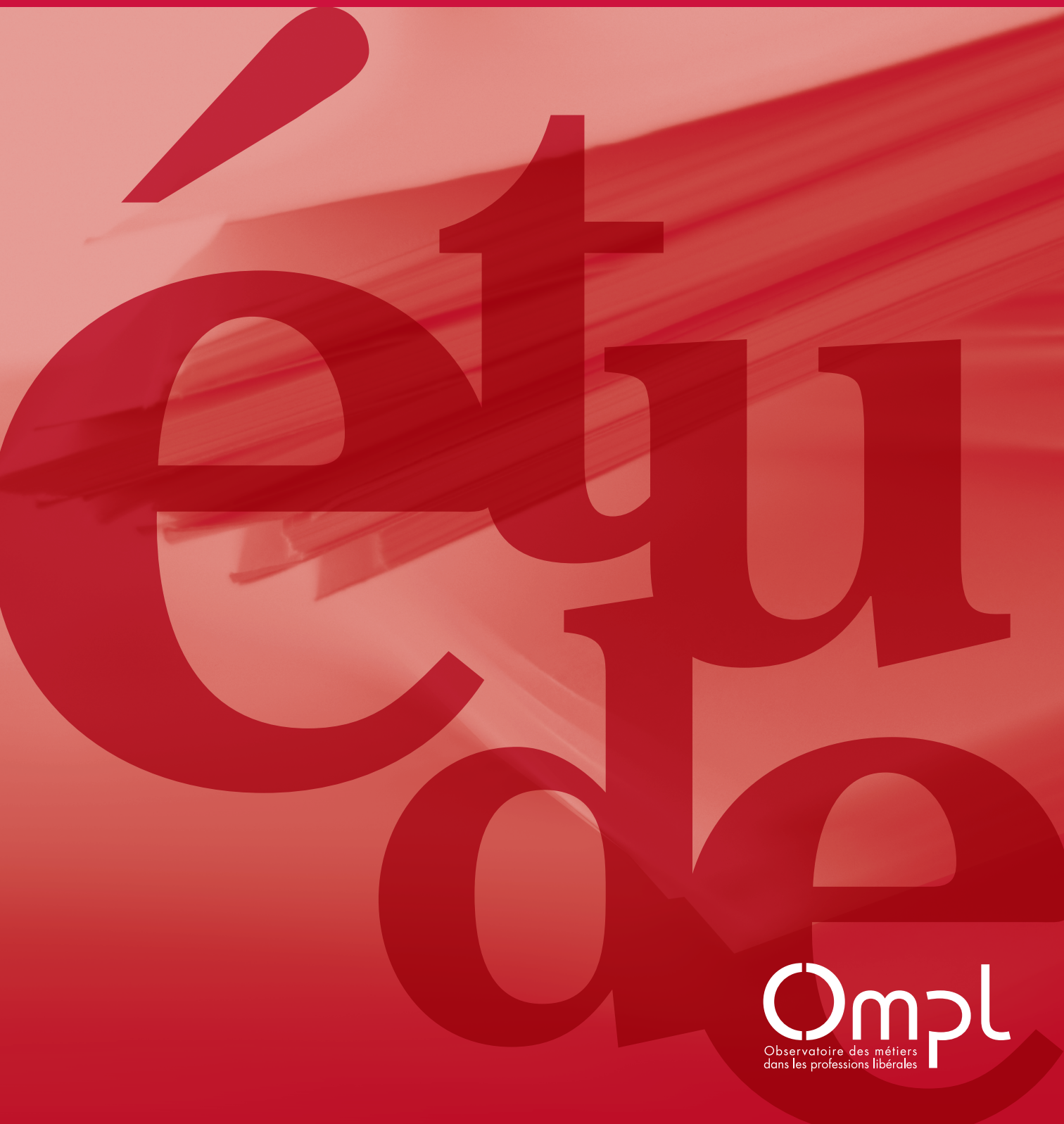


2019

Professions libérales



LE NUMÉRIQUE DANS LES ENTREPRISES LIBÉRALES



Ompl
Observatoire des métiers
dans les professions libérales

L'OMPL



107 904
entreprises



436 504
salariés



82,86 %
de femmes



17,14 %
d'hommes

3 secteurs



Secteur cadre
de vie-technique



Secteur
juridique



Secteur
santé

13 branches



Entreprises
d'architecture



Études
d'administrateurs
et mandataires
judiciaires



Cabinets
dentaires



Entreprises
d'économistes
de la construction



Cabinets
d'avocats



Laboratoires
de biologie
médicale
extra hospitaliers



Entreprises
d'experts
en automobile



Offices de commissaires
priseurs judiciaires et
Sociétés de ventes
volontaires



Cabinets
médicaux



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



Études d'huissiers
de justice



Pharmacie
d'officine



Cliniques
vétérinaires



100
études
depuis 10 ans



30
baromètres
annuels



Des rencontres
régionales et
conférences
thématiques



57
articles
de presse



ÉDITO



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.

Ses travaux statistiques, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines et fiables des changements en cours. Ses études prospectives apportent des éléments de réflexion qui permettent aux partenaires sociaux de **mieux définir leur politique emploi-formation**. Ses 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.

Partenaire privilégié des CPNEFP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle), **l'OMPL met au service de tous les acteurs emploi formation les résultats de son expertise**.

Bruno Pelletier
Président

Marie-France Guthey
Vice-présidente

100 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)

18 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)
- ① Séniors (2010)
- ① Turnover : pharmacie d'officine (2010), cabinets dentaires (2008)
- ① Plateforme emplois, compétences (2018)
- ① Construction des projets professionnels des salariés et ses cliniques vétérinaires (2017)

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)

8 études transverses

- ① Apprentissages informels (2017)
- ① Qualité de vie au travail (2014 et 2017)
- ① Entreprises libérales et territoires (2013 et 2018)
- ① L'emploi à temps partiel, choisi ou subi par les salariés ? (2013)
- ① Chômage des salariés (2013)
- ① Qualité de l'emploi (2013)

Toutes les études de l'OMPL sont téléchargeables sur son site
www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr



SOMMAIRE

04 Principaux enseignements

08 Étude initiée par le conseil d'administration de l'OMPL

10 Le numérique dans les entreprises libérales

Deux caractéristiques à prendre en compte

Imprégnation de l'outil numérique dans les entreprises

Présence sur internet

Spécificités sectorielles marquées au sein de l'OMPL

Intensité de l'utilisation du numérique par les professionnels

20 Professionnels et numérique au quotidien

Caractéristiques des matériels utilisés

Facilitation dans l'activité professionnelle quotidienne

Impacts ressentis sur les métiers et leur environnement

34 Évolutions pressenties

Au niveau du tissu productif

Au niveau des professionnels

41 Formation au numérique

Origine des connaissances

Adaptativité au quotidien

Besoins pressentis protéiformes

48 Remarques et orientations

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

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 du champ de l'OMPL et les attentes formulées par les professionnels¹, qu'ils soient salariés ou employeurs. L'analyse des résultats inhérents aux 13 branches couvertes par l'OMPL constitue l'objet du présent rapport.

► 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 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



¹ Le terme « professionnel » est employé pour désigner à la fois les employeurs et les salariés.

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.

► 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 %.

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.

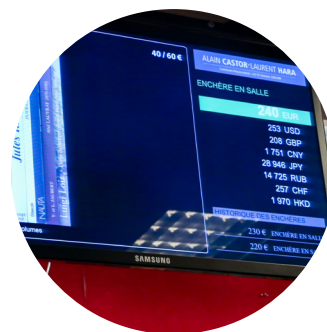
Globalement, les résultats obtenus tendent à montrer que l'exploitation des ressources Internet constitue un outil à part entière dans la production des professionnels des secteurs cadre vie-technique et, plus encore, juridique.

► 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.

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.





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

► 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.

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 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.

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 PRESENTIS

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, 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.

► 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.



ÉTUDE INITIÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OMPL

PROBLÉMATIQUE

Les conséquences du déploiement des technologies numériques sur les modes de production, la structuration des entreprises, les formes et les conditions d'emploi ont fait l'objet d'une littérature abondante au cours des 30 dernières années. Néanmoins, l'attention s'est essentiellement portée sur les secteurs industriels – les premiers impactés par la diffusion des outils numériques – et les activités émergentes ne pouvant exister qu'au travers de ces technologies, comme ce fut le cas pour les plates-formes d'intermédiation.

Pourtant le numérique est bel et bien présent dans tous les segments d'activité humaine.

En effet, le fondement technologique du numérique consiste en la décomposition de l'information, de quelque nature qu'elle soit, en code binaire traité par ordinateur. Il est donc présent dans de nombreux objets quotidiennement employés par les professionnels sans même que ces derniers en soient réellement conscients. Ainsi, de la clé USB au micro-ordinateur en passant par le smartphone, les outils numériques sont intensément utilisés au sein des entreprises libérales. Force est alors de constater qu'aucune attention n'a été accordée à la diffusion de ces outils et à ses impacts au sein de ces entreprises.

ENQUÊTE EN PARTENARIAT AVEC L'UNAPL

L'OMPL s'est associé à l'UNAPL pour réaliser une enquête par voie électronique auprès des salariés et des employeurs des entreprises libérales. Menée en octobre 2017, elle a permis de recueillir 1 144 observations (223 salariés et 912 employeurs) concernant les utilisations du numérique dans les entreprises du champ de l'OMPL et les attentes des professionnels vis-à-vis des technologies sous-jacentes. Le panorama renvoyé par les réponses collectées est assez précis et complet dans la mesure où le questionnaire comprenait 98 questions permettant de cerner les différents aspects du numérique.

Toutefois, l'échantillon des salariés s'est avéré numériquement trop faible pour

conduire à des résultats statistiquement significatifs. Du côté des employeurs, les seuils de risques sont de 29 % pour le secteur juridique, 25 % pour le secteur cadre de vie-technique et 15 % pour le secteur santé. Malgré ces seuils élevés, un recalage aux marges de l'échantillon entrepreneurs a été opéré afin de proposer des résultats valant pour la population des employeurs dans son intégralité. Néanmoins, la généralisation des résultats de l'étude à l'ensemble de la population des entreprises, des employeurs et, surtout, des salariés doit être opérée avec circonspection.

RAPPORT EN CINQ PARTIES

La première section présente la diffusion du numérique au sein des entreprises. Une analyse comparative est privilégiée sur la base d'indicateurs développés par l'INSEE notamment. L'objectif est de pouvoir rendre compte du numérique et de son imprégnation dans les entreprises du champ OMPL relativement à ce qui est observé dans l'ensemble des entreprises employeuses du secteur libéral et dans le reste de l'économie.

La seconde section constitue le cœur de l'étude. Elle dresse un bilan général du rapport des professionnels (employeurs et salariés) du champ OMPL au numérique. Les utilisations effectives et quotidiennes

des outils numériques sont ainsi analysées. Sur la base des données collectées, une recherche exploratoire est réalisée afin de déterminer la nature des impacts ressentis par les professionnels.

Dans la troisième section, les évolutions anticipées tant au niveau des métiers que des professions sont étudiées. L'objectif est de proposer des pistes d'analyse prospective sur quelques points d'alerte.

La quatrième section fait le bilan du ressenti des professionnels en termes de formation et de besoins d'acquisition de compétence. Des préconisations viennent clore le rapport.

ÉTUDE PILOTÉE PAR L'OMPL

L'OMPL est l'initiateur et le financeur de cette étude. Il est l'observatoire prospectif duquel relèvent 13 branches des professions libérales. Il a une mission de production d'études sur les enjeux emploi-formation, notamment pour l'accompagnement

des entreprises dans la définition de leurs politiques de formation, et des salariés dans l'élaboration de leurs projets professionnels. Le cabinet Rapelli a été choisi pour réaliser cette étude.

LE NUMÉRIQUE DANS LES ENTREPRISES LIBÉRALES

Pour mieux comprendre dans quelle mesure les technologies numériques impactent les métiers et les emplois, il convient de réaliser un état de l'imprégnation de ces technologies au sein des entreprises. Le premier module du questionnaire est dédié à cette évaluation. Deux éléments susceptibles d'influer sur les résultats doivent toutefois être pris en compte préalablement à leur interprétation et leur utilisation : les modalités de recueil des réponses et la typologie des entreprises observées.

Étant donné ces éléments, le degré d'imprégnation du numérique dans les entreprises libérales est évalué par la présence de différents équipements. Une approche comparative avec les informations diffusées par la

statistique publique permet de situer le niveau d'imprégnation des branches couvertes par l'OMPL. Le niveau d'équipement ne pouvant à lui seul rendre compte de toutes les dimensions du numérique, les formes de présence des entreprises sur Internet sont analysées. Des éléments comme les services proposés sur le site web de l'entreprise ou la présence sur les réseaux sociaux sont pris en compte. La combinaison de ces deux dimensions – équipement et présence Internet – permet de faire émerger des spécificités sectorielles notables. Enfin, des mesures de l'intensité de l'utilisation des outils numériques par les professionnels – salariés et employeurs – sont proposées.

DEUX CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE

La démarche poursuivie par l'OMPL étant de nature analytique, l'enquête ne pouvait pas être réduite à un simple sondage d'opinion. Le protocole d'enquête a donc été construit selon les principes sociologiques de référence. En particulier, l'esprit des recommandations de Bourdieu, Chamboredon et Passeron (1968) a guidé l'élaboration du questionnaire. L'objectif était de rassembler des informations permettant « d'expliquer ce que les acteurs font par ce qu'ils sont, et non pas par ce qu'ils disent de ce qu'ils font ». Néanmoins, les contraintes techniques de réalisation sont à l'origine de deux spécificités devant être soulignées.

Tout d'abord, les modalités même de passage du questionnaire induisent un biais de

sélection. En effet, les répondants ont été recrutés au moyen d'un e-mail généralement envoyé à leur adresse professionnelle. Cela implique que pour la plupart des répondants, un équipement minimal permettant d'échanger des e-mails est présent au sein de l'entreprise. En d'autres termes, les salariés et les employeurs de structures non équipées sont susceptibles d'avoir échappé à l'enquête. Néanmoins, les données de l'Insee (2016 ; 2017c ; 2018) montrent que les entreprises présentes sur des secteurs d'activité similaires ou connexes à ceux observés par l'OMPL² comptent parmi celles ayant les plus forts taux d'équipement en informatique connectée. En outre, au niveau des individus, la catégorie socioprofessionnelle agrégée des



² Il s'agit en particulier du secteur agrégé des activités spécialisées, scientifiques et techniques.

cadres et professions libérales est la mieux équipée en termes d'accès à Internet. Tout converge donc pour que le biais de sélection soit minimal.

Le second élément susceptible d'influer les réponses réside dans la typologie des entreprises observées. Un peu plus de 58 % des entreprises du champ de l'OMPL comptent un à deux emplois en équivalent temps plein. Si la taille des entreprises décrites par les employeurs au cours de l'enquête est cohérente avec cet indicateur, les membres de l'échantillon salariés travaillent dans des structures de taille plus importante. Alors que

du côté des employeurs la taille médiane se situe à deux salariés, elle atteint la valeur de six travailleurs pour l'échantillon salariés. Or, les enquêtes de l'Insee (2017c ; 2018) montrent que le taux d'équipement est directement corrélé à la taille des entreprises. En conséquence, il est probable que les répondants de l'échantillon salariés exercent dans des entreprises faisant plus systématiquement appel aux outils informatiques. En revanche du côté des employeurs, les informations obtenues donnent une image assez fidèle des équipements numériques déployés au sein des entreprises du champ de l'OMPL.

IMPRÉGNATION DE L'OUTIL NUMÉRIQUE DANS LES ENTREPRISES

Le taux d'équipement des entreprises en outils numériques impacte nécessairement le rapport des travailleurs à ces outils. Néanmoins, l'équipement prend diverses formes selon les caractéristiques de l'activité propre aux branches observées. Afin d'intégrer la diversité des outils pouvant être déployés au sein des entreprises, les répondants ont été interrogés sur la présence de cinq équipements différents :

- les ordinateurs fixes ;
- les ordinateurs portables ;
- les tablettes numériques ;
- les smartphones ;
- les matériels électroniques propres à l'activité.

Cette liste s'inspire largement de la norme retenue par l'Insee dans les questionnaires d'enquête sur les technologies de l'information et de la communication³. Dans la même veine analytique, les quatre premiers items

sont agrégés pour évaluer l'utilisation d'un ordinateur au sens large.

Dans ce cadre, les résultats de l'Insee (2017c ; 2018) montrent que si, dans leur ensemble, les entreprises comptant plus de 10 salariés sont toutes équipées, les TPE employeuses souffrent d'un retard certain. Tous secteurs non agricoles confondus, environ 10 % de ces entreprises ne posséderaient pas d'ordinateur. Or, les résultats collectés au cours de l'enquête OMPL/UNAPL révèlent un excellent taux d'équipement des entreprises libérales (Tableau 1). Il est supérieur de 10 points à celui constaté pour l'ensemble des champs marchands non-agricoles. Dans une certaine mesure, ce résultat était attendu puisque c'est dans les secteurs recouvrant les activités libérales – qu'elles soient réglementées ou non – que sont observés les meilleurs taux d'équipement.

³ Voir, entre autres, le questionnaire de l'enquête TIC 2017 : www.insee.fr.

« La nature des équipements est liée au secteur d'activité. »

Tableau 1 : Taux d'équipements en ordinateurs ou assimilés (%)

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL	Données INSEE ³
TPE	100	99,69	99,82	89,80
Entreprises ≥ 10 salariés	100	100	100	100

Sources : données d'enquête, Insee (2017c ; 2018).

Le détail des appareils numériques cités montre une forte imprégnation des ordinateurs fixes quel que soit l'échantillon considéré (Tableau 2). Les employeurs du champ de l'OMPL se distinguent de ceux du champ de l'UNAPL dans la mesure où ils déclarent moins souvent la présence d'un ordinateur

portable au sein de leur entreprise, mais aussi de smartphones et de tablettes. En toute hypothèse, cette configuration peut être liée à une moindre mobilité géographique des employeurs du champ de l'OMPL dans le cadre de leurs activités.

Tableau 2 : 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.

En outre, un effet statutaire du professionnel peut être présumé puisque les salariés du champ de l'OMPL évoquent plus souvent que les employeurs la présence d'un ordinateur fixe, mais moins souvent celui d'un ordinateur portable, d'une tablette ou d'un smartphone. Il faut aussi souligner que, par rapport aux employeurs, les salariés déclarent moins souvent l'utilisation d'un équipement spécifique propre à l'activité. Pourtant, cet item est un facteur de différenciation entre le champ de l'OMPL et celui de l'UNAPL. Mais cette spécificité est à considérer à la lumière de l'énoncé des métiers évoqués par les salariés. En effet, les métiers à fort contenu administratif (assistance, secrétariat, comptabilité, etc.) sont très fréquemment cités. Or, dans les tâches qui leur sont sous-jacentes, les équipements spécifiques – à l'image des appareils de mesure, de modélisation ou d'intervention – sont assez

peu utilisés. Le différentiel constaté entre les réponses des salariés et des employeurs du champ de l'OMPL provient sans doute de cette particularité.

La nature des équipements est d'ailleurs liée au secteur d'activité (Figure 1). Les réponses des employeurs du champ de l'OMPL montrent que les outils numériques favorisant la mobilité – ordinateurs portables, smartphones – équipent plus fréquemment les entreprises du secteur cadre de vie technique. Cette configuration est cohérente avec la nature des métiers sous-jacents qui impliquent de fréquents déplacements sur le terrain. Le secteur juridique est aussi consommateur d'outils légers et se distingue par une fréquence un peu plus élevée du recours aux tablettes numériques. Si, pour ce secteur, le motif des déplacements peut être évoqué, une plus grande culture du travail à distance doit certainement être prise en compte.

Les besoins en outils numériques particuliers dédiés aux métiers transparaissent aussi au travers des taux d'équipements spécifiques. Ce sont les entreprises des secteurs cadre des vie-technique et santé qui sont le plus souvent équipées. En revanche, le secteur

juridique est caractérisé par une plus faible spécialisation de l'outil. La majeure partie des productions peut en effet être obtenue à partir des équipements bureautiques professionnels classiques.

Figure 1 : Taux d'équipement numérique en fonction du type de matériel et du secteur (OMPL, %)



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

PRÉSENCE SUR INTERNET

Au regard des taux d'équipement, les entreprises libérales sont des structures productives à fort contenu numérique. Pour autant, leur présence sur Internet est pour le moins mitigée. Par rapport à l'ensemble des entreprises françaises des champs marchands hors secteur agricole, les entreprises libérales sont, certes, plus souvent équipées d'un site web décrivant leurs activités. Il convient d'ailleurs de noter que, relativement aux entreprises du champ de l'OMPL, la

fréquence d'équipement est nettement plus élevée dans le champ de l'UNAPL. Il faut voir dans cette configuration les effets de la présence des entreprises exerçant, entre autres, dans les domaines de l'ingénierie, du numérique, de l'évènementiel et de la formation.



« la présence des entreprises du secteur juridique sur le web est beaucoup plus marquée que dans les autres secteurs. »

Tableau 3 : Taux d'équipement en site web (%)

Sites web contenant :	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL	Données Insee ¹
la description des activités	54,71	48,27	60,76	47,79
la liste prestation et prix	7,17	17,08	19,25	34,94
la réalisation de devis en ligne	4,48	3,22	8,77	ND
un module de commande en ligne	8,97	10,05	7,67	11,86

¹ : champs marchands non-agricoles.
ND : non déterminé.

Sources : données d'enquête, Insee (2017c ; 2018).

Néanmoins, l'énumération des fonctions disponibles sur les sites révèle qu'ils ont essentiellement une fonction de vitrine permettant de diffuser l'image de l'entreprise. En effet, par rapport à l'ensemble des entreprises, les structures libérales proposent moins souvent le détail de leurs prestations et de leurs tarifications. Les services de commande en ligne et, plus encore de devis, restent très marginalement développés. Plusieurs paramètres peuvent expliquer cette configuration pour les entreprises du champ de l'OMPL :

- les limitations réglementaires et législatives de certaines branches encadrent fortement le contenu des sites web, notamment en ce qui concerne les démarches publicitaires. C'est en particulier le cas dans le secteur santé pour les cabinets dentaires, les laboratoires de biologie médicale extra-hospitaliers et les cabinets médicaux. Le secteur juridique est lui aussi sujet à des contraintes. Pour le secteur cadre de vie-technique, les obligations sont moins prégnantes ;
- les codes de déontologie professionnelle insistent systématiquement sur la modération, la correction et, naturellement, le respect des règles déontologiques lors de la réalisation de publicité lorsqu'elle est autorisée. Il n'est donc pas surprenant de constater que les sites web développés tendent à ne fournir qu'une formation minimale ;

tion, la correction et, naturellement, le respect des règles déontologiques lors de la réalisation de publicité lorsqu'elle est autorisée. Il n'est donc pas surprenant de constater que les sites web développés tendent à ne fournir qu'une formation minimale ;

- l'esprit même qui anime les professions libérales dans leur globalité, en particulier leur attachement au colloque singulier et le rejet global d'une marchandisation des prestations, participe sans doute à la rareté des sites proposant des options de commande en ligne.

Relativement à ces principes généraux, de réelles spécificités sectorielles sont toutefois à prendre en compte. Ainsi, la présence des entreprises du secteur juridique sur le web est beaucoup plus marquée que pour les autres (Tableau 4). Deux tiers d'entre elles disposent d'un site décrivant l'activité et un peu moins d'un tiers propose une liste des prestations et de leur tarification. Les entreprises du secteur juridique sont aussi plus souvent dotées de sites permettant la réalisation d'un devis ou la commande de prestations spécifiques en ligne.

Tableau 4 : Taux d'équipement en site web en fonction des services proposés et du secteur (OMPL, %)

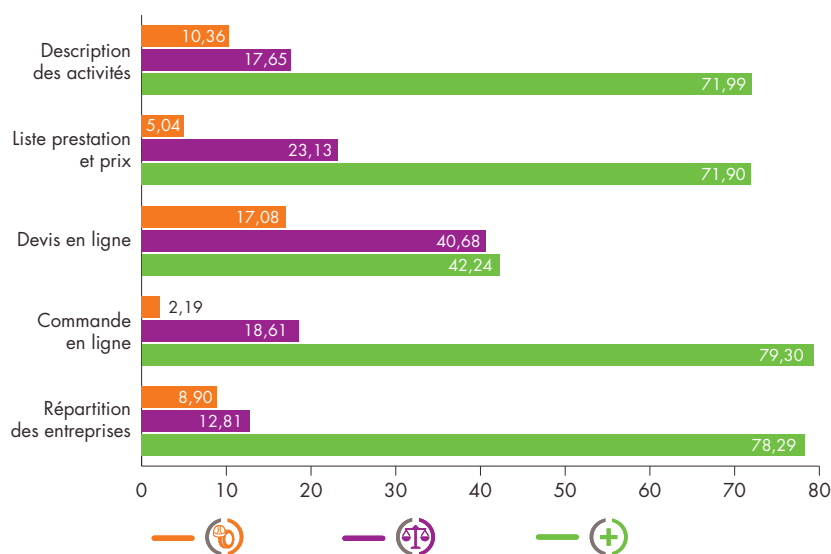
				Employeurs OMPL
Description des activités	56,18	66,51	44,39	48,27
Liste prestation et prix	9,66	30,84	15,69	17,08
Devis en ligne	6,18	10,23	1,74	3,22
Commande en ligne	2,47	14,60	10,18	10,05

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

Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, le secteur cadre de vie-technique est lui aussi caractérisé par un fort taux d'équipement en sites web de type « vitrines ». En revanche, la présence de la liste des prestations et de leur tarification est moins fréquemment observée que pour le secteur santé. Il en va de même en ce qui concerne la possibilité de recevoir des commandes passées en ligne. Pour ces deux derniers items, il faut voir l'impact de la branche de la pharmacie d'officine qui connaît depuis quelques années le développement de plates-formes numériques de vente à distance. Dans la branche des cliniques vétérinaires, la multiplication des sites et des plates-formes sous l'impulsion des plus grosses structures et le développement de réseaux d'entreprises jouent sans aucun doute sur ces résultats.

Il n'en reste pas moins que, relativement aux autres secteurs, le juridique se distingue par une interactivité beaucoup plus développée des sites en direction de la clientèle (Figure 2). Alors que ce secteur recouvre moins de 13 % des entreprises du champ de OMPL, il rassemble près de 41 % des sites offrant la possibilité d'établir un devis en ligne, 23 % des sites faisant figurer une liste des prestations et de leurs prix et un peu moins de 19 % des sites proposant l'achat de prestations directement en ligne. En d'autres termes, dans ce secteur, Internet est un levier essentiel d'interaction avec la clientèle mais aussi de conquête de nouveaux prospects.

Figure 2 : Répartition des sites web et de leurs services en fonction du secteur (OMPL, %)



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

En revanche, la perception de la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Viadeo, Twitter, etc.) par les professionnels est sujette à d'importantes variations. Globalement, la

comparaison des deux échantillons d'employeurs (UNAPL/OMPL) tend à montrer que les entreprises du champ de l'OMPL sont nettement moins présentes que celles du champ de l'UNAPL (Tableau 5). Mais,

les réponses obtenues pour l'échantillon des salariés de l'OMPL viennent contrebalancer ce constat. Si les employeurs du périmètre de l'OMPL sont moins de 20 % à déclarer une activité de l'entreprise sur les réseaux sociaux, cette proportion atteint un peu plus de 30 % pour les salariés.

Il convient de noter que relativement aux observations de l'Insee (2017c; 2018) concernant l'existence d'un profil ou d'un

compte d'entreprise sur un réseau social, les entreprises du champ de l'OMPL semblent moins présentes que celles du champ de l'UNAPL qui tendent à être un peu plus investies dans la communication par les réseaux sociaux. En effet, 31 % des entreprises employeuses des champs marchands non agricoles sont utilisatrices des réseaux sociaux. La proportion atteint 35 % dans le champ de l'UNAPL.

📊 **Tableau 5 : Part des entreprises actives sur les réseaux sociaux en fonction des paramètres individuels (%)**

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL
Ensemble	30,49	19,70	35,14
Âge du répondant			
< 40 ans	32,97	31,01	43,38
40 à 44 ans	35,09	30,71	43,39
45 à 49 ans		26,49	43,32
50 à 54 ans	24,00	19,95	30,98
55 à 59 ans		18,48	36,70
≥ 60 ans		12,14	25,35
⚖️	36,36	29,81	41,50
⚖️	34,78	28,55	35,86
+	27,59	17,11	22,00
Taille d'entreprise			
< 10 salariés	24,67	18,73	34,75
≥ 10 salariés	42,47	35,52	38,36

Source : données d'enquête.

Le détail des données montre que ces résultats dépendent assez fortement de certains paramètres. En particulier, les effets de l'âge du répondant, de la taille d'entreprise et du secteur d'activité semblent *a priori* conformes à l'intuition mais quelques nuances sont à prendre en compte :

- l'âge du répondant paraît influencer négativement la perception de l'activité de l'entreprise sur les réseaux sociaux. Plus le répondant est âgé, moins l'activité est importante. Toutefois, cet effet joue significativement pour les employeurs du champ de l'OMPL, mais ne semble pas prégnant

⁴ Voir l'annexe 6.3, p. 51.

pour l'échantillon des salariés et l'échantillon des employeurs de l'UNAPL⁴. Il faut rappeler que les employeurs de l'OMPL tendent à être plus âgés que ceux des deux autres populations ;

- la taille de l'entreprise joue globalement de manière positive : les TPE seraient moins être actives sur les réseaux sociaux que les entreprises de taille supérieure.

Néanmoins, l'effet est beaucoup plus sensible pour les employeurs du champ de l'OMPL relativement aux salariés et aux employeurs du champ de l'UNAPL ;

- le secteur d'activité semble aussi avoir une influence. La présence des entreprises sur les réseaux sociaux est systématiquement plus faible pour le secteur santé quel que soit l'échantillon considéré.

« le secteur santé se distingue par une faible présence sur Internet ainsi qu'une faible mobilité de l'outil numérique. »

SPÉCIFICITÉS SECTORIELLES MARQUÉES AU SEIN DE L'OMPL

Des spécificités sectorielles vis-à-vis du numérique ont été mises en évidence à partir de deux caractéristiques :

- le degré de présence de l'entreprise sur le web qui se mesure par l'existence de sites Internet très complets permettant, notamment, le passage de commandes en ligne, la consultation des détails des prestations et de leur tarification et, naturellement, la description de l'activité. En outre, la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux joue aussi fortement dans la définition ;
- Le degré de présence d'outils numériques spécifiques dans l'entreprise qui se mesure par le niveau d'utilisation de smartphones, d'ordinateurs portables, de tablettes numériques et de matériels électroniques propres à l'activité. Plus précisément, il est interprétable comme étant un indicateur de l'imprégnation d'outils numériques mobiles et/ou spécialisés.

De réelles spécificités sectorielles sont repérées. Graphiquement, le secteur santé est opposé aux secteurs juridique et cadre de vie-technique. Cette opposition découle avant tout de la présence sur Internet. Les entreprises du secteur juridique exploitent beaucoup plus intensivement Internet dans le

rapport avec leurs clients et leurs prospects. De ce point de vue, l'imprégnation du numérique dans ce secteur est très profonde mais se limite essentiellement à la sphère Internet. La finalité est éminemment commerciale. La nature des outils numériques utilisés joue un rôle beaucoup plus faible. En outre, une utilisation relativement commune d'ordinateurs portables et de smartphones dans le cadre de l'activité est observée.

Le secteur cadre de vie-technique se distingue par une forte mobilité et/ou spécialisation des outils numériques. Cette caractéristique, déjà relevée plus haut, est cohérente avec la spécificité des métiers sous-jacents. En revanche la présence des entreprises du secteur sur Internet est un facteur de distinction un peu plus faible relativement au secteur juridique. En d'autres termes, le numérique est fortement implanté dans les entreprises du secteur par le biais des outils et des technologies spécialisés quotidiennement manipulés par les professionnels⁵.

En revanche, le secteur santé se distingue par une faible présence sur Internet ainsi qu'une faible mobilité de l'outil numérique. Ainsi, il est en parfaite opposition aux deux autres secteurs. Ce constat confirme une utilisation plus mesurée et, sans aucun doute,

⁵ La mobilité alliée à la spécialisation des outils est parfaitement illustrée par le télémètre laser ou le GPS différentiel utilisés par les géomètres.

« Au niveau de l'OMPL, plus de 88 % des salariés et près de 74 % des employeurs déclarent utiliser les équipements numériques de l'entreprise en permanence au cours de la semaine de travail. »

une perception radicalement différente du numérique dans les entreprises.

Un effet de la taille d'entreprise a été recherché. Il n'existe pas de différences significatives entre les TPE et les entreprises de taille plus importantes en ce qui concerne la mobilité et la spécialisation des outils numériques utilisés. En revanche, la présence sur Internet est beaucoup plus marquée pour les entreprises comptant au moins dix salariés. Ce résultat était attendu dans la mesure où

le déploiement et surtout la maintenance d'un site web performant et interactif se traduisent par des investissements que les TPE ne peuvent pas toujours engager.

Parallèlement, un effet de la structuration de la main-d'œuvre de l'entreprise a été étudié. Il en ressort que plus le nombre de salariés par dirigeant est important, plus l'entreprise a tendance à être présente de façon active et diversifiée sur Internet.

INTENSITÉ DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE PAR LES PROFESSIONNELS

Globalement, les entreprises libérales sont plutôt bien équipées en ordinateurs ou matériels équivalents relativement aux entreprises de l'ensemble des secteurs marchands non agricoles. Il n'est donc pas surprenant de constater que l'utilisation des outils numériques tend à y être très intensive. En la matière, les résultats de l'enquête font émerger quelques grandeurs éloquentes.

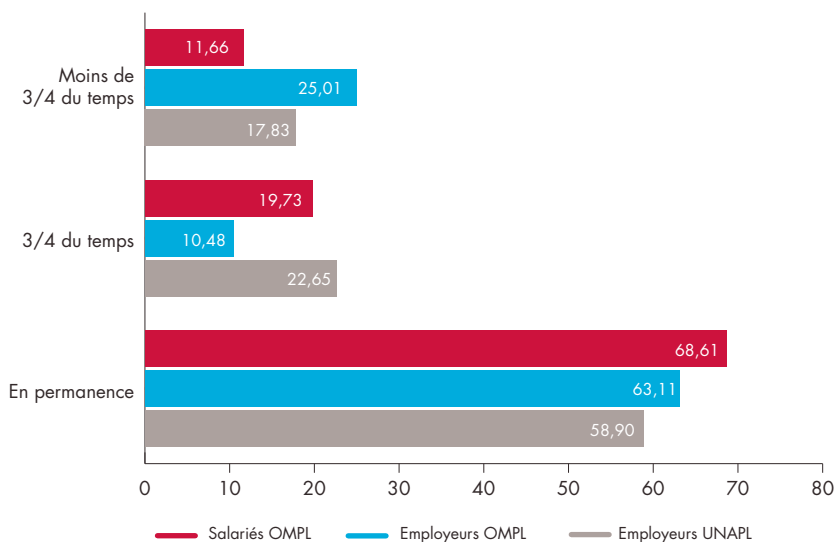
Au niveau de l'OMPL, plus de 88 % des salariés et près de 74 % des employeurs déclarent utiliser les équipements numériques de l'entreprise en permanence au cours de la semaine de travail (Figure 3). Ce recours massif aux outils numériques est confirmé par le volume horaire de leur utilisation. En effet, 60 % des salariés déclarent utiliser les équipements numériques de cinq à huit heures par journée de travail (Figure 4). Qui plus est, les utilisations longues restent très

fréquentes car 38 % des salariés et 42 % des employeurs travaillent au moins sept heures par jour avec des outils numériques.

En d'autres termes, selon les échantillons étudiés, les métiers des salariés comme des employeurs sont caractérisés par une très forte mobilisation du numérique. Néanmoins, 25 % des employeurs du champ de l'OMPL utilisent les outils numériques moins de trois quarts du temps au cours de la semaine. Mais leur utilisation journalière tend à être un peu plus intensive. Cette spécificité est à mettre en relation avec un recours plus fréquent aux outils mobiles et, incidemment, avec une plus grande porosité de la sphère privée et professionnelle chez les employeurs.



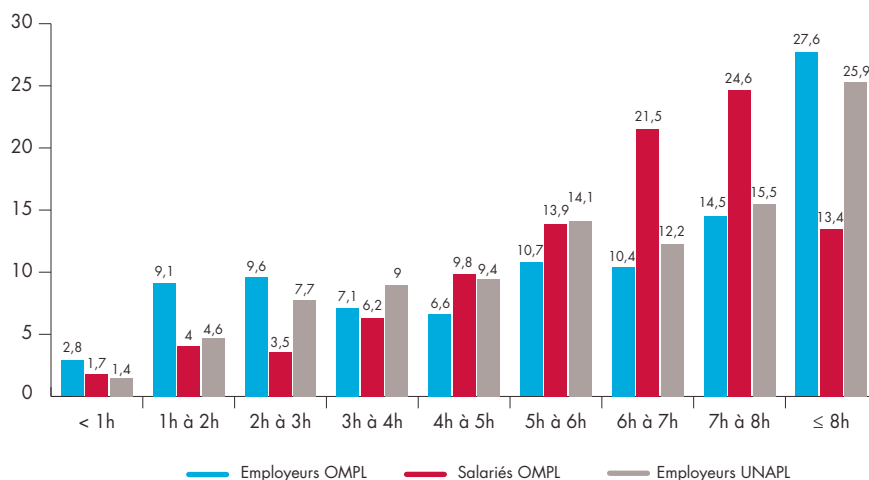
Figure 3 : Fréquence d'utilisation hebdomadaire des équipements numériques (%)



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

Source : données d'enquête.

Figure 4 : Durée d'utilisation des outils numériques au cours de la dernière journée de travail (%)



Taux de non réponses :
salariés OMPL : 0,90 %,
employeurs OMPL : 1,24 %,
employeurs UNAPL : 0,47 %.

Source : données d'enquête.

PROFESSIONNELS ET NUMÉRIQUE AU QUOTIDIEN



95 %
des salariés et employeurs
de l'OMPL déclarent
l'ordinateur fixe comme
premier outil.

Au regard des données de contextualisation, il apparaît que les entreprises libérales du champ de l'OMPL sont fortement imprégnées par le numérique. Or, historiquement, l'introduction d'outils numériques dans les processus de production était censée générer une plus grande productivité du fait de la simplification et de l'automatisation de certaines tâches. C'était là l'objectif de l'équipement en micro-ordinateurs et en différents outils informatisés spécifiques aux entreprises.

Néanmoins, cette étape est aujourd'hui largement passée et les gains de productivité sont avant tout recherchés par le déploiement de réseaux numériques permettant une plus grande coordination des travailleurs et un accroissement de leur réactivité. Pour autant, des freins à la diffusion des outils numériques comme à leur utilisation peuvent émerger en raison, notamment, de l'évolution nécessaire des habitudes de travail (Benedetto-Meyer & Klein, 2017).

CARACTÉRISTIQUES DES MATÉRIELS UTILISÉS

Comme attendu à la lecture des taux d'équipement des entreprises, les ordinateurs fixes constituent le premier outil utilisé. Les salariés comme les employeurs du champ de l'OMPL déclarent à plus de 95 % utiliser ce matériel dans le cadre de leur activité professionnelle (Tableau 6). En outre, l'universalité du recours à l'ordinateur fixe ne doit pas masquer la dichotomie très nette entre les salariés et les employeurs dès lors que les autres outils numériques sont considérés. Tout d'abord, les outils mobiles, comme les ordinateurs portables ou les smartphones,

sont utilisés par 40 % environ des salariés. En revanche, l'exploitation de tablettes numériques reste relativement marginale. Du côté des employeurs, le constat est significativement inversé : 78 % utilisent un smartphone et 73 % un ordinateur portable. La surreprésentation concerne aussi l'utilisation de tablettes numériques qui atteint une part proche de 44 %. Ces observations laissent entrevoir une utilisation « postée » des outils numériques pour les salariés qui s'oppose à une utilisation plus « nomade » pour les employeurs.

Tableau 6 : Taux d'utilisation des matériels numériques (%)

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL
Ordinateurs fixes	95,07	95,63	89,64
Ordinateurs portables	40,81	73,27	85,06
Tablettes	13,90	43,73	53,28
Smartphones	39,46	77,68	86,93
Équipements spécifiques	47,09	69,39	60,84

Source : données d'enquête.

Parallèlement, bien qu'étant utilisateurs à 47 % de matériels électroniques propres à l'activité, les salariés ont nettement moins recours à ce type d'outils que les employeurs. Ces derniers sont près de 70 % à les exploiter. En toute hypothèse, le différentiel doit être rapproché de la taille des entreprises et de la spécificité des activités libérales couvertes par le champ OMPL.

En effet, à l'exception notable de la branche des laboratoires de biologie médicale, les entreprises concernées sont de très petite taille. Parallèlement, le cœur de métier repose presque systématiquement sur le savoir-faire et/ou la qualification de l'employeur. En conséquence, une partie seulement des tâches sous-jacentes est déléguée en direction de salariés. Dans la plupart des cas, ces derniers sont en charge de fonctions de support au cœur de métier, notamment des tâches administratives et de secrétariat. Ainsi, 42 % des métiers recouvrent des fonctions de secrétariat, d'assistance⁶ ou de comptabilité. Dans ce cadre, il n'est pas surprenant de constater que les outils numériques utilisés par les salariés sont majoritairement non spécifiques à l'activité et très peu mobiles.

► OBJETS DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE

Dans la veine de la dichotomie observée au niveau des matériels utilisés par les salariés et les employeurs, les motifs du recours aux outils numériques diffèrent également fortement.

- Au niveau des salariés, la réalisation des tâches propres au cœur de métier constitue le premier motif (Tableau 7). Les tâches administratives arrivent en seconde position dans un ordre de grandeur comparable.
- Pour les employeurs, l'ordre d'importance est inversé. La part liée aux activités administratives et de gestion est nettement plus importante que celle inhérente au cœur de métier. En outre, il s'avère que les employeurs du champ OMPL diffèrent significativement dans leurs comportements de ceux du champ de l'UNAPL⁷.

L'articulation des deux premiers items permet de donner une profondeur supplémentaire aux modalités d'exercice selon le statut professionnel. Du côté des salariés, l'équivalence observée doit être mesurée à l'aulne de la nature même des professions représentées. De fait, les tâches de secrétariat et d'assistance ont trait à l'administratif et à la gestion. Les proportions expriment donc simplement une congruence logique des motifs⁸.



📊 Tableau 7 : Motifs du recours aux outils numériques (%)

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL
Cœur de métier	92,83	81,85	88,76
Administratif, gestion	91,03	94,16	95,02
Réseaux sociaux	18,39	29,93	40,20
Veille informationnelle	41,70	50,23	67,86
Conquête de marché	24,66	31,56	42,46

Source : données d'enquête.

⁶ Hors activités d'assistance impliquant des tâches appartenant au cœur de métier à l'image de l'activité des assistantes dentaires.

⁷ Des tests Z de proportions avec correction continuité de Yates sous l'hypothèse H0 d'une égalité des proportions dans les deux échantillons d'employeurs conduisent à des p-values systématiquement inférieures à 10-3 pour les cinq items envisagés.

⁸ La congruence est statistiquement validée par une distance à l'indépendance de 66,7 % d'après le calcul du PEM.

Du côté des employeurs, la prévalence des domaines administratifs et de la gestion dans le recours aux outils numériques renvoie directement aux impératifs de pilotage de l'entreprise. Parallèlement, la part importante, mais plus faible, observée pour la réalisation des tâches propres au cœur de métier exprime le fait qu'une partie des activités libérales reste encore difficilement numérisable. Il en va ainsi pour tout ce qui concerne directement le relationnel, l'analyse et le geste notamment.

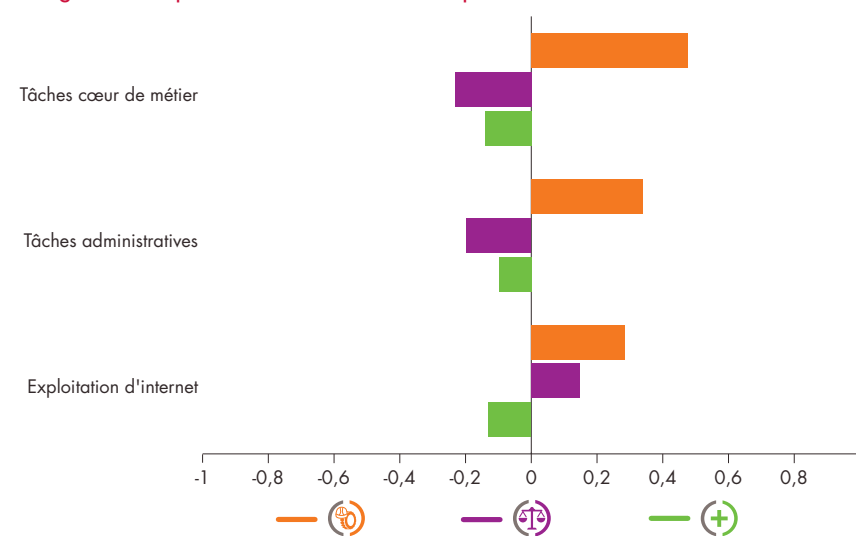
En dehors des deux premiers items, le recours aux outils numériques s'avère moins systématique. La veille informationnelle est évoquée par deux salariés sur cinq et un employeur sur deux. En revanche, la participation aux réseaux sociaux et le développement de la clientèle ou de la patientèle ne constituent pas des motifs majeurs à l'utilisation des outils numériques. Ce constat est en prise directe avec les équipements en site Internet des entreprises et leur présence sur les réseaux sociaux.

La structure de l'échantillon des salariés de l'OMPL et, plus encore, leurs effectifs ne permettent pas de développer une approche

fine des composantes liées à ces comportements. Néanmoins, une analyse en termes de scores⁹ met en perspective des tendances sectorielles ouvrant quelques pistes de réflexion¹⁰. En premier lieu, il s'avère que la prise en compte du secteur d'exercice des professionnels, qu'ils soient salariés ou employeurs, n'induit pas de différenciations comportementales remarquables par rapport à l'ensemble des échantillons étudiés (Figure 5 et Figure 6)

Toutefois, les scores du secteur santé sont systématiquement négatifs. Incidemment, les salariés comme les employeurs de ce secteur ont relativement moins recours aux outils numériques pour la réalisation des tâches propres à leur cœur de métier mais aussi des tâches administratives ou de gestion. Dans le même esprit, une moindre exploitation d'Internet dans le cadre de leur profession est constatée. En retour, un recours plus systématique aux outils numériques, quel qu'en soit l'objet, est observé pour le secteur cadre de vie-technique. Ce résultat est cohérent avec les constats réalisés au niveau de l'équipement des entreprises.

Figure 5: Objet de l'utilisation du numérique - scores des salariés de l'OMPL



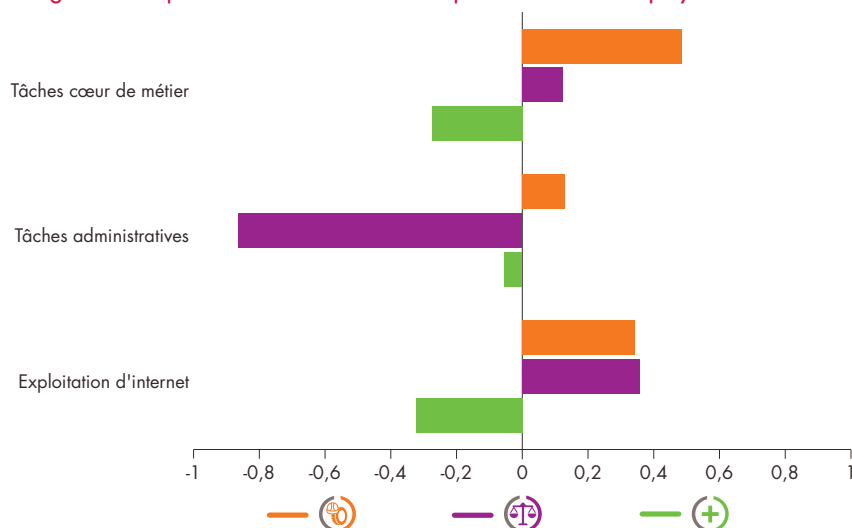
Source: calculs sur données d'enquête, échantillons salariés du champ de l'OMPL.

⁹ Le calcul de score permet de donner une « note » synthétisant un ensemble de caractéristiques.

¹⁰ La méthodologie de calcul des scores et la valeur des α de Cronbach pour les compositions retenues sont précisées en annexe (p. 52).

Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, les salariés du secteur cadre de vie-technique utilisent beaucoup plus intensément les outils numériques dans les tâches cœur de métiers que les salariés des deux autres secteurs.

Figure 6 : Objet de l'utilisation du numérique – scores des employeurs de l'OMPL



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



Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, les employeurs du secteur cadre de vie-technique utilisent beaucoup plus intensément les outils numériques dans les tâches cœur de métiers que les employeurs des deux autres secteurs.

La configuration des scores du secteur juridique paraît assez surprenante concernant les salariés. Il s'avère qu'ils ont relativement moins recours aux outils numériques pour les tâches constitutives du cœur métier mais aussi pour les tâches administratives et de gestion. Au regard des spécificités des métiers sous-jacents, ces résultats peuvent sembler contradictoires. Néanmoins les effectifs de l'échantillon appartenant à ce secteur sont très faibles (23 personnes). Il faut certainement lire dans ces scores des spécificités socioprofessionnelles propres aux répondants. Du côté des employeurs, la tendance au moindre recours au numérique à des fins de réalisation de tâches administratives et de gestion, d'une part, et d'une exploitation accrue d'Internet, d'autre

part, est cohérente avec l'organisation productive des entreprises. Le domaine de l'administratif est ainsi délégué aux salariés et la connexion à Internet permet d'accéder rapidement aux ressources documentaires nécessaires à l'activité.

Pour le secteur cadre de vie technique, la même logique prévaut dans la dichotomie salariés/employeurs. Néanmoins, il convient de noter que l'utilisation fréquente de matériels numériques propres à l'activité participe largement du score atteint par les employeurs pour les tâches inhérentes au cœur de métier. Plus généralement, les résultats confirment l'imprégnation du numérique dans l'activité du secteur pour les salariés comme les employeurs.

FACILITATION DANS L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE QUOTIDIENNE

Dans leur ensemble, qu'ils soient salariés ou employeurs, les professionnels ont une perception très positive des effets de l'utilisation d'équipements numériques et informatiques

sur les composantes génériques de leur activité. Pour plus de 95 % des salariés interrogés, ces outils facilitent au quotidien la pratique du métier (Tableau 8). Il convient

« Plus de 87 % des salariés et 78 % des employeurs déclarent que les technologies numériques ont contribué à améliorer le service rendu. »

de noter que cette proportion est plus faible chez les employeurs du champ de l'OMPL (88 %) et elle reste d'ailleurs inférieure à celle observée pour les employeurs du champ de l'UNAPL

L'ordonnancement des autres items évoqués est similaire pour les salariés et les

employeurs du champ de l'OMPL. Les rapports avec les administrations, la coordination avec les collaborateurs ou les collègues et les rapports avec la clientèle/patientèle se trouvent ainsi facilités par le recours aux équipements numériques.

Tableau 8 : Domaines de tâches facilités par le numérique (%)

	Salariés OMPL	Employeurs OMPL	Employeurs UNAPL
Pratique du métier	95,07	87,69	94,33
Rapports avec la clientèle/patientèle	73,09	73,08	83,83
Coordination avec collaborateurs/ collègues	80,27	78,15	87,83
Échanges avec les administrations	82,06	81,16	82,50
Coopération avec les confrères	ND	75,93	79,88

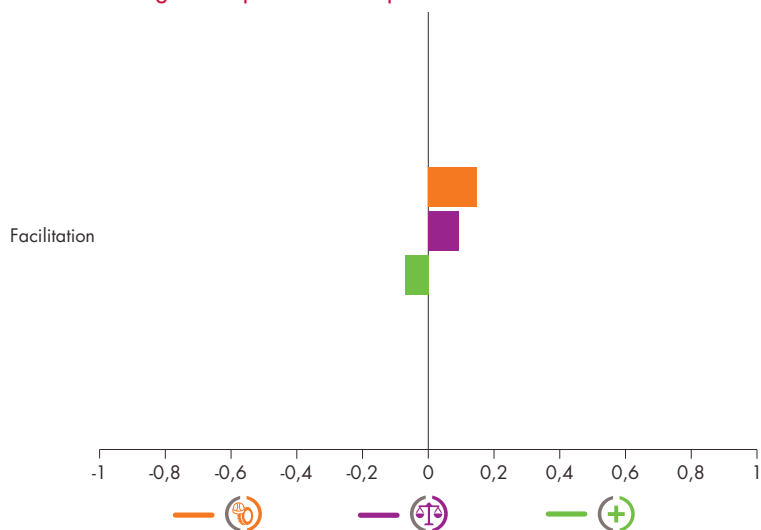
ND : non déterminé.

Sources : données d'enquête.

Toutefois, l'appréciation des bienfaits apportés par le numérique dans les rapports à la clientèle/patientèle reste plus mesurée que celle prévalant pour les autres items. Bien que la proportion de professionnels déclarant une facilitation dans ce domaine reste assez conséquente, elle est inférieure à 75 % pour l'ensemble du champ de l'OMPL. Pour autant, cette faiblesse relative n'implique pas une dégradation perçue des prestations apportées au public. En effet, plus de 87 % des salariés et 78 % des employeurs déclarent que les technologies numériques ont contribué à améliorer le service rendu. En d'autres termes, la question d'une moindre facilitation relative des rapports avec la clientèle/patientèle interroge sans doute plus une dégradation de la proximité relationnelle qui tend à s'effacer du fait de l'intermédiation des outils numériques.

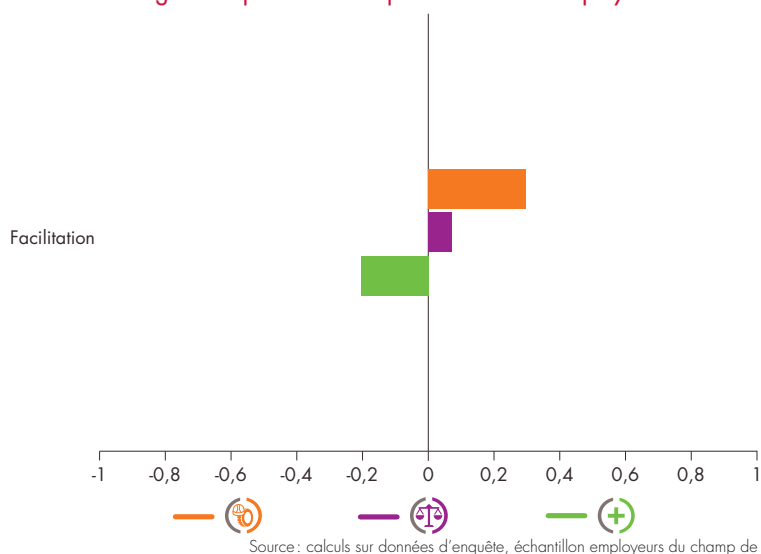
L'impact du numérique sur les relations interpersonnelles directes transparait aussi au niveau de la facilitation dans la coordination entre confrères perçue par les employeurs. Alors que dans le champ de l'OMPL, ils sont près de 76 % à reconnaître l'effet positif des équipements numériques et informatiques dans ce domaine, ils sont moins de 59 % à le percevoir dans les relations interentreprises de leur branche. Cette dichotomie s'articule autour d'une distinction implicite qui isole le professionnel libéral de son entreprise dans les représentations individuelles des réseaux de relations. Dans ce cadre, les rapports interpersonnels directs, facilités par les outils numériques, continuent de prévaloir pour ce qui a trait à l'activité.

Figure 7 : Facilitation générée par le numérique – scores des salariés de l'OMPL



Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, les salariés du secteur santé ressentent moins les effets de facilitation générés par les outils numériques.

Figure 8 : Facilitation générée par le numérique – scores des employeurs de l'OMPL



Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, les employeurs du secteur santé ressentent moins les effets de facilitation générés par les outils numériques.

Néanmoins, les scores montrent que, tendanciellement, c'est au sein du secteur cadre de vie-technique que la facilitation apportée par les outils numériques dans la pratique quotidienne de l'activité est la plus ressentie. À l'inverse, les professionnels du secteur santé semblent moins sensibles à cette dimension.

Dans une certaine mesure, le constat global de facilitation apportée par le numérique était attendu. En effet, les items évoqués concernent essentiellement les domaines dans lesquels les outils numériques ont une fonction d'interface entre les professionnels eux-mêmes mais aussi entre les professionnels et les clients ou les patients. Or, l'un des



principaux atouts de la numérisation est bien de faciliter la mise en relation de différents acteurs en l'affranchissant des contraintes physiques et temporelles. En vertu de

l'importance que revêt la dimension relationnelle dans les activités libérales, l'idée d'une facilitation de la pratique du métier dans son ensemble est donc assez naturelle.

IMPACTS RESSENTIS SUR LES MÉTIERS ET LEUR ENVIRONNEMENT

Parallèlement aux effets plutôt positifs de l'interconnexion numérique, des impacts négatifs sur certaines composantes des métiers peuvent être envisagés. Par exemple, sur la base d'enquêtes menées dans les années 1990, Paugam (2000) montrait déjà un risque de routinisation du travail. Pour les salariés, elle peut se traduire par une perte de substance du métier lorsqu'ils sont placés dans la situation de simples opérateurs de saisie d'informations traitées par les logiciels. Plus récemment, la distanciation du professionnel à son cœur de métier a été mise en perspective par l'étude des micro-urgences qu'entraîne le traitement des courriels au détriment de toute autre activité et, parfois même, des temps personnels (Felio, 2015).

Pour autant, des effets positifs potentiels sont aussi envisageables. En la matière, Loriol (2017) évoque, en plus de la facilitation du travail, un enrichissement des activités dans les professions intellectuelles lié à un accès simplifié aux informations ou à la prise en charge des calculs routiniers complexes par exemple. En d'autres termes, le numérique permet aussi au professionnel d'accroître la valorisation de son cœur de métier par un meilleur accès à l'information et un transfert des tâches chronophages à faible valeur ajoutée vers la machine ou un tiers.

► DÉMARCHE D'ÉVALUATION DES IMPACTS

Afin d'évaluer objectivement le ressenti des professionnels vis-à-vis des impacts

possibles, deux séries de questions faisant appel à l'expérience des répondants permettent de distinguer, d'une part, les dimensions impactées a priori positivement ou négativement et, d'autre part, les dimensions pour lesquelles l'impact est a priori bivalent et demande à être évalué relativement à l'interprétation individuelle.

Dimensions impactées a priori négativement :

- l'accroissement de la charge de travail. Il implique une intensification des tâches à effectuer, leur extension, l'augmentation de leur nombre et/ou une complexification des routines de travail du fait de l'introduction du numérique dans les outils et les processus ;
- la porosité entre la sphère professionnelle et la sphère privée. Elle est susceptible d'être accrue par la mobilité des outils numériques notamment. Il convient de souligner que la confusion des domaines professionnel et privé n'est pas univoque. Elle concerne aussi bien le débordement des activités liées aux métiers sur le temps libre et personnel que l'inverse ;
- la formulation d'un avis sur la diminution de l'emploi salarié. Elle doit être considérée comme un indice de la perception du répondant des effets du numérique sur l'employabilité des salariés de la branche dans laquelle il travaille. Dans une certaine mesure, elle peut aussi révéler le ressenti de la personne vis-à-vis de sa propre évolution professionnelle ;

- l'accroissement de la concurrence au sein de la branche d'activité. Les gains de productivité, ainsi que la faible maturation du cadre juridique accompagnant l'implémentation des innovations numériques, sont susceptibles de favoriser une intensification concurrentielle intra branches. Incidemment ce phénomène peut mettre en difficulté les entreprises peinant à intégrer ces innovations.

Dimensions impactées a priori positivement :

- les gains de productivité dans la mesure où ils permettent d'effectuer plus efficacement et plus rapidement certaines tâches et donc d'alléger le poids du travail au niveau individuel ;
- l'enrichissement des tâches exécutées par le professionnel. Le recours au numérique peut permettre, d'une part, de réduire le volume de tâches répétitives et standardisées au profit de tâches plus valorisantes et, d'autre part, d'accroître la valeur ajoutée du travail en raison d'une plus grande efficience des outils mobilisés ;
- le développement des compétences personnelles, tant au regard des besoins en maîtrise de l'outil numérique que de l'approfondissement des savoir-faire liés au métier qu'il peut entraîner ;
- l'amélioration générale du service rendu aux clients ou patients dans tous les aspects de la prestation (délai de réalisation, optimalité service rendu, possibilité de combiner des offres de services connexes, etc.).

Dimensions dont l'impact est a priori bivalent :

- la multiplication des tâches en conséquence de l'introduction du numérique. Elle a un effet positif si elle correspond à une diversification de l'activité quotidienne permettant de rompre avec une certaine routinisation. En retour, elle

produit un effet négatif dès lors qu'elle implique une charge de travail supplémentaire insatisfaisante pour la personne ;

- le développement du télétravail est, de manière classique, assimilable soit à une emprise croissante du domaine professionnel sur le domaine privé corrélé à un affaiblissement du statut juridique du travailleur, soit à une adaptation des conditions de travail permettant d'optimiser les temps de vie professionnels et privés ;
- l'externalisation de certaines tâches administratives peut être vue comme une stratégie de réduction de la masse salariale au profit des prestataires externes ou, au contraire, comme un allègement des tâches connexes permettant un recentrage sur le cœur de métier ;
- la multiplication des tâches hors cœur de métier est potentiellement porteuse d'un enrichissement du travail et des compétences mais aussi d'une distanciation au métier par la réalisation de tâches annexes chronophages ;
- la disparition de certaines tâches dont le répondant à la charge peut être entendu comme une mise en concurrence du travailleur et de la machine – qu'il s'agisse d'un ordinateur ou plus spécifiquement d'un logiciel – ou comme une valorisation du cœur de métier par la numérisation des tâches les plus répétitives et fastidieuses.

L'analyse des typologies d'impacts obtenues révèle un premier résultat remarquable. Pour les salariés comme les employeurs, leurs structurations sont identiques et s'organisent autour de l'enrichissement du travail, du développement des compétences, de l'amélioration des services et des gains de productivités. En outre, d'un point de vue global, les effets perçus sont sensiblement les mêmes. Ils s'organisent en trois catégories dont les spécifications convergent.

► CATÉGORIE 1: DES IMPACTS DÉLÉTÈRES

Pour 27,40 % des employeurs et 20,63 % des salariés, le numérique génère des impacts très largement négatifs sur les métiers et les professions. La comparaison des deux groupes montre quelques nuances au niveau de la hiérarchisation des effets. Néanmoins, la multiplication des tâches hors cœur de métier et l'accroissement de la charge de travail comptent parmi les premiers impacts ressentis. Les nuances émergent dans la perception des sous-domaines les plus en rapport avec le statut professionnel.

Pour les employeurs, la structuration des effets s'articule prioritairement autour du métier. Pour eux, l'introduction du numérique conduit à un appauvrissement du travail, à une détérioration du service rendu et à un affaiblissement des compétences. Pour les salariés, l'intensification de la confusion entre la vie personnelle et professionnelle est la première conséquence ressentie. Toutefois, les impacts sur la profession sont clairement identifiés. La référence est faite à un accroissement de l'externalisation, une intensification de la concurrence inter branche, une diminution de l'emploi salarié et une disparition de tâches initialement attribuées au professionnel.

Il convient de souligner que si les employeurs se retrouvent aussi dans les craintes concernant le recul de l'emploi salarié et l'impression d'une porosité accrue entre les temps personnel et professionnel, les avis divergent quant à l'externalisation et la disparition de tâches. Cette différence de perception doit sans doute être rapprochée de la répartition des tâches au sein de l'entreprise libérale. L'employeur – le professionnel libéral – détient par nature un savoir-faire spécifique qui lui semble encore difficilement numérisable. En revanche, les salariés peuvent interpréter l'imprégnation toujours croissante du numérique dans les fonctions supports comme une menace au maintien de leur

emploi au sein de l'entreprise.

Globalement, tout autant que des craintes, ces effets exprimés peuvent traduire un rejet de la numérisation des métiers et des professions. Au regard des proportions concernées dans la population des employeurs et dans l'échantillon des employés, ce phénomène n'est pas à négliger. Dans ce cadre, il convient de souligner que, contrairement à ce qui aurait pu être attendu, l'expression des impacts délétères n'est pas directement liée à l'âge.

► CATÉGORIE 2: UN MOTEUR D'ÉVOLUTION

Plus de la moitié de la population des employeurs (56,06 %) et de l'échantillon des salariés (55,16 %) a proposé des réponses convergeant vers la mise en perspective d'un rôle moteur du numérique dans l'évolution des métiers et des professions. La décomposition typologique montre que dans cette catégorie d'effets, le numérique ne constitue pas nécessairement une rupture de trajectoire mais participe d'une adaptation à un environnement technologique évolutif permettant une amélioration multidimensionnelle de l'exercice professionnel.

Ainsi, pour les deux ensembles de répondants, le numérique est générateur de gains de productivité et d'amélioration de service. Il induit aussi une multiplication des tâches, qu'elles soient inhérentes au cœur de métier ou en dehors de son périmètre. Néanmoins, cette tendance comporte une perception positive dans la mesure où elle est associée au développement des compétences personnelles et à l'enrichissement du travail.

L'articulation de ces éléments intervient dans un ordre sensiblement différent pour les deux types de répondants mais elle constitue le socle de l'effet moteur. En outre, la profondeur de l'impact ressenti reste équilibrée ce qui justifie la notion de progressivité. Sur l'échelle de graduation proposée pour pondérer leur réponse, la grande majorité



des répondants a choisi les items les plus proches de la neutralité : « plutôt d'accord » et « plutôt pas d'accord ».

Quelques nuances doivent néanmoins être apportées à l'optimisme qui transparaît de la caractérisation de l'impact. L'expression de quelques effets induits tendant à être négatifs ne peut pas être éludée. Statistiquement, le ressenti d'une porosité accrue entre la vie privée et la vie professionnelle ainsi qu'un accroissement de la charge de travail restent significatifs. En contrepartie, la disparition de tâches spécifiques ou la diminution de l'emploi salarié ne semblent pas être favorisées par le numérique. Ces éléments viennent contrebalancer une stimulation perçue de l'externalisation qui représente alors un levier organisationnel supplémentaire dont l'utilisation est favorisée par les outils numériques.

Globalement, il s'avère que pour plus de la moitié des professionnels, qu'ils soient employeurs ou salariés, l'impact du numérique est plutôt synonyme d'une progression favorable de leur activité professionnelle et de son environnement, même si une certaine vigilance doit être conservée concernant la dimension organisationnelle notamment.

► CATÉGORIE 3 : UN VECTEUR D'INNOVATIONS

Cette catégorie regroupe 16,54 % des employeurs et 24,22 % des salariés. Elle se distingue par une appréciation très positive et marquée des effets du numérique. Pour les deux ensembles de répondants, c'est l'item « tout à fait d'accord » qui a recueilli le plus de suffrages dans les appréciations structurant la catégorie.

La catégorie est tout d'abord définie par l'enrichissement du travail, le développement des compétences individuelles, les gains de productivité et l'amélioration des services rendus. En d'autres termes, le numérique a un impact très positif sur le métier. En outre, un effet très fort est ressenti en ce qui

concerne le développement du télétravail, la multiplication des tâches et l'externalisation. Au regard des modalités les plus significatives, qui mettent en perspective une amélioration très conséquente des composantes du métier, l'articulation de ces trois derniers phénomènes doit être interprétée en termes d'innovations organisationnelles.

Du côté des salariés, seules les modalités révélant, d'une part, l'absence totale d'accroissement de la charge de travail et, d'autre part, une multiplication des tâches hors cœur de métier viennent compléter la spécification de la catégorie. Dans l'optique d'un effet novateur, ces deux impacts sont cohérents avec l'émergence de nouveaux modèles organisationnels des métiers et des professions.

En raison d'un effectif plus important, la spécification de la catégorie du côté des employeurs est beaucoup plus complète. Les autres modalités significatives restent néanmoins cohérentes avec l'idée de réelles innovations organisationnelles au sein des branches. Pour autant, c'est une vision pleine de pragmatisme qui est renvoyée. La disparition de certaines tâches constitutives du métier, l'accroissement notable de la concurrence interbranche, le renforcement de la porosité des temps professionnel et privé ainsi que la diminution de l'emploi salarié ou l'accroissement de la charge de travail rappellent que l'innovation implique une rupture pouvant générer, au moins à court terme, des externalités devant être anticipées pour en limiter les effets pernicieux.

Synthétiquement, cette vision des effets du numérique est partagée par les professionnels accordant une place de premier plan au numérique dans les mutations des métiers et des professions. Leur appréciation des effets se distingue de celle portée par les membres de la catégorie envisageant le numérique comme un moteur d'évolution. L'innovation implique une ou des ruptures dans les routines organisationnelles et

productives qui modifient profondément les métiers. L'évolution correspond à une adaptation avec des implications beaucoup plus

mesurées. Dans les deux cas, les effets mis en perspective sont, globalement, plutôt positifs.

Figure 9: Synthèse des impacts du numérique



Pour chaque catégorie seules les cinq premières modalités significatives sont données.

	Salariés	Employeurs
Moteur d'évolution	• multiplication des tâches en général • gains de productivité • amélioration des services • développement des compétences • multiplication des tâches hors cœur de métier	• amélioration des services • multiplication des tâches en général • enrichissement du travail • gains de productivité • multiplication des tâches hors cœur de métier
Vecteur d'innovations	• enrichissement du travail • développement des compétences • gains de productivité • amélioration des services • multiplication des tâches en général	• enrichissement du travail • développement des compétences • amélioration des services • gains de productivité • multiplication des tâches en général
Impacts délétères	• porosité des sphères privée et professionnelle • multiplication des tâches hors cœur de métier • accroissement de la charge de travail • externalisation • concurrence interbranche accrue	• multiplication des tâches hors cœur de métier • appauvrissement du travail • accroissement de la charge de travail • dégradation des services • atrophie des compétences

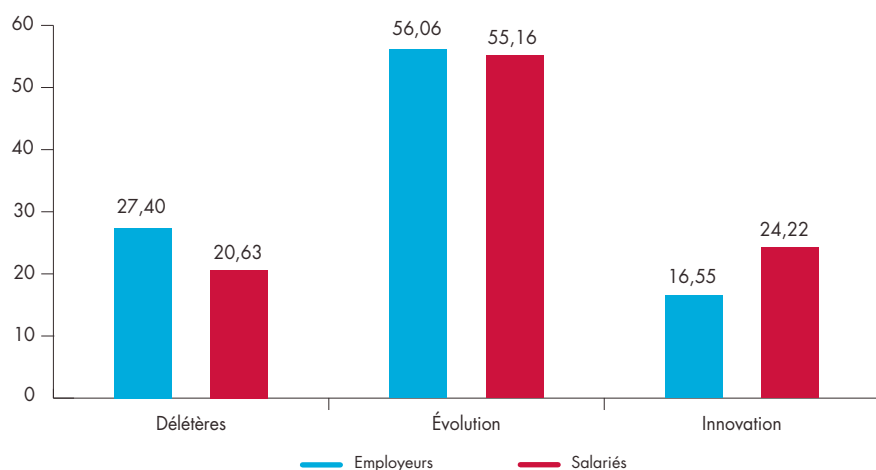
Source : calculs sur données d'enquête, échantillon employeurs du champ de l'OMPL.

► PERCEPTIONS DIVERGENTES SELON LE STATUT PROFESSIONNEL

Bien qu'elles soient sujettes à caution en raison du faible nombre de salariés ayant participé à l'enquête, des divergences de ressenti sont observées en fonction des statuts professionnels. Les salariés comme les employeurs perçoivent majoritairement – et dans des proportions similaires – l'impact du numérique au travers d'une évolution des

professions et des métiers (Figure 10). En revanche, les employeurs semblent plus pessimistes. La combinaison de leurs réponses révèle une plus grande fréquence d'impacts délétères. En retour, les salariés semblent nettement plus sensibles à la portée novatrice du développement et de la diffusion des outils numériques.

Figure 10: Impacts du numérique en fonction du statut professionnel



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

Dans une certaine mesure, ce résultat n'est pas surprenant. Les salariés interrogés entendaient plus souvent la facilitation induite par le recours au numérique et sont donc susceptibles de percevoir plus positivement les évolutions qu'il implique¹¹.

► PERCEPTIONS DIVERGENTES SELON LES SECTEURS ET LES BRANCHES

Alors que l'âge ne semble pas directement lié à la perception des impacts du numérique pour les employeurs, une influence sectorielle est observée. Elle est aussi repérée pour les salariés¹². Au niveau sectoriel, les résultats nuancent les constats effectués plus haut. En effet, c'est au sein du secteur juridique que les effets délébiles sont le plus ressentis. Ils concernent plus de 39 % des salariés et 31,7 % des employeurs (Figure 11

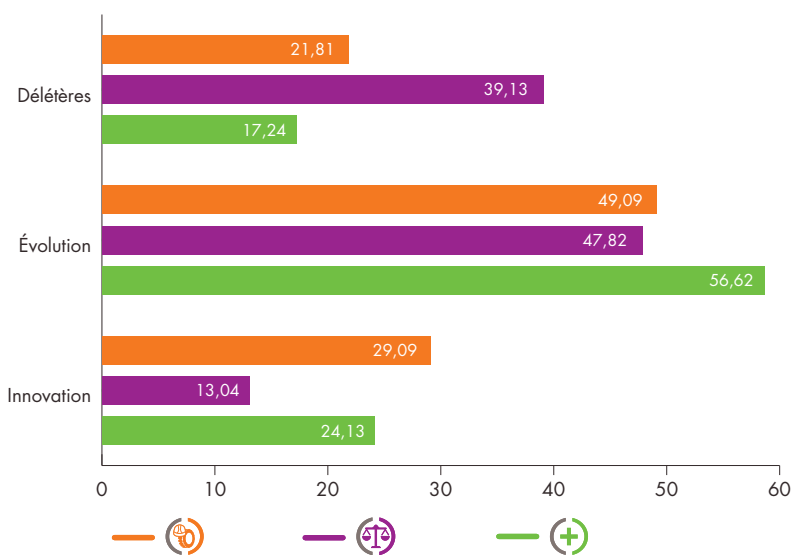
et Figure 12). Dans le secteur santé, ils sont mis en avant par 17,2 % et 27,8 % des professionnels respectivement.

Pour autant, ces observations ne sont pas incohérentes. Du côté du secteur santé, elles renvoient sans doute au ressenti d'une contrainte subie dans la diffusion des outils numériques qui restent néanmoins un moteur d'évolution des métiers et des professions. En effet, pour une partie des professionnels – qu'ils soient salariés ou employeurs – les outils numériques peuvent être imposés par des tiers, en l'occurrence les financeurs de soins. Incidemment, leur utilisation consiste essentiellement en des tâches administratives chronophages.

¹¹ Voir le Tableau 9, p. 23.

¹² Le calcul du PEM entre le secteur et le type d'impact conduit à une distance à l'indépendance globale de 22,9 % pour les employeurs et 20,5 % pour les salariés.

Figure 11 : Impacts du numérique en fonction du secteur : échantillon salariés de l'OMPL



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

Figure 12 : Impacts du numérique en fonction du secteur : population employeurs de l'OMPL



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

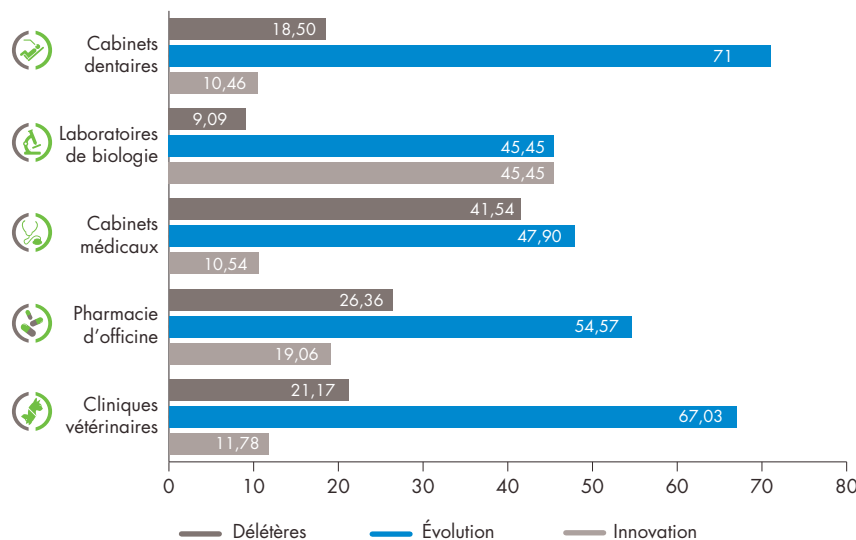
Dans ce cadre, la facilitation apportée par les outils numériques n'est pas ressentie puisque la numérisation induit un surplus de procédures jugées inutiles et coûteuses. Dans le même temps, une partie des professionnels de santé ont quotidiennement

recours à des outils fortement numérisés et ces derniers sont naturellement un moteur d'évolution des gestes et des pratiques. C'est par exemple le cas des appareils de monitoring, des scanners 3D ou, tout simplement, des thermomètres infrarouges.

À titre illustratif¹³, le détail des données montre d'ailleurs que les employeurs de la branche des cabinets médicaux perçoivent le plus souvent des effets déléteurs. À l'opposé, dans la branche des laboratoires

de biologie médicale (LBM), le numérique est autant un vecteur d'évolution que d'innovation. Cette configuration renvoie sans conteste à la nature des outils et équipements propres à chacune des branches.

Figure 13: Impacts du numérique dans le secteur santé : population employeurs de l'OMPL



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

Dans le secteur juridique, la facilitation paraît naturelle. La numérisation des dossiers, les bases documentaires mises à disposition via internet et les courriels permettent un gain de temps et une réduction drastique des coûts de traitement et de transmission. En retour, la diffusion des outils numériques peut être ressentie comme délétaire puisqu'elle met en péril le bien-être des professionnels voire leur emploi. De fait, la connexion constante des professionnels avec leurs clients génère des besoins de réactivité et une recherche de l'immédiateté pouvant être à l'origine d'un stress conséquent et d'une emprise grandissante de la sphère professionnelle sur la sphère privée.

Du côté des salariés du secteur, une étude précédente de l'OMPL (2016) dédiée aux cabinets d'avocats a montré que les logiciels de bureautique, notamment de reconnaissance vocale, tendent à suppléer de plus en

plus fréquemment les assistantes et les secrétaires. En outre, la dématérialisation autorise un recours accru à l'externalisation de tout ou partie des fonctions support. Dans ce contexte, il n'est pas surprenant de constater une reconnaissance de la facilitation du travail parallèlement à une réelle appréhension vis-à-vis des changements qu'entraîne la diffusion du numérique dans les métiers et les conditions d'emploi.

Enfin, il apparaît que c'est au sein du secteur cadre de vie-technique que les effets d'innovation sont le plus ressentis. Les modes de travail interprofessionnel collaboratif novateurs favorisés de longue date par des outils comme le Building Information Modeling (BIM) et l'utilisation d'outils emportant toujours plus d'électronique expliquent en grande partie ce phénomène.

¹³ Il faut souligner que la significativité des résultats au niveau des branches n'est pas assurée. Les données présentées à la Figure 14 ne doivent donc pas être généralisées.

¹⁴ Les origines du BIM se trouvent dans le développement à partir de 1995 d'un format de fichiers électroniques (*.IFC) permettant de faciliter les échanges entre les différents intervenants prenant part à même projet de construction.

ÉVOLUTIONS PRESENTIES



Pour

55 % des salariés

59 % des employeurs,
les technologies numériques
permettent aux entreprises
de collaborer plus efficacement.

Afin d'établir quelques pistes de recherches prospectives, les répondants ont été questionnés sur les évolutions possibles à un horizon temporel de cinq ans. Pour proposer une esquisse cohérente, l'analyse prend pied sur une mise en perspective des modifications plausibles du tissu entrepreneurial. Les changements inhérents au métier et à l'entreprise sont ensuite envisagés.

Une attention particulière a été accordée aux liens pouvant exister entre les entreprises d'une même branche mais aussi au-delà de son périmètre. À cette fin, la capacité du numérique à favoriser la coopération inter-entreprises au sein de la branche, mais aussi intersectorielle ou interprofessionnelle, a été questionnée.

Incidemment, le numérique est censé favoriser l'émergence de nombreuses microstructures hyperspécialisées. Bien qu'étant largement inspiré du marché de la production de codes informatiques, il semblerait que le modèle entrepreneurial des clusters d'expertise¹⁵ puisse être assez facilement adapté à

de nombreuses branches d'activité. Dans cette logique, le caractère éminemment intellectuel des professions libérales en fait sans aucun doute un candidat de premier choix. Les réponses collectées apportent quelques éléments d'évaluation pour cette hypothèse. En retour, les possibilités de coordination au-delà des frontières traditionnelles de la branche autorisent l'émergence d'acteurs externes sur les marchés. Qu'il s'agisse d'entreprises extra-nationales bénéficiant des avantages physiques et financiers de la numérisation pour investir les marchés nationaux, de plateformes d'intermédiation offrant un service dématérialisé simplifiant la mise en correspondance des demandeurs et des offreurs ou d'acteurs de branches connexes mettant à parti la disponibilité croissante de l'information pour attaquer des segments d'activité auparavant préservés, l'apparition de nouvelles formes de concurrents – donc de concurrence – est aussi questionnée.

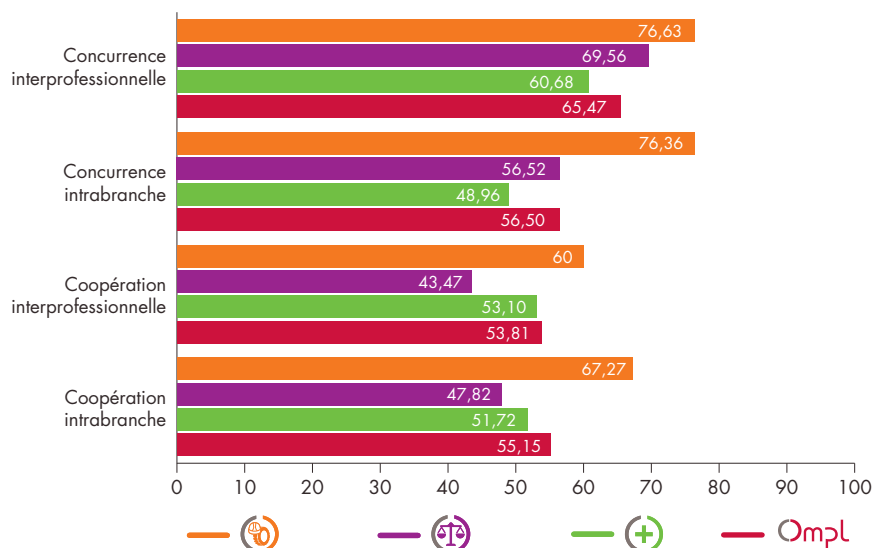
AU NIVEAU DU TISSU PRODUCTIF

Selon les données collectées, le développement des outils numériques tend à avoir un effet plutôt positif sur la coopération inter-entreprises au sein des branches (Figure 14 et Figure 15). Ainsi, pour près de 55 % des salariés et 59 % des employeurs du champ de l'OMPL, les technologies numériques permettent aux entreprises de collaborer plus

efficacement. Seul le secteur juridique se démarque par une appréciation beaucoup plus négative. Il faut noter que dans ce secteur les employeurs déclarent le plus souvent un accroissement de la concurrence au sein de la branche du fait de la diffusion du numérique (77,13 % contre 47,96 % pour l'ensemble de l'OMPL).

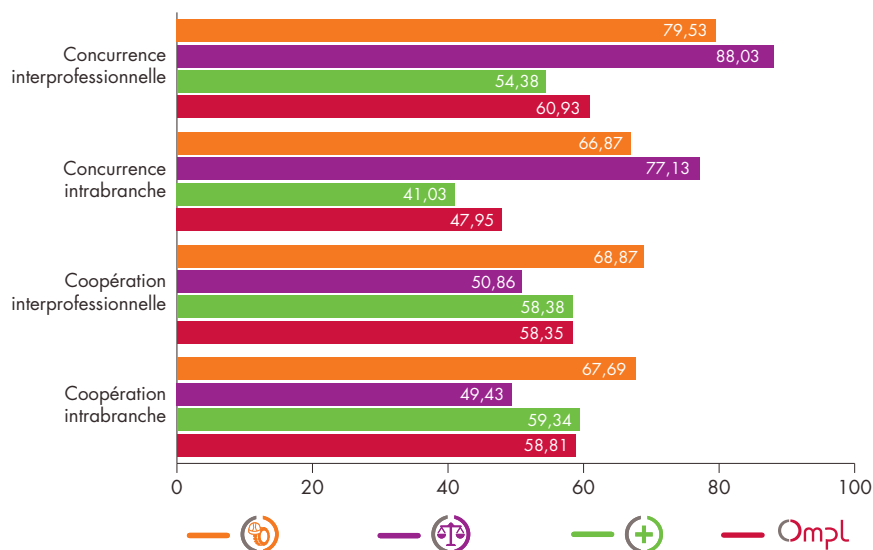
¹⁵ Réseaux de TPE-PME participant à un objectif de production commun.

Figure 14: Perception d'un effet amplificateur du numérique sur la coopération et la concurrence: échantillon salariés de l'OMPL



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

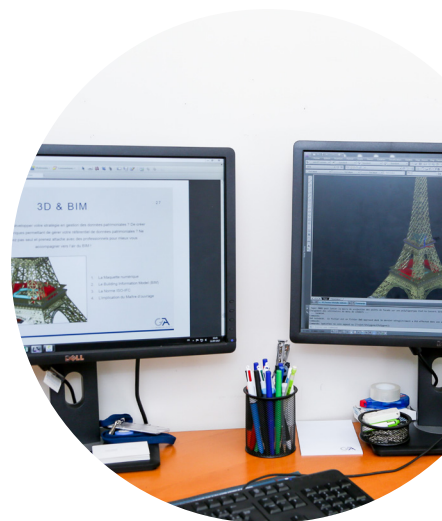
Figure 15: Perception d'un effet amplificateur du numérique sur la coopération et la concurrence: population employeurs de l'OMPL



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

La coopération interprofessionnelle – étant entendue comme la participation de professionnels de différentes branches et/ou

de différents secteurs à un même projet – est elle aussi favorisée par le déploiement des outils numériques. Près de 54 % des



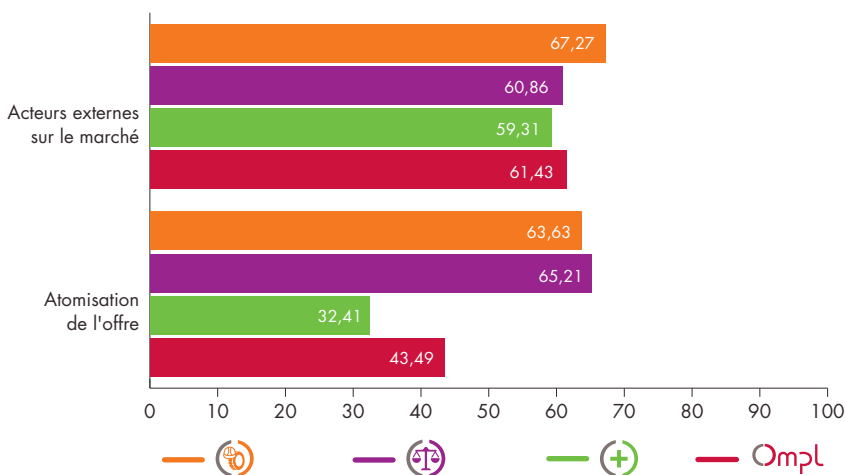
salariés et 58 % des employeurs envisagent des avancées dans ce domaine. Toutefois, au sein du secteur juridique, les réponses des employeurs renvoient une image assez mitigée: seule la moitié d'entre eux met en perspective des effets bénéfiques. Du côté des salariés, l'effet négatif l'emporte assez logiquement au regard des impacts identifiés plus haut. D'un point de vue analytique, le positionnement spécifique du secteur juridique doit être mis en relation avec une configuration hyperconcurrentielle du marché des cabinets d'avocats qui sont la composante principale du secteur.

En dehors de cette particularité, les possibilités de combinaison des expertises et des savoir-faire semblent donc assez bien perçues par les professionnels du champ de l'OMPL. Pour autant, les potentialités de

coopération ne parviennent pas à effacer une réelle crainte vis-à-vis des évolutions envisageables du tissu entrepreneurial.

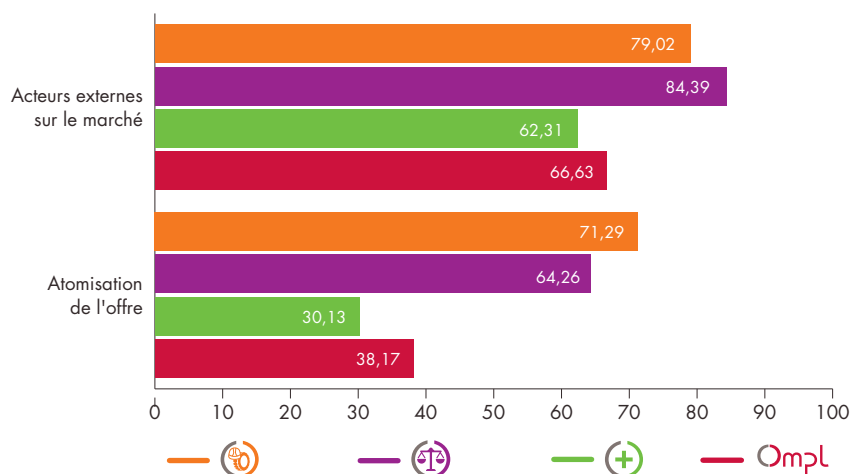
Pour les employeurs du champ OMPL dans leur ensemble, la stimulation de la concurrence intrabranche du fait du développement des outils numériques reste assez prégnante, même si une petite majorité d'entre eux (52,04 %) n'anticipe pas d'intensification remarquable. En retour, l'accroissement de la concurrence interprofessionnelle est perçu comme une tendance lourde par 60,93 % des employeurs. Les salariés interrogés sont encore plus sensibles à ces phénomènes d'évolution concurrentielle et ils expriment majoritairement un risque de renforcement général de la concurrence, qu'elle se situe au niveau intrabranche ou au niveau interprofessionnel.

Figure 16 : Ressentis sur la structuration de l'offre: échantillon salariés de l'OMPL



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

Figure 17 : Ressentis sur la structuration de l'offre : population employeurs de l'OMPL



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

Les secteurs juridique et cadre de vie-technique sont les plus concernés par cette préoccupation. Incidemment, si les entreprises bénéficient encore de certains monopoles d'exercices, il n'en reste pas moins que la numérisation accroît les possibilités concurrentielles sur les segments non protégés de l'activité ou connaissant un assouplissement de leur cadre réglementaire. De plus, les professionnels des deux secteurs perçoivent une atomisation de l'offre consécutive à la multiplication des microstructures et des travailleurs indépendants. Ce positionnement tranche avec le ressenti inverse constaté pour le secteur santé qui, dans les faits, connaît une tendance au regroupement des professionnelles et des structures.

En revanche, dans tous les secteurs, l'émergence d'acteurs externes aux branches est pressentie. Au niveau du champ de

l'OMPL, cette vision est partagée par 61,43 % des salariés et 66,63 % des employeurs. La perception a été questionnée de manière très large. Elle concerne tout aussi bien le développement de concurrents extra-nationaux bénéficiant de la dématérialisation pour proposer des prestations à moindre coût ou pour attirer efficacement une partie des demandeurs par le biais des outils qu'offre Internet. Mais elle intègre aussi la multiplication de tous les acteurs d'intermédiation venant se placer à l'interface de l'entreprise libérale et de sa clientèle/patientèle. Bien que le périmètre d'observation soit très large, il faut voir dans ces proportions une certaine mise en abyme des principes qui structuraient traditionnellement les marchés spécifiques à chacune des branches.

AU NIVEAU DES PROFESSIONNELS

Les anticipations faites par les professionnels sur l'évolution de leur métier sous l'effet du numérique renvoient une image assez

pessimiste (Figure 18 et Figure 19). Pour plus de 60 % des salariés et près de 70 % des employeurs du champ OMPL, leur cœur

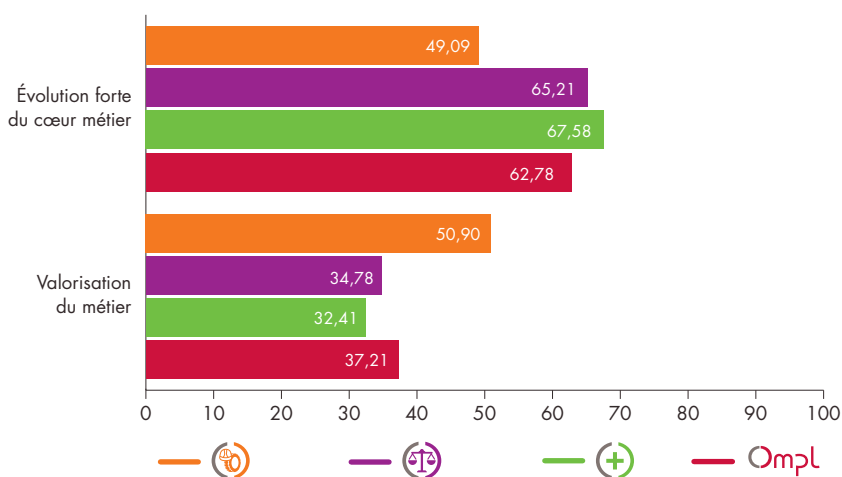


38 % des salariés et
41 % des employeurs
anticipent une valorisation
de leur métier.

de métier va subir de fortes transformations au cours des cinq prochaines années. Certaines différences sont néanmoins notées en fonction du statut professionnel et du secteur d'activité. Du côté des salariés, c'est dans les secteurs santé et juridique que la croyance en une évolution forte est la plus fréquente. Pour les employeurs, cette croyance est avant tout partagée dans les secteurs cadre de vie technique et juridique. Toutefois, quelle que soit l'activité, les proportions observées sont suffisamment importantes pour qu'une réelle préoccupation des professionnels soit soulignée. Une évolution du cœur de métier – le geste, la

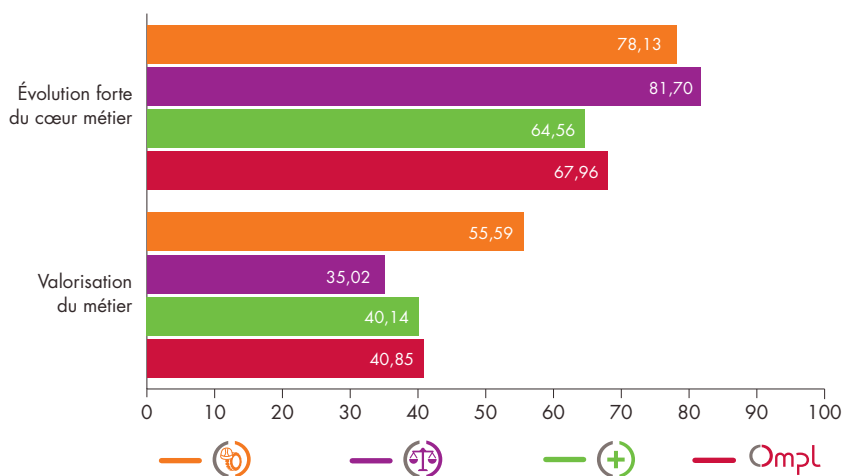
connaissance et le savoir-faire spécifiques – induit une remise en question du professionnel tant au niveau de ses compétences que de son identité. Or, le questionnement sur la valorisation des métiers révèle l'anticipation d'une dégradation par la majorité des professionnels. Dans l'ensemble du champ de l'OMPL, moins de 38 % des salariés et près de 41 % des employeurs seulement anticipent une valorisation de leur métier. L'hypothèse d'une dégradation est moins marquée dans le secteur cadre de vie-technique. Il faut toutefois rappeler que c'est au sein de ce secteur que les outils numériques semblent mieux assimilés.

Figure 18 : Anticipations sur l'évolution du métier : échantillon salariés de l'OMPL



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

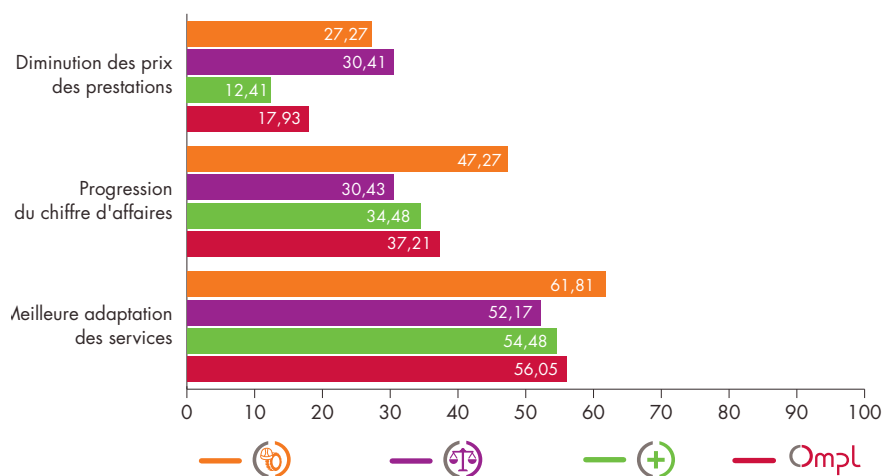
Figure 19: Anticipations sur l'évolution du métier: population employeurs de l'OMPL



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

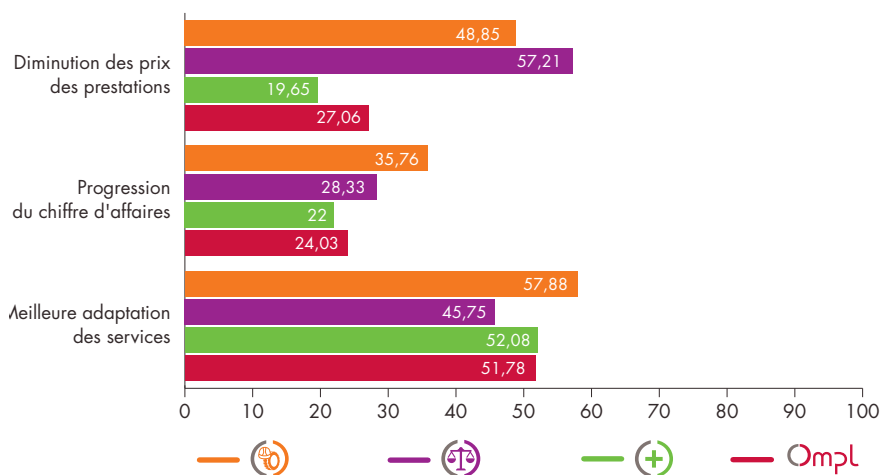


Figure 20: Anticipations sur l'économie de la branche: échantillon salariés de l'OMPL



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

Figure 21 : Anticipations sur l'économie de la branche : population employeurs de l'OMPL



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

Les risques pressentis quant à la valorisation des métiers sont d'autant plus remarquables qu'une meilleure adaptation de l'offre de services à la demande n'est pas clairement anticipée par les professionnels. Seuls 56,05 % des salariés et 51,79 % des employeurs du champ OMPL prévoient une optimisation de la correspondance des services aux besoins. Encore une fois, c'est au sein du secteur cadre de vie-technique que les effets bénéfiques sont le plus souvent pressentis. Ce constat est d'autant plus notable que les professionnels considèrent très majoritairement que, par le passé, le numérique a favorisé une amélioration du service rendu. Dans ce cadre, le différentiel constaté entre la perception des évolutions passées et à venir laisse entrevoir une réelle appréhension du futur. Dans une situation marquée par une visibilité restreinte des

conséquences potentielles générées par la dématérialisation et, surtout, la rapidité de leur diffusion, un sentiment d'insécurité professionnelle tend à se développer.

D'ailleurs, un réel pessimisme quant à l'économie des branches doit être souligné. Les professionnels n'attendent pas de diminution notable du prix des prestations alors même qu'ils anticipent une stagnation voire une diminution du chiffre d'affaires. C'est dans le secteur santé que ce phénomène est observé avec le plus d'intensité. Ce constat doit sans aucun doute être lié à la charge croissante des activités administratives réalisées sur support numérique. Cette spécificité accentue le phénomène au niveau global puisque le secteur santé recouvre une large majorité des entreprises et des salariés du champ de l'OMPL.

FORMATION AU NUMÉRIQUE

Dans le second volet de son étude dédié aux enjeux de la numérisation vis-à-vis de l'emploi, le Conseil d'orientation pour l'emploi (2017) met en exergue un niveau en compétences numériques générales insatisfaisant pour 35 % des actifs. En outre, les compétences cognitives générales de 13 % des actifs occupés sont suffisamment faibles pour les mettre en difficulté dans leur emploi en raison d'un environnement de plus en plus numérisé. De plus, une progression permettant d'atteindre un niveau de compétences correspondant aux nouvelles exigences professionnelles générées par le numérique est nécessaire pour 30 % des actifs occupés.

Ces estimations alertent sur la nécessité d'une formation adéquate au numérique ou, pour le moins, dans les domaines connexes permettant d'exploiter les outils numériques. Dans ce cadre, il semble naturel de porter l'éclairage sur les entreprises libérales du champ de l'OMPL.

L'enquête n'avait pas pour objectif d'établir un niveau des compétences en matière de numérique. En revanche, trois points fondamentaux ont été abordés. Tout d'abord, les modalités d'acquisition des compétences sont questionnées. En la matière, il ne peut être attendu que la formation initiale apporte toutes les connaissances nécessaires, du fait du caractère hautement évolutif des technologies numériques. En revanche, l'acquisition d'un socle de connaissances fondamentales que viennent actualiser et enrichir des éléments de formation professionnelle constitue un modèle d'apprentissage plausible.

D'autre part, l'adéquation des connaissances avec les besoins quotidiens est mise en perspective. L'objectif est de déceler d'éventuelles lacunes qui pourraient être comblées par des actions de formations adéquates. Enfin, un ensemble de besoins potentiellement croissants dans les cinq ans à venir a été soumis à l'appréciation des répondants.



ORIGINE DES CONNAISSANCES

Globalement, l'apprentissage de l'utilisation des outils numériques échappe très largement aux dispositifs de formation traditionnels. Dans le champ de l'OMPL, deux salariés sur cinq seulement ont acquis les connaissances nécessaires par le biais de la formation initiale (Figure 22). La formation continue, en l'occurrence les stages, ne permet pas de combler cette lacune. Moins d'un quart des salariés de l'échantillon a bénéficié d'une formation inhérente aux outils numériques. En outre, près de 80 %

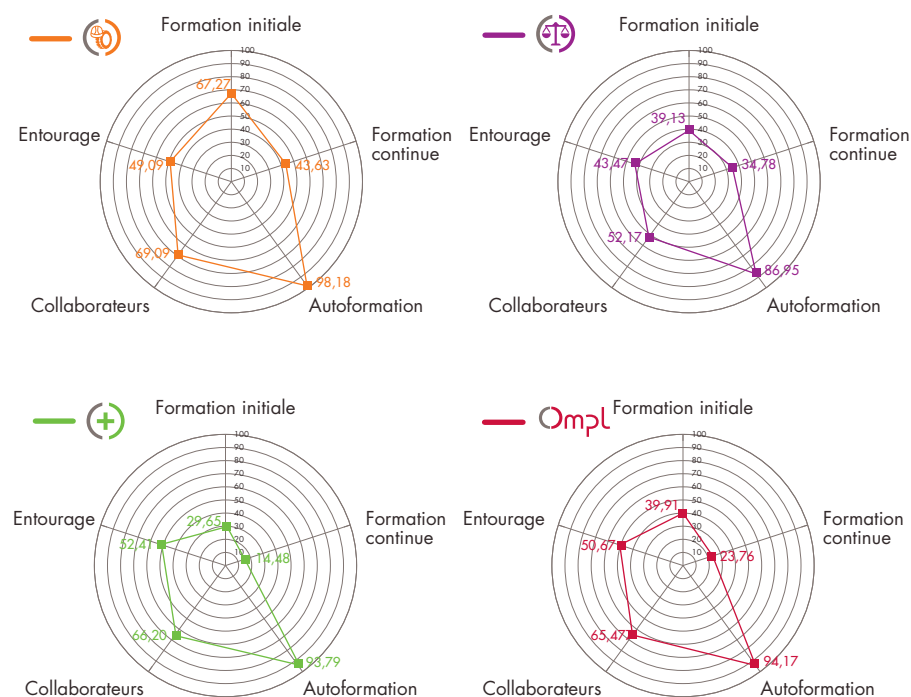
des salariés n'ayant pas bénéficié d'une telle formation au cours de leurs études ne réalisent pas de stage dédié.

La configuration est très similaire parmi les employeurs. Toutefois, les lacunes semblent beaucoup plus prononcées. Moins de 12 % d'entre eux ont bénéficié d'une formation spécifique au cours de leurs études et un peu plus de 15 % seulement ont effectué un stage dédié à l'utilisation des outils numériques (Figure 23).

En matière de numérique, le principal vecteur d'acquisition des connaissances au sein des entreprises du champ de l'OMPL reste l'auto-formation. Elle est évoquée par plus de 94 % des salariés et près de 97 % des employeurs. L'aide apportée par les collaborateurs et l'entourage extra professionnel

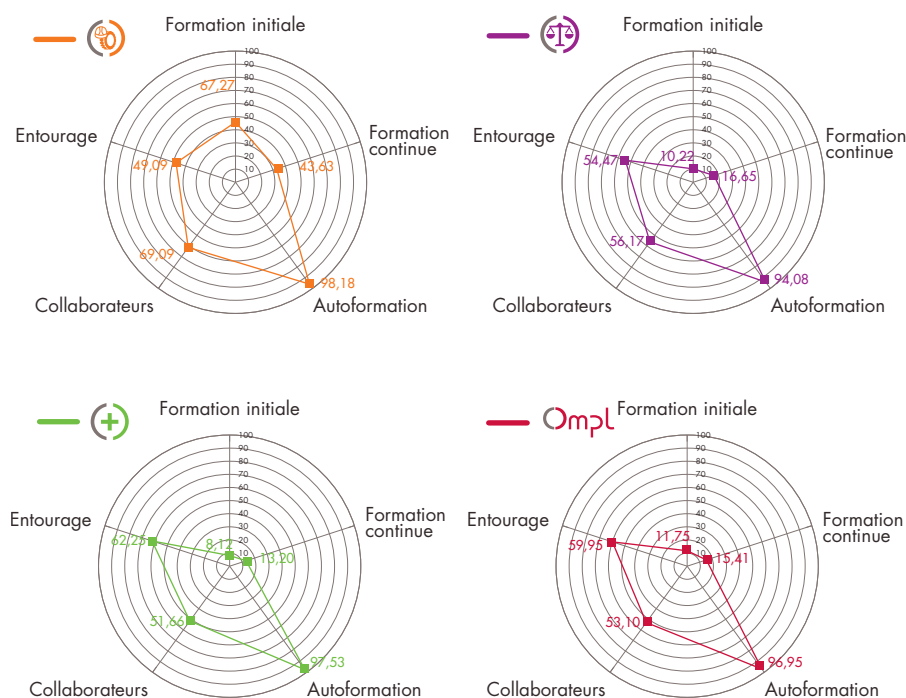
sont les deux autres moyens mobilisés pour acquérir des connaissances. Il est à noter que l'ordre d'importance diffère selon le statut professionnel. Pour les salariés, le recours aux collaborateurs prime sur l'entourage familial et amical. C'est l'inverse qui prévaut pour les employeurs.

Figure 22 : Vecteurs de formation au numérique : échantillon salariés de l'OMPL



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

Figure 23 : Vecteurs de formation au numérique : population employeurs de l'OMPL



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



67 % des salariés et

40 % des employeurs
ont bénéficié d'une formation
spécifique au cours
de leur formation initiale.

Cette caractéristique rappelle l'importance de la cohésion de l'équipe au sein de l'entreprise pour les salariés. Du côté des employeurs, la mobilisation plus facile de l'entourage extra professionnel peut être liée à la crainte d'une mise en abîme du professionnalisme du chef d'entreprise.

Toutefois, ces configurations globales sont largement influencées par celles qui prévalent dans le secteur. En effet, l'importance de ce secteur au sein des effectifs entrepreneuriaux et salariaux du champ de l'OMPL induit une déformation assez forte. Dans le détail, le secteur cadre de vie-technique se distingue ainsi fortement de l'ensemble. Pour les salariés comme pour les employeurs, si les principaux constats subsistent, c'est avant tout l'apprentissage informel qui prédomine. En revanche, plus de 67 % des salariés et

près de 40 % des employeurs ont bénéficié d'une formation spécifique au cours de leur formation initiale.

Cette observation n'est pas surprenante dans la mesure où la manipulation quotidienne d'outils connectés et/ou fortement informatisés est un prérequis à la réalisation des activités constituant le cœur d'activité des entreprises du secteur cadre de vie-technique. L'importance de la formation continue dans les apprentissages du numérique est elle aussi remarquable. Par rapport à l'ensemble de l'OMPL, les salariés et les employeurs du secteur déclarent deux fois plus souvent avoir acquis des connaissances par ce biais.

ADAPTATIVITÉ AU QUOTIDIEN

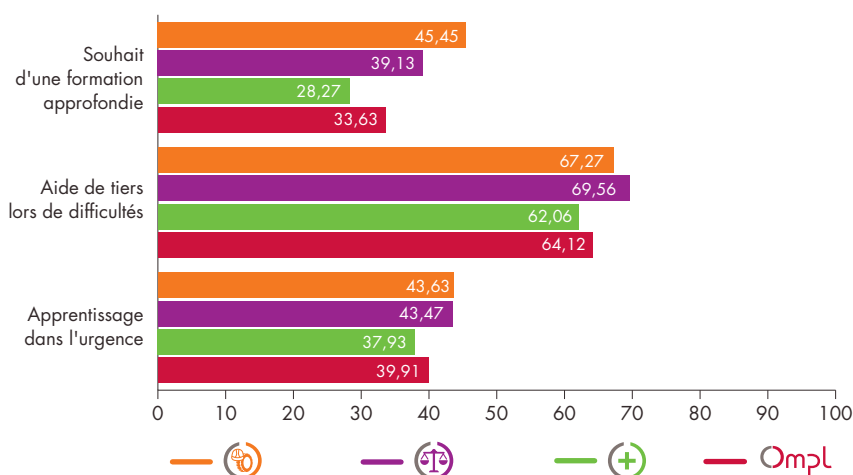
A priori, le caractère éminemment informel des apprentissages dans les domaines du numérique ne semble pas constituer un réel inconvénient dans l'exercice quotidien des professionnels. En effet, un peu plus d'un tiers des salariés et moins d'un quart des employeurs émettent le souhait d'une formation approfondie (Figure 24 et Figure 25). Toutefois, dans les secteurs cadre de vie-technique et juridique ce besoin semble beaucoup plus prégnant.

La faiblesse de l'appétence pour un processus d'apprentissage plus formalisé peut en partie être expliquée par une relative absence de difficultés survenant lors du recours habituel au numérique. Moins de 40 % déclarent rencontrer des situations dans lesquelles l'apprentissage d'une fonction ou du maniement d'un outil dans l'urgence a été nécessaire. Certes, la proportion est loin d'être négligeable. Néanmoins, c'est dans l'entourage que les ressources permettant de surmonter les difficultés

d'utilisation sont puisées. Environ 65 % des professionnels ont recours à un tiers lorsque leurs compétences numériques sont mises en défaut.

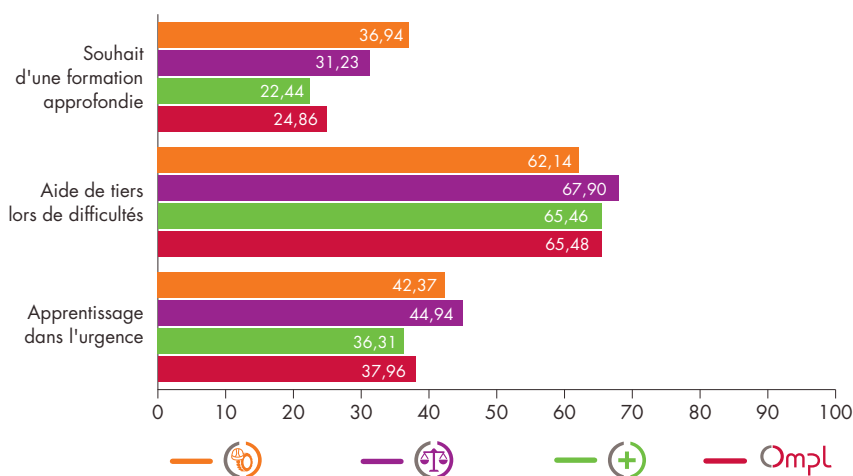
Dans une certaine mesure, le recours aux apprentissages informels sous toutes leurs formes (aide, auto formation) est susceptible de masquer les difficultés réellement rencontrées dans l'usage quotidien du numérique. Incidemment, il pourrait être attendu que ce soit au sein des plus petites entreprises, celles dans lesquelles les équipes de collaborateurs sont les plus ténues, que les plus gros besoins en formation soient observés. Pourtant, les besoins sont inversement proportionnels à la taille de l'entreprise pour les employeurs (Figure 26). Plus l'entreprise est de taille réduite, moins le besoin de formation spécifique est exprimé. Du côté des salariés, la relation semble moins linéaire mais il convient de rappeler que les effectifs de l'échantillon sont trop réduits pour être généralisables.

Figure 24 : Indicateurs de besoin de formation : échantillon salariés de l'OMPL



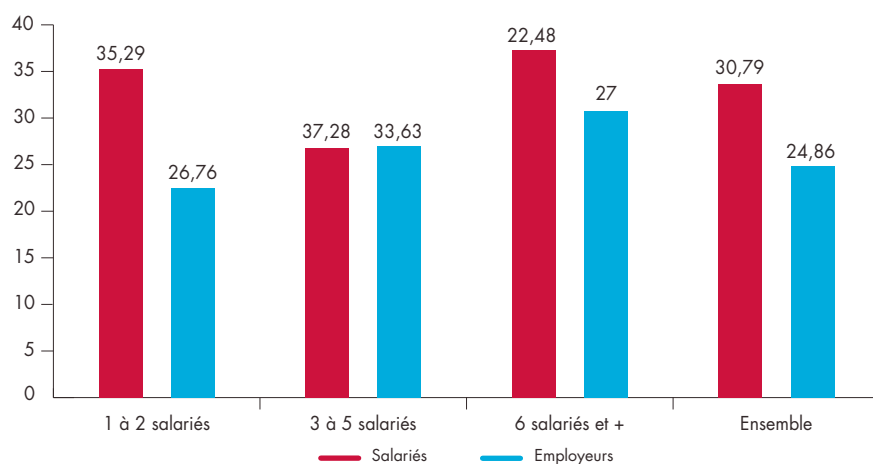
Source : données d'enquête, échantillon salariés du champ de l'OMPL.

Figure 25 : Indicateurs de besoin de formation : population employeurs de l'OMPL



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

Figure 26 : Expression d'un souhait en formation approfondie selon la taille d'entreprise (%)



Source : données d'enquête.

La plus grande fréquence des besoins en formation spécifique dans les entreprises de taille plus importante doit sans doute être reliée à une plus grande spécialisation de chacun des professionnels. En effet, plus la structure est importante, plus la division des

tâches s'affine. Dans ce cadre, les professionnels sont amenés à recourir à des outils de plus en plus spécialisés et, en retour, plus exigeants en termes de connaissances techniques. Les difficultés d'utilisation de l'outil peuvent donc être plus fréquentes.

BESOINS PRESENTIS PROTÉIFORMES

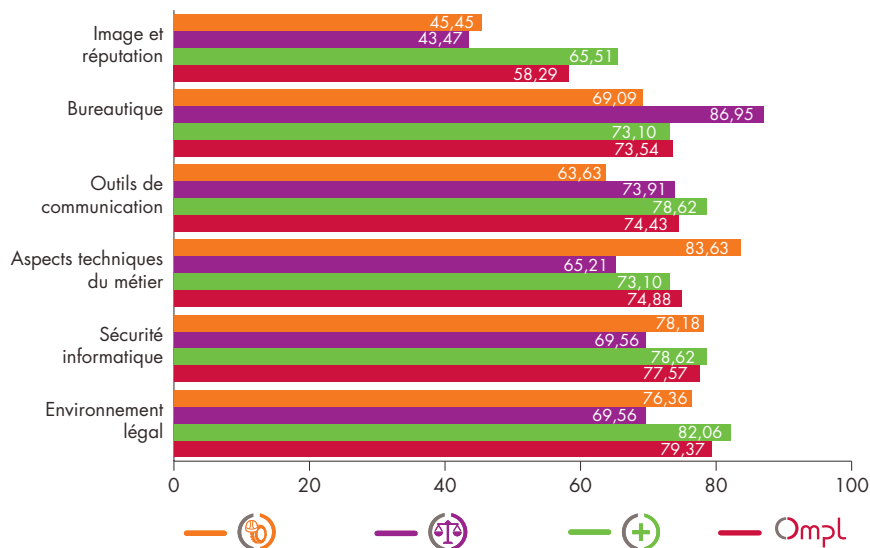
Quel que soit le mode d'acquisition des connaissances en matière de numérique, les professionnels des entreprises libérales pressentent des besoins de formation qui devront être satisfaits au cours des cinq ans à venir. Globalement, les six thèmes envisagés semblent faire partie de leurs préoccupations dans la mesure où ils sont très fréquemment validés par les répondants.

Tout statut professionnel et secteur d'activité confondus, les domaines inhérents à l'image et à la réputation de l'entreprise mais aussi à l'utilisation des outils bureautiques sont relativement moins plébiscités. Il convient toutefois de noter que les salariés du secteur santé et les employeurs du secteur juridique sont les plus sensibles au thème de l'image et de la réputation. Pour le domaine de la bureautique, l'ensemble des professionnels du secteur juridique font état des plus grandes attentes. La place de ces outils dans l'activité quotidienne de l'entreprise

et les évolutions assez rapides que peuvent connaître les logiciels dédiés justifient très largement cette demande.

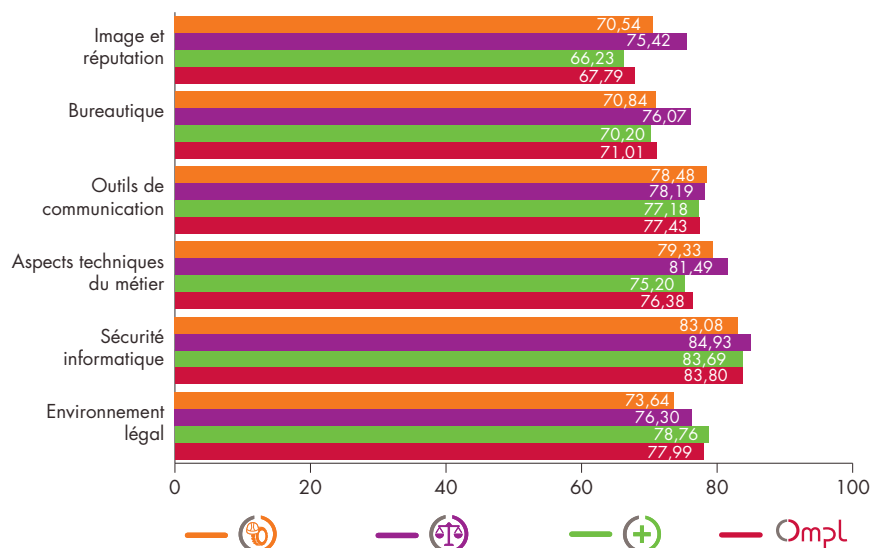
À l'opposé, le thème le plus souvent envisagé par les employeurs, quel que soit le secteur, est celui de la sécurité informatique. La fréquence croissante des cyberattaques qui n'épargnent aucun type d'entreprise, le principe de confidentialité qui anime les professions libérales et l'inévitable numérisation de toutes les informations produites ou reçues par l'entreprise impliquent nécessairement une forte demande dans le domaine. Les aspects techniques impactés par le numérique sont le second thème le plus souvent plébiscité par les employeurs des secteurs cadre de vie-technique et juridique. Pour le secteur santé, c'est l'environnement légal de l'activité qui appelle de nouveaux apprentissages en raison de l'évolution anticipée du numérique.

Figure 27 : Thèmes de formation pressentis pour les cinq ans à venir : échantillon salariés de l'OMPL



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

Figure 28 : Thèmes de formation pressentis pour les cinq ans à venir : population employeurs de l'OMPL



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

Du côté des salariés, le thème le plus souvent envisagé dépend du secteur. Les salariés du cadre de vie-technique pressentent d'importants besoins de formation sur les aspects techniques de leurs métiers – en liaison avec l'évolution des matériels – et les questions de sécurité informatique. Dans le secteur juridique, en dehors de la maîtrise des outils bureautiques, les besoins d'apprentissage concernent principalement les outils de communication. Il faut voir dans

cette perception toute l'importance que prend l'optimisation de l'échange informationnel entre professionnels mais aussi avec la clientèle. Les deux principales demandes qui se profilent dans le secteur santé s'articulent autour des thèmes de l'environnement légal de l'activité et de la sécurité informatique. Cette anticipation est cohérente avec les questions éthiques et légales au centre des débats sur l'emprise toujours plus profonde du numérique dans la sphère médicale.

REMARQUES ET ORIENTATIONS

Au terme de cette étude, un premier constat émerge. L'enjeu n'est pas de savoir si l'entreprise libérale est une entreprise numérique. Les données collectées démontrent qu'elle l'est. Le recours aux outils numériques est systématique et intensif. C'est au niveau des pratiques et du ressenti des professionnels que se situent les défis auxquels doivent faire urgemment face les branches.

Certes, pour la majorité des professionnels – salariés et employeurs – la diffusion des outils numériques constitue un moteur de progression des métiers. Ils modifient profondément les gestes, l'application des connaissances et des savoir-faire tout autant que leurs apprentissages. Si ces phénomènes sont, dans leur globalité, perçus positivement, ils sont aussi à l'origine d'un premier défi. En effet, les impacts délétères, ressentis par près d'un professionnel sur cinq, ne peuvent être éludés.

Derrière les statistiques, c'est la question de la valorisation des connaissances et des compétences acquises de manière informelle qui émerge. Comment faire valoir le surplus d'expertise assimilée alors qu'il est produit de manière informelle ? Cette réflexion renvoie évidemment à la reconnaissance immédiate, incidemment pécuniaire, de la qualification du professionnel. Mais elle devient une variable critique dès lors qu'une rupture de trajectoire professionnelle survient. En dehors de l'entreprise où a été généré le surplus de compétences, quel signal peut étayer sa réalité ? Ces questionnements illustrent avec acuité les analyses développées par ailleurs par l'OMPL dans

le cadre de sa recherche sur les apprentissages informels (Média-T, 2017).

Au-delà de la valorisation des compétences acquises « sur le tas », la question de leur optimalité demeure. Il n'est pas certain que les solutions développées avec l'appui des collaborateurs ou de l'entourage extra-professionnel soient les mieux adaptées ou les plus efficaces. Dans la réalisation du métier, la finalité est avant tout de parvenir à une solution immédiate. Reste à évaluer dans quelle mesure cette solution est la plus productive et dans quelle mesure elle peut être transposable. Par exemple, il n'est pas exclu qu'une procédure ad hoc permettant un traitement d'une information complexe ait déjà été prévue par un logiciel ou une fonction la rendant moins chronophage.

La place croissante que prennent les algorithmes de traitement automatique dans tous les domaines du métier questionne d'ailleurs sur la nature même des connaissances et des qualifications requises. L'enjeu est alors de permettre au professionnel de développer des capacités d'analyses globales ne se résumant plus à la simple maîtrise d'un outil. Les capacités analytiques du professionnel doivent lui permettre de se concentrer sur l'optimisation de la valeur ajoutée de son travail en déléguant les tâches devenues moins valorisables aux outils numériques. Sans cette démarche, un risque de déqualification réel autant que ressenti émerge.

Dans les cas les plus extrêmes, le professionnel devient un simple « pousse bouton » dans un métier vidé de sa substance et

générateur de souffrance au travail. C'est un des mobiles qui transparaissent au travers des effets délétères mis en perspective. Il n'est d'ailleurs pas surprenant de constater une prévalence de ces effets dans le secteur juridique. Les études de l'OMPL portant sur la qualité de vie au travail et leur lien avec le numérique mettent en exergue des effets négatifs notamment dans les cabinets d'avocats et les études d'huissiers de justice (Mars-Lab, 2017).

Mais le numérique du fait de la dématérialisation représente aussi une opportunité pour la formation. Une étude de l'OMPL en cours visant à mettre en perspective la place des entreprises libérales au niveau des territoires (Média-T, Cabinet Rapelli, À paraître) montre que la formation à distance est une solution efficace pour accroître les compétences et les qualifications professionnelles. En la matière, les pratiques observées au sein de la branche de la pharmacie d'officine dans le cadre du développement professionnel continu (DPC) constituent un modèle pertinent. L'enseignement à distance est une solution hautement valorisable pour la formation dans les territoires ruraux marqués par des contraintes lourdes de distance aux centres de formation.

Le second défi majeur se situe au niveau des branches. Les relations inter-entreprises et inter-branches sont profondément impactées par le numérique. Il est un moteur d'évolution des marchés en facilitant la porosité de segments d'activité dont le cadre et la légitimité des différents intervenants étaient auparavant clairement délimités. Les craintes inhérentes à l'intensification de la concurrence et à l'émergence d'acteurs intermédiaires se

positionnant comme une interface inévitable entre l'entreprise et ses clients ou patients vont grandissantes. Toute la question est alors de savoir dans quelle mesure les branches sont capables de devenir acteurs de ces évolutions. Outre les effets d'une intensification concurrentielle, les entreprises risquent de devenir consommatrices de services numériques imposés sans pouvoir contrôler les répercussions techniques et déontologiques. En d'autres termes, l'enjeu est de parer à toute subordination factuelle à des acteurs externes devenant maître de la relation au cœur du colloque singulier.

Un troisième défi réside dans les mutations organisationnelles du tissu entrepreneurial des branches. Les entreprises libérales sont productrices tout autant que consommatrices de services dématérialisés. Or, cette configuration permet un recours accru à la sous-traitance et à l'externalisation. L'analyse de l'OMPL portant spécifiquement sur les cabinets d'avocats (Cabinet Rapelli, 2016) a mis au jour des modèles organisationnels novateurs intégralement fondés sur l'externalisation de toutes les fonctions supports dans un contexte de marché hyperconcurrentiel. Ce type de fonctionnements questionne la pérennité à moyen terme de l'emploi salarié au sein de la branche.

Finalement, la diffusion du numérique et ses évolutions rapides mettent les branches face à des défis majeurs. Les mutations sont déjà en cours et il convient de trouver des solutions pragmatiques pour garantir une adaptation favorable des métiers et des professions. Dans ce cadre, la formation constitue un levier d'action puissant qu'il convient d'actionner urgemment.

NOTES

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).

