



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 ».

915 salariés ont répondu à l'enquête en ligne dont 344 au sein des offices de commissaires de justice, ce qui représente 38 % de l'échantillon de répondants du secteur juridique.

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



344

salariés des offices de commissaires de justice ont répondu à l'enquête sur la QVT.

38 %

des répondants du secteur juridique.

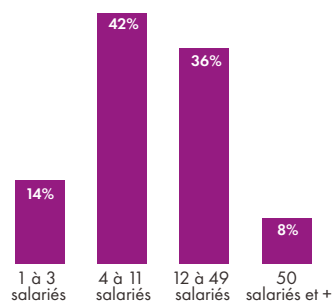
Profil des branches du secteur juridique

Branches	Effectifs salariés	Effectif enquête	Répartition des répondants
	15 144	344	38 %
	3 436	266	29%
	48 914	305	33%
	67 494	915	100%



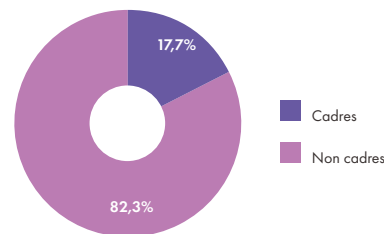
PROFIL DES RÉPONDANTS

Majorité de salariés de TPE



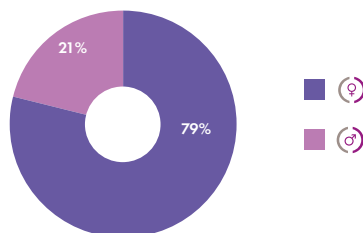
La majorité des répondants (56 %) travaille dans des TPE (1 à 11 salariés). Cette répartition est assez représentative des offices de commissaires de justice où 51 % des salariés travaillent dans un office de moins de 11 salariés.

Principalement des non-cadres



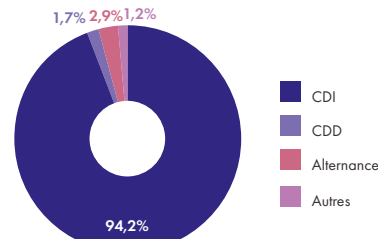
82 % des participants à l'enquête n'ont pas le statut cadre. Cette répartition, en fonction du statut, diffère de celle des offices où la proportion de salariés cadres est de 24 %.

Grande majorité de femmes



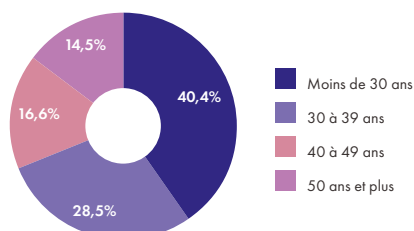
79 % des répondants sont des femmes. Cette proportion est plus élevée que celle constatée au niveau des offices de commissaires de justice où le taux de femmes est de 67 %.

Forte proportion de salariés en CDI



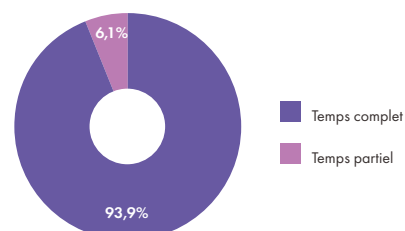
Une grande majorité des répondants sont des salariés en CDI (94 %). Ils sont un peu surreprésentés comparativement aux salariés des offices (90 %).

Répartition hétérogène en fonction de l'âge



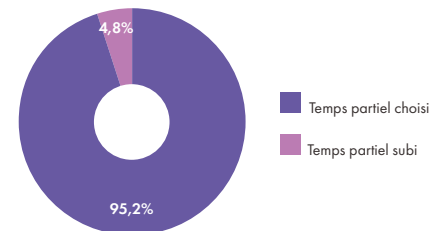
La répartition des répondants en fonction des tranches d'âge est hétérogène, avec une large majorité de moins de 39 ans (69 %). Cette tranche est nettement surreprésentée au regard des données des offices où les moins de 35 ans ne rassemblent que 39 % des effectifs.

Majorité de salariés à temps complet



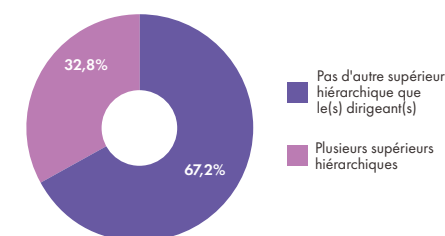
La plupart des répondants travaillent à temps complet (94 %). Leur proportion est supérieure à celle des offices où 87 % des salariés sont à temps complet.

Temps partiels essentiellement choisis



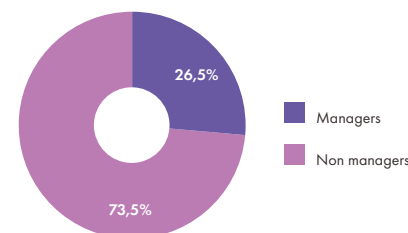
Parmi les 6 % de répondants à temps partiel, 95 % sont en temps partiel choisi et 5 % en temps partiel subi.

Entreprises faiblement hiérarchisées



67 % des répondants ont pour seul responsable hiérarchique le dirigeant de leur office.

Principalement des non-managers



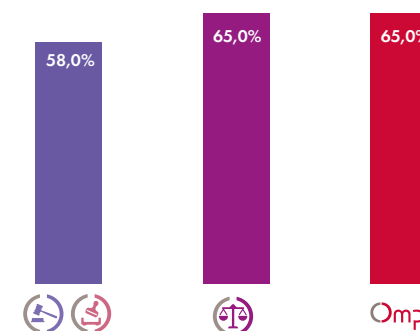
27 % des personnes ayant répondu à l'enquête exercent une fonction d'encadrement.



95,2 % de temps partiel choisi
26,5 % de managers
67,2 % ont un seul hiérarchique

INDICATEURS CLÉS DE RÉSULTATS

Niveau moyen de QVT inférieur à l'ensemble du secteur et de l'OMPL



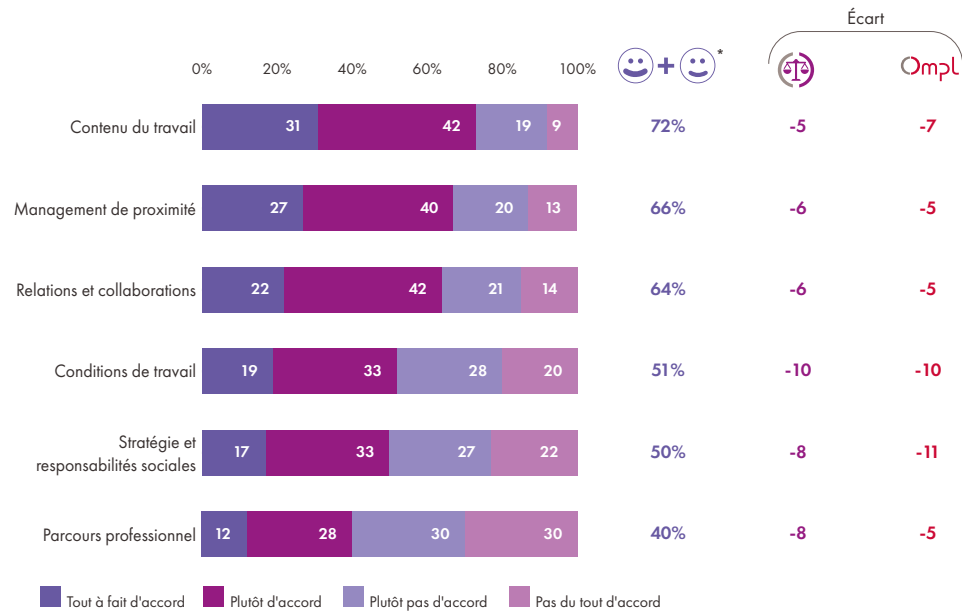
La moyenne de satisfaction globale des répondants des offices de commissaires de justice, par rapport à la QVT, est de 58 %, soit une majorité de réponses positives sur l'ensemble du questionnaire.

Le niveau de satisfaction des répondants, au niveau des offices, est nettement inférieur à celui du secteur juridique et de l'OMPL (65 %).



58 % des salariés ont un bon ressenti de leur qualité de vie au travail.

Niveaux de satisfaction hétérogènes en fonction de dimensions de la QVT



* Somme des réponses « Tout à fait d'accord » et « Plutôt d'accord ».

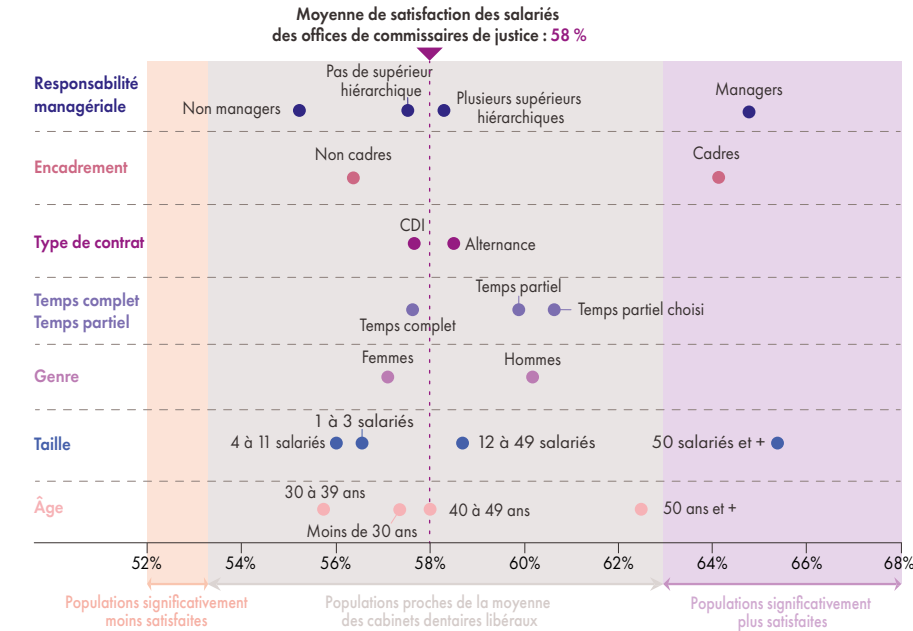
De manière globale, le contenu du travail (missions, sens, autonomie...) apparaît comme la principale source de satisfaction des répondants. Ce résultat reste toutefois bien inférieur aux moyennes du secteur et de l'OMPL.

Sur les autres dimensions, les avis sont plus contrastés. La qualité des relations avec les collègues et le manager obtiennent respectivement un taux de réponses positives proche de 65 %. Les conditions de travail et la perception générale

de l'office (stratégie, responsabilité sociale, etc.) recueillent des avis très mitigés (autour des 50 % de satisfaction). Quant au parcours professionnel, les avis sont nettement en retrait avec un taux d'opinions positives de seulement 40 %.

Sur l'ensemble de ces questions, les scores sont à la fois faibles dans l'absolu, mais également en comparaison du secteur juridique et de l'OMPL, avec des différences très marquées négativement (allant jusqu'à - 11 points).

Ressenti de QVT différent selon le profil des répondants

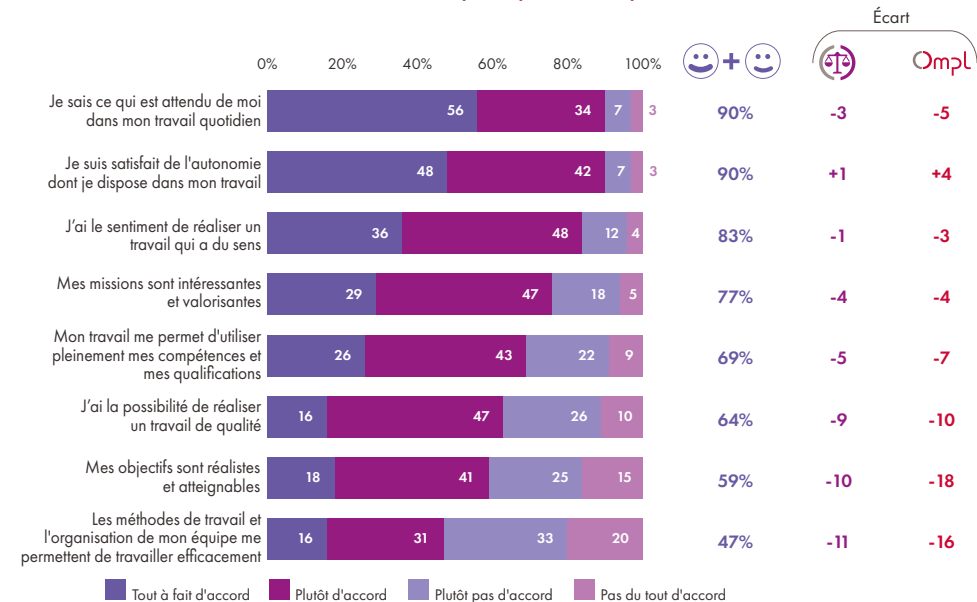


La moyenne globale de satisfaction par rapport à la QVT est très en retrait dans l'absolu. La taille de l'entreprise, le statut (cadre ou non) et la responsabilité managériale semblent

être les variables les plus discriminantes en ce qui concerne la perception de la QVT par les salariés.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR DIMENSION

Contenu du travail, source de satisfaction principale des répondants



Clé de lecture

Ce graphique permet de visualiser, en fonction de leurs caractéristiques, les salariés qui sont proches de la moyenne de la branche (58 %) ou significativement plus ou moins satisfaits de leur QVT. Les salariés les plus positifs, en termes de QVT, se trouvent parmi les managers, les cadres et dans les structures d'au moins 50 salariés. Il n'existe pas de populations significativement plus négatives en termes de QVT.

Clé de lecture

90 % des répondants savent ce qui est attendu d'eux dans leur travail au quotidien. Ce résultat est inférieur de 3 points à celui du secteur juridique et 5 points à celui de l'OMPL.





Globalement, les répondants ont un **ressenti majoritairement positif** sur le contenu de leur travail. **Cependant plusieurs scores sont en retrait** dans l'absolu et par rapport au secteur juridique et à l'OMPL, avec des différences significatives allant de -5 à -18 points.

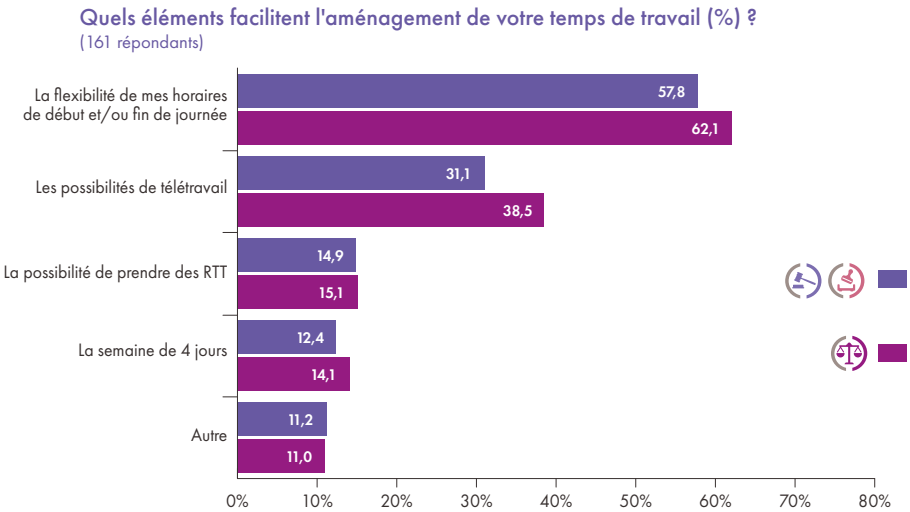
Les répondants **apprécient leurs missions**, qu'ils trouvent intéressantes et valorisantes, et ressentent un fort sentiment de **sens au travail**. Ces scores sont particulièrement importants car ils font partie des leviers principaux de la QVT et de l'engagement au travail.

De plus, les répondants **savent ce qui est attendu d'eux au quotidien**. Ils disposent d'une

forte autonomie pour accomplir leurs missions, ce qui constitue des éléments facilitant la réalisation de leur travail.

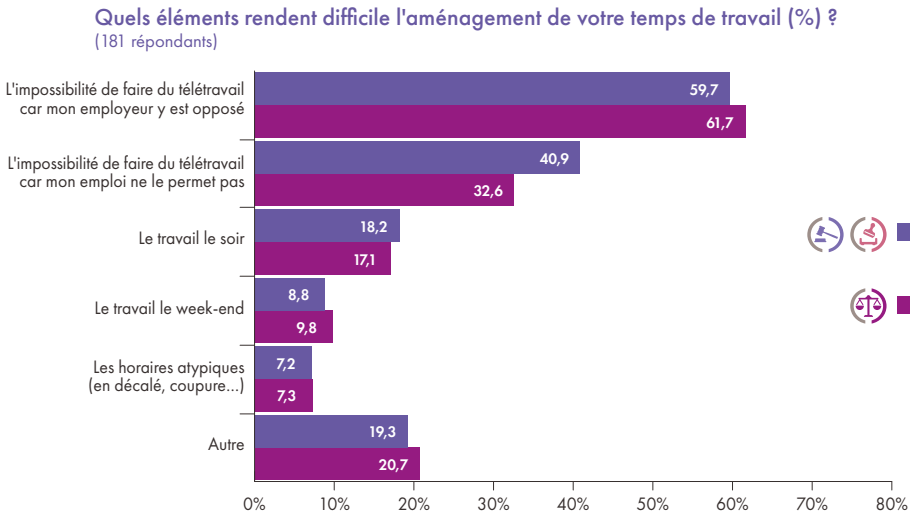
Malgré ces points positifs, un tiers des répondants a le sentiment de ne pas pouvoir **utiliser pleinement ses compétences** au quotidien et de ne pas être en mesure de réaliser un **travail de qualité, notamment, en raison d'objectifs considérés comme irréalistes et inatteignables**. Une concertation sur les objectifs à atteindre et l'optimisation de **l'organisation et des méthodes de travail** leur permettraient de travailler plus efficacement et potentiellement d'améliorer la qualité de leur travail.

Aménagement délicat du temps de travail



57,8 % considèrent que la flexibilité des horaires facilite l'aménagement de leur temps de travail.

Pour les répondants bénéficiant de mesures d'aménagement de leurs temps de travail, la mesure mise en avant est la flexibilité des horaires pour 58 %. Dans une moindre mesure, les possibilités de télétravail sont également appréciées.



59,7 % estiment que l'opposition de leur employeur au télétravail rend difficile l'aménagement du temps de travail.

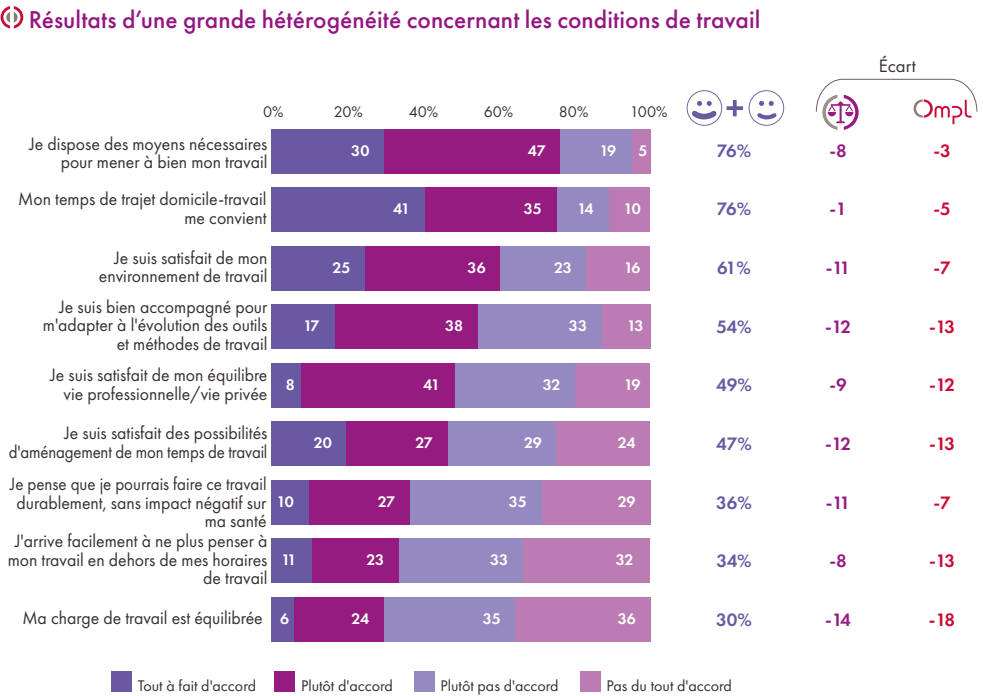
Pour les personnes déclarant qu'un aménagement de leur temps de travail n'est pas possible, les principaux freins sont liés à l'opposition de l'employeur au télétravail. Les contraintes du métier exercé avec, notamment, des activités qui ne peuvent pas être télétravaillées entravent également l'aménagement du temps de travail.



Clé de lecture
76 % des répondants disposent des moyens nécessaires pour mener à bien leur travail. Ce résultat est inférieur de **8 points** à celui du secteur juridique et de **3 points** à celui de l'OMPL.



64 % des répondants indiquent ne pas pouvoir effectuer leur travail durablement sans impact négatif sur leur santé.



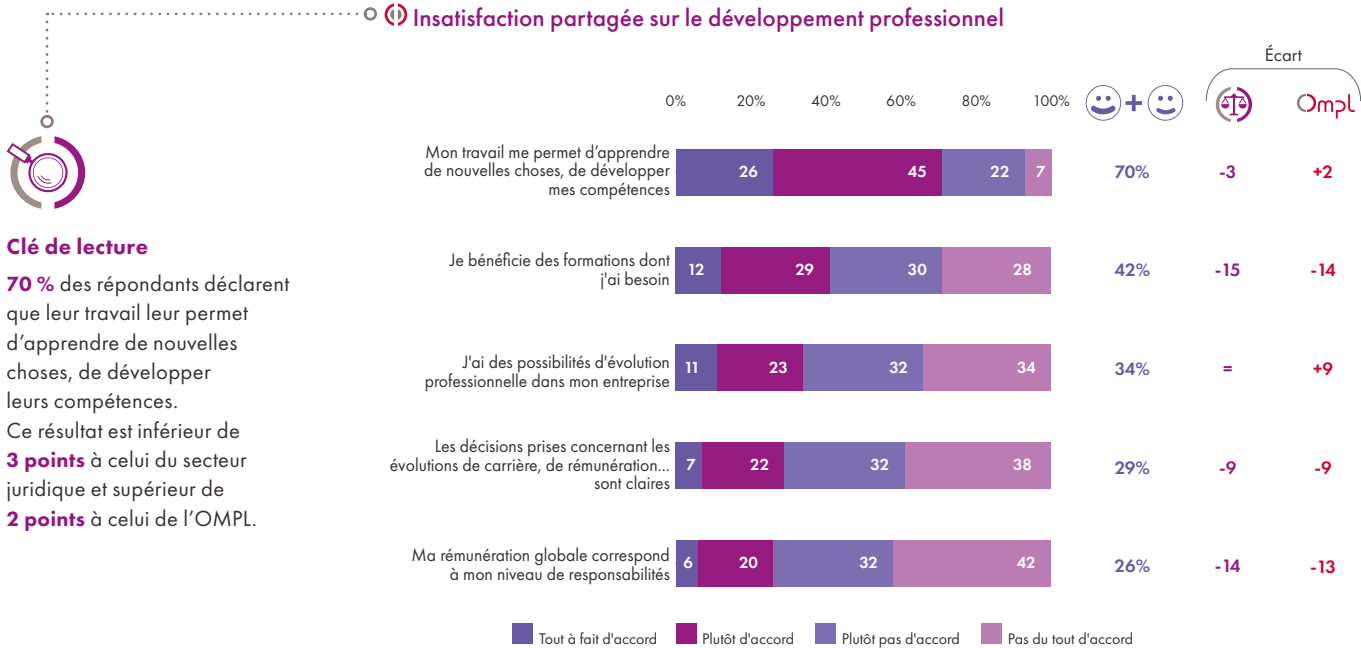
Les résultats sur les conditions de travail soulignent une problématique centrale: **l'usure professionnelle**. En effet, plusieurs questions recueillent des scores faibles voire très faibles concernant, notamment, la charge de travail.

70 % des répondants indiquent **avoir une charge de travail déséquilibrée et ne pas pouvoir effectuer leur travail durablement sans impact négatif sur leur santé**.

En parallèle, l'équilibre vie professionnelle/vie privée est également dégradé. Une majorité des répondants exprime une forte difficulté à ne plus

penser au travail en dehors des temps professionnels et bénéficier de possibilités d'aménagement des temps de travail limitées. **Les résultats de ces indicateurs sont à prendre avec beaucoup d'attention car ils constituent un signal fort de risque pour les salariés des offices.**

Bien que les répondants disposent dans leur majorité des **moyens nécessaires** pour mener à bien leur travail, ils s'estiment peu **accompagnés pour s'adapter aux évolutions des outils et des méthodes de travail** (- 12 points par rapport au secteur).



Clé de lecture
70 % des répondants déclarent que leur travail leur permet d'apprendre de nouvelles choses, de développer leurs compétences. Ce résultat est inférieur de **3 points** à celui du secteur juridique et supérieur de **2 points** à celui de l'OMPL.

66 % des salariés estiment ne pas avoir de perspectives d'évolution professionnelle.

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

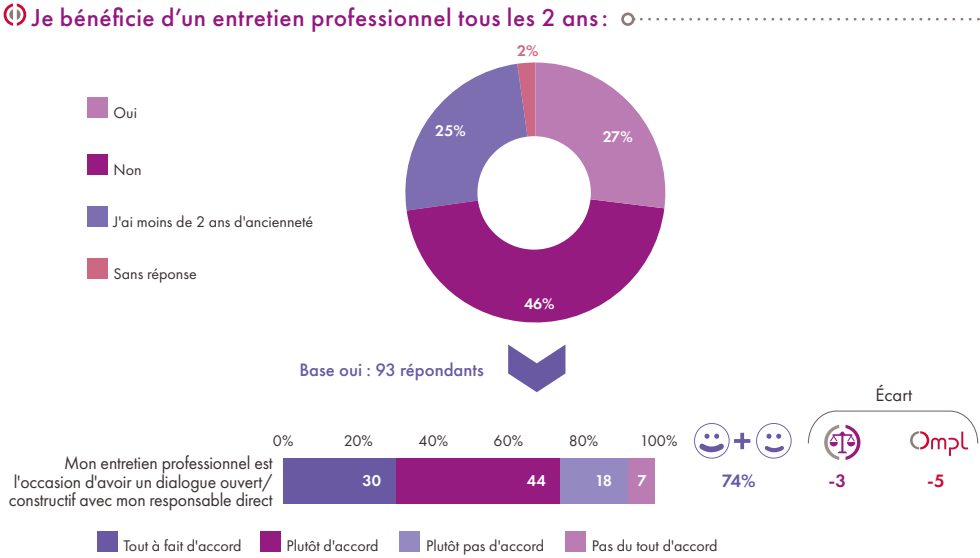
L'insatisfaction est partagée au sujet des perspectives d'évolution professionnelle.

Le développement des compétences est assuré par un **apprentissage continu dans le cadre du travail quotidien** mais peu par **l'accès aux formations** nécessaires à l'exercice de l'activité. Pour mémoire, 13 % 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 par ailleurs très marquée sur les possibilités d'évolution professionnelle et la rémunération. Celles-ci sont jugées nette-

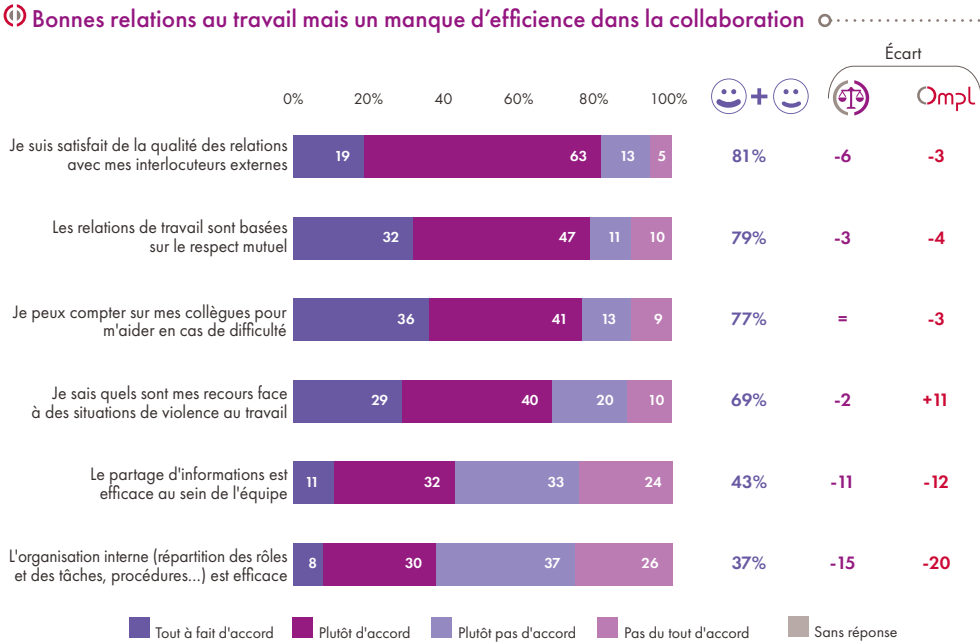
ment insatisfaisantes par une forte majorité des répondants. Ces deux points sont de plus vécus comme **non transparents**, avec des décisions prises en termes d'évolution de carrière et de rémunération estimées opaques, ce qui peut engendrer un sentiment d'injustice organisationnelle.

Or, les perspectives de développement professionnel sont une dimension clé pour garantir la fidélisation et l'engagement des collaborateurs sur le long terme. Il est donc essentiel d'identifier des possibilités de développement professionnel, notamment en enrichissant les responsabilités et la variété des missions sur le poste actuel.



L'entretien professionnel est une pratique peu développée, seuls 27 % des salariés en bénéficient. Il gagnerait à être généralisé car il est globalement très apprécié lorsqu'il est mis en

place. 74 % des répondants en bénéficiant, le considèrent comme une occasion de dialogue constructif avec leur responsable.



Les répondants sont globalement satisfaits de la qualité de leurs relations au travail, tant au niveau des **interlocuteurs externes** (81 %) **que de leurs collègues**. Il s'agit d'un point de force car ces dernières sont avant tout basées sur l'entraide (77 %) et le respect (79 %). **Ces deux points gagneraient, cependant, à être encore**

renforcés du fait de leur importance fondamentale en termes de QVT. En revanche, la situation se dégrade au niveau de **l'efficacité de l'organisation interne** et du **partage d'informations** au sein de l'équipe. **La collaboration serait un point à optimiser.**

Clé de lecture
74 % des répondants, bénéficiant d'un entretien professionnel, estiment qu'il est l'occasion d'avoir un dialogue ouvert/constructif avec leur responsable direct. Ce résultat est inférieur de **3 points** à celui du secteur juridique et de **5 points** à celui de l'OMPL.

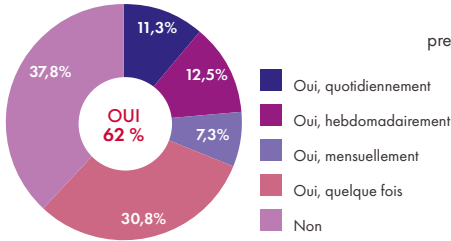
Clé de lecture
81 % des répondants sont satisfaits de la qualité des relations avec les interlocuteurs externes. Ce résultat est inférieur de **6 points** à celui du secteur juridique et **3 points** à celui de l'OMPL.



62 %
des salariés sont confrontés à
des violences au travail.

Violences dans le cadre professionnel

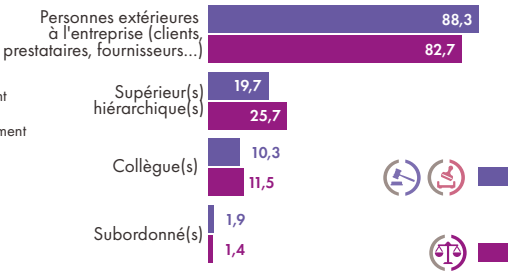
Je suis confronté(e) à des situations
de violences dans le cadre de mon travail (%)



Les relations professionnelles sont **généralement considérées comme bonnes**. Néanmoins, **cela ne doit pas occulter les situations de violence au travail**: 62 % des répondants déclarent y être confrontés.

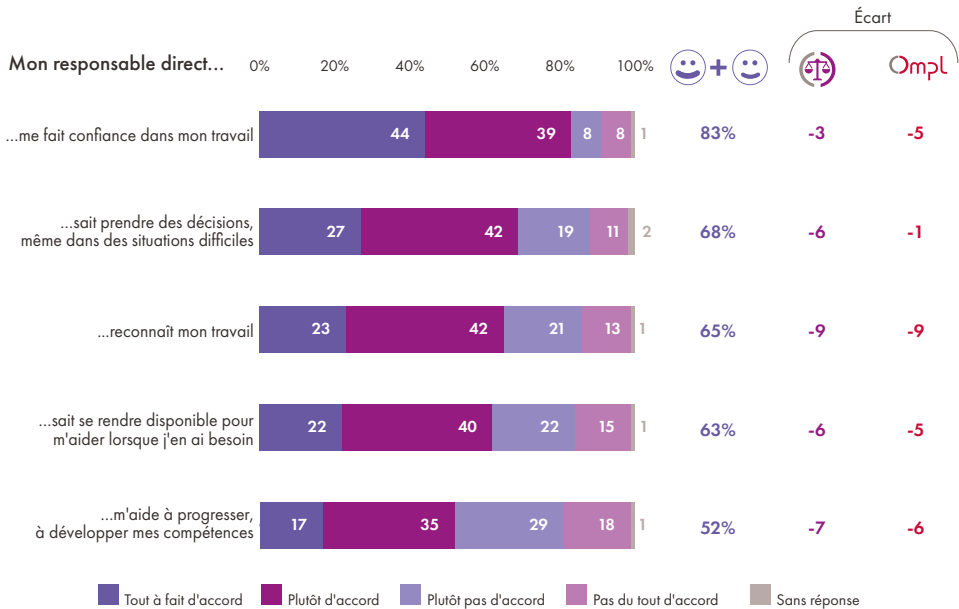
Comme pour l'ensemble du secteur juridique, la majorité des situations de violence sont du fait de **personnes extérieures à l'entreprise**, cepen-

Si oui, de la part de qui ? (%)
62% de oui : 213 répondants



lant la part d'actes de violences provenant de **supérieurs hiérarchiques** est également à souligner, bien qu'en deçà des tendances du secteur. Face à ces situations, 31 % des répondants n'ont pas connaissance des recours qu'ils peuvent avoir. **Ce taux montre qu'une sensibilisation est nécessaire.**

Pratiques managériales à renforcer



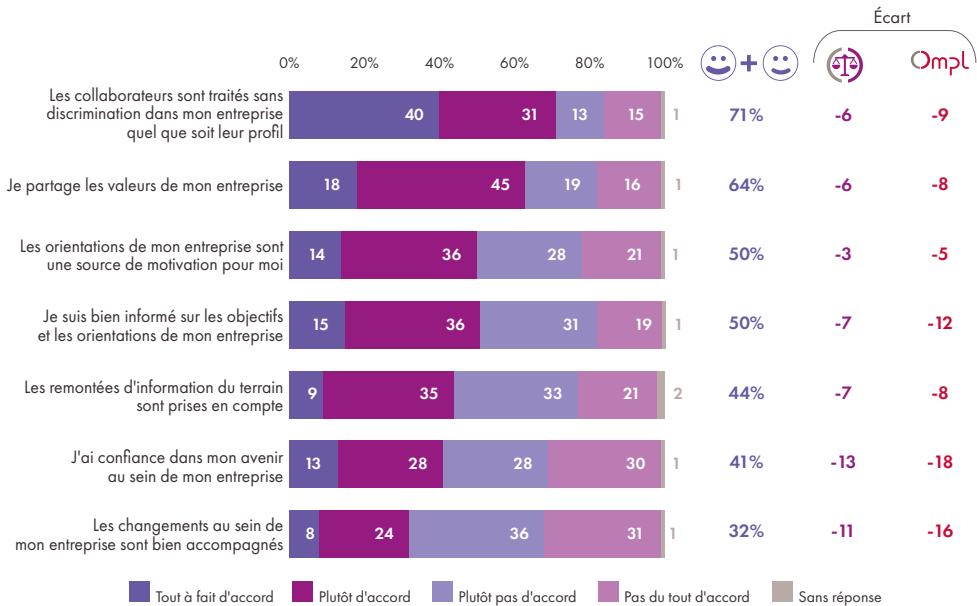
Concernant le management, la **confiance** accordée par le responsable direct semble être le sujet principal de satisfaction avec 83 % d'opinions favorables.

Cependant, les pratiques managériales doivent être renforcées car moins de deux tiers des répondants sont satisfaits de la **reconnaissance** vis-à-vis de leur travail, de la **disponibilité** de leur manager et de sa capacité de **prise de décisions**.

Enfin, seulement la moitié des répondants déclare être accompagnée dans sa progression et le développement de ses compétences. **Les autres expriment un déficit d'accompagnement et de valorisation de la part de leur management direct.**

Les managers étant des acteurs clés de la QVT, il est nécessaire de favoriser leur montée en compétences sur cet aspect.

Faible satisfaction vis-à-vis de la stratégie et des responsabilités sociales



Les résultats, sur la quasi-totalité des questions relatives à la stratégie et aux responsabilités sociales, emportent l'adhésion de moins des deux tiers des répondants. De plus, les scores sont très en retrait en comparaison du secteur et de l'OMPL (jusqu'à -18 points de différence).

Environ un tiers des répondants déplore un **manque d'équité de traitement et s'identifie peu ou pas aux valeurs de l'entreprise**. Ces résultats sont à considérer avec attention car ils peuvent entraver la fidélisation et l'engagement des salariés dans leur office.

Par ailleurs, la question de la **communication et de la mise en œuvre des changements soulève également un enjeu fondamental**. Les répondants font part d'un manque d'informations sur les orientations stratégiques, d'un déficit d'accompagnement pour faire face aux changements et d'une rare prise en compte de leurs remontées d'informations. Ces résultats sont importants car ils peuvent nuire à la projection à **long terme des salariés au sein des offices**: **59 % des répondants n'ont pas confiance dans leur avenir au sein de leur office.**



Clé de lecture

71 % des répondants estiment que les collaborateurs sont traités sans discrimination dans leur entreprise quel que soit leur profil. Ce résultat est inférieur de **6 points** à celui du secteur juridique et de **9 points** à celui de l'OMPL.



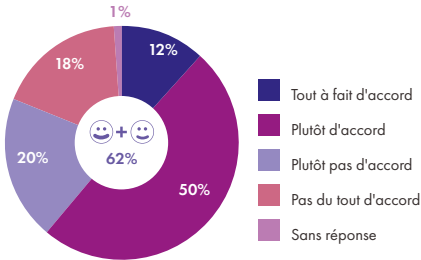


Clé de lecture

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 d’un à huit (un correspondant à un niveau de stress inexistant et huit correspondant au niveau de stress le plus élevé).

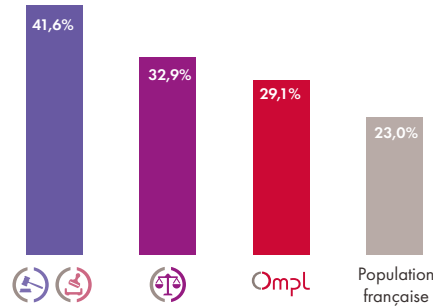
Dialogue social constructif entre les représentants du personnel et la direction

Base : entreprises ayant des représentants du personnel
43% soit 149 répondants



Dans les 62 % d’entreprises ayant des repré-sentants du personnel, le dialogue social est à renforcer. En effet, 38 % des répondants ne l’esti-ment pas constructif.

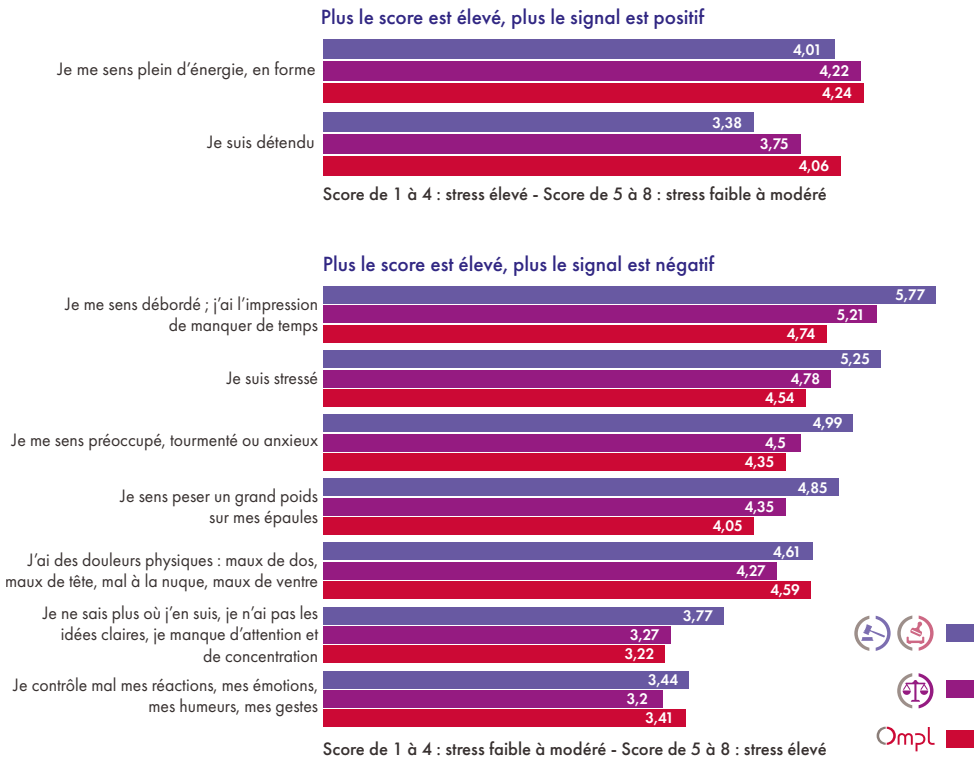
Hyperstress marqué au sein de la branche



La part de personnes en situation de stress important, c’est-à-dire confrontées à des risques d’impacts négatifs sur la santé, est particulière-ment élevée. Des actions pour réduire et prévenir le niveau de stress sont incontournables.

Les offices présentent un taux d’hyperstress (41,6 %) nettement supérieur à ceux du secteur juridique et de l’OMPL, qui sont eux-mêmes bien au-dessus de celui de la population française (23 %).

Différentes typologies d’impact



La question globale « je suis stressé(e) » obtient un score dépassant le seuil élevé et largement supérieur à la moyenne de l’OMPL. L’analyse

de l’ensemble des questions plus spécifiques permet d’identifier des différences selon la typo-logie d’impact :

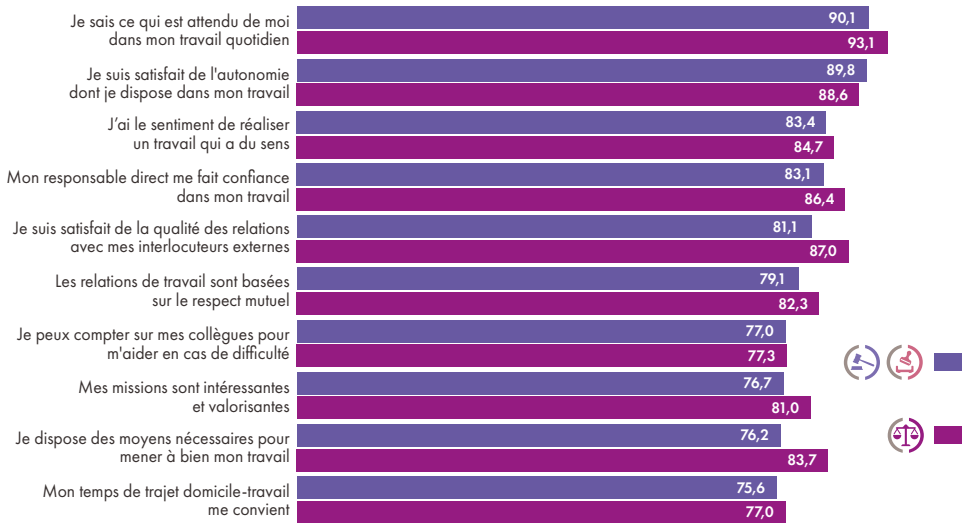
- les impacts cognitifs sont hétérogènes avec une capacité d’attention plutôt bonne (3,77), malgré un fort sentiment de manquer de temps (5,77), générant un stress largement supérieur au seuil élevé. Ce dernier point constitue avec le niveau d’anxiété les deux sources principales de stress des répondants ;
- les impacts émotionnels sont notables et supérieurs aux tendances du secteur juridique

sur la possibilité de contrôle des émotions (3,44), le sentiment de poids sur les épaules (4,85) et le niveau d’anxiété (4,99) ;

- les impacts physiques révèlent des niveaux de stress modérés, montrant un certain épui- sement physique (douleurs physiques, fatigue et sentiment de tension). Ces résultats sont systématiquement plus dégradés qu’au sein du secteur juridique.

POINTS DE FORCE À MAINTENIR

Principaux points de force de la branche (%)



Les principaux points de satisfaction des répon- dants se répartissent autour de trois axes :

AXE 1 – les relations au travail

Les relations entre collègues sont majoritai- rement basées sur le respect et l’entraide. De plus, les contacts avec des personnes externes sont satisfaisants. Cet axe, bien qu’affichant les taux de satisfaction les plus élevés de l’enquête, reste cependant à ren- forcer du fait de son importance centrale dans la qualité de vie au travail des équipes.

AXE 2 – le contenu du travail

Le cœur de métier constitue un point fonda- mental de la QVT. Les répondants trouvent leurs missions intéressantes et ont le sentiment

de réaliser un travail qui a du sens. De plus, ils sont au clair avec ce qui est attendu d’eux au quotidien.

AXE 3 – les conditions d’exercice

Les répondants disposent, pour la plupart, des moyens nécessaires à la réalisation de leur travail. Ils bénéficient d’une autonomie forte et peuvent exercer avec la confiance de leur responsable hiérarchique. Au-delà de ces aspects, le trajet domicile-travail est également adéquat.



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.



90,1 %

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



Clé de lecture

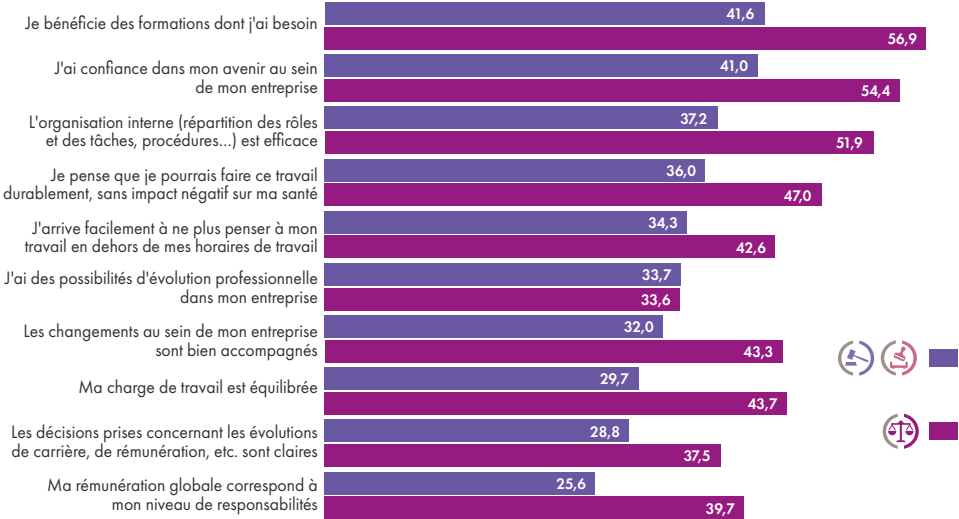
Afin d’analyser plus finement les points forts ressortant de l’étude, le graphique ci-contre met en exergue les dix questions ayant recueilli les plus forts taux de satisfaction (en cumul d’opinions positives : « tout à fait d’accord » + « plutôt d’accord ») de la part des salariés. Les scores de la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



66 % indiquent ne pas avoir de possibilité d’évolution professionnelle dans leur office.

AXES DE PROGRESSION PRIORITAIRES

Principaux axes d’amélioration (%)



Les principaux axes d’amélioration se déclinent autour de trois axes :

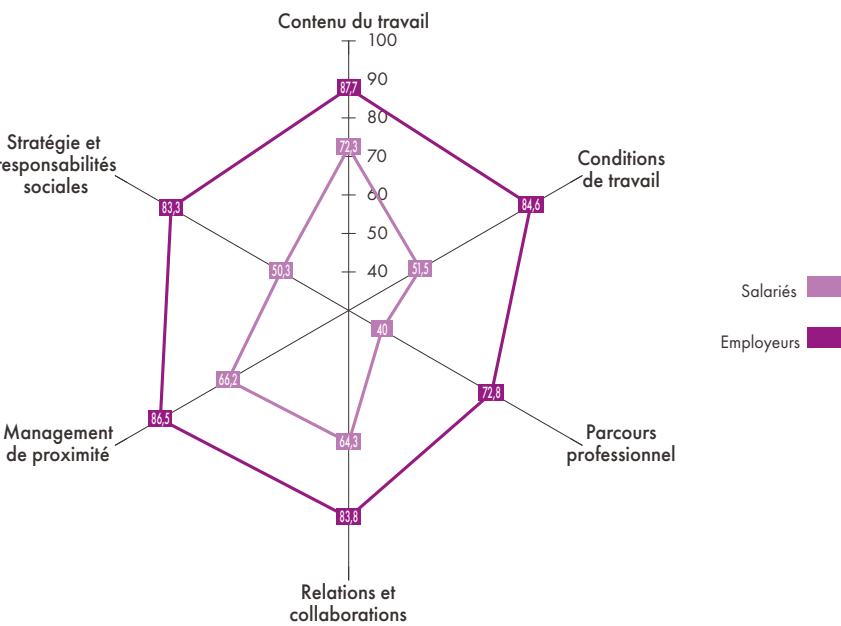
- AXE 1 – accompagnement du développement professionnel des salariés :**
Les possibilités d’évolution professionnelle et de rémunération sont des enjeux forts, tant au niveau des opportunités offertes que de la transparence des décisions prises sur ces sujets. Le non-accès aux formations estimées nécessaires à l’exercice du métier est un frein au développement professionnel. Des actions seront nécessaires sur cet axe afin d’éviter un turn-over important dans les offices et de fidéliser les équipes sur le long terme.
- AXE 2 – régulation de la charge de travail et prévention de l’usure professionnelle**
La charge de travail est l’un des enjeux soulignés par les répondants. Ils sont seulement 36 % à affirmer pouvoir exercer leur travail durablement sans impact sur leur santé. La

majorité d’entre eux indique, par ailleurs, avoir du mal à décrocher des sujets professionnels en dehors des horaires de travail, ce qui peut être causé par une charge mentale et/ou émotionnelle importante. Cet axe est déterminant dans la prévention de la santé physique et mentale des collaborateurs, et pour la rétention des équipes sur le long terme au sein des offices.

- AXE 3 – projection positive des collaborateurs vers l’avenir pour renforcer leur confiance dans l’entreprise**
Les répondants montrent un manque de projection à long terme au sein de leur office avec seulement 41 % se disant confiants dans leur avenir professionnel. Un meilleur accompagnement des changements permettrait d’accroître leur engagement dans l’entreprise.

ÉCARTS DE PERCEPTIONS ENTRE LES SALARIÉS ET LEURS EMPLOYEURS

Appréciation de la QVT des salariés très 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 le niveau de QVT de leurs salariés sur les six dimensions. Les résultats indiquent que sur l’ensemble des dimensions les employeurs ont une perception largement plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers. L’écart se creuse drastiquement sur la stratégie de l’entreprise, les conditions de travail et les parcours professionnels (33 points de différence). 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.

Cet écart de perception est un frein à la promotion de la QVT au sein des offices de commissaires de justice puisque les employeurs n’identifient pas ces sujets comme des sources d’insatisfaction des salariés et auront tendance à ne pas engager des actions de prévention pour y remédier. L’écoute des remontées terrain et la mise en place d’espaces d’échanges autour du travail seraient une première étape pour combler le gap de perception employeurs-salariés et travailler conjointement à la construction de plan d’actions adaptés.

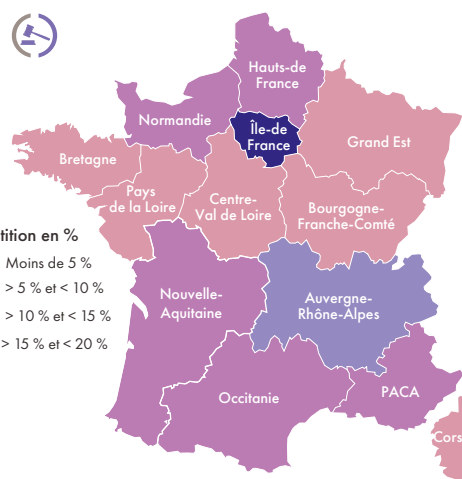


Sur l’ensemble des dimensions les employeurs ont une perception plus positive de la QVT de leurs salariés que ces derniers

LA BRANCHE DES OFFICES DE COMMISSAIRES DE JUSTICE EN CHIFFRES¹



④ Répartition régionale des entreprises employeuses du champ de l'OMPL (%)



1455

Entreprises
employeuses



11 568

Salariés



454

Entreprises
employeuses



3 548

Salariés



69,7 %

Femmes



30,3 %

Hommes



55,7 %

Femmes



44,3 %

Hommes



88 %

CDI



8 %

CDD



79,4 %

CDI



16,9 %

CDD



85,5 %

Temps complet



14,5 %

Temps partiel



85,3 %

Temps complet



14,7 %

Temps partiel

¹Source : Insee, DADS 2019