



### OBJECTIVER LE REGARD SUR LE STRESS AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)<sup>1</sup> des entreprises libérales du champ de l'OMPL<sup>2</sup> a permis d'effectuer le diagnostic des stresseurs professionnels des salariés du secteur santé via un baromètre de mesure construit et analysé scientifiquement<sup>3</sup>.

**Six familles de stresseurs professionnels sont évaluées :**

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



Majorité de répondants  
**31,20 %**  
Pharmacie d'officine

Branches	Effectif OMPL	Effectif enquête	Répartition des répondants
	40 266	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>

2231 salariés du secteur 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 écart constatés ne nuisent pas aux résultats car les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT.

1 Cette enquête, réalisée par mars-lab (www.marslab.com), s'est déroulée du 17/04 au 30/09/2017.  
2 Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, entreprises d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers, études d'administrateurs et mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, offices de commissaires-priseurs et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques, études d'huissiers de justice, cabinets dentaires, laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers, cabinets médicaux, pharmacie d'officine, cliniques vétérinaires.  
3 Ce baromètre a fait l'objet d'une construction et validation scientifique présentés dans une revue à comité de lecture scientifique.





95 %

de femmes

53,39 %

moins de 39 ans

86,76 %

en CDI

82,65 %

d'ouvriers-employés

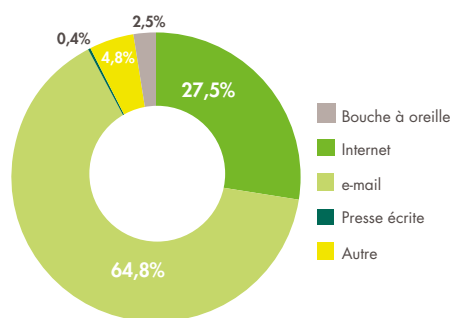
75 %

de salariés de TPE

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

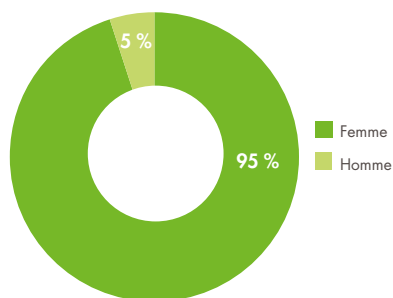
➤ Profil des répondants

① Email et internet, principales sources de mobilisation



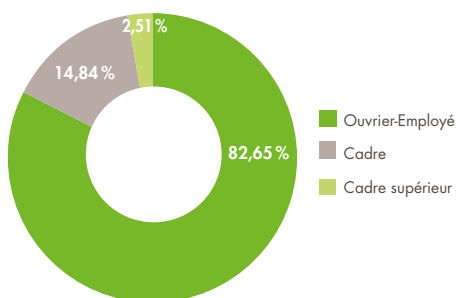
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

① Écrasante majorité de femmes



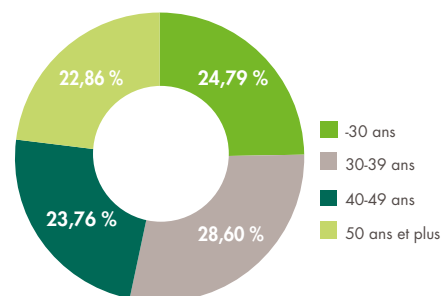
95 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur santé (10 %).

① Majorité de non cadres



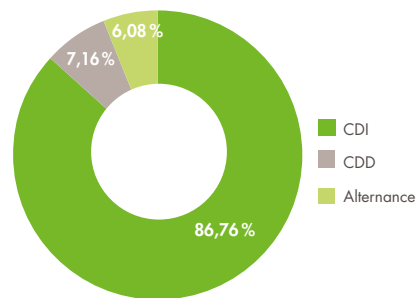
82,6 % des répondants sont employés ou ouvriers et 17,3 % cadres. La proportion de cadres est quasi identique à celle du secteur (15 %).

① Répondants plutôt seniors



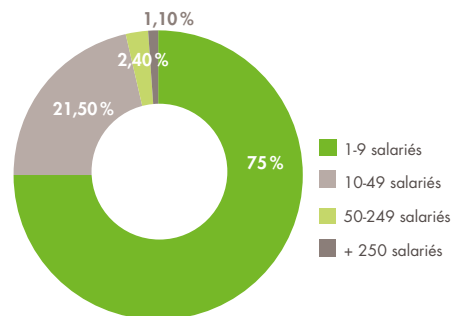
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Malgré une légère sous-représentation des salariés de 50 ans et plus, les quatre classes d'âge sont homogènes.

① 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).

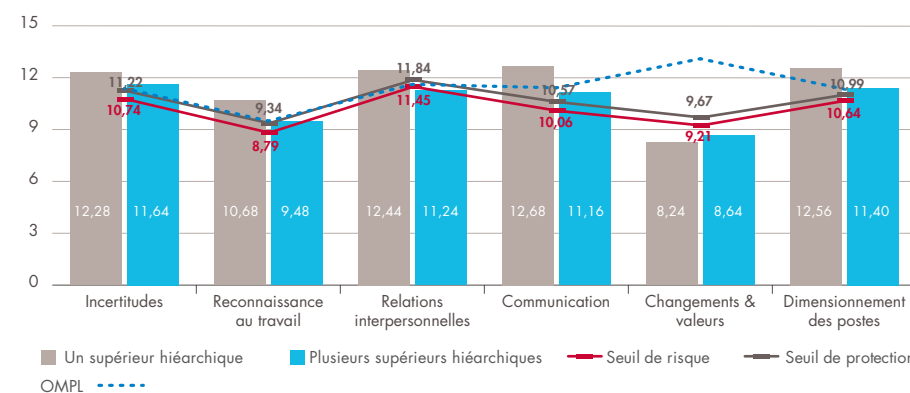
① Forte proportion de salariés de TPE



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).

➤ Résultats du stress influencés par les caractéristiques des salariés

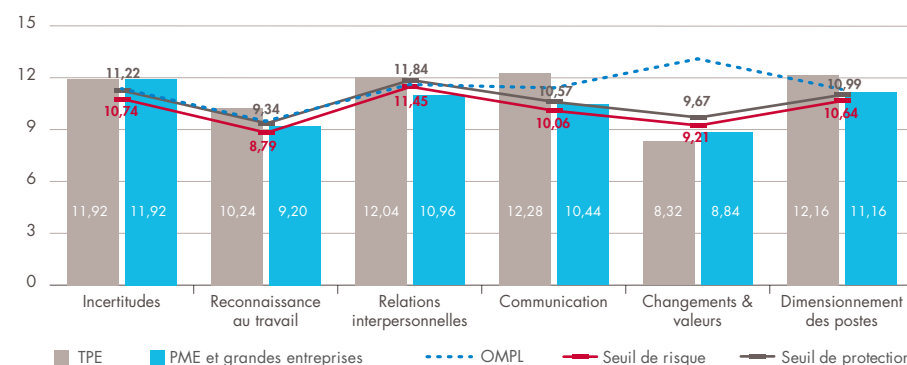
① Un seul supérieur hiérarchique, facteur de protection du stress



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.

① 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 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.



52 %

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



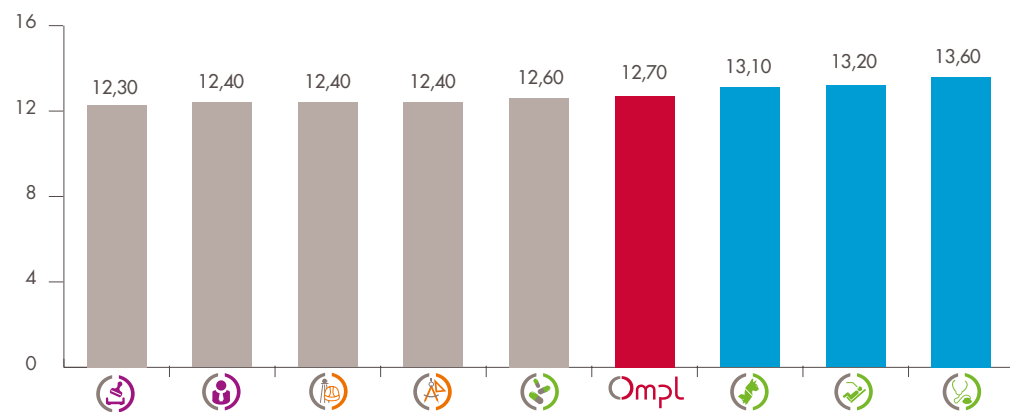
« Travailler dans une TPE est un facteur de protection contre les stresseurs professionnels »



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

➤ Stress sur la qualité de vie au travail

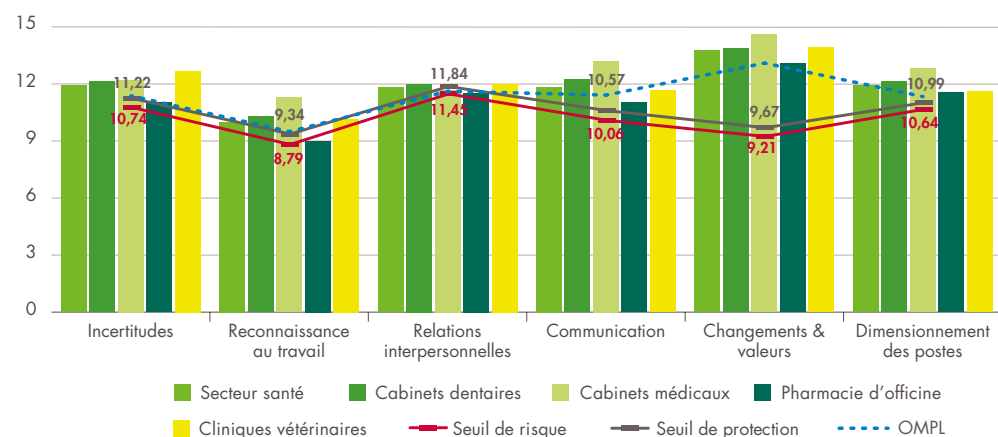
📍 Des salariés globalement moins stressés au travail que ceux des autres secteurs de l'OMPL



Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en 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 stressseurs professionnels est forte.

Avec les quatre meilleures notes, les salariés des quatre branches du secteur ont un niveau d'exposition aux stressseurs 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 stressseurs 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.

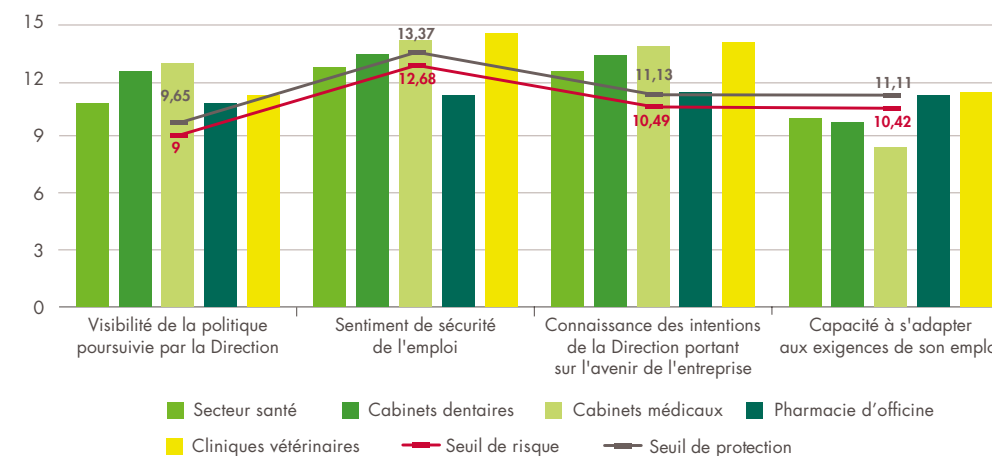
Les résultats de trois des quatre branches du secteur se situent au-dessus du seuil de protection et au-delà des résultats de l'OMPL. Pour ces branches, aucune alerte stress n'est à déplorer. En revanche, la branche de la pharmacie d'officine se distingue par trois familles en zone de surveillance « Incertitudes », « Reconnaissance

au travail » et « Relations interpersonnelles ». Si l'exposition à ces stressseurs 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

📍 Incertitudes

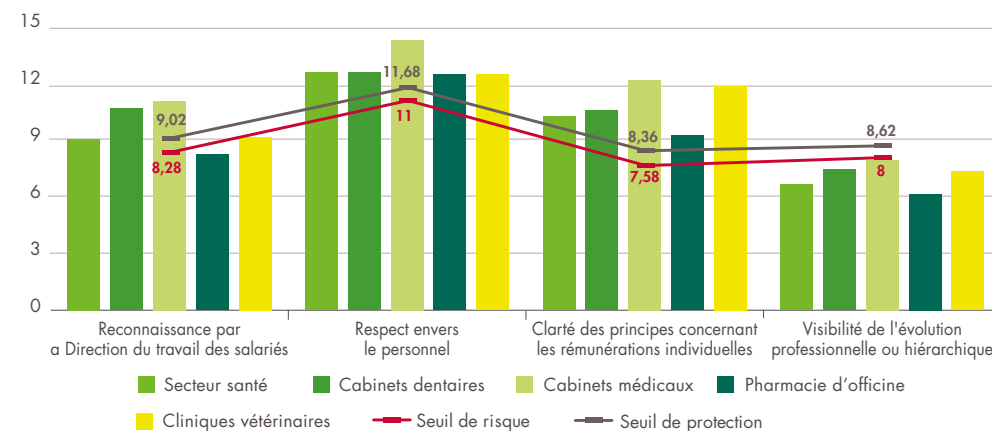


La cause de stress professionnel la plus importante est la difficulté de s'adapter à son emploi, qui ne dépasse pour aucune branche le seuil de protection. À l'inverse, les facteurs « Visibilité de la politique poursuivie par la Direction » et

« 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 ».



📍 Reconnaissance au travail



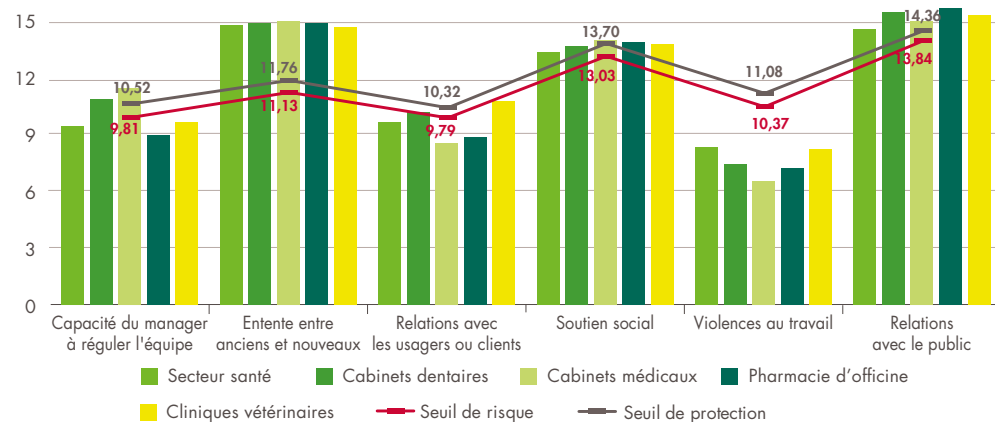
Le « Manque de visibilité sur les possibilités d'évolution » est la cause de stress professionnel la plus élevée, surtout pour la branche de la

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





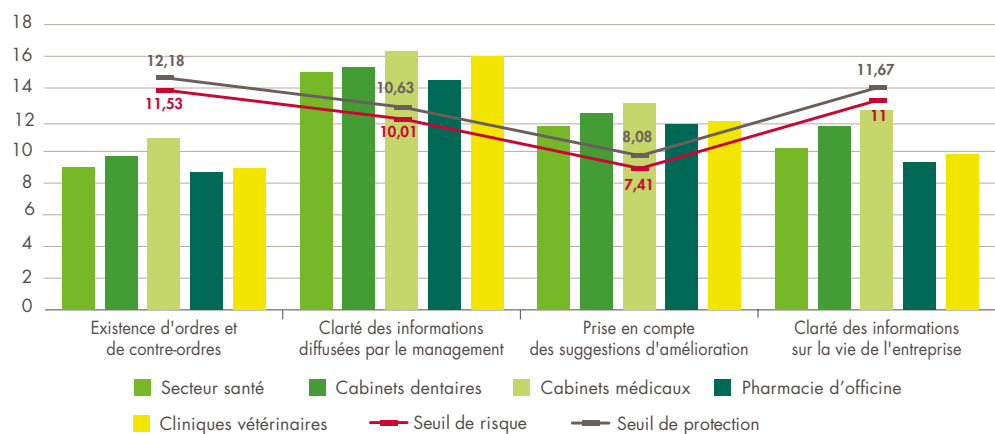
⊕ Relations interpersonnelles



Les relations interpersonnelles sont bien perçues dans les trois 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 ».

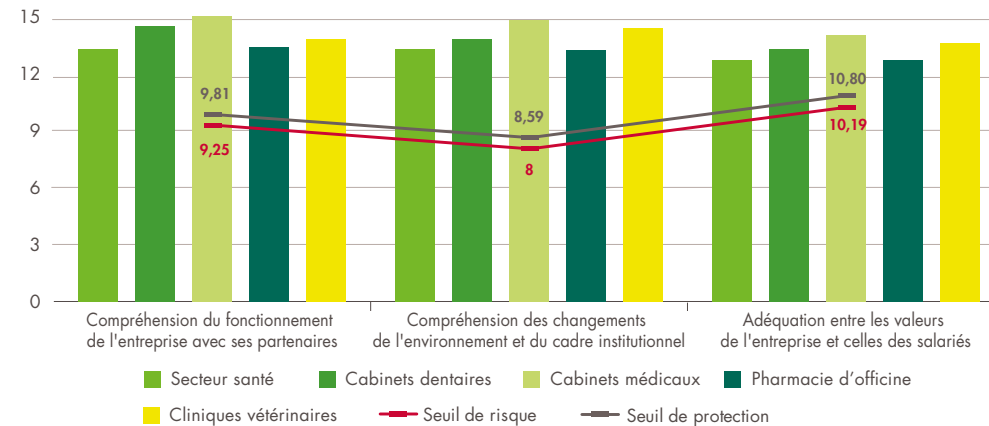
⊕ Communication



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 cliniques vétérinaires qui présentent sur ce dernier facteur de bons résultats.

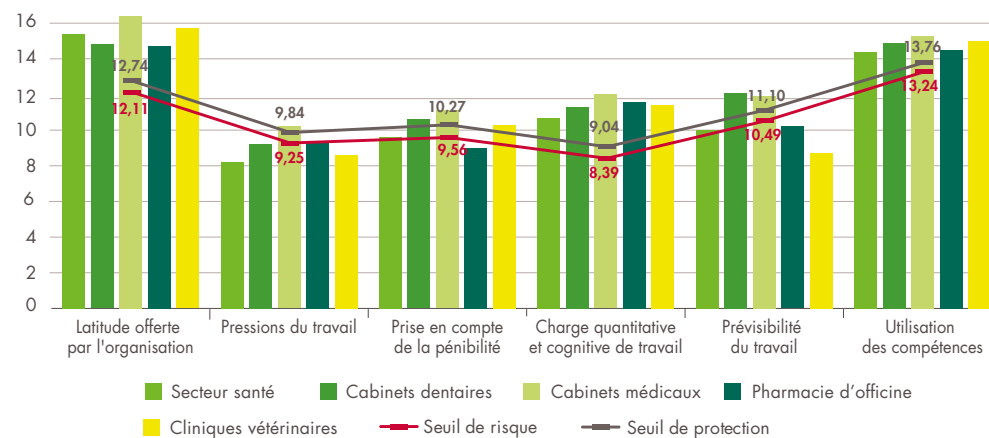
⊕ Changements et valeurs



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



Sur les 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.





**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, et dans une moindre mesure, capacité à s'adapter aux exigences de son emploi et 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 »

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.