



IPSE



Regard sur ...

le baromètre DOMPLUS les difficultés des Français pendant la crise



Serge Bizouerne
Président de DOMPLUS GROUPE

1 *DOMPLUS a très vite mis en place son « Tableau de bord des galères des Français » lorsque la crise sanitaire a démarré. Vous avez aujourd'hui un recul de presque un an. Avez-vous constaté une évolution des difficultés rencontrées ? Dans quel sens ? Quelle variabilité des difficultés rencontrées avez-vous observé en fonction du profil des bénéficiaires des services de DOMPLUS ?*

► **Serge Bizouerne** : Le Tableau de bord DOMPLUS des galères et difficultés des Français a vu le jour le 16 avril 2020 après que nos conseillers ont écouté, diagnostiqué, accompagné et aidé à solutionner les difficultés de toute nature au cours du premier mois de confinement.

Nous avons souhaité dès le début 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 des clés pour répondre à leurs besoins.

C'est aujourd'hui une tentative de réponse pour, comme le disent les sociologues, objectiver les émotions des Français et leur évolution sur près de 200 000 personnes et sur une période suffisamment longue pour en tirer des enseignements.

Fruit d'une volonté de contribuer à révéler ce qui fait sens, c'est aussi un témoignage utile pour décider aujourd'hui et pour comprendre demain !

La crise sanitaire provoque souvent des difficultés financières, d'organisation et l'apparition ou l'exacerbation d'autres fragilités. Plusieurs événements successifs (confinements, licenciements, contamination au virus, maladies etc...) ont marqué les Français depuis le début de cette crise.

En ce qui concerne les actifs du privé et les agents de la Fonction Publique, ces événements ont perturbé leur stabilité professionnelle à plusieurs égards (chômage, frustration, burnout, reconversion professionnelle...).

Par ailleurs, les difficultés liées à la gestion du budget ont été les plus généralisées pour tous les bénéficiaires (étudiants, actifs du privé, actifs du public, aidants, seniors...). Les mesures de confinement liées à la crise sanitaire ont suscité licenciements et coupes budgétaires auprès des actifs qui ont à cet effet rencontré beaucoup de difficultés à joindre les deux bouts.

Les seniors quant à eux, se sont pour la plupart vus appelés à soutenir financièrement leurs enfants ; situation qui a créé un réel gouffre financier dans les chaînes familiales.

L'organisation quotidienne a elle aussi été une préoccupation majeure pour les Français ; notamment les aidants qui n'arrivaient plus à prendre soin de leurs proches vulnérables ; les seniors qui à leur niveau continuent d'avoir des besoins d'accompagnement quotidien face aux fragilités rencontrées.

Enfin, les préoccupations relatives à la santé et au bien-être ont toujours demeuré loin derrière les inquiétudes des Français quant à leur avenir professionnel ainsi que la pérennité de leurs finances qui n'ont cessé de se réduire.

L'universalité de la crise actuelle montre, plus que jamais, qu'il n'y a pas de profil type et que nous sommes tous vulnérables, à un titre ou à un autre. Pour faire face efficacement et durablement à cette vulnérabilité (en prévention/précaution, comme en réaction), DOMPLUS GROUPE est convaincu que le meilleur moyen est de permettre à chacun d'être acteur (sujet et non objet) de sa situation.

Avril 2021



IPSE



Regard sur ...

le baromètre DOMPLUS les difficultés des Français pendant la crise



Serge Bizouerne
Président de DOMPLUS GROUPE

2 L'écosystème d'offres, de services et d'accompagnement proposé par DOMPLUS GROUPE a-t-il été adapté pour répondre à des besoins spécifiques dans ce contexte si particulier ? Comment ?

► **Serge Bizouerne** : Tout au long de la crise sanitaire, DOMPLUS GROUPE par le biais de ses équipes a toujours assuré la continuité de ses activités auprès des bénéficiaires de ses services.

En collaboration avec nos donneurs d'ordre, nous avons davantage développé plusieurs services existant afin d'accompagner d'encore plus près les publics fragiles.

Dès les 15 premières semaines du début du premier confinement, nous avons vu les échanges avec nos conseillers en vie sociale (en lien avec les questions professionnelles et budgétaires,) s'accroître de près de 50% dans plusieurs de nos services. Les bénéficiaires étaient non pas alertés par la contamination liée au virus mais encore une fois par leur situation professionnelle pour les actifs et la crainte d'une rupture du lien social et familial pour les seniors et les aidants.

Cette situation a continué tout au long du trimestre avant de retrouver une certaine stabilité.

Nous avons également intensifié nos services à destination des agents de la Fonction Publique qui sont souvent en première ligne et très exposés lors de cette crise. Nous traitons les situations individuelles de décrochage des agents par notre plateforme d'intermédiation sociale spécialisée et les situations collectives et individuelles du management (coaching, formation) par notre équipe d'experts.

D'un point de vue plus global, depuis quelques années nous avons assisté à la montée en charge, rapide, de l'inquiétude de tous face à des fragilités de toutes natures. Le mouvement des gilets jaunes est parfaitement illustratif des malaises qui s'amplifiaient, révélant souvent l'inadaptation des démarches et modes d'organisation des structures économiques et sociales.

Tout au long de notre histoire, nous avons mis en place des services reposant sur l'écoute des difficultés de nos publics et la recherche de réponses pertinentes. Nous avons très rapidement évolué d'une situation où nous apportions des informations pratiques sur des questions souvent sensibles, vers un positionnement où nous avons dépassé le stade de l'information pour apporter des solutions. Et si nous avons pu le faire, c'est bien parce que nous avons ce capital intellectuel considérable construit à partir de toutes les interventions réalisées. Nous sommes devenus des experts des fragilités et cela nous a conduits à aller plus loin.

La première aide que nous apportons consiste à poser un diagnostic sur l'expression des difficultés. En effet, le vrai problème n'est pas forcément celui pour lequel les personnes nous contactent. Derrière une annonce de changement d'adresse, on va diagnostiquer une situation de fragilité économique due par exemple à un divorce, qui entraîne une charge de responsabilité financière importante. Mais le dépôt d'une demande d'aide sur la plateforme numérique de la CAF engendre quatre mois de délai. S'ensuit une succession de problèmes pour les personnes. Le premier volet de notre action consiste notamment à apporter de l'information et d'accompagner l'accès aux droits et aux prestations. Nous sommes dans un pays dont les réponses sont normées et en silo, une vision très financière des aides où la personne est coupée en rondelles : une logique de l'offre. L'enjeu réside dans le fait de retrouver ses droits. Et encore plus dans ce contexte où règnent inquiétude et désorientation.

Avril 2021



IPSE



Regard sur ...

le baromètre DOMPLUS les difficultés des Français pendant la crise



Serge Bizouerne
Président de DOMPLUS GROUPE

3

Le baromètre met en lumière une autre dimension, celle de la souffrance psychologique liée à la peur, l'incertitude et l'absence de lien social. Quel regard portez-vous là-dessus ? Quelles conséquences à plus long terme ?

► **Serge Bizouerne** : Au fil des événements, on découvre en effet la réalité concrète des phénomènes de décrochage social, économique, psychologique et humain que rapportent chaque jour les médias, les réseaux sociaux et que nous constatons tous dans nos vies et nos entourages.

C'est dans ce même sillage, que nos conseillers en vie sociale ont capté tout au long de l'année, des émotions fortes auprès des bénéficiaires ; notamment la colère, la peur, les frustrations, qui découlent des sentiments d'injustice, d'incapacité à atteindre leurs objectifs ou à trouver des solutions efficaces face à leurs situations de vie.

Au vu des confinements, couvre-feux successifs et des difficultés à joindre les deux bouts au quotidien, le lien social tend à se perdre et à long terme, il risque d'y avoir une rupture, car certains n'auront pas bénéficié d'un accompagnement adéquat qui leur aurait permis de trouver des solutions efficaces face aux situations traversées.

Toutefois, il est encore possible de tarir la source de la colère et de la peur en reconnectant chacun au fil de sa propre vie. Le défi de l'accompagnement humain des personnes doit être le principal enjeu de société dans la France de l'après-Covid, car c'est la qualité du lien social qui détermine tout ce que nous pouvons accomplir, créer et vivre ensemble.

4

Les partenaires sociaux ont-ils été associés ou sont-ils appelés à l'être ?

► **Serge Bizouerne** : Très tôt, dès la fin du 1^{er} confinement l'ensemble des partenaires et organisations de salariés était destinataire dans toutes les sphères (retraite, prévoyance et santé) de notre tableau de bord. Dès l'automne, il nous a semblé pertinent de mobiliser ces derniers en particulier dans les branches (accords collectifs) et de la nécessité de répondre aux fragilités des salariés en rupture de parcours professionnel : sur le terrain plus particulier de la portabilité.

Il nous a paru essentiel de les mobiliser puisque en portabilité : le salarié quitte l'entreprise, il ne connaît pas ses droits, il se retrouve entre deux chaises car dans le contexte actuel il n'a pas de solution de retour rapide à l'activité et il cumule les difficultés matérielles et l'apparition ou l'exacerbation d'autres fragilités.

Dans le cadre de la portabilité des contrats santé ou prévoyance, certains de nos donneurs d'ordre ont souhaité proposer de nouveaux services permettant d'inscrire l'assuré en situation de rupture d'emploi dans une prise en charge globale pour mieux l'accompagner à chaque étape de son parcours.

DOMPLUS GROUPE, par son expertise de prise en charge des parcours et d'accompagnement des fragilités, a pu répondre à l'enjeu d'un service innovant pour mieux accompagner les assurés en difficultés, qui subissent notamment les conséquences actuelles et à venir de la pandémie.

Des travaux ont été engagés avec la CFDT et le financement se retrouve dans le levier que constitue le DES (Degré Elevé de Solidarité) et plus globalement dans l'action sociale de branches prévu à cet effet. Il nous paraît naturel que les organismes de protection sociale assurent la protection globale de la personne dans les ruptures de son parcours de vie et en particulier dans ce contexte de crise sanitaire qui se révèle préoccupant et qui mène à intensifier les propositions de solutions d'utilité sociale avec un accès au plus grand nombre.

Il me semble important de construire ensemble pour l'avenir et de réfléchir dans ce sens : l'opinion publique se mesure grâce aux sondages qui permettent, même imparfaitement, de recueillir et d'analyser l'avis des personnes. Mais qu'en est-il des émotions ressenties par ces mêmes personnes ? Existe-t-il une « émotion publique » ? Et si oui, comment s'exprime-t-elle, comment la mesurer et comment l'accompagner ?

Avril 2021