



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 1 519 au sein des pharmacies d'officine, ce qui représente 37 % de l'échantillon de répondants du secteur santé.

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



1 519

salariés de la pharmacie d'officine ont répondu à l'enquête sur la QVT.

37 %

des répondants du secteur santé.

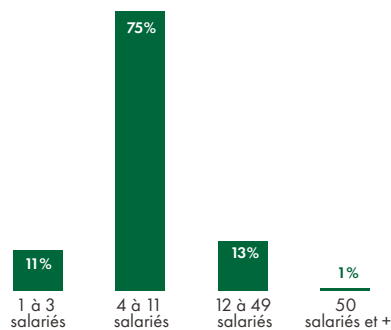
Profil des branches du secteur santé

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



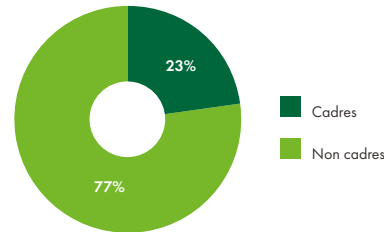
PROFIL DES RÉPONDANTS

🕒 Forte proportion de salariés de TPE



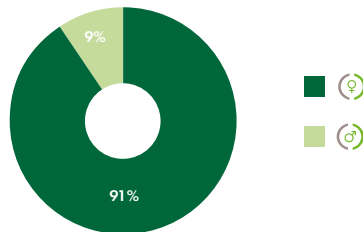
La majorité des répondants (86 %) travaille dans des TPE (Très Petites Entreprises de 1 à 11 salariés). Ces officines sont surreprésentées par rapport à la branche où 69,9 % des effectifs sont salariés dans une structure de cette taille.

👤 Principalement des non-cadres



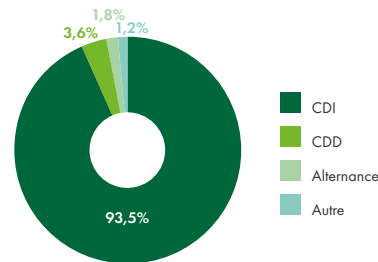
77 % des participants à l'enquête n'ont pas le statut cadre. Cette répartition, en fonction du statut, diffère un peu de celle de la branche où la proportion de salariés cadres est de 27 %.

👩 Grande majorité de femmes



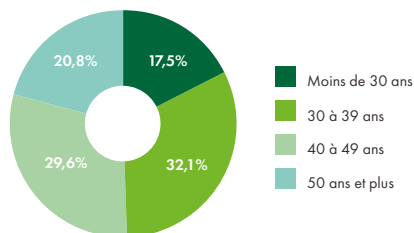
91 % des répondants sont des femmes. Elles sont légèrement surreprésentées relativement à la structure de la branche, constituée à 87 % de femmes.

📅 Grande majorité de CDI



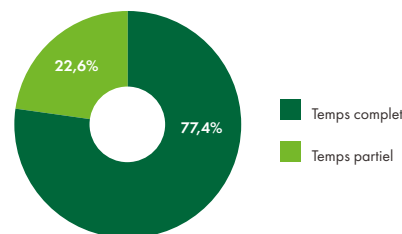
Une grande majorité des répondants est en CDI (94 %). Ils sont surreprésentés comparativement aux salariés de la branche (82 %).

📊 Répartition homogène en fonction de l'âge



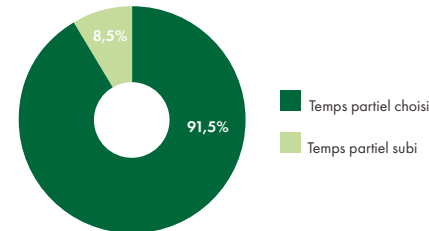
La répartition en fonction de l'âge est assez homogène, à l'exception des catégories d'âge « moins de 30 ans » et « 50 ans et plus » légèrement moins représentées parmi les participants. Au regard de la branche, ces deux catégories sont sous-représentées.

🕒 Plus de deux tiers de salariés à temps complet



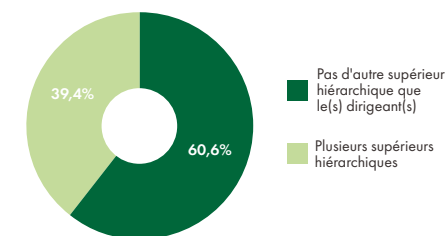
La plupart des répondants travaillent à temps complet (77 %). Cette proportion est supérieure à celle de la branche (66 % de salariés à temps complet).

🕒 Temps partiels essentiellement choisis



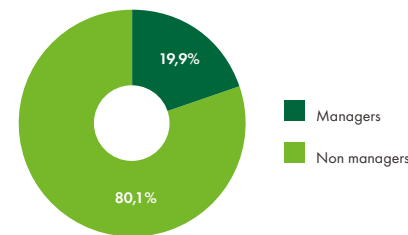
Parmi les salariés à temps partiel qui ont répondu à l'enquête, 92 % sont en temps partiel choisi et 9 % en temps partiel subi.

🏢 Structures faiblement hiérarchisées



61 % des répondants ont pour seul responsable hiérarchique le dirigeant de la structure.

👤 Principalement des non-managers



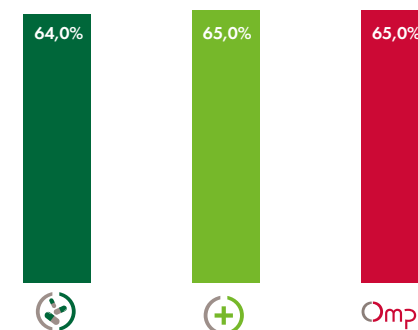
La grande majorité des répondants (80 %) n'exerce pas de fonction managériale.



91,5 % de temps partiel choisi
19,9 % de managers
61 % ont un seul hiérarchique

INDICATEURS CLÉS DE RÉSULTATS

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

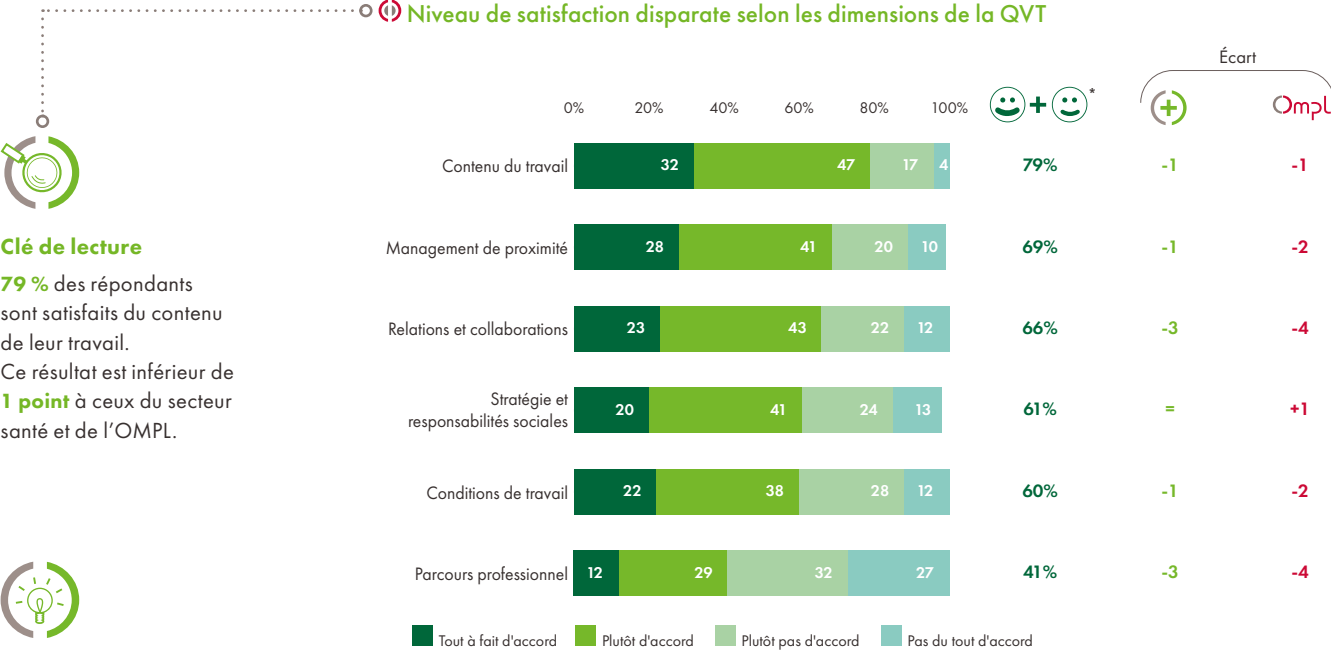


La moyenne de satisfaction globale des répondants, par rapport à la QVT, est de 64 %, soit une majorité de réponses positives sur l'ensemble du

questionnaire. Celle-ci est légèrement inférieure à celles du secteur santé et de l'OMPL (65 %).



64 % des salariés ont un bon ressenti de leur qualité de vie au travail.



💡 66 % des salariés ont une opinion positive de la qualité des relations au sein de l'entreprise.

💡 59 % des salariés expriment de l'insatisfaction par rapport à leur parcours professionnel.

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

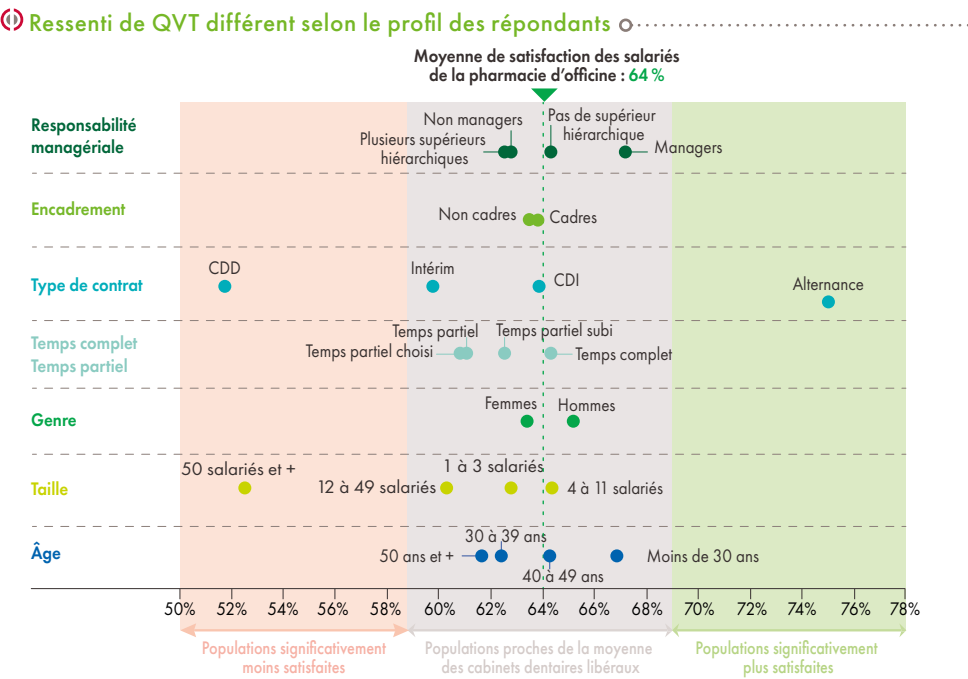
Globalement, les salariés sont nombreux à apprécier leur **travail au quotidien** (missions, sens, autonomie...). Le niveau de satisfaction sur cette dimension est supérieur à 75 % ce qui en fait un véritable point de force au sein de la branche.

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

- les **relations associées au travail quotidien** (avec les collègues, avec le manager, avec

les prestataires externes), les **conditions de travail** et la **perception générale de l'officine** (stratégie, responsabilité sociale, etc.) emportent l'adhésion d'environ six répondants sur dix. Ces résultats ont tendance à être inférieurs à ceux du secteur et de l'OMPL ;

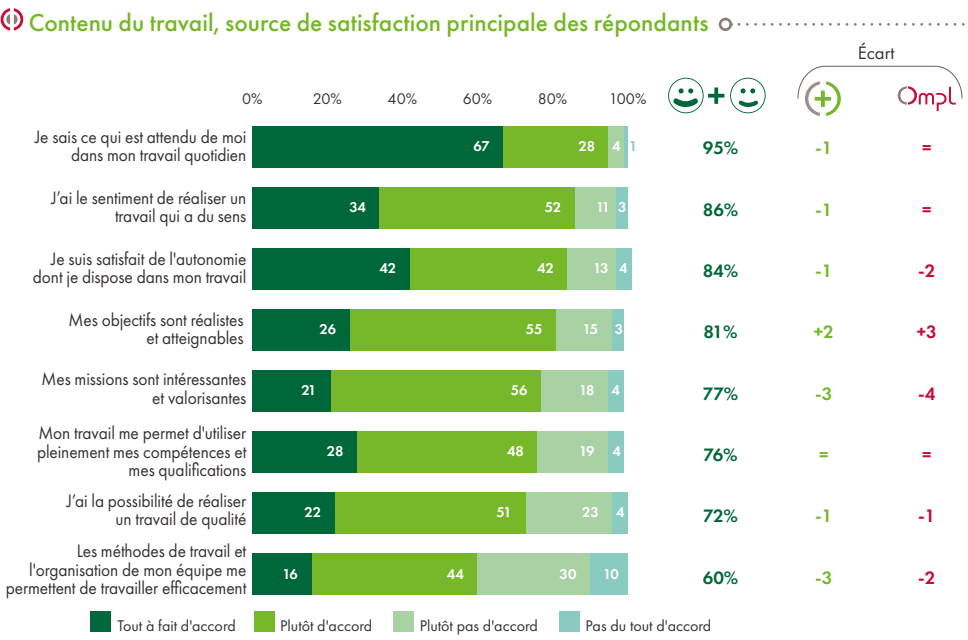
- le **parcours professionnel obtient le score le plus modeste du questionnaire**, notamment sur la question des possibilités d'évolution au sein de l'officine, avec plus de la moitié des salariés se disant insatisfaits.



La taille de l'officine et le type de contrat apparaissent comme les seules variables discriminantes en ce qui concerne la perception de la

QVT par les salariés. Les autres caractéristiques de population sont proches de la moyenne de la branche

RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION





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

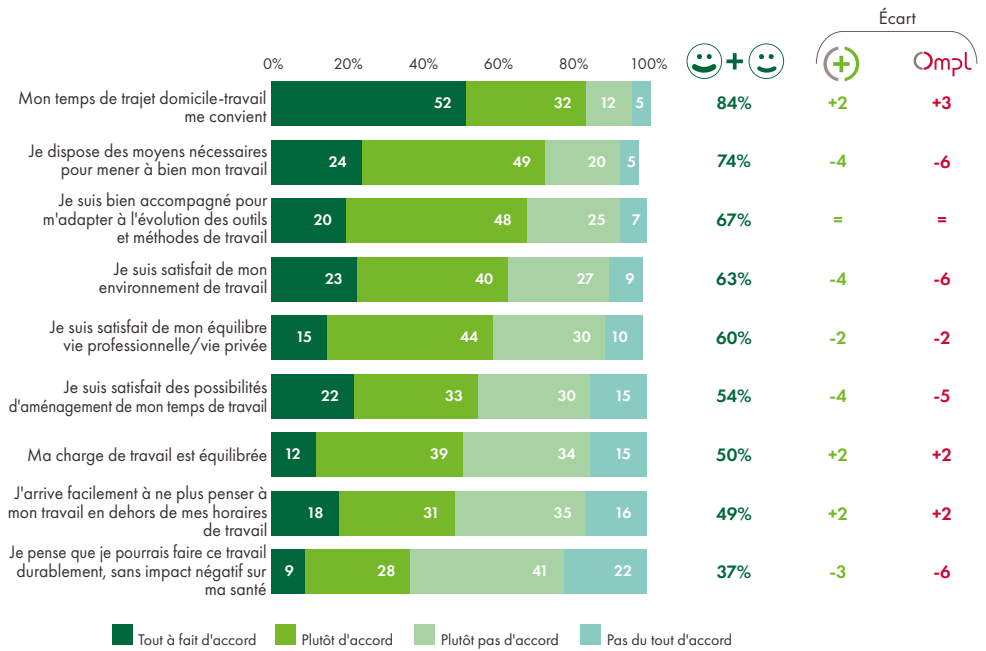
Ils apprécient les missions qui leur sont confiées, avec un sentiment de sens au travail fort. Ce score est particulièrement important car le sens au travail est l'un des leviers principaux de la QVT et de l'engagement au travail.

Par ailleurs, les répondants ont une vision précise de ce qui est attendu d'eux au quotidien

grâce à une définition claire de leur poste et des objectifs perçus comme réalistes. Ils apprécient leurs marges de manœuvre et la possibilité d'utiliser pleinement leurs compétences dans le cadre de leur activité.

Néanmoins, les réponses sont plus nuancées sur les méthodes de travail et l'organisation qui gagneraient à être optimisées afin de travailler plus efficacement.

Résultats très contrastés concernant les conditions de travail



Sur le thème des conditions de travail, les résultats sont très hétérogènes, avec des niveaux de satisfaction compris entre 84 % et 37 %.

Malgré des temps de trajet domicile-travail réduits, l'équilibre des vies est peu satisfaisant pour plus d'un tiers des répondants. Les possibilités d'aménagement des temps de travail restent trop limitées et la charge de travail déséquilibrée pour près de la moitié d'entre eux. Cette charge entraîne des débordements sur la vie privée avec, notamment, une difficulté de déconnexion mentale liée à l'impossibilité de ne plus penser au travail en dehors de ses horaires professionnels. Ces indicateurs montrent une intensification du travail empiétant sur le temps personnel et de repos qui peut avoir des conséquences notables sur la santé et notam-

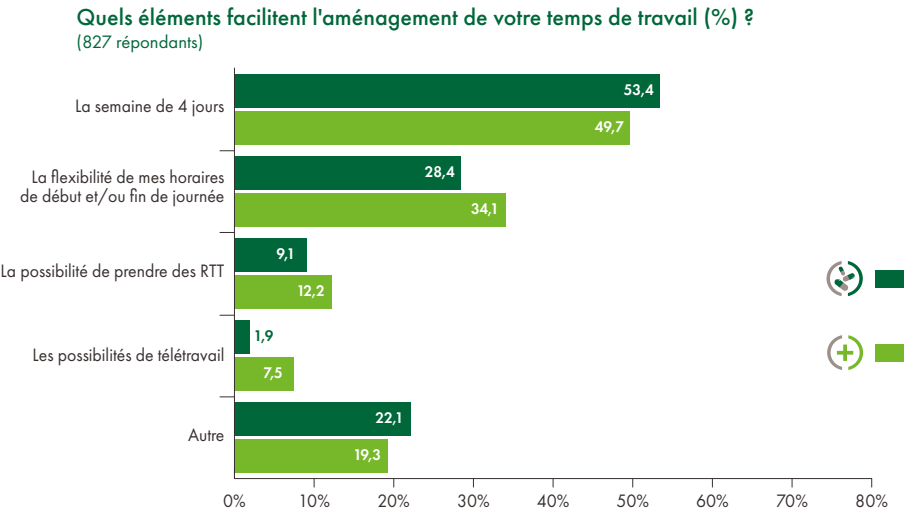
ment l'usure professionnelle. Sur ce dernier point, deux tiers des répondants estiment qu'ils ne pourront pas exercer leur travail durablement, ce qui impacte leur projection à long terme dans leur emploi.

Les conditions matérielles de travail obtiennent également des résultats mitigés, avec des moyens matériels globalement adaptés pour accomplir l'activité quotidienne mais un niveau d'accompagnement des évolutions qui pourrait être renforcé pour y faire face.

L'appréciation de l'environnement de travail est plus en retrait dans l'absolu et au sein de la branche.

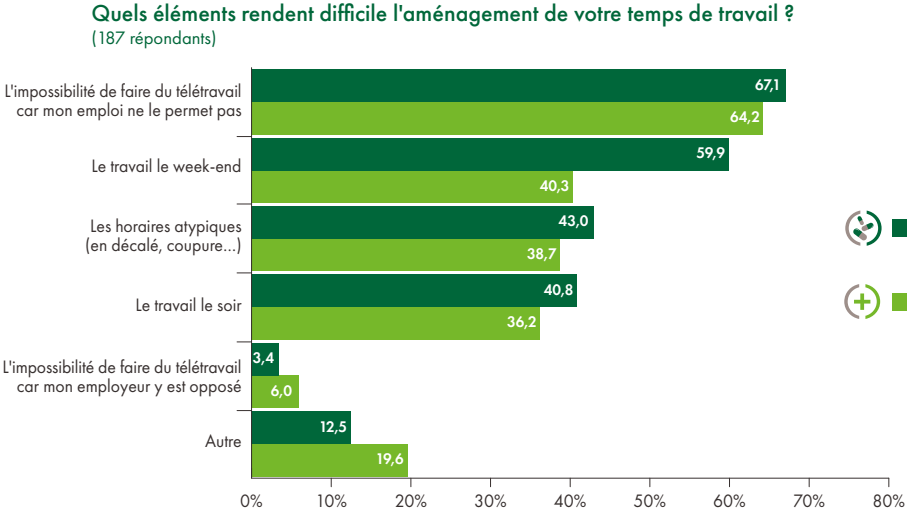
Tous ces éléments sont à renforcer car ils facilitent la réalisation des missions quotidiennes et la gestion de la charge de travail.

Aménagement délicat du temps de travail



Pour les personnes bénéficiant de mesures d'aménagement de leurs temps de travail, les mesures les plus plébiscitées sont la mise en œuvre de la semaine de quatre jours et la flexi-

bilité des horaires de début et fin de journée. Ces éléments constituent des pistes d'actions intéressantes pour les officines 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 avec notamment des activités qui ne

peuvent pas être exercées en télétravail et du travail le week-end. Les horaires atypiques et le travail le soir sont également souvent cités.

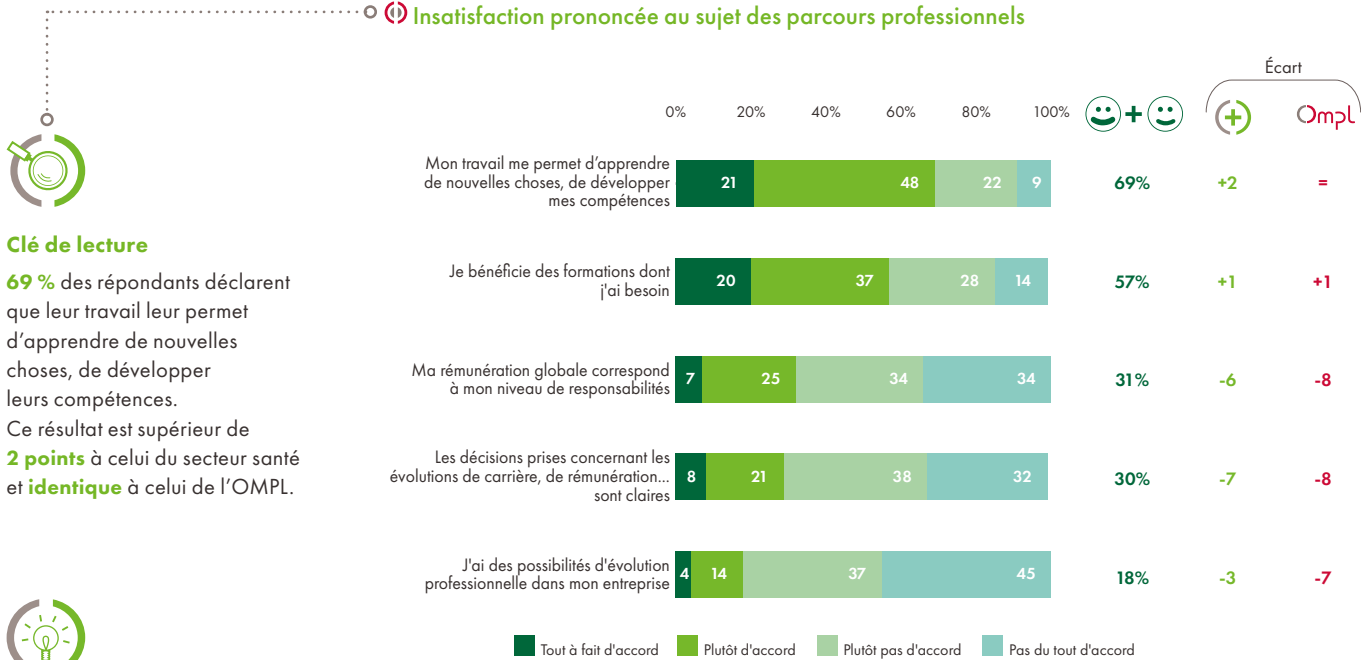


53 % considèrent que la semaine de 4 jours facilite l'aménagement de leur temps de travail.



60 % estiment que le travail le week-end rend difficile l'aménagement du temps de travail.





Clé de lecture
69 % 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 **identique** à celui de l'OMPL.

82 % des salariés estiment ne pas avoir de perspectives d'évolution professionnelle.

Les perspectives de développement professionnel sont une dimension clé pour garantir la fidélisation et l'engagement des collaborateurs sur le long terme.

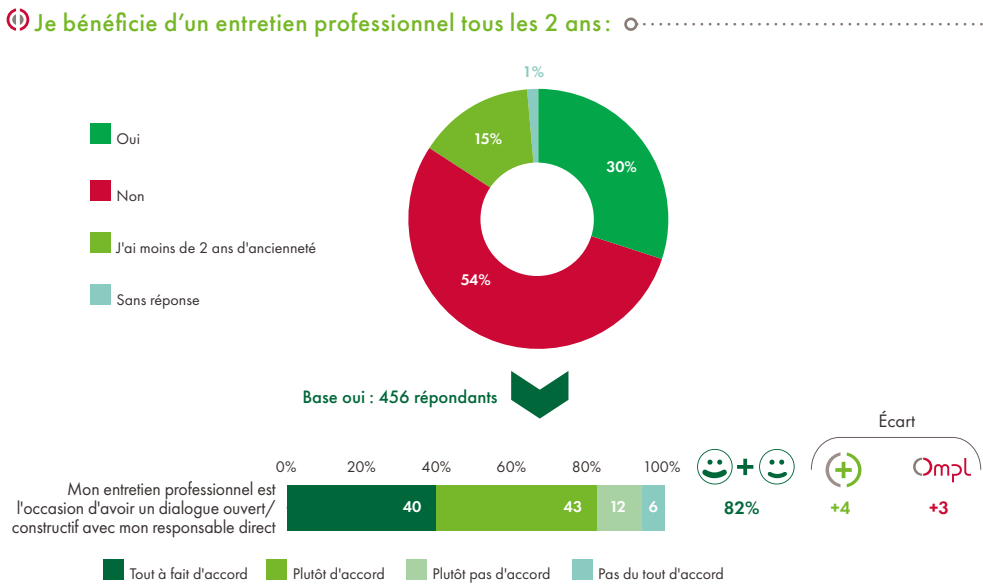


Les questions associées à la dimension « parcours professionnels » obtiennent des résultats très hétérogènes mais globalement en retrait.

Bien que les répondants aient fait part dans la dimension « contenu du travail », de la possibilité d'utiliser, dans le cadre de leurs missions quotidiennes, leur palette de compétences, ils soulignent des **possibilités de les accroître plus limitées tant** dans le cadre de leur activité quotidienne que via l'accès à des formations. Près d'un répondant sur deux précise ne pas bénéficier des formations dont il a besoin, pour mémoire 30 % des salariés ont bénéficié d'une action de formation dans le cadre du plan de développement des compétences en 2020 (données baromètre OMPL, 2022).

Les autres critères recueillent moins d'un tiers d'avis favorables, avec des tendances significativement plus négatives que le secteur et l'OMPL. L'insatisfaction est particulièrement marquée concernant les **possibilités d'évolution professionnelle** avec seulement 18 % d'avis positifs. Outre l'insatisfaction au niveau de l'évolution de carrière et de la rémunération, les critères prévalant à la prise de décisions sont jugés opaques, ce qui peut engendrer un sentiment d'injustice organisationnelle.

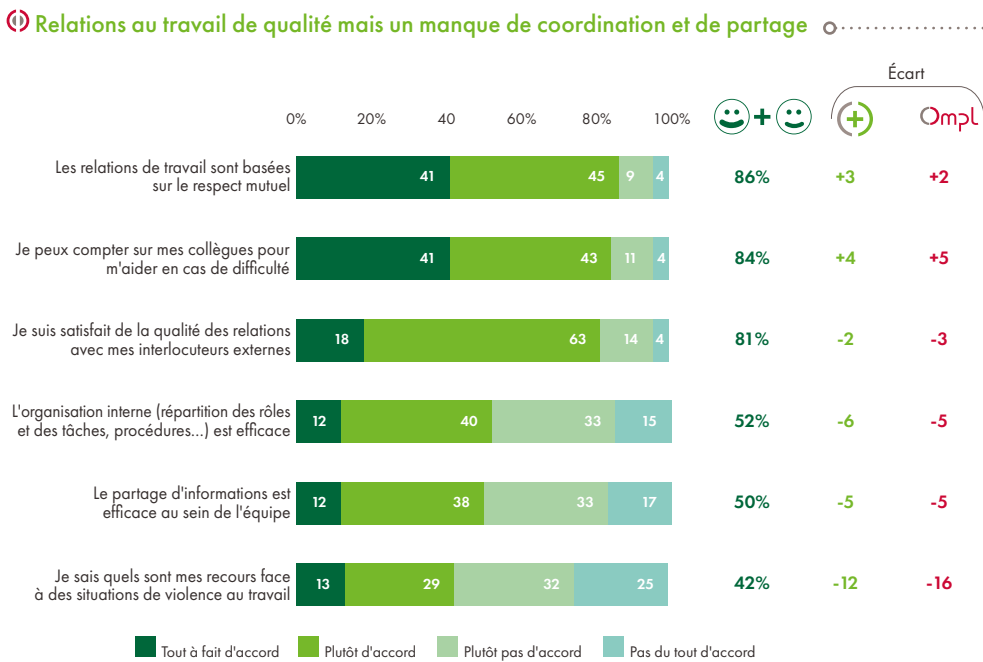
Donner des perspectives et des possibilités d'apprentissage continu est crucial pour l'engagement et la rétention des salariés. L'enrichissement du poste occupé avec de nouvelles missions/responsabilités et les actions de tutorat/mentorat entre pairs peuvent être des pistes actionnables, même au sein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



L'entretien professionnel est **une pratique très peu développée**. Lorsqu'il est mis en place, il est très apprécié et vécu comme une opportunité

de dialogue ouvert et constructif avec le responsable direct.

Clé de lecture
82 % des répondants estiment que l'entretien professionnel est l'occasion d'avoir un dialogue ouvert/constructif avec leur responsable direct. Ce résultat est supérieur de **4 points** à celui du secteur santé et de **3 points** à celui de l'OMPL.



Les relations entre collègues sont particulièrement appréciées, avec un respect mutuel et une entraide très marqués. Ces scores sont plus élevés que pour le secteur. Les relations

avec les interlocuteurs externes (clients, fournisseurs...) sont également appréciées mais en deçà des tendances du secteur.

Clé de lecture
86 % des répondants disent que les relations au travail sont basées sur le respect mutuel. Ce résultat est supérieur de **3 points** à celui du secteur santé et de **2 points** à celui de l'OMPL.

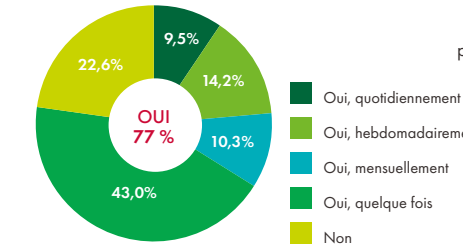


77 %
des salariés sont confrontés à
des violences au travail.

Bien que ces aspects relationnels soient globale-
ment satisfaisants, **la collaboration profession-
nelle est à renforcer** en veillant à l'optimisation

Violences dans le cadre professionnel (%)

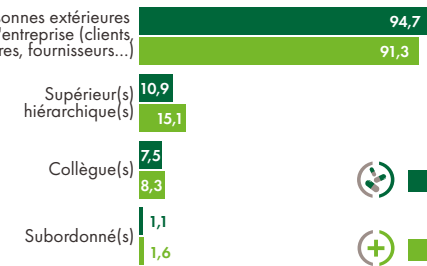
Je suis confronté(e) à des situations
de violences dans le cadre de mon travail



Les relations avec les interlocuteurs externes sont
jugées positives par 81 % des répondants.
Néanmoins, ce score ne doit pas faire oublier la
survenue de violences au travail (77 %). Celles-ci
sont très majoritairement dues à des personnes

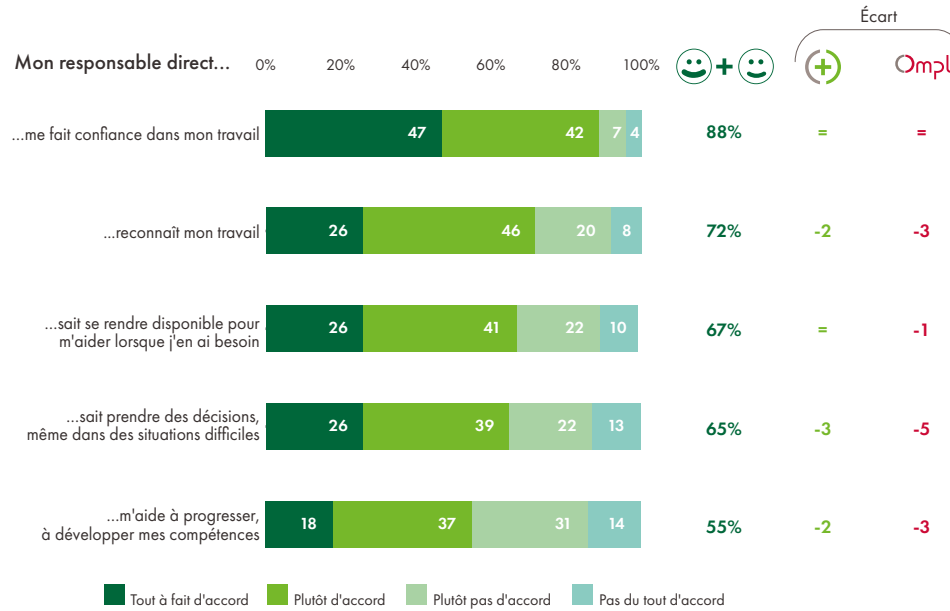
de l'organisation interne et au partage d'infor-
mations afin de faciliter la réalisation du travail.

Si oui, de la part de qui ? (%)
77% de oui : 1 169 répondants



extérieures à l'officine (95 %). Face à cela, les
répondants semblent être majoritairement dému-
nis, avec un manque de connaissance des
recours pour y faire face pour quatre salariés sur
dix, ce qui constitue un véritable enjeu.

Appréciation mitigée 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.

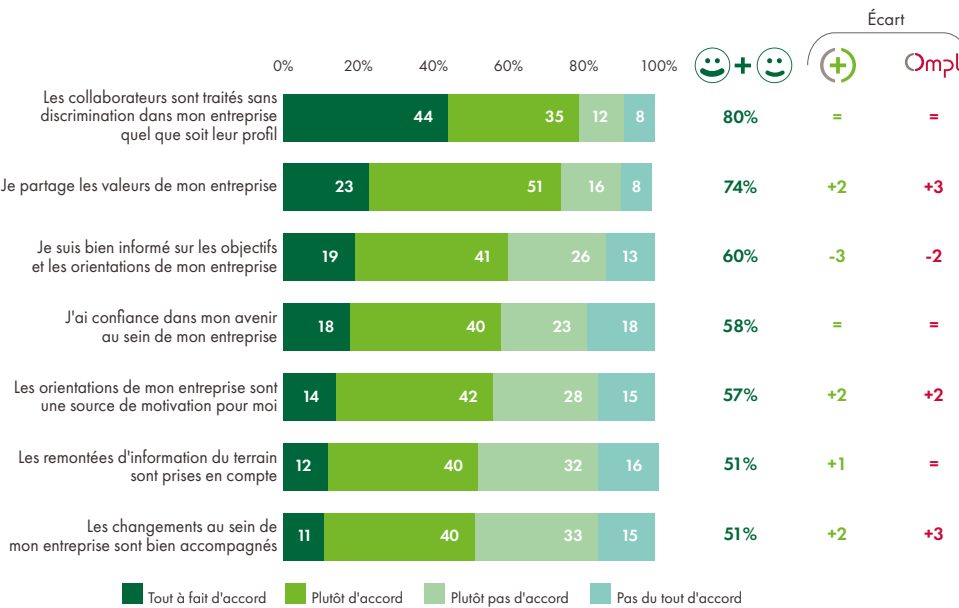
Les scores sur cette dimension sont très
disparates.

La confiance accordée par le supérieur hiérar-
chique est un point très largement apprécié et
partagé. La reconnaissance, la disponibilité et la
prise de décisions sont des points recueillant une

majorité d'avis positifs mais avec tout de même
une proportion non négligeable de personnes
insatisfaites, entre 28 % et 35 %. **Compte tenu
du rôle déterminant du manager dans la QVT
de ses collaborateurs, leurs compétences
sur ces aspects doivent être renforcées.** En

effet, pour les collaborateurs la reconnaissance
de leur travail est une source de motivation et
d'engagement. La capacité du responsable à
prendre des décisions et son soutien social sont
des facteurs régulateurs en cas de forte charge
de travail, d'autant que celle-ci est un élément
de risque très présent au sein de la branche. Il
sera donc essentiel, pour les managers, d'être
sensibilisés à ces éléments et de renforcer leurs
pratiques au quotidien.

Résultats mitigés vis-à-vis de la stratégie et des responsabilités sociales



Les résultats sont très mitigés en ce qui concerne
la perception de l'officine.

D'un côté, l'équité de traitement au sein de l'of-
ficine est jugée positivement par une grande
majorité des salariés qui ont **le sentiment d'être
traités sans discrimination** quel que soit leur
profil. De plus, il existe **peu de situations de
conflit** entre les valeurs des salariés et celles de
leur officine.

Cependant, **les orientations de l'officine sont
appréhendées de manière beaucoup plus**

Un autre axe de développement concerne l'im-
plication du responsable pour accompagner
la progression et le développement des com-
pétences de ses collaborateurs. Le manager
est l'un des acteurs principaux de la montée en
compétences de ses équipes, particulièrement
dans les petites structures. Étant donné les scores
particulièrement en retrait sur la dimension « par-
cours professionnels », une implication renforcée
du manager à ce niveau pourrait palier, en par-
tie, le manque d'accès aux formations.



La confiance accordée par
le supérieur hiérarchique est un
point très largement apprécié et
partagé.



Clé de lecture
80 % des répondants estiment
que les collaborateurs sont
traités sans discrimination
dans leur entreprise quel
que soit leur profil.
Ce résultat est **identique** à ceux
du secteur santé et de l'OMPL.





Clé de lecture

Le questionnaire de mesure de stress psychologique établit 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 indique un état d'hyperstress, ayant des impacts négatifs sur la santé. Le graphique ci-contre présente le pourcentage de répondants salariés ayant obtenu un score supérieur à 47 points, au niveau de la branche, du secteur, de l'OMPL et de la population française.

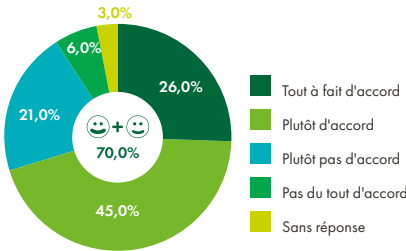


Clé de lecture

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

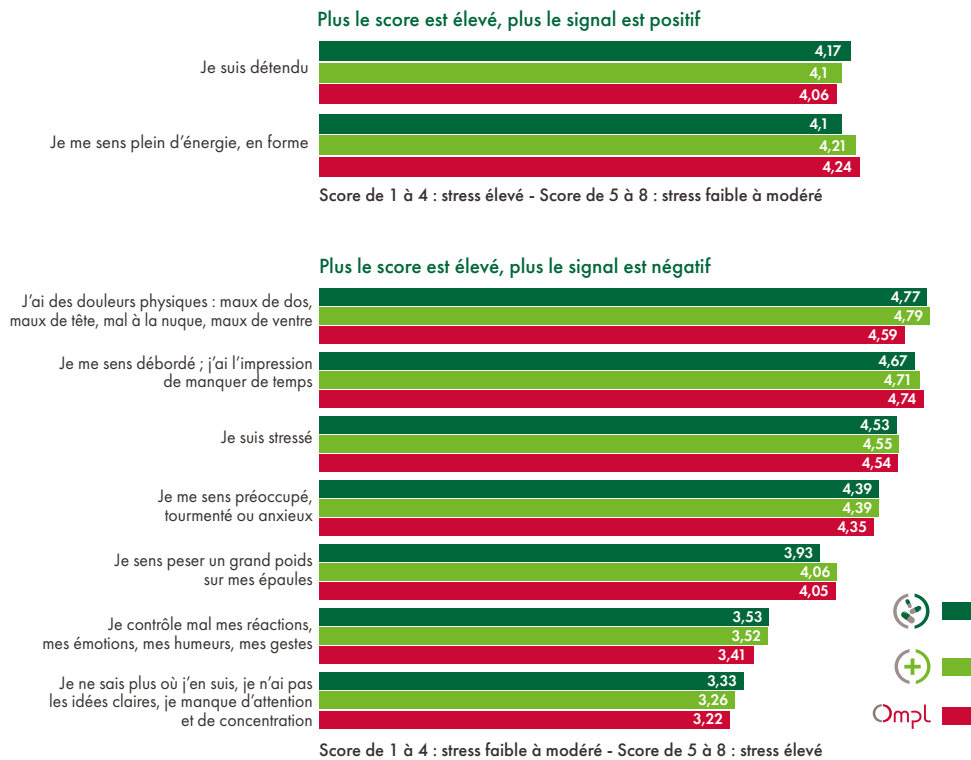
Dialogue social positif entre les représentants du personnel et la direction

Base : entreprises ayant des représentants du personnel 44% soit 666 répondants



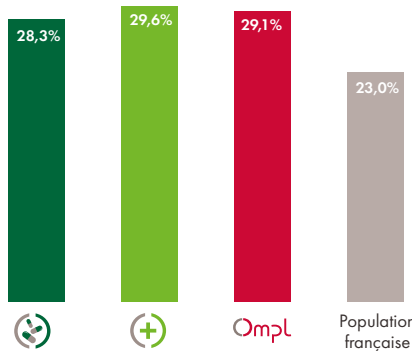
Dans les officines ayant des représentants du personnel, le dialogue social est généralement jugé positivement.

Différentes typologies d'impact



Les réponses des participants à la question globale « je suis stressé(e) » obtiennent un score

Hyperstress légèrement en dessous de la moyenne du secteur



Plus d'un salarié sur quatre est en situation de stress important, c'est-à-dire confronté à des risques d'impacts négatifs sur la santé.

Le taux d'hyperstress dans la branche est légèrement moins marqué que celui du secteur et de l'OMPL. Cependant, il reste supérieur à celui de la population française (23 %).

proche du seuil élevé (4,53). L'analyse de l'ensemble des questions plus spécifiques permet

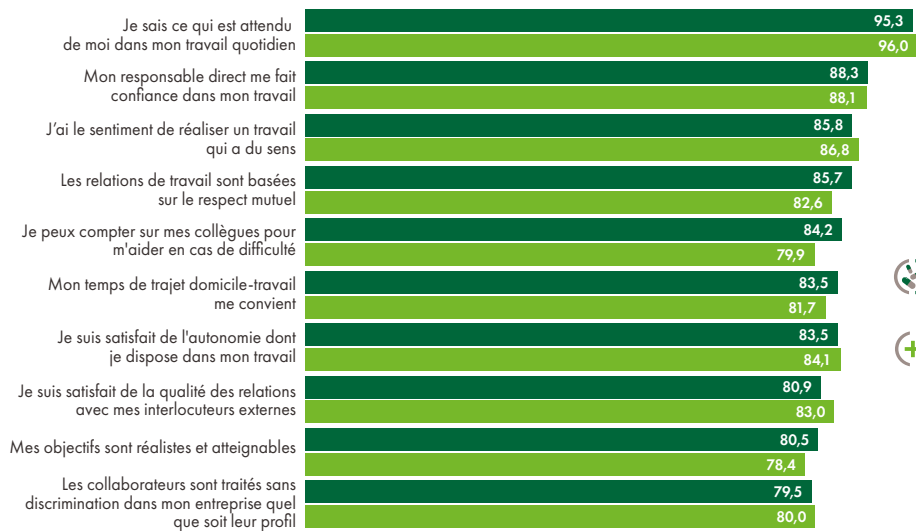
d'identifier des différences selon la typologie d'impact :

- les impacts physiques révèlent des résultats hétérogènes. Les douleurs physiques constituent l'impact principal, avec un score proche du seuil élevé. Cependant, les répondants font également part d'un bon niveau d'énergie et de détente, ce qui permet de limiter l'impact des somatisations physiques ;

- les impacts cognitifs sont également disparates, avec une très bonne capacité d'attention malgré un sentiment de manquer de temps, générant un stress modéré ;
- les impacts émotionnels sont plus réduits, avec une possibilité de contrôle des émotions, un sentiment de poids sur les épaules et une anxiété qui génèrent un stress faible à modéré.

DES POINTS DE FORCE À MAINTENIR

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 qui ont du sens pour eux. Celui-ci est très important car il constitue l'un des principaux leviers de l'engagement au travail.
- AXE 2 – les conditions d'exercice**
Les répondants ont une vision claire du rôle attendu d'eux et de leurs objectifs, qui sont jugés réalistes et atteignables. Ils sont en mesure d'exercer en autonomie avec la confiance de leur responsable hiérarchique.

Les marges de manœuvre qui leur sont données sont un point important à préserver car elles constituent un facteur de régulation en cas de forte charge de travail.

- AXE 3 – le climat de travail**
Les relations de travail entre collègues sont particulièrement appréciées avec de l'entraide, du respect mutuel et un traitement équitable de tous les salariés. 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, le graphique ci-contre met en exergue les dix 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. 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.



95 % des salariés ont une vision claire de ce qui est attendu dans le cadre de leur travail.



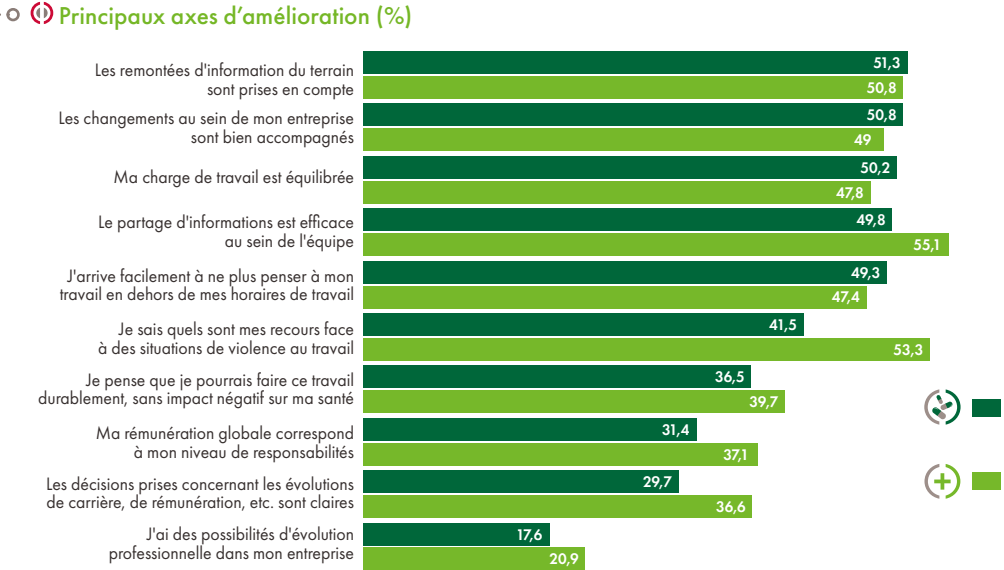
Clé de lecture

Afin d'analyser plus finement les points faibles ressortant de l'étude, les dix 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.



49 % se montrent insatisfaits des remontées d'information qui ne sont pas prises en compte.

DES AXES DE PROGRESSION PRIORITAIRES



Les principaux axes de progrès sont :

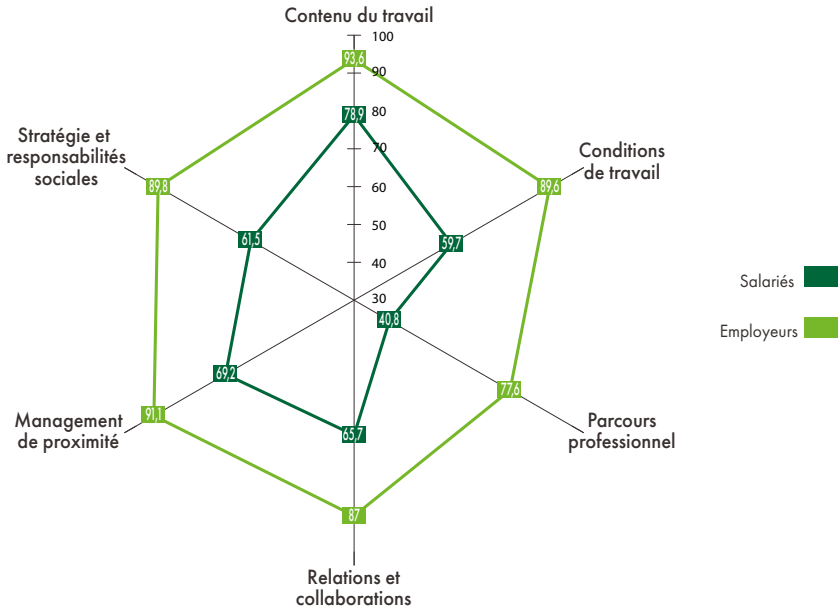
- AXE 1 – régulation de la charge mentale et émotionnelle et prévention de l'usure professionnelle**
La charge de travail est l'un des enjeux soulignés par les salariés. Ils sont seulement un tiers à affirmer pouvoir exercer leur travail durablement sans impact sur leur santé. La majorité d'entre eux indique, par ailleurs, avoir du mal à décrocher des sujets professionnels en dehors des horaires de travail, ce qui peut être causé par une charge mentale et/ou émotionnelle importantes. La charge émotionnelle peut être liée à la survenue de situations de violence de la part de personnes extérieures à l'officine, situations face auxquelles les salariés se montrent majoritairement dépourvus. 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 des officines.
- AXE 2 – accompagnement du développement professionnel des salariés**
Plus de 80 % des salariés font part de l'absence de perspectives d'évolution et 69 %

se montrent insatisfaits de leur rémunération aux vues des responsabilités endossées. De plus, ces deux points d'insatisfaction sont renforcés par le manque de transparence dans les décisions prises, ce qui impacte le sentiment de justice organisationnelle. Des actions seront nécessaires sur cet axe afin d'éviter un turn-over important et permettre la fidélisation des équipes sur le long terme.

- AXE 3 – approche de coconstruction concernant les changements à mettre en œuvre**
Les répondants font part d'un d'accompagnement des changements et d'une prise en compte de leurs remontées terrains insuffisants. Une plus grande anticipation des impacts des changements et une concertation amont entre la direction et les salariés sur leur mise en œuvre pourraient améliorer leur appropriation par les équipes.

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 quel était, selon eux, 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, les relations de travail et les parcours professionnels. Ces dimensions regroupent les questions ayant obtenu les scores les plus bas du questionnaire et constituent les axes de progrès majeurs identifiés dans cette enquête.

Cet écart de perception constitue un frein à la promotion de la QVT au sein des pharmacies d'officine puisque les employeurs n'identifient pas ces sujets comme prioritaires et auront tendance à ne pas engager d'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 ensuite conjointement à la construction de plan d'actions adaptés.



les employeurs ont une perception nettement plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers.



LA BRANCHE DE LA PHARMACIE D'OFFICINE EN CHIFFRES¹


21 023
Entreprises employeuses


127 453
Salariés


86,4 %
Femmes


13,6 %
Hommes

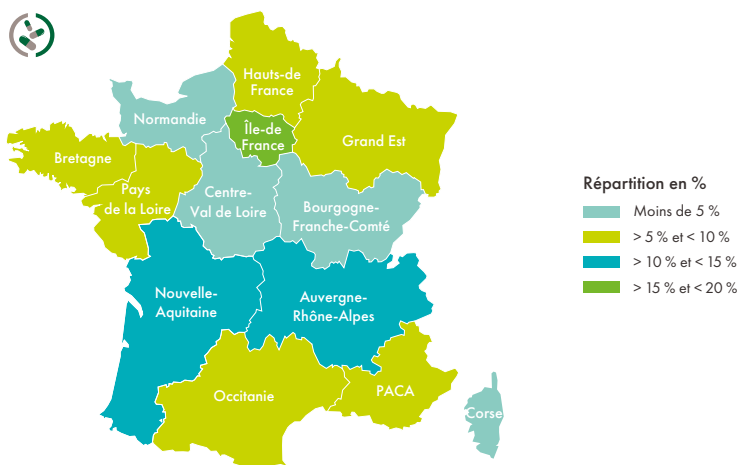

82,1 %
CDI


10,1 %
CDD

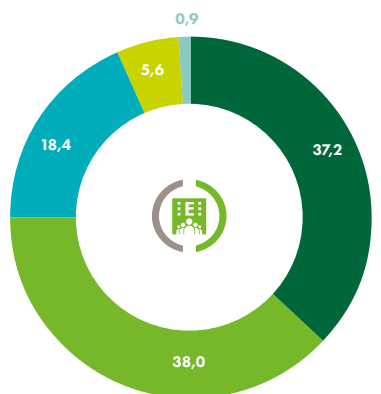

68,2 %
Temps complet


31,8 %
Temps partiel

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

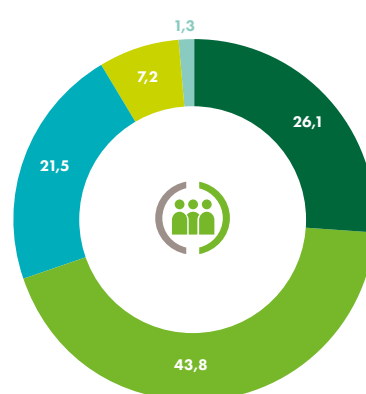


📊 Répartition des entreprises par tranche d'effectif salarié (%)



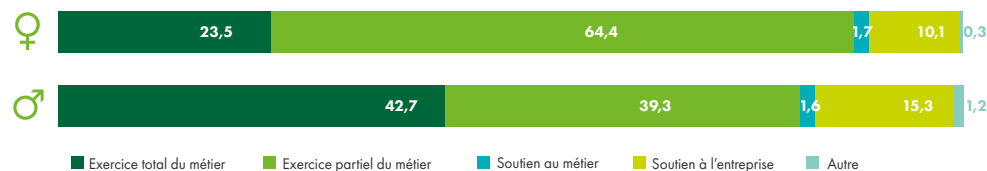
■ 1 à 2 ■ 3 à 5 ■ 6 à 9 ■ 10 à 19 ■ 20 et +

📊 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