

HORS-SÉRIE

TABLEAU DE BORD DOMPLUS

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

Les émotions des Français analysées par nos conseillers en vie sociale

SPÉCIAL FONCTION PUBLIQUE

SOMMAIRE

- 
- 03** INTERVIEW CROISÉE : BRUNO DELPRAT
ET LUC VIOT COSTER
 - 05** RÉSULTATS DU TABLEAU DE BORD
DOMPLUS FONCTION PUBLIQUE
 - 06** MAPPING DES ÉMOTIONS
 - 07** LES THÉMATIQUES ACCOMPAGNÉES

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS
RÉSOLUES :
 - 08** LA GESTION DU BUDGET
 - 10** LA VIE PROFESSIONNELLE
 - 12** L'ORGANISATION QUOTIDIENNE
 - 14** LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE
 - 16** MÉTHODOLOGIE

INTERVIEW CROISÉE

Bruno Delprat & Luc Viot Coster

POURQUOI AVOIR CRÉÉ DOMPLUS FONCTION PUBLIQUE ?

Dans un environnement complexe en perpétuelle mutation (national et international) les femmes et les hommes au service de l'Etat sont en situations tendues. Depuis le premier confinement, les managers ont dû apprendre à travailler autrement avec leurs équipes et à être encore plus attentifs à la prévention des risques psychosociaux. Ce qui a conduit à la mutation des pratiques managériales qui tendent vers un management mettant l'humain au centre des organisations.

En parallèle, l'on constate la montée d'une demande sociale de plus en plus exigeante vis-à-vis des organisations et des agents eux-mêmes et un fort besoin des agents de redonner du sens à leurs missions.

Les agents et assimilés en tant qu'individus, afin d'agir au mieux dans leur mission au service de nos concitoyens, sont en droit d'attendre



un accompagnement de services, de qualité de réponse surmesure, de réactivité, au plus près de leurs réalités.

QUE PROPOSEZ-VOUS AUX DÉCIDEURS ET AUX AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE ?

Nous leur proposons de créer avec eux un service d'intermédiation. Autrement dit, nous leur proposons de prendre soin de leurs collaborateurs et des citoyens au travers d'un management qui développe l'intelligence collective, l'autonomie et la confiance avec pour effet positif une expérience différenciante.

Le rôle fondamental de la plateforme d'intermédiation est de permettre d'écouter, de diagnostiquer et d'accompagner les agents afin de leur apporter des solutions personnelles, de prévenir leurs fragilités, et de leur permettre d'être de plus en plus autonomes par rapport aux difficultés qu'ils rencontrent.

PLUS PRÉCISÉMENT, COMMENT AGISSEZ-VOUS AUPRÈS D'EUX ?

Nous allons accompagner l'agent à partir de sa situation de vie singulière à 360° pour plonger dans l'écosystème co-construit avec la collectivité autour de thématiques qui nous permettent d'aider la personne à être mieux dans son emploi et ainsi de valoriser la marque employeur puisque ce dernier s'appuie sur un tiers de confiance qui facilite la résolution des problèmes.

Les équipes de DOMPLUS vont co-construire avec la structure et mettre en place un écosystème de conseiller en vie sociale avec un numéro spécifique et dédié, une plateforme numérique où l'agent peut 24H/24, 7j/7 collecter des informations, des adresses internet dédiées.

QUELS BÉNÉFICES AVEZ-VOUS PU CONSTATER ?

Les bénéfices observés par les décideurs de la Fonction Publique sont cette mise en place du prendre soin des agents qui redonne du sens à leur travail et réanime leur sentiment d'appartenance envers leur structure. Autrement dit, ils constatent qu'accompagner leurs équipes dans leurs missions permet d'améliorer le quotidien de vie des personnels mais également par ricochet celui des services rendus à la population.

D'autres bénéfices sont à souligner, le mieux être participe d'une baisse significative de l'absentéisme découlant d'une véritable reconnaissance de ce qu'ils sont et font. La prévention des fragilités, le soutien que nos conseillers apportent, sont de véritables réponses humaines notamment en ce qui concerne la qualité de vie au travail. Présents aux côtés des agents dans les moments clés de leur vie, nous participons à notre mesure à faire renaitre leur excellence.

Résultats du Tableau de Bord DOMPLUS SPÉCIAL FONCTION PUBLIQUE

Les émotions captées

Nous accompagnons les agents et assimilés des différentes fonctions publiques depuis plusieurs années.

Leur métier a beaucoup évolué depuis ces dernières années. Au-delà du professionnalisme dont ils font preuve, de nouveaux besoins ont émergé en matière de prise en compte, de reconnaissance et de management.

Dans ce cadre, les agents contactent nos conseillers pour obtenir une écoute, un accompagnement et des réponses sur mesure et de qualité.

En ce qui concerne la vie professionnelle, les agents expriment beaucoup de frustration en lien avec l'évolution de leur carrière, la reconnaissance de leurs métiers, les salaires, le pouvoir d'achat.

Par ailleurs, l'organisation quotidienne est un réel sujet d'inquiétude pour les agents, notamment de la fonction publique hospitalière, qui essaient de trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.



COLÈRE/DOUTE

« Je n'ai jamais utilisé un ordinateur dans le cadre de mon travail. A un moment, si vous voulez qu'on fasse d'autres tâches, il va falloir nous former ! » **Marc, Agent d'entretien**

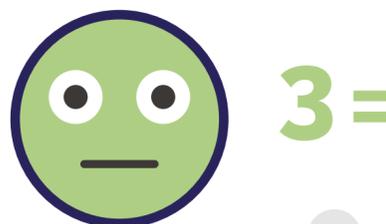
« Nous accompagnons les bénéficiaires qui rencontrent des difficultés à réaliser des démarches en ligne. » **Bertrand, Conseiller DOMPLUS**



PEUR/INQUIÉTUDE

« Ça fait trois ans que je sollicite une évolution de carrière mais toujours rien ! Il est peut-être temps que je change de métier. » **Valérie, Fonctionnaire territoriale**

« Plusieurs difficultés d'ordre professionnel sont exprimées par les agents qui aspirent à une évolution de carrière. » **Gaëlle, Conseillère DOMPLUS**



SURPRISE/SIDÉRATION

« C'est étonnant le nombre de collègues qui sont en dépression depuis bientôt un an. Vu la pression du travail, on est vraiment dos au mur ! » **Charles, Infirmier**

« Avec la montée en charge des activités et le manque de personnel, les agents peinent à trouver un équilibre serein entre vie privée et vie professionnelle. » **Emmanuelle, Conseillère DOMPLUS**



JOIE/OPTIMISME

« J'ai entendu parler du dégel du point d'indice pour la revalorisation de nos salaires. C'est un pas en avant, j'ai hâte que cela se concrétise. » **Florent, Enseignant**

« Certains agents se sentent optimistes face à leur avenir. » **Damien, Conseiller DOMPLUS**

 = Variation en intensité par rapport à la vague précédente

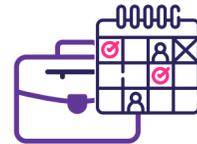
MAPPIING
des émotions

Les thématiques accompagnées



La gestion du budget

- Faire face aux charges (allocations, aides au logement, couverture maladie universelle partielle, aide de secours...)
- Faire des économies et épargner (énergie, mobilité, organisation...)
- Déséquilibres liés à des ressources diminuées (temps partiel, rupture du contrat de travail, licenciement du conjoint...)



La vie professionnelle

- 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...



L'organisation quotidienne

- Conciliation vie privée / vie pro : télétravail / école
- Organisation du télétravail dans sa sphère privée
- Lien social...



La santé et le bien-être

- Doutes sur l'état de santé
- Orientation dans le parcours de soins
- Besoin de médicaments
- Besoin de parler et d'avoir du soutien...

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES :

La gestion du budget

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA GESTION DU BUDGET

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Depuis que ma mère vit avec nous à la maison, c'est vraiment difficile de gérer les dépenses du quotidien ainsi que ses soins. On aimerait bien obtenir une aide financière. » **Sylvie, Professeure des Ecoles**

« Saviez-vous qu'en tant qu'aidant familial, vous pouvez bénéficier d'une allocation journalière du proche aidant pour soutenir votre parent ? Par ailleurs, votre mère peut à son tour bénéficier d'une Allocation Personnalisée d'Autonomie. Je vous envoie tous les éléments par mail pour effectuer votre demande. » **Henri, Conseiller DOMPLUS**



« Mon fils a obtenu une inscription pour un Master en école supérieure. J'aimerais savoir s'il y a des aides auxquelles nous pourrions souscrire. J'ai pris ma retraite il y a quelques mois et je ne suis pas en mesure de financer pleinement ses études. » **Jeannine, Militaire retraitée**

« Oui, votre fils peut bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle de sa scolarité selon votre éligibilité. Je vous fais parvenir par e-mail tous les éléments nécessaires pour effectuer votre demande. » **Axel, Conseiller DOMPLUS**





La parole aux conseillers

« Nous informons les agents des aides auxquelles ils pourraient avoir droit et les accompagnons dans leurs démarches administratives selon leur niveau d'autonomie. »

Arsène, Conseiller DOMPLUS

« Nous avons mis sur pieds plusieurs outils d'accompagnement numérique à destination des bénéficiaires. Ils ont pour objectif de leur donner des réponses adaptées aux fragilités rencontrées. »

Clémence, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La vie professionnelle



LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Cela fait plus de 10 ans que je travaille dans le secteur public. J'aimerais explorer de nouvelles opportunités dans le secteur privé. J'ai entendu parler de la procédure de détachement. Mon administration peut-elle s'opposer à mon départ ? Pouvez-vous m'en dire plus ? »
Yacine, Rédacteur territorial

« Le détachement est un moyen pour un fonctionnaire titulaire de changer d'emploi tout en gardant un lien avec son administration d'appartenance. Il peut être de courte ou de longue durée. Votre administration peut effectivement s'opposer à votre départ pour des raisons de nécessité de service. Je vous envoie tous les éléments en lien avec la procédure de détachement, je vous invite également à en discuter avec votre responsable dans un premier temps. » **Jérôme, Conseiller DOMPLUS**



« J'ai appris que les agents recevront une augmentation. Je voudrais savoir si cela s'applique aussi à mon cas car ça fait un an que je demande une augmentation à ma hiérarchie sans succès. » **Magalie, Contractuelle**

« Une annonce a été faite par la Ministre de la Transformation et de la Fonction Publique pour la revalorisation du point d'indice, servant de base au calcul des fonctionnaires avant l'été 2022. Pour le moment, c'est le niveau d'informations que nous pouvons vous faire parvenir. Toutefois, vous avez la possibilité de bénéficier de certaines aides selon votre éligibilité. Parlez-nous de votre quotidien. »
Gaston, Conseiller DOMPLUS



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La vie professionnelle



LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je travaille en mairie depuis plus de 26 ans. Je souhaite vraiment prendre une retraite anticipée et profiter plus de la vie. Pouvez-vous m'orienter pour la procédure à suivre ? » **Olivier, Agent administratif**

« Après vérification sur le site du Service Public, vous pouvez partir en retraite anticipée selon l'âge auquel vous avez commencé à travailler et si vous remplissez certaines conditions de durée de l'assurance retraite. Je vous fais parvenir un lien vers le simulateur du service public et nous pourrions voir ensemble si vous êtes éligible. Et si entretemps vous nous parliez de vos projets pour la retraite ? »
Hélène, Conseillère DOMPLUS



La parole aux conseillers

« Evolution professionnelle, revalorisation salariale, détachement, retraite anticipée... sont autant de besoins professionnels exprimés par les agents que nous accompagnons. »

Paul, Conseiller DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

L'organisation quotidienne

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« J'ai égaré ma dernière fiche d'impôts sur le revenu. Je ne sais pas comment la récupérer sur mon espace en ligne. Pouvez-vous m'aider ? » **Bernard, Contrôleur de douanes**

« Vos avis d'impôts sur le revenu sont disponibles dans votre espace particulier sur le site impots.gouv.fr. Pour y accéder, vous devez vous identifier à l'aide de votre numéro fiscal et mot de passe ou via France Connect, puis cliquer sur l'onglet « Documents » et sur l'année qui vous intéresse. Nous allons regarder ensemble. Avez-vous vos identifiants ? » **Fatima, Conseillère DOMPLUS**



« Je rêve d'avoir juste une semaine de vacances rien que pour moi. Mais ça semble impossible avec un parent malade et un enfant vivant avec un handicap dont je m'occupe tous les jours. » **Mélissa, Agent de police et aidante**

« Plusieurs solutions s'offrent à vous pour partir en vacances l'esprit serein. Vous pouvez opter pour l'accueil familial qui consiste à héberger des personnes âgées ou handicapées au domicile même de l'accueillant qui est agréé par le Conseil Départemental. Vous pourrez ainsi appeler vos proches pendant vos vacances pour prendre de leurs nouvelles et ensuite en profiter pour prendre soin de vous ! » **Ursula, Conseillère DOMPLUS**





« J'ai reçu un e-mail du service public me demandant de payer une somme de 50 euros pour mettre à jour ma carte vitale. C'est vraiment étonnant car je l'ai toujours mise à jour gratuitement en pharmacie. Avez-vous plus d'informations à me donner par rapport à cela ? » **Georges, Éducateur spécialisé**

« Vous avez sûrement été victime d'une tentative d'escroquerie appelée hameçonnage ou phishing. Ce sont des e-mails qui usurpent le nom et logo d'entités pour récupérer vos informations et réclamer de l'argent. Il ne vous sera jamais demandé de payer pour la mise à jour de votre carte vitale. Je vous envoie par e-mail une fiche d'informations pour vous aider à reconnaître et éviter ces mails frauduleux. » **Clara, Conseillère DOMPLUS**



La parole aux conseillers

« L'usage du numérique s'avère laborieux pour la plupart des agents qui n'en ont pas besoin au quotidien. Nous les accompagnons dans la réalisation de leurs démarches administratives et/ou les orientons vers des services dédiés. »

Cindy, Conseillère DOMPLUS

« Les parents expriment plusieurs difficultés d'organisation entre le travail et l'encadrement des enfants ou des membres de leurs familles. Ils sollicitent un accompagnement personnalisé face à leurs besoins du quotidien. Nous leur apportons des solutions qui vont les aider à retrouver un équilibre vie privée/vie professionnelle et les orientons vers des structures dédiées. »

Roland, Conseiller DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La santé et le bien-être

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA SANTE ET DU BIEN ETRE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Entre le boulot à temps plein et ma femme actuellement hospitalisée à qui je rends visite tous les jours, je n'arrive plus à l'heure pour récupérer mes fils à l'école. Je me sens impuissant et culpabilise beaucoup face à cette situation. » **Fred, Aide soignant**

« Vous donnez le meilleur de vous pour soutenir votre famille, c'est courageux. Nous allons vous mettre en relation avec un prestataire de services à la personne pour vous aider à récupérer vos enfants en sortie d'école. Cette aide est prise en charge par la CAF. Par ailleurs, souhaitez-vous être mis en relation avec un groupe d'écoute ou un psychologue pour vous aider à mieux traverser cette période ? Nous sommes là pour vous accompagner dans ce moment particulier. » **Maxence, Conseiller DOMPLUS**



« Suite à un accouchement difficile, je vais bientôt devoir reprendre le travail. Ça fait deux mois que j'ai fait une demande de garde en crèche hospitalière mais je suis toujours en attente. Je reprends dans deux semaines et je ne sais toujours pas comment faire garder mon fils ! Cela me stresse, je suis épuisée et inquiète ! » **Astrid, Sage-Femme**

« Nous comprenons votre angoisse, ne vous inquiétez pas, nous allons vous aider. Je vous propose de faire une relance pour voir l'évolution de votre demande auprès de la crèche hospitalière. Vous avez aussi la possibilité de contacter votre mairie pour une demande d'urgence en crèche. Je vous mets aussi en relation avec le réseau de crèches parentales près de chez vous qui peut vous proposer des solutions. Enfin, dites-moi comment se passe votre quotidien depuis la naissance de votre enfant ? » **Rolande, Conseillère DOMPLUS**





La parole aux conseillers

« Les agents sont parfois confrontés à plusieurs risques psychosociaux. Les conditions de travail, jugées inadéquates durant la période COVID, ont par exemple contribué à créer des sentiments d'épuisement professionnel ou même de dévalorisation chez certains. »

Rachel, Conseillère DOMPLUS

« Un sentiment de stress est de plus en plus exprimé par les agents. Nous mettons alors à leur disposition un accompagnement personnalisé sur la prévention de ces fragilités pour pouvoir y faire face et y remédier. »

Jean-Marc, Conseiller DOMPLUS

MÉTHODOLOGIE

Le Tableau de bord DOMPLUS FONCTION PUBLIQUE 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 129 455 agents de la fonction publique depuis le 13 mars 2020 :



58 782

**Agents de la Fonction
Publique Hospitalière**



39 632

**Agents de la Fonction
Publique Territoriale**



31 041

**Agents de la Fonction
Publique d'État**



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



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

Nous contacter :

DOMPLUS FONCTION PUBLIQUE

Bruno DELPRAT

Directeur Développement et Stratégie Marchés

E-mail : bruno.delprat@domplus-groupe.fr

Tel : +33 (0)6 45 90 12 56

Luc VIOT COSTER

Directeur Offres & Développement DOMPLUS GROUPE

E-mail: luc.viotcoster@domplus-groupe.fr

Tel : +33 (0)6 88 33 52 34