

Tableau de bord DOMPLUS des « galères » et difficultés des Français

Au cours de ce premier mois de confinement, parmi les 15 millions de personnes qui ont accès aux services d'intermédiation de DOMPLUS, nos conseillers ont écouté, diagnostiqué, accompagné et aidé à solutionner les difficultés de toute nature de plus de 15.000 Français de tous âges et conditions.

Nous avons souhaité porter cet extraordinaire « observatoire » de la vie quotidienne à la connaissance de toutes celles et ceux qui ont besoin de comprendre ce qui se passe, sur le terrain, pour nos concitoyens et disposer ainsi de clés pour répondre à leurs besoins.

Ce Tableau de bord permettra, dans les mois cruciaux qui s'annoncent, de suivre l'évolution de la hiérarchie des problèmes, des inquiétudes et des émotions de la population, constituant une source prospective précieuse pour tous les décideurs.

La vie quotidienne des Français : l'enjeu des prochaines semaines

**AVANT-PROPOS - Serge BIZOUERNE,
Président et fondateur de DOMPLUS GROUPE**

Qu'est-ce qui inquiète concrètement les Français ? Quelles sont leurs réelles inquiétudes et comment mieux les prendre en compte ?

Ces questions que se posent les équipes DOMPLUS tous les jours depuis 20 ans, trouvent dans la crise sanitaire actuelle un nouvel écho. Fruit d'un travail d'écoute et d'analyse considérable réalisé depuis le début du confinement, cette première édition du Tableau de bord des « galères » et difficultés quotidiennes des Français nous livre un enseignement important : les préoccupations liées aux difficultés de la vie quotidienne en temps de crise dépassent nettement les inquiétudes liées à la santé. Elles forment un terreau fertile aux sentiments de peur et de colère auxquels il est urgent d'apporter, dès maintenant, des réponses déterminées. C'est un véritable défi pour la solidarité que les décideurs publics et privés doivent relever sans attendre !

ANALYSE - Par Jérôme FOURQUET, Politologue

Ce dispositif d'observation inédit proposé par DOMPLUS constitue un instrument précieux pour prendre le pouls de la société française.

Alimenté par un volume de remontées très important, qui lui confère une vraie solidité statistique, cet observatoire permet de prendre le pouls de la population de manière très complémentaire des sondages d'opinion traditionnels. Alors que ceux-ci évaluent la plupart du temps l'adhésion à des politiques publiques ou des souhaits et attentes assez générales, le dispositif élaboré par DOMPLUS apporte un éclairage sur les problèmes et « galères » des Français. Nous sommes ainsi plongés au cœur de leur vie quotidienne.

Or, on le sait, les opinions et les ressentis se forment souvent à partir de l'expérience quotidienne et ce sont les « galères » et tracas qui marquent le vécu de nos concitoyens que saisissent et traitent les conseillers de DOMPLUS. Cette première livraison réalisée en pleine période de confinement, révèle que les soucis économiques et les inquiétudes salariales se situent en tête des préoccupations quotidiennes de nos concitoyens, assez nettement devant la peur de l'épidémie.

La thématique de la vie professionnelle constitue le sujet le plus évoqué avec les conseillers de DOMPLUS, suivi par les questions de budget du foyer.

Le chapitre de la santé et du bien-être, alors que nous sommes encore en pleine épidémie, ne pointe qu'en quatrième position.

Cette hiérarchie des inquiétudes est confirmée par les dernières enquêtes de l'Ifop qui montrent que si la peur de contracter le coronavirus demeure prégnante, les inquiétudes quant aux conséquences économiques et sociales de la pandémie et du confinement qu'elle a provoquées sont encore plus répandues.

Grâce à la richesse de l'observatoire que constitue le Tableau de bord DOMPLUS, on capte les mots et les situations qui rendent très concrets ces craintes et soucis.

On évoque pêle-mêle : la peur de ne pas retrouver son travail à l'issue de cette période, les pertes de salaires occasionnées par la mise au chômage partiel ou les baisses de recettes pour les commerçants et indépendants. L'attention médiatique demeure, à juste titre, pour l'heure encore polarisée sur la « bataille contre le virus ». Mais on constate grâce aux très nombreux verbatims remontés par DOMPLUS que l'agenda des Français est d'ores et déjà dominé par les inquiétudes économiques et sociales générées par la mise à l'arrêt du pays.

Autre enseignement de ce Tableau de bord, cette situation totalement inédite crée de nombreuses difficultés très concrètes notamment pour les aidants. L'organisation qu'ils avaient adoptée pour mener de front activité professionnelle et soutien à un proche âgé ou handicapé se trouve souvent déstabilisée dans la période actuelle.

Enfin, les verbatims soulignent également le décalage problématique entre annonces gouvernementales et effectivité des dispositifs sur le terrain. Cette problématique n'est pas nouvelle mais risque de devenir explosive dans la période socialement très tendue qui s'annonce.

La hiérarchie des difficultés

Les soucis économiques et les inquiétudes salariales se situent en tête des préoccupations quotidiennes de nos concitoyens, assez nettement devant la peur de l'épidémie.

La thématique de la vie professionnelle constitue le sujet le plus évoqué avec les conseillers de DOMPLUS, suivi par les questions de budget du foyer. Le chapitre de la santé et du bien-être, alors que nous sommes encore en pleine épidémie, ne pointe qu'en quatrième position. Cette première édition révèle qu'au-delà des difficultés psychologiques il est important d'accompagner les difficultés pratiques.

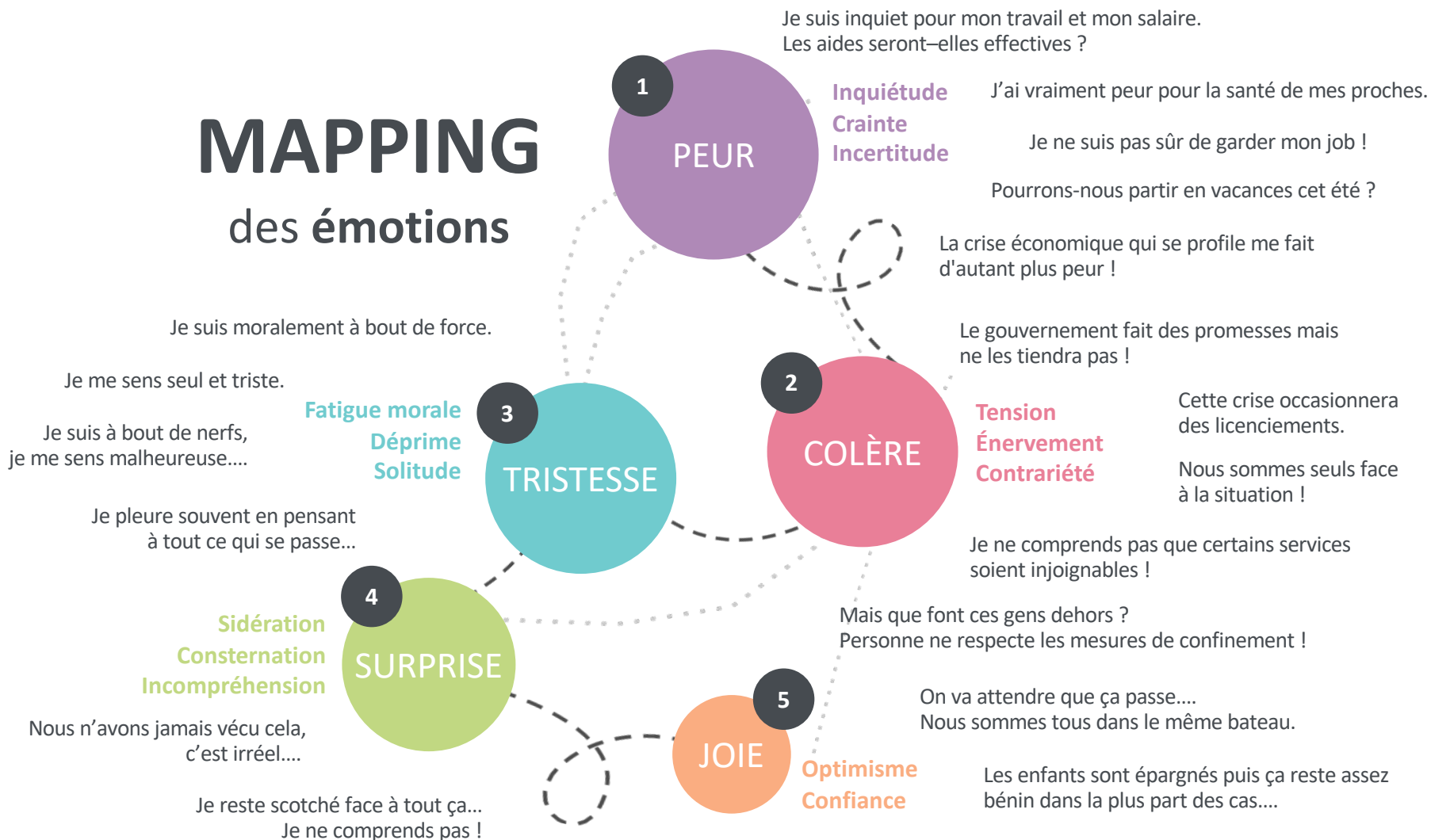
TOP	DIFFICULTÉS LIÉES À...	BESOINS
1	LA VIE PROFESSIONNELLE	Droits / législation et démarches administratives Prise de congés durant la période : arrêt maladie, congés payés, CET, RTT Le congé garde d'enfants Droit de retrait Le télétravail Les déplacements pour se rendre au travail L'activité partielle Les conditions de travail
2	LA GESTION DU BUDGET	Déséquilibres liés à des ressources diminuées Faire face aux charges Le chômage partiel Compléter ses ressources par une action solidaire
3	L'ORGANISATION QUOTIDIENNE	Conciliation vie privée / vie pro : télétravail / école à la maison - L'organisation du télétravail dans sa sphère privée - Le lien social Avec des enfants : comment gérer l'école à la maison ? En garde alternée : comment organiser les temps partagés ? En étant aidant : les visites exceptionnelles, les solutions de répit, garder le lien avec son aidé
4	LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE	Doute sur l'état de santé Orientation dans le parcours de soins Besoins de médicaments Besoin de parler et d'avoir du soutien

Hiérarchisation des difficultés rencontrées par les Français, basée sur le traitement et l'écoute de plus de 15.000 situations de vie. Période du 17/03/2020 (début du confinement) au 13/04/2020 (date de la dernière allocution du Président de la République).

Les émotions captées

La peur de ne pas retrouver son travail à l'issue de cette période, les pertes de salaires occasionnées par la mise au chômage partiel ou les baisses de recettes pour les commerçants et indépendants. L'agenda des Français est d'ores et déjà dominé par les inquiétudes économiques et sociales générées par la mise à l'arrêt du pays. Il sera essentiel de surveiller l'item « colère » dans les prochaines éditions du tableau de bord, la question de la prise en compte des difficultés concrètes pouvant continuer à évoluer vers des tensions, de l'énervement et de la contrariété.

MAPPING des émotions



Focus des difficultés : vie professionnelle

Lors des échanges avec les conseillers, les bénéficiaires de l'accompagnement ont majoritairement besoin d'informations sur l'environnement légal, social... de leur emploi.

En effet, à elles seules, les personnes n'ont pas les connaissances suffisantes (notamment sur le droit du travail et sur le fonctionnement de leur couverture sociale ou santé) et elles n'arrivent pas à mobiliser des acteurs (organismes professionnels, institutions, etc.) susceptibles de leur permettre de retrouver un équilibre socio-professionnel.

Les personnes sollicitent en première ligne de l'information sur la sécurité et les conditions de travail :

« Vous savez, les restaurants routiers sont fermés, du coup nous on ne peut même plus se laver. J'arrive à prendre une douche lors de mes missions de chargements déchargements chez le client ».

Nicolas*, chauffeur routier

« Pour moi c'est compliqué, il faut que j'annonce aux parents que je vais être en arrêt garde d'enfant pour m'occuper de ma fille handicapée de 18 ans car je n'ai plus les aides quotidiennes pour faire les deux ».

Isabelle*, assistante maternelle

« Nous n'avons ni masque, ni gants... On fait comme on peut en respectant au maximum les gestes barrières ».

Mohamed*, agent de la fonction publique

* Les prénoms ont été modifiés.

De nombreux besoins d'information et de réassurance autour des droits des salariés. La majorité des salariés sont inquiets et craignent des dérives de leur employeur :

- CP et RTT mobilisés, que vont devenir les primes ?
- Poser des CP et RTT est-il une obligation ?

« On ne m'a pas vraiment demandé mon avis... J'ai dû prendre des CP et RTT. Est-ce que mon employeur a le droit de faire cela ? »

- Obligations de l'employeur pour assurer la protection des salariés,
- Refus de l'employeur d'accorder un arrêt de travail pour garder les enfants alors que toutes les conditions sont réunies,
- Réquisitions pour garder les enfants des soignants sans aucune mesure de protection ni instruction...

Des questions de salariés qui doivent continuer à travailler mais qui ne se sentent pas en sécurité et se demandent comment faire pour rester chez eux :

« Il n'y a pas de missions qui me sont directement affectées au travail ; mais il faut que je sois sur place... Quand même ! Suis-je obligée ? »

« Personnellement je ne sauve pas des vies, je ne comprends pas pourquoi on me demande de travailler dans cette situation ».

Focus des difficultés : gestion du budget

Grande inquiétude de la part des actifs concernant leur avenir professionnel et les répercussions financières.

« Même indemnisé à 84 % on perd les heures supplémentaires, les primes de paniers, de déplacement... »

De plus, pour certains déjà en précarité financière, les démarches et aides en cours sont en stand-by et les difficultés s'accumulent.

« Mon aide financière en cours est suspendue, je me retrouve avec un salaire inférieur... »

« Je suis au chômage partiel, j'ai 3 prêts, un loyer, des charges et une grande famille à nourrir 3 fois par jour... Il faut qu'on m'explique comment je peux y arriver ? »

Questions autour du traitement des dossiers (date, fréquence pendant cette période...), les personnes veulent aussi savoir si la caisse met en place des aides spéciales durant cette période.

L'ensemble des entrepreneurs en contact avec les équipes ne sont pas convaincus sur la mise en place des mesures de soutien aux entreprises :

« Je suis autoentrepreneur, je travaille tous les jours, aujourd'hui je suis bloqué... Mes clients sont dans la même situation que moi et ils décident de ne pas régler les factures... »

« Fonds de solidarité, le report des charges sociales c'est bien mais encore faut-il que ce soit réel, acté et qu'on me les accorde... Puis ce n'est pas ça qui m'aidera à ne pas mettre la clé sous la porte ! »

Focus des difficultés : organisation quotidienne

Le confinement est difficile à vivre pour l'ensemble des personnes en contact avec les équipes DOMPLUS.

Les parents en télétravail font des acrobaties pour tout gérer à la fois. Même les personnes qui ont pourtant l'habitude de concilier télétravail et vie personnelle rencontrent une forte inquiétude de réussir à enfilet toutes les casquettes au domicile.

« Je sais qu'avec un peu d'organisation on peut anticiper, mais je ne sais pas par où commencer ! »

Pour les personnes en situation d'aide à un proche (les aidants) le manque de continuité des dispositifs de maintien à domicile les oblige à soutenir leur proche d'autant plus et leur écosystème initial disparaît, il faut que l'aidant redéfinisse toute son organisation.

Le confinement est douloureusement vécu car ils ne profitent plus des moments de répit qu'offraient les accueils de jour. Parfois les situations deviennent « invivables » et nécessiteraient un placement en centre hospitalier spécialisé (CHS).

« Je suis en télétravail à la maison avec les enfants et je dois m'occuper de mes parents âgés quotidiennement qui sont en perte d'autonomie dans leur domicile... »

Les proches aidants font aussi face aux exigences du confinement. Ils ne peuvent plus assurer leurs rôles auprès de leurs proches vivant à des kilomètres d'eux, non seulement à cause des restrictions de sortie, mais aussi par crainte de les contaminer, si jamais ils étaient détectés comme porteurs asymptomatiques.

« Ma mère a 75 ans et vit à une heure de route de moi. Je m'occupais d'elle trois fois dans la semaine (deux fois en semaine et une fois le week-end). Les services d'aides à domicile se font davantage rares. J'échange avec elle par téléphone ; elle essaie de me rassurer au mieux car elle reçoit de l'aide des services de sa commune; mais est-ce suffisant ? »

« Avec la crise sanitaire en cours, j'aurais souhaité que mon père de 80 ans soit placé en Centre Hospitalier Spécialisé ou en EHPAD pour un meilleur suivi de sa santé. Mais je crains qu'il ne contracte le virus... »

Focus des difficultés : santé et bien-être

Des difficultés à se repérer dans le parcours de soins : de nombreuses questions sur les reports d'hospitalisation et sur la distance avec les patients hospitalisés.

Les personnes se saisissent facilement de la possibilité de parler de leur solitude.

Les appels reçus sur les services sont longs et lourds (plein d'émotions), qu'ils concernent des actifs ou des retraités.

Plusieurs personnes qui ont contacté les conseillers DOMPLUS ont évoqué les difficultés qu'ils rencontrent face à l'isolement ; l'actualité qui met en avant le nombre considérable de décès.

Certains ont aussi perdu des proches durant cette crise sanitaire et n'ont pas pu faire leur deuil comme il le souhaitaient.

*« J'avais plusieurs examens médicaux à faire. Mais avec la crise sanitaire en cours, tous mes examens ont été reportés par le laboratoire de l'hôpital.
J'ai appelé le spécialiste qui m'a demandé de patienter quelques jours de plus mais je suis inquiet ».*

*« J'ai perdu mon père durant cette période, nous n'avons pas pu ma famille et moi l'enterrer dignement.
Ce n'est pas évident pour nous, même si on essaie de comprendre ces mesures de confinement ».*

*« Je devrais subir une opération la semaine prochaine.
Mon opération est maintenue par les services hospitaliers. Ils prévoient de venir me chercher en ambulance à la maison. Je suis loin de ma famille qui vit en province. Je me demande si je ne devrais pas repousser cette opération, sachant qu'il y a plusieurs malades souffrant de covid-19 dans les hôpitaux actuellement ! »*

*« Je suis en chômage partiel, je vis seul chez moi.
Je commence vraiment à me sentir seul et parfois inutile.
J'ai hâte que cela s'arrête ! »*

Jérôme FOURQUET / Serge BIZOUERNE



Jérôme FOURQUET Politologue

Politologue français, Jérôme Fourquet est directeur du département « opinion et stratégies d'entreprise » de l'institut de sondages Ifop depuis 2011.

Il est également expert en géographie électorale, collabore fréquemment avec la Fondation Jean-Jaurès et intervient régulièrement dans les médias français (notamment C dans l'air sur France 5, Le Figaro, L'Opinion, Slate, Huffington Post, Atlantico...)

Il est l'auteur de nombreuses publications et articles parmi lesquels, récemment, *Le Puzzle français. Un nouveau partage politique*, avec H. Le Bras (Fondation Jean Jaurès, 2017), *Le nouveau clivage* (éditions du Cerf, 2018), *Les « gilets jaunes » : révélateur fluorescent des fractures françaises*, avec S. Manternach (Fondation Jean Jaurès, 2018) et *L'Archipel français : Naissance d'une nation multiple et divisée*, Prix du Livre politique 2019 (éditions du Seuil, 2019).

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 y 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 15 millions de personnes dans les domaines de l'équilibre vie privée / vie professionnelle, de la prévention et de la santé.



DOMPLUS GROUPE

DOMPLUS GROUPE est le premier groupe de service et de conseil mobilisé autour du Care, de l'intérêt général et de la prise en compte de la personne.

Les activités de service du Groupe sont ancrées sur les priorités du quotidien, pour une protection globale de la personne, avec une plateforme incontournable de services digitaux et humains d'accompagnement des personnes.

À travers ses différentes filiales, le Groupe adresse 15 millions de bénéficiaires pour le compte de grands acteurs de la protection sociale, grandes entreprises et organisations.

L'écosystème d'offres et de services proposé par DOMPLUS GROUPE répond aux préoccupations : du lieu de vie et de la mobilité, des services aux salariés ; de la santé et de l'amélioration du parcours patient ; de la protection sociale et de la prévention ; de la protection de la personne vulnérable.

DOMPLUS GROUPE s'est développé autour de l'engagement, de l'intérêt général et de l'éthique du Care en adossant à ses activités de service et son expérience utilisateur une activité de conseil aux entreprises et organisations publiques et privées dans un contexte de transition économique, sociale et environnementale.

Créé il y a 20 ans et doté d'un Comité de réflexion éthique et scientifique (CRES), DOMPLUS GROUPE est l'un des pionniers des entreprises à mission.

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

POUR EN SAVOIR PLUS

CONTACT

tableaubord@domplus-groupe.fr

06 76 08 08 69