



L'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions 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.

MESURER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) des salariés des professions libérales a permis, via une enquête en ligne, d'interroger, les salariés et leurs employeurs sur leur perception de celle-ci. Il s'agit de la 3^e édition de cette enquête.

Le questionnaire diffusé permet de mesurer :

- le niveau de QVT des salariés, les facteurs sources de satisfaction et les axes à améliorer au travers de 56 questions réparties en six dimensions :
 - le contenu du travail (8 questions) ;
 - les conditions de travail (10 questions) ;
 - le parcours professionnel (7 questions) ;
 - les relations et collaborations (8 questions) ;
 - le management de proximité (5 questions) ;

- la stratégie et les responsabilités sociales (8 questions) ;

- le niveau d'hyperstress et les manifestations de stress les plus prégnantes pour les répondants, au travers de 9 items via une échelle en 8 points allant de « Pas du tout » à « Énormément ».

4 121 salariés ont répondu à l'enquête en ligne, dont 1 152 au sein des cabinets dentaires libéraux, qui représentent 28 % de l'échantillon du secteur santé.

Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée de la branche dans son ensemble.



1 152

salariés de cabinets dentaires ont répondu à l'enquête sur la QVT.

28 %

des répondants du secteur santé.

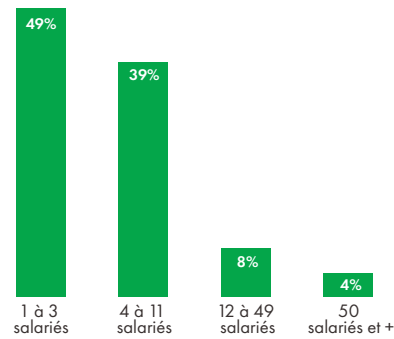
Profil des branches du secteur santé

Branches	Effectifs salariés	Effectif enquête	Répartition des répondants
	49 985	1 152	28 %
	47 646	327	8 %
	90 156	681	17 %
	127 453	1 519	37 %
	24 785	442	11 %
	340 025	4 121	100 %



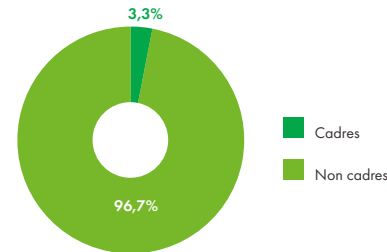
PROFIL DES RÉPONDANTS

Fort proportion de salariés de TPE



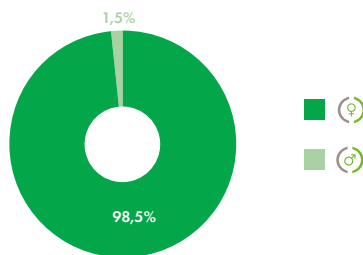
La majorité des salariés (88 %) travaillent dans des TPE (1 à 11 salariés). Cette répartition est représentative de la branche où 85,9 % des salariés travaillent dans une TPE.

Principalement des non-cadres



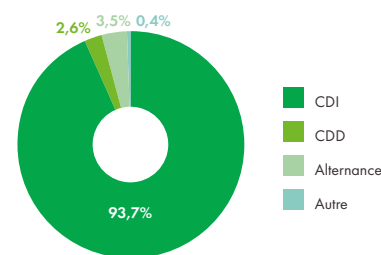
97 % des participants sont non-cadres. La répartition des salariés en fonction du statut est similaire à celle de la branche où seuls 2,5 % des salariés sont cadres.

Quasi uniquement des femmes



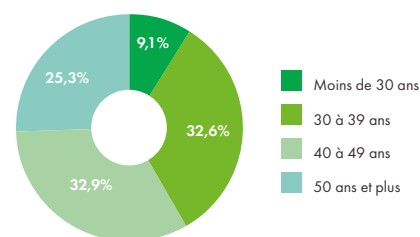
98,5 % des participants sont des femmes, ce qui est assez représentatif de la population salariée de la branche, constituée à 94 % de femmes.

Essentiellement des salariés en CDI



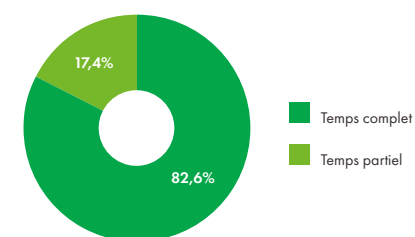
Une grande majorité des répondants sont en CDI (94 %). Ils sont surreprésentés comparativement aux salariés de la branche (85 %).

Répartition par tranche d'âge équilibrée



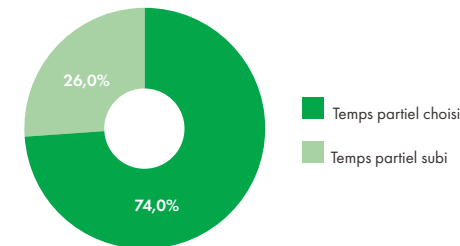
La répartition en fonction de l'âge est assez homogène, à l'exception des répondants de moins de 30 ans qui ne représentent que 9 % de l'échantillon.

Majorité de salariés à temps complet



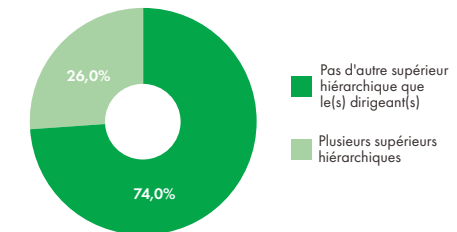
La plupart des répondants sont à temps complet (83 %). Ils sont surreprésentés au regard des données de l'OMPL (62 % au sein de la branche).

Temps partiels essentiellement choisis (base 200 répondants à temps partiel)



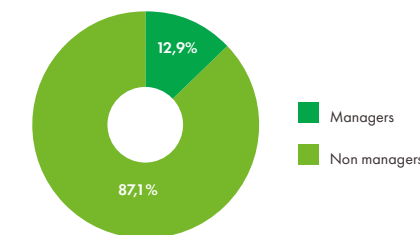
Parmi les répondants à temps partiel (17 %), 74 % sont en temps partiel choisi et 26 % en temps partiel subi.

Cabinets faiblement hiérarchisés



74 % des répondants ont pour seul responsable hiérarchique le dirigeant de leur structure.

Principalement des non-managers



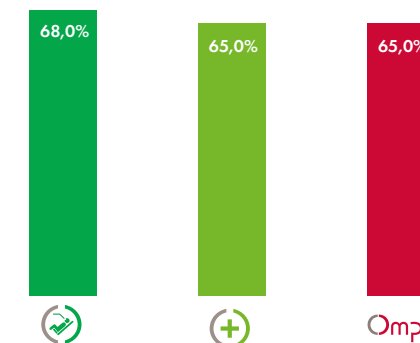
13 % des répondants exercent une fonction d'encadrement.



74 % de temps partiel choisi
13 % de managers
74 % ont un seul hiérarchique

INDICATEURS CLÉS DE RÉSULTATS

Niveau moyen de QVT similaire à celui du secteur et de l'OMPL



La moyenne de satisfaction globale dans les cabinets dentaires est de 68 %, soit deux tiers de réponses positives sur l'ensemble du questionnaire. Celle-ci est un peu supérieure à celle

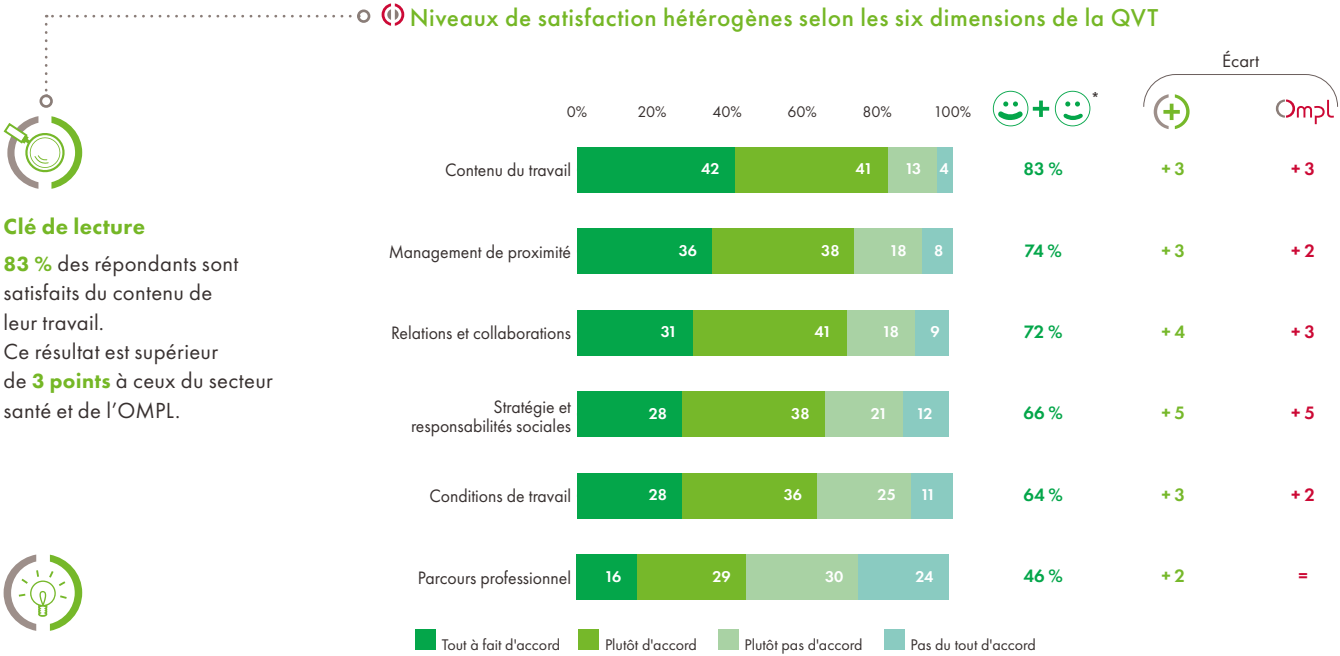
du secteur santé et de l'OMPL (65 %). Ce score sera néanmoins à renforcer par des mesures de promotion de la Qualité de Vie au Travail.



68 % des salariés ont un bon ressenti de leur qualité de vie au travail.



88 % de salariés de TPE
98,5 % de femmes
32,6 % âgés de 30 à 39 ans
97 % de non-cadres
94 % en CDI
83 % à temps complet



Clé de lecture
83 % des répondants sont satisfaits du contenu de leur travail. Ce résultat est supérieur de **3 points** à ceux du secteur santé et de l'OMPL.

💡 **≈ 75 %**
Le niveau de satisfaction sur le contenu du travail, le management de proximité et les relations au travail en fait de véritables points de force au sein de la branche.

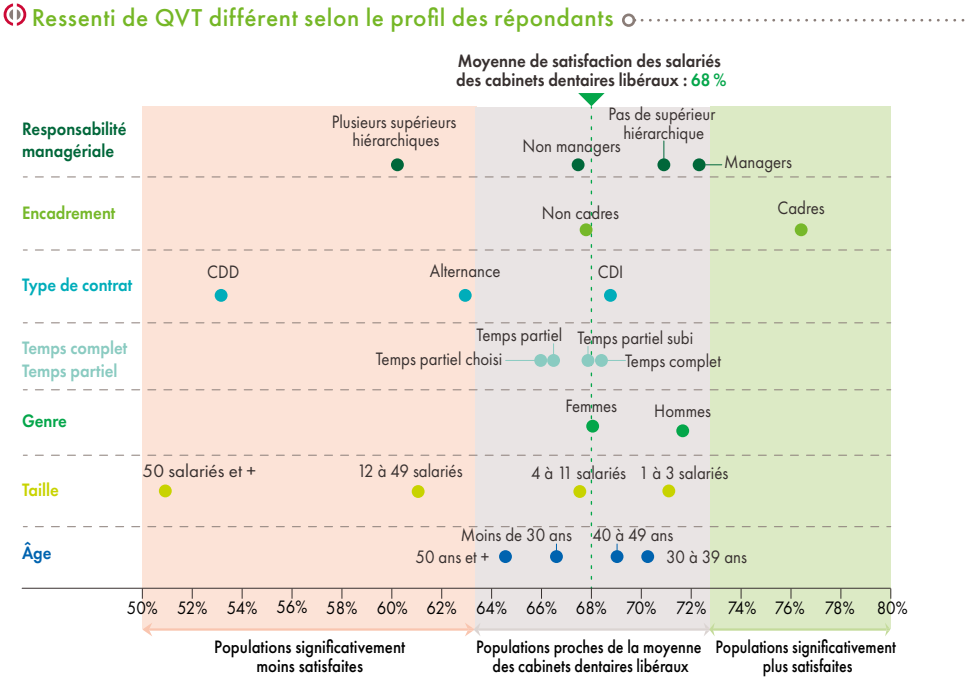
💡 **54 %**
des salariés expriment de l'insatisfaction par rapport à leur parcours professionnel.

* Somme des réponses « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord ».

Globalement, les salariés sont nombreux à apprécier leur **travail au quotidien** (missions, sens, autonomie...) et les **relations associées à celui-ci** (avec les collègues, avec le manager, avec les prestataires externes). Le niveau de satisfaction sur ces dimensions est proche ou supérieur à 75 % ce qui en fait de véritables points de force au sein de la branche.

Sur les autres dimensions, les avis sont **plus contrastés** :

- la **perception générale de l'entreprise** (stratégie et responsabilité sociale, etc.) et les **conditions de travail** emportent l'adhésion d'environ deux tiers des répondants. De plus, leurs résultats ont tendance à être supérieurs à ceux du secteur et de l'OMPL ;
- le **parcours professionnel obtient le score le plus faible du questionnaire**, notamment sur les possibilités d'évolution au sein de l'entreprise, avec plus de la moitié des salariés se disant insatisfaits ou très insatisfaits.

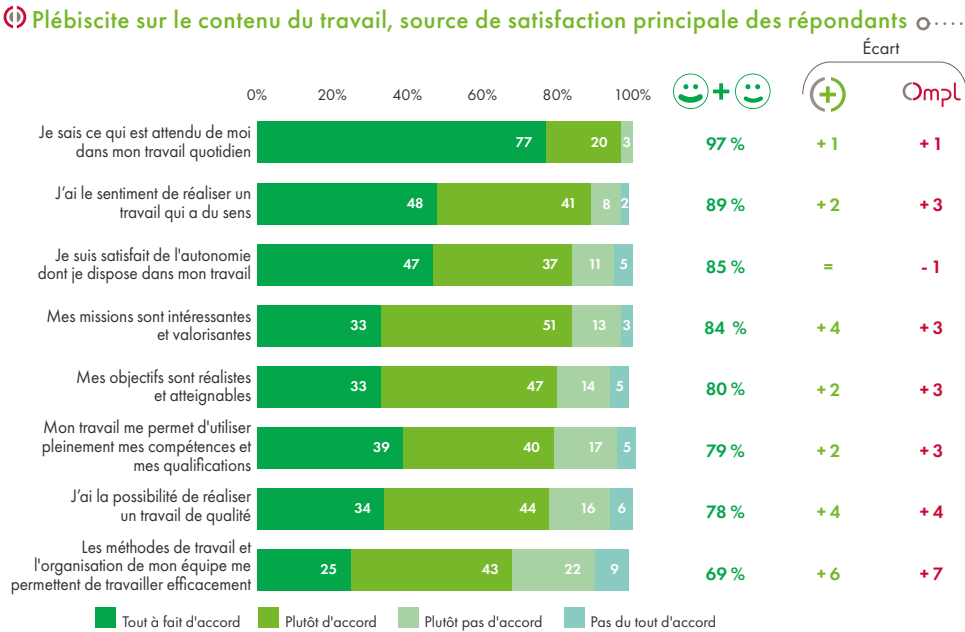


La taille du cabinet, le nombre de supérieurs hiérarchiques, le type de contrat (CDD/CDI) et le statut (cadre ou non) apparaissent comme les variables les plus discriminantes en ce qui concerne la perception de la QVT par les salariés.

En revanche, il n'existe pas de différences significatives selon la tranche d'âge, le genre, le temps de travail et la responsabilité managériale.

Clé de lecture
Les salariés **les plus positifs** en termes de QVT se trouvent parmi les cadres. À l'inverse, les salariés **les plus en retrait** en termes de QVT sont plus nombreux parmi :
• les salariés avec plusieurs supérieurs hiérarchiques ;
• les salariés de cabinets de plus de 12 salariés ;
• les salariés en CDD et en alternance.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION



Clé de lecture
97 % des répondants savent ce qui est attendu d'eux dans leur travail au quotidien. Ce résultat est supérieur de **1 point** à ceux du secteur santé et de l'OMPL.



Globalement, les salariés ont un ressenti très positif concernant le contenu de leur travail.

Les salariés apprécient les missions qui leur sont confiées, avec un sentiment de sens au travail fort. Ce score est particulièrement important car le sens au travail est l'un des leviers principaux de la QVT et de l'engagement au travail.

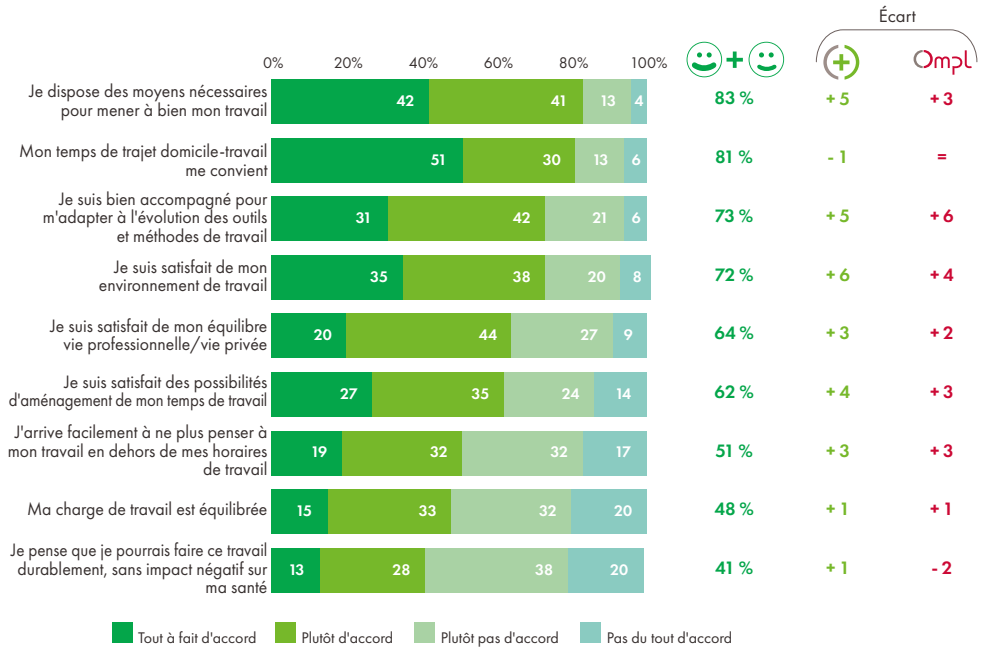
Un autre point fondamental est la possibilité de réaliser un travail de qualité, qui est également un sentiment largement partagé par les répondants.

Par ailleurs, ils ont une vision précise de ce qui est attendu d'eux au quotidien grâce à une défi-

nition claire de leur poste et de leurs objectifs qui sont perçus comme réalistes. Ils apprécient les marges de manœuvre qui leur sont accordées et la possibilité d'utiliser pleinement leurs compétences dans le cadre de leur activité.

Un bémol est à noter au sein de cette dimension avec des **réponses plus nuancées sur les méthodes de travail et l'organisation** qui pourraient être optimisées afin de travailler plus efficacement.

Résultats très contrastés concernant les conditions de travail



Sur les conditions de travail, les résultats sont très hétérogènes.

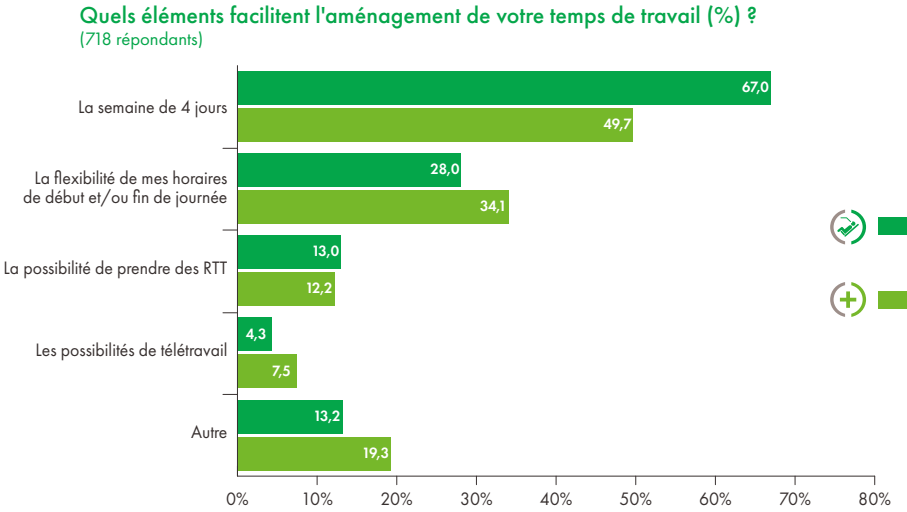
Malgré des temps de trajet domicile-travail réduits, **l'équilibre des vies est peu satisfaisant** pour un tiers des répondants. Les possibilités d'aménagement des temps de travail restent trop limitées pour certains et la charge de travail déséquilibrée. Cette charge entraîne des débordements sur la vie privée avec une difficulté de déconnexion mentale (impossibilité de ne plus penser au travail en dehors de ses horaires de travail) qui peut être due à une charge mentale ou émotionnelle trop importante. Ces indicateurs montrent une **intensification du travail** qui

empiète sur le temps personnel et les moments de repos.

La question de l'usure professionnelle est ici prépondérante avec six répondants sur 10 qui estiment ne pas pouvoir exercer leur travail durablement, ce qui signifie que **plus de la moitié des répondants ne se projette pas à long terme dans leur emploi**.

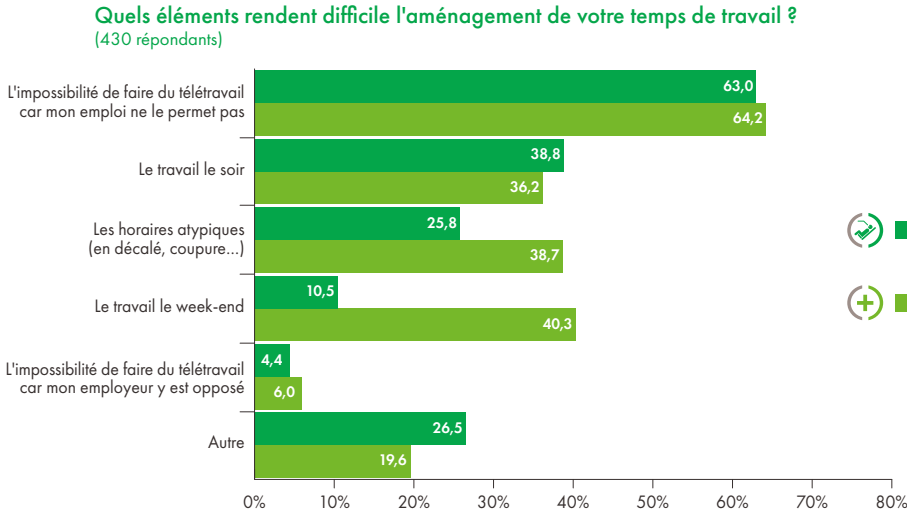
Ce constat, globalement négatif, est **modéré par certains scores positifs notamment sur les conditions matérielles de travail**. Les locaux, les moyens fournis pour exercer ses missions et l'accompagnement à l'évolution des outils et les méthodes de travail sont jugés satisfaisants.

Aménagement des temps de travail parfois limité, pouvant être amélioré par certains dispositifs



Pour les répondants bénéficiant de mesures d'aménagement de leurs temps de travail, les mesures les plus plébiscitées sont la mise en œuvre de la semaine de 4 jours et la flexibilité

des horaires. Ces éléments constituent des pistes d'actions intéressantes pour les organisations n'ayant pas encore mis en place ces mesures.



Pour les personnes déclarant qu'un aménagement de leur temps de travail n'est pas possible, les principaux freins sont liés aux contraintes du

métier exercé avec, notamment, des activités qui ne peuvent pas être exercées en télétravail et du travail le soir ou sur des horaires atypiques.



4 jours

La répartition du temps de travail sur quatre jours est très appréciée.



67 %

des salariés considèrent la semaine de 4 jours comme un élément participant à leur qualité de vie au travail.



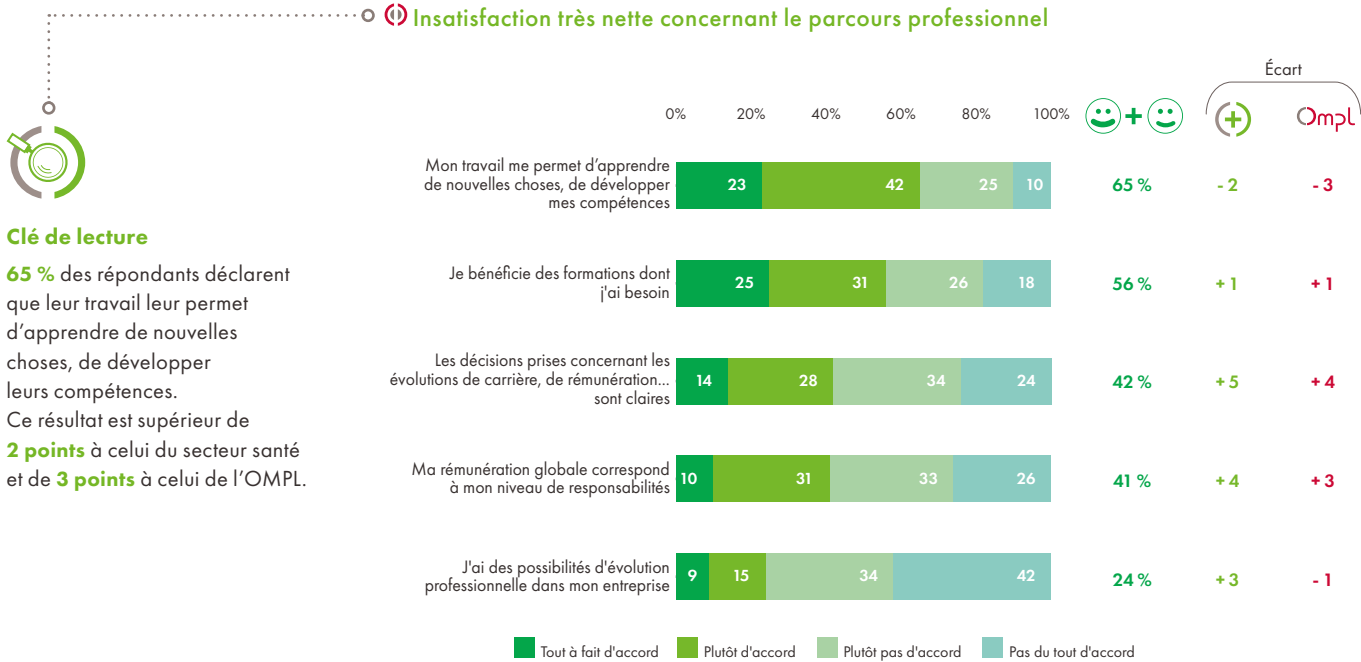
Clé de lecture

83 % des répondants disposent des moyens nécessaires pour mener à bien leur travail. Ce résultat est supérieur de 5 points à celui du secteur santé et de 3 points à celui de l'OMPL.



Perception très inégale des conditions de travail :

- des moyens adaptés et un environnement de travail satisfaisant;
- en revanche, un empiètement de la vie professionnelle sur la vie privée et une charge de travail ne favorisant pas une projection à long terme dans l'emploi.



Clé de lecture
65 % des répondants déclarent que leur travail leur permet d'apprendre de nouvelles choses, de développer leurs compétences. Ce résultat est supérieur de **2 points** à celui du secteur santé et de **3 points** à celui de l'OMPL.

76 % des salariés estiment ne pas avoir de perspectives d'évolution professionnelle.

Donner des perspectives et des possibilités d'apprentissage continu favorise l'engagement et la rétention des salariés.

Les questions associées au parcours professionnel obtiennent **des résultats très hétérogènes, mais systématiquement en deçà des deux tiers de satisfaits**. Ce constat est cependant partagé au sein du secteur santé et même de l'OMPL qui obtiennent des résultats similaires.

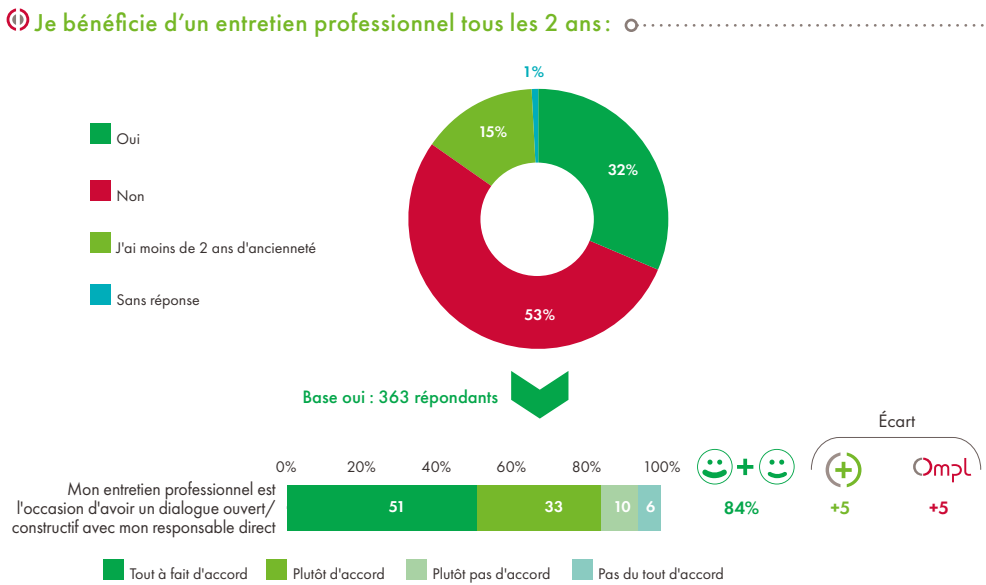
Sur les compétences, les répondants ont fait part, dans la première dimension « contenu du travail », de leurs possibilités de bien utiliser leur palette de compétences dans le cadre de leurs missions quotidiennes.

Cependant, **les possibilités de les développer sont plus limitées**, à la fois dans leur activité quotidienne mais également via l'accès à des formations.

L'insatisfaction est encore plus

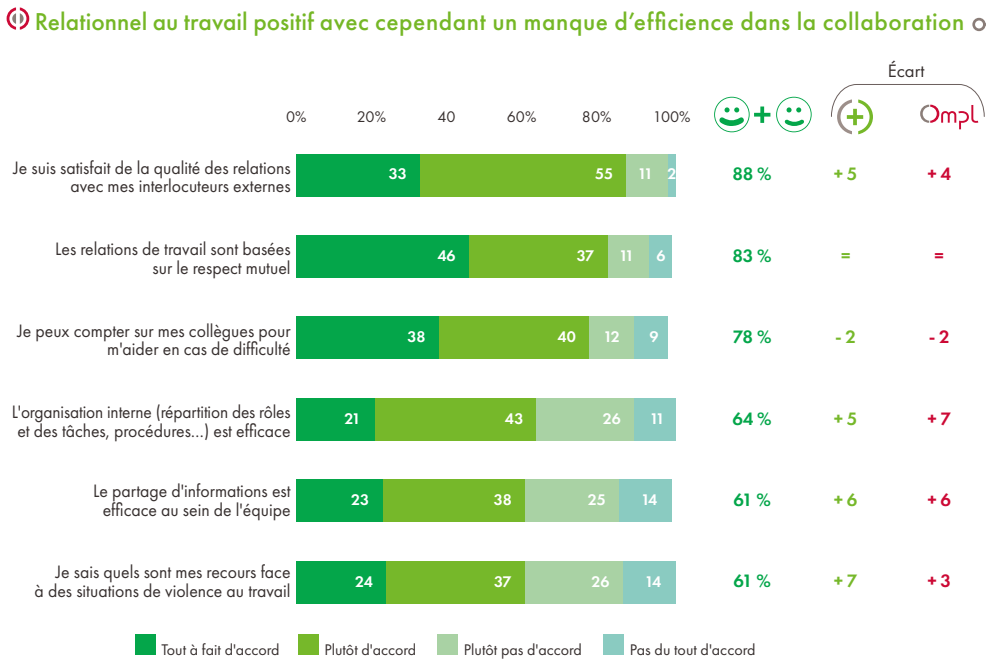
marquée sur les **possibilités d'évolution professionnelle**, jugées nettement insuffisantes par les trois quarts des répondants, et la **rémunération globale**. Ces deux points sont, de plus, vécus comme non transparents, avec des décisions prises en termes d'évolution de carrière et de rémunération estimées peu claires, ce qui peut engendrer un sentiment d'injustice organisationnelle.

Donner des perspectives et des possibilités d'apprentissage continu est crucial pour l'engagement et la rétention des salariés. Les possibilités de mobilité horizontale, l'enrichissement du poste occupé avec de nouvelles missions/responsabilités, les actions de tutorat/mentorat entre pairs peuvent être des pistes actionnables, même au sein de petites structures.



L'entretien professionnel est une **pratique peu développée** mais gagnerait à être généralisé car il est globalement très apprécié lorsqu'il est mis en place.

Clé de lecture
84 % des répondants estiment que leur entretien professionnel est l'occasion d'avoir un dialogue ouvert/constructif avec leur responsable direct. Ce résultat est supérieur de **5 points** à ceux du secteur santé et de l'OMPL.



Les relations entre collègues sont **marquées par le respect et l'entraide**. Elles pourraient cependant être encore renforcées du fait de leur caractère absolument incontournable en termes de QVT. Bien que ces aspects relationnels soient

globalement satisfaisants, la **collaboration professionnelle est à consolider** en veillant à l'optimisation de l'organisation interne et du partage d'informations.

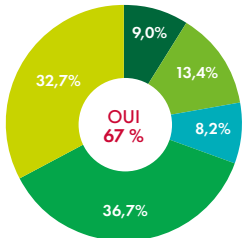
Clé de lecture
88 % des répondants se disent satisfaits de la qualité des relations avec leurs interlocuteurs externes. Ce résultat est supérieur de **5 points** à celui du secteur santé et de **4 points** à celui de l'OMPL.



67 %
des salariés sont confrontés à des violences au travail.

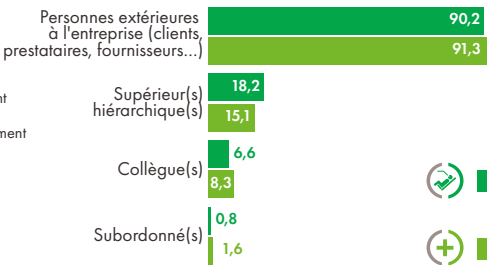
Violences dans le cadre professionnel (%)

Je suis confronté(e) à des situations de violences dans le cadre de mon travail



- Oui, quotidiennement
- Oui, hebdomadairement
- Oui, mensuellement
- Oui, quelque fois
- Non

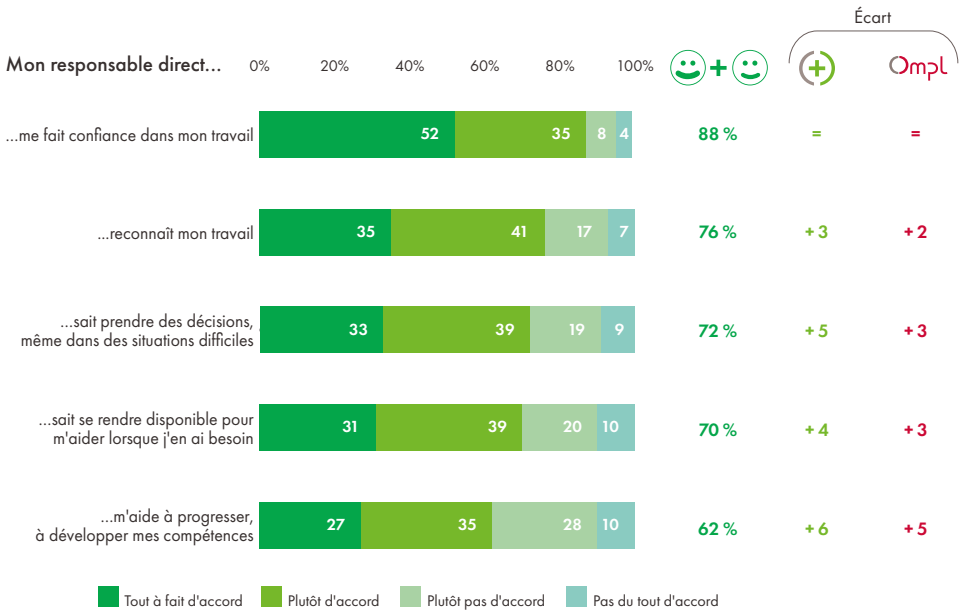
Si oui, de la part de qui ? (%)
67% de oui : 776 répondants



Bien que les relations avec les interlocuteurs externes soit l'élément jugé le plus satisfaisant par les répondants (88 % d'opinions positives), la survenue de **violences au travail sont, 9 fois sur 10, dues à des personnes extérieures au**

cabinet. Face à cela, les répondants semblent être majoritairement démunis, avec un manque de connaissance des recours pour y faire face pour quatre salariés sur dix, ce qui constitue un véritable enjeu.

Appréciation largement partagée vis-à-vis du management de proximité



Clé de lecture
88 % des répondants déclarent que leur responsable direct leur fait confiance dans leur travail. Ce résultat est identique à ceux du secteur santé et de l'OMPL.



Le manager joue un rôle clé pour la QVT des collaborateurs, cette dimension est particulièrement importante. Le soutien social apporté est perçu positivement.

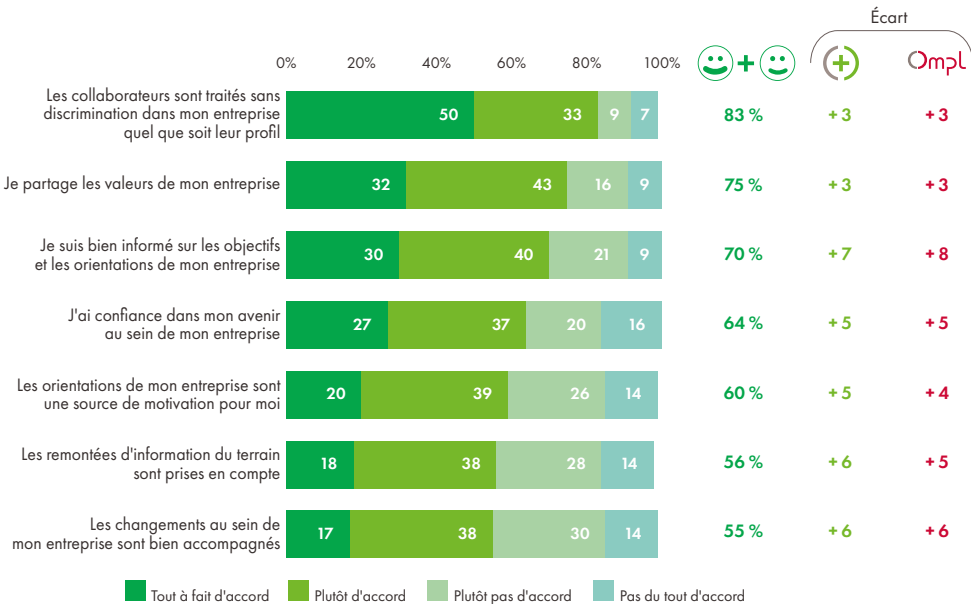
Le **manager joue un rôle clé pour la QVT de ses collaborateurs.** La confiance accordée, la reconnaissance du travail accompli et la prise de décisions sont perçues positivement par la majorité des répondants. Le **soutien social** apporté est également évalué positivement par la plupart des répondants. Cet aspect des pratiques managériales est particu-

lièrement central pour renforcer la QVT au sein des équipes. Il constitue un facteur régulateur en cas de forte charge de travail, qui est un facteur de risque notable pour les répondants de la branche. La disponibilité des managers de proximité sera donc un point à renforcer. Enfin, un autre axe de développement concerne la contribution du responsable **pour accompa-**

gner la progression et le développement des compétences de ses collaborateurs. Le manager est l'un des acteurs principaux de la montée en compétences de ses équipes, particulièrement dans les petites structures. Le développe-

ment des compétences ayant obtenu des résultats particulièrement modestes, il sera nécessaire pour les managers de renforcer leur posture sur ce sujet.

Résultats très contrastés vis-à-vis de la stratégie et des responsabilités sociales



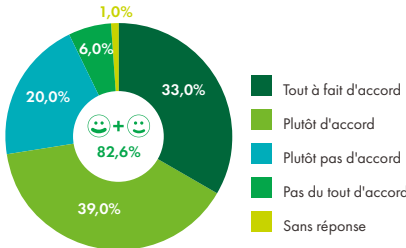
Clé de lecture
83 % des répondants estiment les collaborateurs sont traités sans discrimination dans leur entreprise quel que soit leur profil. Ce résultat est supérieur de **3 points** à ceux du secteur santé et de l'OMPL.

Les résultats sont un peu plus partagés sur la perception de l'entreprise, mais restent supérieurs au secteur et à l'OMPL. D'un côté, l'équité de traitement au sein du cabinet est bien perçue par une grande majorité des salariés qui ont le **sentiment d'être traités sans discrimination quel que soit leur profil.** De plus, une grande partie d'entre eux ne ressentent pas de conflit entre leurs valeurs personnelles et celles de leur entreprise.

Cependant, les **orientations de l'entreprise sont appréhendées de manière plus mitigée,** ce qui peut entamer la confiance des collaborateurs sur leur avenir au sein de leur cabinet. Une communication plus transparente, et surtout un accompagnement des changements renforcé avec une plus grande prise en compte des remontées du terrain pourraient accroître l'adhésion aux orientations de l'entreprise.

Dialogue social constructif entre les représentants du personnel et la direction

Base : entreprises ayant des représentants du personnel
52% soit 353 répondants



Dans les cabinets ayant des représentants du personnel, le dialogue social est généralement jugé positivement.





Clé de lecture

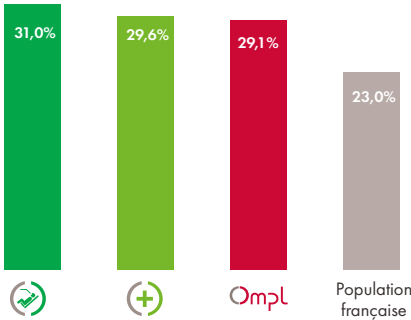
Le questionnaire de mesure de stress psychologique permet d'établir le niveau de stress global (de 8 à 72 points) au sein d'une population en additionnant les scores moyens obtenus à chacune des 9 questions. Une somme supérieure à 47 points, indique un état d'hyperstress, ayant des impacts négatifs sur la santé. Le graphique présente le pourcentage de répondants ayant obtenu un score supérieur à 47 points, au niveau de la branche, du secteur, de l'OMPL et de la population française.



Clé de lecture

Le questionnaire de mesure de stress psychologique permet d'évaluer le niveau de stress sur neuf questions. Le graphique présente la moyenne globale des salariés de la branche pour chaque question avec un score allant de 1 à 8.

Hyperstress marqué au sein de la branche des cabinets dentaires libéraux



Le taux d'hyperstress dans la branche est légèrement plus marqué que celui du secteur et de l'OMPL. Or leurs taux d'hyperstress sont déjà significativement plus élevés que celui de la

population française (23 %). **La part de personnes en situation de stress important, c'est-à-dire confrontées à des risques d'impacts négatifs sur la santé, est élevée, 1 salarié sur 3.**

Manifestations de stress hétérogènes



Les réponses des participants à la question globale « je suis stressée » obtiennent un score, proche du seuil élevé, 4,6.

L'analyse de l'ensemble des questions plus spécifiques permet d'identifier des différences selon la typologie d'impact :

- les **impacts physiques** révèlent des résultats hétérogènes, montrant globalement un niveau de douleurs physiques atteignant quasiment le seuil élevé, et des niveaux de fatigue et de tension plus modérés. Ce point

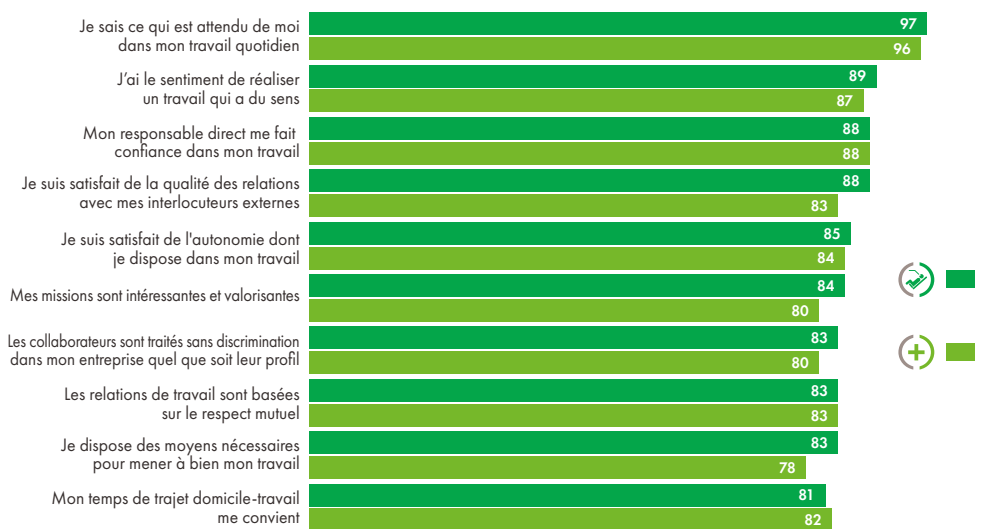
constitue l'une des manifestations de stress principales des répondants ;

- les **impacts cognitifs** sont plus disparates, avec une capacité d'attention positive malgré un fort sentiment de manquer de temps, générant un stress proche du seuil élevé ;

- les **impacts émotionnels** sont autour de la moyenne avec une possibilité de contrôle des émotions, un sentiment de poids sur les épaules et une anxiété qui génèrent un stress modéré.

POINTS DE FORCE À MAINTENIR ET RENFORCER

Principaux points de force de la branche (%)



Les principaux points de force de la branche se répartissent autour de trois axes :

AXE 1 – le contenu du travail

Le cœur de métier constitue l'aspect le plus fondamental pour les répondants, avec le sentiment de réaliser des missions intéressantes et valorisantes, qui ont du sens pour eux.

AXE 2 – les conditions d'exercice

Les répondants ont une vision claire du rôle attendu d'eux et peuvent l'exercer en autonomie avec la confiance de leur responsable hiérarchique. Au-delà de ces aspects, les

éléments plus matériels tels que la mise à disposition du matériel nécessaire à l'exercice du métier et le trajet domicile-travail sont également plébiscités.

AXE 3 – le climat de travail

Les relations sont basées sur le respect et la non-discrimination. Les relations avec les interlocuteurs externes (nombreux dans ce métier de contact) sont également appréciées.



Clé de lecture

Afin d'analyser plus finement les points forts ressortant de l'étude, les 10 questions ayant recueilli les plus forts taux de satisfaction (en cumul d'opinions positives : « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord ») de la part des salariés sont mises en exergue. Les scores de la branche sont comparés à ceux du secteur afin d'identifier si ces points forts sont communs aux autres branches ou spécifiques à la branche.



97 %

des salariés ont une vision claire de ce qui est attendu dans le cadre de leur travail.



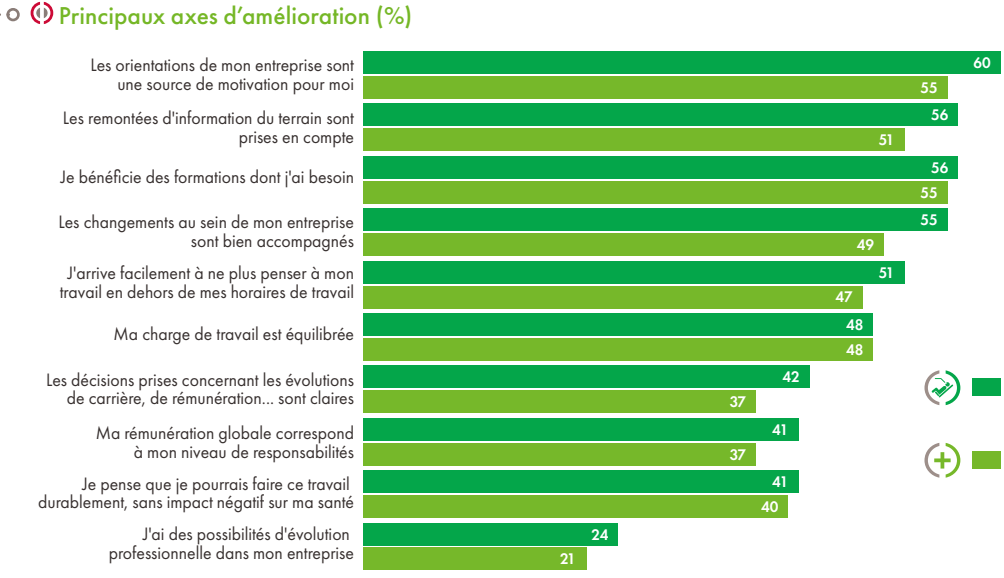
Clé de lecture

Afin d’analyser plus finement les points faibles ressortant de l’étude, les 10 questions ayant recueilli les plus faibles taux de satisfaction sont mises en exergue. Les scores de la branche sont comparés à ceux du secteur afin d’identifier si ces axes d’amélioration sont communs aux autres branches ou spécifiques à la branche.



59 %
des salariés pensent qu’ils ne pourront pas faire durablement leur travail sans impact négatif sur leur santé.

AXES DE PROGRESSION PRIORITAIRES



Les principaux axes d’amélioration se déclinent autour de trois axes :

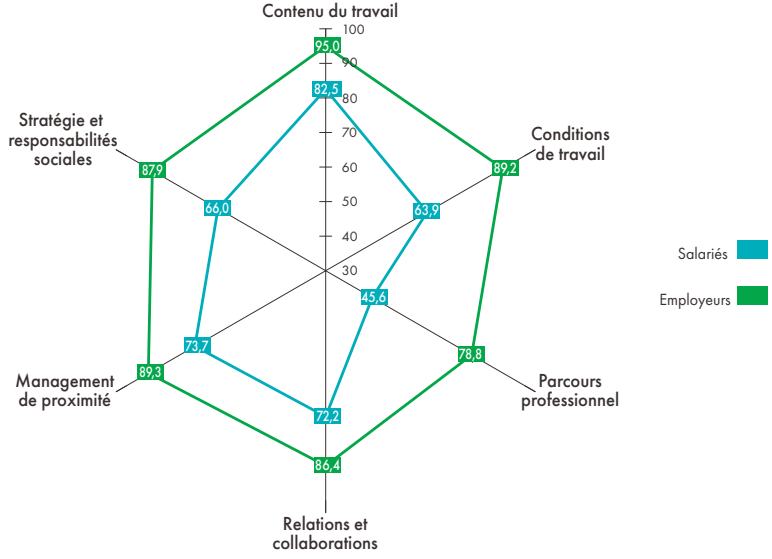
- **AXE 1 – régulation de la charge de travail et prévention de l’usure professionnelle**
L’équilibre de la charge de travail et de la charge mentale sont des enjeux soulignés par les salariés. D’autant que la majorité d’entre eux pense ne pas pouvoir exercer son travail durablement sans impact sur sa santé. Cet axe est déterminant dans la prévention de la santé physique et mentale des collaborateurs et pour la rétention des équipes sur le long terme au sein de la branche.
- **AXE 2 – accompagnement du développement professionnel des salariés**
Les possibilités de développer ses compétences dans le cadre de son emploi sont une attente de plus en plus forte des salariés. Au-delà du manque de perspectives d’évolution, qui sont globalement un enjeu au sein des petites structures, le développement des

compétences au quotidien (partages de pratiques entre pairs, accompagnement par le manager, attribution de nouvelles missions et responsabilités) pourrait permettre d’enrichir le poste occupé, sans nécessairement passer par une évolution horizontale ou verticale.

- **AXE 3 – projection positive des collaborateurs vers l’avenir pour renforcer leur confiance dans l’entreprise**
Les salariés de la branche expriment un manque d’adhésion aux orientations prises par leur cabinet. Une communication plus transparente, une prise en compte des remontées du terrain et un meilleur accompagnement des changements semblent déterminants pour leur permettre de se projeter positivement à plus long terme.

ÉCARTS DE PERCEPTIONS ENTRE LES SALARIÉS ET LEURS EMPLOYEURS

🔍 Appréciation de la QVT des salariés très différente selon le statut du répondant



Les employeurs étaient également invités à répondre à ce questionnaire dans une version en miroir, leur permettant d’évaluer le niveau de QVT de leurs salariés sur les six dimensions.

Les résultats indiquent que sur l’ensemble des dimensions les employeurs ont une perception nettement plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers. L’écart se creuse fortement sur les conditions de travail, la stratégie et responsabilités sociales et les parcours professionnels. Ces trois dimensions regroupent les questions ayant obtenu les scores les plus faibles du questionnaire et constituent les trois axes de progrès majeurs identifiés dans cette enquête.

Cet écart de perception est un frein à la promotion de la QVT au sein des cabinets dentaires puisque les employeurs n’identifient pas ces sujets comme des sources d’insatisfaction des salariés et n’auront pas tendance à engager des actions de prévention pour y remédier.

L’écoute des remontées terrain et la mise en place d’espaces d’échanges autour du travail seraient une première étape pour combler le gap de perception employeurs-salariés et travailler conjointement à la construction de plans d’actions adaptés.



Les résultats indiquent que sur l’ensemble des dimensions les employeurs ont une perception nettement plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers.

LA BRANCHE DES CABINETS DENTAIRES LIBÉRAUX EN CHIFFRES¹


22 169
Entreprises employeuses


58 634
Salariés


93,6 %
Femmes


6,4 %
Hommes

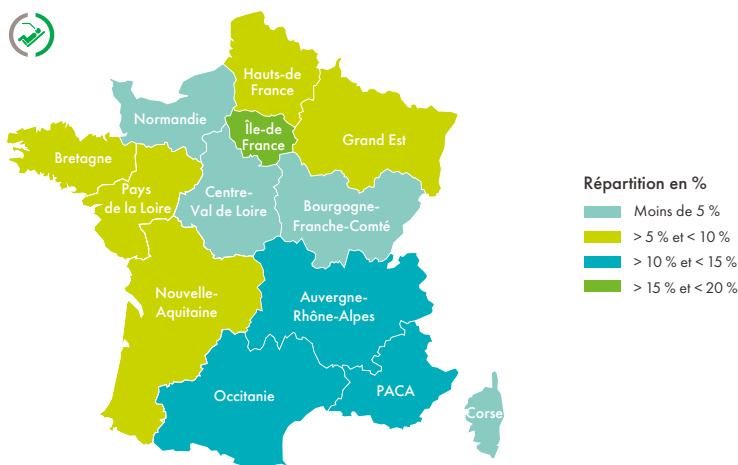

84,9 %
CDI


6,9 %
CDD

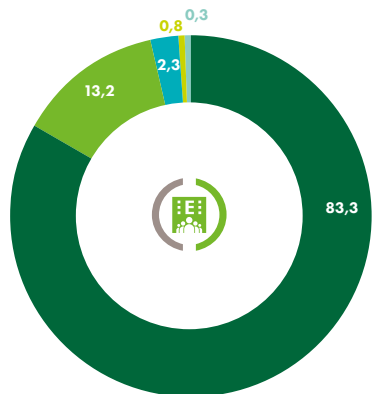

64,0 %
Temps complet


36,0 %
Temps partiel

📍 Répartition régionale des entreprises employeuses du champ de l'OMPL (%)

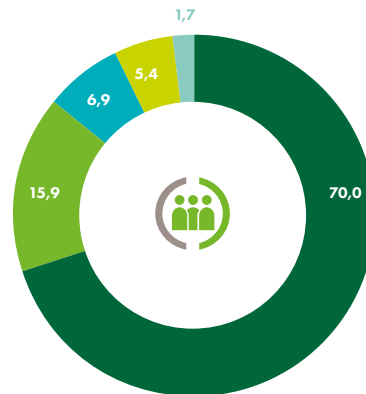


📊 Répartition des entreprises par tranche d'effectif salarié (%)



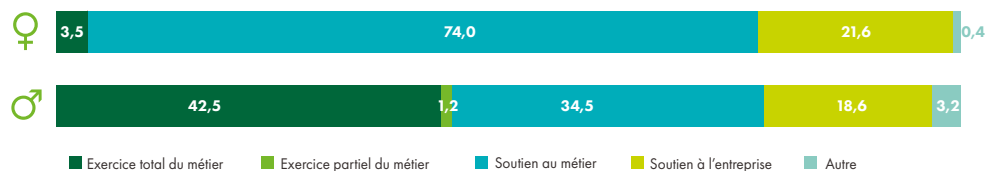
■ 1 à 2 ■ 3 à 5 ■ 6 à 9 ■ 10 à 19 ■ 20 et +

📊 Répartition des salariés par tranche d'effectif salarié des entreprises (%)



■ 1 à 4 ■ 5 à 9 ■ 10 à 19 ■ 20 à 49 ■ 50 et +

📊 Répartition des salariés par genre et type de métier (%)



¹Source : Insee, DADS 2019