



DOSSIER DE PRESSE

Synthèse de la 1^{ère} édition du baromètre

DOM PLUS - Les Français et leurs préoccupations de la vie quotidienne

Paris, 29 septembre 2011 - DOM PLUS, société d'intermédiation qui intervient notamment pour les grands donneurs d'ordre de la protection sociale, a souhaité mesurer et étudier les préoccupations des Français aujourd'hui et les interroger sur leurs besoins en termes de services et d'accompagnement.

DOM PLUS accompagne et entend plus de 100 000 personnes chaque année (retraités ou adhérents d'Institutions de prévoyance et salariés d'entreprises). La société d'intermédiation constate une augmentation de la demande des Français en termes d'accompagnement et de services pour gérer leur vie quotidienne ainsi qu'une évolution du type de besoins.

Dans ce contexte, l'institut LH2 a réalisé, les 2 et 3 septembre 2011, une étude sur les préoccupations de la vie quotidienne des Français en matière d'emploi, de ressources, de logement ou encore de santé et de prise en charge de la dépendance, en interrogeant par téléphone, un échantillon de 959 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'emploi et les ressources financières, premières préoccupations quotidiennes des Français

Invités à donner leurs **niveaux de préoccupations sur différents sujets de la vie quotidienne**, les Français ont placé, en écho au contexte de crise actuel, **des sujets/thématiques économiques en premier lieu** : 82% se sont déclarés **préoccupés par leur emploi ou l'emploi de leurs proches** (dont 53% « Tout à fait ») et 82% **également par leurs ressources**, la situation financière de leur foyer (dont 51% « tout à fait »).

Il est à noter que plus d'1 Français sur 2 se disent même « tout à fait préoccupés » par ces thèmes. Les sous-populations les plus concernées sont assez semblables, les ressources constituant une préoccupation plus significative pour les 35-49 ans (90%) et les CSP- (90%) alors que l'emploi inquiète plus nettement les CSP- (92%) et les 25-49 ans (88%).

La santé est aussi une préoccupation forte, 79% des Français (dont 47% « tout à fait ») se disent préoccupés par leur état de santé ce qui souligne l'aspect incontournable de cette thématique, aux côtés des questions d'emploi et de budget familial, dans la vie quotidienne.

Les préoccupations restent assez fortes sur des items supposés concerner des populations moins importantes, **72% des Français se disent préoccupés par leur retraite** (83% pour les 50-64 ans et 82% pour les CSP-) et **72% par la prise en charge d'un proche dépendant** (82% pour les 50-64 ans).

A un degré légèrement moindre, **le logement se place aussi comme une préoccupation majeure des interviewés** (66% de préoccupés) tout comme **l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle** (63% mais seulement 39% de « tout à fait préoccupés ») qui concerne plus nettement les actifs. En termes

de sous-populations, il est important de noter que **le logement est une préoccupation plus massive chez les jeunes (25-34 ans : 78%) et les catégories sociales dites inférieures (CSP-, 77%).**

L'emploi, une thématique qui inquiète pour soi et pour ses proches

Alors qu'au global 82% des Français se sont déclarés préoccupés par leur emploi ou l'emploi de leurs proches, lorsque l'on creuse la question de l'emploi, on note que **l'emploi des proches (enfant, conjoint) est aussi une préoccupation lourde pour les Français. 72% d'entre eux conviennent qu'ils s'en soucient, un score qui place cette inquiétude au premier rang des préoccupations liées au domaine professionnel.**

Parmi les autres préoccupations liées à ce domaine, on trouve des thématiques qui **inquiètent près d'1 Français sur 2** telles **l'équilibre entre temps de travail et activités personnelles (51%), la cohérence entre leurs valeurs et leur activité professionnelle (51%)** ou encore **leurs conditions de travail (51%)**.

Légèrement en deçà on retrouve enfin des préoccupations comme **leur évolution de carrière (45%)** et **la pérennité de leur emploi actuel (44%)**.

Lorsqu'on leur demande s'ils pourraient avoir recours à des conseils et un accompagnement afin de gérer au mieux les situations professionnelles, **37% des Français se déclarent intéressés (dont 16% « certainement ») et ce chiffre est de 43% auprès des actifs**. De façon notable, des populations plus fragiles comme les 35-49 ans (45%), les CSP- (48%), les foyers aux revenus mensuels inférieurs à 1 200€ (48%) et les individus ayant un niveau d'études inférieur au Bac (43%) se montrent plus significativement intéressés par ces services.

Parmi les sujets qui préoccupent les Français quotidiennement, l'item équilibre entre vie privée et vie professionnelle est cité par 63% des répondants. Pour Serge Bizouerne, Président de DOM PLUS *« Nous avons mis en place, il y a 1 an maintenant, une offre de services permettant de répondre aux nouveaux besoins des salariés dans leur vie quotidienne et dans les domaines de l'emploi, l'insertion professionnelle, l'accès au logement, la vie au travail, le handicap, l'accès au microcrédit (...). Aujourd'hui, nous sommes sollicités pour mettre en place ce type de services dans le cadre d'accords de branches et par des organisations syndicales »*.

Les ressources financières, un sujet qui préoccupe d'autant plus que ce sont les « dépenses indispensables » qui le rendent problématique

Posé uniquement aux individus s'étant déclarés préoccupés par la situation financière de leur foyer (82% des Français), **ce volet du baromètre souligne également l'existence d'une population fragilisée et en attente de solutions**, plutôt victime d'un contexte général que d'accidents de vie majeurs.

Pour 72% des répondants c'est en effet la part des dépenses indispensables comme le logement ou l'alimentation dans leur budget global qui explique qu'ils soient préoccupés par leurs ressources financières. Un constat qui touche plus nettement les femmes (76%), les 25-34 ans (88%), les employés (83%) et les foyers de 4 personnes et plus (78%).

Les soucis liés aux ressources financières sont également dus, à un degré moindre, à **la perte d'un emploi (42%, 63% des CSP- et 54% des 25-49 ans)** ou à **la prise en charge d'un proche (41%, 50-64**

ans : 52%). La **survenue d'une rupture** comme un divorce, un décès, une invalidité semble affecter les ressources financières des Français dans les mêmes proportions (38%).

L'endettement (22%) se situe en deçà de ces facteurs de préoccupations financières alors que l'augmentation du coût de la vie, des impôts (3%), les faibles revenus (3%) et le contexte économique de crise actuel (2%) ne sont mis spontanément en avant que par des populations réduites.

Parmi les individus préoccupés par leurs ressources, **36% (dont 14% « certainement ») déclarent qu'ils pourraient recourir à des conseils et un accompagnement afin de leur permettre de gérer au mieux la situation financière de leur foyer, de même que 42% des actifs**. On retrouve ici aussi un intérêt plus net des 25-34 ans (45%), des CSP- (46%), des foyers aux revenus mensuels inférieurs à 1 200 € (46%) et des individus ayant un niveau d'études inférieur au Bac (43%) soit les catégories les plus exposées.

Les conseillers de DOM PLUS constatent que les jeunes actifs mais également les classes moyennes sont de plus en plus demandeuses pour bénéficier d'une aide à la gestion du budget du foyer.

Principales préoccupations en matière de logement : qualité de l'environnement et coût

C'est ensuite la thématique logement qui a été approfondie. Dans ce domaine, ce sont **la qualité de l'environnement** (68%) et **le coût du logement** (63%) qui apparaissent **les plus préoccupants**. Si la qualité de l'environnement du logement apparaît comme un souci assez transversal dans la population française, le coût du logement est un souci plus net chez les bas revenus et foyers de plus de 4 personnes.

Derrière ces deux points, **la situation géographique du logement** apparaît être un point important, il constitue un sujet de réflexion pour près d'1 Français sur 2 (47%)...et concerne plus nettement les foyers CSP+ (55%) ou aux revenus mensuels dépassant 3000€ (55%).

L'accès à des aides pour le logement (38%) et **la recherche d'un logement** (24%) préoccupent une part moins forte de l'opinion et apparaissent **surtout préoccupants pour les populations plus exposées** que sont les CSP-, les foyers dont les revenus mensuels sont inférieurs à 1200€ ou encore les foyers de plus de 4 personnes, montrant l'existence de populations « déclassées » subissant plus nettement l'inflation sur le marché immobilier.

Par ailleurs, quelles que soient les thématiques évoquées, **le logement préoccupe plus fortement les moins de 35 ans** et notamment les 25-34 ans plus largement confrontés aux difficultés de primo-accession. Si ces derniers éprouvent des difficultés plus liées au coût de leur logement et à sa situation géographique, les 18-24 ans montrent eux des préoccupations plus marquées sur l'accès à des aides pour leur logement et, de façon générale, sur la recherche d'un logement.

Signe d'une **situation relativement instable dans ce domaine de la vie quotidienne**, 43% des Français (dont 19% « certainement ») se sont déclarés intéressés par la possibilité de recourir à des conseils et un accompagnement afin de gérer au mieux les questions relatives au logement, tout comme 46% des actifs. Un score plus important auprès des populations plus fragiles que sont les CSP- (53%), les foyers dont les revenus mensuels sont inférieurs à 1200€ (58%), les individus ayant un niveau d'études inférieur au Bac (50%) et les personnes en charge d'un proche dépendant (48%).



« Pour les jeunes, le coût du logement est devenu une préoccupation majeure : 84% des 25-34 ans, c'est énorme » indique Serge Bizouerne, ajoutant, *« Le microcrédit personnel, en pleine explosion, peut apporter une réponse »*.

La dépendance, une situation qui touche 4 Français sur 10...pour le traitement de laquelle les mairies ou les mutuelles n'apparaissent pas légitimes

42% des Français (dont 17% « régulièrement ») déclarent qu'il leur arrive de s'occuper d'un parent ou d'un membre de leur entourage, malade ou ayant besoin d'une assistance pour accomplir des actes essentiels de la vie quotidienne. Des populations apparaissent plus encore concernées par la prise en charge d'un proche dépendant comme les Français âgés de 50 ans et plus (48%) et les résidents des zones rurales (48%).

Parmi les individus confrontés à la prise en charge de la dépendance, **seuls 56% estiment que les organismes et les interlocuteurs susceptibles de les aider prennent bien en compte leur situation personnelle** (dont 16% seulement « tout à fait ») soit des solutions de prise en charge qui n'apparaissent pas suffisamment satisfaisantes.

En termes de **légitimité des acteurs**, les **familles** (44%) et les **organismes proposant des services de proximité** (42%) ressortent comme **les plus à même de faire face aux situations de dépendance liées à l'âge**. Les résultats collectés montrent une confiance toute relative à l'égard des pouvoirs publics et des organismes de santé ; seuls 29% des répondants jugent les mairies légitimes pour faire face à la dépendance alors que ce score est de 27% pour les caisses de retraites et organismes de prévoyance et de 24% pour les mutuelles et les compagnies d'assurances. Il est important d'observer que **cette hiérarchie en matière de légitimité est très corrélée au niveau d'implication de chacun des acteurs**. Si les familles et organismes de services de proximité sont jugés les plus légitimes, c'est probablement aussi car ils portent la problématique et sont les plus régulièrement investis dans la prise en charge de la dépendance.

En écho à la **confiance limitée dans les acteurs institutionnels de la prise en charge de la dépendance**, 82% des Français (dont 43% « certainement ») déclarent qu'ils pourraient avoir recours à des conseils et un accompagnement afin de gérer au mieux la prise en charge de personnes dépendantes (86% des personnes en charge d'un proche dépendant et 84% des actifs) soit un intérêt massif à souligner. Si la dépendance constitue un enjeu majeur des années à venir sur les plans politiques, économiques et démographiques, ces résultats montrent sa dimension anxiogène et le besoin des Français d'être rassurés sur les solutions de prise en charge à leur disposition.

Pour Serge Bizouerne, *« l'accès à l'aide des personnes en situation de fragilité s'est dégradé ces dix dernières années », selon lui, « En France, on parle de guichet unique alors que c'est la personne qui est unique. Dans les années à venir, l'économie se jouera sur la dimension humaine ».*

En complément du baromètre, une question d'actualité liée à la campagne présidentielle pour 2012 a été posée les 9 et 10 septembre derniers.

Les répondants devaient indiquer quels sont, selon eux, les sujets qui devront être abordés de façon prioritaire dans la campagne présidentielle pour 2012.

L'emploi un enjeu incontournable de la campagne présidentielle pour 2012

Dans un contexte de crise économique, parmi les différentes thématiques « vie quotidienne » proposées au Français, c'est pour 72% d'entre eux l'emploi qui devra être abordé de façon prioritaire dans la campagne présidentielle pour 2012. Une vision plus fortement partagée par les CSP+ (79%) et les individus ayant un niveau d'études Bac et plus (75%). Signe que cette thématique n'est pas happée par les préoccupations économique, la santé arrive au deuxième rang des sujets à traiter (50%), à égalité avec les retraites (50% et 57% des 50-64 ans), preuve que la réforme récente n'a pas clos ce chantier.

Point à souligner, la question des ressources financières des foyers (45% et 25-34 ans : 60%) se situe à la suite de ces thématiques alors que le logement (24% et 36% des moins de 35 ans) et la dépendance (18% et 28% des 65 ans et plus) sont soutenus par des populations plus réduites. Enfin, dans un contexte économique et social difficile, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle n'apparaît prioritaire que pour 12% des Français.

S'il montre des Français préoccupés, le baromètre fait également état d'une certaine nécessité de prise en charge de ces préoccupations. Dans ce domaine, le potentiel de recours à un accompagnement s'avère plus élevé concernant la dépendance (82%) ou le logement (43%) que les situations professionnelles (37%) ou les ressources des foyers préoccupés par leur situation financière (36%).

Si ces chiffres montrent que les thématiques « Dépendance » ou « Logement » apparaissent comme les plus susceptibles de générer un besoin, ceci doit être lié à une probable plus grande difficulté à visualiser ce que peut revêtir un accompagnement efficace en matière professionnelle ou de gestion des budgets familiaux plutôt qu'à des besoins moindres dans ces domaines.

Pour chacun des domaines investigués dans le baromètre, les jeunes, les foyers à bas revenus ou les catégories professionnelles les moins favorisées se sont montrés les plus préoccupés et demandeurs de services. De façon plus générale, on observe donc l'existence d'une population fragilisée par un contexte de crise qui souhaite un accompagnement.

Il conviendra de réfléchir à l'avenir sur les publics concernés par les services d'accompagnement et leur champ d'action. Sont-ils destinés à une population impactée par un contexte négatif ou doivent-ils être considérés comme un passage nécessaire pour tous les individus ? Sont-ils un outil permettant de parer à des situations problématiques ou une prestation incontournable pour affronter au mieux les préoccupations de la vie quotidienne ?



A propos de DOM PLUS

Créée il y a dix ans au Canada avec DOM PLUS Inc., **DOM PLUS** est une société d'intermédiation à distance et par téléphone dans le secteur des services qui assure pour le compte de grands donneurs d'ordre de la protection sociale des prestations de conseil et d'accompagnement à destination de leurs publics (adhérents et/ou clients) sur des thématiques telles que l'avancement en âge, le handicap et, plus globalement les préoccupations de la vie quotidienne.

DOM PLUS en chiffres

- **8 millions de bénéficiaires ont accès aux services DOM PLUS** sur l'ensemble du territoire français ;
- chaque année, **près de 120 000 bénéficiaires et situations traitées génèrent 400 000 contacts de suivi** ;
- **6% de la masse salariale** est allouée à la professionnalisation ;
- **8% de son budget au développement** ;
- l'entreprise compte 80 collaborateurs à fin 2010 ;
- **un chiffre d'affaire de 7,05 millions d'euros** (CA direct – hors volume d'affaires traitées / CESU SAP) en 2010 et **un prévisionnel de 8,2 millions d'euros** pour 2011.

Contact presse :

Audrey Donnenfeld – Relations Presse – 06 30 10 76 90 – audrey.donnenfeld@ad-rp.fr