

# Tableau de Bord des solutions DOMPLUS

## **BIEN DANS MON QUOTIDIEN**

PERMETTRE À CHACUN DE REDEVENIR ACTEUR DE SA VIE



Bien dans  
MON ACTIVITÉ



Bien dans  
MON QUOTIDIEN



Ensemble  
BIEN VIEILLIR



# Sommaire



- 03 EDITO
- 04 LES BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES  
DOMPLUS SUR LA PÉRIODE ÉCOULÉE
- 05 BIEN DANS MON QUOTIDIEN  
FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES
- 06 GESTION DU BUDGET
- 09 ORGANISATION DU QUOTIDIEN
- 12 LOGEMENT
- 15 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
- 18 À PROPOS DE DOMPLUS GROUPE

# EDITO La « génération sandwich », ou un nouvel équilibre à trouver

Les changements démographiques que connaît notre société ont mené à la naissance d'une nouvelle génération : la « génération sandwich ». Tirillés entre parents vieillissants et enfants à charge, âgés de 40 à 65 ans, ces actifs prennent soin de leurs enfants en bas âge ou adultes de retour au bercail, tout en assumant le rôle de proche aidant pour leurs parents devenus dépendants.

Composée à 60% de femmes, cette génération aidante accumule fatigue morale et physique, et connaît un risque de burn-out professionnel et personnel accru.

Le statut d'aidant et de parent s'ajoute et se confond aux sujets du quotidien que nos bénéficiaires doivent gérer. Pour la réalisation de cette 28ème vague du Tableau de Bord des solutions DOMPLUS, nous avons relevé de nombreux sujets de préoccupations s'appliquant à la fois à la personne accompagnée et

à son entourage : logement, énergie, pouvoir d'achat, retraite... Autant de problématiques que nos équipes détectent et solutionnent grâce à nos méthodes d'écoute active et notre connaissance des dispositifs adéquats, pour permettre à chacun de redevenir acteur de sa vie qu'il fasse ou non partie de cette génération sandwich.

Cette nouvelle vague du Tableau de Bord DOMPLUS fait un focus sur l'univers « **Bien dans mon Quotidien** » et porte sur la période mars-avril-mai 2023. En cette fin d'année scolaire, nos conseillers sont particulièrement mobilisés et comme le rappelle Danielle, conseillère DOMPLUS : « Vous pouvez nous solliciter à tout moment, nous serons toujours ravis de vous accompagner ! »

**Les équipes DOMPLUS Groupe**

« Ma mère est à l'hôpital depuis deux semaines suite à une chute dans sa salle de bain et devrait rester hospitalisée encore au moins 10 jours. J'essaie de lui rendre visite 3 fois par semaine en sortant du travail parce qu'elle se sent très seule. Avec les heures de visite, je suis à chaque fois en retard pour récupérer mes filles au centre. J'espère ne pas me prendre de remarques ni au travail parce que je dois partir au moins une heure plus tôt qu'habituellement, ni au centre pour mes retards. »

**Coline, 40 ans**



« Mon fils aîné est de retour à la maison car il s'est séparé de sa petite amie. Je ne sais pas comment m'organiser car depuis 2 ans il y a déjà ma mère à la maison. Nous avons aménagé comme on pouvait l'ancienne chambre de mon aîné, du coup pour le moment il est dans le salon mais ça ne peut pas durer ! »

**Fabien, 54 ans**



## BIEN DANS MON QUOTIDIEN

# Les besoins des bénéficiaires DOMPLUS sur la période écoulée

Les thématiques les plus abordées avec les clients et bénéficiaires :



Classement des difficultés résolues :

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

## BIEN DANS MON QUOTIDIEN

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES



« Je fais face à plusieurs challenges d'ordre budgétaire. Avec l'augmentation du coût de la vie, je n'arrive plus à faire d'économies, ni subvenir aux besoins de ma famille comme avant. »

**Stéphane, Employé administratif**

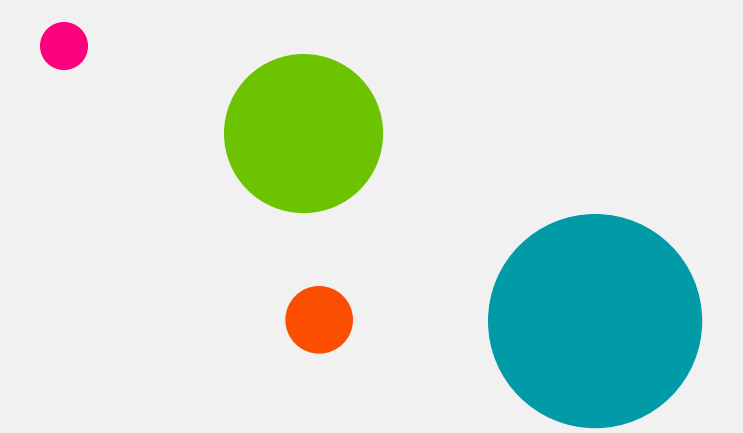
« Je comprends votre situation. Je vais vous orienter vers les services publics de votre département qui pourront vous aider à activer des aides financières pour soulager vos dépenses. En complément, je vous fais parvenir le lien vers notre plateforme d'accompagnement, où vous pourrez trouver des conseils pour le suivi et la gestion de votre budget. Je reste à votre écoute si vous souhaitez en parler plus en détails. »

**Mélissa, Conseillère**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES : GESTION DU BUDGET



### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



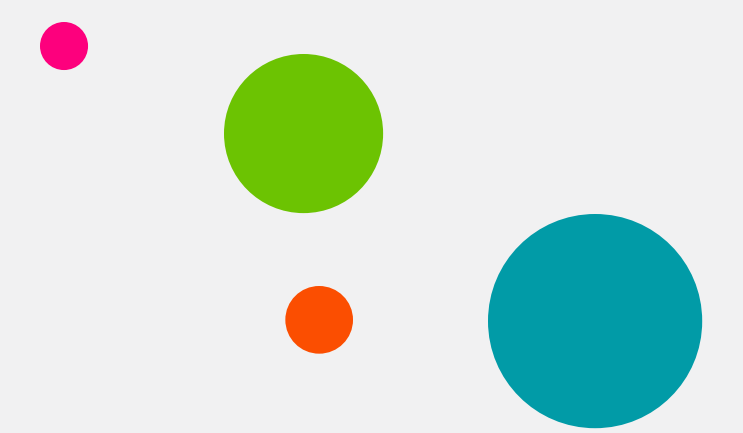
« Je suis à la retraite et je touche actuellement 700euros par mois. Je n'arrive plus à faire les courses et manger correctement. Je suis obligée de vendre ma voiture parce que je n'arrive plus à payer l'assurance, ni mettre de l'essence chaque mois. Cette situation est vraiment pénible pour moi. » **Marguerite, Retraitée**

« Je suis navré de cette situation. Vous avez la possibilité de faire une demande d'aide personnalisée au logement et une demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées. Je vous envoie ce jour par courrier les informations sur ces aides et vous invite à vous rapprocher de votre caisse de retraite et de la CAF pour entamer les démarches. Je me permets de vous rappeler d'ici une semaine pour suivre votre avancée et vous accompagner dans vos démarches si besoin. » **Thibault, Conseiller**



BIEN DANS MON QUOTIDIEN

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : GESTION DU BUDGET



## LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

## LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je suis consciente d'avoir refusé d'être mise en relation avec des associations alimentaires il y a de cela deux mois. Mais aujourd'hui avec le coût de la vie et mon salaire qui n'augmente pas, je n'ai plus le choix. J'ai besoin d'aide ne serait-ce que pour répondre aux besoins de mon fils. »

**Catherine, Chargée de clientèle**

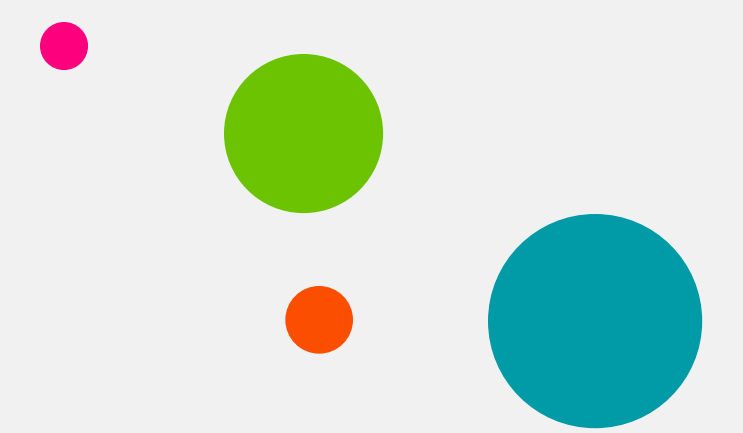
« Soyez rassurée, vous pouvez me solliciter à tout moment, je serai toujours ravie de vous accompagner. Je vous envoie par e-mail les adresses d'associations près de chez vous ainsi que leurs horaires d'ouverture. Vous pourrez vous y rendre directement. »

**Danielle, Conseillère**



BIEN DANS MON QUOTIDIEN

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES : GESTION DU BUDGET



## La parole aux conseillers



« Notre expérience dans l'accompagnement des bénéficiaires nous permet de détecter des besoins auxquels ils n'auraient pas pensé en amont et de proposer des solutions adéquates. Leur mise en œuvre est calée sur le rythme d'évolution et/ou d'acceptation de la personne. La réussite est déterminée par le respect de la temporalité de chacun. »

**Mylène, Conseillère**



« Avec la baisse du pouvoir d'achat, les bénéficiaires nous sollicitent pour obtenir des informations sur des aides financières potentielles. Notre rôle est de leur mettre à disposition ces informations et de les accompagner dans la gestion quotidienne de leur budget. »

**Rémy, Conseiller**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN

### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES



« Mes parents sont depuis peu en maison de retraite et je vis à 3h de route de leur résidence. Étant leur seul proche, je souhaiterais savoir si des associations proposent des visites bénévoles en maison de retraite lorsque je ne peux pas m'y rendre. » **Xavier, Boulanger**

« Oui, il existe des associations qui peuvent vous relayer de façon bénévole pour visiter vos parents en maison de retraite. Je vous fais parvenir une liste ainsi que leurs contacts et reste à votre disposition si vous avez des questions. » **Pascal, Conseiller**



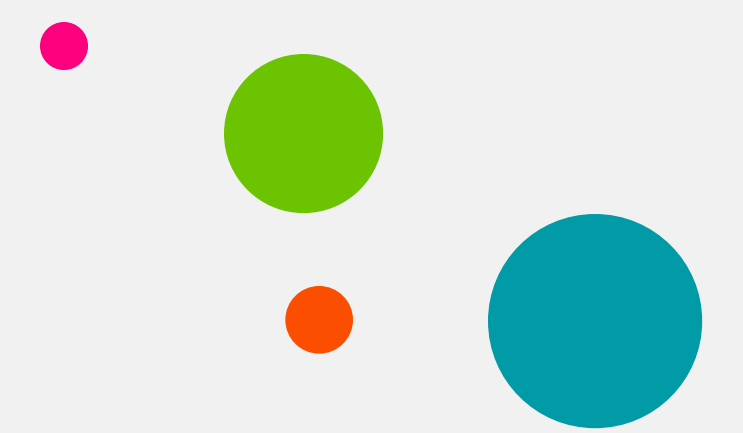
« Je suis actuellement en chimiothérapie et je dois suivre un régime assez strict. J'ai besoin d'aide pour un portage de repas diététiques chaque jour chez moi. J'espère venir à bout de toute cette situation bientôt. » **Mélanie, Employée de mairie**

« Je suis ravi de vous entendre. Je vais vous mettre en relation avec un service de livraison de repas à domicile. Par ailleurs, il est possible pour vous de bénéficier d'une aide financière de votre département si vous en remplissez les conditions. Je vous envoie tous les éléments par e-mail pour en faire la demande. Souhaitez-vous en parallèle être mise en relation avec un psychologue pour vous accompagner tout au long de cette période ? » **Hakim, Conseiller**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN



### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



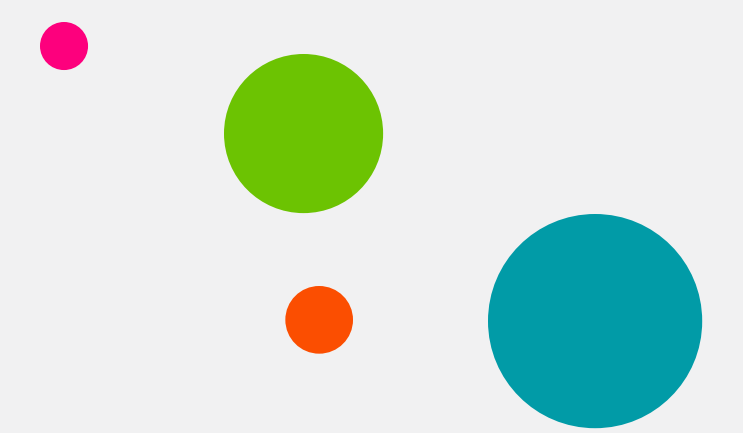
« Ma mère souhaite sortir d'EHPAD pour venir vivre avec moi. Le souci est que je n'ai pas assez de place chez moi et ne suis pas sûre d'être capable de m'occuper d'elle convenablement parce qu'elle est souffrante. Je me sens un peu coupable. » **Maryline, Chargée de communication**

« Je comprends votre situation. Pensez-vous envisageable d'allouer le budget dédié à l'EHPAD à la location d'un appartement près de chez vous ? Nous pourrions à ce moment-là mettre en place des services infirmiers et d'aides à domicile pour accompagner votre mère au quotidien. En tant que personne âgée, elle pourra aussi bénéficier d'aides au logement de la CAF et de réduction d'impôts pour les services à la personne. Qu'en pensez-vous ? » **Dimitri, Conseiller**



BIEN DANS MON QUOTIDIEN

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : ORGANISATION DU QUOTIDIEN



## La parole aux conseillers



« Nous collaborons avec plusieurs relais locaux (associations, services à la personne, ...) qui apportent à nos bénéficiaires des réponses complémentaires à notre accompagnement. Notre métier est de construire des parcours de réponses simples et accessibles. »

**Olivia, Conseillère**

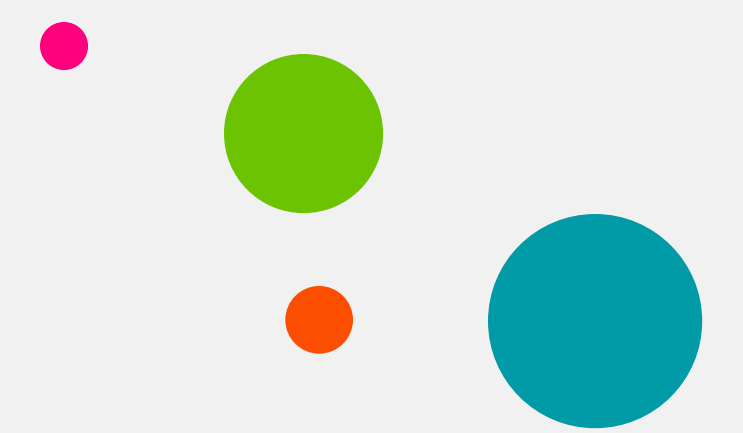


« Il est important dans notre métier, et ceci tout au long de l'accompagnement de nos bénéficiaires, de garder à l'esprit des valeurs d'empathie, de bienveillance mais aussi de clarté et d'objectivité pour répondre efficacement aux besoins de chacun. »

**Martin, Conseiller**

# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOUES : LOGEMENT



### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



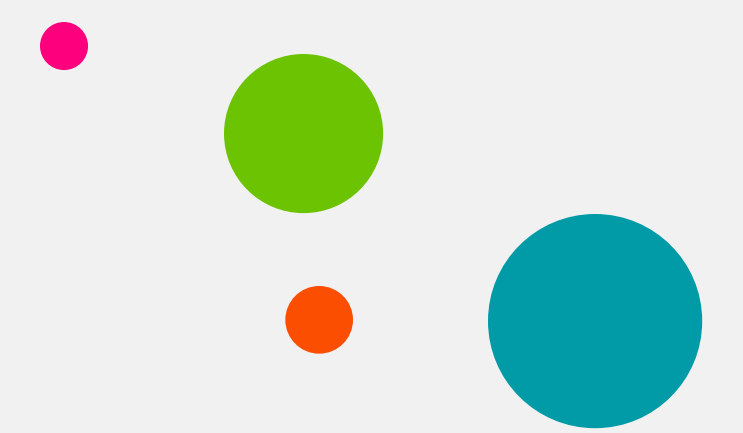
« J'ai besoin de transformer une partie de mon salon en chambre. Aujourd'hui je dors dans mon canapé parce que j'ai beaucoup de peine à monter les escaliers à mon âge et je crains de faire une chute. Pourrais-je bénéficier d'une aide pour les travaux ? » **Jean-Pierre, Retraité**

« Je comprends votre inquiétude. Nous allons vérifier votre éligibilité à certaines aides financières. Je vous propose ensuite de faire appel à un ergothérapeute qui viendra faire un diagnostic de votre logement et vous proposer un aménagement adapté à vos besoins. Je vous envoie toutes ces informations par message et par courrier. Et si vous me parliez de vous, comment se passe votre quotidien ? Avez-vous besoin d'une aide à domicile pour vous soutenir dans vos tâches ? »  
**Jeanne, Conseillère**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : LOGEMENT



### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Le propriétaire de mon appartement nous a envoyé un courrier recommandé nous informant de l'augmentation du loyer de près de 30 euros. Je suis déjà sous pression financière avec les factures d'énergie qui ont augmenté en début d'année. Mon mari vient de perdre son travail et tout repose sur moi. C'est vraiment stressant. Je ne pourrai pas supporter une facture de plus. » **Linda, Infirmière**

« Je suis navré de cette situation. Je vous propose de faire le point sur les différentes aides financières existantes afin de vous aider sur la partie budgétaire. Concernant votre mari, a-t-il besoin d'aide et de conseils suite à son licenciement ? Je pourrais aussi vous accompagner dans l'optimisation de votre budget et la gestion des dépenses énergétiques afin de voir dans quelle mesure réduire vos charges. » **Malik, Conseiller**



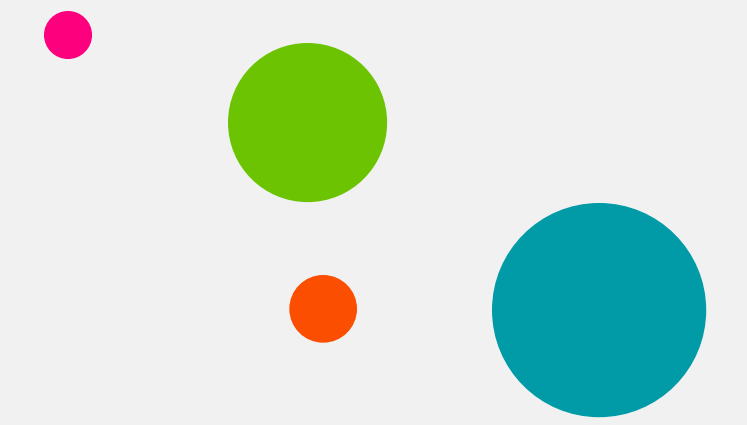
« Je suis reconnue comme personne handicapée. Je souhaite quitter mon domicile familial pour m'installer dans un appartement adapté à mon fauteuil roulant. J'aurais aussi besoin d'une aide-ménagère pour m'aider dans mes tâches du quotidien. Pouvez-vous m'aider ? » **Lucie, Graphiste**

« Bien sûr ! Dans un premier temps, je vais vous mettre en relation avec une association près de chez vous qui pourra vous accompagner dans la recherche d'un logement adapté à votre situation. Je vous enverrai par la suite une liste des services d'aide à domicile proches de chez vous pour répondre à vos besoins. Je vous rappelle d'ici le début de la semaine prochaine pour faire le point. » **Yoann, Conseiller**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : LOGEMENT



### La parole aux conseillers



« Notre métier consiste aussi bien à accompagner les situations avérées qu'à éviter au maximum celles qui pourraient survenir. En effet, la grande majorité des personnes que nous accompagnons sur les sujets du logement a avant tout besoin de réassurance et d'une aide financière pour sortir la tête de l'eau. Une fois les premiers éléments apportés, nous mettons en place des solutions préventives pour éviter qu'elles ne se retrouvent plus tard dans les mêmes situations. »

**Gaëlle, Conseillère**



« En tant que conseiller, j'ai moi-même beaucoup appris sur le logement en accompagnant les bénéficiaires de nos services. J'ai pu écouter et accompagner une multitude de besoins sur ce sujet : l'amélioration ou l'adaptation du logement, les aides financières associées, remettre en état son logement après un sinistre, la qualité de l'air intérieur, lutter contre l'invasion par des nuisibles, les économies d'énergie, prévenir les accidents domestiques et même les conflits de voisinage. »

**Jacques, Conseiller**

# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« J'ai été victime d'un accident de voiture qui m'a paralysé le pied droit. Je crains d'être licencié vu que ce n'était pas un accident du travail. Pour couronner le tout, j'ai été déclaré inapte par le médecin du travail. Je suis très confus en ce moment entre les soins à faire chaque semaine, accepter ma nouvelle situation de handicap et le stress de ne plus avoir une stabilité professionnelle. » **Samuel, Magasinier**

« Je suis navrée de cette situation. En attendant la réponse de votre employeur, que pensez-vous de vous inscrire auprès de la MDPH de votre département ? Vous pourrez obtenir une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, un accompagnement pour votre orientation professionnelle et une allocation pour vous aider dans votre quotidien. Si vous le souhaitez, je pourrais aussi vous mettre en relation avec un psychologue pour vous accompagner dans ce moment particulier. Je reste bien entendu à votre écoute si vous avez besoin de parler. » **Sorèle, Conseillère**



# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

### LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je dois me faire opérer de la colonne vertébrale d'ici deux semaines. Je suis un peu inquiète parce que c'est une zone assez sensible, tout pourrait arriver. Alors je voudrais profiter de bons moments avec mes proches avant cette opération. Pourriez-vous me réserver un rendez-vous chez la coiffeuse et deux places pour l'opéra qui aura lieu ce vendredi ? » **Mathilde, Retraitée**

« Je vous souhaite beaucoup de courage pour votre opération et espère que tout se passera bien. Je vous réserve le créneau habituel chez votre coiffeuse ainsi que deux places à l'opéra vendredi. Afin de valider vos places, vous devrez arriver à l'opéra 30 minutes avant pour les payer. Souhaitez-vous aussi que je programme un taxi pour vous rendre à l'hôpital le jour de l'opération ? »  
**Julie, Assistante personnelle**



« Je vis une mauvaise ambiance et beaucoup de pression dans mon service. Je déprime à chaque fois que je suis au travail. Je me sens incompris et pointé du doigt par tous ! » **Olivier, Commercial**

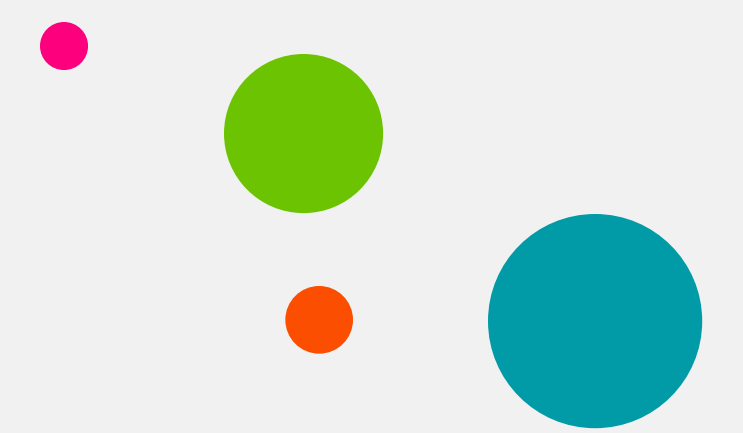
« Je comprends votre inquiétude. Avez-vous essayé d'aborder le sujet avec vos collègues et/ou votre manager pour voir comment désamorcer le problème ? Je vous fais parvenir par e-mail des fiches de conseil pour vous aider à mieux gérer ces situations. Si vous le souhaitez, je pourrais vous mettre en relation avec un psychologue pour vous accompagner durant cette période. » **Cyrille, Conseiller**





# BIEN DANS MON QUOTIDIEN

## FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



### La parole aux conseillers



« Nous sommes au plus près des bénéficiaires qui expriment des difficultés liées à la santé. C'est pourquoi nous les accompagnons dans la préparation et la sortie d'hospitalisation notamment, tout comme nous prêtons une oreille attentive aux angoisses et aux émotions des personnes. »

**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... Dans ces cas de figure, notre rôle est de les accompagner durant cette période en identifiant des solutions pertinentes pour les aider à améliorer et mieux vivre leur situation au quotidien. Quand cela est nécessaire, nous proposons des séances avec un psychologue. »

**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](http://www.domplus-groupe.fr)

**Direction des affaires publiques et de la communication**

Rebecca MEYER

[Rebecca.meyer@domplus-groupe.fr](mailto:Rebecca.meyer@domplus-groupe.fr)

01 44 23 05 05 – 06 84 60 30 54