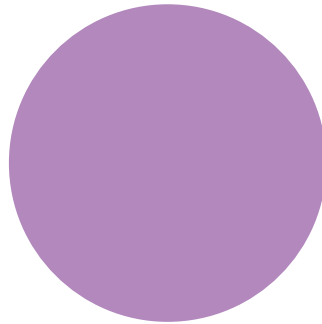
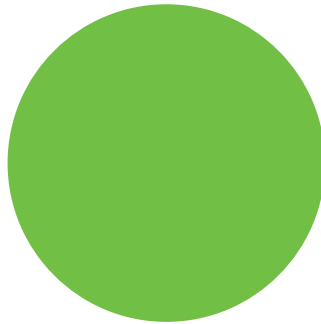
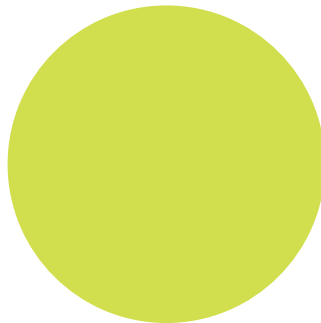
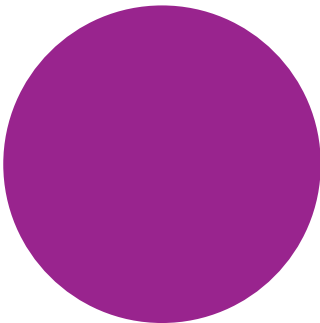
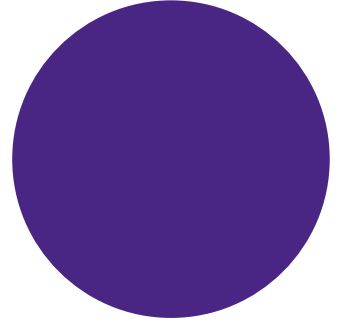
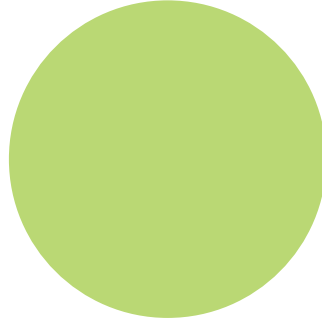
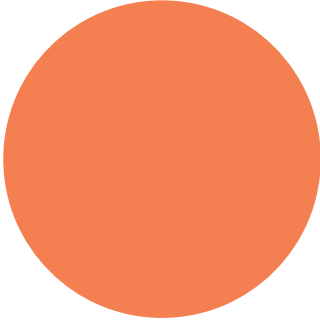
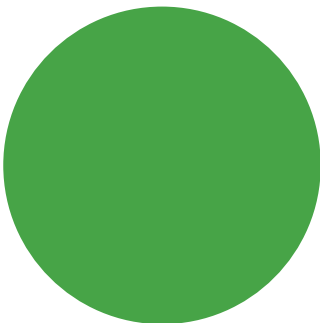
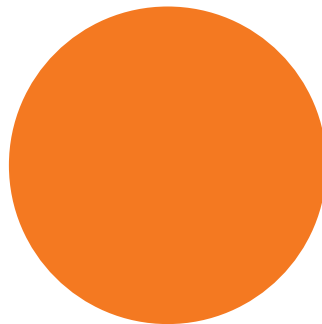
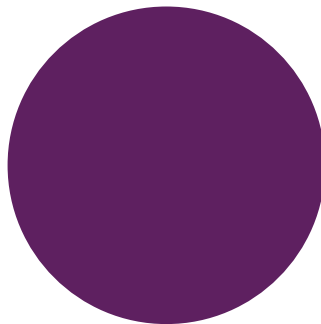




2017



# RAPPORT ANNUEL





## Secteur cadre de vie-technique



Entreprises d'architecture



Entreprises d'économistes de la construction



Entreprises d'experts en automobile



Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres  
et experts fonciers



## Secteur juridique



Études d'administrateurs et mandataires judiciaires



Cabinets d'avocats



Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires  
de meubles aux enchères publiques



Études d'huissiers de justice



## Secteur santé



Cabinets dentaires



Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers



Cabinets médicaux



Pharmacie d'officine



Cliniques vétérinaires



# SOMMAIRE

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Édito.....                                                                                                               | <b>5</b>  |
| Programme de travail 2017.....                                                                                           | <b>6</b>  |
| Entreprises d'architecture.....                                                                                          | <b>9</b>  |
| Entreprises d'économistes de la construction.....                                                                        | <b>13</b> |
| Cabinets d'avocats.....                                                                                                  | <b>19</b> |
| Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes<br>volontaires de meubles aux enchères publiques..... | <b>23</b> |
| Études d'huissiers de justice.....                                                                                       | <b>27</b> |
| Pharmacie d'officine.....                                                                                                | <b>31</b> |
| Baromètres.....                                                                                                          | <b>39</b> |
| Les apprentissages professionnels informels.....                                                                         | <b>41</b> |
| Qualité de vie au travail.....                                                                                           | <b>49</b> |
| Rencontres.....                                                                                                          | <b>51</b> |
| Programme de travail 2018.....                                                                                           | <b>52</b> |



3 SECTEURS  
D'ACTIVITÉ

13 BRANCHES

107 904  
ENTREPRISES

ENSEMBLE AU SERVICE  
DES ENTREPRISES LIBÉRALES  
ET DE LEURS SALARIÉS

436 504  
SALARIÉS



9 596  
ENTREPRISES



84 481  
ENTREPRISES



13 827  
ENTREPRISES



## Affiner la connaissance pour mieux anticiper l'avenir

L'environnement socio-économique est en pleine mutation et les entreprises libérales ne sont pas épargnées. Cette transformation impacte fortement l'emploi, la qualification et la formation professionnelle des salariés. Mieux anticiper cette révolution implique que tous les acteurs concernés appréhendent les changements en cours afin d'en anticiper les incidences tant au niveau national que régional. Il est fondamental que les branches professionnelles ainsi que tous les acteurs régionaux ou nationaux aient **accès à une information solide** pour **mieux devancer les mutations à venir**.

Les entreprises libérales représentent 28 % des entreprises françaises, **5 % des emplois** et **11 % de la valeur ajoutée**.

Leur secteur d'activité – cadre de vie-technique, juridique, santé –, leur taille – plus du tiers d'entre elles emploie moins de 10 salariés –, et leur implantation sur l'ensemble du territoire en font **un acteur de proximité essentiel** au développement local et au maintien du lien social.

Confrontées de plus en plus fréquemment à des évolutions scientifiques, technologiques et réglementaires qui transforment leur activité, les entreprises libérales sont dans l'obligation de faire **évoluer leur organisation et les compétences de leurs collaborateurs**. Les professionnels libéraux doivent intégrer ces mutations pour prévoir leurs répercussions, tout en préservant leur rôle socio-économique et leurs emplois.

L'OMPL (Observatoire des Métiers dans les Professions Libérales) est **un outil d'expertise** et de prospective en matière d'emploi, de compétences et de formation, et met au service de tous les acteurs emploi formation les résultats de son expertise.

Il réalise :

- des travaux statistiques, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines et robustes des changements en cours ;
- des études prospectives apportent des éléments de réflexion qui permettent aux partenaires sociaux de mieux définir leur politique emploi-formation ;
- des études thématiques abordent des questions spécifiques qui contribuent à mieux identifier les spécificités des entreprises libérales. Ses baromètres régionaux observent, au niveau de chaque territoire, la présence et la participation des entreprises libérales à l'économie locale.

Il est le partenaire privilégié des CPNE-FP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle),

Le rapport annuel OMPL présente l'ensemble de nos activités et études au service de l'emploi et de la formation que nous avons réalisé en 2017.

Marie-France Guthey  
Vice-présidente

Bruno Pelletier  
Président



**Un Conseil d'administration et un Bureau paritaires animés par un objectif commun : contribuer à la reconnaissance des entreprises libérales et de leurs salariés.**

**Quatre missions fixées par le conseil d'administration pour 2017**

- répondre aux demandes spécifiques des CPNE-FP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation),
- conduire des études transverses sur les spécificités des entreprises libérales et de leurs salariés ;
- promouvoir l'impact des entreprises libérales et de leurs salariés au niveau socio-économique ;
- renforcer la visibilité des travaux de l'OMPL.

# PROGRAMME DE TRAVAIL 2017

## 18 ÉTUDES CONDUITES EN 2017

Les portraits statistiques et les études prospectives restent au cœur des travaux de l'OMPL. Depuis la création de l'Observatoire en 2005, les branches professionnelles ont bénéficié de plusieurs portraits statistiques, puisqu'ils sont mis à jour et enrichis en moyenne tous les trois ans.

La prospective étant construite sur le moyen terme (cinq à dix ans), les études sur ce thème sont plus espacées dans le temps pour bénéficier d'un recul suffisant par rapport aux scénarios développés.

### Portraits statistiques

- ① Entreprises d'architecture
- ① Cabinets dentaires
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et salles de ventes volontaires
- ① Entreprises d'économistes de la construction
- ① Études d'huissiers de justice
- ① Pharmacie d'officine
- ① Cliniques vétérinaires

### Études prospectives

- ① Cabinets dentaires
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et salles de ventes volontaires
- ① Études d'huissiers de justice
- ① Pharmacie d'officine
- ① Cliniques vétérinaires

### Études thématiques

- ① Application de la grille de classification professionnelle dans la branche de la pharmacie d'officine
- ① Externalisation dans les cabinets d'avocats
- ① Étude longitudinale sur l'insertion professionnelle des auxiliaires vétérinaires et des étudiants vétérinaires

Toutes les études thématiques sont directement liées aux préoccupations des partenaires sociaux des CPNE-FP et conduites en étroit partenariat avec eux.



### Études transverses

- ④ Apprentissages informels
- ④ Baromètres socio-économiques
- ④ Cartographie des métiers
- ④ Qualité de vie au travail
- ④ Impact du numérique

Les études transverses sont à l'initiative du conseil d'administration. Elles concernent des problématiques communes à plusieurs branches, pour lesquelles il est pertinent de disposer d'une analyse au niveau de l'OMPL et d'approches sectorielles.

## 11 ÉTUDES FINALISÉES

### Secteur cadre de vie-technique

- ④ Entreprises d'architecture/Portrait statistique
- ④ Entreprises d'économistes de la construction/Portrait statistique

### Secteur juridique

- ④ Cabinets d'avocats/Externalisation en chiffres
- ④ Offices de commissaires-priseurs judiciaires et salles de ventes volontaires/Portrait statistique
- ④ Études d'huissiers de justice/Portrait statistique

### Secteur santé

#### Pharmacie d'officine

- ④ Portrait statistique
- ④ Étude prospective
- ④ Application de la grille de classification professionnelle dans la branche

### Études transverses

- ④ Apprentissages informels dans les entreprises libérales
- ④ Baromètres
- ④ Qualité de vie au travail



35 279  
salariés

40 000  
établissements

46 %



54 %



« Plus de la moitié  
des effectifs salariés  
se concentre dans  
trois régions »





# ENTREPRISES D'ARCHITECTURE

## Portrait statistique

### ENTREPRISES

#### ► MAJORITÉ D'ÉTABLISSEMENTS DE MOINS DE CINQ SALARIÉS LOCALISÉS EN ÎLE-DE-FRANCE

La branche des entreprises d'architecture compte près de 40 000 établissements. Un tiers seulement, 9 500, emploie plus de 35 000 salariés. Cet effectif qui a régulièrement augmenté entre 1993 et 2007, diminue depuis 2008. 75 % des établissements emploient moins de cinq salariés et 92 % moins de 10. Le nombre d'établissements de plus de 10 salariés ne cesse d'augmenter. Toutefois, depuis la crise de 2008, leurs effectifs se réduisent.

Trois régions concentrent 50 % des emplois : Île-de-France (32 %), Auvergne Rhône-Alpes (14 %) et Nouvelle-Aquitaine (8 %).

### SALARIÉS

#### ► PROGRESSION ET FÉMINISATION DE LA CATÉGORIE « CADRES »

Entre 2010 et 2013, la structure des emplois de la branche s'est modifiée : le pourcentage des cadres a augmenté de 5 %, celui des professions intermédiaires et celui des employés ont diminué de 3 % et celui des ouvriers est resté relativement stable.

**41 % de « cadres »**, majoritairement des architectes salariés. Ces derniers regroupent 25 % des salariés. Les ingénieurs, cadres de chantier et conducteurs de travaux sont moins nombreux. Cette catégorie comprend également les chefs d'entreprise et assimilés.

**32 % de « professions intermédiaires »**, principalement des dessinateurs en bâtiment et travaux publics, qui constituent le quart de l'effectif salarié total, et secondairement d'autres techniciens et personnels des services administratifs ;

**22 % d'« employés »** presque exclusivement d secrétaires et personnels des services administratifs ;

**4 % d'« ouvriers »** regroupent essentiellement du personnel de ménage et d'entretien.



**14 %** de CDD

**25 %** d'architectes salariés

**25 %** de dessinateurs en bâtiment

**13 %** des salariés de la branche ont connu au moins une période de chômage au cours de l'année 2013.

**50 %** des emplois concentrés dans 3 régions



**25 %** de femmes à temps partiel





## Architectes salariés et dessinateurs, 50 % des effectifs de la branche

L'analyse de la DADS par PCS (profession et catégorie socioprofessionnelle) met en évidence plusieurs spécificités :

- la catégorie sociale « **cadres** » est majoritairement composée dans la branche d'architectes salariés. Les ingénieurs, cadres de chantier et conducteurs de travaux assurent la responsabilité technique et souvent financière de la direction d'un ou plusieurs chantiers ou participent à la conduite de ces derniers. Ils sont moins nombreux que les architectes salariés. Cette catégorie comprend également les chefs d'entreprise et assimilés établis à leur compte ou possédant la qualité de dirigeant d'une entreprise ou d'une société, percevant un salaire versé par l'entité qu'ils dirigent seuls ou à plusieurs ;
- la catégorie sociale « **professions intermédiaires** » intègre principalement des dessinateurs en bâtiment et travaux publics et secondairement d'autres techniciens et personnels des services administratifs ;
- la catégorie « **employés** » est presque exclusivement composée de secrétaires et personnels des services administratifs ;
- les « **ouvriers** » sont essentiellement du personnel de ménage et d'entretien.

Les emplois sont majoritairement féminins (54 %). Ce taux est relativement élevé comparé à celui des autres branches du secteur cadre de vie-technique et progresse lentement et régulièrement depuis 2000. Les femmes sont principalement recrutées dans la catégorie « employés » (86 %). Cependant, les catégories « cadres » enregistre une progression notable du taux de féminisation (46 % en 2013).

### ► SALARIÉS JEUNES ET PLUS SOUVENT RECRUTÉS EN CDD

La pyramide des âges s'avère légèrement plus jeune que celle de l'ensemble des branches du secteur cadre de vie-technique. Près de 60 % des salariés sont âgés de moins de 40 ans et un cinquième de plus de 50 ans. La catégorie « professions intermédiaires » est la plus jeune avec 56 % de salariés de moins de 35 ans. En revanche, les catégories « cadres » et « employés » se singularisent avec plus de 20 % de salariés de plus de 50 ans.

Le taux de CDD (Contrat à durée déterminée) 14 %, est le plus élevé des branches de l'OMPL (10 %) et augmente encore pour les classes d'âge inférieures à 40 ans. Plus de la moitié des embauches se fait dans le cadre d'un CDD notamment pour les salariés de moins de 35 ans qui représentent 70 % des nouveaux entrants.

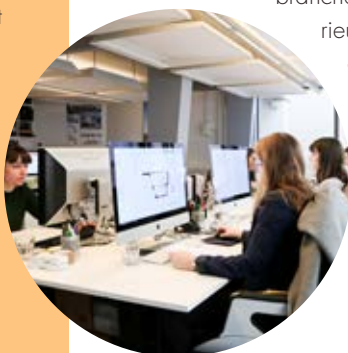
L'emploi à temps partiel est assez peu développé (17 %) au regard de l'ensemble des branches de l'OMPL (33 %). Il concerne principalement les femmes de la catégorie « employés » de plus de 49 ans

## FORMATION PROFESSIONNELLE

De 2013 à 2015, moins de la moitié des salariés sont partis en formation. Moins d'un tiers des entreprises a eu recours au plan de formation, et 2 % seulement aux dispositifs de professionnalisation (période et contrat).

La majorité des stagiaires travaille dans une entreprise de moins de 10 salariés alors qu'elles emploient 95 % des salariés. Les cadres de moins de 35 ans résidant en île de France ont un taux d'accès à la formation supérieurs aux autres salariés.

Globalement, tous les indicateurs relatifs aux pratiques de formation de la branche sont en diminution par rapport à la période antérieure. 80 % des actions financées dans le cadre du plan concernent des thèmes spécifiques à l'architecture.





## PORTRAIT STATISTIQUE DES RÉGIONS

Pour chacune des 14 régions, sont présentés l'évolution et la répartition des établissements, des informations concernant les salariés comme l'évolution des effectifs, le taux de féminisation, les catégories sociales et la pyramide des âges. Sont également étudiés les conditions d'emploi, les rémunérations, le chômage ainsi que l'activité régionale des entreprises.



**+ 80 %** des établissements  
ont moins de cinq salariés.  
Pourcentage en augmentation de  
10 points par rapport à 2010.



**9 500** établissements  
emploient plus de 35 000 salariés.

« Depuis 2008, le nombre  
d'établissements a régressé  
de 12 % et, simultanément,  
les effectifs salariés de 14 %. »





3 312  
salariés

1 401  
entreprises

40 %



60 %



« La spécialisation  
dans un domaine technique,  
un type de construction,  
une clientèle, est inhérente  
au métier. »



# ENTREPRISES D'ÉCONOMISTES DE LA CONSTRUCTION

## Portrait statistique de branche

### DÉMOGRAPHIE DES ENTREPRISES

La branche des entreprises d'économistes de la construction est en croissance forte et régulière depuis une dizaine d'années, n'ayant pas subi la crise du secteur de la construction comme cela a été le cas pour les entreprises d'architecture ou les cabinets de géomètres.

Le nombre des entreprises avec salariés a doublé entre 2009 et 2016, passant d'un peu plus de 734 à 1 401.

Six régions connaissent une relative concentration des entreprises et des effectifs salariés. L'Île-de-France et l'Auvergne-Rhône-Alpes comptent 41 % des entreprises et 46 % de l'effectif salarié.

Le modèle dominant est celui d'une entreprise qui travaille avant tout au niveau de sa région et déborde éventuellement sur une ou deux régions voisines, voire un peu plus loin lorsque l'accès est facilité par le TGV. Toutefois, si les entreprises couvrent en moyenne 2,1 régions, elles sont néanmoins deux sur trois (64 %) à travailler uniquement dans leur région de résidence.

### DÉMOGRAPHIE DES SALARIÉS

L'effectif des salariés est délicat à estimer car le chiffrage diffère selon les sources. Une extrapolation à partir du fichier SIRENE donne un effectif salarié de 4 073 en 2015 alors que la DADS indique 3 312 salariés en 2014. Il semble néanmoins acquis que l'effectif augmente régulièrement depuis plus de 10 ans, et que cette progression se poursuit à un rythme d'environ + 5 % par an.

Près de 60 % des salariés travaillent dans des entreprises de un à cinq salariés et près de 75 % dans des entreprises de moins de 10 salariés.



15 %

d'emplois à temps partiel

16 %

de turnover en 2014



47 % de femmes  
entre 45 et 49 ans



58,5 %

du chiffre d'affaires  
sur les marchés privés

41,5 %

du chiffre d'affaires  
sur les marchés publics



Évolution de l'effectif salarié

5 % par an

Statut cadre

35 femmes et 130 hommes  
entre 35 et 39 ans



L'écart de rémunération  
entre hommes et femmes baisse  
de 7 % entre 2010 et 2015.

## ► CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI SALARIÉ

La part des contrats à durée déterminée (CDD) est modérément faible, similaire à celle du secteur Cadre de vie-technique et de l'ensemble des entreprises libérales.

Les emplois à temps partiel représentent 15 % de l'effectif.

Le taux de féminisation de 40 % est relativement stable. Il est supérieur pour les emplois non-cadres (50 %) que pour les emplois cadres (20 %).

L'âge moyen des salariés de la branche est de 39,3 ans.

Le fait remarquable est la baisse de la rémunération des cadres (économistes chefs de projet et dirigeants), rémunération qui, en 2015, est à un niveau inférieur à 2010.

Le différentiel de rémunération entre hommes et femmes passe de 28 % en 2010 à 21 % en 2015.

## ► FLUX D'EMPLOI

Le taux de renouvellement (turnover) du personnel est de 16 % selon les données DADS 2014. Il est similaire à celui des autres secteurs des entreprises libérales.

Les embauches concernent surtout les employés et les techniciens. Il s'agit d'une part du renouvellement des assistants administratifs (secrétaires) et d'autre part de l'embauche d'économistes confirmés ou débutants voire nouvellement diplômés.

L'âge moyen des entrants est de 33,1 ans, il traduit l'embauche de jeunes peu expérimentés comme de personnes expérimentées.

La moitié des entreprises enquêtées (49 %) a signalé avoir récemment recruté – pour près des deux tiers (64 %), il s'agit d'un jeune – certaines ont embauché plus d'une personne. Parmi ces entreprises, un peu plus de la moitié indique des difficultés de recrutement (54 %). Ce constat est partagé équitablement entre des entreprises ayant recruté des jeunes et des entreprises qui ne l'ont pas fait. C'est pourquoi le niveau de qualification des jeunes entrants dans le métier n'est pas nécessairement très élevé. Le recrutement dans le métier d'économiste se fait essentiellement à un niveau DUT, BTS ou licence pro, complété par une expérience professionnelle ou une formation en apprentissage.

## ► ÉVOLUTION QUANTITATIVE DES MÉTIERS

Les économistes de la construction salariés (du mètreur au chef d'agence, en excluant le dirigeant non-salarié) représentent plus de 80 % des effectifs salariés.

La tendance ces dernières années a été à la légère hausse des effectifs des emplois d'économistes débutants ou confirmés, ainsi que d'assistants techniques.



Pour les années à venir, les emplois d'économistes les plus confirmés devraient augmenter. Dans le futur, aucune entreprise n'envisage une réduction de son effectif salarié.

Les emplois d'assistant administratif enregistrent une baisse et cette tendance devrait se poursuivre.

L'embauche pour des emplois techniques non-économistes a été relativement importante, 38 % des entreprises ont augmenté leur effectif pour ces emplois. L'évolution à la hausse devrait se maintenir.

### ► EMPLOI NON SALARIÉ

En considérant qu'au moins un dirigeant par entreprise est non salarié, le nombre d'économistes de la construction non-salariés peut être estimé à plus de 8 000, plus ou moins l'équivalent du nombre d'entreprises du secteur enregistrées dans le fichier SIRENE à la fin 2016.



## PRATIQUES DE FORMATION

### ► ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS D'ÉCONOMISTE DE LA CONSTRUCTION

Le chiffre d'affaires global est stable ou en progression positive pour la grande majorité des entreprises (74 %) entre 2015 et 2017 et devrait évoluer à la hausse pour 38 % des entreprises et à la baisse pour 15 %.

Quatre missions représentent près de 80 % du chiffre d'affaires global :

- mission économique en maîtrise d'œuvre (cœur du métier) ;
- mission de métré et études de prix (métier de base) ;
- mission d'ordonnancement, pilotage et coordination (OPC) ;
- mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO).

Viennent ensuite quatre missions plus accessoires liées à la programmation et/ou à la commande publique, effectuées par moins de 30 % des entreprises et qui constituent moins de 10 % du chiffre d'affaires global :

- analyse économique conjointe à la programmation ;
- suivi économique de programme/projet ;
- analyse économique de la commission technique de concours d'architecture ;
- coût global.

Des missions mineures, relevant plutôt de l'expertise de la construction, voire de la construction elle-même (maîtrise d'œuvre), concernent moins de 20 % des entreprises et constituent environ 12 % du chiffre d'affaires global :

- expertises judiciaires ou assurances ;
- maîtrise œuvre ; démolition – désamiantage (diagnostic et MOE) ;
- sécurité et protection de la santé (SPS) ;
- formation.



**6 891** entreprises sans salarié  
en 2016, contre 1 628 en 2009

**3,1** salariés par entreprise  
en 2016

« L'augmentation du nombre d'entreprises d'économistes de la construction pourrait correspondre à une externalisation accrue de l'activité d'économiste qui était internalisée dans les entreprises d'architecture ou d'ingénierie. »



**207,8** milliards d'euros  
d'investissement  
dans la construction en 2016



**Le BIM (Building Information Model)**, aussi appelé maquette numérique, est un fichier numérique qui concentre l'ensemble de l'information technique de l'ouvrage.

**Le BIM contient chaque objet composant le bâtiment** (murs, dalles, fenêtres, portes, ouvertures, escaliers, poteaux, poutres, équipements, etc.) et ses caractéristiques. Les objets de la maquette sont localisés relativement à une arborescence spatiale (site-bâtiment-étage-espace). De nombreuses relations entre objets sont décrites (jonction de murs, percement d'un mur par une ouverture, remplissage d'une ouverture par une fenêtre, etc.). On parle de maquette numérique et non de maquette virtuelle, car la modélisation dépasse les caractéristiques purement géométriques en intégrant la notion d'objet.

**La maquette numérique** peut être à la base de la maquette 3D de l'architecte à laquelle est intégré un système de base de données permettant de renseigner toutes les caractéristiques utiles pour chaque composant du bâtiment.

La maquette numérique du projet se construit au fur et à mesure du projet, ce qui permet de constater visuellement l'avancement ou les modifications de ce dernier. Toute modification apportée est automatiquement répercutée sur l'ensemble du projet, les nomenclatures, les coupes, les plans et les rendus.

Ce concept de modélisation des données architecturales correspond au système d'information technique en vigueur dans d'autres secteurs industriels (aéronautique, aérospatial, etc.).

L'activité des économistes de la construction est partagée entre les marchés privés (58,5 % du chiffre d'affaires en moyenne) et les marchés publics (41,5 % du chiffre d'affaires en moyenne).

## ➤ ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

L'usage généralisé du BIM (ou maquette numérique) est le facteur d'évolution le plus largement cité.

Le deuxième facteur mis en avant est la concurrence exercée par d'autres opérateurs, qui est à rapprocher du développement de nouvelles activités cité en troisième position.

Le développement durable (changement climatique, transition énergétique, etc.) n'est pas identifié comme un facteur majeur d'évolution. L'évolution des normes ou les technologies nouvelles de construction sont mises au second plan, et ce malgré leur importance.

Les départs à la retraite des salariés ne sont pas mentionnés, mais en revanche le départ à la retraite du dirigeant est évoqué de façon non négligeable.

## ➤ BESOINS EN FORMATION

Le besoin de formation au BIM arrive en tête. Les besoins en formations techniques, de spécialisation ou sur le métier de base sont aussi fortement identifiés, cela correspond au besoin de conforter les compétences de l'équipe pour assurer d'une part les missions de base et d'autre part développer les nouvelles activités.

## ➤ FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

34 % des entreprises (au nombre de 658) adhérentes à Actalians (OPCA - Organisme collecteur agréé - des professions libérales, des établissements de l'hospitalisation privée et de l'enseignement privé) ont, en 2016, mis en œuvre des formations financées. Les salariés des plus grandes entreprises en sont les principaux bénéficiaires. La taille moyenne des entreprises formatrices est de 5,5 salariés contre 3,2 salariés pour l'ensemble des entreprises adhérentes.

Les salariés formés relèvent principalement du métier d'économiste avec un taux de formation particulièrement important pour les plus qualifiés/expérimentés.

Les employés administratifs, secrétaires et assistants de direction bénéficient de formations relativement longues, tout comme les collaborateurs d'économistes (assistants techniques).

La formation est mobilisée pour faire monter en compétences les assistants et conforter/développer les compétences des économistes techniciens et cadres.

L'enquête auprès des entreprises indique qu'elles ne sont pas pleinement satisfaites par la formation continue. La première difficulté est de trouver une formation adaptée : 35 entreprises (65 %) déclarent ne pas être suffisamment

informées des possibilités de formation au sein de la branche. 58 % des entreprises jugent l'offre de formation continue partiellement (47 %) ou pas du tout (11 %) adaptée à leurs besoins. Le besoin de se former, de développer et de mettre à jour ses connaissances est constant, il fait partie intégrante du métier d'économiste. Mais il est particulièrement difficile pour les très petites entreprises de répondre à ce besoin en formation, surtout quand il faut recourir à de la formation externe.

### ► FORMATION DIPLÔMANTE

Deux diplômes de l'enseignement supérieur sont spécifiquement dédiés au métier : le BTS « Études et économie de la construction » et la licence Pro « Bâtiment et construction, spécialité Économie de la construction ».

À l'échelon national, le nombre de diplômés du BTS est d'environ 700 par an, contre 400 en 2007. L'augmentation est en grande partie due au développement de l'apprentissage mais également à l'admission au diplôme via la formation continue.

À l'embauche, la qualification principale est le BTS, suivie pas la Licence Pro qui est un prolongement naturel du BTS.

L'apprentissage est une pratique importante dans la branche, et le recours aux contrats de professionnalisation n'est pas négligeable, même si le nombre d'emplois concernés est moins important. 25 % des contrats de professionnalisation sont mobilisés pour des formations de niveau Master ou Ingénieur.



« On rencontre des problèmes de polyvalence au premier recrutement : l'expérience s'acquiert en poste. En revanche, il n'y a pas de mobilité : il existe une vraie possibilité d'évoluer au sein de l'entreprise avec les projets, on progresse. Grâce notamment à une bonne utilisation de la formation professionnelle continue. »



700 diplômés du BTS par an contre 400 en 2007.



« Certains économistes de la construction se sont spécialisés sur les bâtiments écologiques, à basse consommation, à énergie positive, etc. »



« Les tâches directement liées au cœur de métier de l'avocat sont rarement externalisées. »

54 %



46 %



60 223  
avocats

5 %  
salariés



# CABINETS D'AVOCATS

## L'externalisation en chiffres

### PHÉNOMÈNE MASSIF

L'externalisation participe d'un modèle organisationnel largement répandu au sein des cabinets d'avocats. Tous types d'externalisation compris, 71 % des cabinets confient au moins une tâche à un prestataire. Cette proportion est ramenée à 59 % lorsque sont uniquement considérées les fonctions de support direct au cœur de métier. Près de trois cabinets sur cinq externalisent donc au moins une composante des fonctions nécessaires à leur équilibre économique.

Les cabinets externalisants sont majoritairement représentés pas des cabinets non-employeurs. Seuls 38 % des cabinets employeurs externalisent au moins une fonction support. En revanche, une surreprésentation des structures employant un à quatre salariés est observée parmi les cabinets externalisants.

La localisation joue aussi un rôle prédéterminant dans l'existence de procédures d'externalisation. C'est en Île-de-France que la proportion est la plus faible, 55 % contre 59 % pour l'ensemble de la France métropolitaine. Cette spécificité est en prise directe avec la taille des entreprises. En effet, l'Île-de-France concentre près d'un tiers des cabinets employeurs.

#### ► CONVERGENCE DES FONCTIONS EXTERNALISÉES

Les fonctions de support direct sont analysées en fonction du degré de délégation des tâches en direction du prestataire. Ainsi, certaines fonctions sont intégralement externalisées. C'est par exemple le cas d'un cabinet recourant à une plateforme externe pour gérer l'accueil téléphonique. Mais, des fonctions peuvent être partiellement externalisées. Selon les plages horaires, l'accueil téléphonique peut être assuré par du personnel salarié et/ou par une plateforme externe. Les fonctions partiellement externalisées renvoient à un modèle organisationnel pouvant être qualifié d'externalisation fragmentaire. Les activités les plus externalisées sont celles qui présentent la plus grande distance au cœur de métier de l'avocat. C'est le cas de la comptabilité, des autres activités diverses (ménage, gardiennage, etc.) et des services informatiques. Les besoins de spécialisation ou de capacité sont deux motifs qui, en toute logique, peuvent conduire les cabinets à externaliser tout ou partie de ces fonctions. L'externalisation des autres fonctions, plus proches du cœur de métier, n'excède pas 10,5 %. Néanmoins, les proportions sont doublées lorsque l'externalisation fragmentaire est prise en compte. Une certaine résistance à l'externalisation persiste vis-à-vis de ces fonctions pour des raisons liées à la culture du cabinet, à la maîtrise de la confidentialité et à



29 000

cabinets d'avocats dont

39 %

d'employeurs

61 %

sans salarié

« Les tâches directement liées au cœur de métier de l'avocat sont rarement externalisées. »





### Tâches externalisées

Les tâches directement liées au cœur de métier de l'avocat sont rarement externalisées. Les cabinets font appel à des avocats extérieurs lorsqu'ils ne maîtrisent pas un savoir-faire ou une connaissance spécifique.

Au sein des huit fonctions de support susceptibles d'être externalisées, trois principaux groupes peuvent être isolés.

- **Fonctions fréquemment externalisées :**
  - maintenance et les services informatiques (8 cas sur 11);
  - comptabilité (7 cas sur 11);
  - accueil téléphonique (5 cas sur 11);
- **Fonctions parfois externalisées :**
  - accueil physique (2 cas sur 11);
  - documentation (2 cas sur 11);
- **Fonctions peu ou pas externalisées :**
  - secrétariat (1 cas sur 11);
  - recrutement (0 cas sur 11).

D'autres fonctions de support annexes, comme l'entretien des locaux, ont été évoquées. L'externalisation est alors directement corrélée à la taille du cabinet, ce type de fonctions étant intégralement assumé par le personnel du cabinet au sein des très petites structures.

la préservation de l'*intuitu personae*. L'importance relative de l'externalisation fragmentaire peut être le signe d'une progression de pratiques particulières fondées sur la satisfaction quasi immédiate de besoins ponctuels.

## VARIABILITÉ DES MOTIFS À L'EXTERNALISATION

La recherche de gains en matière d'efficacité organisationnelle, de qualité de la production et de flexibilité constitue la motivation la plus importante à l'externalisation de fonction de support direct. L'entreprise cherche à accroître ses capacités ou à accéder à des savoir-faire particuliers sans pour autant élargir ses ressources propres. Parallèlement à cette recherche d'optimisation productive, l'atténuation des coûts salariaux compte parmi les motivations pour 40 % des cabinets. Les difficultés économiques limitant l'embauche de main-d'œuvre salariée sont évoquées par 31 % des cabinets seulement.

Du côté des cabinets non-externalisants, le choix d'une internalisation totale des fonctions est avant tout justifié par la disponibilité des ressources et des compétences au sein des cabinets pour près de 60 % d'entre eux. Un prix jugé trop élevé des prestations, les réticences au regard de la confidentialité et les limites matérielles du cabinet jouent dans 30 % environ des cas.

### ► INFLUENCES DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

Les caractéristiques des cabinets ont une influence plus ou moins marquée sur la probabilité d'externaliser. Toute chose étant égale par ailleurs, les estimations montrent que la présence d'au moins un collaborateur accroît de près de 6 points de pourcentage les chances pour un cabinet de déléguer au moins une fonction de support direct. Le détail des données montre que les cabinets accueillant des collaborateurs externalisent beaucoup plus fréquemment les fonctions comptables mais moins fréquemment celles liées à la documentation, l'accueil téléphonique et l'accueil physique entre autres. La jeunesse des cabinets favorise le recours à des prestataires extérieurs. Des limites structurelles liées au développement participent sans doute de ce phénomène, puisque l'externalisation fragmentaire tend à être surreprésentée pour les cabinets de moins de quatre ans. La mention d'une spécialisation favorise aussi fortement le recours à des prestataires extérieurs alors qu'un résultat inverse prévaut pour les cabinets généralistes.







### ► MÉCONNAISSANCE DE L'EXTERNALISATION ET DE SES EFFETS

Les travaux antérieurs ont permis de déceler une invisibilisation multidimensionnelle des pratiques d'externalisation. Les données recueillies confirment ce phénomène. Plus de 22 % des cabinets ne parviennent pas à se prononcer sur l'importance du recours à des prestataires extérieurs au sein de la branche. Pour 17 %, ces pratiques sont même inexistantes. Néanmoins, ces proportions sont significativement influencées par les pratiques même des cabinets. L'invisibilisation est surreprésentée pour ceux qui n'externalisent pas. Au sein des externalisants, l'invisibilité participe d'une routinisation des pratiques. L'invisibilisation joue mécaniquement sur la perception du développement des pratiques. Globalement, 45 % des cabinets perçoivent l'externalisation comme un phénomène en progression. Cette proportion atteint 62 % chez les cabinets externalisants, même si 27 % déclarent ne pas pouvoir se prononcer. Du côté des non-externalisants, la situation est diamétralement opposée. Ils sont 78 % à ne pas percevoir de progression des pratiques d'externalisation. Du côté de la perception des effets de l'externalisation sur l'emploi, la neutralité prévaut quelles que soient les pratiques des cabinets. Pour 48 % d'entre eux, le recours aux prestataires est sans effet sur l'emploi salarié de la branche. Les effets négatifs sont plutôt perçus au sein des cabinets externalisant, mais à un niveau assez proche de la perception des effets positifs. Logiquement, c'est au sein des cabinets non-externalisants que la neutralité des effets est la plus fréquemment perçue.



#### Entreprises d'avocats depuis 1999

**+ 73 %**  
d'entreprises

**+ 51 %**  
de salariés

**+ 209 %**  
de chiffre d'affaires total

**+ 21 %**  
de chiffre d'affaires moyen

« Le contexte économique tendu et l'intensification de la concurrence, que connaît la branche depuis une dizaine d'années, conduisent les cabinets à rationaliser au maximum les coûts. »

« L'atomisation associative pourrait être une forme de structuration novatrice constituant une alternative aux modèles des cabinets low cost. »



« En 2015, les trois quarts des sociétés de ventes volontaires sont adossés à des offices de commissaires-priseurs judiciaires. »



315  
offices de commissaires-  
priseurs

403  
sociétés de ventes  
volontaires

60 %



40 %





# OFFICES DE COMMISSAIRES-PRISEURS JUDICIAIRES ET SOCIÉTÉS DE VENTES VOLONTAIRES DE MEUBLES AUX ENCHÈRES PUBLIQUES

## Portrait statistique

### ENTREPRISES

#### ► STRUCTURE DUALE

Tous les biens meubles, d'occasions ou neufs, sont susceptibles d'être vendus aux enchères par un commissaire-priseur : meubles, objets d'art (tableau, bijou, bibelot...), matériels professionnels (outillage, matériel de BTP, de restauration, informatique et bureautique, stocks...), véhicules (véhicule personnel, utilitaire, de collection...), animaux (chevaux de course, cheptel...).

Depuis la loi de 2000, il existe deux types de commissaires-priseurs : le commissaire-priseur judiciaire et le commissaire-priseur de ventes volontaires. Ce distinguo repose sur la nature même des ventes.

Les ventes judiciaires sont ordonnées par décision de justice (ventes après liquidations judiciaires, saisies-ventes, réalisation de gage, inventaires et prisées après successions...) et confiées à des officiers ministériels, les commissaires-priseurs judiciaires.

Les ventes volontaires, qui procèdent du libre choix du propriétaire du bien, peuvent être dirigées par des commissaires-priseurs judiciaires et/ou des commissaires-priseurs habilités à diriger ce type de ventes.

Les entreprises de la branche professionnelle se répartissent entre ces deux types de ventes avec d'une part les offices de commissaires-priseurs judiciaires et, d'autre part, les sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques.

Le repérage et le dénombrement de ces entreprises sont cependant rendus complexes car :

- elles ne possèdent pas de code NAF spécifique et sont regroupées, au sein d'une catégorie plus large, avec d'autres professions du droit (sous classe 69.10Z) ;
- la séparation entre les deux types d'entreprise n'est pas étanche puisque 75 % des sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques sont adossées à un office judiciaire.



23 %

des 413 commissaires-priseurs sont des femmes.



628 commissaires-priseurs, habilités à diriger des ventes volontaires au sein de 403 maisons de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques.



+ 1 660 000 €

de progression du montant moyen adjugé en l'espace de 2 ans



## Office de commissaire-priseur judiciaire

Le commissaire-priseur judiciaire est seul habilité à diriger les ventes judiciaires, c'est-à-dire prescrites par la loi ou par une décision de justice.

## Société de ventes volontaires

Les ventes volontaires, issues de la libre décision d'une personne de vendre tout ou partie de ses biens, doivent être dirigées par des sociétés commerciales de droit privé – détenues par une personne, des associés ou des actionnaires –, agréées par le Conseil des ventes volontaires et ayant au moins un dirigeant, associé ou salarié titulaire du certificat de bon accomplissement de stage.

Les commissaires-priseurs judiciaires peuvent exercer des activités de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques au sein de sociétés à forme commerciale.

En revanche, depuis 2008, les salariés de ces deux types d'entreprises, dont la professionnalité repose majoritairement sur des compétences analogues, sont regroupés au sein de la « *convention collective nationale des sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques et des offices de commissaires-priseurs judiciaires* ». Cette convention délimite le périmètre de la branche professionnelle et permet, via l'exploitation de la DADS, de compter précisément ses effectifs.

## ► PLUS DE 500 ENTREPRISES ET PRÈS DE 3 000 SALARIÉS

En 2016, 315 offices de commissaires-priseurs judiciaires, et 403 opérateurs de ventes volontaires sont dénombrés. Parmi ces derniers, 303 sont adossés à un office et 100 ne le sont pas. Ces entreprises sont inégalement réparties sur le territoire national, Paris et la Région parisienne concentrant plus du tiers des études judiciaires et des salles des ventes volontaires.

Bien que peu nombreuses, les entreprises de la branche réalisent un chiffre d'affaires global important. Le montant net des recettes des commissaires-priseurs judiciaires était en 2013 de plus de 70 millions d'euros et le montant total adjugé par les sociétés de ventes volontaires de 2,7 milliards d'euros (48 % pour les objets d'art et de collection, 46 % pour les véhicules industriels et 6 % pour les chevaux).

La branche emploie plus de 3 000 salariés dont plus 70 % travaillent dans des entreprises de moins de cinq emplois ETP (en équivalent temps plein); seules cinq entreprises ont plus de 50 emplois ETP.

## SALARIÉS

### ► STRUCTURATION DE L'EMPLOI

Les salariés de la branche sont majoritairement des femmes (60 %), plutôt jeunes (40 % de moins de 35 ans) et faisant partie de la catégorie sociale employés (60 %).

À l'encontre des autres professions libérales, elle recrute également du personnel ouvrier (13 %). La très grande majorité des salariés est en CDI (85 %) et à temps complet (79 %).

La démographie de la branche est plutôt positive: le nombre de salariés augmente tout comme le nombre de femmes, y compris cadres, la pyramide des âges rajeunie et le nombre de CDI progresse. Cependant, la rémunération des femmes reste globalement inférieure à celle des hommes. Cette inégalité est plus prononcée pour les cadres.





### ► QUELQUES MÉTIERS SPÉCIFIQUES MAIS UNE MAJORITÉ DE MÉTIERS TRANSVERSAUX

Si le commissaire-priseur, son clerc et/ou ses experts demeurent les métiers emblématiques de la branche, les autres métiers peuvent être qualifiés de transversaux avec des fonctions exercées et des compétences mobilisées qui ne sont pas spécifiques : métiers de l'administration, métiers de la logistique, métiers des nouvelles technologies de l'information... Dans la majorité des cas, les entreprises étant de petite taille, les salariés sont polyvalents.

« Les offices de commissaires-priseurs judiciaires représentent 15 % de l'ensemble de la masse salariale de la branche ; les sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques 85 %. »



## FORMATION PROFESSIONNELLE

Le nombre d'entreprises formatrices est important et tend à croître. En revanche, le nombre de stagiaires diminue par rapport à la période précédente. Plus de 60 % des bénéficiaires de la formation professionnelle sont employés par des entreprises de moins de 10 salariés, ratio analogue à celui de la période précédente (2014).

La très grande majorité des formations dispensées sont des stages d'adaptation (72 %) et, dans une moindre mesure (23 %) des stages d'actualisation/développement. À l'exception de quelques contrats de professionnalisation, le recours à l'alternance est inexistant.

L'accès à la formation est plus élevé pour les femmes et, toujours par rapport à la période précédente, pour les catégories employés-ouvriers. Les grands domaines de formation prennent en compte les évolutions technologiques de la branche et la formation aux logiciels de ventes aux enchères arrive en tête pour toutes les catégories socioprofessionnelles. L'accent a également été mis sur la connaissance des marchandises mises aux enchères (objets d'art et de collection, meubles...). Les formations commerciales, marketing, relation clients, management... se sont développées.

La formation des futurs commissaires-priseurs occupe toujours une place importante (10 % des stagiaires et 30 % des heures de formation).



Le taux de chômage de la branche (9 %) est identique à celui du secteur juridique.

Il impacte davantage les femmes (11 %) que les hommes (6 %).

En revanche, comme dans les autres branches, les moins de 35 ans (11 %) subissent plus souvent des périodes de chômage.

### ► ÉVOLUTIONS PROCHAINES Y COMPRIS DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION

L'application de l'ordonnance de juin 2016 créant le statut de commissaire de justice modifié à moyen terme (2022) l'organisation de la formation professionnelle initiale des commissaires-priseurs judiciaires (devenus commissaires de justice) et instaure une obligation de formation professionnelle continue.

Ces nouvelles dispositions seront pilotées par la future chambre nationale des commissaires de justice. Les dispositions qui seront prises pour les commissaires-priseurs habilités à diriger des ventes volontaires demeurent à préciser.







« Plus de la moitié  
des effectifs salariés  
se concentre dans  
trois régions »

11 238  
salariés

3 294  
libéraux

30 %



70 %





# ÉTUDES D'HUISSIERS DE JUSTICE

## Portrait statistique

### ENTREPRISES

#### ► TROISIÈME PROFESSION JURIDIQUE

La branche compte 1 688 offices, regroupés dans des entités juridiques appelées études. Les offices sont dirigés par 3 294 huissiers de justice libéraux et emploient 11 238 salariés. Ces effectifs classent la branche à la troisième place du secteur juridique en France derrière la branche des cabinets d'avocats (plus de 100 000 salariés) et la branche du notariat (environ 50 000 salariés).

#### ► SECTEUR ATOMISÉ MAIS EN VOIE DE CONCENTRATION

La plupart des structures sont de petite taille : en moyenne deux dirigeants et 6,6 salariés. Toutefois, la concentration de l'activité a visiblement progressé sur la dernière décennie, avec une croissance des effectifs salariés (+ 24 %), accompagnée par une réduction du nombre d'offices (- 15 %), conduisant à une nette hausse de leur taille moyenne. Le degré de concentration de l'activité est différent selon les territoires : il enregistre ses valeurs maximales dans les régions les plus peuplées (Île-de-France et PACA). Au niveau infrarégional, la concentration apparaît plus avancée dans les grandes agglomérations.

#### ► ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE EN HAUSSE

En 2015, le chiffre d'affaires cumulé des entreprises de la branche a atteint 1 214 millions d'euros. Cet indicateur a progressé de 3 % en moyenne annuelle depuis 2012. Le nombre d'actes produits par les offices est resté stable.

#### ► LENTE ÉVOLUTION DE LA POPULATION EMPLOYEURS

Les huissiers de justice dirigeants constituent une population plutôt masculine et âgée, à l'instar de l'ensemble des officiers publics et ministériels (notaires, commissaires-priseurs...). Le statut salarié, autorisé depuis fin 2010, monte lentement en charge pour atteindre 134 personnes en 2016.



1 688

offices d'huissiers de justice

60 % comptent  
moins de 10 salariés.

14 % emploient  
20 salariés ou plus.



1 214 millions d'euros de chiffre  
d'affaires cumulé



En 2016, 3 160 huissiers de justice  
titulaires et 134 huissiers  
de justice salariés.



### Actes civils taxés

Tous les actes susceptibles d'être effectués par les huissiers de justice dans le cadre de leur ministère en France métropolitaine et dans les DOM.

### Actes civils non taxés

Actes exonérés de la taxe sur les actes des huissiers de justice (ex. : actes exercés pour le compte de la DGFIP, la Sécurité sociale ou certains groupements mutualistes).

### Actes au titre d'aide juridictionnelle

Prise en charge totale ou partielle par l'État des honoraires et des frais de justice dans le cas de personnes avec des faibles ressources.

### Actes pénaux

Actes concernant toutes les affaires dépendantes du droit pénal.



## SALARIÉS

### ► MAJORITÉ D'EMPLOYÉS SPÉCIALISÉS

La composition des équipes salariées se caractérise par un faible taux d'encadrement (8 % des effectifs) et une prépondérance du nombre d'employés (90 % des effectifs). Les employés spécialisés (clercs et autres employés qualifiés des services juridiques, administratifs et comptables) constituent près de la moitié des salariés de la branche. Le poids des employés non qualifiés (secrétaires, dactylos, agents d'accueil et autres employés non qualifiés) est en constante diminution au profit des employés spécialisés et dans une moindre mesure des cadres.

### ► MÉTIERS OCCUPÉS EN MAJORITÉ PAR DES FEMMES

La part des femmes dans les effectifs de la branche est élevée (70 %), s'expliquant par la forte féminisation de la catégorie des employés. Certains métiers techniques (clerc significateur, ouvrier) et les postes d'encadrement enregistrent quant à eux une meilleure mixité.

### ► AVANCÉE EN ÂGE DES EFFECTIFS

Avec un âge moyen de 43,6 ans, la population salariée de la branche est dans l'ensemble plus âgée que celle des autres branches du secteur juridique. La pyramide des âges se caractérise par une surreprésentation des classes d'âges extrêmes et un déficit des classes d'âge intermédiaires. Ce caractère dual se renforce au cours du temps, avec une nette progression de la part des seniors et un plus lent accroissement de la proportion des jeunes. Les hommes se signalent par un âge moyen plus élevé que les femmes.

## CONDITIONS D'EMPLOI

### ► TEMPS PARTIEL PLUS FRÉQUENT CHEZ LES SÉNIORS

L'emploi à temps partiel concerne 18,7 % du personnel salarié en 2014, contre 21,5 % dans l'ensemble des branches du secteur juridique. Il est principalement adopté par les salariés plus âgés et le personnel en CDI (contrat à durée indéterminée). Le recours au temps partiel s'est infléchi depuis 2008, avec une baisse de l'ordre de 3 %.

### ► RECOURS CROISSANT AUX CDD (CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE)

L'analyse des flux d'emploi permet de montrer que l'évolution positive des effectifs salariés s'explique principalement par un plus grand recours aux contrats en CDD. Le taux de CDD représente désormais 10,5 % des contrats de travail de la branche. Il reste peu répandu chez les personnels d'encadrement et des services support.

### ► RÉMUNÉRATIONS PROCHES DE LA PARITÉ

La rémunération augmente nettement avec la catégorie socioprofessionnelle. Pour un temps plein, il existe un écart de salaire entre les femmes et les hommes de l'ordre de 5,5 %, lié en partie à des profils plus jeunes chez les femmes. Au cours du temps, cet écart tend à se réduire surtout chez les cadres.

## FORMATION PROFESSIONNELLE

### ► RECOURS À LA FORMATION CROISSANT AVEC LA TAILLE DE L'OFFICE

Le taux d'accès à la formation continue des salariés (sur financement Actalians, OPCA de la branche) s'accroît avec la taille des entreprises : 23 % pour les offices comptant moins de 10 salariés, 66 % pour les entreprises de 10 à 20 salariés et 78 % pour celles de plus de 20 salariés. De même, la taille de l'office impacte fortement le nombre de salariés formés ainsi que la fréquence du recours à la formation. L'accès à la formation est également lié à la localisation géographique : plus important en Île-de-France, où plus de 40 % des entreprises sont formatrices et plus de 30 % des effectifs ont bénéficié d'une formation en 2016.

### ► BAISSÉ DE L'ACCÈS À LA FORMATION CONTINUE DEPUIS TROIS ANS

Le nombre d'entreprises formatrices s'est infléchi depuis 2014. Sur la période, 51 % des salariés n'ont bénéficié d'aucune formation, ce qui a réduit de 19 % le nombre de formés.

### ► ACTIONS DE FORMATION PORTÉES SUR L'INFORMATIQUE ET LE TITRE DE CLERC EXPERT

L'informatique (bureautique et logiciels professionnels) absorbe une grande part des stages de formation continue. Cette thématique connaît toutefois une légère baisse au profit des formations cœur de métier et des formations sur la comptabilité et la gestion. Quant aux formations qualifiantes, elles sont nettement concentrées sur les trois parcours qualifiants mis en place par la branche, en premier lieu celui de préparation du titre de clerc expert.

### ► PROFILS DES FORMÉS DIFFÉRENCIÉS SELON L'ÂGE, LE MÉTIER ET LE TYPE DE FORMATION

Le profil des bénéficiaires de la formation varie avec l'âge et le métier exercé. Les formations qualifiantes sont essentiellement suivies par des salariés jeunes, tandis que les salariés plus âgés bénéficient davantage de stages non qualifiants.



**Effectifs dans les offices de moins de 10 salariés :**

- 7 % de cadres ;
- 47 % d'employés spécialisés ;
- 40 % d'employés non spécialisés ;
- 6 % d'ouvriers.



**43,6 ans**, moyenne d'âge des salariés

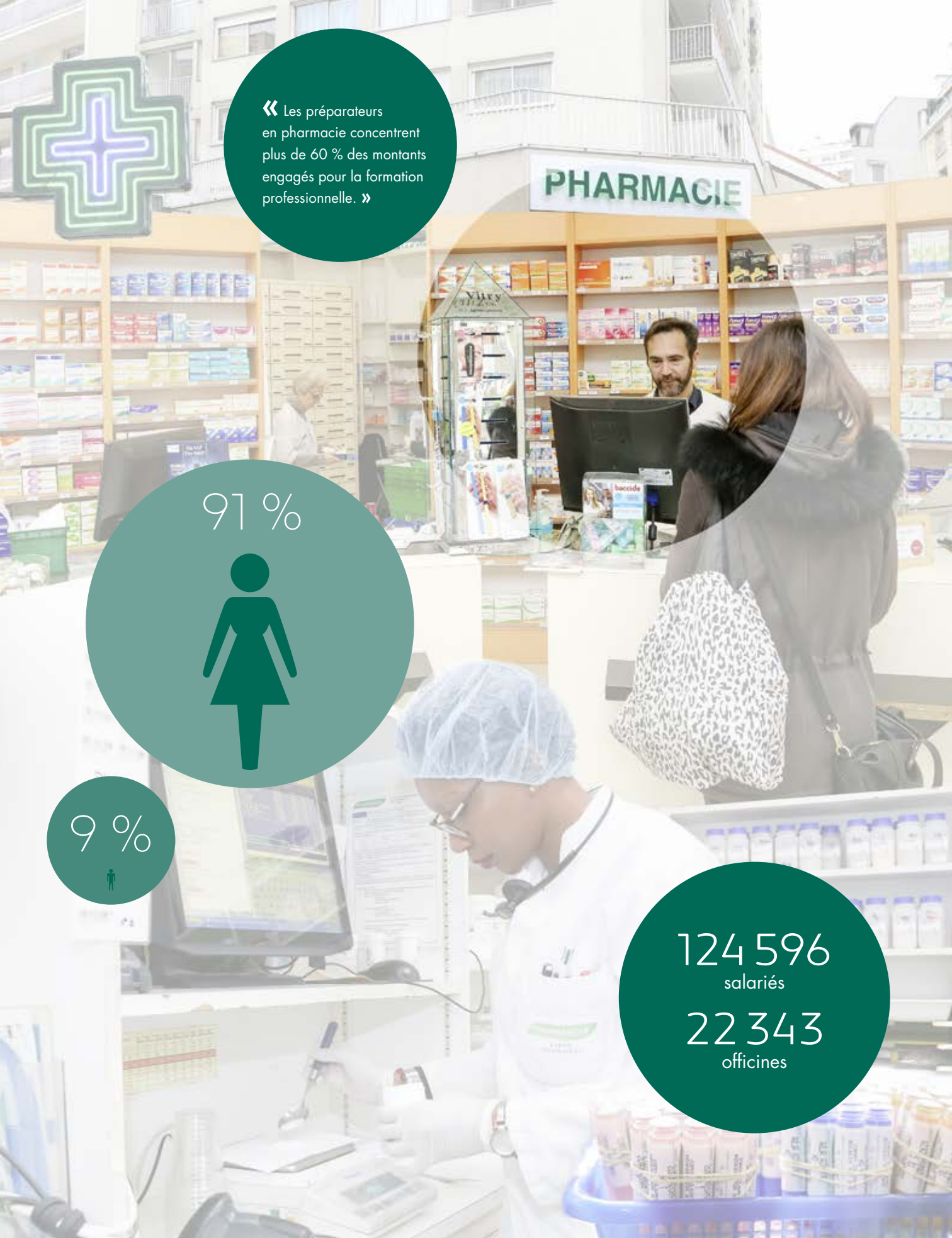
Écart d'âge hommes/femmes :  
+ 5 ans pour les hommes

### Pyramide des âges

Déficit des classes d'âge médianes, seniors et jeunes de plus en plus nombreux parmi les effectifs







« Les préparateurs  
en pharmacie concentrent  
plus de 60 % des montants  
engagés pour la formation  
professionnelle. »

91 %



9 %



124 596

salariés

22 343

officines





# PHARMACIE D'OFFICINE

## Portrait statistique

### ► DES STRUCTURES DE PROXIMITÉ, UN ANCRAGE LOCAL FORT

La branche de la pharmacie d'officine rassemble 124 596 salariés (source : DADS 2014), répartis dans 22 020 établissements (source : Fiche DADS 2014). Elle se signale par son caractère atomisé, la plupart des officines employant moins de 10 salariés. Elle se caractérise également par un maillage territorial particulièrement dense : si la majorité des officines se situe dans un grand pôle urbain ou à sa périphérie, une partie non négligeable (20 %) est localisée dans un petit pôle urbain ou une commune rurale isolée.

Le réseau officinal connaît, depuis le début des années 2000, d'importantes restructurations se traduisant par une nette diminution du nombre d'officines. Les fermetures se produisent en majorité dans les zones présentant une densité officinale élevée, principalement en Île-de-France, Normandie et Centre-Val de Loire. Ces évolutions interviennent dans un contexte d'infléchissement de la croissance du chiffre d'affaires des structures. En effet, le volume des ventes diminue, tout comme le prix des médicaments remboursés (trois quarts du chiffre d'affaires total des officines).

### ► DEUX MÉTIERS PRÉDOMINANTS ET SPÉCIFIQUES

Deux métiers concentrent une forte proportion des effectifs salariés en officine : les préparateurs en pharmacie (55 % des emplois salariés de la branche en 2014), suivis par les pharmaciens adjoints (19 % des emplois). Ces deux métiers sont exercés très majoritairement en officine.

Les autres salariés se répartissent dans une diversité de métiers non spécifiques à l'officine : vendeurs, conseillers et autres employés de pharmacie (6 %), personnel administratif et de gestion (4 %), personnel d'entretien, magasiniers (2 %) ... Les métiers sont d'autant plus diversifiés que l'officine est de grande taille.

La structure des métiers a toutefois beaucoup évolué ces trente dernières années : les préparateurs en pharmacie sont ceux qui ont le plus contribué à l'augmentation des effectifs, tandis que le poids des métiers non spécialisés s'est réduit. La proportion de pharmaciens adjoints est demeurée stable. Cette recomposition traduit une tendance de long terme de professionnalisation des salariés de la pharmacie d'officine.



**19 %** des pharmacies  
localisées dans un petit pôle urbain

**75 %** des salariés  
dans une officine de moins  
de 10 salariés

**70 %** des pharmacies  
exploitées en société



**1 320** officines en moins  
entre 2001 et 2016

**20 500** nouveaux contrats  
de travail signés en moyenne par an

**500** salariés de plus par an

**Les nouveaux entrants**

**60 %** de moins de 30 ans

**15 %** de plus de 50 ans



« En 2014, parmi les diplômés du BP préparateur en pharmacie, 2 183 l'ont préparé par la voie de l'apprentissage, 425 par la voie de la professionnalisation. »



Sur les trois dernières années, 7 802 officines de moins de 10 salariés ont eu recours à la formation chaque année et 5 216 officines de moins de 10 salariés n'y ont eu recours aucune année.

### ► EMPLOIS OCCUPÉS PRINCIPALEMENT PAR DES FEMMES, SOUVENT À TEMPS PARTIEL

Plus de 90 % des salariés sont aujourd'hui des femmes (contre moins de 70 % en 1975).

Par ailleurs, un quart des salariés de la branche est âgé de moins de 30 ans, soit une légère surreprésentation par rapport à l'ensemble des actifs. Cette tranche d'âge regroupe également la plus forte proportion de salariés en CDD (contrat à durée déterminée). Avec un taux de 7 % de salariés en CDD, l'emploi dans la branche est relativement plus stable que dans l'ensemble du commerce de détail.

L'effectif salarié de la branche est passé de 70 000 en 1985 à 120 000 en 2015. Cette augmentation notable est pour moitié imputable à l'importante diffusion du travail à temps partiel dans les décennies 1980-1990. Aujourd'hui, près de 40 % des salariés travaillent à temps partiel, soit une valeur proche du double de la moyenne nationale. Ce type de contrat de travail, répandu dans tous les métiers, concerne principalement les salariés en deuxième partie de carrière.

### ► RECOURS IMPORTANT À LA FORMATION

En 2016, plus d'un tiers des salariés de la branche a suivi une formation prise en charge par l'Opcv de branche Actaliens. Des disparités existent néanmoins : de manière classique, les officines de plus grande taille forment davantage leurs salariés. Par ailleurs, contrairement au genre ou encore à l'âge, le métier apparaît fortement discriminant dans l'accès à la formation : les pharmaciens adjoints bénéficient du taux d'accès à la formation le plus important (plus des trois quarts des salariés de ce métier), suivis par les préparateurs (la moitié des salariés).

La majorité des formations non qualifiantes porte sur des thématiques « cœur de métier » (près de 90 % des formations suivies en 2016), particulièrement diversifiées.

Les formations qualifiantes sont peu répandues (3 % des formations financées par Actaliens). Plus du tiers d'entre elles relève du contrat de professionnalisation, notamment la préparation du brevet professionnel « préparateur en pharmacie », accessible uniquement par la voie de l'alternance. Chez les pharmaciens adjoints, la formation qualifiante porte majoritairement sur les diplômes universitaires en pharmacie.

Près de 70 % des titulaires ayant bénéficié en 2016 d'une formation financée par le FIF PL (Fond interprofessionnel de formation des professionnels libéraux) se sont formés sur le cœur du métier du pharmacien (pathologies, médication, prise en charge du patient...).

Le tiers restant des formations suivies vise à accompagner le titulaire dans son rôle de gestion et de management de l'officine.

## Application de la grille de classification professionnelle

Dans le cadre du portrait de branche de la pharmacie d'officine, les partenaires sociaux ont souhaité diligenter une étude complémentaire portant sur les modalités d'application de la grille de classification dans les pharmacies d'officine.

### Cette analyse porte sur trois volets :

- correspondance entre les métiers prévus par la grille de classification et la structure de l'emploi en officine ;
- affectation des coefficients prévus par la classification et les situations professionnelles effectives ;
- lien entre rémunérations pratiquées et les minima conventionnels prévus par la classification.

Une enquête spécifique a été réalisée pour cette analyse complémentaire. Elle portait sur les caractéristiques des salariés (âge, ancienneté, métier), le coefficient qui leur est octroyé et leur rémunération.

### Deux questionnaires différents ont été administrés :

- auprès des titulaires invités à répondre pour leurs salariés ;
- auprès des salariés.

Ces deux questionnaires ont été diffusés par des moyens différents (mail ou téléphone pour les titulaires, via les réseaux sociaux pour les salariés). Au total, 2460 questionnaires exploitables portant sur les rémunérations des salariés de la branche ont été renseignés.

### ► CLASSIFICATION DÉTERMINANTE POUR LA DISTRIBUTION DES RÉMUNÉRATIONS

L'analyse des réponses confirme que la position des salariés dans la classification constitue la principale variable expliquant le niveau des rémunérations pratiquées dans les officines. En effet, toutes choses égales par ailleurs, le coefficient explique la majorité des écarts de rémunération constatés pour les salariés de l'échantillon. Ce constat est habituel dans les branches où la classification structure fortement les niveaux de rémunération.

Comparativement à d'autres branches professionnelles, les rémunérations de l'échantillon des salariés de la branche de la pharmacie d'officine sont relativement proches des minima conventionnels. Elles se situent en moyenne 6 % au-dessus des minima alors que le même calcul dans d'autres branches conduit à un écart de référence de l'ordre de 20 %.



2460 réponses exploitables reçues dans le cadre de l'enquête sur la classification.



Le coefficient explique la majorité des écarts de rémunération constatés pour les salariés de l'échantillon.





## Classification professionnelle

La classification professionnelle recouvre l'échelle (ou grille) hiérarchique des emplois, établie par branche professionnelle dans le cadre des conventions collectives.

Dans la branche de la pharmacie d'officine, la grille de classification est structurée de la manière suivante :

- **les employés et agents de maîtrise** sont répartis en sept groupes d'emploi : les emplois commerciaux et de manutention ; les élèves préparateurs ; les emplois de préparateurs en pharmacie ; les emplois de services généraux et de bureaux ; les ouvriers et employés de l'optique-lunetterie ; les employés en audioprothèse ; les ouvriers et employés d'orthopédie. Chaque groupe d'emploi est décomposé en plusieurs niveaux associés à un coefficient spécifique. Au total, 67 échelons sont définis pour les employés et les agents de maîtrise de la pharmacie d'officine ;
- **les cadres pharmaciens salariés** sont répartis en trois positions, elles-mêmes redécoupées en échelons. Il existe six échelons pour les pharmaciens salariés allant des coefficients 400 à 800 ;
- une classification spécifique pour **les cadres non pharmaciens** est également prévue. Ces derniers doivent remplir des fonctions d'encadrement ou de direction, et peuvent prétendre à deux échelons (400 ou 600) selon leur degré de responsabilité.



## ► ÉCARTS FRÉQUENTS MAIS DE FAIBLE AMPLEUR POUR LES PRÉPARATEURS

Des inadéquations existent entre, d'une part, le coefficient théorique prévu par la Convention Collective correspondant au niveau de diplôme du salarié et au nombre d'années de pratique professionnelle, et d'autre part, le coefficient effectivement appliqué. Les écarts sont toutefois dans les deux sens, ce qui peut en partie traduire l'existence de biais de déclaration.

Près de la moitié des préparateurs en pharmacie a un coefficient en adéquation avec le coefficient théorique prévu par la Convention Collective et recalculé à partir des caractéristiques des situations professionnelles. Si un tiers d'entre eux a un coefficient inférieur (sous-cotation), un quart affiche un coefficient supérieur (surcotation).

La méthode d'évaluation conduit à identifier des situations d'inadéquation relativement fréquentes. Pour la très grande majorité des inadéquations, l'ampleur des écarts entre coefficient pratiqué et théorique est d'un niveau.

Les situations de sous-cotation observées (coefficient inférieur au coefficient théorique) ne se traduisent pas systématiquement par des rémunérations inférieures aux minimas conventionnels théoriques. La moitié des préparateurs sous-cotés (14 % des préparateurs de l'échantillon) pourrait prétendre à une rémunération plus élevée, compte tenu des années de pratique professionnelle, de 8 % en moyenne. L'autre moitié, compte tenu du nombre d'années de pratique professionnelle déclaré, a un coefficient inférieur à celui qui devrait lui être attribué mais une rémunération conforme ou supérieure à celle qu'elle devrait percevoir.

## ► ÉCARTS PEU FRÉQUENTS MAIS PLUS IMPORTANTS POUR LES PHARMACIENS ADJOINTS

Pour les pharmaciens adjoints, les coefficients appliqués sont très majoritairement (plus de neuf cas sur dix) cohérents avec le coefficient théorique prévu par la Convention Collective et recalculé à partir des caractéristiques des situations professionnelles.

Dans les 9 % des situations correspondant à des cas d'inadéquation du coefficient pratiqué avec le coefficient théorique, les écarts constatés sont souvent importants. En effet, pour les deux-tiers des pharmaciens adjoints sous-cotés, l'écart est d'au moins deux niveaux dans la classification.

Dans ces cas de figure, qui restent minoritaires, les écarts entre coefficients déclarés et coefficients simulés se soldent par des différences de rémunération significatives. La grande majorité des pharmaciens adjoints sous-cotés (soit 7 % de l'ensemble des pharmaciens adjoints de l'échantillon) déclare une rémunération inférieure au salaire minimum conventionnel auquel ils pourraient prétendre de l'ordre de 10 % en moyenne.



### Répartition des salariés

55 % préparateurs  
en pharmacie

19 % pharmaciens adjoints

6 % vendeurs, conseillers  
et autres employés de pharmacie

4 % personnel administratif  
et de gestion

2 % personnel d'entretien,  
magasiniers

### ► DEUX PISTES POUR AMÉLIORER L'APPROPRIATION DE LA GRILLE DE CLASSIFICATION

Les répondants étaient par ailleurs invités à s'exprimer, sous forme de commentaire, sur l'application de la grille de classification (remarques générales, difficultés rencontrées...).

Salariés et employeurs font remarquer un manque de progressivité de la grille de classification, en particulier sur les derniers échelons. Chez les pharmaciens adjoints, ce manque de progressivité peut expliquer le recours important à des coefficients intermédiaires, c'est-à-dire non prévus par la Convention Collective.

Dans tous les cas, les coefficients intermédiaires sont supérieurs au coefficient auquel les salariés pourraient être positionnés d'après les dispositions conventionnelles.

Les répondants notent également un manque de lisibilité sur les modalités de calcul du nombre d'années de pratique professionnelle, qui rend difficile la définition du coefficient applicable.







Diminution de la densité officinale  
sur le territoire

**34** officines  
pour 10 000 habitants en 2016  
contre **39** officines en 1990

« La profession de pharmacien, est très encadrée réglementairement. L'exercice du métier est conditionné par l'obtention du diplôme d'État de docteur en pharmacie. Il faut suivre des études universitaires d'une durée minimum de six ans, s'inscrire à l'Ordre de la profession, et respecter la déontologie professionnelle. »

« Le monopole pharmaceutique a pour but d'assurer que la préparation et la délivrance des médicaments reposent sur la compétence de professionnels diplômés qui engagent leur responsabilité. »

## De l'état des lieux à la prospective

### DE L'ÉTAT DES LIEUX...

#### ► L'OFFICINE, UN MAILLON DE LA CHAÎNE DE SANTÉ

L'officine est l'établissement affecté à la dispensation au détail des médicaments et autres produits relevant du monopole du pharmacien. Ses missions sont nombreuses et ses activités strictement réglementées par le code de la santé publique. Accessible sur tout le territoire, l'officine représente un maillon essentiel de la chaîne de santé, tout en exerçant une activité commerciale. Les équipes des salariés des officines sont principalement constituées des deux seules professions habilitées à délivrer le médicament au public : les pharmaciens (sous statut d'adjoint) et les préparateurs en pharmacie. Représentant 20 % de l'emploi dans la branche, les autres métiers, non spécifiques à l'officine, sont dédiés à la vente, la logistique, la gestion administrative et le nettoyage. La part de ces professions dans l'emploi de la branche a toutefois diminué au profit des préparateurs en pharmacie au cours des 30 dernières années.

#### ► ÉVOLUTIONS STRUCTURELLES MAJEURES

Le commerce de détail des produits pharmaceutiques, organisé historiquement en France autour du monopole pharmaceutique et officinal, est confronté à des évolutions structurelles majeures. Le modèle économique des officines s'est ainsi retrouvé affecté par la diminution des ventes de médicaments remboursables, en raison des politiques de diminution des prix des médicaments et de maîtrise médicalisée des dépenses de santé. En parallèle, des débats questionnant les piliers réglementaires du modèle officinal sont régulièrement soulevés (ouverture du capital des officines et du monopole sur la délivrance de médicaments). La fragilisation du modèle officinal s'est traduite par une restructuration importante du réseau sur ces dernières années, conduisant à une diminution significative du nombre d'officines rapporté à la population sur le territoire. En réaction à ces facteurs fragilisant le modèle économique de la branche, les officines ont souvent cherché à développer leurs services. Elles ont réussi à maintenir leur position face à la concurrence, tout en restant dans l'attente des réformes permettant de renforcer leur rôle dans le système de soins. La diminution du chiffre d'affaires et les fermetures ont principalement concerné les officines rurales de petite taille. La plupart des cas de rachat/regroupement d'officines ne se sont pas accompagnés d'une perte d'emploi.

## À LA PROSPECTIVE

### ► À L'HORIZON 2025, FACTEURS DE FRAGILISATION INTENSIFIÉS

Une enquête menée auprès des salariés et des dirigeants révèle une vision plutôt pessimiste des changements pour les années à venir. À l'horizon 2025, les politiques de maîtrise des dépenses de médicament devraient se poursuivre, affectant le chiffre d'affaires des officines sur la vente des médicaments remboursés. En parallèle, la concurrence adressée aux entreprises de la branche devrait s'accroître et l'ouverture du monopole officinal sur la délivrance de médicament impacterait le modèle économique actuel. Enfin, l'attractivité de la branche ne devrait pas s'améliorer auprès des étudiants en pharmacie.

### ► HAUSSE DE LA DEMANDE ET TRANSFORMATIONS DU SYSTÈME DE SOINS

Les évolutions défavorables à l'activité et à l'emploi devraient être partiellement compensées par d'autres facteurs. Tout d'abord, l'amélioration de la conjoncture économique et la croissance soutenue des besoins de soins devraient soutenir la demande adressée au secteur. Ensuite, la place de l'officine comme relais de santé devrait être confortée dans un contexte de désertification médicale et d'importance croissante des soins de ville dans les parcours de santé des patients. Enfin, les officines adopteraient des stratégies de diversification de leurs ventes pour faire face à la concurrence.

### ► STABILITÉ DE L'ÉVOLUTION DE L'EMPLOI CACHANT DES DISPARITÉS ENTRE OFFICINES

À l'horizon 2025, l'effet combiné de ces facteurs devrait conduire à une évolution de l'emploi dans le prolongement de la tendance observée les années précédentes. D'après les projections réalisées, l'emploi diminuerait de l'ordre de -0,1 % par an en moyenne, ce qui représente une variation de l'ordre de -170 emplois (en personnes physiques) en moyenne annuelle sur la période. La diminution projetée de l'emploi est légèrement moins importante que celle observée entre 2010 et 2015 (-0,2 %). En 2025, la branche de la pharmacie d'officine devrait compter 122 500 salariés. Par ailleurs, la différenciation des officines pourrait s'accroître. La restructuration du réseau officinal devrait se poursuivre, principalement au profit des officines de grande taille. En effet, ces entreprises sont plus à même de diversifier leur activité tout en diminuant les coûts de gestion et de logistique. À l'inverse, les officines de petite taille pourraient éprouver de plus grandes difficultés à s'adapter aux changements du modèle officinal.



3 pistes impacteraient l'amélioration du circuit de distribution du médicament :

- ouverture du capital des officines ;
- ouverture des monopoles pharmaceutique et officinal à d'autres acteurs ;
- application de critères de répartition territoriale des officines.

« Rôle accru de l'officine comme relais de santé de proximité. »

« Le développement des activités de conseil et du suivi patient devrait permettre aux pharmaciens de défendre leur position de professionnel de santé de confiance. »

« Le poste médicament représente plus de la moitié des dépenses de l'Assurance maladie. En 2014, 15 % de la population souffrait d'une affection de longue durée, et cette proportion pourrait s'élever à 20 % en 2025. »

« La progression du niveau de vie est un déterminant majeur de l'évolution des dépenses de santé. »

« Sur le long terme, accélération des besoins de santé. »



### Facteurs favorables à l'évolution de l'emploi

La croissance du PIB et des besoins de santé de la population, la progression des dépenses publiques et privées en produits de santé devraient conduire à une hausse de la demande entre 2016 et 2025.

En parallèle, les officines mettraient en œuvre des stratégies face à la fragilisation de leur modèle économique : extension sur de nouveaux marchés, regroupement autour de pôles de santé, etc.

### Facteurs défavorables à l'évolution de l'emploi

Dans le cadre de la restructuration du réseau officinal, la baisse du nombre d'officines connaîtrait une accélération.

Par ailleurs, l'ouverture partielle de leur monopole sur la vente de médicaments entraînerait la perte d'une partie de la demande adressée aux officines.

La progression du coût du travail jouerait également négativement sur les besoins d'emploi dans la branche.



## ENJEUX D'EMPLOI ET DE RESSOURCES HUMAINES

### ► EXTENSION DE LA FORMATION CONTINUE QUALIFIANTE

Aujourd'hui, la branche dispose de deux CQP (Contrat de qualification professionnelle) à destination des salariés habilités à délivrer le médicament (préparateurs en pharmacie et pharmaciens adjoints). Ces certifications sont surtout utilisées par les préparateurs de pharmacie. Au vu des évolutions en cours et à venir, la branche pourrait structurer davantage l'offre de formation continue qualifiante sur :

- les compétences associées au maintien à domicile (hospitalisation à domicile) ;
- aide à la personne, matériel médical...), en vue de se positionner sur le virage ambulatoire du système de soins ;
- le conseil et suivi du patient pour renforcer le rôle de l'officine dans le système de soins ;
- la nutrition et médecine naturelle, qui représentent une demande croissance de la part de la population ;
- le management des officines, qui constitue une compétence de plus en plus requise chez les pharmaciens adjoints dans un contexte d'accroissement de la taille des officines.

Enfin, la formation continue qualifiante pourrait être développée au profit des salariés dont le métier n'est pas spécifique à l'officine, notamment le personnel de la logistique qui ne dispose pas de formation qualifiante spécifique (gestion du stock, suivi des commandes, relation avec les grossistes).

### ► HARMONISATION DES DIPLÔMES AVEC LE DISPOSITIF EUROPÉEN LMD

À l'avenir, le format des diplômes de préparateur et de pharmacien sera probablement amené à se rapprocher du dispositif « licence-master-doctorat », en vue d'une harmonisation avec les autres cursus universitaires européens. Ceci pourrait conduire à une évolution des contenus des formations et des modalités d'orientation des diplômés de la filière pharmacie. Par ailleurs, l'accès à la profession des préparateurs en pharmacie pourrait être facilité pour les salariés expérimentés actuellement non habilités à délivrer le médicament. Pour cela, la branche pourrait engager une discussion avec les pouvoirs publics et les autres parties prenantes quant à l'obtention partielle du diplôme de préparateur en pharmacie par la voie de la VAE (Validation des acquis de l'expérience).

# BAROMÈTRES

## Entreprises, salariés et régions

Chaque année, l'OMPL publie son baromètre. Plusieurs entrées sont proposées (OMPL, secteur, branche et régions). Chacune déclinée selon plusieurs indicateurs qui s'appuient sur la statistique publique (DADS-INSEE) pour ceux relatifs aux entreprises et aux salariés et sur les données d'Actalians (OPCA des Professions Libérales, de l'Hospitalisation privée et de l'Enseignement privé) pour la formation professionnelle.

Outre la publication pour chaque type de baromètre d'une fiche par indicateur, des livrets compilant l'ensemble des fiches sont aussi publiés.

### ► BAROMÈTRE DES ENTREPRISES

- Entreprises libérales
- Entreprises en chiffres
- Économie des entreprises

### ► BAROMÈTRE DES SALARIÉS

- Effectifs salariés
- Effectifs par genre
- Catégories sociales
- Contrats de travail
- Temps de travail
- Pyramides d'âge
- Mobilité annuelle
- Rémunération nette annuelle
- Formation professionnelle

### ► BAROMÈTRE RÉGIONAL

Pour chacune des régions, les indicateurs des baromètres « entreprises » et « salariés » sont repris.





107 904

entreprises  
libérales

436 504

salariés



« Favoriser la vie  
dans l'entreprise  
permet de pérenniser  
le vivier de salariés,  
les compétences... »





# APPRENTISSAGES PROFESSIONNELS INFORMELS

## UNE HYPOTHÈSE VALIDÉE DANS LES ENTREPRISES LIBÉRALES

Les travaux menés durant la première phase de l'étude ont permis de vérifier l'hypothèse qu'il existait dans les entreprises libérales des situations génératrices d'apprentissages informels. Cette deuxième étape est consacrée au recueil et à l'analyse de l'expérience vécue par les salariés au travail, dans le but de :

- décrire de manière approfondie, à quelle(s) condition(s), la mise en œuvre des activités pratiquées dans les entreprises génère des apprentissages informels ;
- préciser la nature des apprentissages réalisés lors de la mise en œuvre de ces activités ;
- étayer les raisons pour lesquelles ces activités pourraient être considérées comme de la formation ;
- préciser les modalités de traçabilité qui pourraient être développées.

Pour explorer les différents champs concernés, des salariés et des employeurs des 13 branches du champ de l'OMPL ont été sollicités. Au total, 23 personnes ont participé aux quatre groupes de travail travaux de la phase 2.

### ► DES CONDITIONS FAVORABLES À L'ÉMERGENCE D'APPRENTISSAGES INFORMELS

Les conditions qui favorisent l'émergence d'apprentissages informels sont multiples. Elles relèvent de manière concomitante de pratiques « génériques » de management et du mode d'organisation de l'activité, et ce, quelles que soient la branche et la taille de l'entreprise. Pour autant, il existerait une dimension « individuelle » à prendre en compte, celle du rapport qu'entretient le chef d'entreprise avec la formation.

« L'ouverture à la formation » trouve notamment sa traduction dans une forme d'appétence à se former soi-même et à mobiliser toutes les situations propices à apprendre pour se former. L'ouverture à la formation est tributaire de la représentation que se fait l'employeur de « comment on apprend » : mise



« L'émergence d'apprentissages informels se réalise également à travers l'entente entre collègues, la confiance mutuelle, la qualité de la communication, la qualité du recrutement, l'écoute mutuelle... L'ambiance de travail, si l'équipe est responsabilisée, avec transparence... »

« Favoriser la vie dans l'entreprise permet de pérenniser le vivier de salariés, les compétences... »

« *Pouvoir apprendre est un indicateur de qualité de vie au travail. Pas le seul, mais on n'a pas envie de s'embarrasser d'un environnement où l'on n'apprend rien... »*

« *Faire avec la participation de l'employeur... »*

« *Le style de management, la volonté de l'employeur, la personnalité ou le charisme du chef d'entreprise, la transparence, la mise en valeur des comportements d'équipe, l'écoute... favorisent les apprentissages informels. »*



« *Ce qui facilite, c'est la qualité du management : solidarité, bonne foi, partage, envie de donner, ce qui n'exclut pas les challenges. Ce qui génère des apprentissages informels, c'est de créer une cohésion, un esprit d'équipe, avec des transmissions. Une équipe soudée, chacun avec son point fort, fait qu'on y arrive tous ensemble... »*

à disposition d'occasions d'acquérir des connaissances, responsabilisation thématique, mise en situation de réalisation de projets.

De manière générale, salariés et employeurs s'entendent pour constater que plus le chef d'entreprise considère la formation "permanente" des salariés comme une nécessité pour le développement et/ou la pérennité de son entreprise, plus le management et l'organisation quotidienne de l'activité sont favorables à l'émergence d'apprentissages informels. Cette affirmation conforte deux constats effectués précédemment :

- les entreprises libérales tendent à fonctionner comme des entreprises apprenantes ;
- il existe un continuum entre formation instituée et apprentissages informels.

Salariés et employeurs s'entendent également pour indiquer que la qualité de « l'ambiance de travail » est un enjeu, et un des facteurs qui contribuent à favoriser l'émergence d'apprentissages informels.

Sur le plan du management, la responsabilisation des salariés, l'autonomie, la transparence, la valorisation de leurs compétences sont mentionnés, comme par exemple :

- proposer à un collaborateur de former à sa place (huissier de justice) ;
- proposer à un collaborateur de faire l'ouverture de l'officine (pharmacie d'officine) ;
- encourager l'émission de souhaits lors de l'entretien professionnel (pharmacie d'officine) ;
- accompagner un nouvel arrivant.

Sur un autre plan, il apparaît qu'une approche combinée de la spécialisation et de la polyvalence/pluridisciplinarité génère des besoins d'apprentissages, dont la satisfaction passe par la possibilité offerte aux salariés de s'adresser à d'autres collègues.

### ► TROIS FACTEURS INFLUENT LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE EN SITUATION D'APPRENTISSAGE :

- **la gestion du temps** : « Il faut donner du temps pour valoriser la pratique, produire des ressources internes... » ;
- **l'organisation de l'activité (spatialité et processus)** : « L'aménagement des lieux favorise les échanges entre les collaborateurs, par exemple le travail au comptoir favorise les apprentissages, on peut entendre et voir ce que font les collègues... » ;
- **le partage des ressources** : « Ce qui favorise les apprentissages, c'est le travail en équipe avec un représentant de chaque strate sur un dossier partagé... », « Favoriser la formation n'est pertinent que si elle est finalisée sur fiches conseil et un partage, une volonté de pratique collective... ce qui peut devenir un réflexe, une « bonne pratique » collective... ».

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES PAR LES SALARIÉS

### ► DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

L'étude repère cinq compétences transversales principales.

#### Élaborer de nouveaux processus

Dans un contexte réglementaire et juridique en constante évolution, les salariés des entreprises libérales sont confrontés de manière permanente à la problématique de l'actualisation de leurs connaissances et de leur intégration dans leurs pratiques. Elle suppose une forme de vigilance, voire de veille volontaire et structurée. Elle suppose également une capacité à analyser la portée des situations rencontrées au contact de la clientèle (caractère singulier/spécifique ou générique).

Tous les participants des groupes de travail s'accordent pour conférer au traitement et à la diffusion de l'information, un rôle déterminant, ce qui pourrait laisser penser que c'est à ce niveau que se situe l'apprentissage. L'analyse des situations décrites par les participants conduit à privilégier une autre hypothèse basée sur l'observation de l'usage des informations par les salariés : c'est au niveau de l'ajustement, de l'adaptation voire de la création de nouvelles procédures ou processus que se situe l'apprentissage. Ces ajustements sont réalisés individuellement ou collectivement, et sont systématiquement partagés (classeurs, fiches, base de ressources numérisée). Les processus/procédures élaborés/ajustés peuvent être simples ou complexes, nécessiter ou non des recherches complémentaires.

La démarche de production de nouvelles procédures se déroule généralement en plusieurs étapes : vérification de l'information, identification de l'impact sur la pratique existante, élaboration d'une proposition, soumission de la proposition à des collègues/pairs, formalisation, capitalisation.

La production récurrente de procédures/processus alimente et actualise la « base », plus ou moins formalisée, des savoir-faire de l'entreprise : « tous les collaborateurs conservent des modèles d'actes, des check-lists de points de contrôles », qui sont autant de ressources, gages de simplification du travail pour des transactions à venir : on fait des photos en partage d'expérience, en lien avec des dossiers - des photos avant/après découpe, pour garder des historiques - ce sont des informations riches, archivées sur serveur.

**Cette production récurrente de procédures/processus peut être induite par :**

- la diffusion d'informations par l'employeur, on peut de ce point de vue parler d'**apprentissages situés** ;
- l'autodocumentation, on parlera alors d'**apprentissages professionnels informels** ;
- la confrontation à un problème à résoudre, on parlera d'**apprentissages incidents** ;
- la recherche sur le réseau d'une solution à un problème, on parlera d'**apprentissages nomades**.

« Ce qui aide, c'est la polyvalence des employés. Et en soi, la polyvalence (chacun pouvant prendre la tâche de l'autre) est facteur d'apprentissages, nécessaire pour s'épanouir... Et la polyvalence n'exclut pas une certaine spécialisation, "sans être du taylorisme, avec ses descriptifs détaillés, ses ratios"... »

« La spécialisation est porteuse de dissémination, mais suppose une régulation. Elle exerce un phénomène de siphon : c'est l'effet pervers du chirurgien esthétique qui ne fait plus que cela... c'est un risque de cantonnement... »

« Le niveau de spécialisation, qui va avec le choix de confier des portefeuilles par type de clients (ex : les crédits consommation/huissier)... »

« On procède de la manière suivante :

- élaboration d'une liste de modifications dans un protocole ;
- diffusion aux collègues ;
- enregistrement des retours de leur part ;
- recherche et obtention d'un consensus ;
- bascule ;
- ajustement consécutif de notre bible interne des processus. »



Plusieurs auteurs proposent des essais de catégorisation des apprentissages informels :

- apprentissages informels réflexifs (apprendre avec intention) ;
- apprentissages incidents, fortuits ou accidentels (découverte à l'occasion d'une autre activité) ;
- apprentissages implicites (apprendre sans intention mais avec attention) ;
- apprentissages professionnels informels (organisation apprenante) ;
- apprentissages situés (lieu porteur d'une culture d'apprentissage) ;
- apprentissages nomades (juste à temps) ;
- apprentissages expérientiels : acquisition de savoirs et compétences qui permettent d'agir efficacement.

L'analyse d'une situation d'apprentissage formelle ou informelle combine plusieurs aspects :

- processus d'apprentissage,
- emplacement et cadre de l'apprentissage,
- but (intentionnalité)
- contenu.



\* Cristol Denis, « Les apprentissages informels dans la formation pour adultes », Muller Anne, « Les savoirs professionnels infirmiers, pour une valorisation des apprentissages informels ».

L'apprentissage se réalise en situation de travail. Les exemples fournis par les membres des différents groupes de travail conduisent à le caractériser de la manière suivante : il n'est pas intentionnel, son but premier est la prise en compte des évolutions de la réglementation, il est auto-dirigé, sauf s'il s'agit d'élaborer de nouvelles procédures dans le cadre d'une démarche qualité.

### Former/transmettre

Les entreprises libérales font appel de manière récurrente et « naturelle » à leurs ressources internes pour mettre en œuvre des actes de formation. Les salariés mobilisés n'ont pas suivi de formation spécifique pour développer des compétences formatives. Il semble que l'usage de la notion de « référent » soit utilisé de manière assez générale pour désigner les personnes qui assurent un rôle formatif au sein des entreprises libérales. Cette fonction de référent est explicite lorsqu'elle renvoie à des processus formalisés (maintien des habilitations, maintenance technique, application informatique...), ou implicite (accompagnement, tutorat...). Sur le plan des apprentissages pratiques, les assistantes peuvent être amenées à former des professionnels de plus haut niveau de formation : les préparateurs forment les étudiants en pharmacie ; les auxiliaires vétérinaires s'affirment en formant les jeunes vétérinaires.

Les actes formatifs ainsi mis en œuvre relèvent de trois catégories :

- **accompagnement**/formation individuelle, pour laquelle les compétences à l'épreuve sont celles qui sont généralement mobilisées dans le cadre du tutorat ; capacité à développer une analyse réflexive sur son activité de travail, à expliquer et expliciter sa manière de faire, à évaluer la qualité de sa production, on parlera d'**apprentissages informels réflexifs** ;
- **transmission** de contenus suite à la participation à une action de formation formelle, pour laquelle les compétences à l'épreuve sont celles qui sont généralement mobilisées dans le cadre d'une activité de formateur occasionnel : capacité à synthétiser, contextualiser, exposer, définir un objectif, on parlera d'**apprentissage implicite** ;
- **production** de documents à visée pédagogique - notes techniques, formalisation de bonnes pratiques, vulgarisation/contextualisation de ressources formalisées - pour laquelle les compétences à l'épreuve sont également celles qui sont mobilisées dans le cadre d'une activité de formateur occasionnel : capacité à synthétiser, contextualiser, rédiger, définir un objectif, on parlera d'**apprentissages professionnels informels**.

L'apprentissage se réalise en situation de travail. Il peut également résulter des responsabilités et/ou représentations sociales qu'assument certains salariés : délégation du personnel, représentation syndicale, participation à des jurys d'examen, à des conseils d'administration d'associations, ordres et autres types d'instances. On y apprend des méthodes de travail : « s'exprimer, faire un compte rendu, lire ou préparer un ordre du jour, exposer un sujet ».

Les exemples fournis par les membres des différents groupes de travail, conduisent à le caractériser de la manière suivante : il peut être intentionnel quand son but premier est la transmission et/ou le maintien de compétences ou la production de repères collectifs pour l'action, ou implicite lorsqu'il se développe dans des activités sociales, ou à l'occasion de réunions de travail d'équipe, « en traitant ensemble les dossiers, on apprend la rédaction de cahier des charges, d'actes, de commandement ». Il est auto dirigé, les salariés qui sont en situation de déployer une activité formative ne disposent pas de supervision, de temps ou de lieu pour analyser leur pratique.

La compétence « former/transmettre » est considérée comme l'un des vecteurs d'évolution pour les salariés qui sont en situation de la mettre en œuvre. Elle est également considérée comme un élément de reconnaissance et de valorisation au sein de l'entreprise.

### Conduire un projet

Comme toute entreprise, l'entreprise libérale est un lieu de production de projets, collectifs/individuels, complexes/simples. La nature de ces projets est multiple : expérimentation, transposition dans l'entreprise de démarches initiées par les professionnels du secteur et/ou à l'occasion de la mise en place de normes, création d'une nouvelle offre de service. Le projet peut résulter d'une « commande » ou d'une proposition portée par un salarié.

Si la conduite de projets est principalement une affaire de méthodologie, l'image qu'en ont les salariés renvoie à la prise d'initiative et à l'autonomie.

La conduite d'un projet mobilise plusieurs types de compétences : analyse, synthèse, créativité, planification, communication, animation d'équipe, évaluation.

L'apprentissage se réalise principalement en situation de travail. Il peut également résulter des responsabilités et/ou représentations sociales qu'assument certains salariés : délégation du personnel, représentation syndicale, participation à des jurys d'examen, à des conseils d'administration d'associations, ordres et autres types d'instances. On y développe des compétences intégrées « argumenter, débattre, négocier ».

Les exemples fournis par les membres des différents groupes de travail, conduisent à le caractériser de la manière suivante : il peut être intentionnel quand son but premier est la conduite d'un projet initié par l'employeur, on parlera d'**apprentissages professionnels informels** ; ou implicite lorsqu'il se développe à l'occasion de la mise en place d'une nouvelle offre de service, d'une nouvelle gamme de produit, ou d'une nouvelle application, on parlera d'**apprentissages expérientiels**. Il est auto dirigé, les salariés qui sont en situation de conduire un projet ne disposent pas de supervision, de temps ou de lieu pour analyser leur pratique.

La compétence « conduire un projet » est considérée comme un des vecteurs d'évolution pour les salariés qui sont en situation de la mettre en œuvre. Elle est également considérée comme un élément de reconnaissance et de valorisation au sein de l'entreprise.

« J'ai constaté que pour les herbes, nous n'avions rien... je m'y suis intéressée, et maintenant, la gamme phyto est à moi. Gérer une gamme, c'est notamment passer des commandes, négocier, faire un stock, organiser des animations... C'est une nouvelle compétence dans l'officine. »

« Le praticien m'a demandé de l'aider à préparer un congrès, on a travaillé ensemble. Ça m'apprend à rechercher des infos, à donner mon avis. Ça apprend l'esprit d'équipe. »

« Nous avons appris à travailler en groupe de cliniques. Nous nous communiquons des informations de façon résumée. Des pilotes sont désignés : nous sommes clinique pilote sur certaines techniques de désinfection. Nous expérimentons une technique, puis animons son déploiement sur les autres membres du groupe. Il y a des pilotes sur l'organisation des services d'urgence, ou sur des questions d'administration, comme les nouveaux terminaux de paiement CB. »





« Les trois-quarts du travail consistent à "parler aux gens". Une fois le dossier du patient vérifié et les commandes passées, il s'agit de vérifier s'il a bien compris, d'éviter de dire des bêtises... C'est de la relation. »

« Le travail avec d'autres intervenants sur un chantier nécessite d'avoir une capacité d'écoute pour pouvoir se coordonner. »

« Le plus difficile, c'est sur le terrain : par exemple pour aller porter un document de signification : comment entrer dans un immeuble ? comment entrer dans une grande entreprise ? »

## Gérer la relation client

La relation client est au cœur de l'activité des salariés des entreprises libérales. Tout en partant de l'hypothèse que peu ou prou, les salariés disposent de repères généraux pour agir, à l'issue de leur parcours en formation initiale, il est acquis que la compétence s'acquiert de manière intrinsèque en situation de travail. L'accumulation d'expériences, l'analyse réflexive des situations vécues, l'identification de ce que l'on induit dans la relation, l'intelligence des situations sont les ingrédients du développement de cette compétence, qui peut également passer par la maîtrise de techniques de communication.

Si dans la plupart des cas, il est fait référence à des clients difficiles ou à des situations complexes (gestion de conflit) pour aborder la question de l'apprentissage de la relation client, des activités récurrentes intégrées au métier sont également mentionnées.

### L'apprentissage se réalise selon différentes modalités :

- par la lecture, dans un esprit de réflexivité : *Dans la revue des ASV, il y a des partages, avec des points d'autocritique, des techniques, des analyses de pratique de relation client ; ça aide pour travailler sur la relation à certains patients, sur la relation clients difficiles ; connaître l'impact d'une attitude, ça aide à travailler sur soi-même., on parlera d'apprentissages informels réflexifs ;*
- par échange entre collègues : *nous avons des réunions à deux ou trois, sur des cas de clients qu'on a du mal à servir... pour ne pas que la situation dégénère. Ça permet de travailler sur nos attitudes avec les clients, ou parfois sur nos comportements entre collègues. Le relationnel se travaille entre collègues, et avec le responsable de l'entreprise, on parlera d'apprentissages expérientiels ;*
- par échange entre salariés et employeurs : *le relationnel client se travaille entre l'huissier et ses collaborateurs, on parlera d'apprentissages situés ;*
- par observation : *au comptoir, on travaille en équipe ; on a toujours une oreille qui traîne. On partage l'expérience des collègues. Ce sont des comportements qu'on acquiert, des automatismes, on parlera d'apprentissages informels réflexifs.*

L'apprentissage se réalise en situation de travail. Les exemples fournis par les membres des différents groupes de travail conduisent à le caractériser de la manière suivante : il est intentionnel, son but premier est le développement de sa compétence dans la relation client, il est auto dirigé et mis en œuvre collectivement dans la plupart des cas.

### Analyser une situation problème

Les pannes et les mises à jour d'applicatifs, les situations difficiles rencontrées avec des clients, les dysfonctionnements sont l'occasion de mettre à jour et d'analyser les pratiques. Les démarches qualité, accréditatives, certificatives nécessitent une prise de recul sur la mise en œuvre des activités et l'analyse distanciée des résultats atteints. Elles génèrent une réflexion sur la conformité, les outils de report, les fiches de non-conformité, les revues de process, puis la mise en œuvre d'actions correctives.

La résolution de ces problèmes est la plupart du temps collective, même si le recours aux réseaux sociaux et au net est également utilisé pour trouver des solutions à titre individuel, solutions qui sont ensuite partagées. Dans ce dernier cas on parlera d'**apprentissage nomades**.

L'approche collective de la résolution de problèmes génère des apprentissages de nature différente, elle permet aux participants de :

- **renforcer leurs connaissances** sur l'objet support de la démarche, on parlera d'apprentissages incidents ;
- **développer des compétences méthodologiques** d'analyse et d'élaboration de solutions, on parlera d'apprentissages incidents ;
- **développer des compétences de travail** en équipe, on parlera d'apprentissages professionnels informels.

L'apprentissage se réalise en situation de travail. Les exemples fournis par les membres des différents groupes de travail conduisent à le caractériser de la manière suivante : il est intentionnel, son but premier est de trouver une solution à un problème rencontré, il est auto dirigé, sauf quand il s'inscrit dans des démarches formalisées (exemple démarche qualité) et mis en œuvre collectivement dans la plupart des cas.

## ► DES COMPÉTENCES TRANSFÉRABLES

Les compétences dans ce qui suit sont liées à l'exercice du métier et référées à la maîtrise technique d'un processus. Les apprentissages qui permettent de les acquérir sont intentionnels, dirigés, en ce sens qu'ils résultent la plupart du temps de l'intervention d'un tiers, fournisseur, professionnel du secteur, sans s'inscrire pour autant dans un processus de formation formel. Ils débouchent de manière formelle (nomination d'un référent), ou informelle (identification implicite d'une personne ressource dans l'entreprise), sur une forme de « reconnaissance ». Ils peuvent donner lieu à la mise en place d'actes de formation en direction de l'ensemble des salariés, ou au cas par cas en fonction des besoins ou des problèmes rencontrés par un salarié.

### Contrôler la régularité des actes

#### Étude d'huissiers de justice

« La plate-forme d'échange clients est un environnement de travail qui génère des savoirs pratiques. L'objectif est d'accompagner le processus de matérialisation des procédures judiciaires en offrant aux professionnels du droit (les auxiliaires de justice, le Ministère Public et les greffes) une plateforme de transmission sécurisée des actes de procédure. »

### Réaliser une maquette 3D

#### Entreprise d'architecture

« En architecture, les applications concernant les maquettes 3D sont de plus en plus demandées par les clients. Des personnes sont formées et deviennent référentes pour les autres, ainsi que pour la consultation de la hotline. C'est le moins nul qui s'y colle... »

« Nous allons au microscope multitétes, on regarde des vues, et on s'arrête sur une meilleure prise... pour réfléchir à comment ça a été fait... C'est du quotidien... »

« Nous réalisons des études de cas de délivrance, de cas d'éthique, de cas de relation clients difficiles, de comportements d'équipe, des cas de problématiques hors AMM (maladies rares). »

« Nous avons des réunions à deux ou trois, sur des cas de clients qu'on a du mal à servir... Pour ne pas que la situation dégénère... »



« L'apprentissage se réalise en situation de travail. On y apprend des méthodes de travail : s'exprimer, faire un compte rendu, lire ou préparer un ordre du jour, exposer un sujet. »

« En traitant ensemble les dossiers, on apprend la rédaction de cahier des charges, d'actes, de commandement. »



### Expliquer au client l'usage des machines

#### Pharmacie d'officine

« Il est parfois nécessaire d'expliquer l'usage de machines (aérosolthérapie), montrer l'image d'un appareil au client, voire faire une notice. »

### Paramétrer les machines

#### Cabinet médical

« Nous avons beaucoup de machines (laboratoire) : échographe, ionographes... à l'occasion du passage du fournisseur, on apprend à les utiliser, à mieux paramétrer ou à améliorer la qualité d'une radio, à trouver les bons réglages pour limiter le nombre de tirs radio... »

### Gérer un stock - assurer une maintenance de premier niveau

#### Pharmacie d'officine

« Sur le robot, j'ai été formée par le fournisseur lorsqu'il est intervenu. En cas de panne, les conséquences sont immédiates. Ils m'ont appris à « réanimer » le robot. C'est un outil qui modifie notre organisation et notre mode de pensée. La notion d'erreur de stock n'est plus la même. J'ai appris la gestion du robot, son entretien. J'ai maintenant une compétence de gestion et de maintenance de premier niveau »





# QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) des entreprises libérales du champ de l'OMPL a permis d'effectuer, via des baromètres de mesure construits et analysés scientifiquement, le diagnostic :

- de l'implication et du bien-être au travail ;
- des stresseurs professionnels.

Elle a également été l'occasion de sonder l'impact du numérique dans le travail tels que ressenti par les salariés via une série de questions.

4 039 salariés ont répondu à l'enquête en ligne.

Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, cet écart ne nuit pas aux résultats car les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT. Seules les branches des entreprises d'architecture et des cabinets de géomètres ont un nombre suffisant de répondants permettant des analyses avec un taux de représentativité acceptable.

## ► BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL EN HAUSSE

Les salariés évaluent leur bien-être au travail de façon globalement positive et celui-ci a évolué de près de 2 points au regard de 2014. Cette progression concerne les deux échelles de mesure (bien être eudémonique et bien être hédonique), confirmant une nette amélioration du bien-être des salariés. De plus, les notes des deux échelles étant quasi similaires, il y a cohérence entre bien-être idéal et bien-être ressenti.

## ► IMPLICATION AU TRAVAIL PLUS IMPORTANTE

L'implication des salariés est en hausse par rapport à 2017. Ils se sentent nettement plus concernés par leur travail, progression de 1,5 point de « l'identification personnelle ». Ils attachent toujours beaucoup d'importance à leur travail même si l'échelle « valorisation de l'objet » enregistre une légère baisse (- 0,5 points depuis 2014). En revanche, ils considèrent toujours que leur capacité d'action relativement réduite et aucune modification n'est intervenue à ce niveau.



### Répondant-type

Une employée de 41,5 ans,  
en CDI travaillant dans une TPE



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

**Valorisation de l'objet** évalue l'importance de l'enjeu associé au travail.

**Capacité perçue d'action** cerne le sentiment de contrôle que pensent avoir les salariés sur leur travail.



### ► CLIMAT SOCIAL ENCORE PLUS FAVORABLE

Véritable météo de la satisfaction au travail, ce baromètre mesure 15 irritants sociaux (sources de désengagement au travail). En 2014, les résultats de l'indice global du climat social étaient de 10,9/20, au-dessus de celui mesuré au niveau national (9,8/20). 2017 montre une nette amélioration avec un indice qui se positionne à 12,9/20. La note obtenue par cet indice indique que les salariés des entreprises libérales sont globalement plus engagés au travail que l'ensemble des salariés français.

### ► SALARIÉS DE MOINS EN MOINS STRESSÉS

L'indice d'exposition au stress professionnel se positionne à 12,3/20 en 2017, il était de 11,2/20 en 2014 et de 10,2/20 au niveau national. Ce résultat indique clairement que les salariés des entreprises libérales sont globalement moins stressés que lors de la précédente enquête et bien moins que l'ensemble des salariés français.

### ► BONNE PERCEPTION DE L'IMPACT DU NUMÉRIQUE

Seuls 10 % des salariés estiment que le numérique agit défavorablement sur leur qualité de vie au travail. Pour la majorité d'entre eux, l'impact est favorable.

### ► BONNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES SALARIÉS SELON LES DIRIGEANTS

En 2017, l'enquête a recueilli l'avis de 2 192 dirigeants afin de savoir comment ils se représentent la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs. Les dirigeants surévaluent systématiquement la qualité de vie au travail de leurs salariés excepté pour l'impact du numérique sur le travail, pour lequel la différence est quasi nulle.







# RENCONTRES

Nous avons pour objectif en 2017, d'étendre encore le rayon de visibilité des travaux de l'OMPL. Pour ce faire, plusieurs événements ont été organisés au cours de l'année.

## ► RESTITUTIONS D'ÉTUDES

Pour permettre aux branches de s'approprier les études publiées, l'OMPL a organisé, en partenariat avec les CPNE-FP, des restitutions présentées par les auteurs eux-mêmes sur toutes les études finalisées.



## ► RENCONTRES RÉGIONALES

Étendre son rayon de visibilité signifiait partir à la rencontre des acteurs territoriaux. Deux conférences, intitulées « Les entreprises libérales : une force économique pour la région », axées sur les baromètres régionaux ont été organisées à cette fin en Bretagne et en PACA.



## ► RENCONTRE ANNUELLE

Les rencontres annuelles organisées par l'OMPL rassemblent l'ensemble des acteurs socio-économiques des entreprises libérales. Elles sont l'occasion d'échanger et de débattre autour d'une thématique commune. En 2017, nous avons retenu le thème d'une étude transverse en cours : « Transformation numérique : quelles conséquences pour les entreprises libérales ? ».

## ► RELATIONS PRESSE

Notre meilleur atout pour nous faire connaître est la presse professionnelle. Nous avons donc mis l'accent sur la création de lien avec les acteurs de la presse professionnelle. Présente à chacun de nos événements, la presse a très bien relayé nos actualités : 52 articles citant l'OMPL.



# PROGRAMME DE TRAVAIL 2018

## POURSUITE DE 10 ÉTUDES DÉMARRÉES EN 2017

### ➤ ÉTUDES TRANSVERSES

- Baromètres
- Apprentissages informels
- Cartographie des mobilités professionnelles des salariés

### ➤ SECTEUR JURIDIQUE

#### **Offices de commissaires-priseurs judiciaires et Sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques**

- Étude prospective

#### **Études d'huissiers de justice**

- Étude prospective

### ➤ SECTEUR SANTÉ

#### **Cliniques vétérinaires**

- Étude longitudinale sur le projet professionnel des étudiants vétérinaires et des auxiliaires vétérinaires en formation
- Portrait statistique
- Étude prospective

## NOUVELLES ÉTUDES PROGRAMMÉES POUR 2018

### ➤ 1 ÉTUDE À L'INITIATIVE DES ADMINISTRATEURS

Territoires et compétences

### 4 ÉTUDES DEMANDÉES PAR LES CPNE-FP

### ➤ SECTEUR CADRE DE VIE-TECHNIQUE

#### **Entreprises d'architecture**

- Plateforme emploi-compétences

#### **Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers**

- Accompagnement pour le déploiement du plan d'action défini dans le cadre de l'étude prospective et enquête sur le bac pro

### ➤ SECTEUR SANTÉ

#### **Laboratoires de biologie médicale**

- Égalité hommes-femmes
- Emploi des travailleurs handicapés



**Bruno Pelletier**  
Président



**Marie-France Guthey**  
Vice-présidente



#### **Collège employeurs**

Jean Cotessat  
Philippe Denry  
Sabine Fournal  
Gérard Goupil  
Patrick Guebels  
Benoit Marche  
Élise Nguyen  
Jacques Niney  
Bruno Pelletier  
Marie Tourterel



**Jacques Niney**  
Secrétaire



**Stéphane Calmard**  
trésorier

#### **Collège salariés**

Patrick Beguin  
Noureddine Benyamina  
Stéphane Calmard  
Pierre Dieu  
Serge Forest  
Marie-France Guthey  
Roger Halegouet  
Joëlle Loussouarn-Peron  
Colette Perin  
Sandra Wisniewski

## **L'OMPL,** UN OUTIL PARITAIRE au service des entreprises libérales, employeurs et salariés

L'OMPL est né de l'accord du 28 février 2005 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des salariés des professions libérales conclu entre le syndicat représentant des employeurs l'UNAPL (Union nationale des professions libérales) et les confédérations des cinq syndicats représentant des salariés CFDT (Confédération française démocratique du travail), CFE-CGC (Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres), CFTC (Confédération française des travailleurs chrétiens), CGT (Confédération générale des travailleurs), CGT-FO (Confédération générale du travail - Force ouvrière).

# 96 études conduites depuis 2005

## 41 études statistiques

- ① Entreprises d'architecture (3)
- ① Entreprises d'économistes de la construction (4)
- ① Entreprises d'experts en automobile (3)
- ① Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers (4)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- ① Cabinets d'avocats (4)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- ① Études d'huissiers de justice (2)
- ① Cabinets dentaires (4)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers (3)
- ① Cabinets médicaux (3)
- ① Pharmacie d'officine (4)
- ① Cliniques vétérinaires (4)

## 20 études prospectives

- ① Entreprises d'économistes de la construction (2)
- ① Entreprises d'experts en automobile (1)
- ① Cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers (2)
- ① Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- ① Cabinets d'avocats (2)
- ① Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- ① Études d'huissiers de justice (2)
- ① Cabinets dentaires (2)
- ① Laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers (1)
- ① Cabinets médicaux (1)
- ① Pharmacie d'officine (2)
- ① Cliniques vétérinaires (2)

## 16 études thématiques

- ① Trajectoires de construction de projets professionnels des étudiants vétérinaires et des auxiliaires (en cours)
- ① Application de la grille de classification : pharmacie d'officine (2017)
- ① Sous-traitance dans les cabinets d'avocats (2017)
- ① Chômage des pharmaciens adjoints (2015)
- ① Gardes et astreintes : cliniques vétérinaires (2015)
- ① Insertion professionnelle des salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation ou période de professionnalisation : pharmacie d'officine (2015) cabinets dentaires (2014)
- ① Expertise automobile en Europe (2014)
- ① Emplois et trajectoires professionnelles : entreprises d'architecture, cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers, pharmacie d'officine (2010)
- ① Égalité professionnelle : laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers, cabinets médicaux (2010)

## 12 baromètres

- ① Baromètre OMPL (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres secteurs (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres branches (2005, 2016, 2017)
- ① Baromètres régionaux (2005, 2016, 2017)

## 7 études transverses

- ① Apprentissages informels (2017)
- ① Qualité de vie au travail (2014 et 2017)
- ① Entreprises libérales et territoires (2013)
- ① L'emploi à temps partiel, choisi ou subi par les salariés ? (2013)
- ① Chômage des salariés (2013)
- ① Qualité de l'emploi (2013)

- ① Séniors (2010)
- ① Turnover : pharmacie d'officine (2010), cabinets dentaires (2008)

