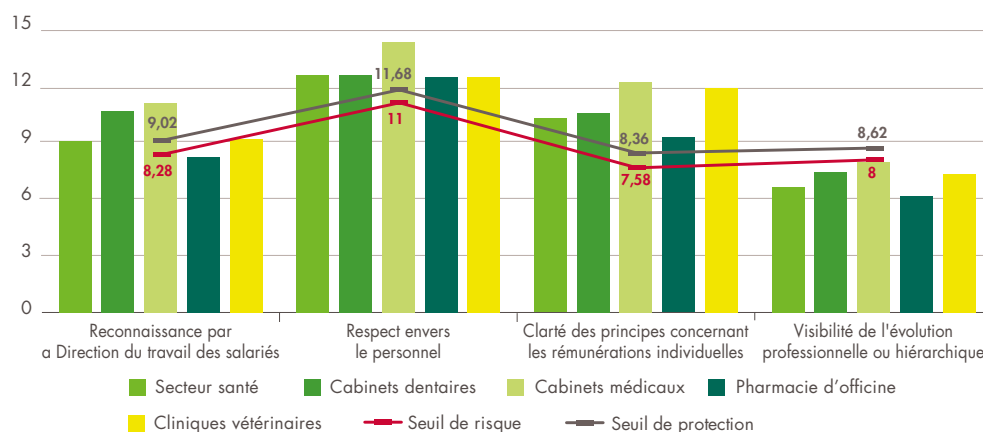
Les résultats du secteur pour cinq des six familles de stresseurs se situent tous au-dessus du seuil de protection et au-delà des résultats de l'OMPL. Il n'y a donc, pour le secteur santé, aucune alerte stress. Ce secteur contribue à tirer vers le positif la moyenne des résultats de l'OMPL en matière de stress.

Les résultats de trois des quatre branches du secteur se situent au-dessus du seuil de protection et au-delà des résultats de l'OMPL. Pour ces branches, aucune alerte stress n'est à déplorer.

En revanche, la branche de la pharmacie d'officine se distingue par trois familles en zone de surveillance « Incertitudes », « Reconnaissance au travail » et « Relations interpersonnelles ». Si l'exposition à ces stresseurs venait à s'intensifier, faisant passer les résultats sous le seuil de risque, elle pourrait menacer durablement la qualité de vie au travail des salariés, voire leur santé mentale tout en affectant la performance des entreprises les plus concernées.

► Causes de stress différentes en fonction des branches

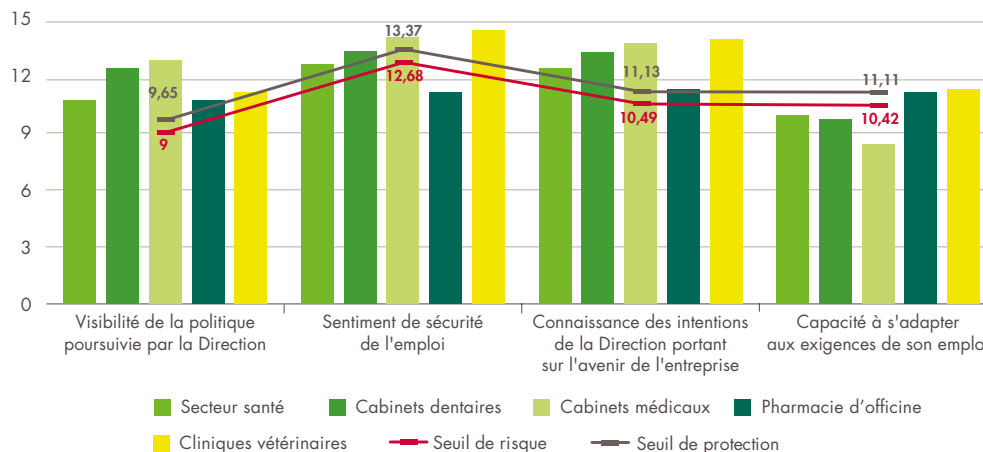
Ⓢ Reconnaissance au travail



Le « Manque de visibilité sur les possibilités d'évolution » est la cause de stress professionnel la plus élevée, surtout pour la branche de la

pharmacie d'officine. À l'inverse, le « Respect envers le personnel » et surtout la « Clarté des principes de rémunération » atténuent son impact.

Ⓢ Incertitudes

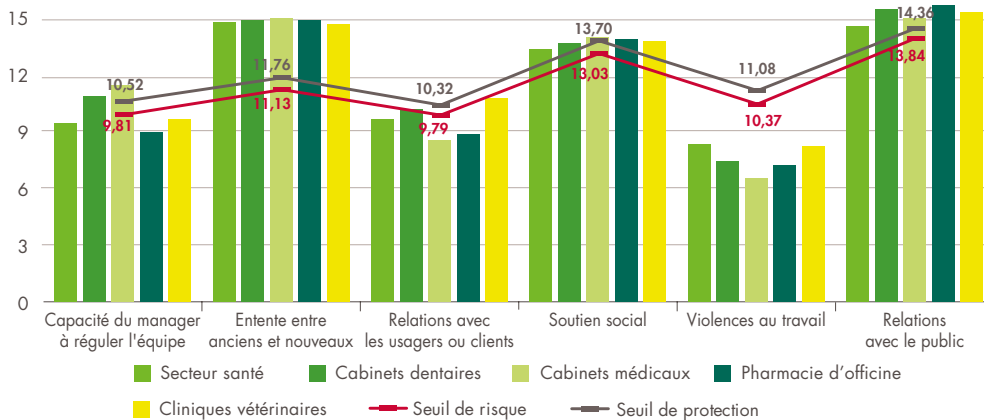


La cause de stress professionnel la plus importante est la difficulté de s'adapter à son emploi, qui ne dépasse pour aucune branche le seuil de protection. À l'inverse, les facteurs « Visibilité de la politique poursuivie par la direction » et

« Connaissance des intentions de la direction » constituent les facteurs de protection les plus forts. La branche de la pharmacie d'officine présente les résultats les plus médiocres, particulièrement au niveau du « Sentiment de sécurité de l'emploi ».



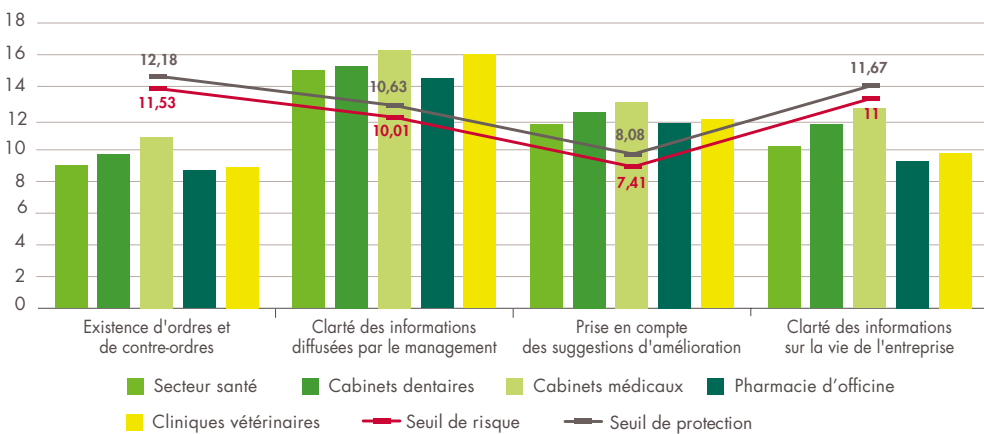
Relations interpersonnelles



Les relations interpersonnelles sont moyennement perçues dans les quatre branches. Les « Violences au travail » (verbales voire physiques) constituent

le principal facteur de stress pour l'ensemble des branches et dans une moindre mesure les « Relations avec les usagers ou les clients ».

Communication



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 » sauf pour les salariés des cabinets médicaux qui présentent sur ce dernier facteur de bons résultats.



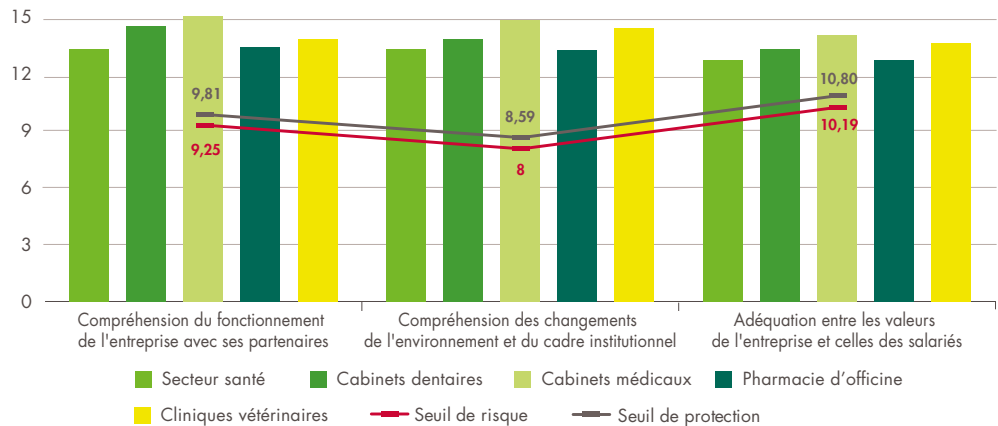
Sur 27 facteurs potentiels de stress professionnel, les branches des cabinets médicaux, cliniques vétérinaires et cabinets dentaires remontent fortement la moyenne des résultats.

Ces branches se distinguent avec des résultats parmi les plus élevés de l'OMPL, contribuant à porter la moyenne de stress vers le positif. Leurs salariés ont nettement plus de facteurs de protection que de facteurs de risque.

En revanche, la pharmacie d'officine tire légèrement la moyenne vers le négatif. Ses salariés sont plus stressés que ceux des trois autres branches, sans pour autant nécessiter une alerte à la santé mentale.



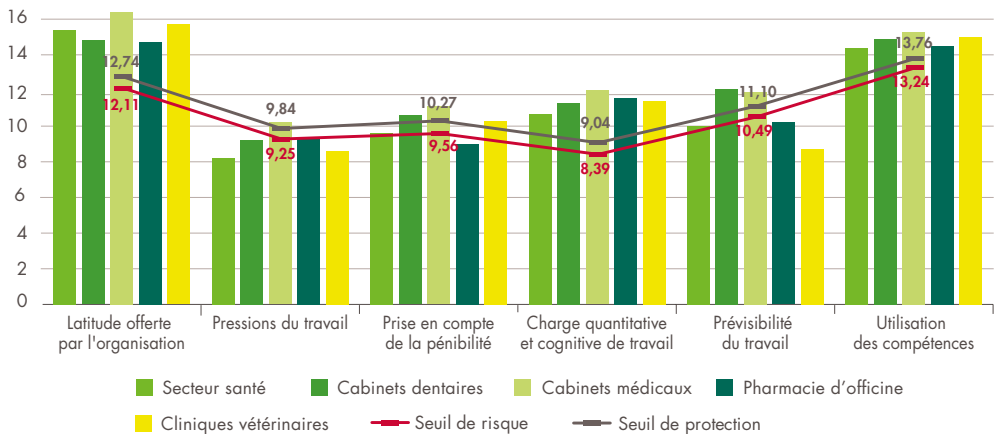
⊕ Changements et valeurs



Aucun des facteurs de la famille « Changements et valeurs » n'est en zone de risque. Elle obtient les résultats les plus élevés des 6 familles de

stresseurs. Elle contribue à atténuer le stress professionnel des salariés en contrebalançant celui des autres familles.

⊕ Dimensionnement des postes



Le facteur « Pressions du travail » (enjeux forts, délais...) affecte toutes les branches. En revanche, les salariés apprécient leur « Latitude d'action », la « Charge de travail » et l'« Utilisation de leurs compétences ». Le facteur « Prévisibilité du

travail » stresse les salariés des cliniques vétérinaires et des pharmacies d'officine. Ces derniers sont également préoccupés par l'absence de prise en compte de la pénibilité du travail.

➤ Niveau de stress globalement faible mais hétérogène selon les branches

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

« Bilan QVT »: les branches des cabinets médicaux, des cabinets dentaires et des cliniques

vétérinaires s'illustrent par de très nombreux points positifs au-delà de la moyenne des résultats de l'OMPL qui contrebalancent largement le nombre réduit de signaux d'alertes. La direction (dirigeants, directeurs, associés...) et les

managers constituent d'importants facteurs de protection. En effet, les salariés de ces branches apprécient fortement la capacité de la direction et/ou des managers à rendre visible la politique poursuivie, à reconnaître le travail accompli, à diffuser de l'information claire, à prendre en compte les suggestions d'amélioration et à réguler l'équipe (distribution des rôles et gestion des conflits d'équipe). De plus, le personnel se sent fortement reconnu et respecté, l'entente entre les nouveaux et les anciens est excellente et la latitude d'action est grande.

Pistes d'amélioration : si ces branches tirent vers le positif la moyenne des résultats de l'exposition au stress des salariés du secteur et par-delà de l'ensemble de l'OMPL, elles ont néanmoins deux facteurs en zone de risque : les violences au travail et la coexistence d'ordres et de contre-ordres. Deux autres facteurs concernent deux des trois branches : la difficulté à s'adapter aux exigences de son emploi pour les branches des cabinets dentaires et des cabinets médicaux et les pressions du travail qui affectent les salariés des cabinets dentaires et des cliniques vétérinaires.

► Branche « pharmacie d'officine » : qualité de vie au travail amoindrie du fait d'un nombre plus élevé de stressés

« Bilan QVT » : un bon nombre de points forts caractérise cette branche : les salariés apprécient les relations avec le public, l'entente entre anciens et nouveaux est au beau fixe, la latitude donnée par l'organisation est forte, l'utilisation de leurs compétences est très appréciée, ils estiment la clarté des informations diffusées par le management de qualité. Tous ces éléments contribuent à leur QVT.

Pistes d'amélioration : si les facteurs de protection dominant et contrebalancent suffisamment les stressés (16 facteurs de protection contre

10 stressés), les salariés sont toutefois exposés à certains facteurs de stress : trop peu de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, violences (verbales ou physiques) au travail, manque de reconnaissance par la direction du travail accompli, coexistence d'ordres ou de contre-ordres, peu de capacité ou d'implication du manager à réguler l'équipe, relations avec le public difficiles, pénibilité du travail insuffisamment prise en compte, manque de clarté des informations sur la vie de l'entreprise, manque de prévisibilité du travail au quotidien et sentiment d'insécurité de l'emploi.

Agir sur ces facteurs de stress optimiserait la QVT des salariés. En effet, les facteurs de stress étant conjoncturels et liés au ressenti des salariés, s'ils s'intensifient ou se chronicisent, ils peuvent affecter à long terme la santé mentale des salariés et la performance des entreprises.

► Baisse du niveau d'exposition au stress depuis 2014

L'enquête de 2017 montre une amélioration du vécu au travail pour les salariés du secteur en lien direct avec une baisse du niveau de stress. Cette amélioration, perceptible pour les quatre branches, est d'une intensité différente pour chacune d'elles. Elle est particulièrement notable pour les cabinets médicaux et les cabinets vétérinaires, favorable pour les cabinets dentaires et faible pour la pharmacie d'officine. En revanche, le manque de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, les pressions au travail et les violences au travail, la coexistence d'ordres et de contre-ordres et la capacité de s'adapter à son emploi sont toujours faibles, même si leur score a augmenté.



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

- très peu de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, violences (verbales ou physiques) au travail ;
- coexistence d'ordres ou de contre-ordres ;
- capacité à s'adapter aux exigences de son emploi ;
- clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise.



« Cabinets médicaux, cliniques vétérinaires, et cabinets dentaires, qualité de vie au travail très bonne avec des facteurs de protection dominant fortement. »

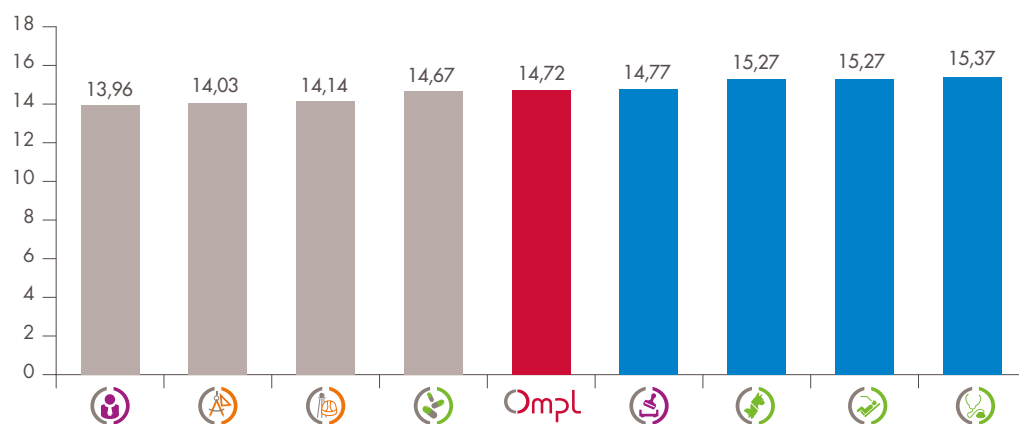
IMPACT DU NUMÉRIQUE

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.

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

► Très bonne perception du numérique

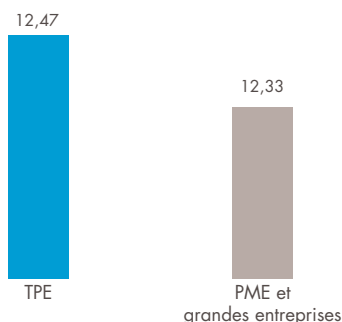


En matière de perception de l'impact du numérique dans leur travail, trois des quatre branches du secteur santé se placent en tête des autres branches. Le score de la branche de la pharmacie d'officine se trouve très légèrement en

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.

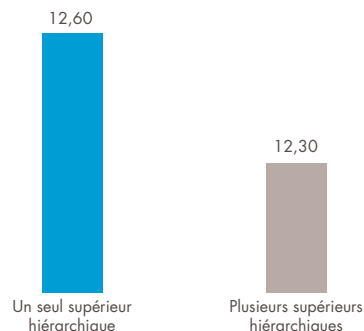


⊕ Une meilleure perception du numérique pour les salariés des TPE



Les résultats des entreprises du secteur de moins de 10 salariés ont un score de près de deux 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 influence 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 mieux perçu dans les TPE et avec un seul supérieur hiérarchique. »

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



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 télétravail 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

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

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



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. »



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