

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

Depuis le 17 mars 2020, les conseillers en intermédiation de Domplus ont écouté et accompagné plus de 24.000 Français. Ce Tableau de bord décrit et analyse leurs émotions, besoins et inquiétudes spécifiques face aux difficultés qu'ils éprouvent pendant le confinement.

Les remontées de la première phase (17 mars - 13 avril) ont permis de constater que les soucis économiques et les inquiétudes salariales se situaient en tête des préoccupations quotidiennes de nos concitoyens, nettement devant les questions de santé. Les conseillers signalaient également l'émergence d'un sentiment de colère encore diffus, notamment face aux décalages entre l'annonce des mesures et la complexité des modalités pratiques de leur mise en œuvre, devant lesquelles les personnes se sentent seules.

Depuis le 13 avril et l'annonce d'un début de déconfinement le 11 mai, on observe une multitude de nouvelles « galères » pratiques, notamment en lien avec les questions d'organisation et de travail, mais aussi avec la gestion du budget (autour de la fin du mois d'avril). S'agissant des émotions qui remontent du terrain, il est à noter que si la peur reste prédominante (pour l'emploi notamment), elle se conjugue de plus en plus souvent avec un sentiment de colère qui s'exprime par de l'exaspération.

Cette deuxième édition du Tableau de bord permet aussi de repérer des distinctions nettes entre actifs et retraités, ces derniers se focalisant principalement sur des questions pratiques d'organisation quotidienne, dans une perspective de semi-confinement prolongé.

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 à l'approche du 11 mai ?

Cette nouvelle édition de notre Tableau de bord est à nouveau riche d'enseignements : elle permet d'appréhender les émotions ressenties par les Français depuis la deuxième phase de la crise sanitaire qui s'est ouverte le 13 avril avec les premières annonces du Président de la République sur le « déconfinement ». Les préoccupations économiques et professionnelles restent en tête des priorités, avec un sentiment de colère qui s'installe durablement dans l'esprit de nos compatriotes, privés de réponses et de solutions à leurs « galères » quotidiennes.

Ces évolutions objectivées dans notre Tableau de bord et les dynamiques qui les sous-tendent montrent qu'au-delà du maintien indispensable des aides « en silos », il faudra très rapidement se mettre en situation de diagnostiquer et d'accompagner les problèmes systémiques des Français dans leur vie au jour le jour de manière globale, transversale et sur tous les territoires. Faute de quoi la colère des classes moyennes et populaires continuera à prospérer sur ce manque de lien social.

ANALYSE - Jérôme FOURQUET, Politologue

Cette deuxième vague du Tableau de bord Domplus, porte les stigmates de plus d'un mois de confinement.

Ces longues semaines ont profondément éprouvé les esprits et les corps. Les inquiétudes, toujours très nombreuses, concernent notamment la gestion du budget familial. Les fiches de paye sont arrivées souvent amputées et se pose la question de l'équilibre des comptes alors que les charges, elles, n'ont pas diminué. Le décalage entre les annonces gouvernementales sur le maintien des revenus et la réalité constatée par certains actifs suscite incompréhension et ressentiment. On mentionne également la baisse de moral, la prise de poids et des problèmes d'addiction et de stress.

Si la gestion du budget se place en seconde position des sujets de préoccupation, l'annonce par l'exécutif d'un déconfinement progressif à partir du 11 mai a nourri toute une série d'interrogations concernant les modalités pratiques que va prendre ce déconfinement dans le monde du travail. C'est ce qui explique que les aspects liés à la vie professionnelle soient ceux qui sont les plus abordés dans cette livraison.

En donnant ce cap, le gouvernement n'a pas vraiment rassuré et a ouvert la boîte de Pandore. Les conseillers Domplus sont ainsi interpellés sur les modalités de déplacement sur le lieu de travail (transports en commun), mais aussi sur le droit de retrait que l'on pourrait opposer à son employeur ou bien encore sur la réglementation concernant la prise des jours de RTT ou de congés payés imposée par l'employeur.

Les sondages de l'Ifop mesurent une profonde défiance de nos concitoyens, 62 % ne faisant pas confiance au gouvernement pour mener à bien le déconfinement à partir du 11 mai. Beaucoup anticipent le fait que la situation actuelle, de plus en plus inconfortable et stressante, risque de durer, ce qui attise une exaspération et un sentiment de colère très présents dans les conversations.

Dans ce contexte, les questions sur la façon de concilier vie professionnelle et vie personnelle pour les télétravailleurs ou sur l'école à la maison sont nombreuses, comme si les Français avaient fait le deuil d'une sortie relativement rapide de cette situation. Signe de cette inscription dans la durée de cet état de fait, les demandes affluent sur le recours aux aidants ou les modalités de garde alternée, comme si le mode de fonctionnement de ces familles sortait du provisoire pour se caler sur un temps plus long.

Les requêtes des retraités, que nous pouvons distinguer dans cette vague, illustrent le même phénomène. Ils sollicitent Domplus pour des aides pour les courses, les aides à domicile ou bien la prise de RDV médicaux que l'on avait laissés en suspens, mais dont il faut désormais s'occuper.

De nombreux seniors évoquent également leur solitude et leur besoin de parler, car eux aussi ont intégré le fait que la vie normale ne reprendra pas le 11 mai, ce qui engendre tristesse et inquiétude.

La hiérarchie des difficultés

L'organisation de la reprise du travail est l'une des inquiétudes majeures des Français actifs.

Du côté des seniors, la gestion du quotidien semble être un sujet d'anxiété face aux fragilités qu'ils pourraient rencontrer.

La thématique de la vie professionnelle constitue à nouveau le sujet le plus évoqué avec les conseillers de DOMPLUS ; bien que les besoins exprimés soient divergents de ceux évoqués dans le premier Tableau de bord. Le décalage entre les annonces gouvernementales sur le maintien des revenus et la réalité constatée par certains actifs suscite incompréhension et ressentiment. On mentionne également la baisse de moral, la prise de poids et des problèmes d'addiction et de stress. Cette deuxième édition révèle aussi que les retraités présentent des besoins prioritaires et parfois urgents d'accompagnement dans la gestion de leur quotidien.

POUR LES ACTIFS :

TOP	DIFFICULTÉS LIÉES À...	BESOINS
1	LA VIE PROFESSIONNELLE	Organisation de la reprise du travail - Déplacements pour se rendre au travail Prise de congés durant la période : arrêt maladie, congés payés, CET, RTT, congé garde d'enfants Les conditions de travail - Droit de retrait Le télétravail L'activité partielle
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 - Organisation du télétravail dans sa sphère privée - Le lien social Parentalité : école à la maison Garde alternée : organisation des temps Aidant : visites exceptionnelles, solutions de répit, garder le lien avec son aidé
4	LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE	Stress et tensions Bien se nourrir et activité physique Risques liés à l'alcool et/ou tabac - addictions Hygiène du sommeil Besoin de parler et d'avoir du soutien

POUR LES RETRAITÉS :

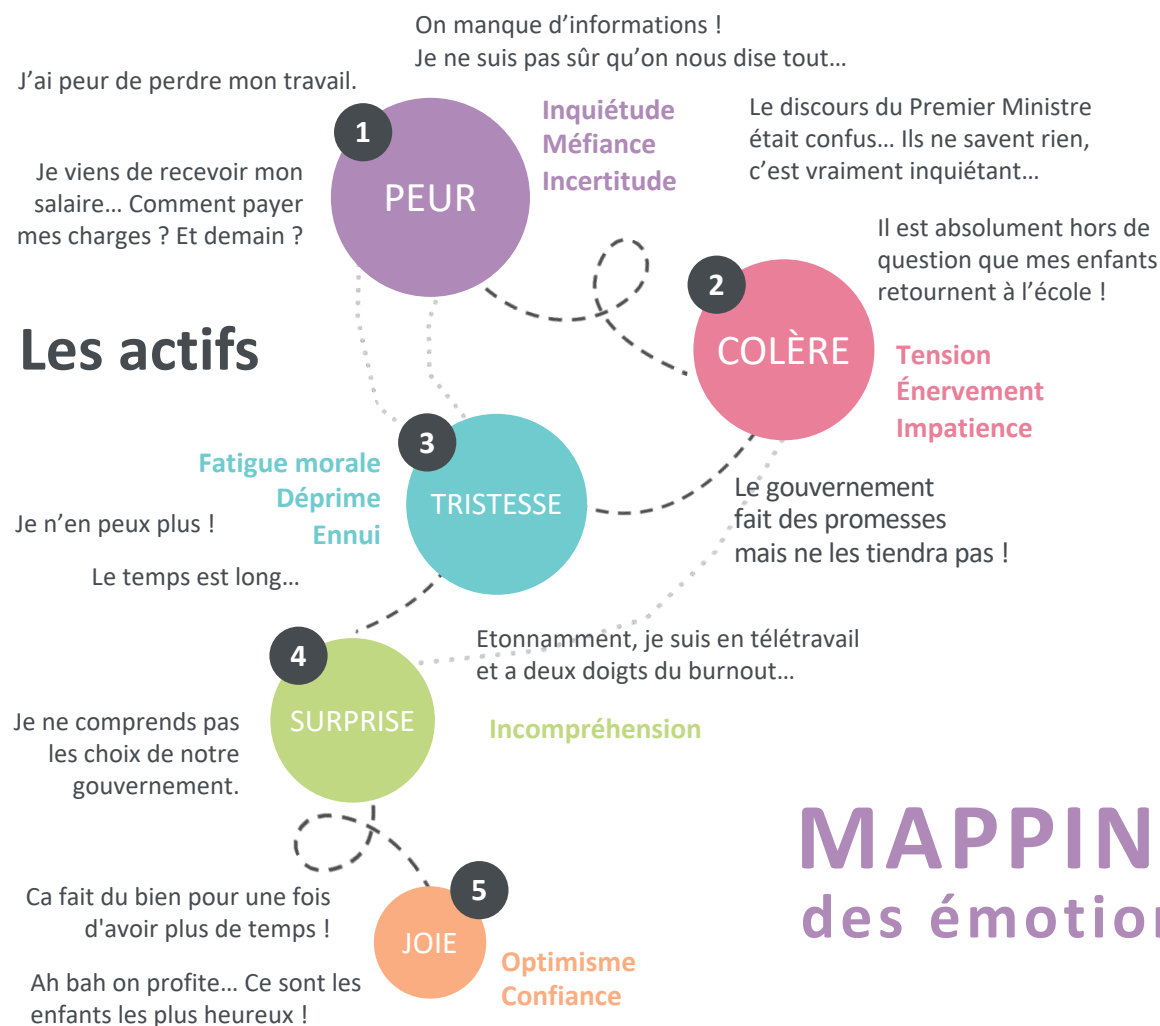
TOP	DIFFICULTÉS LIÉES À...	BESOINS
1	L'ORGANISATION QUOTIDIENNE	Aide aux courses Relation et lien social Maintien du cadre et du lieu de vie Démarches en ligne à accompagner – Aide à l'usage Aide à domicile
2	LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE	Besoin de parler et d'avoir du soutien Doute sur l'état de santé Orientation dans le parcours de soins et l'hospitalisation Rendez-vous médicaux Besoins de médicaments
3	LA GESTION DU BUDGET	Faire face aux charges Aide à un/des proche(s) en fragilité financière liée au chômage partiel ou à l'arrêt d'activité Les courses : budget en hausse Achats pour garder un lien social (téléphone, smartphone, PC...)

Hiérarchisation des difficultés rencontrées par les Français, basée sur le traitement et l'écoute de plus de 9.000 situations de vie (5.400 actifs et 3.600 retraités). Période du 14/04/2020 au 29/04/2020.

Les émotions captées

Les **actifs** sont davantage préoccupés par la crainte de ne pas retrouver d'emploi à l'issue de la crise sanitaire. Beaucoup anticipent le fait que la situation actuelle, de plus en plus inconfortable et stressante, risque de durer, ce qui attise une exaspération et un sentiment de colère très présents dans les échanges. Peu parviennent à cerner les discours politiques qui leur semblent imprécis face au plan de déconfinement. Le retour des enfants à l'école est aussi un sujet de grande préoccupation chez les actifs.

Les **seniors** sont à leur tour confrontés à la solitude, la crainte de ce qui pourrait leur arriver en étant séparés de leurs familles. Ils expriment à la fois un sentiment de contrariété face au prolongement de leur confinement (pour les moins de 75 ans), mais aussi une crainte face au rapide déconfinement et ses conséquences (plus de 75 ans).



MAPPING des émotions

Focus sur les difficultés des actifs (1/3)

TOP 1 – Difficultés liées à la vie professionnelle :

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

Les personnes sollicitent en première ligne de l'information sur le cadre et l'environnement légal (droits/obligations) :

*« 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 ? »*

*« Quels sont mes droits ou recours si l'employeur refuse
de faire une demande d'arrêt maladie pour garde d'enfants
alors qu'il ne propose pas de télétravail ? »*

*« Suis-je obligé de reprendre le travail le 11 mai ?
Même si les conditions sanitaires ne sont pas optimales ? »*

*« Dès le 1^{er} mai, l'arrêt de travail pour garde d'enfant
se transforme en chômage partiel, sérieusement ? »*

Des tensions se créent davantage entre salarié et employeur sur cette deuxième phase :

*« Comment vérifier que mon employeur
a bien fait le nécessaire pour l'arrêt maladie
pour enfant de moins de 16 ans ? »*

*« Le covid-19 c'est une bonne excuse pour me mettre
sur la touche, vous verrez... je vous rappelle après le 11 mai,
je serai toujours au même endroit... »*

Les conditions de travail sont remises en cause :

*« Je transporte des bouteilles d'oxygène et des respirateurs
pour les CH et EHPAD... Je change de camion toutes les
semaines mais ma couchette n'est jamais désinfectée ! »*

*« Je suis aide à domicile depuis de nombreuses années
et je n'ai jamais été dans cet état... J'ai très peur
de contaminer les personnes dont je m'occupe. »*

*« C'est quand même le comble d'être agent d'entretien et de
ne pas avoir de protection... Du coup, on nous a demandé de
ne pas nettoyer les rampes, ni les boutons des ascenseurs... »*

Focus sur les difficultés des actifs (2/3)

TOP 2 – Difficultés liées à la gestion du budget :

Toujours de nombreux questionnements autour des indemnisations au chômage partiel et des arrêts pour garde d'enfants. Les inquiétudes ne sont plus autour des démarches et de la mise en place de certaines solutions, mais sur les conséquences en elles-mêmes... Les difficultés financières s'intensifient :

« Ah bah je viens de recevoir mon salaire, ça fait tout drôle... »

« C'est impossible à gérer... Si vos charges sont plus hautes que vos revenus ! Puis ce n'est pas terminé ! »

De plus, pour certains qui se trouvent déjà en précarité financière, les démarches et aides en cours sont en stand-by et les difficultés continuent de s'accumuler.

De nombreux actifs cherchent des aides financières ou des solutions pour gérer au mieux le budget du foyer :

« Avez-vous des solutions ? L'association qui m'aide habituellement fait de son mieux mais ne peut plus m'aider pour les courses... On est à la maison et il faut bien nourrir tout le monde. »

« Je pense arriver à faire des économies, mais je ne sais pas par où commencer. »

Les artisans, commerçants et indépendants sont toujours très inquiets et très touchés par la situation :

« Totalemment à l'arrêt ! C'est la mort de ma boîte... »

« Existe-t-il des aides pour m'aider à financer le loyer de mon logement ? »

De plus, l'organisation à prévoir pour la reprise est source de tensions et d'inquiétudes :

« Le problème, c'est que j'ai des salariés en télétravail qui travaillent, ceux qui se la coulent douce en télétravail, j'en ai en arrêt garde d'enfants, en chômage partiel... Pour le 11 mai je ne sais pas qui va bien vouloir déposer ses enfants à l'école, qui passera en chômage partiel, qui retournera au boulot... C'est ingérable ! »

TOP 3 – Difficultés liées à l'organisation quotidienne :

Toutes les personnes en contact avec les équipes DOMPLUS trouvent que le confinement est de plus en plus difficile à vivre. Lassitude et impatience se font ressentir.

Les parents en télétravail font toujours des acrobaties pour tout gérer à la fois, même si l'organisation est plus structurée par rapport au début du confinement :

« En terme d'organisation, on est mieux qu'au début... Ce n'est toujours pas parfait... puis plus le temps passe, moins nous avons d'énergie et de patience ! »

Focus sur les difficultés des actifs (3/3)

Les actifs réfléchissent à la nouvelle organisation pour le 11 mai, mais ont quelques difficultés à se projeter :

*« On y pense avec mon époux, mais on hésite...
Est-ce qu'on remet les enfants à l'école ? Est-ce que
leur école sera ouverte ? Est-ce qu'il pourra reprendre ?
Est-ce que je continue à télétravailler... »*

*« On est dans le flou... Alors s'organiser là-dedans,
c'est n'importe quoi ! Je trouve que les choix
du gouvernement ne sont pas logiques ! »*

« Si l'État reste flou, comment voulez vous qu'on s'organise ? »

TOP 4 – Difficultés liées à la santé et au bien-être :

Les personnes se saisissent facilement de la possibilité de parler de leur situation et de leurs fragilités.

Les appels reçus sur les services sont toujours longs et lourds (plein d'émotions), il faut en moyenne 10 minutes d'expression de l'appelant avant de pouvoir commencer à l'accompagner dans sa situation.

Les équipes DOMPLUS reçoivent de nombreux remerciements sur l'attention portée, l'écoute et les solutions fournies :

*« Merci pour votre écoute et votre réassurance parce que,
sincèrement, en ce moment on se sent seuls ! »*

*« Désolé que ça tombe sur vous,
mais j'ai besoin de vider mon sac ! »*

Certains actifs ont moins peur du virus que des sanctions :

*« Personnellement, je reste à la maison avec les contrôles,
je ne peux pas me le permettre... C'est pas le moment
de jeter l'argent par les fenêtres. »*

*« Vous savez, je suis un mauvais élève, je respecte les vitesses
de sécurité parce qu'il y a des radars. Pour le confinement
c'est pareil. Je respecte, mais je n'ai pas peur d'être malade. »*

La plupart des actifs sont stressés et estiment ne pas avoir une bonne hygiène de vie durant la période de confinement :

« Avec tout ce stress, je ne dors plus... »

*« En ce moment c'est apéro deux fois par jour, je sais
que ce n'est pas raisonnable, mais il faut bien tenir ! »*

*« Mon ado a pris 4 kg ! On mange plutôt bien...
Mais je ne peux pas contrôler tous les grignotages. »*

*« Avec le télétravail, il est difficile de faire de réelles
coupures... Je regarde l'heure, il est 15h30, je n'ai pas
pensé à manger depuis le dîner de la veille. »*

Focus sur les difficultés des retraités

TOP 1 – Difficultés liées à l'organisation quotidienne :

Les retraités rencontrent quelques difficultés pour mettre en place une nouvelle organisation, parfois avec de nouveaux acteurs (des aidants professionnels) :

« Je ne suis pas très à l'aise avec la mise en place d'aide à domicile. Cette dame est très gentille, mais habituellement, c'est ma fille qui me fait un peu de ménage et quelques courses... On en profite pour discuter et regarder des photos des enfants. »

À l'inverse, lorsque la continuité des dispositifs de maintien à domicile est rompue, l'aidant familial est obligé de soutenir son proche. Ce qui implique que l'aidant redéfinisse toute son organisation.

Sur cette deuxième période, les aidants sont plus fatigués psychiquement et physiquement.

De plus, la fracture du numérique se fait ressentir pour certains retraités. Les équipes DOMPLUS doivent les rassurer et les accompagner dans l'usage des différents outils et les guider sur Internet (espace adhérent, association, propriétaire...).

TOP 2 – Difficultés liées à la santé et au bien-être :

À nouveau, les retraités rencontrent 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.

Sur cette deuxième période, les retraités semblent avoir plus peur de tomber malade du covid-19 :

« J'ai 65 ans, je fais partie des personnes les plus à risque de formes graves du coronavirus ! Sans parler des décès... »

« J'ai peur de mourir seule. »

Ils ont besoin d'être rassurés et d'être soutenus, notamment dans les démarches par téléphone (sans contact physique).

Ils s'inquiètent pour leur proches et ressentent un réel manque de leurs enfants et petits-enfants. La solitude est évoquée dans la majorité des échanges.

TOP 3 – Difficultés liées à la gestion du budget :

Il y a deux tendances : les retraités qui font des économies pendant la période de confinement et les retraités qui sont préoccupés par certains frais :

- la hausse des prix et le manque de choix : les retraités sont assez troublés de ne pas avoir les produits qu'ils utilisent quotidiennement et de dépenser plus.
- Achats pour maintenir un lien social (téléphone, smartphone, PC, tablette, ligne Internet...)

Certains retraités ont décidé d'aider leurs proches en fragilité financière liée au chômage partiel ou à l'arrêt d'activité :

« Si je peux les aider... Au moins je me sens utile ! C'est vraiment dur pour eux, leur monde s'écroule, si je peux venir alléger un petit peu leurs soucis financiers, c'est déjà ça ! »

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