

Qualité de vie au travail Les entreprises libérales du secteur Santé

“ Objectiver le regard sur le stress au travail ”

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) des entreprises libérales adhérentes à l'OMPL¹ a permis d'effectuer le diagnostic des stresseurs professionnels des salariés du secteur Santé via un baromètre de mesure construit et analysé scientifiquement .

Six familles de stresseurs professionnels sont évaluées :

- les incertitudes et l'imprévisibilité au travail ;
- les relations interpersonnelles ;
- les changements et valeurs ;
- la reconnaissance au travail ;
- la communication ;
- le dimensionnement de postes.

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

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

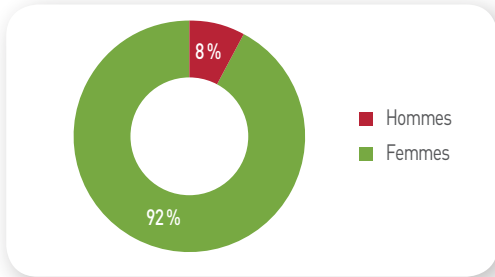
Branche	Effectif OMPL	Effectif enquête	% de répondants
Cabinets dentaires	42 000	538	26 %
Cabinets et cliniques vétérinaires	18 000	594	29 %
Cabinets médicaux	90 000	170	8 %
Laboratoires de biologie médicale	39 000	89	4 %
Pharmacie d'officine	111 000	678	33 %
TOTAL	300 000	2 069	100 %

2 262 salariés ont répondu à l'enquête en ligne. 193 n'ont pas renseigné leur appartenance à l'une des branches du secteur. Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, les écarts constatés ne nuisent pas aux résultats car les caractéristiques des participants influent peu sur la QVT.

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

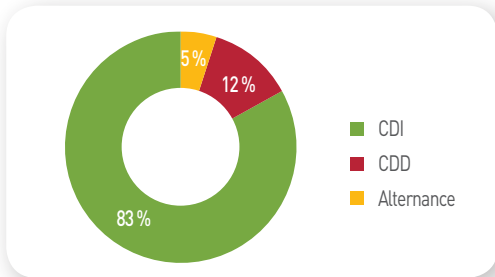
Des caractéristiques personnelles sans impact sur le stress professionnel

Une surreprésentation des femmes



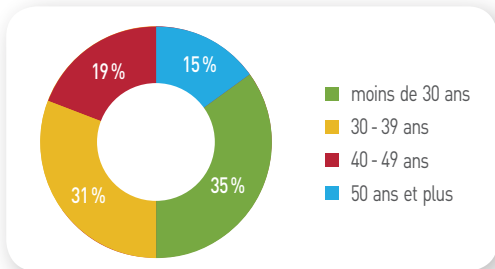
Les femmes représentent 92 % des participants, contre 80 % dans leur secteur.

Des salariés essentiellement en CDI



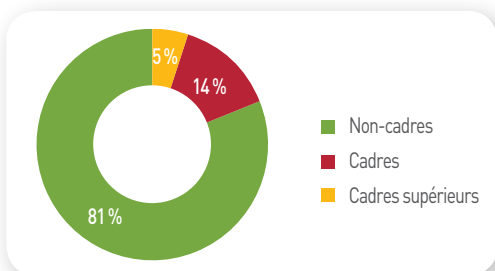
83 % des salariés sont en CDI, taux proche de celui du secteur qui en compte 84 %.

Des répondants plutôt juniors



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

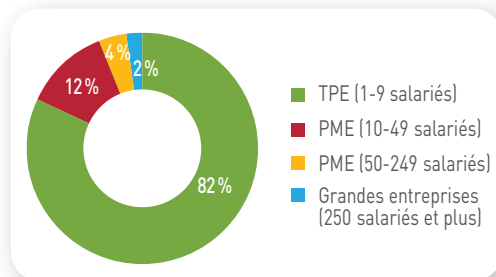
Une majorité de non-cadres



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

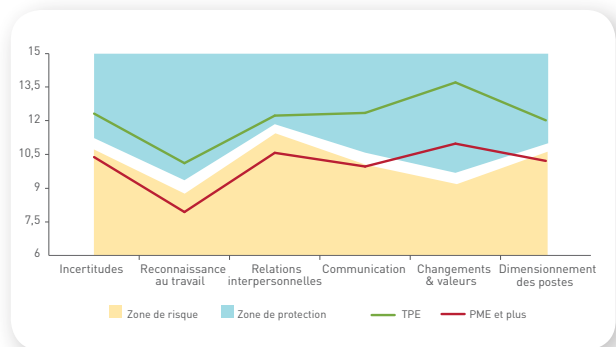
Les résultats du stress influencés par les caractéristiques des entreprises

Un taux important de salariés de TPE



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

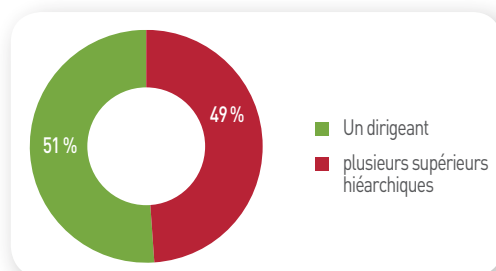
Les salariés des TPE moins soumis au stress professionnel



Les résultats des entreprises de plus de 10 salariés se situent, pour la plupart, en zone de risque. Seule la famille relative aux changements et valeurs, constitue un facteur de protection. A l'inverse, ceux des TPE sont tous en zone de protection.

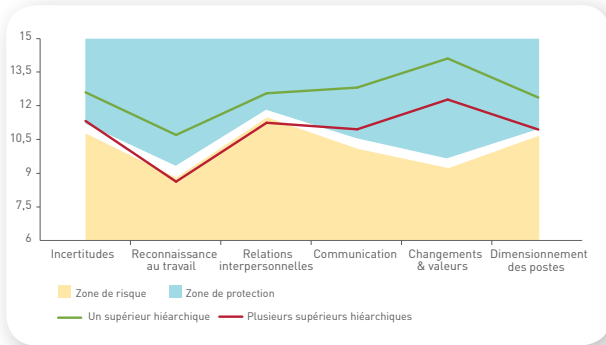
Ces résultats confirment que la QVT est supérieure dans les structures de moins de 10 salariés, comme le montrent également les résultats de l'Observatoire de la vie au travail (OVAT). Ainsi, le fait d'être salarié d'une TPE constitue un facteur de protection contre le stress.

Un seul supérieur hiérarchique, l'employeur



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

Le dirigeant unique, facteur de protection du stress

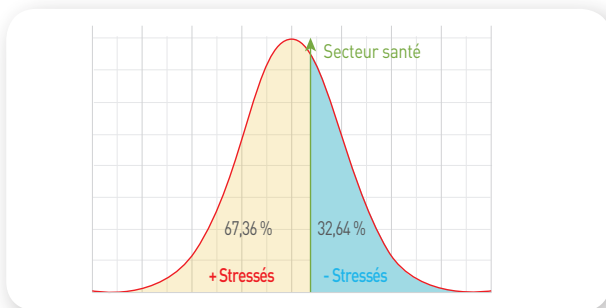


Quand il y a plusieurs supérieurs hiérarchiques, le niveau de stress des salariés est plus élevé et deux familles se trouvent en zone de risque. A l'inverse, avec un seul dirigeant, toutes les familles sont en zone de protection.

La QVT se dégrade quand le nombre de hiérarchiques se multiplie, contribuant ainsi au stress des collaborateurs. Toutefois, ce stress reste relativement faible puisque le nombre de familles en zone de protection est supérieur à celui en zone de risque.

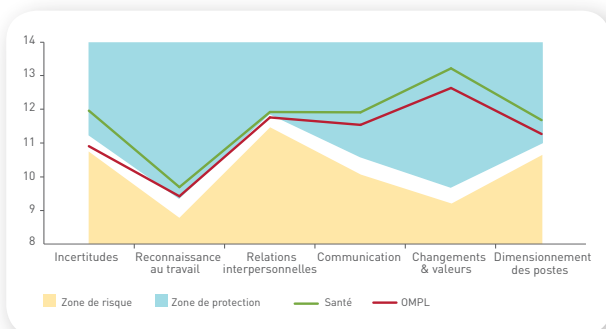
Des salariés globalement moins stressés

Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en 6 familles d'analyse et compilées en un indicateur global se référant à un indice national, mesuré par l'OVAT.



Les salariés du secteur ont un niveau de stress globalement inférieur à l'ensemble des salariés de l'OMPL et des salariés français. En effet, parmi ces derniers 67,36 % sont plus stressés que ceux du secteur santé.

Du stress essentiellement lié aux incertitudes



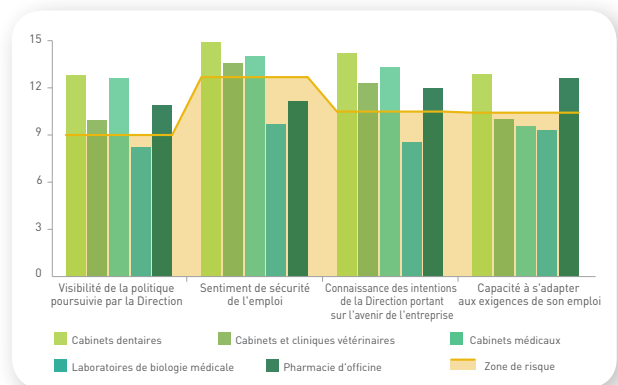
Les résultats des différentes familles de stressés se situent tous au-dessus du seuil de protection et au-delà

des résultats moyens de l'OMPL. Il n'y a donc, au global, aucune alerte stress. Ce secteur contribue à tirer vers le positif la moyenne des résultats de l'OMPL en matière de stress.

Comme pour l'OMPL, les résultats de la famille « Changements et valeurs » sont particulièrement élevés et contribuent fortement à diminuer le stress des salariés.

Des causes de stress différentes en fonction des branches

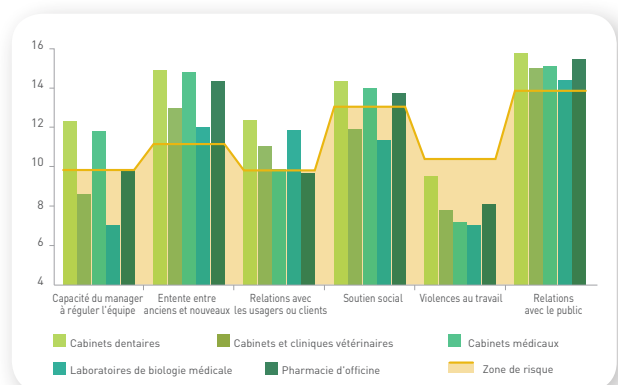
Incertitudes



La difficulté de s'adapter à son emploi constitue la cause de stress professionnel la plus importante sauf pour les salariés des cabinets dentaires et des pharmacies d'officine.

A l'inverse, « Connaissance des intentions de la Direction » et « Visibilité de la politique poursuivie par la Direction » sont des facteurs de protection importants, excepté pour les salariés des laboratoires de biologie médicale.

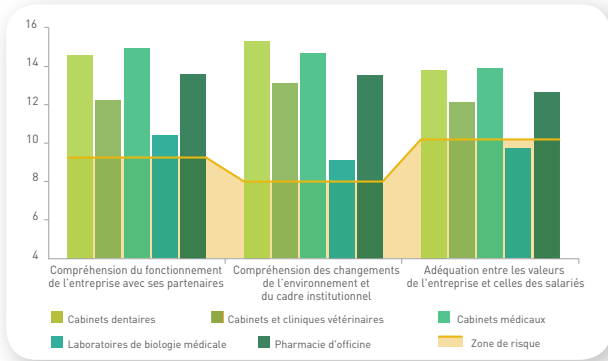
Relations interpersonnelles



Les relations interpersonnelles sont bien perçues dans le secteur, sauf pour les branches cabinets et cliniques vétérinaires et laboratoires de biologie médicale.

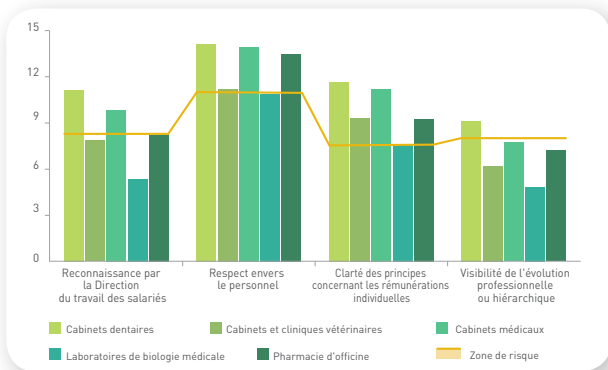
Les violences au travail (verbales voire physiques) constituent le principal facteur de stress de cette famille pour l'ensemble des branches.

Changements et valeurs



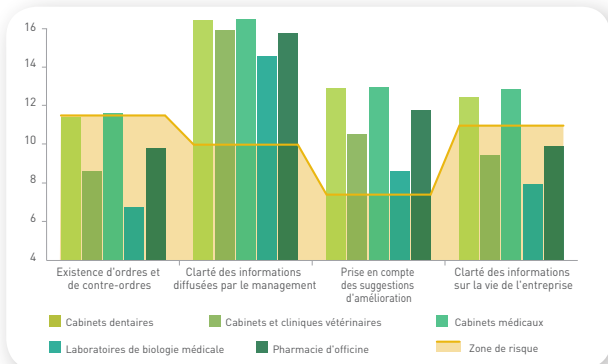
Aucun facteur n'est en zone de risque, excepté « Adéquation entre les valeurs de l'entreprise et des salariés » pour les laboratoires de biologie médicale. Cette famille atténue le stress professionnel des salariés en contrebalançant celui lié aux autres familles.

Reconnaissance au travail



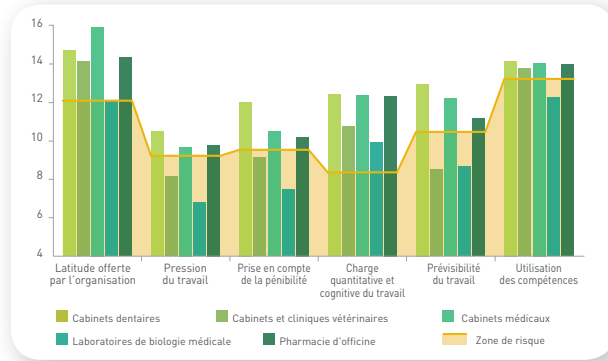
Le manque de reconnaissance du travail accompli et le peu de visibilité sur les possibilités d'évolution sont les causes de stress professionnel les plus marquées, surtout dans la branche laboratoires de biologie médicale. A l'inverse, le respect envers le personnel et la clarté des principes de rémunération atténuent le manque de reconnaissance ressenti au sein des cinq branches.

Communication



Le management diffuse des informations claires et sait prendre en compte les suggestions d'amélioration des collaborateurs. Ceci contribue à atténuer le stress lié à la coexistence d'ordres et de contre-ordres et dans une moindre mesure au manque de clarté des informations sur la vie de l'entreprise, sauf pour les cabinets et cliniques vétérinaires et les laboratoires de biologie médicale.

Dimensionnement des postes



Les salariés des cabinets et cliniques vétérinaires et des laboratoires de biologie médicale sont stressés par les pressions au travail, une prise en compte insuffisante de la pénibilité et dans une moindre mesure, un manque de prévisibilité de leur tâche au quotidien. Ceci dénote un dimensionnement de leur poste à améliorer. En revanche, tous apprécient leur latitude d'action, la charge de travail et, exception faite des salariés des laboratoires de biologie médicale, l'utilisation de leurs compétences.



Sur les 27 facteurs potentiels de stress professionnel, les branches des cabinets dentaires, cabinets médicaux et pharmacie d'officine » tirent fortement vers le positif (la moyenne des résultats [avec respectivement 25, 21 et 17 facteurs en zone de protection contre 2, 3 et 8 en zone de risque]). Par contre, celle des laboratoires de biologie médicale la fait redescendre vers le négatif (avec 18 facteurs en zone de risque contre 8 en zone de protection). Autrement dit, les salariés de cette dernière branche sont bien plus stressés que ceux des trois premières. La branche des cabinets et cliniques vétérinaires se situe en zone intermédiaire, avec 11 facteurs en zone de risque et 15 en zone de protection.

Les « plus QVT » du secteur, constitués par les résultats très au-delà du seuil de protection : la qualité des relations avec le public, la clarté des informations diffusées par l'encadrement, la prise en compte des suggestions d'amélioration, la compréhension du fonctionnement de l'entreprise avec ses parties-prenantes extérieures, la compréhension des changements de l'environnement, et la charge de travail.

Les alertes du secteur, résultats très en deçà du seuil de protection : peu de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, les violences (verbales ou physiques) au travail, la coexistence d'ordres et de contre ordres, et dans une moindre mesure la clarté des informations portant sur la vie de l'entreprise.

Au final, les performances du secteur en matière de stress sont détériorées par les résultats médiocres de la branche des laboratoires de biologie médicale. Toutefois, les excellents résultats des branches des cabinets dentaires et des cabinets médicaux figurent parmi les meilleurs de l'OMPL.



► Un niveau de stress globalement faible

Les résultats du secteur en matière de stress sont globalement les meilleurs de l'OMPL, même si la branche des laboratoires de biologie médicale se distingue par des résultats de stress figurant parmi les plus médiocres de l'OMPL. Ainsi, la nature du stress qui vient menacer la qualité de vie au travail des salariés est différente selon les branches.

Cabinets dentaires et cabinets médicaux : les facteurs de protection dominant

Les « plus QVT » : ces deux branches s'illustrent par de très nombreux points similairement positifs, au-delà de la moyenne des résultats de l'OMPL, qui contrebalancent largement le peu de signaux d'alertes. La Direction (dirigeants, directeurs, associés...) et les managers représentent de forts facteurs de protection ; en effet, les salariés de cette branche apprécient fortement la capacité de la Direction et/ou des managers à rendre visible la politique poursuivie, à reconnaître le travail accompli, à diffuser de l'information claire, à prendre en compte les suggestions d'amélioration et à réguler l'équipe (distribution des rôles et gestion des conflits d'équipe). De plus, le personnel se sent fortement reconnu et respecté, l'entente entre les nouveaux et les anciens est excellente et la latitude d'action est grande.

Les pistes d'amélioration : ces branches tirent vers le positif la moyenne des résultats de l'exposition au stress des salariés du secteur et par-delà de l'ensemble de l'OMPL, néanmoins elles présentent un facteur commun dont les résultats sont en zone de risque : les violences au travail. De plus, la branche des cabinets dentaires expose ses salariés à la coexistence d'ordres et de contre-ordres, contrairement à la branche des cabinets médicaux chez qui ce facteur n'est qu'en zone de surveillance. Toutefois pour cette dernière branche, deux autres facteurs sont en zone de risque : le manque de visibilité sur les possibilités d'évolution et la capacité à s'adapter à son emploi, perçues comme insuffisantes.

Pharmacie d'officine : une bonne qualité de vie au travail

Les « plus QVT » : un bon nombre de points forts caractérise cette branche : les salariés estiment connaître suffisamment les intentions de leur Direction quant à sa politique et à l'avenir de l'entreprise, ils se sentent respectés, ils estiment pouvoir s'adapter aux exigences de leur travail, l'entente entre anciens et nouveaux entrants ainsi que le soutien social sont au beau fixe, la qualité des relations avec le public est excellente, la latitude offerte par l'organisation est tout à fait satisfaisante, ce qui contribue à leur QVT.

Les pistes d'amélioration : si globalement les facteurs de protection dominant, les salariés sont toutefois exposés à certains facteurs de stress : sentiment d'insécurité de l'emploi, manque de reconnaissance du travail accompli, visibilité insuffisante quant aux possibilités d'évolutions, coexistence d'ordre et de contre-ordres, manque de clarté des informations sur la vie de l'entreprise ont les plus importants. Par ailleurs, les salariés disent éprouver des difficultés à s'adapter aux exigences de leur emploi. Agir sur ces facteurs de stress permettrait d'optimiser la QVT des salariés de cette branche.

Cabinets et cliniques vétérinaires : une qualité de vie au travail moyenne

Les « plus QVT » : les bons résultats des familles, changements et valeurs et incertitudes sont les points forts de la branche. Par ailleurs, la diffusion des informations par l'encadrement est très bien perçue tout comme la qualité des relations avec le public et la latitude offerte par l'organisation. Les salariés sont satisfaits par la sécurité de l'emploi et l'utilisation de leurs compétences.

Les pistes d'amélioration : trop peu de visibilité sur les possibilités d'évolution, un manque de reconnaissance pour le travail accompli, des violences et des pressions au travail, une prévisibilité du travail insuffisante, une coexistence d'ordres et de contre-ordres ainsi qu'une régulation de l'équipe par le manager jugée trop médiocre sont les principaux facteurs de stress. Ce sont autant d'alertes à prendre en compte pour éviter que la dégradation de la QVT n'affecte la santé psychologique des salariés.

Laboratoires de biologie médicale : des facteurs de protection insuffisants

Les « plus QVT » : une bonne qualité des relations avec le public, des informations diffusées par l'encadrement claires, une entente entre les nouveaux et les anciens satisfaisante, une charge quantitative et cognitive de travail acceptable, sont les points forts mis en évidence par les salariés.

Les pistes d'amélioration : la branche présente les résultats les plus dégradés, particulièrement pour les familles liées à l'incertitude et à l'imprévisibilité, à la reconnaissance au travail et au dimensionnement des postes dont les facteurs sont quasiment tous activés négativement, ceci contribue fortement au stress des salariés. Leur QVT est fortement menacée par des alertes sérieuses : ils estiment insuffisantes la visibilité de l'évolution professionnelle ou hiérarchique, la reconnaissance de leur travail par la Direction et la capacité du manager à réguler l'équipe. Ils déplorent la coexistence d'ordres et de contre-ordres et subissent des violences au travail qui accroissent fortement leur stress. Ces facteurs de stress doivent être rapidement améliorés pour éviter que les salariés ne subissent des atteintes à leur santé mentale.