



LE NUMÉRIQUE DANS LES ENTREPRISES LIBÉRALES

L'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les entreprises libérales), association paritaire, conduit des études à la demande des CPNEF-FP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle). Ses travaux, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines des changements en cours. Ils apportent des éléments de réflexion aux partenaires sociaux dans le cadre de l'élaboration de leur politique emploi-formation. Les essentiels donnent une vision synthétique des principaux résultats de chaque étude.



Bruno Pelletier
Président



Marie-France Guthey
Vice-présidente

TAUX D'ÉQUIPEMENT MASSIF MAIS PRÉSENCE NUMÉRIQUE MODÉRÉE

Une enquête en ligne, menée conjointement par l'OMPL et l'UNAPL en octobre 2017, a permis de recueillir 1 144 observations exploitables (223 salariés et 921 employeurs) concernant les utilisations du numérique dans les entreprises des 13 branches du champ de l'OMPL¹ et les attentes formulées par les professionnels, qu'ils soient salariés ou employeurs.

► Excellent taux d'équipement des entreprises mais présence sur internet mitigée

Selon les données de l'Insee, un peu moins de 90 % des TPE (entreprises de moins de 10 salariés) sont équipées d'un ordinateur ou assimilé

L'enquête réalisée révèle un taux d'équipement supérieur à 99 % pour les entreprises du champ OMPL.

Les entreprises libérales sont tout aussi présentes sur internet que celles de l'ensemble des secteurs marchands non agricoles : 48 % d'entre elles possèdent un site Internet avec une description de l'activité. En revanche, leurs sites proposent beaucoup moins fréquemment la liste des prestations et des précisions sur les tarifications.

L'interactivité avec la clientèle ou la patientèle, comme avec les prospects, reste peu fréquente, 10 % proposent des modules de commandes en ligne. En outre, seules 19 % sont actives sur



99 % des entreprises équipées d'un ordinateur ou assimilé

48 % dotée d'un site internet

1. Entreprises libérales du champ de l'OMPL : 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 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).

les réseaux sociaux alors que cette part atteint 31 % pour l'ensemble du champ marchand non agricole.

► Différentes imprégnations du numérique en fonction des secteurs

L'analyse statistique des données concernant l'équipement numérique et la présence des entreprises de l'OMPL sur Internet montre que :

- le secteur juridique se caractérise par une imprégnation du numérique importante. Elle est le résultat direct d'une présence accrue des entreprises sur Internet et de leur recherche d'interactivité avec le public. Du point de vue des équipements, les outils mobiles (smartphones, ordinateurs portables, tablettes numériques) sont intensément utilisés ;
- le secteur cadre vie-technique se signale également par une imprégnation du numérique très marquée pour des raisons sensiblement différentes. Les entreprises sont présentes sur internet sans développer de réelle interactivité avec le public. Parallèlement, les spécificités des métiers et des activités sous-jacentes induisent

un recours important à des outils numériques fortement spécialisés et mobiles ;

- le secteur santé se distingue par une faible imprégnation du numérique, tant en ce qui concerne la présence des entreprises sur Internet que la mobilité des outils et matériels. Quelques nuances sont toutefois à intégrer en fonction des branches.

► Utilisation intensive du numérique

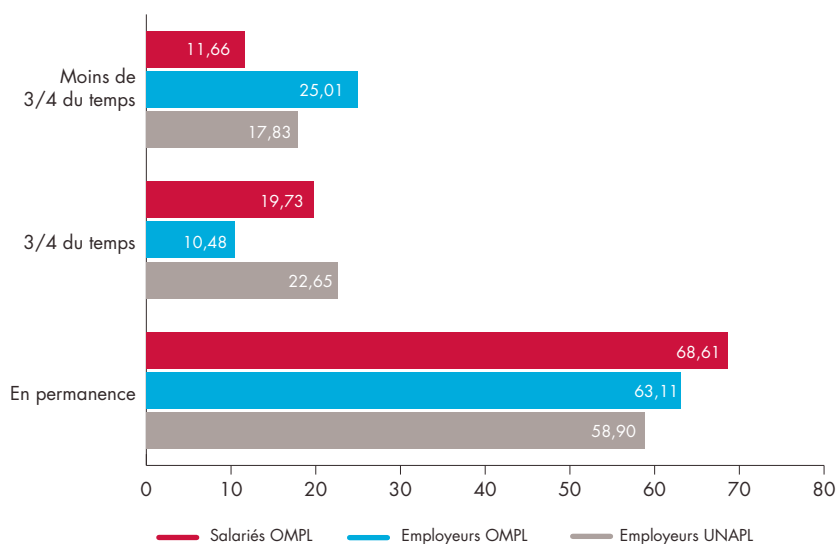
Selon les échantillons observés, les métiers du champ de l'OMPL sont particulièrement imprégnés par le numérique. Un peu moins de 69 % des salariés et plus de 63 % des employeurs déclarent utiliser les équipements numériques quotidiennement au cours de leur semaine de travail.

Le détail des données montre que pour plus de 60 % des salariés, les outils numériques sont mobilisés de cinq à huit heures par jour. Les utilisations longues sont fréquentes dans la mesure où 38 % des salariés et 42 % des employeurs travaillent au moins sept heures avec des outils numériques au cours de leur journée de travail.



69 % des salariés et
63 % des employeurs
utilisent quotidiennement
leurs équipements
numériques

④ Fréquence d'utilisation hebdomadaire des équipements numériques (%)



Taux de non réponses : salariés OMPL : 0 %, employeurs OMPL : 1,40 %, employeurs UNAPL : 0,62 %.

Source : données d'enquête.

► Dichotomie dans l'utilisation des matériels

L'ordinateur fixe est le principal matériel numérique utilisé par les professionnels du champ OMPL. Qu'il s'agisse de salariés ou d'employeurs, la part des répondants exploitant cet outil atteint plus de 95 %.

En revanche, une dichotomie nette apparaît à deux niveaux :

- les salariés utilisent relativement peu de matériels mobiles. Ils sont environ 41 % à utiliser un ordinateur portable et/ou un smartphone dans le cadre de leur activité professionnelle. À l'opposé, les employeurs ont massivement recours à ces outils mobiles ;
- en proportion, les salariés exploitent beaucoup moins souvent que les employeurs des matériels propres à l'activité. Les parts atteignent respectivement 47 % et 69 %.

❶ Taux d'équipement numérique en fonction du type de matériel (%)

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL
Ordinateurs fixes	98,65	96,67	94,23
Ordinateurs portables	64,57	65,69	83,55
Tablettes	30,49	38,54	50,69
Smartphones	53,81	71,45	84,91
Équipements spécifiques	63,23	72,20	64,74

Source : données d'enquête.

La combinaison de ces deux observations rappelle la structuration organisationnelle des entreprises libérales du champ de l'OMPL. Ce sont majoritairement de très petites structures dans lesquelles les salariés sont en charge des activités de support au cœur de métier exercé par l'employeur.

► Recours au numérique différenciés selon le secteur

Par rapport à l'ensemble des personnes interrogées, les salariés comme les employeurs du secteur santé ont tendance à avoir moins recours aux outils numériques que les autres quel qu'en soit le motif.

Dans le secteur cadre de vie-technique, le numérique est plus intensément utilisé pour les tâches ayant directement trait au cœur de métier mais aussi à l'exploitation d'Internet. Du côté des salariés, la réalisation de tâches administratives et de gestion est plus marquée que pour les employeurs. Cette observation est cohérente avec la répartition des tâches au sein des entreprises.

La tendance à l'exploitation très intensive d'Internet est aussi constatée pour les employeurs du secteur juridique et, dans une moindre mesure,

les salariés. Un large report des tâches administratives et de gestion sur ces derniers est lu au travers d'un moindre recours des employeurs au numérique pour ces tâches.

Globalement, les résultats obtenus tendent à montrer que l'exploitation des ressources Internet constitue un outil à part entière dans la production des professionnels des secteurs cadre vie-technique et, plus encore, juridique.

► Facilitation de l'activité au quotidien

95 % des salariés et 88 % des employeurs de l'OMPL déclarent que les équipements numériques et informatiques facilitent l'exercice quotidien de leur métier. Plus précisément, ces équipements favorisent les échanges avec les administrations, la coordination entre les collaborateurs et les rapports avec la clientèle ou la patientèle.

Cette facilitation ne semble pas concourir à une dégradation de la relation avec le public. Au contraire, 87 % des salariés et 78 % des employeurs estiment que le numérique a permis d'accroître la qualité des services rendus au cours des cinq dernières années.



95 % des professionnels utilisent l'ordinateur fixe dans le cadre de leur travail.



« **Accroissement de la qualité du service grâce au numérique** »

La facilitation ressentie ne diffère pas significativement d'un secteur à l'autre. Néanmoins, les professionnels du secteur santé tendent à être moins sensibles aux avantages apportés par les outils numériques.

► Trois impacts ressentis

À partir des données collectées, une typologie des impacts du numérique sur les métiers et les professions tels que les ressentent les répondants a été élaborée. Trois impacts sont identifiés :

- **impacts délétères.** Ils se traduisent principalement par un accroissement de la charge de travail lié à la multiplication des tâches hors cœur de métier et générateur d'une porosité marquée entre les sphères privée et professionnelle. La dégradation du service rendu, le recours plus large à l'externalisation, l'intensification de la concurrence interbranche et l'érosion des compétences comptent parmi les éléments de structuration de ces impacts. Ils sont plus fréquemment ressentis par les salariés et les employeurs du secteur juridique ;

- **moteur d'évolution.** Bien qu'une multiplication des tâches en général soit constatée, le numérique permet aussi des gains de productivité, une amélioration du service rendu, le développement des compétences et l'enrichissement du travail. Dans ce cadre, la numérisation participe donc à une évolution positive des métiers et des professions. Cette perception est partagée par plus de 55 % des salariés et des employeurs ;

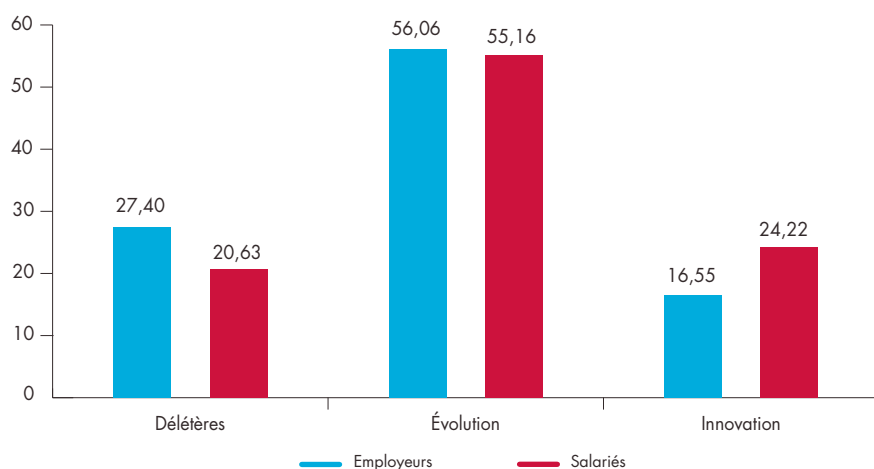
- **vecteur d'innovation.** La nature des composantes de ces impacts est similaire à celle observée pour dans le cas du moteur d'évolution. En revanche, l'intensité des effets perçus est beaucoup plus forte et des changements organisationnels sont envisagés notamment par le télétravail, l'externalisation et la disparition de certaines tâches spécifiques. Cette perception du développement d'innovations est plus fréquente dans le secteur cadre de vie-technique.



« Des impacts délétères soulignés par plus de 20 % des répondants. »



④ Impacts du numérique en fonction du statut professionnel (%)



Source : calculs sur données d'enquête, échantillons salariés et employeurs du champ de l'OMPL.

La majorité des professionnels (55 %) perçoit le numérique comme un vecteur d'évolution. Mais, en proportion, les employeurs semblent plus pessimistes. Ils sont plus de 27 % à envisager des impacts délétères contre 20 % des salariés. En retour, les salariés sont près d'un quart à

concevoir la diffusion du numérique comme un vecteur d'innovation contre moins de 17 % des employeurs.

C'est au sein du secteur juridique que les effets délétères sont le plus ressentis. Ils sont repérés pour près de 40 % des salariés et 32 % des



« La diffusion du numérique est un vecteur d'innovation pour près du quart des salariés. »



55 % des professionnels perçoivent le numérique comme un vecteur d'évolution.



« Le numérique considéré comme un facilitateur de l'interprofessionnalité. »

employeurs. Le vecteur d'innovation que constitue le numérique est surtout présent chez les employeurs et les salariés du secteur cadre de vie-technique (35 % et 29 % respectivement). Au sein du secteur santé, la diffusion du numérique est très largement assimilée à un moteur d'évolution pour près de 60 % des professionnels.

► Accentuation de la coopération et de la concurrence

Conformément aux analyses les plus optimistes, les professionnels du champ de l'OMPL anticipent un accroissement de la coopération des entreprises au sein des branches mais aussi entre les différents secteurs. En d'autres termes, le numérique est considéré comme un facilitateur de l'interprofessionnalité. Seul le secteur juridique est en retrait en se montrant beaucoup moins optimiste.

En revanche, une intensification de la concurrence est aussi attendue à tous les niveaux du tissu entrepreneurial. Une concurrence interprofessionnelle accrue, c'est-à-dire l'émergence sur le marché d'acteurs extérieurs à la branche, est anticipée parallèlement à un renforcement de la concurrence intra branche.

► Craintes sur la valorisation des métiers

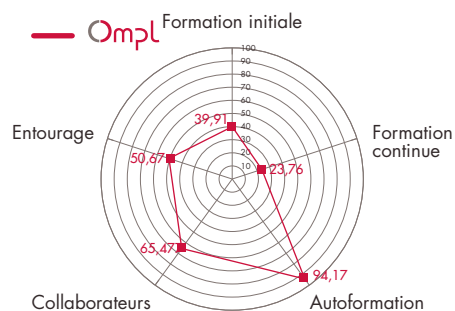
Tous les professionnels s'attendent à une évolution profonde de leur métier du fait du déploiement toujours plus intensif d'outils numériques. Quelques points d'alerte sont à prendre en compte. Moins d'un tiers des salariés ayant répondu à l'enquête et 40 % des employeurs envisagent une valorisation de leur métier.

En outre, une meilleure adaptation des services à la demande n'est pas clairement pressentie alors même que les professionnels n'anticipent pas de diminution du prix des prestations ou de progression du chiffre d'affaires dans les cinq ans à venir.

► Apprentissages informels au numérique

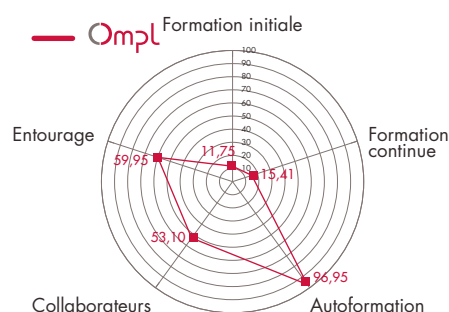
En matière de technologies et d'outils numériques, l'autoformation est le mode d'acquisition des connaissances dominant parmi les professionnels du champ de l'OMPL. Les personnes ressources au sein de l'entreprise et dans l'entourage extraprofessionnel (famille, amis) sont les deux autres vecteurs d'apprentissage.

⊕ Vecteurs de formation des salariés au numérique (%)



Source : données d'enquête, échantillon salariés du champ de l'OMPL.

⊕ Vecteurs de formation des employeurs au numérique (%)



Source : données d'enquête, échantillon employeurs du champ de l'OMPL.

À l'exception notable du secteur cadre de vie-technique, la formation initiale et la formation continue ne sont pas reconnues comme étant des institutions formatrices en termes de numérique. Pour autant, les professionnels n'expriment pas de réels besoins de formation formalisée dans la mesure où la mobilisation de l'entourage semble produire des résultats satisfaisants.

► Besoins de formation pressentis

Dans les cinq ans à venir, les besoins anticipés de formation varient sensiblement en fonction du statut professionnel et du secteur.

Pour les salariés du secteur cadre de vie-technique, les aspects techniques de leur métier en liaison avec les évolutions des matériels sont principalement évoqués. Dans le secteur juridique,

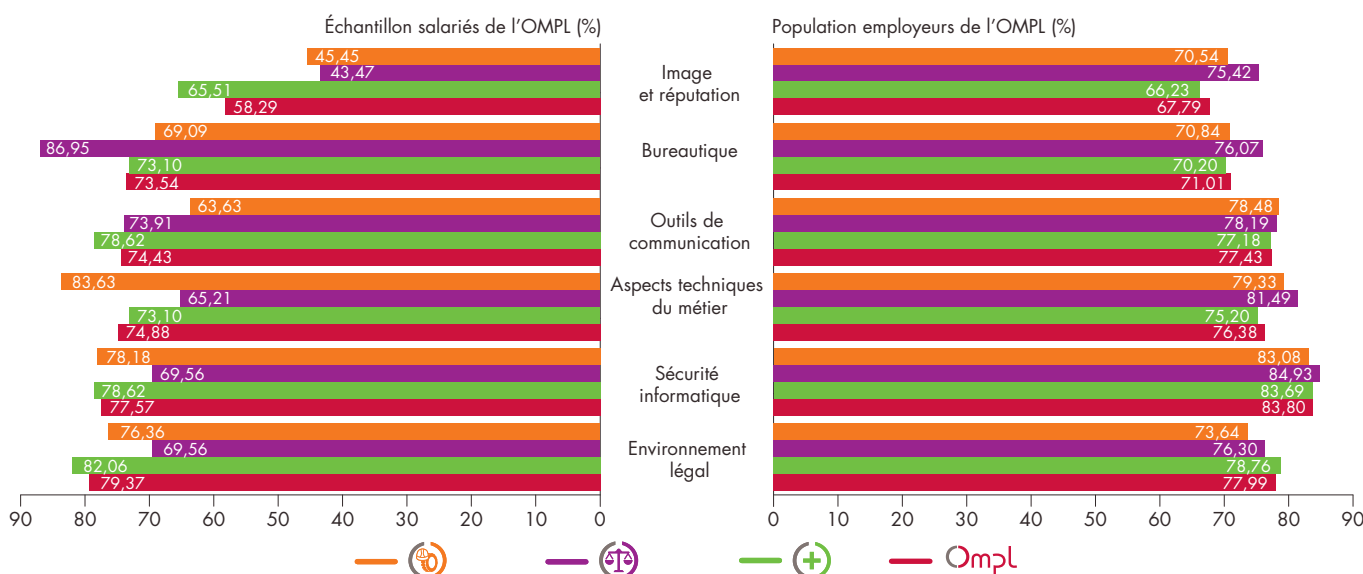


« L'autoformation privilégiée pour l'acquisition des connaissances . »

en dehors de la maîtrise de la bureautique, des besoins concernant les outils de communication émergent. Au sein du secteur santé, les salariés privilégient les thèmes concernant l'environnement légal de l'activité et la sécurité informatique. Du côté des employeurs, quel que soit le secteur, le principal thème est celui de la sécurité

informatique. Les aspects techniques impactés par le numérique sont évoqués par les ressortissants des secteurs cadre vie-technique et juridique. Les employeurs du secteur santé rejoignent les salariés en exprimant des besoins concernant l'environnement légal de l'activité.

Thèmes de formation pressentis pour les cinq ans à venir



Source : données d'enquête, échantillon salariés et employeurs du champ de l'OMPL.

Préconisations

Deux points d'alertes majeurs en lien direct avec la formation sont mis en perspective :

- la part non négligeable des répondants faisant état d'impacts délétères doit être prise en compte. Elle est à relier aux craintes concernant la dévalorisation du métier. Les données recueillies sont des signaux qui pointent des problématiques plus larges de la souffrance au travail et des capacités d'adaptation des connaissances comme des savoir-faire dans un environnement professionnel en mutation rapide et des trajectoires d'évolution difficilement anticipables. Dans une certaine mesure, des actions de formations adaptées

pourraient être un levier d'action permettant de limiter les ressentis négatifs ;

- à l'exception notable du secteur cadre de vie-technique, la formation au numérique pratiquée dans les entreprises libérales est de nature informelle. Cette configuration induit un réel questionnement au niveau de la valorisation des connaissances acquises, de l'efficacité des traitements qu'elles autorisent et de leur portabilité.

Ces éléments sont porteurs d'enjeux pour les branches et constituent des champs d'investigation devant être plus systématiquement investis dans une optique d'amélioration du vécu des professionnels et de leur qualification.