

# TABLEAU DE BORD DOMPLUS


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

Les émotions des Français analysées par nos conseillers en vie sociale

" L'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN RESTE PRIMORDIAL  
DANS LES SITUATIONS DE FRACTURE NUMÉRIQUE. "

**22ÈME VAGUE** DU 15 FÉVRIER AU 18 MARS 2022

# SOMMAIRE

- 
- 03** LE MOT DU PRÉSIDENT  
Serge Bizouerne, Président et fondateur  
de DOMPLUS GROUPE
  - 03** INTERVIEW : LE MÉTIER DE CONSEILLER  
EN VIE SOCIALE DE DOMPLUS
  - 05** FOCUS : LA FRACTURE NUMÉRIQUE
  - 07** RÉSULTATS DE LA 22ÈME VAGUE DU  
TABLEAU DE BORD DOMPLUS
  - 08** MAPPING DES ÉMOTIONS
  - 09** HIÉRARCHIE DES DIFFICULTÉS  
  
FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS  
RÉSOLUES :
  - 10** LA GESTION DU BUDGET
  - 12** LA VIE PROFESSIONNELLE
  - 15** L'ORGANISATION QUOTIDIENNE
  - 17** LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE
  - 19** MÉTHODOLOGIE

## Le Mot du Président



Notre accompagnement, ce sont nos conseillers qui en parlent le mieux ! Le profil des bénéficiaires accompagnés, l'importance et le rôle de l'échange téléphonique, l'expertise d'écoute et de détection DOMPLUS... Pour cette 22ème vague du Tableau de bord des galères résolues, **Séverine, Conseillère en vie sociale DOMPLUS** nous raconte ce métier et son travail auprès des bénéficiaires.

Retrouvez également notre focus du mois analysé par **Gérald, Conseiller en vie sociale DOMPLUS**, qui souligne que nos concitoyens ne sont pas égaux face aux difficultés, la fracture numérique accentuant ces inégalités.

Plus de **392.000 personnes** ont été accompagnées par Séverine, Gérald et leurs équipes depuis le 13 mars 2020. Grâce au travail des conseillers DOMPLUS, spécialisés dans la détection, la résolution et la prévention de leurs **difficultés quotidiennes, personnelles ou professionnelles**, elles ont toutes bénéficié d'un accompagnement personnalisé vers l'autonomie et l'équilibre. C'est là le cœur de notre engagement, donner Priorité à la Personne® !

**Serge BIZOUERNE**  
**Président et fondateur de DOMPLUS GROUPE**

## INTERVIEW

**Séverine, Conseillère en vie sociale DOMPLUS,**  
nous présente son métier



### EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER DE CONSEILLER EN VIE SOCIALE DE DOMPLUS ?

« Notre métier de conseiller consiste en un accompagnement des bénéficiaires de nos services autour des fragilités exprimées et/ou détectées lors de la ou des prises de contacts téléphoniques. Concrètement, au-delà du besoin exprimé, notre savoir-faire réside dans notre capacité à appréhender les situations de vie des bénéficiaires pour comprendre où chacun en est dans son parcours de vie. La traduction de ceci est le diagnostic à 360°. Celui-ci va permettre au conseiller d'adapter son accompagnement et les pistes de solutions à proposer en fonction des capacités et du degré d'autonomie que nous évaluons de la personne à accompagner. »

## QUEL EST LE PROFIL DES BÉNÉFICIAIRES ACCOMPAGNÉS ?

« Nous accompagnons tous types de profils, leur point commun est d'être en situation de fragilité ou multifragilité : isolement, hospitalisation, maladie grave, besoin d'aide sur des démarches administratives, etc...

Nous accompagnons aussi bien des personnes actives du privé ou du public comme des retraitées, des personnes en situation de handicap, de perte d'autonomie, des aidants. »

## QUEL EST LE RÔLE DE L'ÉCHANGE TÉLÉPHONIQUE ? QUE PERMET-IL DE FAIRE, DE DÉTECTER...?

« L'échange téléphonique permet à l'appelant de s'exprimer en toute confidentialité. Toute situation est considérée avec empathie

et sans jugement, cela crée une relation de confiance dans laquelle le bénéficiaire se livre sans tabou, sans honte. Notre capacité à créer ce type de relation est primordiale car c'est à partir de là que nous allons pouvoir rebondir sur tous les éléments communiqués par l'appelant pour comprendre ce qu'il vit au moment où il nous appelle. Comprendre où il en est dans son parcours de vie et évaluer sa capacité à faire des démarches, à se prendre en main et mesurer l'aide dont il aura besoin dans le temps sont l'expression de notre savoir-faire.

À partir de là, nous pouvons aller au-delà de la première demande exprimée qui est souvent une porte d'entrée qui nous permet de détecter d'autres fragilités. Ainsi, notre métier nous permet également d'être dans la prévention de situations de fragilités à venir. »

# Focus sur les difficultés résolues : Fracture numérique

« Nos bénéficiaires nous ont régulièrement fait part de **leurs difficultés au niveau administratif**, pas uniquement **sur la complexité** des démarches en elles-mêmes mais également sur l'accès à ces dernières, **d'autant plus avec leur dématérialisation**. Notre accompagnement doit ainsi leur permettre de pallier à ce type de difficultés rencontrées avec un véritable suivi personnalisé.

Tous les Français ne sont malheureusement pas logés à la même enseigne lorsqu'il s'agit du numérique et même si certains s'en sortent sans problème d'autres peuvent être plus exposés à une rupture à ce niveau, que ce soit en raison de leur localisation en zone rurale par exemple, leur manque de connaissances digitales... C'est notamment pourquoi ils nous font confiance pour les aider à résoudre ces difficultés de manière autonome. »

**Gérald, Conseiller DOMPLUS**



# Focus sur les difficultés résolues : Fracture numérique

*La bonne maîtrise ou non de la technologie est un facteur susceptible d'accentuer les fragilités, voire d'en créer certaines. Gérald, Conseiller en vie sociale DOMPLUS, le rappelle : « **L'accompagnement humain reste primordial dans ces situations de fracture numérique.** »*

**Plus de 10 millions de Français sont touchés par la fracture numérique. Percevez-vous cette difficulté auprès des bénéficiaires ?**

*« Oui nous pouvons la percevoir, ce sujet revêt différentes problématiques : le non équipement des personnes en matériel informatique, les difficultés d'usage de l'outil informatique, les difficultés à s'adapter à la digitalisation croissante des services publics et/ou privés qui s'est accentuée avec le contexte COVID. »*

**Quelles solutions mettez-vous en place ou leur proposez-vous ?**

*« Les accompagnements et solutions proposés sont en lien avec l'appétence numérique des bénéficiaires. Nous nous adaptons à chaque difficulté exprimée.*

*Nous avons mis en place des outils et alimenté notre base de connaissances avec des relais de proximité. Par exemple, une personne qui cherche à acquérir un ordinateur mais dont la situation financière ne permet pas l'achat d'un matériel en magasin, nous allons lui proposer de se rapprocher de structures, d'associations qui proposent du matériel d'occasion voire de faire don de matériel remis à neuf.*

*Une personne qui serait équipée d'un ordinateur avec une connaissance minime des possibilités d'usages, nous allons adapter notre aide : accompagnement au téléphone, envoi de tutoriels, de supports « pas à pas » que nous élaborons en interne. Ces supports peuvent être envoyés par mail ou par courrier. Notre force est d'avoir une*

*connaissance aiguisée des différentes difficultés possibles que nous captions lors de nos échanges avec les bénéficiaires. Nous avons mis en place des supports allant de l'aide à la création d'une adresse mail à l'aide à la création d'un espace personnel sur des services publics type « Améli ». De plus en plus de démarches administratives sont numérisées, téléchargement de dossiers, remplissage de formulaire sur des sites, envois de documents. Pour répondre à ces besoins, nous avons mis en place un « pas à pas » pour apprendre à scanner des documents à partir d'une application. Ceci quel que soit l'outil utilisé (téléphone, tablette...).*

*Tous ces supports numériques viennent compléter nos accompagnements « humains ». Nous nous assurons toujours par le biais d'un rappel, voire plusieurs, que l'adhérent gagne en autonomie et en confort avec l'usage des outils numériques. Nous avons vu trop de personnes découragées par les difficultés rencontrées et baisser les bras. Le côté dramatique de cette situation est le renoncement de certains et de fait le non accès à des aides car les démarches demandent des connaissances numériques qu'ils n'ont pas.*

*Dans les situations où nous sentons que les personnes ne sont pas en capacité d'utiliser ces outils avec nos accompagnements, nous avons des relais de proximité auprès desquels nos bénéficiaires trouveront des bénévoles pour les aider. L'accompagnement humain reste primordial dans ces situations de fractures numériques. »*

# Résultats de la 22<sup>ème</sup> vague du Tableau de Bord DOMPLUS

Période du 15 février au 18 mars 2022

# Les émotions captées

La digitalisation est sujette à des interrogations auprès de plusieurs bénéficiaires qui expriment des difficultés à effectuer leurs démarches administratives en ligne.

En lien avec la vie professionnelle, les Français expriment de l'inquiétude face à une carrière incertaine et une qualité de vie au travail inadaptée à leur vie privée.

Par ailleurs, gérer son budget devient un véritable casse-tête pour un nombre grandissant de Français, provoquant ainsi des doutes pour l'avenir.

La santé et le bien-être sont aussi sujets à créer de l'incertitude chez nos bénéficiaires, alors que différentes thématiques ressortent des échanges comme le maintien à domicile, plus particulièrement chez les seniors.



## COLÈRE/DOUTE

« Même si c'est censé simplifier les démarches, pour moi le numérique est un vrai calvaire » **Antoine, artisan**

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



## PEUR/INQUIÉTUDE

« Je ne me sens plus à ma place dans mon travail. J'ai vraiment l'impression de stagner. » **Alice, vendeuse**

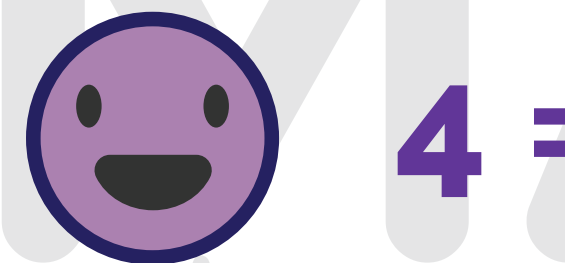
« Plusieurs difficultés d'ordre professionnel sont exprimées par les bénéficiaires qui souhaiteraient voir un changement. » **Gaëlle, Conseillère DOMPLUS**



## SURPRISE/SIDÉRATION

« Ma facture de gaz a augmenté de 70 euros en un mois. Je ne sais pas si c'est une blague mais je souhaite déposer une réclamation » **Alain, Chargé de communication**

« Avec la montée des prix, les Français peinent à trouver un équilibre dans leurs budgets. » **Emmanuelle, Conseillère DOMPLUS**



## JOIE/OPTIMISME

« Après plusieurs semaines d'attente, j'ai enfin reçu ma lettre d'embauche en CDD. C'est un bon début pour ma carrière. » **Flore, Commerciale Junior**




« Notre satisfaction se trouve aussi dans la résolution des difficultés rencontrées par les personnes que nous accompagnons » **Damien, Conseiller DOMPLUS**

 = Variation en intensité par rapport à la vague précédente




MAPPING  
des émotions



# La hiérarchie des difficultés

	Difficultés liées à...	Besoins
1 ^	 <p><b>La gestion du budget</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déséquilibres liés à des ressources diminuées ou inexistantes</li> <li>• Faillites</li> <li>• Faire face aux charges</li> <li>• Temps partiel, rupture du contrat de travail, licenciement...</li> </ul>
2 v	 <p><b>La vie professionnelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de congés (arrêt maladie, congés payés, CET, RTT, ASA)</li> <li>• Congé garde d'enfants</li> <li>• Droit de retrait</li> <li>• Télétravail</li> <li>• Licenciement, rupture de contrat</li> <li>• Charge de travail</li> <li>• Mutation...</li> </ul>
3 ^	 <p><b>L'organisation quotidienne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliation vie privée / vie pro : télétravail / école</li> <li>• Organisation du télétravail dans sa sphère privée</li> <li>• Lien social...</li> </ul>
4 v	 <p><b>La santé et le bien-être</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doutes sur l'état de santé</li> <li>• Orientation dans le parcours de soins</li> <li>• Besoin de médicaments</li> <li>• Besoin de parler et d'avoir du soutien...</li> </ul>

## Focus par public

 <p><b>ACTIFS DU PRIVÉ</b></p>	<p><b>La gestion du budget</b></p> <p><b>La vie professionnelle</b></p> <p><b>L'organisation quotidienne</b></p>
 <p><b>AGENTS PUBLICS</b></p>	<p><b>La vie professionnelle</b></p> <p><b>L'organisation quotidienne</b></p> <p><b>La gestion du budget</b></p>
 <p><b>RETRAITÉS</b></p>	<p><b>L'organisation quotidienne</b></p> <p><b>La santé et le bien-être</b></p> <p><b>La gestion du budget</b></p>



 Variation en intensité par rapport à la vague précédente

Hiérarchisation des difficultés rencontrées par les Français, basée sur le traitement et l'écoute de plus de 20,225 situations de vie.

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

## La gestion du budget

### LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA GESTION DU BUDGET

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« J'ai subi une opération chirurgicale il y a quelques temps. J'ai reçu les factures de l'hôpital et ai pu régler un montant de 855 euros. J'ai voulu obtenir un remboursement de ma mutuelle mais elle me demande d'effectuer des démarches sur le site internet. Je ne m'y connais pas du tout. Pouvez-vous m'orienter ? » **Patrice, Agent de sécurité**

Nous allons vous accompagner tout au long de votre demande de remboursement. Commençons par contacter votre mutuelle pour obtenir vos identifiants internet et ensuite procéder à votre demande. **Louis, Conseiller DOMPLUS**



« Mon mari est placé en établissement spécialisé depuis 3 mois car déclaré en situation de GIR 1. À mon âge je ne peux plus prendre soin de lui comme il le faut. Les factures commencent vraiment à peser et je souhaiterais qu'il bénéficie d'une aide financière. Pouvez-vous nous aider ? » **Marthe, Retraitée**

« Votre mari peut bénéficier de deux principales aides à savoir l'Allocation Personnalisée d'Autonomie et la Prestation de compensation du handicap. Nous allons regarder ensemble votre éligibilité et vous aider à déposer des demandes d'aide. » **Mylène, Conseillère DOMPLUS**





« Deux mois de loyer impayés, facture d'électricité impayée, interdit bancaire... Je sais pas s'il y a pire situation ! » **Armel, Animateur**

« Avez-vous effectué des démarches auprès de votre Caisse d'Allocation Familiale pour recevoir une aide au logement ? Vous pouvez aussi bénéficier d'une aide financière du fonds de solidarité pour le logement. Regardons ensemble toutes ces possibilités. » **Sophia, Conseillère DOMPLUS**



## La parole aux conseillers

« Nous informons les bénéficiaires des aides auxquelles ils pourraient avoir droit et les accompagnons dans leurs démarches administratives. »

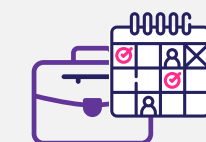
**Arsène, Conseiller DOMPLUS**

« La particularité de notre accompagnement réside dans le suivi des situations dans le temps. Même après avoir orienté les bénéficiaires dans leurs démarches, nous reprenons contact avec eux pour évaluer leurs avancées et nous assurer que les solutions apportées ont eu un impact positif sur leurs situations de vie. »

**Diane, Conseillère DOMPLUS**

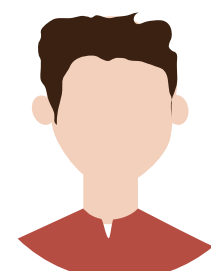
# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES :

## La vie professionnelle



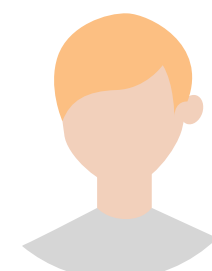
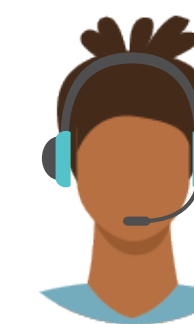
### LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je souhaite faire une demande de rupture conventionnelle. Pouvez-vous m'orienter ? » **Thomas, Comptable**

« Lorsque vous réalisez une demande de rupture conventionnelle, vous ou votre employeur devez adresser une demande de validation de la convention de rupture soit directement en ligne en utilisant le télé-service correspondant ou en remplissant le formulaire CERFA dédié de demande d'homologation de la rupture conventionnelle. Le formulaire est à adresser à la DREETS qui dispose d'un délai de 15 jours à partir de la réception de votre demande. Je vous envoie toutes ces informations par e-mail. » **Jérôme, Conseiller DOMPLUS**



« On sait qu'on doit se plier au virage du numérique dans notre secteur d'activité mais je ne suis pas formé pour traiter des commandes qui viennent directement d'internet. Cela me fait perdre beaucoup de clients. Ça fait 20 ans que je suis dans la restauration et je souhaite vraiment m'adapter à ce changement mais comment faire ? » **Paul, Propriétaire de restaurant**

« Je comprends votre inquiétude. Il existe plusieurs formations sur l'utilisation des outils digitaux auxquelles vous pouvez vous inscrire pour développer ces nouvelles compétences. Un proche pourrait-il aussi vous venir en aide en plus ? Vous avez par ailleurs des associations locales près de chez vous qui peuvent vous aider à vous faire la main sur le digital. » **Soraya, Conseillère DOMPLUS**



# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOUES :

## La vie professionnelle



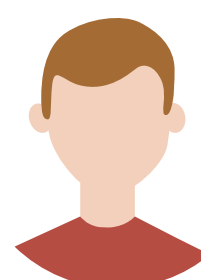
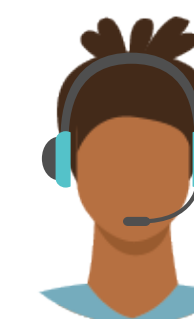
### LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« En tant qu'enseignante, pensez-vous que je pourrais bénéficier d'un congé partiel thérapeutique ? Je suis en convalescence actuellement mais je ne pense pas pouvoir faire classe à temps plein. » **Magalie, Enseignante**

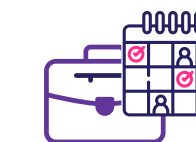
« Nous vous souhaitons un prompt rétablissement. Vous pouvez être autorisée à travailler à temps partiel pour raison thérapeutique si cela permet votre maintien ou votre retour à l'emploi et est reconnu comme pouvant favoriser l'amélioration de votre état de santé. » **Gaston, Conseiller DOMPLUS**



« Je souhaite contacter un client très important pour mon activité. Il m'a laissé sa carte de visite et j'ai essayé d'appeler en vain sans succès. J'ai vu une adresse e-mail à laquelle écrire mais je ne suis pas familier du digital, je n'ai ni adresse mail, ni ordinateur, ni smartphone. » **Charles, Fermier**

« Vous avez la possibilité de vous rendre auprès d'une association locale qui peut mettre à votre disposition un ordinateur et internet afin de créer une adresse e-mail et contacter votre client. Plusieurs opérateurs de messagerie en ligne sont disponibles et totalement gratuits. Je vous donne les coordonnées de ladite association et vous pourrez prendre rendez-vous au plus tôt. » **Léa, Conseillère DOMPLUS**





« 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 pourrons voir ensemble si vous êtes éligible à une demande de retraite anticipée. Et si, entre-temps, nous parlions de votre quotidien ? Comment allez-vous ? » **Hélène, Conseillère DOMPLUS**



## La parole aux conseillers

« La transition numérique exerce une forme de pression auprès de certains bénéficiaires qui expriment un réel besoin d'accompagnement dans leurs démarches professionnelles (accès à une boîte mail, utilisation d'outils de bureautiques ou d'outils numériques spécifiques à leurs métiers...). »

**Karl, Conseiller DOMPLUS**

« Nous avons mis sur pied plusieurs outils d'accompagnement numérique à destination des bénéficiaires. Nous les guidons par échange téléphonique dans leurs démarches et nous les mettons aussi en relation avec des associations locales équipées pour les guider dans leur apprentissage. »

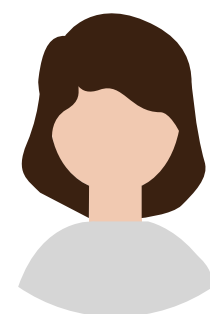
**Clémence, Conseillère DOMPLUS**

# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

## L'organisation quotidienne

### LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je suis en plein divorce et notre maison est en vente. On a des acheteurs prêts à la prendre mais mon ex mari ne répond plus à mes appels. Je suis allée à son nouvel appartement et même à son bureau pour qu'il signe les papiers de vente mais il m'évite. Je suis vraiment confuse et ne sais plus quoi faire. » **Marguerite, Informaticienne**

« Avez-vous parlé de cette situation à votre avocat et au notaire ? Sinon, nous pouvons vous mettre en relation avec des avocats et autres professionnels du droit pour vous aider dans votre procédure. » **Jérôme, Conseiller DOMPLUS**



« Je souhaite commander une nouvelle carte vitale, mais je n'arrive pas à accéder au site internet. Je suis passée par leur site pour m'identifier mais je ne comprends pas. Dois-je renseigner mon adresse mail ? Ou un numéro en particulier ? » **Allan, Caissier**

« Je vous fais parvenir par mail un tutoriel qui vous aidera à accéder à votre compte AMELI et faire une demande pour une nouvelle carte vitale. Dès que vous recevez le tutoriel, ouvrez-le et nous suivrons ensemble toutes les étapes. » **Roland, Conseiller 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 en toute tranquillité. 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 profiter pour prendre soin de vous ! » **Ursula, Conseillère DOMPLUS**





## La parole aux conseillers

*« Malgré la volonté d'accélérer vers le numérique de la part du gouvernement, au niveau des démarches administratives notamment, on constate que du côté des Français, c'est une transition encore compliquée à mettre en place, surtout pour certains publics spécifiques comme les personnes âgées par exemple, moins coutumiers de l'utilisation des outils digitaux. »*

**Cathy, Conseillère DOMPLUS**

*« S'organiser au quotidien lorsqu'on est aidant s'avère exténuant. C'est la raison pour laquelle nous les encourageons tout au long de l'accompagnement à prendre aussi du temps pour eux, à se ressourcer et retrouver leur équilibre de vie. »*

**Roland, Conseiller DOMPLUS**

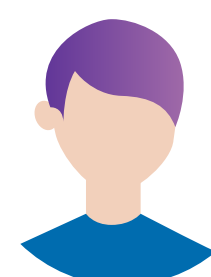


# FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

## La santé et le bien-être

### LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

### LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Voir mon fils malade est pour moi quelque chose de très difficile à vivre aussi bien sur le plan psychologique que physique avec les efforts que cela demande. Mais j'essaie de m'accrocher pour lui. » **Suzanne, Mère au foyer**

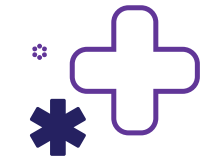
« Parler de votre situation autour de vous peut être un premier pas libérateur, je peux éventuellement vous mettre en contact avec des groupes de parole pour partager votre expérience avec d'autres personnes et ainsi trouver un soutien supplémentaire. Je me tiens également à votre disposition si vous avez besoin de parler avec quelqu'un. » **Geoffroy, Conseiller DOMPLUS**



« Je vais me faire opérer dans deux semaines. J'appréhende beaucoup ce moment. Je suis déjà très âgé tout pourrait arriver ! » **Jean-Luc, Retraité**

« N'hésitez pas à parler de vos peurs à votre médecin ou lors du rendez-vous avec l'anesthésiste. Ces professionnels pourront répondre à toutes vos questions afin de lever vos doutes. Ils sauront vous rassurer en vous expliquant comment l'intervention va se dérouler, et pourront, si la situation le nécessite et le permet, vous prescrire un décontractant. » **Maddy, Conseillère DOMPLUS**





## La parole aux conseillers

« Les fragilités liées à la santé peuvent survenir à des moments que l'on ne soupçonne pas forcément et peuvent prendre des formes qui sont également difficile à anticiper pour la plupart des bénéficiaires. Le manque de connaissances numériques, qui ne semble pas avoir de lien au premier abord peut créer un isolement social et ainsi constituer une fragilité présente chez certaines personnes accompagnées. »

**Rachel, Conseillère DOMPLUS**

« La santé et le bien-être de nos bénéficiaires retiennent toujours notre attention, notamment car ils peuvent affecter la situation globale d'un individu voire même son entourage directement ou indirectement. C'est par exemple le cas pour des personnes âgées en perte d'autonomie qui vont devoir recourir à des aides à domicile ou nécessiter un soutien plus important de la part de leurs proches. Nous nous devons alors d'être à la fois aux côtés de la personne aidée mais également de son entourage. »

**Jean-Marc, Conseiller DOMPLUS**

# MÉTHODOLOGIE

Le Tableau de bord DOMPLUS 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 plus de 392.481 personnes depuis le 13 mars 2020.

La 22ème vague du Tableau de bord porte sur la période du 15 février au 18 mars et sur l'analyse qualitative et quantitative de plus de 20.187 situations de vie, incluant :



**7.101 Actifs du privé**



**6.819 Agents publics**



**6.267 Retraités**





## 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<sup>®</sup>, un engagement quotidien, une promesse tenue.**

**En savoir plus :**

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

[www.prioritealapersonne.fr](http://www.prioritealapersonne.fr)



## 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](http://www.domplus-fonctionpublique.fr)

**Nous contacter :**

DOMPLUS

Cabinet de Serge Bizouerne

[cab-serge.bizouerne@domplus-groupe.fr](mailto:cab-serge.bizouerne@domplus-groupe.fr)

06 18 27 45 65

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