



Salariés des entreprises libérales : une qualité de vie au travail globalement reconnue mais à améliorer localement

“ Objectiver le regard
sur la qualité de vie
au travail ”

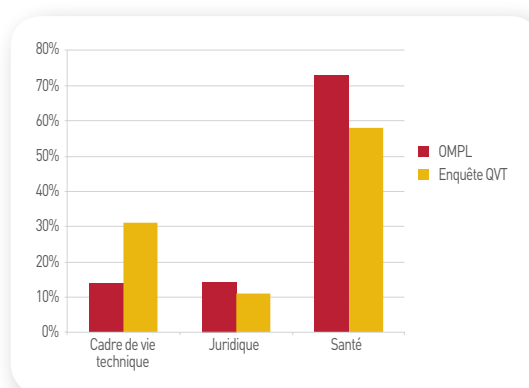
Cette enquête effectue le diagnostic de la qualité de vie au travail des salariés des branches professionnelles des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL¹. Quatre baromètres de mesure, construits et analysés scientifiquement², sont utilisés :

- le bien-être au travail ;
- l'implication au travail des salariés ;
- l'exposition aux causes de stress professionnel ;
- le climat social de l'entreprise (questionnaire facultatif).

En plus de ces quatre baromètres, les participants étaient invités à compléter un questionnaire, non obligatoire, concernant leur santé.

Cette enquête, réalisée par mars-lab (www.mars-lab.com), s'est déroulée du 05/05 au 29/09/2014.

Une majorité de répondants issue du secteur Santé



Les 4 032 participants à l'enquête (échantillon volontaire en ligne) sont issus pour :

- **58% du secteur "Santé"** (contre un effectif total de 72,3% à l'OMPL) ;
- **11,2% du secteur "Juridique"** (contre 14% à l'OMPL) ;
- **30,8% du secteur "Cadre de vie - technique"** (contre 13,7% à l'OMPL).

¹ Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, cabinets d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts, études d'administrateurs judiciaires et mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, offices de commissaires priseurs et salles de ventes volontaires, études d'huissiers de justice, cabinets dentaires, laboratoires de biologie médicale, cabinets médicaux, cabinets et cliniques vétérinaires, pharmacie d'officine.

² Toutes les précisions méthodologiques de l'enquête sont détaillées dans le rapport complet d'analyse.

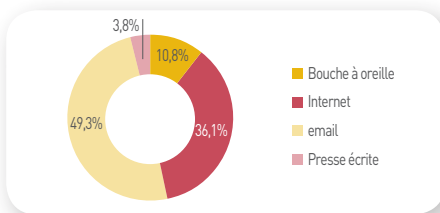
Branche	Pourcentage de salariés	Pourcentage de répondants
Entreprises d'architecture	9,0 %	20,7 %
Entreprises d'économiste de la construction	0,7 %	2,9 %
Cabinets d'experts en automobile	1,4 %	1,2 %
Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers	2,7 %	6,9 %
Études d'administrateurs judiciaires et de mandataires judiciaires	0,6 %	2,1 %
Cabinets d'avocats	10,2 %	6,0 %
Offices de commissaires-priseurs judiciaires et salles de ventes volontaires	0,6 %	0,1 %
Études d'huissiers de justice	2,6 %	2,1 %
Cabinets dentaires	8,7 %	15,0 %
Laboratoires de biologie médicale	10,5 %	2,5 %
Cabinets médicaux	18,7 %	4,8 %
Cabinets et cliniques vétérinaires	4,0 %	16,7 %
Pharmacie d'officine	30,3 %	19,0 %

Les participants sont principalement salariés dans les branches des entreprises d'architecture (20,7%), de la pharmacie d'officine (19%), des cliniques vétérinaires (16,7%) et des cabinets dentaires (15,1%).

Les autres branches comptent un nombre plus restreint de répondants (de 1,2% à 6%). Les salariés des offices de commissaires-priseurs judiciaires et de salles de vente volontaires n'ont répondu que très marginalement à l'enquête (0,1%).

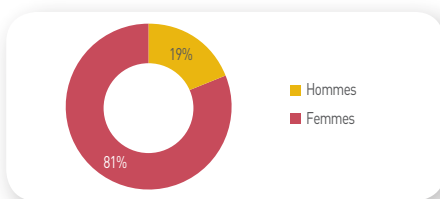
- **Répondant-type : une employée**
- de 37,5 ans, en CDI travaillant dans**
- une entreprise de moins de 10 salariés**

Email, principale source de mobilisation



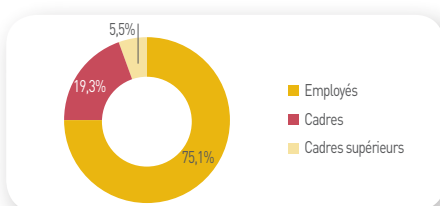
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (49,3%) et internet (36,1%).

Écrasante majorité de femmes



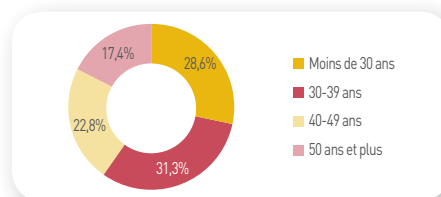
81% des participants sont des femmes et 19% des hommes, ce qui est une représentation proche de celle l'OMPL (16% d'hommes et 84% de femmes).

Majorité d'employés



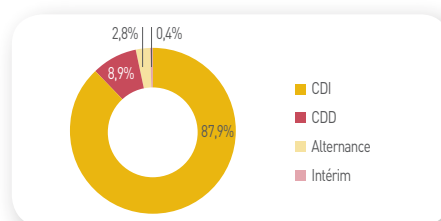
75,1% des répondants se déclarent non cadres. Ils sont en légère sous-représentation par rapport à l'OMPL (83%). 20,4% sont cadres contre 17% à l'OMPL.

Répondants plutôt jeunes



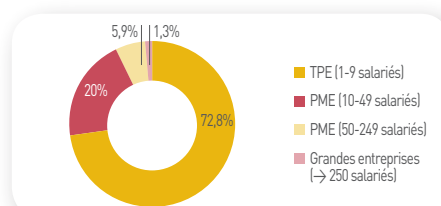
La moyenne d'âge des participants est de 37,5 ans (\pm 10,8 ans). Les salariés de moins de 40 ans se sont particulièrement impliqués dans l'enquête (59,9%) alors qu'ils représentent 53% des salariés concernés.

Salariés essentiellement en CDI



Une grande majorité de participants est en CDI (87,9% contre 86% à l'OMPL) et 8,9% en CDD (13% à l'OMPL).

Forte proportion de salariés de TPE

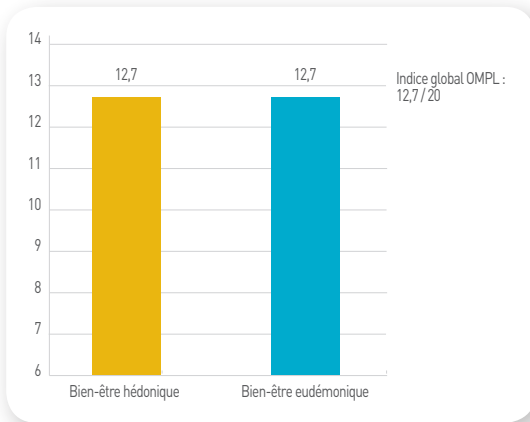


72,8% des salariés sont issus de très petites entreprises (TPE de 1 à 10 salariés) et 7,2% d'entreprises de plus de 50 salariés. L'OMPL compte 66% de salariés en TPE.

Bien-être au travail positif

Le bien-être au travail est évalué sous deux angles :

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



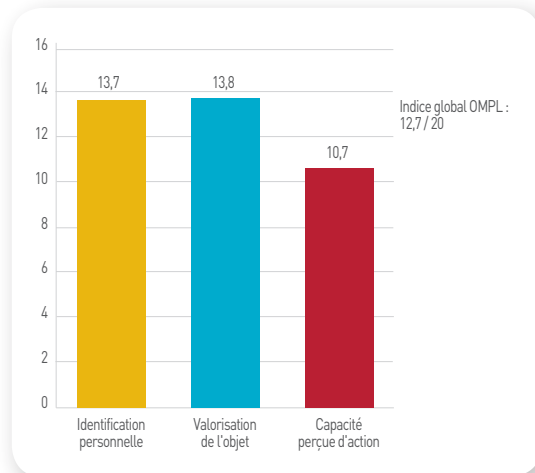
Les salariés évaluent leur bien-être au travail de façon globalement positive :

- bien-être eudémonique : 12,7/20
- bien-être hédonique : 12,7/20

Les notes des deux échelles étant similaires, il y a cohérence entre bien-être idéal et bien-être ressenti.

Implication au travail importante

Ce baromètre mesure l'attachement du salarié au travail, la façon dont il s'y identifie, l'enjeu qu'il représente et le contrôle qu'il pense exercer dessus.



Les salariés se disent concernés par leur travail : identification personnelle = 13,7/20.

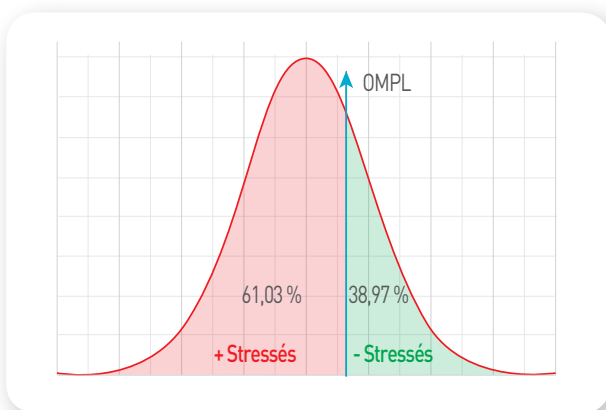
Ils attachent de l'importance à leur travail : valorisation de l'objet = 13,8/20.

En revanche, leur capacité d'action est perçue de manière plus mitigée (10,7/20).

Salariés moins stressés

Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en 6 familles d'analyse.

L'OMPL obtient un indice global de 11,2/20 alors que l'indice national, mesuré par l'OVAT en 2014, est de 10,2/20.



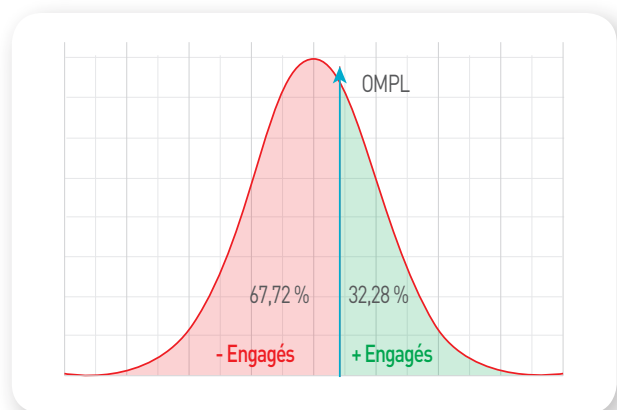
Les salariés des entreprises libérales sont globalement moins stressés que l'ensemble des salariés français.

61,03 % des salariés français sont plus stressés que ceux des entreprises libérales.

Climat social favorable

Véritable météo de la satisfaction au travail, ce baromètre mesure 32 irritants sociaux (sources de désengagement) regroupés en 5 familles d'analyse.

L'OMPL obtient un indice global de 10,9/20 alors que l'indice national, mesuré par l'OVAT en 2014, est de 9,8/20.



Les salariés des entreprises libérales sont globalement plus engagés que l'ensemble des salariés français.

67,72 % des salariés français sont moins engagés que ceux des entreprises libérales.



“ Dans les entreprises libérales les facteurs de protection surpassent les facteurs de risque ”

Les facteurs de risque pèsent défavorablement sur la qualité de vie au travail tandis que les facteurs de protection, contrebalançant ces premiers, contribuent à développer la qualité de vie au travail. Il apparaît de manière évidente que dans les entreprises libérales, dans leur ensemble, les salariés ont une vision positive de leur qualité de vie au travail. Cependant, cela ne doit pas faire oublier que localement quelle que soit la branche, la qualité de vie au travail des salariés puisse être insatisfaisante sur certains facteurs.

Exposition aux causes de stress professionnel

14 facteurs de protection (du plus élevé au plus faible)	9 facteurs de risque (du plus élevé au plus faible)
Clarté des informations diffusées par l'encadrement	Coexistence d'ordres ou de directives contradictoires
Bonne compréhension des changements de l'environnement de l'entreprise et de son cadre institutionnel	Violences (verbales, physiques) au travail
Prise en compte des questions et suggestions d'amélioration	Sentiment d'insécurité de l'emploi
Bonne compréhension des modes de fonctionnement entre l'entreprise et ses partenaires	Manque de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique
Entente entre anciens et nouveaux entrants	Manque de clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise
Charge quantitative et cognitive de travail équilibrée	Pressions fortes du travail
Latitude offerte par l'organisation suffisante	Prévisibilité insuffisante du travail
Adéquation entre les valeurs de l'entreprise et du salarié	Faible capacité du manager à animer et à réguler l'équipe
Clarté des principes concernant les rémunérations individuelles	Capacité faible à s'adapter aux exigences de son emploi
Respect envers le personnel	Les principales causes de stress sont dues aux incertitudes liées à l'employabilité, à la négativité de certains types de relations interpersonnelles et au manque de prévisibilité du travail dans un contexte d'exigences croissantes. En revanche, l'information pour travailler est suffisante, le lien social fort, le dimensionnement des postes bon, les relations avec les clients ou le public de qualité.
Visibilité de la politique poursuivie par la Direction	
Connaissance des intentions de la Direction portant sur l'avenir de l'entreprise	
Bonnes relations avec les usagers ou les clients	
Bonne qualité des relations avec le public	

Climat social

19 facteurs de protection (du plus élevé au plus faible)	8 facteurs de risque (du plus élevé au plus faible)
Qualité des relations entre organisations syndicales	Qualité des entretiens périodiques
Clarté des informations diffusées par l'encadrement	Existence d'ordres ou de directives contradictoires
Proximité des centres de décisions	Visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique
Bonne compréhension des changements de l'environnement de l'entreprise et de son cadre institutionnel	Sentiment de sécurité de l'emploi
Coexistence constructive des catégories socioprofessionnelles	Existence d'une tradition historique de confrontation
Prise en compte des questions et suggestions d'amélioration	Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et des exigences qui en résultent
Perspectives offertes par le métier pratiqué	Clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise
Cohérence de l'image que l'équipe de Direction donne d'elle-même	Capacité du manager à animer et à réguler l'équipe
Bonne compréhension des modes de fonctionnement entre l'entreprise et ses partenaires	Les principales sources d'insatisfaction sont dues aux méthodes et style de management ainsi qu'à un déficit d'information sur l'entreprise. Des inquiétudes liées à l'employabilité et à l'évolution professionnelle sont exprimées. À noter, le dialogue social est traditionnellement associé au conflit.
Entente entre anciens et nouveaux entrants	
Clarté suffisante de la ligne hiérarchique	
Légitimité et cohérence de la représentation du personnel	
Clarté des principes concernant les rémunérations individuelles	
Respect envers le personnel	
Capacité de la Direction à présenter un projet mobilisateur	
Visibilité de la politique poursuivie par la Direction	
Connaissance des intentions de la Direction portant sur l'avenir de l'entreprise	
Qualité de l'accueil des nouveaux embauchés	
Bonnes relations avec les usagers ou les clients	Ces insatisfactions sont toutefois largement contrebalancées par une perception positive de la transparence de l'organisation, de la proximité de la direction, des collègues et des représentants du personnel (quand il y en a).

Clé de lecture : Les facteurs sont présentés par ordre décroissant. En fonction des réponses des participants par rapport à des seuils calculés scientifiquement, un facteur sera classé facteur de risque ou de protection. Certains apparaissent dans les deux tableaux ci-dessous du fait qu'ils appartiennent à deux familles de référentiel différentes (stress professionnel et climat social).

“ Influence faible des caractéristiques des salariés ”

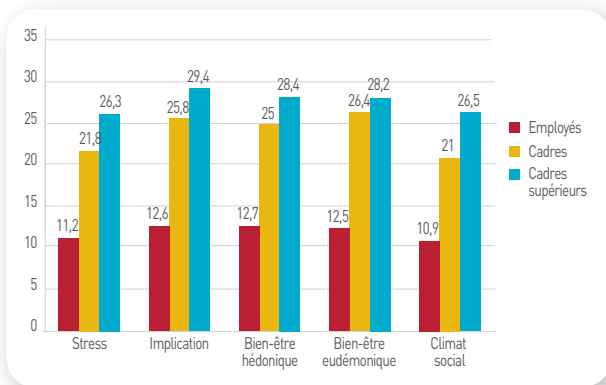
Âge, genre et temps partiel sans influence

Il n'existe aucun effet de l'âge et du genre sur la qualité de vie au travail. Les résultats des indicateurs sont semblables pour les hommes et les femmes, quel que soit leur âge. Il en est de même du temps partiel.

Seul l'âge influe sur la santé

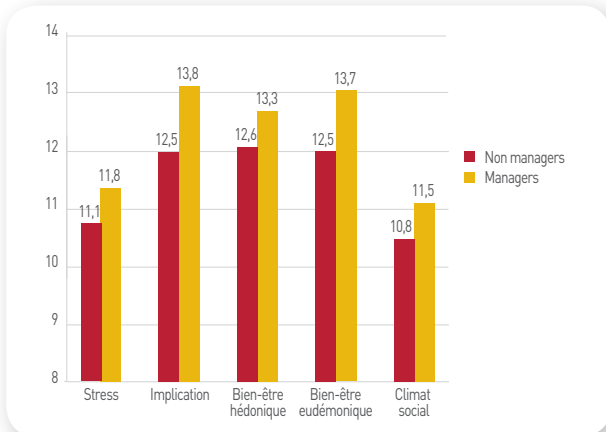
La santé ne dépend d'aucune des caractéristiques des salariés, exceptée celle concernant l'âge : plus les salariés sont âgés, moins bonne est leur santé physique.

Ressenti différent selon le statut



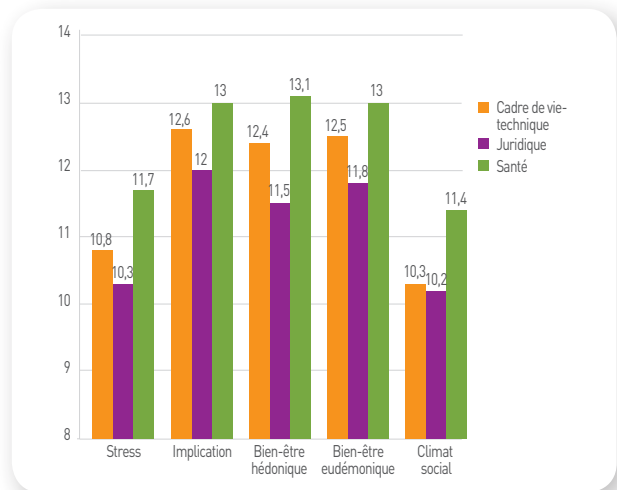
Les cadres ont un ressenti plus positif de leur qualité de vie au travail.

Effet « manager »



Manager une équipe influe sur le fait d'avoir une meilleure qualité de vie au travail.

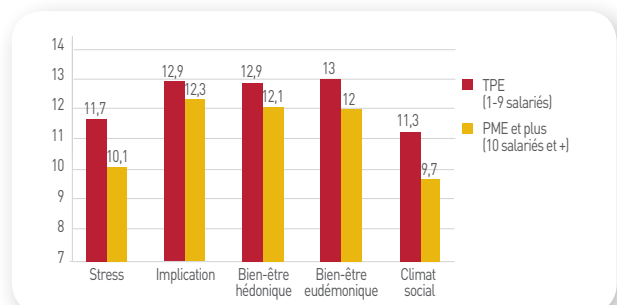
Différence entre les secteurs



Le secteur « Santé » présente une qualité de vie au travail satisfaisante, celui du « Cadre de vie-technique » une qualité de vie mitigée tandis que celle du secteur « Juridique » est à surveiller.

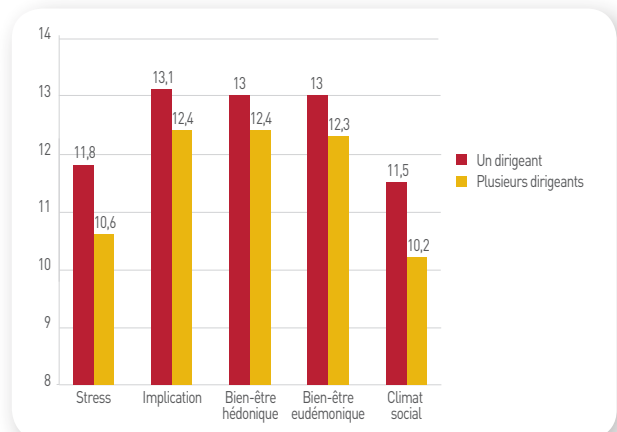
Au niveau des branches, les entreprises d'économistes de la construction et les cabinets dentaires offrent les meilleurs résultats.

Meilleur ressenti du travail dans les TPE



Les TPE (1 à 10 salariés) ont de meilleurs résultats que les entreprises de 11 salariés et plus.

Influence du nombre de dirigeants



N'avoir qu'un seul dirigeant conduit à une évaluation plus favorable de la qualité de vie au travail.

“ Plus le travail est pensé comme un idéal, plus il influence positivement le travail ressenti ”

L'implication au travail protège du stress professionnel

Le travail *pensé comme idéal* est mesuré par le baromètre d'implication et l'échelle de bien-être eudémonique (idéal).

Plus l'implication au travail est grande, plus le sentiment d'exposition aux causes de stress professionnel diminue, améliorant ainsi le climat social et le bien-être hédonique.

Les résultats vont dans le même sens quand on croise l'implication avec le climat social et le bien-être hédonique.

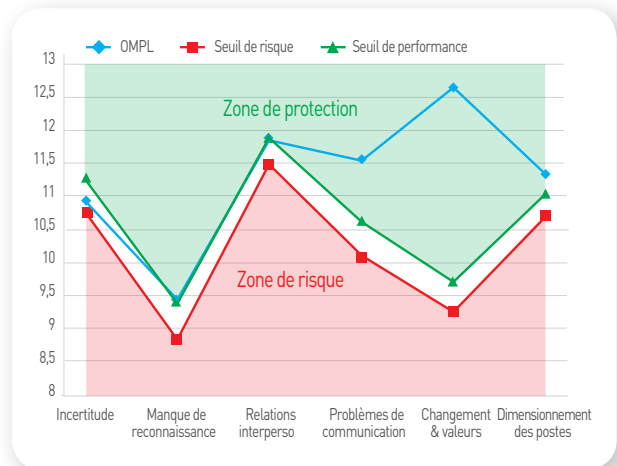
Le sentiment de bien-être fort atténue les effets des irritants sociaux

Le travail *ressenti* est mesuré par les baromètres de climat social et d'exposition aux stressseurs ainsi que par l'échelle de bien-être hédonique (ressenti).

Les résultats concernant le bien-être eudémonique sont semblables à ceux de l'implication : plus le bien-être eudémonique augmente et plus le sentiment de protection au stress professionnel et aux irritants sociaux ainsi que le bien-être hédonique sont forts.

Ces résultats sont particulièrement importants : le bien-être eudémonique (idéal) influence de manière très significative la qualité de vie au travail en réduisant le sentiment d'exposition au stress professionnel et aux irritants sociaux, ce qui améliore le bien-être hédonique (ressenti), et le climat social.

Au global, pas de risque majeur de stress professionnel



Les résultats des différentes familles de causes de stress professionnel sont globalement favorables, excepté celle relative à l'incertitude et à l'imprévisibilité au travail qui se situe en deçà du seuil de protection.

Deux familles présentent des résultats particulièrement bons : les familles relatives au changement et aux valeurs, et celle liée à la communication. Toutes d'eux ont des résultats bien au-delà du seuil de protection. Les trois autres familles côtoient quant à elles le seuil de protection.

“ Plus l'implication au travail est grande, plus le sentiment au stress professionnel diminue, améliorant le climat social et le bien-être hédonique ”

Causes de stress comparées par secteur

Famille de causes de stress professionnel	Causes de stress professionnel	Seuil de risque	Global 2014	Santé	Cadre de vie-technique	Juridique
Incertitude	Visibilité de la politique poursuivie par la Direction	9,00	10,42	11,10	9,56	9,49
	Sentiment de sécurité de l'emploi	12,68	11,37	12,79	9,15	10,54
	Connaissance des intentions de la Direction portant sur l'avenir de l'entreprise	10,49	11,62	12,47	10,62	10,43
	Capacité à s'adapter aux exigences de son emploi	10,42	10,23	11,49	8,19	9,32
Manque de reconnaissance	Reconnaissance par la Direction du travail accompli par les salariés	8,28	8,51	8,81	8,04	8,21
	Respect envers le personnel	11,00	12,62	12,82	12,71	11,53
	Clarté des principes concernant les rémunérations individuelles	7,58	9,59	9,89	9,47	8,48
	Visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique	8,00	6,98	7,29	6,61	6,38
Relations interpersonnelles	Capacité du manager à animer et à réguler l'équipe	9,81	9,60	10,02	9,14	8,60
	Entente entre anciens et nouveaux entrants	11,13	13,96	14,03	14,27	12,71
	Relations avec les usagers ou les clients	9,79	10,84	10,80	10,90	11,13
	Soutien social	13,03	13,03	13,22	13,44	11,15
	Violences au travail	10,37	8,73	8,16	10,20	7,30
	Qualité des relations avec le public	13,84	14,43	15,30	13,51	12,86
Problèmes de communication	Existence d'ordres ou de directives contradictoires	11,53	9,37	9,77	8,82	8,75
	Clarté des informations diffusées par l'encadrement	10,01	15,48	15,92	14,98	15,21
	Prise en compte des questions et suggestions d'amélioration	7,41	11,13	11,52	10,76	10,18
	Clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise	11,00	10,18	10,44	9,81	9,83
Changement & valeurs	Compréhension des modes de fonctionnement entre l'entreprise et ses partenaires	9,25	12,60	13,33	11,59	11,95
	Compréhension des changements de l'environnement de l'entreprise et de son cadre institutionnel	8,00	13,04	13,63	12,41	12,13
	Adéquation entre les valeurs de l'entreprise et du salarié	10,19	12,24	12,67	11,85	11,19
Job design (dimensionnement des postes)	Latitude offerte par l'organisation	12,11	14,45	14,31	14,67	14,65
	Pressions du travail	9,25	8,49	9,28	7,60	6,87
	Prise en compte de la pénibilité	9,56	9,86	10,09	9,69	8,96
	Charge quantitative et cognitive de travail	8,39	11,17	11,72	10,57	9,80
	Prévisibilité du travail	10,49	10,21	10,82	9,37	9,31
	Utilisation des compétences	13,24	13,41	13,86	13,08	12,29

■ Zone de risque ■ Zone de surveillance ■ Zone de protection

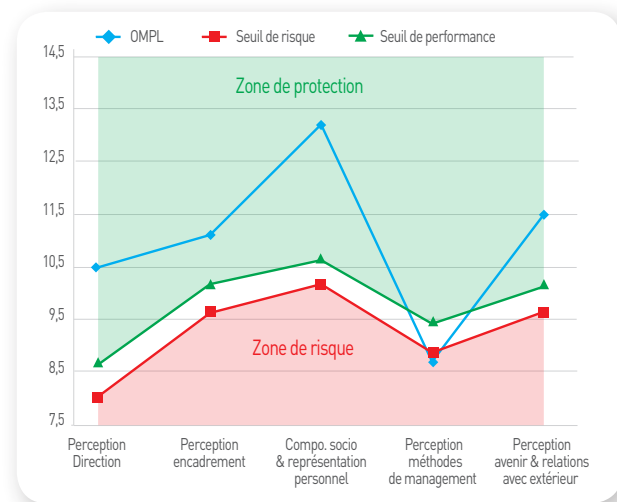
Sur 27 causes potentielles de stress professionnel neuf sont en zone de risque (potentiel fort de stress), quatre en zone de surveillance et 14 en zone de protection (potentiel fort de protection).

Le secteur santé tire la moyenne des résultats vers le positif (16 en zone de protection), le secteur cadre de

vie-technique plutôt vers la moyenne tandis que le secteur juridique la tire vers le négatif (13 causes en zone de risque et seulement 10 en zone de protection). Autrement dit, les salariés du secteur santé sont les moins stressés tandis que les salariés du secteur juridique sont les plus stressés.

Climat social favorable malgré une perception négative des méthodes de management

Les résultats sont favorables pour l'ensemble des familles, à l'exception de celle relative à la perception des méthodes de management qui se situe en zone de risque. Les autres familles sont, quant à elles, largement au-delà du seuil de protection, en particulier la famille « composition sociologique de l'établissement et représentation du personnel ».



Irritants sociaux (climat social) comparés par secteur

Famille d'irritants sociaux	Irritants sociaux	Seuil de risque	Global 2014	Santé	Cadre de vie-technique	Juridique
Perception de la Direction	Degré de proximité des centres de décisions	5,18	10,50	10,86	10,39	9,21
	Reconnaissance par la Direction du travail accompli par les salariés	7,63	8,10	8,42	7,54	8,04
	Capacité de la Direction à présenter un projet mobilisateur	10,40	12,18	12,68	11,73	11,27
	Cohérence de l'image que l'équipe de Direction donne d'elle-même	8,72	12,09	12,46	11,53	11,97
	Visibilité de la politique poursuivie par la Direction	8,25	10,01	10,79	8,94	9,19
Perception de l'encadrement	Clarté de la ligne hiérarchique (n+1 et n+2)	11,78	14,72	15,51	13,53	14,33
	Présence des managers sur le terrain	10,69	11,45	11,98	10,78	10,83
	Respect envers le personnel	10,38	12,23	12,54	12,17	11,20
	Capacité du manager à animer et à réguler l'équipe	9,15	9,10	9,62	8,44	8,34
	Prise en compte des souhaits d'évolution des collaborateurs	7,36	7,94	8,23	7,60	7,43
	Existence d'ordres ou de directives contradictoires	11,27	8,91	9,41	8,15	8,48
	Clarté des informations diffusées par l'encadrement	9,48	15,36	15,87	14,72	15,10
	Prise en compte des questions et suggestions d'amélioration	6,60	10,70	11,22	10,14	9,74
Respect des traditions et usages	9,66	10,18	10,61	9,55	9,81	
Composition sociologique & représentation du personnel	Entente entre anciens et nouveaux entrants	10,76	13,78	13,81	14,11	12,57
	Existence dans l'entreprise de communautés (sociologiques ou professionnelles)	8,25	12,36	12,82	12,28	10,54
	Légitimité et cohérence de la représentation du personnel	7,89	10,38	10,98	10,71	7,17
	Qualité des relations entre organisations syndicales	10,14	16,94	15,70	17,74	17,27
	Existence d'une tradition historique de confrontation	13,54	12,91	11,80	13,74	13,02
Perception des méthodes de management	Clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise	10,08	9,85	10,23	9,33	9,51
	Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et des exigences qui en résultent	8,90	8,67	9,39	7,93	7,17
	Qualité de l'accueil des nouveaux embauchés	11,67	12,81	13,57	11,72	12,38
	Qualité des entretiens périodiques	8,31	5,70	5,93	5,61	4,73
	Clarté des principes concernant les rémunérations individuelles	6,73	9,17	9,54	8,97	8,16
	Visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique	7,31	6,57	6,95	6,00	6,17
Perception de l'avenir & relations avec extérieur	Sentiment de sécurité de l'emploi	11,80	11,10	12,55	8,77	10,52
	Connaissance des intentions de la Direction portant sur l'avenir de l'entreprise	9,94	11,27	12,22	10,04	10,27
	Perspectives offertes par le métier pratiqué	9,40	13,37	13,49	13,66	12,40
	Capacité à s'adapter aux exigences de son emploi	9,82	9,98	11,38	7,75	9,23
	Relations avec les usagers ou les clients	9,82	10,77	10,76	10,73	11,07
	Compréhension des modes de fonctionnement entre l'entreprise et ses partenaires	8,93	12,29	13,16	11,04	11,75
	Compréhension des changements de l'environnement de l'entreprise et de son cadre institutionnel	7,61	12,64	13,31	11,84	11,88

■ Zone de risque ■ Zone de surveillance ■ Zone de protection

Sur 32 irritants sociaux, 19 sont en zone de protection (potentiel fort de protection), huit en zone de risque (potentiel fort d'insatisfaction) et en cinq en zone de surveillance. Le secteur santé tire la moyenne des résultats vers le positif (23 en zone de performance), les secteurs cadre de

vie-technique et juridique la tire vers le négatif (10 facteurs en zone de risque chacun et respectivement 16 et 15 en zone de protection). Autrement dit, le climat social est meilleur dans le secteur santé que dans ceux du cadre de vie-technique et juridique.