

Tableau de Bord des solutions DOMPLUS

BIEN DANS MON ACTIVITÉ

ASSURER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS :
UN ENJEU MAJEUR POUR L'ENTREPRISE.



**Bien dans
MON ACTIVITÉ**



**Bien dans
MON QUOTIDIEN**



**Ensemble
BIEN VIEILLIR**



Sommaire

- 03** INTERVIEW
Luc VIOT COSTER,
Directeur Offre et Développement
- 05** LES BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES
DOMPLUS SUR LA PÉRIODE ÉCOULÉE
- 06** BIEN DANS MON ACTIVITÉ
FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES
- 07** TRAVAIL ET MANAGEMENT
- 10** GESTION DU BUDGET
- 13** ORGANISATION DU QUOTIDIEN
- 16** SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
- 19** À PROPOS DE DOMPLUS GROUPE



« Véritables tiers de confiance, les conseillers de vie sont en mesure de proposer des solutions efficaces. »

Interview

LUC VIOT COSTER,

Directeur Offre et Développement

DOMPLUS Groupe accompagne les salariés depuis 23 ans, qu'est-ce que cela signifie ?

Dans une société en constante évolution, l'adaptation des modèles de management est devenue un enjeu majeur. Les nouveaux modes de travail ont conduit à de nouveaux modèles d'organisation de vie. Le management mettant l'humain au centre des organisations est un axe qui aujourd'hui est prioritairement mis en avant par les DRH notamment.

Pour répondre à ce nouvel équilibre, un accompagnement est nécessaire. On le sait, la vitalité d'une entreprise se mesure à travers sa capacité à accompagner ses salariés dans la conciliation vie professionnelle / vie personnelle.

Pour ce faire, nos conseillers, spécialistes de ces questions et spécialement formés aux dispositifs propres à chaque entreprise, sont mis à disposition des salariés. Ils les écoutent, entendent et résolvent. C'est tout ce savoir-faire que les managers découvrent lorsqu'ils mettent en place nos services. L'expertise des conseillers réside dans leur analyse des causes, la compréhension des enjeux et leur capacité à les résoudre en activant des dispositifs existants et pertinents. Véritables tiers de confiance, ils sont donc en mesure de pouvoir proposer des solutions efficaces.

Pouvez-vous nous expliquer ce que recouvre l'univers « Bien dans mon Activité » ?

Cet univers permet de répondre à un grand nombre de questions et de situations que peuvent rencontrer les salariés durant leur quotidien de vie. Ce service est une véritable réponse stratégique, complémentaire des solutions et dispositifs internes existants, qui permet de soutenir les collaborateurs lors de situations personnelles parfois complexes, de prévenir les

fragilités (décrochage professionnel, absentéisme, surendettement...), d'accompagner les étapes de vie (naissance, équilibre budgétaire, aidant, parentalité, démarches administratives...), de soutenir les moments de rupture (hospitalisation, décès d'un proche, accident, retraite...), de permettre l'expression des nouveaux modes de vie (mobilité professionnelle, télétravail, déplacement...).

Enfin, grâce à notre système de reporting régulier, nous sommes en mesure de pouvoir apporter une « autre » lecture de ce qui se passe en interne. Autrement dit, nous ne masquons jamais la réalité de ce que nous constatons. L'anonymat le plus strict sur l'identité des salariés qui nous contactent et la confidentialité des échanges étant gages de notre réussite, nous informons nos donneurs d'ordre des éléments qui apparaissent comme importants concernant les situations des salariés.

Quelles peuvent être les raisons pour lesquelles un DRH et/ou un DG souhaite mettre en place un service à destination des collaborateurs ?

Chaque entreprise est unique, cependant nous avons 6 thématiques qui peuvent servir d'exemples.

Le premier cas concerne les négociations avec les partenaires sociaux. En effet, bien souvent le service mis en place permet de matérialiser les thématiques

portées en interne en y apportant des réponses concrètes et efficaces (exemple : cancer au travail).

Le second permet un appui, une mise en lumière et donc un déploiement de la réglementation existante et qui nécessite de l'information et une appropriation par les salariés (exemple : les aidants).

Le troisième permet d'appuyer, de formaliser et de déployer la nouvelle orientation que souhaite mettre en place une entreprise et sa direction générale pour le compte de ses salariés.

Le quatrième est la fameuse symétrie des attentions voulue par les DRH notamment lorsque leur entreprise est devenue une entreprise à mission. En effet, bien souvent la direction générale et la direction des ressources humaines souhaitent pouvoir porter auprès de leurs salariés ce qu'elles offrent à leurs clients.

Le cinquième répond à une volonté d'affirmer la marque employeur afin d'accompagner les DRH dans leur souhait de rendre leurs entreprises plus attractives afin de garder les talents et d'en attirer de nouveaux. La marque employeur devient un enjeu de plus en plus prégnant.

Le sixième est la question de la santé, de la pénibilité et de la sécurité au travail notamment dans les entreprises qui ont des postes exposant aux RPS

(Risques Psychosociaux), TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) mais également dits « dangereux ». D'ailleurs, il nous arrive d'épauler l'entreprise lorsqu'un accident survient sur un chantier par exemple. Car au-delà du salarié touché qui nécessite la plus grande attention, il y a également son entourage personnel proche à prendre en considération tout comme ses collègues.

Que constatez-vous auprès des bénéficiaires de « Bien dans mon Activité » ?

Assurer le bien-être au travail des collaborateurs est un enjeu majeur pour l'entreprise.

Les DRH et DG constatent une amélioration de la marque employeur permise par la mise en œuvre de leur stratégie d'entreprise, une baisse de l'absentéisme, du turn-over et des coûts associés, l'augmentation de l'efficacité, du sentiment d'appartenance et la fidélisation, enfin une véritable amélioration de la qualité de vie au travail.

Présente aux côtés des collaborateurs dans les moments clés de leur vie, DOMPLUS Groupe participe à sa mesure à développer et faire renaître leur excellence, à redonner du sens à leurs missions.

BIEN DANS MON ACTIVITÉ

Les besoins des bénéficiaires DOMPLUS sur la période écoulée

Les thématiques les plus abordées avec les clients et bénéficiaires :



Classement des difficultés résolues :

- 01 Travail et management
- 02 Gestion du budget
- 03 Organisation du quotidien
- 04 Santé et bien-être

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES



« Je n'osais pas parler de ma situation en interne mais grâce à vos e-learning et podcasts sur les droits des aidants et l'accompagnement dont j'ai bénéficié, j'ai enfin trouvé des solutions.

Mon supérieur et moi avons revu l'organisation de mes semaines de travail et j'arrive à avoir un peu plus de temps pour ma mère et moi. Il m'a même confié qu'il est lui aussi aidant de ses parents. Pensez-vous que je pourrais lui partager ces outils ? »

Philippe, Commercial grands comptes



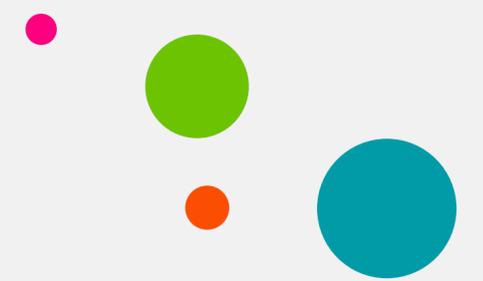
« Je suis ravie que nos outils digitaux aient pu vous aider. N'hésitez pas à les consulter quotidiennement pour y retrouver toutes nos mises à jour. Sachez que je reste à votre écoute pour tout autre besoin. Et bien sûr, vous pouvez partager ces informations à votre supérieur. Elles sont à la disposition de tous les collaborateurs.»

Estelle, Conseillère



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : TRAVAIL ET MANAGEMENT



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



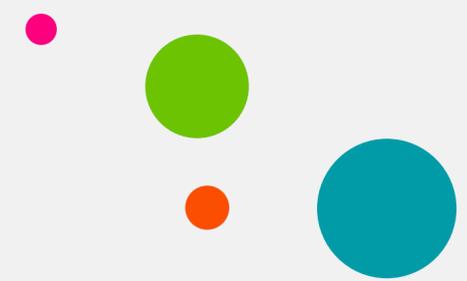
« Je voulais vous remercier pour les informations que vous m'aviez transmises sur l'utilisation des outils numériques pour mon restaurant. Grâce à votre accompagnement j'ai été rassuré et motivé pour l'inscrire sur des sites de livraison de repas et de privatisation pour des événements. Mes collaborateurs sont heureux de cette avancée d'autant que l'activité est plus forte. Pouvez-vous également me faire bénéficier de vos conseils pour leur permettre une meilleure conciliation vie pro/vie perso ? » **Jean-Paul, Chef d'entreprise**

« Je suis ravi de vous avoir accompagné tout au long de ce parcours et vous souhaite le meilleur dans votre activité. Pour pallier à ce surcroît d'activité pour vos collaborateurs, nous pouvons vous proposer des solutions pour aménager la charge de travail de vos équipes et prévenir ainsi, des risques professionnels de santé. Qu'en pensez-vous ? » **Franck, Conseiller**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : TRAVAIL ET MANAGEMENT



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Suite à des soucis de santé, je suis en arrêt maladie depuis un mois. Au vu de mon état, je souhaite demander un mi-temps thérapeutique pour les 3 ans qui me restent avant ma retraite. Je veux prendre du temps pour me reposer et me rétablir dans de meilleures conditions. Vu que nous sommes en sous effectif actuellement au travail, pensez-vous que mon employeur peut s'opposer à ma demande ? » **Ludivine, Ingénieure BTP**

« Je vous souhaite un prompt rétablissement. Dans un premier temps, je vous invite à prendre rendez-vous avec le médecin du travail pour exprimer votre besoin d'être en mi-temps thérapeutique. Vous pourrez par la suite joindre l'avis du médecin du travail à votre demande pour davantage étoffer votre dossier auprès de votre employeur.
Il est à noter qu'il y a une différence de rémunération entre le mi-temps thérapeutique et le mi-temps classique. Je vous fais parvenir des fiches d'informations pour vous aider à faire le choix qui correspond le mieux à votre situation et à vos attentes. Avez-vous actuellement besoin d'un service d'aide à la personne pour vos tâches du quotidien ? » **Xavier, Conseiller**



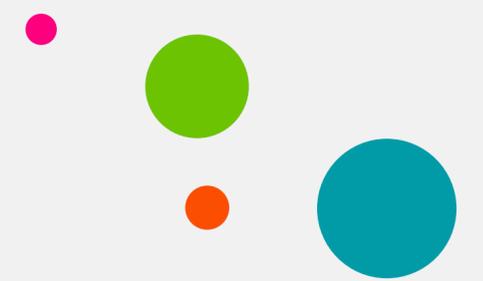
« Je vous rappelle suite à nos précédents échanges. Grâce à vos conseils, j'ai pu obtenir un rendez-vous avec mon supérieur durant lequel je lui ai expliqué la situation conflictuelle rencontrée avec mon collègue. Nous avons échangé tous les trois et avons pu partir sur de nouveaux objectifs. Mais comment m'assurer que cette collaboration restera toujours bienveillante ? » **Stéphanie, Responsable formation**

« Je suis ravie de cette nouvelle. Cette étape franchie vous permettra de poser les bases d'une communication cordiale et préventive et de désamorcer au plus tôt tout potentiel conflit. Je vous fais parvenir un ensemble de conseils pour vous aider à prévenir et gérer les conflits en interne. » **Marcelle, Conseillère**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : TRAVAIL ET MANAGEMENT



La parole aux conseillers



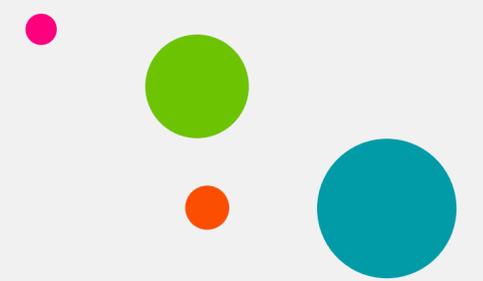
« Accompagner les actifs dans leurs difficultés liées à la vie professionnelle exige des connaissances juridiques et règlementaires. Nos équipes sont compétentes pour apporter des solutions personnalisées et concrètes aux salariés. »
Gaëlle, Conseillère



« En tant que tiers de confiance extérieur, les salariés et agents se sentent libres de se confier à nous, étant assurés que nos échanges sont confidentiels et destinés à leur apporter des réponses pratiques en lien avec la réglementation en vigueur et/ou le règlement au sein de leur entreprise. »
Jacques, Conseiller

BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : GESTION DU BUDGET



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Depuis ma séparation, je rencontre beaucoup de difficultés à boucler mes fins de mois. Entre les factures de gaz qui ont augmenté et le loyer, ça devient vraiment compliqué. Si je perds mon appartement, ce sera très difficile de conserver la garde de mes enfants. J'ai besoin d'aide. » **Louis, Surveillant de nuit**

« La CAF propose des allocations pour le logement. Nous allons réaliser ensemble une simulation sur leur site pour évaluer votre éligibilité. Par la suite, je vous invite à compléter le dossier demandé et à le déposer à la CAF de votre commune. Nous allons aussi évaluer votre éligibilité pour le chèque énergie. Par ailleurs, comment vous sentez-vous par rapport à la situation ? » **Karine, Conseillère**



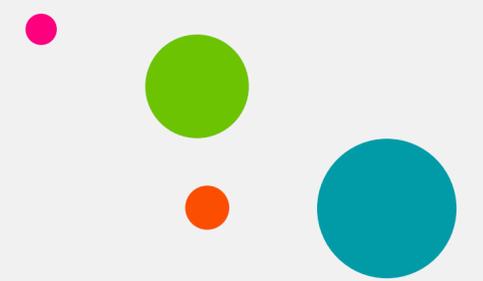
« Après 7 ans de travail acharné, je me retrouve dans la liste des licenciements économiques de la boîte. Je ne sais pas comment je ferai pour trouver un autre emploi. Je crains déjà pour ma période de chômage parce que je suis dans le rouge financièrement. Je me sens à la fois en colère et déçue de cette décision. » **Fabienne, Responsable relation client**

« Je suis navré de cette situation. En cas de licenciement économique, vous avez droit au versement d'un certain nombre d'indemnités, ainsi que la portabilité de votre mutuelle pendant un an. N'hésitez pas à contacter votre service RH pour faire l'état de l'ensemble de vos droits. Je vous invite quand vous le pourrez, à prendre rendez-vous avec Pôle Emploi pour vos démarches. Si vous le souhaitez, je pourrais vous mettre en relation avec un psychologue pour vous accompagner dans ces moments. Pouvons-nous convenir d'un prochain échange d'ici 15 jours ? » **Jérôme, Conseiller**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOUES : GESTION DU BUDGET



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Mon ex mari ne paye plus la pension alimentaire. Nous avons fixé un montant devant le juge. Il nous l'a envoyé les trois premiers mois, puis rien. Mon salaire ne me permet pas de couvrir toutes les dépenses pour mes deux fils ! Pouvez-vous me dire quels sont les recours possibles ? »

Sabrina, Animatrice scolaire

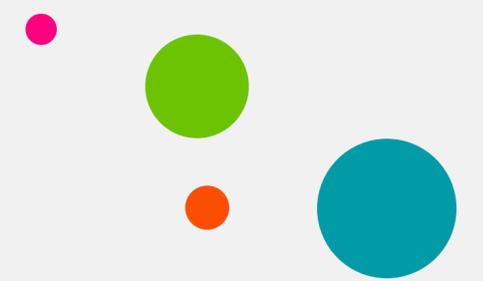
« Vous avez la possibilité de faire une demande d'intermédiation financière sur le site pension-alimentaire.caf.fr. Cette demande d'intermédiation autorise l'ARIPA (Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires) à intervenir auprès de votre ex-conjoint et/ou les tiers détenteurs de fonds (employeur...) pour recouvrer les pensions impayées. Vous pouvez en parallèle, faire une demande d'allocation de soutien familial sur le site de la CAF. Je vous envoie toutes ces informations par e-mail.

Et si on parlait de vous, comment allez-vous ? » **Hannah, Conseillère**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : GESTION DU BUDGET



La parole aux conseillers



« Face aux difficultés financières exprimées par les bénéficiaires et dont ils n'osent parler au sein de leur entreprise, nous les orientons selon leurs besoins, vers des services publics, privés et/ou associatifs qui vont leur apporter des solutions complémentaires à notre accompagnement. »

Valérie, Conseillère

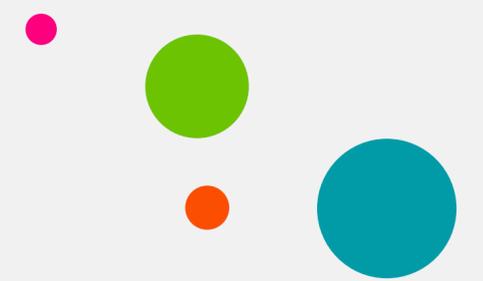


« Un besoin financier couvre parfois une multitude de fragilités rencontrées par nos bénéficiaires actifs. Nous allons en profondeur dans l'analyse de leur situation, pour déceler ces fragilités et apporter des réponses complètes et personnalisées. »

Noé, Conseiller

BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



«Je viens d'avoir un bébé et je n'ai pas encore souscrit de contrat de mutuelle parce que je ne m'y connais pas vraiment. Pensez-vous qu'en tant qu'ayant droit de mon père, mon fils peut bénéficier de sa mutuelle ? Elle inclut des partenariats de garde d'enfant et j'en ai urgemment besoin. J'ai trouvé un CDI et je commence dans trois semaines. » **Joëlle, Rayonniste**

«Après vérification de son contrat, votre père peut rattacher son petit-fils à sa mutuelle. Je vous fais parvenir par courrier les informations à envoyer à la Sécurité Sociale ainsi qu'à la mutuelle de votre père. Concernant votre propre contrat, vous pourrez vous rapprocher de votre entreprise pour les informer de votre décision. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire. » **Laetitia, Conseillère**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je viens d'avoir mon diplôme et débute mon nouvel emploi dans deux semaines. J'ai tellement de documents à fournir à l'ordre des chirurgiens-dentistes et je ne m'y retrouve pas. Plus encore, je cherche un nouveau logement proche de mon lieu de travail. Je n'ai pas de garant et c'est pareil trop de paperasse ! » **Nadia, Dentiste**

« Toutes mes félicitations pour l'obtention de votre diplôme et votre nouvel emploi ! Je vais vous mettre en relation avec une association locale pour vous aider à identifier, regrouper et transmettre tous les documents demandés. Par ailleurs, certains organismes peuvent faire office de garant pour votre logement. Testons ensemble votre éligibilité sur leurs sites. Saviez-vous qu'en tant que jeune active de 25 ans et moins vous pouvez prétendre à l'aide à l'installation dans votre futur logement ? Je vous transmets tous les éléments et vous pourrez les apporter lors de votre rendez-vous avec l'association. » **Nicolas, Conseiller**



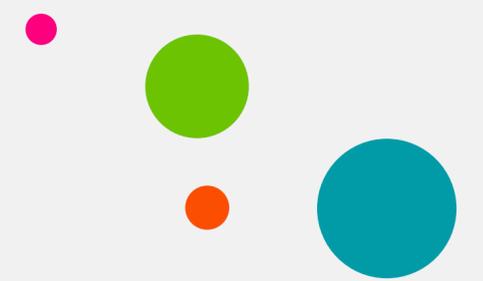
« Je pense avoir été victime de fraude sur ma carte bancaire. J'ai reçu un appel de la banque qui me demandait de confirmer certaines informations. En toute confiance, je le leur ai fourni vu qu'ils avaient mon nom et mon adresse. Aujourd'hui je me rends compte qu'il y a deux paiements de 500€ et 200€ sur des sites où je ne suis jamais allée. Comment faire ? » **Charlotte, Assistante logistique**

« Navrée de cette situation. Je vous invite à contacter au plus vite votre banque pour faire opposition sur votre carte. Ensuite, vous devrez remplir un formulaire de déclaration à votre banque en vue d'une demande de remboursement des montants desquels vous n'êtes pas à l'origine. Je vous envoie par e-mail la procédure à suivre, ainsi que nos fiches d'information et de prévention sur les cas de fraude à la carte bancaire. » **Farah, Conseillère**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN



La parole aux conseillers



« Plusieurs de nos bénéficiaires expriment des difficultés à réaliser leurs démarches administratives. Nous les accompagnons de façon personnalisée, selon leur degré de connaissance en la matière et mettons à leur disposition des fiches conseils et des outils pour assurer leur autonomie sur le long terme. »

Olivia, Conseillère

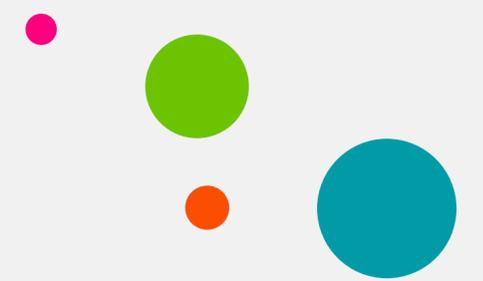


« Notre expertise repose aussi sur notre capacité à fédérer un large réseau de relais locaux qui interviennent au quotidien pour apporter des réponses complètes et pertinentes à nos bénéficiaires. »

Martin, Conseiller

BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



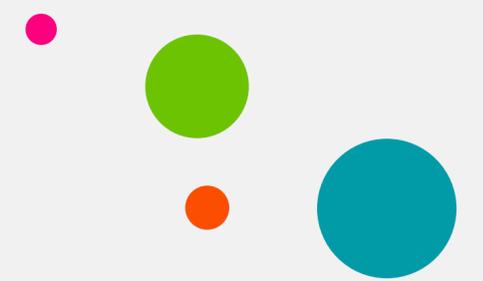
« Mon mari a une maladie des os qui le diminue au fil du temps. Je m'occupe de lui avant et après mon boulot. Notre fils a pris un congé de deux semaines pour l'aider en journée. Mais il reprend bientôt le travail et mon métier ne me permet pas de faire de télétravail. J'aimerais bien avoir beaucoup plus de temps pour m'occuper de lui mais impossible. » **Nathalie, Caissière**

« Navré de cette situation, nous allons évaluer ensemble les solutions à envisager. Je pourrais vous mettre en relation avec des infirmières à domicile proches de chez vous ainsi qu'un service d'aide à la personne pour vous relayer durant vos heures de travail. En tant qu'aidante de votre mari, vous bénéficiez aussi du congé proche aidant. Vous pouvez en faire la demande auprès de votre entreprise. Je vous fais parvenir toutes ces informations par e-mail et vous rappelle d'ici la fin de semaine si vous avez des disponibilités. » **Raoul, Conseiller**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je m'inquiète beaucoup pour mes parents. Ils ont déjà un âge avancé et vivent seuls chez eux. Une aide à domicile vient de temps en temps pour les courses et le ménage. Après son départ, ils restent seuls et ne sortent presque pas de la maison. Je suis inquiète à l'idée qu'ils fassent une chute ou qu'ils aient un malaise. » **Ellen, Comptable**

« Je comprends votre inquiétude. Nous pouvons installer dans le domicile de vos parents un dispositif de téléassistance qui comporte un bouton d'urgence à porter sur soi. Ce dispositif est couplé à notre service d'Assistant Personnel qui a pour rôle aussi bien d'accompagner vos parents au quotidien en prenant de leurs nouvelles qu'en intervenant en cas de situation critique. L'Assistant Personnel sera en lien avec vous également pour vous tenir au courant. Qu'en pensez-vous ? »

Dounya, Conseillère



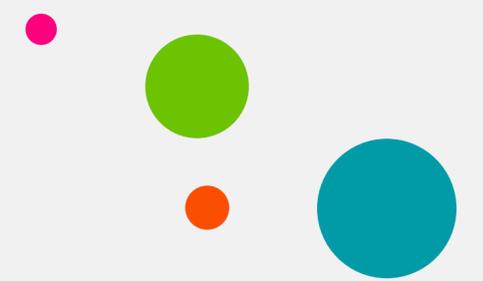
« J'ai constamment des crises d'angoisse depuis que j'ai perdu ma mère. Je passais beaucoup de temps avec elle et l'aidais dans son quotidien. Je ne suis plus concentré au travail. Je ne me sens vraiment pas bien. J'ai besoin d'aide. » **Olivier, Commercial**

« Je vous adresse mes sincères condoléances. C'est une situation qui peut arriver suite à la perte d'un proche. Je vous mets en relation avec une psychologue qui va vous accompagner tout au long de cette période éprouvante. Je reste bien entendu à votre écoute si vous avez d'autres besoins. » **Urielle, Conseillère**



BIEN DANS MON ACTIVITÉ

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



La parole aux conseillers



« Nous mettons au service des aidants et de leurs proches des solutions de téléassistance en mobilité ou à domicile, d'assistance administrative mais aussi d'assistance personnelle, pour assurer leur bien-être au quotidien. »

William, Conseiller



« Les fragilités liées à la santé ont un impact significatif sur le quotidien de vie des actifs, notamment arrêts maladie, isolement, mal-être émotionnel... Dans ces cas de figure, notre rôle est de les accompagner durant cette période en identifiant des solutions pertinentes pour les aider à mieux vivre leur situation au quotidien. »

Noémie, Conseillère



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

En savoir plus :
www.domplus-groupe.fr

Nous contacter :
DOMPLUS Groupe
Cabinet de Serge Bizouerne
cab-serge.bizouerne@domplus-groupe.fr
06 18 27 45 65