

L'implication et le bien-être au travail Les entreprises libérales du secteur santé

“ Objectiver le regard sur l'implication et le bien-être au travail ”

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)¹ des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL² a permis d'effectuer le diagnostic de l'implication et du bien-être au travail des salariés du secteur santé via deux baromètres de mesure construits et analysés scientifiquement.

L'implication au travail est mesurée par trois échelles :

- **l'identification personnelle** détermine à quel point les salariés se sentent concernés par leur travail ;
- **la valorisation de l'objet** évalue l'importance de l'enjeu associé au travail ;
- **la capacité perçue d'action** détermine le sentiment de contrôle que pensent avoir les salariés sur leur travail.

Le bien-être au travail est évalué par :

- **le bien-être hédonique** ou bien-être ressenti, fait état de la satisfaction au travail, ressentie sous forme d'émotions positives. Il résulte de l'évaluation favorable de l'écart entre les résultats obtenus au travail et ceux espérés.

- **le bien-être eudémonique** ou bien-être idéal, renvoie au sens trouvé dans son travail et à la façon de s'y réaliser ou de s'y accomplir.

Majorité de répondants de la branche de la pharmacie d'officine

Branche	Effectif OMPL	Effectif enquête	% de répondants
Cabinets dentaires	42 000	538	26 %
Cliniques vétérinaires	18 000	594	29 %
Cabinets médicaux	90 000	170	8 %
Laboratoires de biologie médicale	39 000	89	4 %
Pharmacie d'officine	111 000	678	33 %
TOTAL	300 000	2 069	100 %

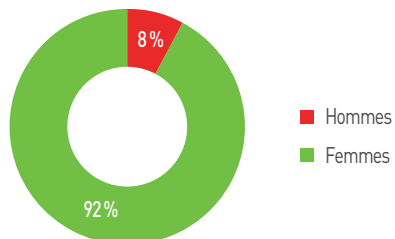
2262 salariés ont répondu à l'enquête en ligne. 193 n'ont pas renseigné leur appartenance à l'une des branches du secteur. Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, les écarts constatés ne nuisent pas aux résultats car les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT.

¹ Cette enquête, réalisée par mars-lab (www.mars-lab.com), s'est déroulée du 05/05 au 29/09/2014.

² Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, cabinets d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts et géomètres-topographes, Études 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.

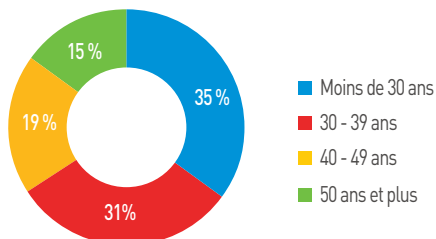
➤ Des caractéristiques personnelles sans impact sur l'implication professionnelle et le bien-être au travail

Forte implication des femmes



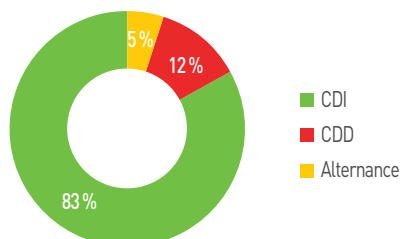
Les femmes se sont plus mobilisées que les hommes. Elles représentent 92 % des participants, contre 80 % dans leur secteur.

Répondants plutôt juniors



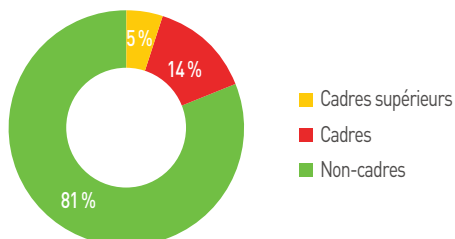
Les moins de 30 ans ont répondu plus massivement.

Salariés essentiellement en CDI



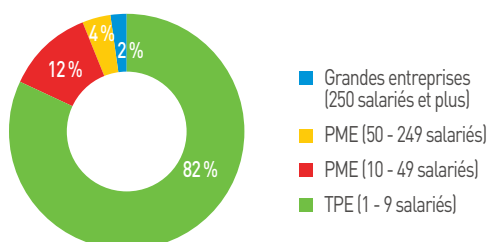
83 % des salariés sont en CDI, taux proche de celui du secteur qui en compte 84 %.

Majorité de non-cadres



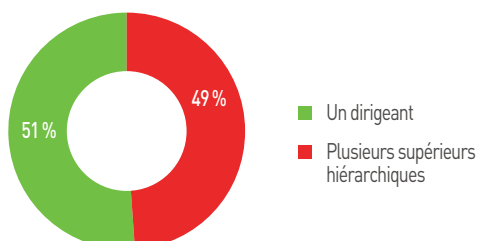
Quatre répondants sur cinq se déclarent non-cadres, ce qui est proche des données du secteur [79 %].

Principalement des salariés de TPE



Plus de quatre salariés sur cinq travaillent dans une TPE (1-9 salariés).

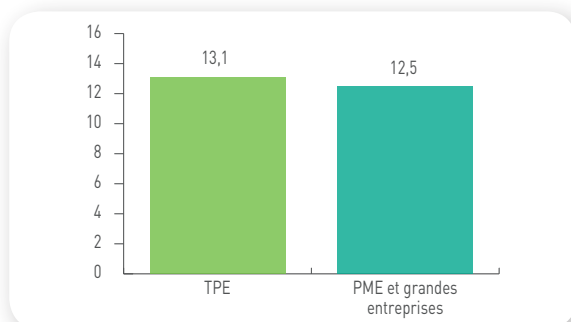
Hiérarchie unique plutôt que multiple



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

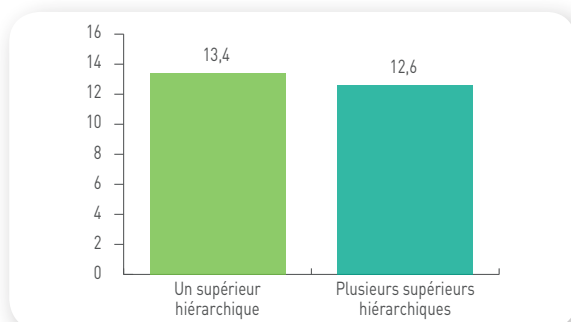
➤ Implication professionnelle dans l'entreprise

Implication plus forte des salariés de TPE



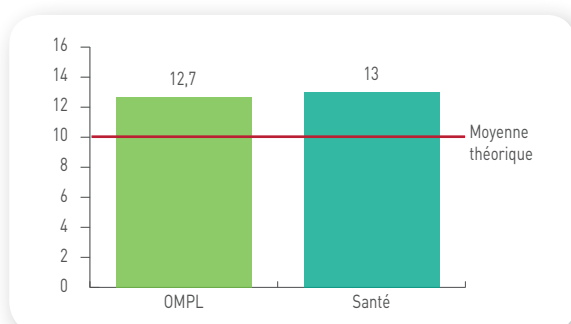
Sur une échelle de 20, les salariés de TPE obtiennent un score de 13,1 contre 12,5 pour ceux des plus grandes entreprises. Ces résultats montrent que la taille de l'entreprise impacte directement l'implication des salariés. Travailler dans une TPE est ainsi un facteur de protection accroissant la QVT.

Implication moindre si plusieurs supérieurs hiérarchiques



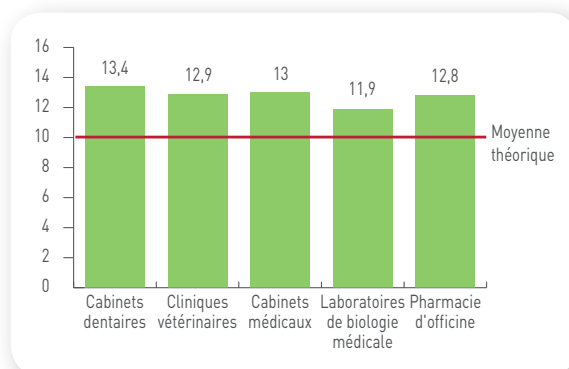
Avoir un seul supérieur hiérarchique contribue à la QVT. En effet, les salariés ayant pour seule hiérarchie le dirigeant, ont un niveau d'implication supérieur (13,4) aux autres (12,6).

Implication supérieure à la moyenne de l'OMPL



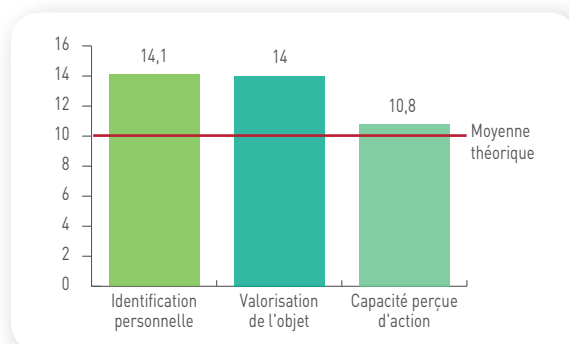
Avec un score de 13/20, l'implication moyenne des salariés du secteur santé est supérieure à celle des salariés des deux autres secteurs de l'OMPL.

Implication hétérogène selon les branches



La branche des cabinets dentaires obtient des résultats supérieurs aux autres, ce qui tire la moyenne vers le haut. Malgré une note au-dessus de la moyenne théorique, la branche des laboratoires de biologie médicale est la seule à demeurer en deçà de la moyenne de l'OMPL (12,7).

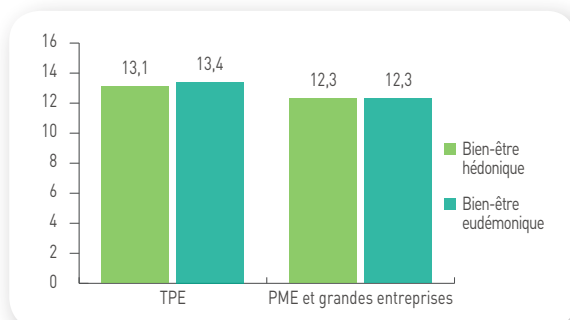
Implication disparate selon l'échelle d'analyse



Les salariés du secteur se sentent très concernés par leur travail (échelle d'identification personnelle : 14,1/20, meilleur score de l'OMPL) et surtout celui-ci est central dans leur vie (échelle de valorisation de l'objet : 14/20, également meilleur score de l'OMPL). En revanche, ils ont le sentiment de ne pas contrôler réellement leur quotidien professionnel (10,8/20).

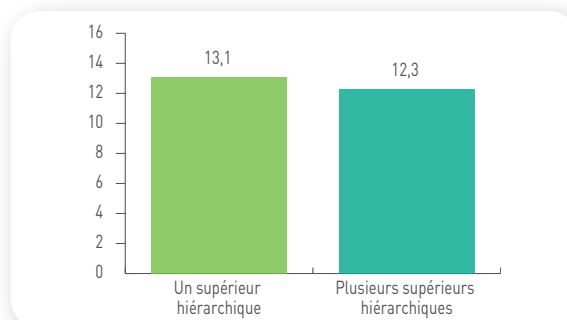
➤ Bien-être au travail

Bien-être supérieur dans les TPE



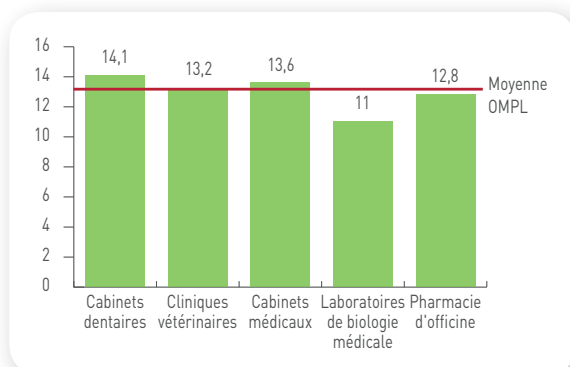
Les salariés des TPE expriment un bien-être au travail supérieur à celui des salariés des entreprises plus grandes. Ceci indique que la taille d'entreprise influence directement le bien-être professionnel.

Bien-être renforcé si un seul supérieur hiérarchique



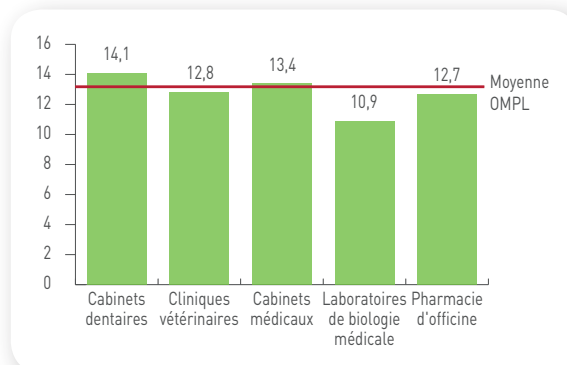
Travailler avec un seul supérieur hiérarchique augmente le bien-être au travail. Ainsi, avoir plusieurs supérieurs hiérarchiques est un facteur de dégradation de la QVT.

Bien-être ressenti variable selon les branches



Les salariés des cabinets dentaires et des cabinets médicaux relatent un bien-être au travail nettement supérieur à la moyenne du secteur (13). Ceux des pharmacies d'officine et des cliniques vétérinaires se situent dans la moyenne. En revanche, ceux des laboratoires de biologie médicale sont très en deçà de celle-ci, contribuant à faire baisser la moyenne du secteur, avec le score le plus bas de l'OMPL.

Bien-être idéal plus faible au sein des laboratoires de biologie médicale



Là encore, les salariés des cabinets dentaires et des cabinets médicaux se distinguent par des résultats plus élevés que la moyenne du secteur (13) et de l'OMPL. Ceux des pharmacies d'officines et des cliniques vétérinaires sont dans la moyenne. Par contre, ceux des laboratoires de biologie médicale se positionnent nettement en dessous de ces moyennes.

Le bien-être global s'évalue selon la congruence entre bien-être idéal (bien-être eudémonique) et bien-être réellement ressenti (bien-être hédonique). Pour les branches du secteur, il n'existe pas d'écart significatif entre les deux déclinaisons du bien-être malgré le score relativement bas de la branche des laboratoires de biologie médicale. Ces résultats signifient que le bien-être global contribue à la QVT des salariés.

Avec les résultats les plus médiocres, la QVT des salariés de la branche des laboratoires de biologie médicale est la plus dégradée du secteur, que ce soit relatif à l'implication professionnelle ou au bien-être au travail, et même à l'OMPL concernant cette dernière thématique. Le bien-être étant cause de performance, il est à craindre que les salariés de cette branche ne subissent, à court ou moyen terme, si les résultats continuent à décroître sous la barre de la moyenne théorique (10), un phénomène de « double-peine » : menace de leur santé mentale et baisse de leur efficacité professionnelle.