

TABLEAU DE BORD DOMPLUS

DES "GALÈRES" ET DIFFICULTÉS **RÉSOLUES** ✓

Les émotions des Français analysées par nos conseillers en vie sociale

PRIORITÉ À LA PERSONNE, VOUS ACCOMPAGNER TOUT AU
LONG DE VOTRE PARCOURS DE VIE

21ÈME VAGUE DU 19 JANVIER 2022 AU 15 FÉVRIER 2022

SOMMAIRE

- 
- 03** ÉDITO DE SERGE BIZOUERNE,
Président et fondateur de DOMPLUS
GROUPE
 - 04** RÉSULTATS DE LA 21ÈME VAGUE DU
TABLEAU DE BORD DOMPLUS
 - 05** MAPPING DES ÉMOTIONS
 - 06** HIÉRARCHIE DES DIFFICULTÉS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS
RÉSOLUES :
 - 07** LA GESTION DU BUDGET
 - 09** LA VIE PROFESSIONNELLE
 - 11** L'ORGANISATION QUOTIDIENNE
 - 13** LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE
 - 15** FOCUS ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISÉ
 - 17** MÉTHODOLOGIE



Serge BIZOUERNE **Président et fondateur de DOMPLUS** **GROUPE**

Diplômé en psychologie du travail et en ergonomie, Serge Bizouerne fonde en 2000 la société d'intermédiation DOMPLUS en France et au Canada, société dont il est le Président.

Directeur des Ressources Humaines puis dirigeant de filiales au sein du groupe Orange, jusqu'en 1993, il crée son propre cabinet spécialisé dans l'accompagnement des politiques publiques.

Il a notamment mené des travaux sur la réforme de santé en France et au Canada, les problématiques de prise en charge du vieillissement et des réseaux de soins.

Il est également l'auteur de *Priorité à la Personne*, ouvrage publié en 2009 chez Gallimard.

DOMPLUS GROUPE protège aujourd'hui plus de 20 millions de personnes dans les domaines de l'équilibre vie privée / vie professionnelle, de la prévention et de la santé.

ÉDITO

Priorité à la Personne, vous accompagner tout au long de votre parcours de vie

Cette 21ème vague du Tableau de Bord DOMPLUS des galères résolues est consacrée au cœur de notre métier : l'accompagnement personnalisé de chacun de nos bénéficiaires. Le focus de ce mois-ci reflète la spécificité de notre expertise : une écoute globale qui replace la personne au cœur du dispositif d'accompagnement et s'adapte à ses besoins.

Plus de 372.000 situations de vie ont été accompagnées depuis le mois de mars 2020. Nos équipes ont mis à profit leur expertise pour développer la meilleure solution possible, adaptée et sur-mesure, et permettre aux personnes accompagnées de retrouver un équilibre de vie et une autonomie sur le long terme.

Ainsi, une bonne écoute, une bonne analyse et un bon diagnostic permettent d'orienter nos bénéficiaires vers les dispositifs existants les mieux adaptés.

La 21ème vague du Tableau de Bord DOMPLUS, captée entre le 19 janvier et le 15 février 2022, est le résultat de l'accompagnement de 20.225 situations de vie dont 7.138 actifs du privé, 7.018 agents

publics et 6.069 retraités.

Je tiens à saluer une nouvelle fois le travail des équipes DOMPLUS qui placent chaque jour les bénéficiaires au cœur de leur engagement en donnant *Priorité à la Personne®* ! Loin d'un traitement des problématiques en silo, l'accompagnement personnalisé est, j'en suis convaincu, la clé de l'équilibre retrouvé.

Résultats de la 21^{ème} vague du Tableau de Bord DOMPLUS

Période du 19 janvier 2022
au 15 février 2022

Les émotions captées

Épaulés par les conseillers DOMPLUS, les Français recherchent des réponses et des solutions pour aller de l'avant et faire face à leurs difficultés.

Le sentiment de doute continue d'être prépondérant, à cause des difficultés d'ordre budgétaire mais aussi dans la gestion du quotidien.

Par ailleurs, la baisse du pouvoir d'achat continue de questionner nos concitoyens.

Face à leurs préoccupations d'ordre professionnel, les Français expriment beaucoup d'inquiétudes pour leur avenir et un ras-le-bol qui déteint sur leur santé et leur bien-être.

Grâce à l'accompagnement dispensé par nos conseillers, certains bénéficiaires arrivent à s'en sortir aussi bien sur le plan professionnel que familial ou budgétaire.



1 =

COLÈRE/DOUTE

« Depuis bientôt deux semaines, nous n'avons plus de chauffage à la maison. L'assurance refuse de prendre les travaux en charge et je ne peux pas non plus les financer. On peut mourir de froid, ils ne bougeront pas le petit doigt ! » **Gérard, Enseignant**

« En cette période hivernale, plusieurs difficultés du quotidien se posent chez les Français. Elles sont couplées à des fragilités financières qui ne leur permettent pas de pallier leurs charges. » **Bertrand, Conseiller DOMPLUS**



2 =

PEUR/INQUIÉTUDE

« Depuis plus de six mois, ma fille est malade. Elle a été diagnostiquée d'une maladie assez sévère qui l'empêche de vivre correctement. Je suis effondrée, je me demande si je lui apporte assez de soutien. Elle pleure tous les jours. » **Cécile, Coiffeuse**

« Bon nombre de Français nous contactent pour exprimer leur peine face à des fragilités en lien avec la santé et le bien-être. Ils ont besoin d'écoute et d'accompagnement spécialisé, parfois sur le long terme. » **Gaëlle, Conseillère DOMPLUS**



3 =

SURPRISE/SIDÉRATION

« On se demande vraiment si lorsque ces administrations décident d'augmenter les prix elles pensent à ceux qui vivent en dessous du panier moyen. On est des oubliés de la société. » **Jules, Ouvrier de bâtiment**

« Les prix augmentent mais le pouvoir d'achat des Français reste une préoccupation malgré les aides et primes projetées. » **Sandrine, Conseillère DOMPLUS**



4 =

JOIE/OPTIMISME

« Je viens d'être recrutée en CDI après plusieurs mois de recherche. Je suis vraiment contente. » **Annie, Chargée de ventes**

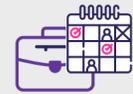
« Au-delà des difficultés éprouvées, plusieurs bénéficiaires nous contactent pour partager leur satisfaction suite à une bonne nouvelle, ou en lien avec nos services d'accompagnement qui leur ont permis de mieux se prendre en main. » **Sylvain, Conseiller DOMPLUS**



= Variation en intensité par rapport à la vague précédente

MAPPING
des émotions

La hiérarchie des difficultés

	Difficultés liées à...	Besoins
1 ^	 <p>La gestion du budget</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déséquilibres liés à des ressources diminuées ou inexistantes • Faillites • Faire face aux charges • Temps partiel, rupture du contrat de travail, licenciement...
2 v	 <p>La vie professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de congés (arrêt maladie, congés payés, CET, RTT, ASA) • Congé garde d'enfants • Droit de retrait • Télétravail • Licenciement, rupture de contrat • Charge de travail • Mutation...
3 ^	 <p>L'organisation quotidienne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliation vie privée / vie pro : télétravail / école / aidants • Organisation du télétravail dans sa sphère privée • Lien social...
4 v	 <p>La santé et le bien-être</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doutes sur l'état de santé • Orientation dans le parcours de soins • Besoin de médicaments • Besoin de parler et d'avoir du soutien...

Focus par public

 <p>ACTIFS DU PRIVÉ</p>	<p>La gestion du budget</p> <p>La vie professionnelle</p> <p>L'organisation quotidienne</p>
 <p>AGENTS PUBLICS</p>	<p>La vie professionnelle</p> <p>L'organisation quotidienne</p> <p>La gestion du budget</p>
 <p>RETRAITÉS</p>	<p>L'organisation quotidienne</p> <p>La santé et le bien-être</p> <p>La gestion du budget</p>



 Variation en intensité par rapport à la vague précédente

Hiérarchisation des difficultés rencontrées par les Français, basée sur le traitement et l'écoute de plus de 20,225 situations de vie.

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La gestion du budget

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA GESTION DU BUDGET

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS

« Quand je vois les prix du logement en ce moment et avec mon salaire en contrat d'apprentissage, j'ai du mal à m'imaginer dans un logement décent. »

« Il existe certaines aides qui pourraient peut-être vous soulager au moins de manière temporaire comme par exemple l'aide personnalisée au logement. Je peux également vous en dire plus sur d'autres aides si vous le souhaitez. »



« Mon fils a perdu son appareil auditif. Dans l'obligation de le refaire, on nous demande 510 euros de franchise. Avec mon salaire, je ne peux pas me permettre une telle charge. » **Carole, Caissière**

« Il existe des aides pour le financement de l'appareil auditif de votre proche, parmi lesquelles l'aide sociale de l'Assurance Maladie ou le fonds social de votre complémentaire santé. Je vous invite à vous rapprocher de ces organismes pour vérifier votre éligibilité. Et si on évaluait ensemble votre situation ? » **Estelle, Conseillère DOMPLUS**



« Ma chaudière a été endommagée suite à un orage qui a créé une panne électrique. J'ai contacté l'assurance pour déclarer ce sinistre, mais elle ne considère pas que c'en est un. J'ai d'énormes frais de réparation, mais je ne bénéficie d'aucune aide. » **Vincent, Commercial**

« Nous espérons qu'une solution sera trouvée au plus vite. Je vous fais parvenir des informations vers les aides et primes à la rénovation énergétique, regardons ensemble si vous êtes éligible à l'une d'elles. » **Claire, Conseillère DOMPLUS**





« Au début, la hausse des prix se ressentait surtout sur le prix de l'électricité et de l'essence, mais maintenant c'est également sur le prix des courses quotidiennes et j'avoue que cela m'inquiète pour la suite. » **Nouria, Agent administratif**

« Je constate que vous n'avez pas encore reçu votre indemnité inflation, nous pouvons déjà ensemble faire une réclamation pour que vous puissiez en bénéficier le plus rapidement possible. Étant donné que votre père loge également à votre domicile, vous pouvez aussi bénéficier de certaines aides fiscales qui devraient vous aider. Regardons tout cela ensemble. » **Mélanie, Conseillère DOMPLUS**



« Je vais bientôt entrer en études supérieures mais je ne veux pas imposer ce coût supplémentaire à ma famille alors que notre budget est déjà serré certains mois. Comment y remédier ? »

« Êtes-vous en alternance ou en formation à 100% ? En alternance, les frais de scolarité ne seront pas à votre charge mais payés par votre entreprise et/ou l'État. Dans le cas contraire, voulez-vous que nous voyions ensemble les solutions qui pourraient vous convenir ? »

La parole aux conseillers

« Notre accompagnement consiste à permettre aux personnes de retrouver pleinement leur autonomie face aux difficultés budgétaires. Nous allons pour certains les orienter vers des services d'aides financières ou de soutien collectif pour résoudre leurs fragilités financières, ou les aider dans la gestion de leur budget actuel. »

Thomas, Conseiller DOMPLUS

« Nous prenons en considération la personne, de manière à ce qu'au-delà de la résolution d'une difficulté financière chaque personne accompagnée retrouve un équilibre de vie. Cela passe par de nombreux facteurs que nous sommes capables d'identifier lors des échanges avec les bénéficiaires. »

Diane, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La vie professionnelle



LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« J'ai fait une demande d'augmentation à mon supérieur. On devait avoir un point d'échange il y a deux semaines, mais il l'a annulé sans me donner de raison et m'évite. » **Céline, Archiviste**

« Et si nous évaluions ensemble votre parcours professionnel afin d'avoir tous les éléments en votre faveur pour contacter à nouveau votre hiérarchie ? » **Camille, Conseiller DOMPLUS**



« Je viens de perdre mon emploi pour des raisons budgétaires de l'entreprise. Il me faut rebondir au plus vite car j'ai énormément de charges à gérer. » **Pierre, En recherche d'emploi**

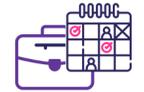
« Je comprends votre préoccupation. Avez-vous pensé à activer la portabilité de vos droits ? » **Danielle, Conseillère DOMPLUS**



« J'ai réalisé deux entretiens d'embauche dans une boîte, mais je suis sur le point de refuser cette opportunité car je ne suis pas convaincu d'avoir un cadre de travail en accord avec ma vie personnelle. » **Yann, Ingénieur IT et aidant familial**

« Concilier vie privée et vie professionnelle est en effet très important. Nous pouvons vous aider à définir vos attentes avant de faire parvenir votre réponse ! Il existe aussi des dispositifs de soutien et d'accompagnement aux aidants qui pourraient vous être bénéfiques. Regardons cela ensemble ! » **Francine, Conseillère DOMPLUS**





« Je me sentais plus productif en faisant du télétravail trois fois par semaine. Maintenant, je ne sais plus si j'y aurai encore droit. » **Maxime, Informaticien**

« Nous allons vérifier ensemble le règlement de votre entreprise en matière de télétravail. »



La parole aux conseillers

« Bien qu'en recherche active de nouvelles opportunités professionnelles, les Français souhaitent trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Nous identifions alors avec eux des solutions efficaces qui pourraient leur permettre de trouver une stabilité entre les deux. »

Paul, Conseiller DOMPLUS

« Les besoins professionnels les plus exprimés par les bénéficiaires ont trait à l'évolution de carrière, les augmentations de salaire et le télétravail. Grâce à nos ressources internes, nous apportons des solutions personnalisées à leurs situations. »

Marie, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES :

L'organisation quotidienne

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Ma voiture a été vandalisée il y a deux jours. Je dois me faire opérer dans une semaine et je n'ai pas de moyen de déplacements. » **Jeanne, Retraitée**

« Nous sommes navrés de cette situation. Si votre état de santé le nécessite, votre médecin vous remplira une prescription médicale de transport. Ce document doit être établi avant le transport et précisera le moyen de transport préconisé (taxi conventionné, VSL ou ambulance). Vos frais de transport pourront alors être remboursés par l'Assurance Maladie à hauteur de 65%. » **Marianne, Conseillère DOMPLUS**



« Je n'arrive pas à consacrer assez de temps à mes parents âgés. Je m'inquiète beaucoup pour eux. » **Rosine, Pharmacienne**

« Des aides et des services existent pour vous soulager au quotidien et préserver votre qualité de vie ainsi que celle de vos parents. Parcourons ensemble ces solutions et identifions celles qui conviennent le mieux à votre situation. » **Jérôme, Conseiller DOMPLUS**



« Je suis censé avoir une téléconsultation médicale sur une plateforme en ligne mais je ne suis pas encore très à l'aise avec ces outils. Savez-vous comment je dois procéder ? »

« Selon la plateforme que vous utilisez je vais vous expliquer et vous guider dans votre démarche. »



« Nous venons de perdre notre père. Avec mes frères et sœurs, nous aimerions savoir comment procéder au calcul des droits de succession, ce qui n'a pas l'air d'être une mince affaire. »

« Connaissez-vous le site du service public qui vous permet de réaliser une simulation en ligne ? Nous pouvons le faire ensemble si vous le souhaitez ? »

La parole aux conseillers

« Face aux démarches administratives parfois difficiles à réaliser, notre rôle sera de guider les bénéficiaires afin de les rendre autonomes dans l'appréhension des solutions. »

Valentine, Conseillère DOMPLUS

« En nous entretenant au quotidien avec les bénéficiaires, nous pouvons constater que chaque parcours de vie est unique, en conséquence de quoi notre accompagnement doit être spécifique. »

Matthieu, Conseiller DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La santé et le bien-être

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je suis actuellement hospitalisée suite à une chute. Je vis seule et ne peux pas encore marcher, ni prendre soin de moi seule. Je vais avoir besoin d'une aide à domicile. » **Maria, Retraitée**

« Nous pouvons vous mettre en relation, vous ou l'un de vos proches, avec des aides à domicile et ergothérapeutes pour vous accompagner tout au long de votre convalescence. Je vous souhaite un prompt rétablissement ! »



« Je viens de perdre ma mère des suites d'une maladie. Je suis vraiment effondrée, je ne sais plus où donner de la tête. »

« Nous vous adressons nos sincères condoléances. Plusieurs services d'écoute existent pour vous accompagner durant ces moments difficiles. Nous pouvons aussi vous mettre en relation avec des psychologues à même de vous accompagner. Qu'en pensez-vous ? »



La parole aux conseillers

« Perte d'un proche, sortie d'hospitalisation, proche malade, besoin d'assistance psychologique... Telles sont les fragilités que les Français expriment au quotidien. Au-delà du réconfort que leur procure notre accompagnement, nous les dirigeons vers des services spécialisés qui vont leur fournir les réponses qui leur permettront d'aller de l'avant. »

Théo, Conseiller DOMPLUS

« Apporter du réconfort au premier contact à nos bénéficiaires ayant un souci de santé est une preuve de confiance. L'écoute attentive qu'ils trouvent auprès de nous est très appréciée.. »

Jean-Marc, Conseiller DOMPLUS

Focus accompagnement personnalisé

« Enfin des réponses personnalisées en lien avec mon besoin ! Généralement, les autres services me proposent des solutions toutes faites dans lesquelles je ne me retrouve pas du tout. Je suis vraiment satisfait, merci ! »

Jean-Félix, Responsable commercial

« Nous allons au-delà de la situation exprimée pour comprendre le contexte de vie des bénéficiaires et leur apporter des solutions adaptées et personnalisées. C'est là le cœur de notre métier ! »

Myriam, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : **ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ**

« Il est essentiel pour nous que notre accompagnement soit adapté à chaque bénéficiaire. Notre rôle ne se cantonne pas à accompagner la personne sur une problématique en particulier, mais au contraire de lui permettre d'être autonome tout au long de son parcours de vie dans une approche globale de sa situation. »
Hanna, Conseillère DOMPLUS

« Notre expertise unique et nos techniques d'écoute nous amènent parfois à partir d'un accompagnement simple pour une démarche administrative, pour arriver vers un véritable dialogue permettant de déceler des éléments qui, par la suite, rendront notre soutien toujours plus pertinent. En donnant ainsi Priorité à la Personne, nous créons un lien qui contribue à trouver des solutions qui seront d'autant plus personnalisées. »
Isabelle, Conseillère DOMPLUS

MÉTHODOLOGIE

Le Tableau de bord DOMPLUS des «galères» et difficultés résolues est réalisé par les conseillers en intermédiation sociale de DOMPLUS à partir de l'écoute et de l'accompagnement individualisé de 372.294 personnes depuis le 13 mars 2020.

La 21ème vague du Tableau de bord porte sur la période du 19 janvier au 15 février et sur l'analyse qualitative et quantitative de plus de 20.225 situations de vie, incluant :



7.138 Actifs du privé



7.018 Agents publics



6.069 Retraités





À propos de DOMPLUS GROUPE

Leader français de l'intermédiation depuis plus de 20 ans, DOMPLUS GROUPE accompagne au quotidien des publics pour leur permettre d'être à nouveau acteur de leur vie grâce à son écosystème serviciel et au travers d'une prise en charge humaine, personnalisée, globale et digitale des personnes pour faire face à leurs priorités du quotidien à tout moment de la vie.

Répondant ainsi aux enjeux sociétaux et sociaux actuels, DOMPLUS GROUPE agit sur de nombreuses thématiques : services aux salariés ; santé et amélioration du parcours patient ; lieu de vie et mobilité ; protection sociale et prévention ; protection de la personne vulnérable ; aidants et aidés...

DOMPLUS GROUPE, la Priorité à la Personne[®], un engagement quotidien, une promesse tenue.

En savoir plus :

www.domplus-groupe.fr

www.prioritealapersonne.fr



À propos de Domplus Fonction Publique, votre service local d'intermédiation

Alors que les conséquences économiques et sociales de la crise sanitaire font peser une menace sans précédent sur la cohésion nationale, DOMPLUS propose à tous les territoires volontaires de mettre à disposition son savoir-faire unique dans l'accompagnement de tous les publics vers l'autonomie en créant leur propre **service local d'intermédiation**.

En savoir plus :

www.domplus-fonctionpublique.fr

Nous contacter :

DOMPLUS

Cabinet de Serge Bizouerne

cab-serge.bizouerne@domplus-groupe.fr

06 18 27 45 65

Tableau de bord conçu avec l'Agence LIMITE,
filiale communication du pôle conseil du
Groupe DOMPLUS.

