

## Climat social Les entreprises libérales du secteur santé

### “Objectiver les conditions de travail”

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL<sup>1</sup> a permis d'effectuer le diagnostic des conditions de travail en évaluant les « irritants sociaux »<sup>2</sup> tels que ressentis par les salariés du secteur Santé via un baromètre de mesure construit et analysé scientifiquement .

Cinq familles d'irritants sociaux sont évaluées :

- la perception de la Direction ;
- la perception de l'encadrement ;
- la composition sociologique et la représentation du personnel ;
- la perception des méthodes de management ;
- la perception de l'avenir et des relations avec l'extérieur.

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

### Une majorité de répondants de la branche de la pharmacie d'officine

Branche	Effectif OMPL	Effectif enquête	% de répondants
Cabinets dentaires	42 000	365	23 %
Cabinets et cliniques vétérinaires	18 000	489	31 %
Cabinets médicaux	90 000	119	7,5 %
Laboratoires de biologie médicale <sup>3</sup>	39 000	77	5 %
Pharmacie d'officine	111 000	529	33,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>300 000</b>	<b>1 579</b>	<b>100 %</b>

1 730 salariés ont répondu à l'enquête en ligne. 151 n'ont pas renseigné leur appartenance à l'une des branches du secteur. Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, les écarts constatés ne nuisent pas aux résultats car les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT.

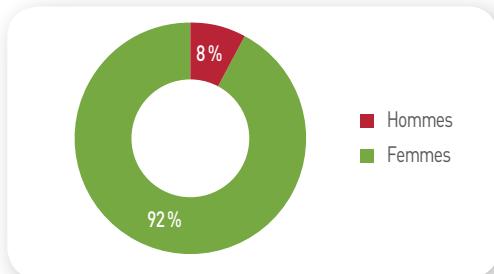
<sup>1</sup> Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, cabinets d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts et géomètres-topographes, Etudes d'administrateurs judiciaires et de mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, offices de commissaires priseurs et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

<sup>2</sup> Les irritants sociaux représentent toutes sortes de petits problèmes, de sources d'inquiétude ou de frustration résultant de l'organisation et des conditions de travail qui détériorent le climat social des entreprises et nuisent à la qualité de vie au travail.

<sup>3</sup> Du fait du faible nombre de participants, les résultats sont à considérer avec prudence et certaines analyses spécifiques n'ont pu être effectuées.

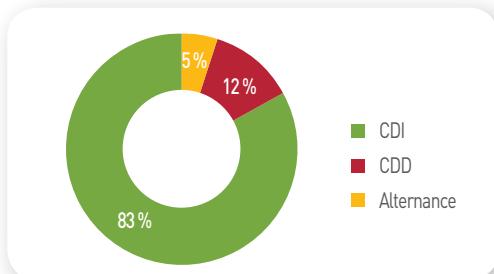
► Des caractéristiques personnelles sans impact sur le climat social

## Une mobilisation importante des femmes



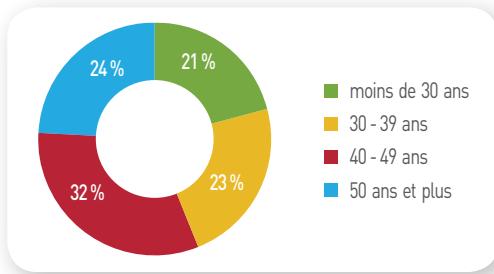
Les femmes représentent 92 % des participants, contre 80 % dans leur secteur.

## Des salariés essentiellement en CDI



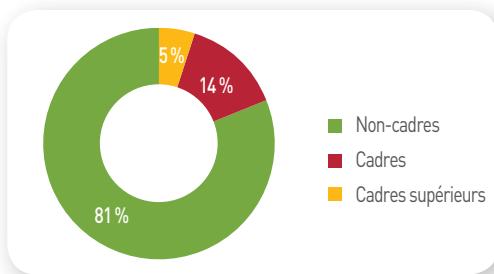
83 % des salariés sont en CDI, taux proche de celui du secteur qui en compte 84 %.

## Des répondants plutôt juniors



Les moins de 30 ans se sont plus mobilisés que les autres catégories d'âge.

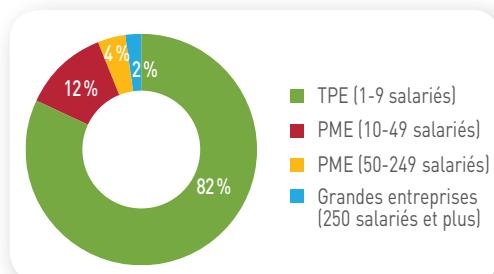
## Une majorité de non-cadre



Trois quarts des répondants (81 %) se déclarent non-cadres, ce qui est proche des données du secteur (79 %).

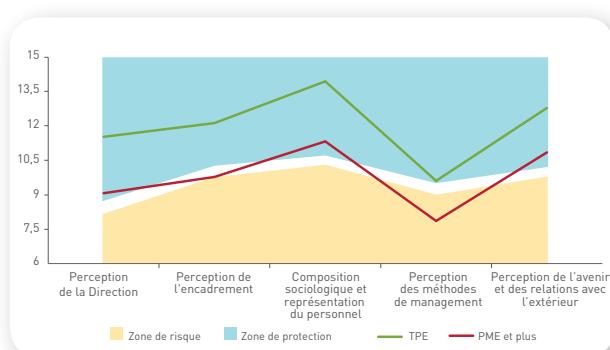
► Les résultats du climat social influencés par les caractéristiques des entreprises

## Un taux important de salariés de TPE



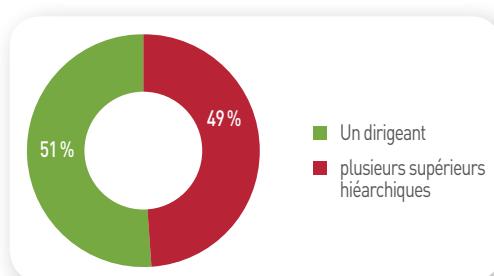
Plus de quatre salariés sur cinq travaillent dans une TPE (Très Petite Entreprise).

## Meilleures conditions de travail dans les TPE



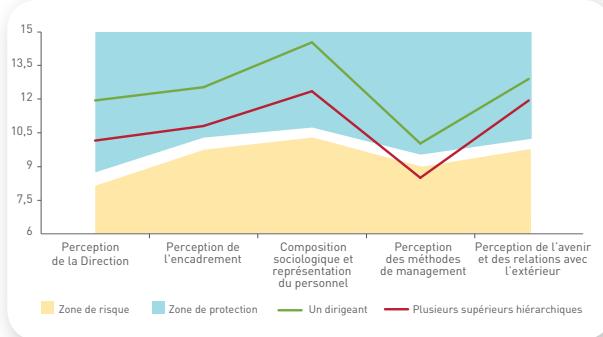
Les résultats des entreprises de moins de neuf salariés se situent tous en zone de protection contrairement à ceux des entreprises de plus de 10 salariés, qui présentent une famille en zone de risque « Perception des méthodes de management » et une en zone de surveillance « Perception de l'encadrement ». Ces résultats confirment que la QVT est supérieure dans les structures de moins de neuf salariés, comme le montrent également les résultats de l'Observatoire de la vie au travail (OVAT). Ainsi, le fait d'être salarié d'une TPE constitue un facteur de protection en matière de conditions de travail.

## L'employeur seul supérieur hiérarchique



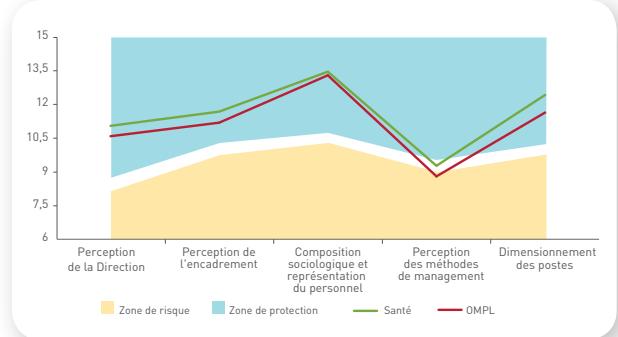
Une légère majorité de salariés (51 %) déclare avoir un seul supérieur hiérarchique, le dirigeant lui-même.

## Le dirigeant unique, facteur de protection des conditions de travail



Avec un seul dirigeant, toutes les familles sont en zone de protection. A l'inverse, quand il y a plusieurs supérieurs hiérarchiques, le niveau de climat social des salariés baisse et une famille se trouve en zone de risque « Perception des méthodes de management ». La QVT se détériore quand le nombre de hiérarchiques se multiplie, contribuant ainsi à la dégradation des conditions de travail des collaborateurs. Toutefois, cette dégradation reste limitée puisque le nombre de familles en zone de protection est largement supérieur à celui des familles en zone de risque.

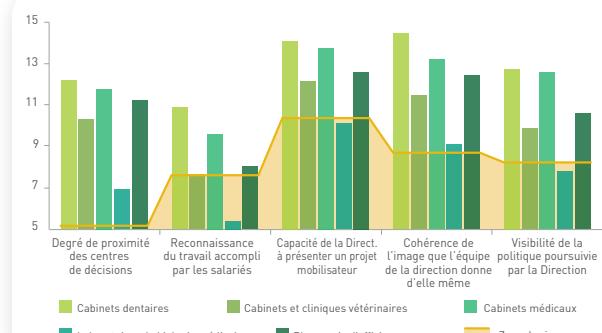
## De bonnes conditions de travail obérées par des méthodes de management à améliorer



Les salariés du secteur santé ressentent très favorablement leurs conditions de travail, même si la Perception des méthodes de management reste médiocre, mais de façon moins prononcée que dans les autres secteurs car elle se situe en zone de surveillance et non en zone de risque.

De très bonnes conditions de travail malgré quelques différences selon les branches

## Perception de la Direction

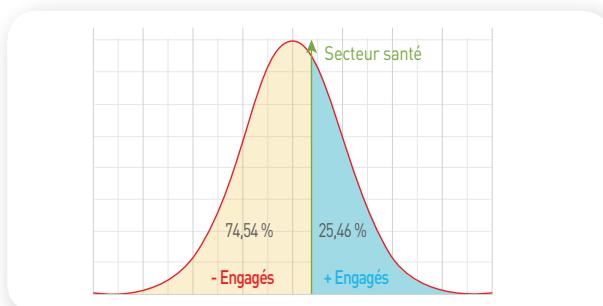


La perception de la Direction est la famille la plus favorablement perçue par les salariés des cinq branches, et ce, pour tous les facteurs évalués, excepté « Reconnaissance du travail accompli », « Capacité de la Direction à proposer un projet mobilisateur » et « Visibilité de la politique poursuivie » pour les salariés des laboratoires de biologie médicale. La Direction est appréciée pour sa proximité et pour la cohérence de l'image qu'elle donne d'elle-même.

## Un climat social très serein révélant de bonnes conditions de travail

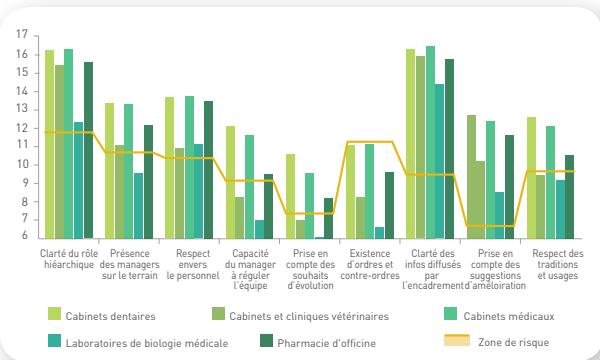
### Des salariés très engagés

Le baromètre du climat social évalue 32 « irritants sociaux », facteurs de ressenti des conditions de travail, regroupés en cinq familles d'analyse et compilés en un indicateur global se référant à un indice national, mesuré par l'OVAT.



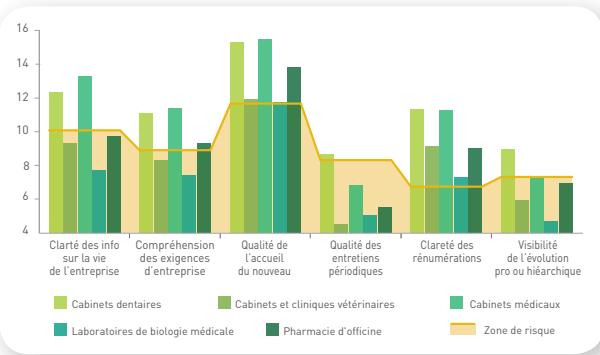
Les salariés du secteur santé ont l'évaluation du climat social la plus favorable de l'OMPL, elle est même bien supérieure à celle de l'ensemble des salariés français. Ainsi, 74,54 % des salariés français sont moins engagés que ceux du secteur santé.

## Perception de l'encadrement



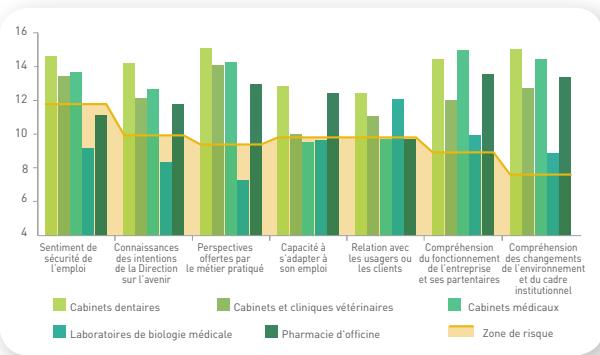
La façon dont managent les supérieurs hiérarchiques est évaluée favorablement par tous les salariés excepté ceux des branches des laboratoires de biologie médicale et dans une moindre mesure des cabinets et cliniques vétérinaires avec respectivement cinq et quatre facteurs sur neuf en zone de risque. A noter que le facteur « Existence d'ordres et de contre-ordres » est évalué négativement par les salariés des cinq branches.

## Perception des méthodes de management



La famille « Méthodes de management » est la plus mal perçue par l'ensemble des salariés, avec notamment le facteur « Qualité des entretiens périodiques » qui n'est jamais situé en zone de protection. Seuls deux facteurs trouvent grâce aux yeux des salariés : « Qualité de l'accueil des nouveaux entrants » et « Clarté des rémunérations », en zone de protection, excepté pour la branche des laboratoires de biologie médicale où ils sont en zone de surveillance.

## Perception de l'avenir & relations avec l'extérieur



La Perception de l'avenir et des relations avec l'extérieur est relativement bonne. Deux facteurs sont positionnés en zone de protection pour toutes les branches « Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de ses partenaires » et « Compréhension des changements de l'environnement et du cadre institutionnel ». Les branches des cabinets médicaux et de la pharmacie d'officine n'ont que deux facteurs en zone de risque tandis que celles des laboratoires de biologie médicale en a quatre.

Sur les 29 facteurs révélant la teneur du climat social, les branches des cabinets dentaires, des cabinets médicaux et de la pharmacie d'officine tirent fortement vers le positif la moyenne des résultats (avec respectivement 27, 24 et 20 facteurs en zone de protection contre un, quatre et six en zone de risque), tandis que celle des laboratoires de biologie médicale la fait redescendre vers le négatif (16 facteurs en zone de risque contre huit en zone de protection). Autrement dit, les salariés de cette dernière branche subissent des conditions de travail plus dégradées. La branche des cabinets de clinique vétérinaire contribue à tirer les résultats vers la moyenne, mais plus modérément que les trois premières branches. La branche des cabinets dentaires se distingue avec les résultats les plus élevés au sein de l'OMPL, contribuant à faire remonter la moyenne globale du climat social du secteur vers le positif, le classant en tête de l'OMPL.

**Les « plus QVT » du secteur**, constitués par les résultats très au-delà du seuil de protection : la clarté des informations diffusées par l'encadrement, la clarté du rôle hiérarchique, la qualité des relations entre organisations syndicales, l'entente entre anciens et nouveaux entrants, la qualité de l'accueil des nouveaux entrants, les perspectives offertes par le métier pratiqué, la compréhension des changements de l'environnement et du cadre institutionnel, la compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de ses partenaires.

**Les alertes du secteur**, résultats très en deçà du seuil de protection : la médiocrité des entretiens périodiques, le manque de visibilité quant à l'évolution professionnelle ou hiérarchique et dans une moindre mesure, la coexistence d'ordres ou de contre-ordres, ainsi qu'une culture historique de confrontation sociale.

Au final, les résultats du secteur en matière de climat social sont détériorés par les résultats médiocres de la branche des laboratoires de biologie médicale qui atténuent les résultats du secteur. Toutefois ce secteur se distingue par les excellents résultats des branches des cabinets dentaires et des cabinets médicaux qui figurent parmi les meilleurs de l'OMPL.