

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

MESURER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) des salariés des professions libérales a permis, via une enquête en ligne, d'interroger, les salariés et leurs employeurs sur leur perception de celle-ci. Il s'agit de la 3^e édition de cette enquête.

Le questionnaire diffusé permet de mesurer :

- le niveau de QVT des salariés, les facteurs sources de satisfaction et les axes à améliorer au travers de 56 questions réparties en six dimensions :
 - le contenu du travail (8 questions);
 - les conditions de travail (10 questions);
 - le parcours professionnel (7 questions);
 - les relations et collaborations (8 questions);
 - le management de proximité (5 questions);

- la stratégie et les responsabilités sociales (8 questions);

- le niveau d'hyperstress et les manifestations de stress les plus prégnantes pour les répondants, au travers de 9 items via une échelle en 8 points allant de « Pas du tout » à « Énormément ».

545 salariés du secteur cadre de vie-technique ont répondu à l'enquête en ligne, dont 160 de la branche des entreprises d'expertises en automobile. Ils représentent 29 % des répondants du secteur cadre de vie-technique.

Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée du secteur dans son ensemble.



160

salariés des cabinets ou entreprises d'expertises en automobile ont répondu à l'enquête sur la QVT.

29 %

des répondants du secteur cadre de vie-technique.

➊ Profil des branches du secteur santé

Branches	Effectifs salariés	Effectif enquête	Répartition des répondants
	5 536	160	29 %
	36 447	385	71 %
	41 983	545	100 %



33 % de salariés d'une structure de 50 salariés et +

49 % de femmes

28 % âgés de 50 ans et +

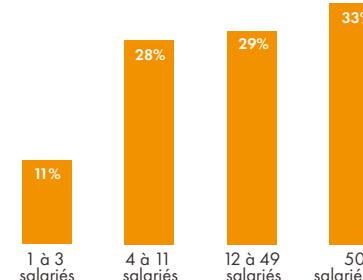
23,8 % de cadres

85 % en CDI

82,8 % à temps complet

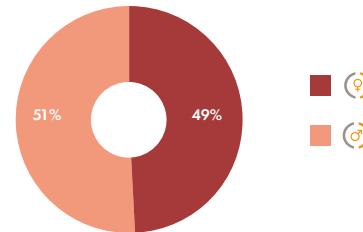
PROFIL DES RÉPONDANTS

① Homogénéité des répondants par taille d'entreprises



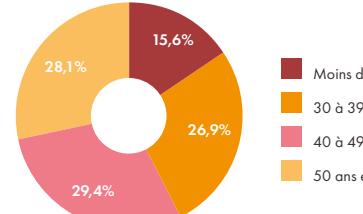
La répartition des répondants selon la taille des entreprises est assez homogène bien que seulement 11 % des salariés exercent dans des entreprises de moins de trois salariés. Néanmoins, cette répartition diffère de celle de la branche où 26,6 % des salariés travaillent dans une entreprise de moins de 11 salariés contre 39 % des répondants.

② Répartition proche de la parité



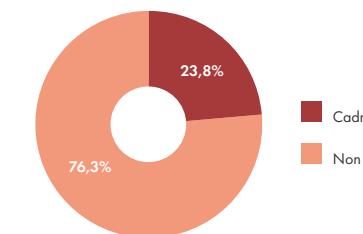
49 % des participants sont des femmes et 51 % des hommes. La répartition des répondants est très équilibrée et reflète assez bien les données de la branche (44 % de femmes et 56 % d'hommes).

③ Répartition homogène en fonction de l'âge



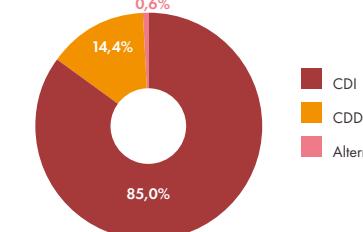
La répartition des répondants en fonction de l'âge est assez homogène, à l'exception de la tranche des moins de 30 ans (seulement 16 %). Au regard des données de la branche, cette catégorie est sous-représentée, près de 38 % des salariés de la branche.

④ Principalement des non-cadres



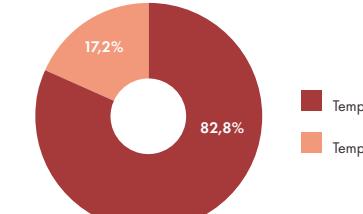
76 % des participants n'ont pas le statut cadre. Cette répartition, en fonction du statut, est similaire à celle de la branche où 26,6 % des salariés travaillent dans une entreprise de moins de 11 salariés contre 39 % des répondants.

⑤ Grande majorité de CDI



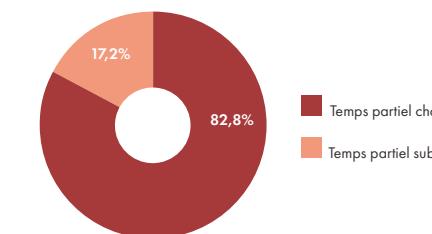
Une grande majorité des répondants est en CDI (85 %). Ils sont sous-représentés comparativement aux salariés de la branche (93 %).

⑥ Forte proportion de salariés à temps complet



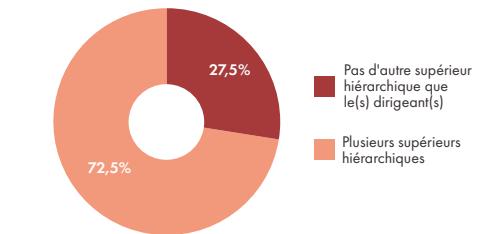
La plupart des répondants travaillent à temps complet (82,8 %). Cette proportion est inférieure à celle de la branche (92 % de salariés à temps complet).

⑦ Temps partiels essentiellement choisis (base 29 salariés à temps partiel)



Parmi les 18 % de salariés à temps partiel qui ont répondu à l'enquête, 83 % sont en temps partiel choisi et 17 % en temps partiel subi.

⑧ Plusieurs supérieurs hiérarchiques



72,5 % des répondants ont plusieurs supérieurs hiérarchiques.



82,8 % de temps partiel choisi

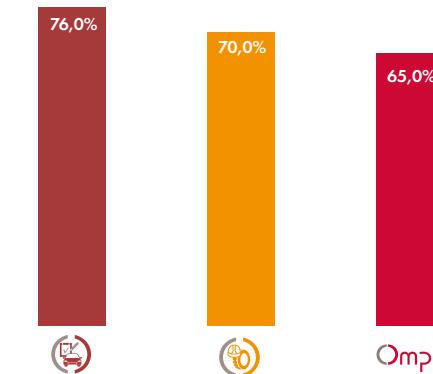
22,5 % de managers

27,5 % ont un seul hiérarchique



INDICATEURS CLÉS DE RÉSULTATS

① Niveau moyen de QVT supérieur à l'ensemble de l'OMPL



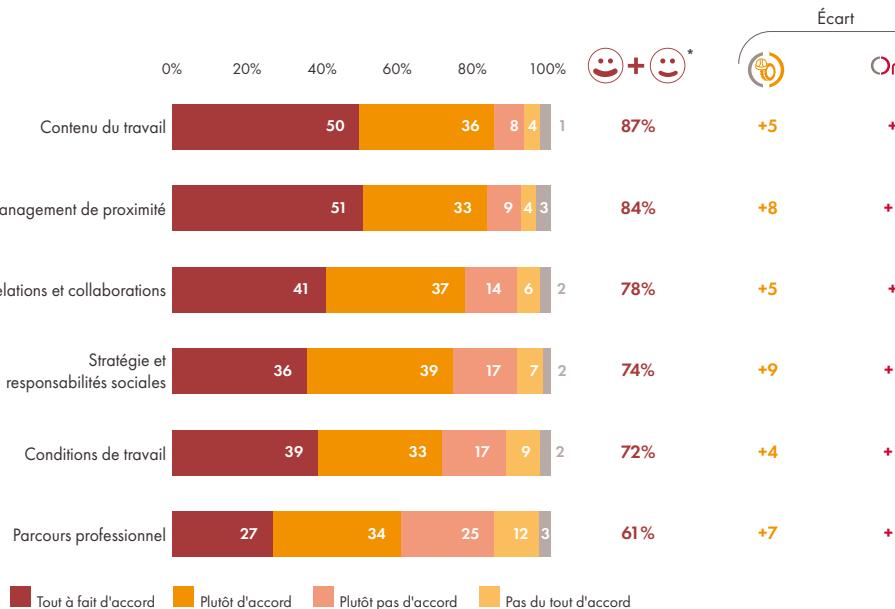
La moyenne de satisfaction globale de la QVT dans les entreprises d'expertises en automobile est de 76 %, soit plus de 3/4 de réponses positives sur l'ensemble du questionnaire.



76 % des salariés ont un bon ressenti de leur qualité de vie au travail.

Le niveau de satisfaction des répondants de la branche, est nettement supérieur à celui de l'ensemble du secteur cadre de vie-technique (70 %) et de l'OMPL (65 %).

➊ Niveau de satisfaction variable selon les dimensions de la QVT



Globalement, les salariés sont nombreux à apprécier leur travail au quotidien (missions, sens, autonomie...) et les relations associées à celui-ci (avec les collègues, avec le manager et avec les personnes externes à l'entreprise). Le niveau de satisfaction sur ces dimensions est proche ou supérieur à 80 % ce qui en fait de véritables points de force pour la branche.

Les dimensions liées à la perception générale de l'entreprise (stratégie, responsabilité sociale, etc.) et aux conditions de travail sont également bien notées. Elles emportent l'adhésion d'environ

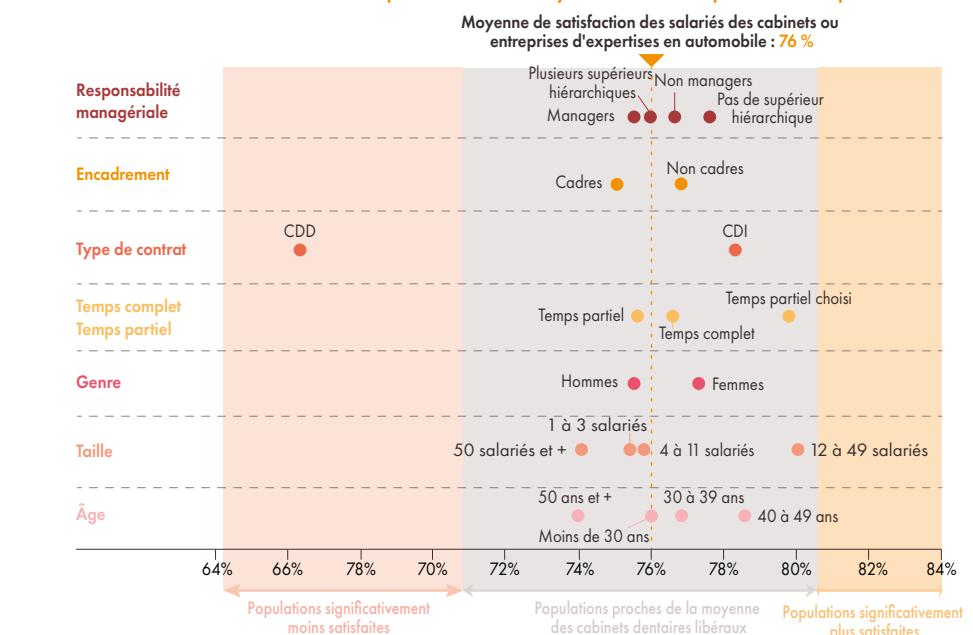
trois quarts des répondants. Les résultats sur ces dimensions sont plus élevés que ceux du secteur et de l'OMPL.

En revanche, le parcours professionnel obtient des résultats plus mitigés, notamment sur la question des possibilités d'évolution professionnelle au sein de l'entreprise, avec près d'un quart de répondants se disant très insatisfaits. Toutefois, les scores de la branche sur cette dimension sont au-dessus de la moyenne du secteur cadre de vie-technique et de l'OMPL.



37 %
des salariés expriment de l'insatisfaction par rapport à leur parcours professionnel.

➋ Ressenti de QVT relativement proche de la moyenne selon le profil des répondants

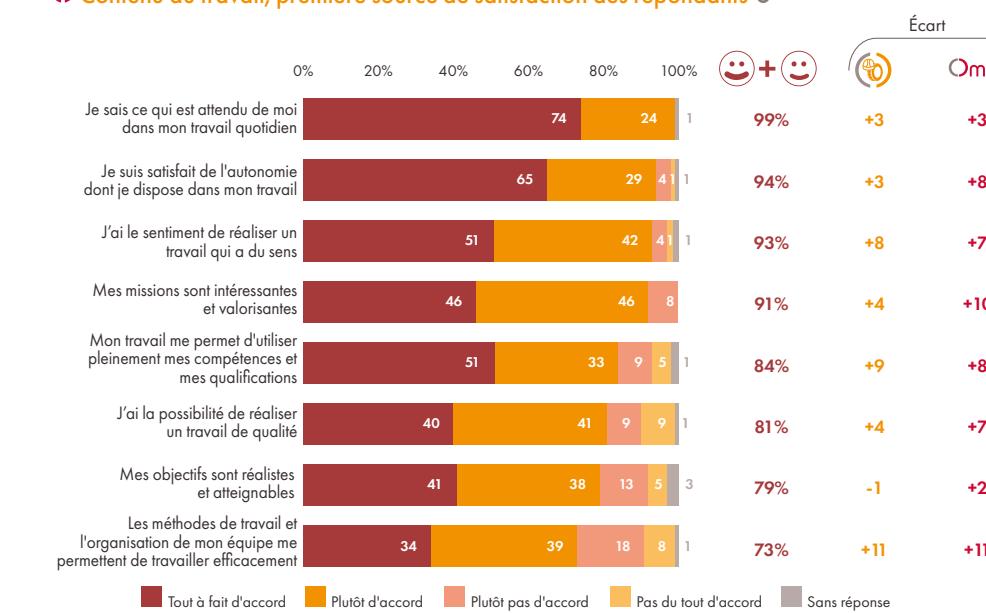


À l'exception du type de contrat, aucune variable n'a d'effet significatif en termes de QVT. Ainsi, les salariés en CDD sont les seuls à se

détacher significativement de la moyenne avec une insatisfaction plus marquée que les autres populations.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION

➌ Contenu du travail, première source de satisfaction des répondants





Les répondants des entreprises d'expertises automobile montrent une satisfaction notable sur l'ensemble des composantes du contenu de leur travail. Les scores sont tous très positifs dans l'absolu et se distinguent significativement du secteur et de l'OMPL.

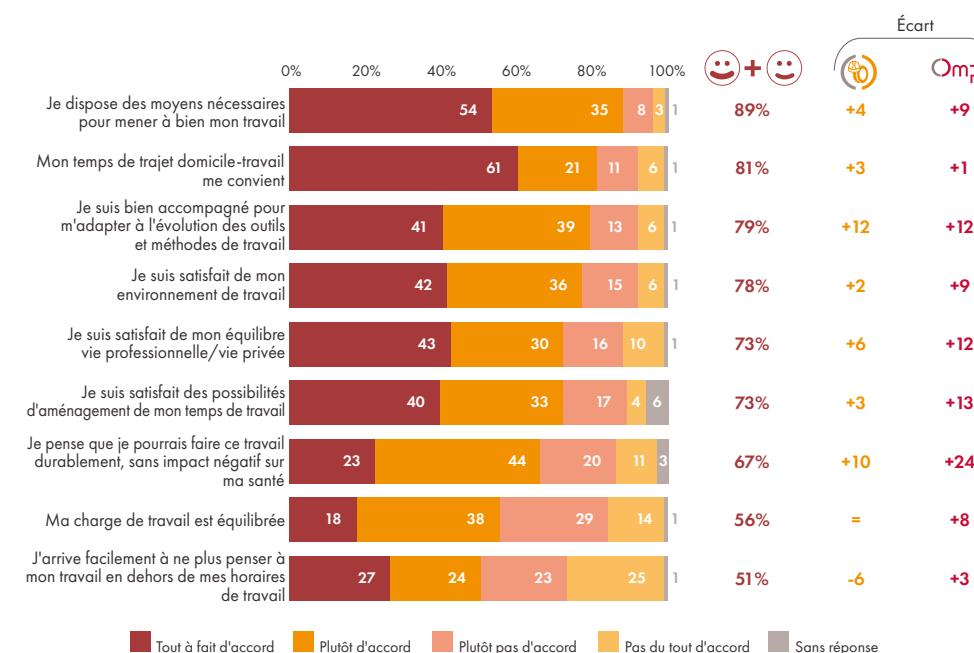
La **définition des postes** est clairement établie. Ils savent exactement ce qui est attendu d'eux. Ils apprécient leurs **marges de manœuvre** et la **possibilité d'utiliser pleinement leurs compétences** dans leur activité quotidienne.

Ils jugent leurs missions valorisantes et intéressantes ce qui génère un sentiment de **sens au travail fort**. Ce score est essentiel car le **sens au travail est un des leviers principaux de la QVT et de l'engagement professionnel**.

De plus, huit répondants sur dix sont en mesure de réaliser un travail de qualité car leurs objectifs sont réalistes et atteignables.

Néanmoins, les **méthodes de travail** et l'organisation pourraient être optimisées afin de travailler plus efficacement.

○ Résultats hétérogènes concernant les conditions de travail



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord Sans réponse

La branche présente des résultats plus positifs que le secteur et largement supérieurs à ceux de l'OMPL. Pour autant, ils sont très hétérogènes.

L'un des points d'attention principaux concerne la **charge de travail considérée** déséquilibrée par un répondant sur deux. Cette charge entraîne une **difficulté de déconnexion** (impossibilité de ne plus penser au travail en dehors de ses horaires professionnels) qui peut être due à une charge mentale ou émotionnelle trop importante. Ces indicateurs montrent une intensification du travail empiétant sur le temps personnel et les moments de repos.

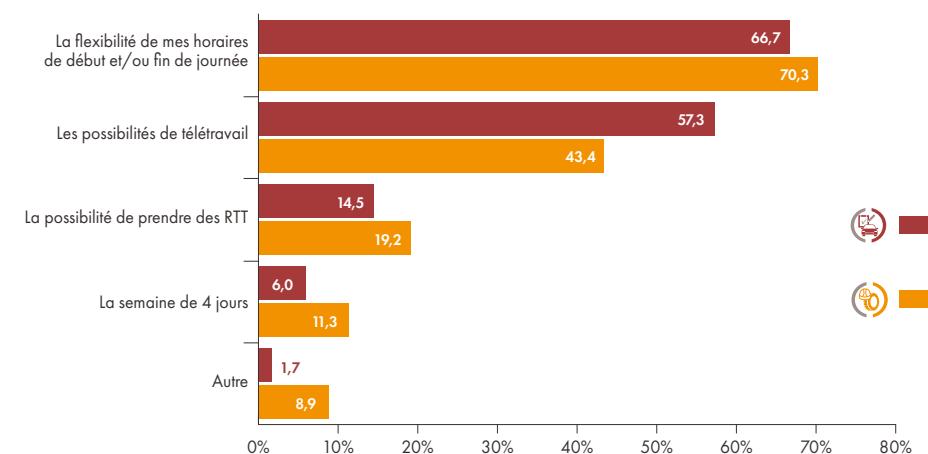
Cependant les répondants parviennent à conserver un équilibre des vies globalement

satisfaisant, grâce à des temps de **trajet domicile-travail** réduits et des possibilités **d'aménagement des temps de travail** pour les trois quarts. Cet équilibre est également favorisé par des **conditions matérielles permettant de travailler plus efficacement** comme la qualité des locaux, les moyens fournis pour exercer ses missions et l'accompagnement à l'évolution des outils et méthodes de travail.

Malgré ces éléments régulateurs, la question de la charge est un point d'attention à ne pas occulter. Celle-ci renvoie à la question de l'usure professionnelle qui est prépondérante. Un tiers des répondants estime ne pas pouvoir exercer son travail durablement.

○ Aménagement des temps de travail à renforcer

Quels éléments facilitent l'aménagement de votre temps de travail (%) ?
(117 répondants)



Pour les répondants bénéficiant de mesures d'aménagement du temps de travail, la flexibilité des horaires et le télétravail sont les plus plébisci-

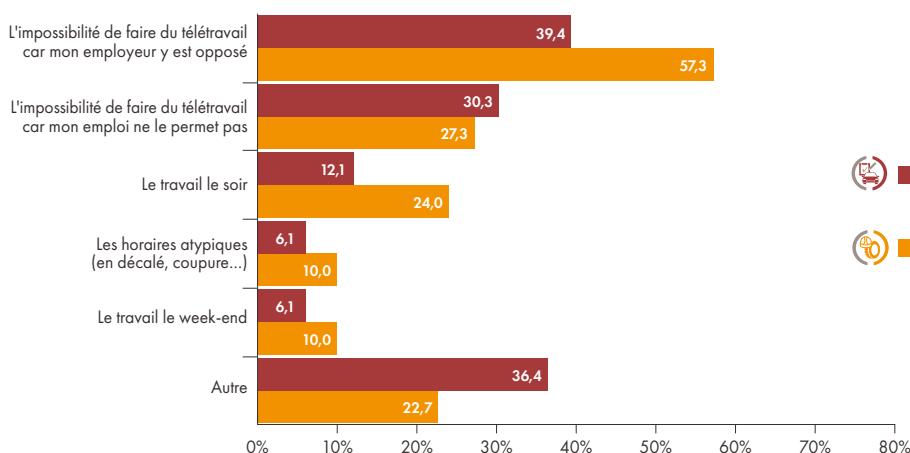
tés. Ces mesures constituent des pistes d'actions intéressantes pour les organisations ne les ayant pas encore mis en place.



66,7 %

considèrent que la flexibilité des horaires facilite l'aménagement de leur temps de travail.

Quels éléments rendent difficile l'aménagement de votre temps de travail (%) ?
(33 répondants)



Pour les personnes déclarant qu'un aménagement de leur temps de travail n'est pas possible, les principaux freins sont liés à l'impossibilité de

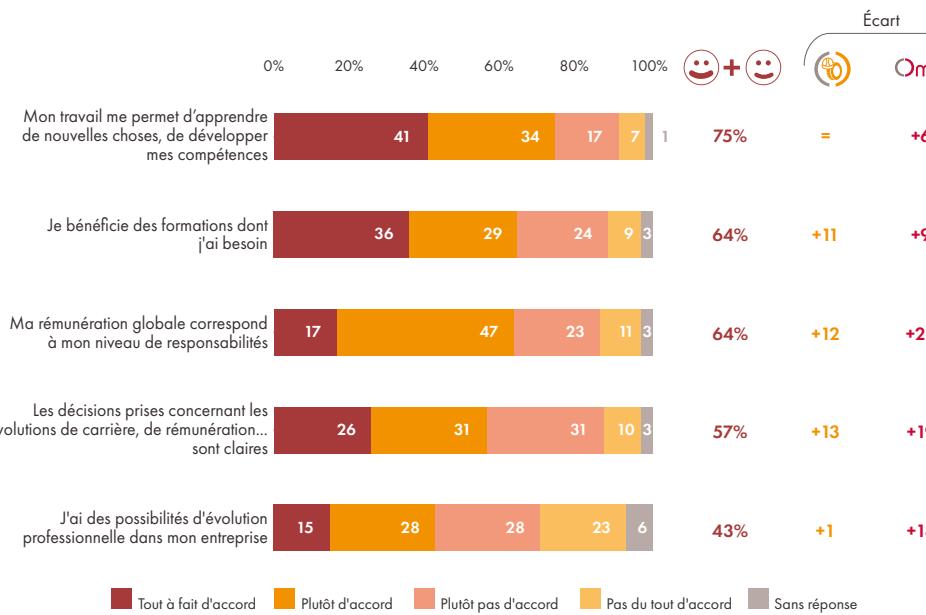


39,4 %

estiment que l'opposition de leur employeur au télétravail rend difficile l'aménagement du temps de travail.



○ ○ Résultats en retrait pour le parcours professionnel



51 %
des salariés estiment ne pas avoir de perspectives d'évolution professionnelle.

Les questions associées au parcours professionnel obtiennent des résultats très hétérogènes, en deçà des deux tiers de satisfaits sur la quasi-totalité des questions. Les résultats sont toutefois significativement supérieurs à ceux du secteur et de l'OMPL.

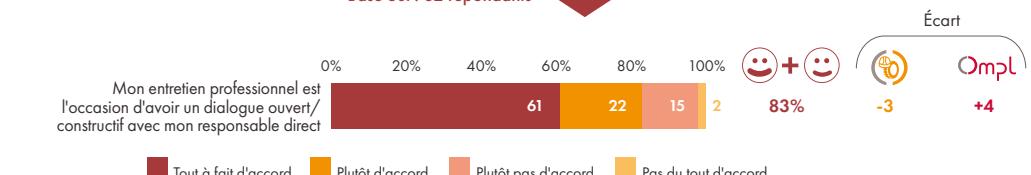
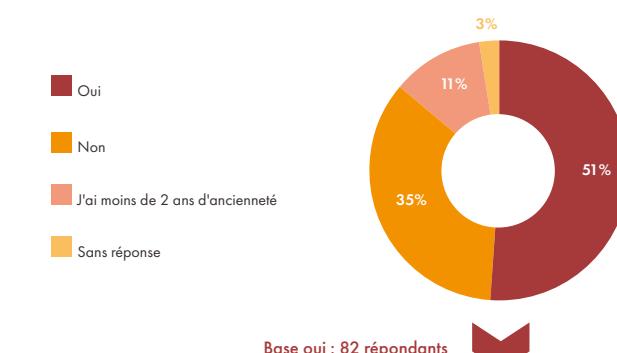
Les **possibilités d'apprentissage et de développement des compétences** sont principalement liées à l'exercice au quotidien. En revanche, l'accès à la formation continue est limité. Pour mémoire 31 % des salariés ont bénéficié d'une action de formation dans le cadre du plan de développement des compétences financé par l'OPCO EP en 2020 (données baromètre OMPL, 2022).

L'insatisfaction est marquée sur les **possibilités d'évolution**



Les perspectives de développement professionnel sont une dimension clé pour garantir la fidélisation et l'engagement des collaborateurs sur le long terme.

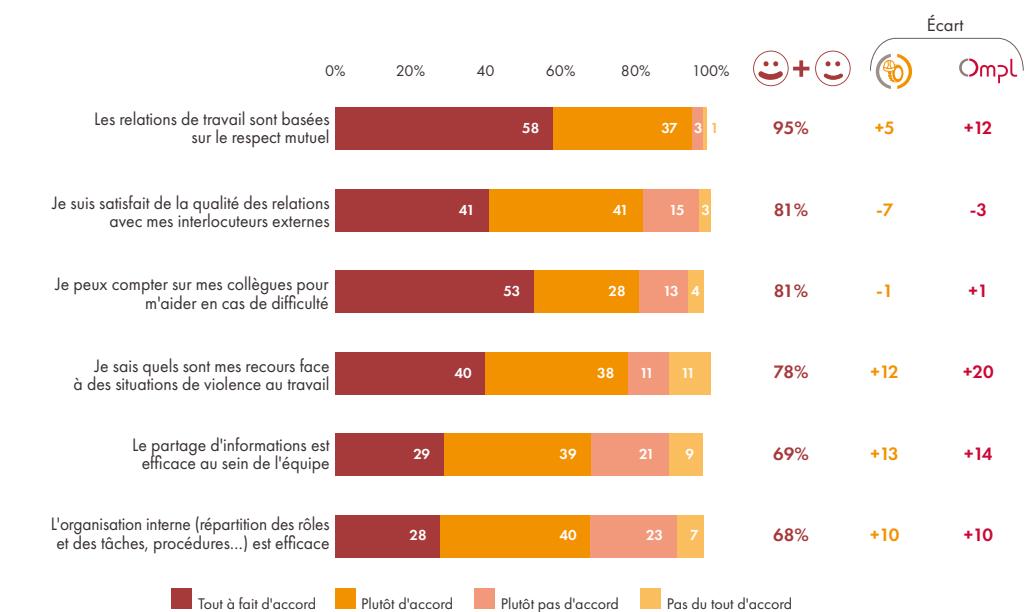
○ ○ Je bénéficie d'un entretien professionnel tous les 2 ans:



L'entretien professionnel est assez peu développé, seuls 51 % des salariés en bénéficient. Lorsqu'il est mis en place, il est très apprécié et

vécu comme une opportunité de dialogue ouvert et constructif avec le responsable par 83 % des répondants.

○ ○ Relations au travail de qualité malgré une collaboration professionnelle à optimiser

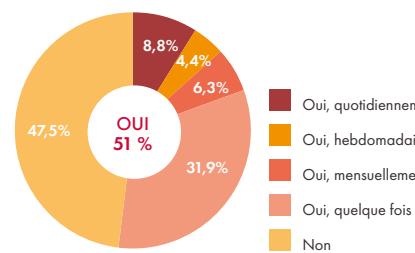


Les relations entre collègues sont marquées par le respect et l'entraide avec des résultats très positifs. Bien que les aspects relationnels soient satisfaisants, la collaboration professionnelle est à consolider en veillant à l'optimisation de l'organisation interne et du partage d'informations.

Par ailleurs, les relations avec les interlocuteurs extérieurs (clients, fournisseurs...) sont majoritairement positives mais légèrement en retrait par rapport au secteur et à l'OMPL.

Violences dans le cadre professionnel

Je suis confronté(e) à des situations de violences dans le cadre de mon travail (%)



51 %
des répondants sont confrontés à des violences au travail.

Les relations avec les interlocuteurs externes sont globalement satisfaisantes. Néanmoins, la survenue de **violences au travail est relaté par 51 % des répondants. Celles-ci sont quasi exclusivement dues à des personnes extérieures à l'entreprise.**

Appréciation positive du management de proximité

Mon responsable direct... 0% 20% 40% 60% 80% 100%



Clé de lecture

91 % des répondants déclarent que leur responsable direct leur fait confiance dans leur travail. Ce résultat est supérieur de **2 points** à celui du secteur cadre de vie-technique et de **3 points** à celui de l'OMPL.



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord

Le **manager joue un rôle clé pour la QVT de ses collaborateurs, cette dimension est particulièrement importante et recueille de forts niveaux de satisfaction.** La confiance accordée, la reconnaissance du travail accompli et la prise de décisions sont perçues positivement par la majorité des répondants.

Le **soutien social** apporté est également très apprécié. Il constitue un facteur régulateur en

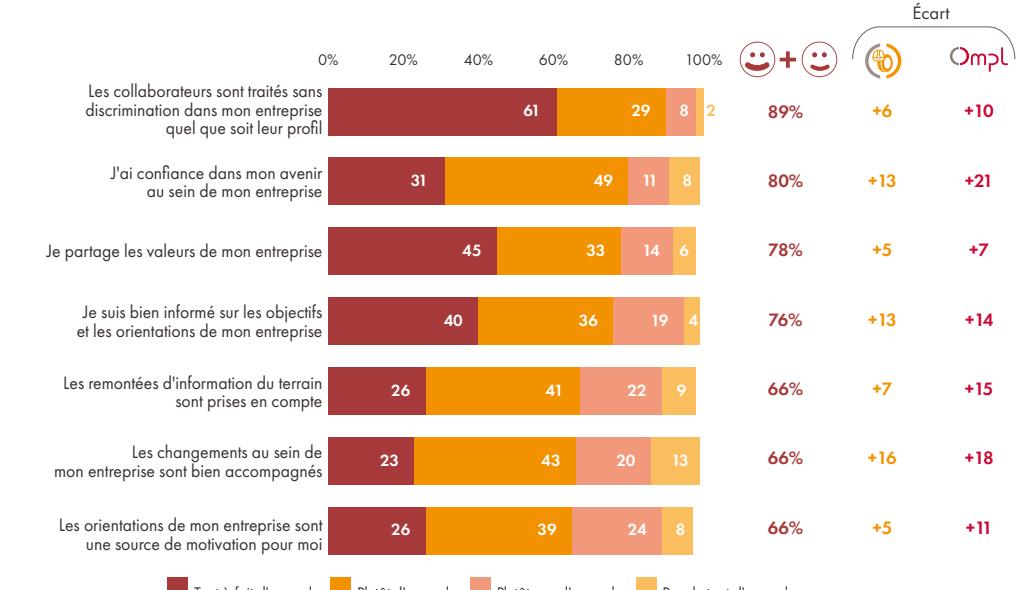
cas de forte charge de travail, qui est un facteur de risque notable pour les répondants. La disponibilité et le soutien des managers sont un atout au sein des entreprises.

Enfin, un autre point de satisfaction saillant concerne **l'accompagnement au développement des compétences** des collaborateurs. Le manager est l'un des acteurs principaux de la montée en compétences de ses équipes, parti-

culièrement dans les petites structures. Le développement des compétences est évalué favorablement par trois quarts des répondants. Ce score est cohérent avec les résultats de la dimension « parcours professionnel » qui montrent un

fort taux de satisfaction concernant les possibilités de développement des compétences dans le cadre de l'exercice quotidien, pour lesquelles le manager est central.

Résultats plus contrastés vis-à-vis de la stratégie et des responsabilités sociales de l'entreprise



Clé de lecture

89 % des répondants estiment que les collaborateurs sont traités sans discrimination dans leur entreprise quel que soit leur profil. Ce résultat est supérieur de **6 points** à celui du secteur cadre de vie-technique et de **10 points** à celui de l'OMPL.

Les résultats sont partagés sur la perception de l'entreprise, mais bien supérieurs au secteur et à l'OMPL.

L'équité de traitement au sein de l'entreprise est bien ressentie par une grande majorité des répondants qui s'estiment traités sans discrimination quel que soit leur profil. De plus, ils n'expriment **pas de conflit entre leurs valeurs personnelles et celles de leur entreprise**, pour une grande partie d'entre eux.

Concernant les **orientations de l'entreprise**, bien qu'elles soient connues par 76 % des répondants, elles ne sont considérées comme motivantes que par 66 % d'entre eux. Cependant, cela ne semble pas entamer leur **confiance sur leur avenir au sein de leur entreprise** (80 %) mais pourrait limiter leur fidélisation à plus long terme. Ainsi, une plus grande **prise en compte de leurs remontées d'informations et un meilleur accompagnement dans la mise en place des changements** pourraient renforcer leur adhésion.





Clé de lecture

Le questionnaire de mesure de stress psychologique établit le niveau de stress global (de 8 à 72 points) au sein d'une population en additionnant les scores moyens obtenus à chacune des 9 questions.

Une somme, supérieure à 47, indique un état d'hyperstress, ayant des impacts négatifs sur la santé.

Le graphique ci-contre présente le pourcentage de répondants salariés ayant obtenu un score supérieur à 47 points, au niveau de la branche, du secteur, de l'OMPL et de la population française.

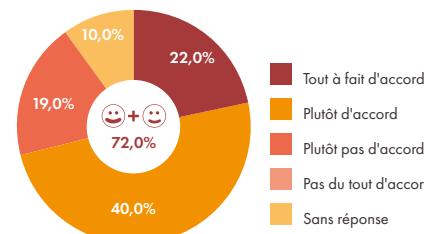


Clé de lecture

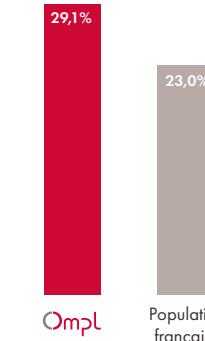
Le questionnaire de mesure de stress psychologique permet d'évaluer le niveau de stress sur neuf questions. Le graphique ci-contre présente la moyenne globale des salariés de la branche pour chaque question, avec un score allant de 1 à 8.

① Dialogue social constructif entre les représentants du personnel et la direction

Base : entreprises ayant des représentants du personnel
46% soit 74 répondants



② Hyperstress limité



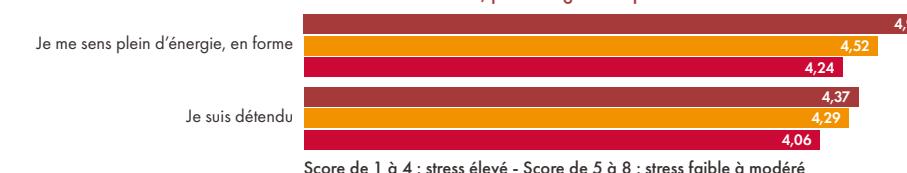
Dans les entreprises ayant des représentants du personnel, le dialogue social est généralement perçu positivement.

La part de personnes en situation de stress important, c'est-à-dire confrontées à des risques d'impacts négatifs sur la santé, est réduite mais concerne néanmoins près de deux salariés sur dix. La mise en place de mesures spécifiques permettrait d'agir à la fois sur les problématiques soulevées par les répondants et préventivement.

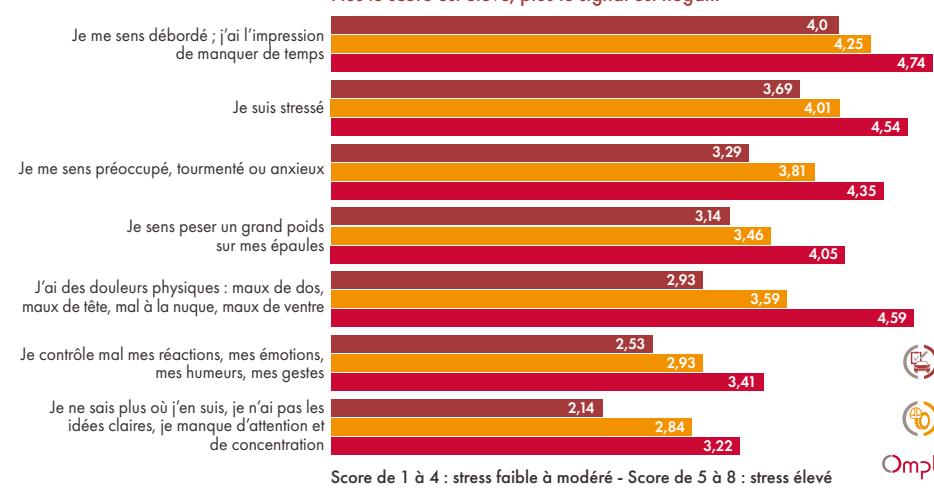
Le taux d'hyperstress dans la branche (15 %) est inférieur à ceux du secteur cadre de vie-technique et de la population française (23 %) et de l'OMPL.

③ Manifestations de stress hétérogènes

Plus le score est élevé, plus le signal est positif



Plus le score est élevé, plus le signal est négatif



Si les répondants de la branche présentent des scores meilleurs que l'OMPL sur l'ensemble du questionnaire, la question « je suis stressé(e) » obtient toutefois un score modéré (3,69).

L'analyse des questions plus spécifiques permet d'identifier des différences selon la typologie d'impact:

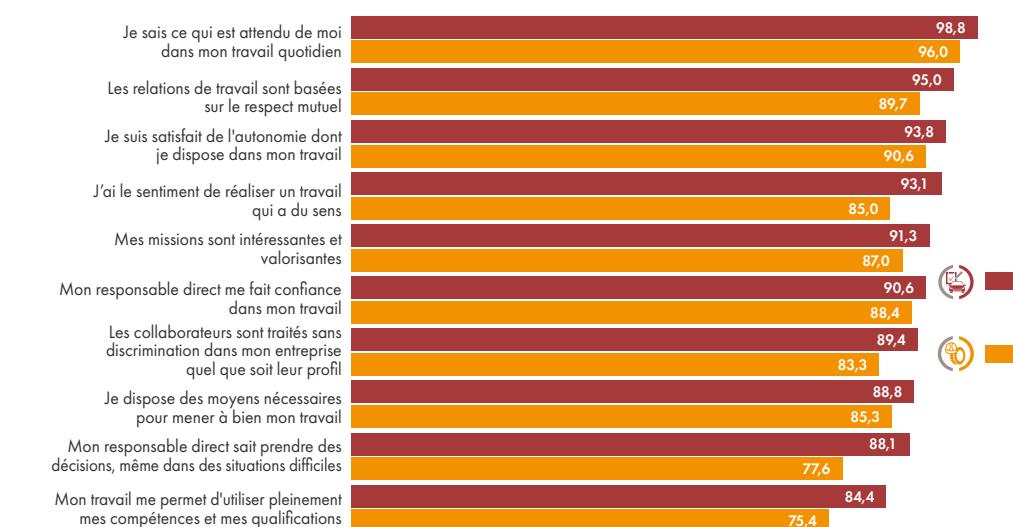
- les **impacts émotionnels** sont assez faibles avec une anxiété (3,29), une possibilité de contrôle des émotions (2,53) et un sentiment

de poids sur les épaules (3,14) qui génèrent un stress faible à modéré;

- les **impacts physiques** sont réduits, avec un score de 2,93 concernant les douleurs corporelles et de bons niveaux de forme et de détente;
- les **impacts cognitifs** sont plus disparates, avec d'un côté une bonne capacité d'attention (2,14), mais d'un autre le sentiment de manquer de temps (4). Ce dernier point constitue la principale source de stress des répondants.

POINTS DE FORCE À MAINTENIR

④ Principaux points de force de la branche (%)



Clé de lecture

Afin d'analyser plus finement les points forts ressortant de l'étude, le graphique ci-contre met en exergue les dix questions ayant recueilli les plus forts taux de satisfaction (en cumul d'opinions positives : « tout à fait d'accord » + « plutôt d'accord ») de la part des salariés. Les scores de la branche sont comparés à ceux du secteur afin d'identifier si ces points forts sont communs aux autres branches ou spécifiques à la branche.



98,8 %

des salariés ont une vision claire de ce qui est attendu dans le cadre de leur travail.

Les principaux points de force de la branche se répartissent autour de trois axes :

• AXE 1 – le contenu du travail

Le cœur de métier constitue l'aspect le plus fondamental pour les répondants, avec le sentiment de réaliser des missions intéressantes et valorisantes, qui ont du sens et leur permettent d'utiliser pleinement leurs compétences et leurs qualifications. Cet axe est particulièrement important pour la QVT au quotidien et l'engagement dans le travail sur le plus long terme.

• AXE 2 – les conditions d'exercice

Les répondants ont une vision claire du rôle attendu d'eux dans leur travail et peuvent

l'exercer en autonomie avec la confiance de leur responsable hiérarchique. Au-delà de ces aspects, les éléments plus matériels, tels que la mise à disposition des moyens nécessaires à l'exercice du métier, facilitent la réalisation des missions. Ces éléments constituent des facteurs de régulation en termes de QVT. Ils permettent notamment de limiter les impacts en cas de forte charge de travail.

• AXE 3 – le climat de travail

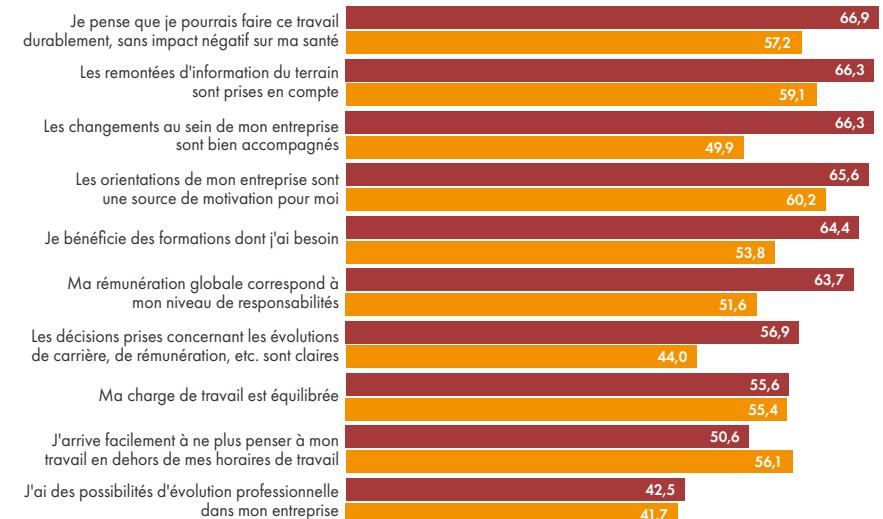
Les relations de travail, entre collègues et avec le supérieur hiérarchique, sont appréciées. Celles-ci se basent sur le respect mutuel et la non-discrimination. Le manager direct

soutient ses collaborateurs et est capable de prendre des décisions dans les moments difficiles. Cet axe est fondamental du fait de ses

impacts sur la QVT, il est nécessaire de l'enfetter et de le renforcer au quotidien.

AXES DE PROGRESSION PRIORITAIRES

① Principaux axes d'amélioration (%)



Clé de lecture

Afin d'analyser plus finement les points faibles ressortant de l'étude, les dix questions ayant recueilli les plus faibles taux de satisfaction sont mises en exergue. Les scores de la branche sont comparés à ceux du secteur afin d'identifier si ces axes d'amélioration sont communs aux autres branches ou spécifiques à la branche.



XXX %

se montrent insatisfaits des remontées d'information qui ne sont pas prises en compte.

Les principaux axes d'amélioration sont:

- **AXE 1 – régulation de la charge de travail et prévention de l'usure professionnelle**

La charge de travail et la charge mentale sont des enjeux soulignés par les répondants. Cela se matérialise par la difficulté à équilibrer la charge de travail et à ne plus penser au travail en dehors des horaires professionnels pour un répondant sur deux. De plus, un tiers d'entre eux pense ne pas pouvoir faire leur travail durablement sans impact négatif sur leur santé. Cet axe est déterminant dans la préservation et la prévention de la santé physique et mentale des collaborateurs et pour la rétention des équipes sur le long terme au sein des entreprises de la branche.

- **AXE 2 – accompagnement du développement professionnel des salariés**

Les possibilités d'évolution sont fondamentales pour la fidélisation et l'engagement des salariés. Au-delà de l'absence de perspec-

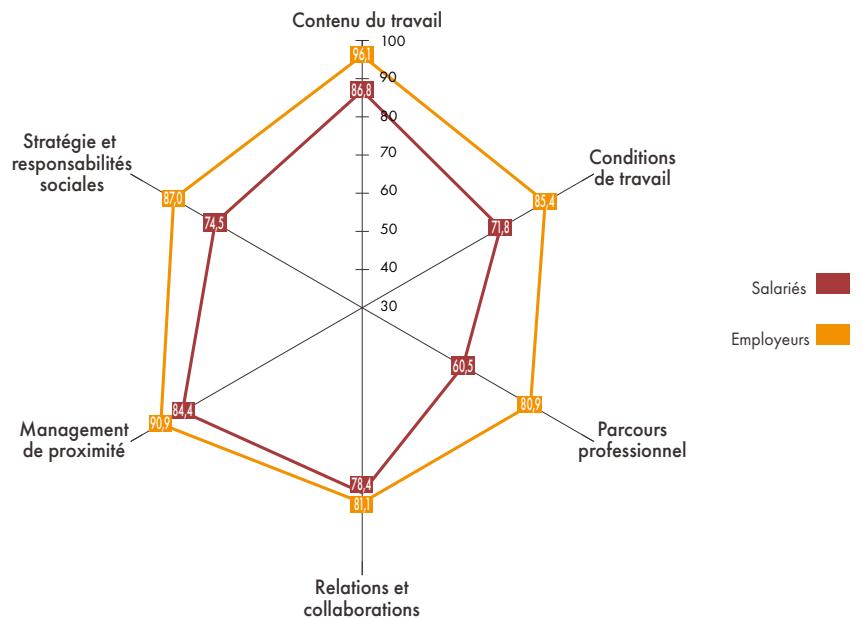
tives d'évolution (60 % des répondants) et du déséquilibre entre la rémunération perçue et les responsabilités assumées, le manque de transparence dans les décisions prises, selon 43 % des répondants, impacte le sentiment de justice organisationnelle. De plus, le manque d'accès aux formations nécessaires à l'exercice du métier peut limiter le développement des compétences. Cependant l'implication des managers dans la montée en compétences de leurs collaborateurs permet d'y palier en partie.

- **AXE 3 – projection positive des collaborateurs vers l'avenir pour renforcer leur confiance dans l'entreprise**

Une partie des répondants montre un manque d'adhésion aux orientations prises par leur entreprise. Une plus grande prise en compte des remontées du terrain et un accompagnement renforcé des changements leur permettraient de se projeter positivement à plus long terme.

ÉCARTS DE PERCEPTIONS ENTRE LES SALARIÉS ET LEURS EMPLOYEURS

① Appréciation de la QVT des salariés différente selon le statut du répondant



Les employeurs étaient également invités à répondre à ce questionnaire dans une version en miroir, leur permettant d'évaluer quel était, selon eux, le niveau de QVT de leurs salariés sur les six dimensions.

Ces résultats indiquent que sur l'ensemble des dimensions les employeurs ont une perception plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers. Ces écarts dépassent les 10 points de différence sur les conditions de travail, la stratégie et responsabilités sociales et les parcours professionnels. Ces trois dimensions regroupent les questions ayant obtenu les scores les plus modestes du questionnaire et constituent les trois axes de progrès majeurs identifiés dans cette enquête.

Sur l'ensemble des dimensions les employeurs ont une perception plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers

LA BRANCHE DE LES CABINETS OU ENTREPRISES D'EXPERTISES EN AUTOMOBILE EN CHIFFRES

420
Entreprises employeuses

5797
Salariés

43,7 %
Femmes

56,3 %
Hommes

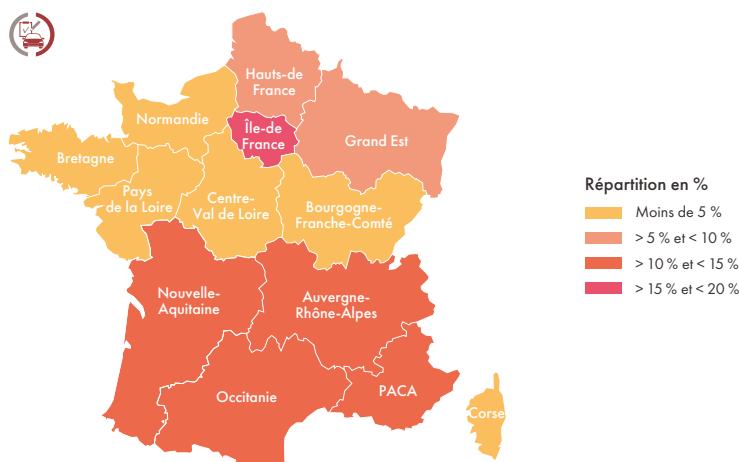
93,1 %
CDI

5,1 %
CDD

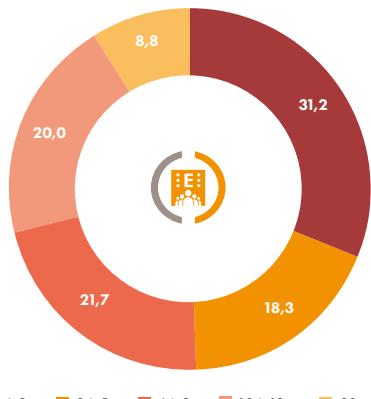
91,8 %
Temps complet

8,8 %
Temps partiel

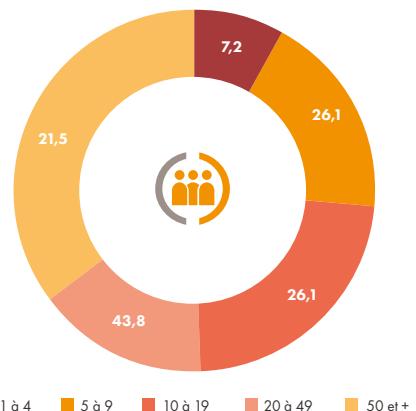
➊ Répartition régionale des entreprises employeuses du champ de l'OMPL (%)



➋ Répartition des entreprises par tranche d'effectif salarié (%)



➌ Répartition des salariés par tranche d'effectif salarié des entreprises (%)



➍ Répartition des salariés par genre et type de métier (%)

