

Tableau de bord

DOMPLUS

des « galères » et difficultés des Français

4^e vague – 9 juillet 2020

Sur la période du 1^{er} juin au 3 juillet 2020 les conseillers DOMPLUS ont écouté, observé et analysé les situations de vie de 15.000 Français grâce aux outils de l'intermédiation sociale (9.500 actifs, 5.500 retraités et 4.100 agents publics). Depuis le 13 mars 2020, ce sont plus de 52.400 concitoyens qui ont partagé leurs interrogations et leurs inquiétudes avec nos conseillers, formés à l'analyse de la nature et de l'intensité des sentiments exprimés.

Ce travail est synthétisé dans le Tableau de bord DOMPLUS des « galères » et difficultés des Français, dont la quatrième vague met en lumière les réalités vécues par les Français, et permet une rétrospection sur la période écoulée depuis le 13 mars.

Suite au déconfinement et au sortir de « l'urgence Covid », le sentiment de colère s'est amplifié chez les Français, dans un contexte de reprise d'une vie « déconfinée » et d'incertitudes professionnelles et économiques.

Les conseillers DOMPLUS constatent qu'outre la persistance et le développement des sentiments de peur et de tristesse, l'agacement et la colère exprimés par les Français en cette période post-confinement sont basés sur des difficultés très concrètes : perte d'emploi, difficultés liées à la scolarité des enfants, gestion d'un budget parfois fortement réduit, etc.

La vie quotidienne des Français : Entre soulagement et inquiétudes, les questions économiques et sociales toujours en tête des priorités

ANALYSE - Jérôme FOURQUET, Politologue

Cette quatrième vague du Tableau de bord des « galères » et difficultés des Français est placée sous le sceau de l'ambivalence.

Alors que les départs en vacances se profilent et que le retour à une vie normale se précise chaque jour davantage, engendrant soulagement et réconfort dans une partie de la population, les sentiments qui transparaissent des échanges avec les conseillers de DOMPLUS sont toujours teintés de colère, de peur et de tristesse.

La perte de son emploi et la diminution des ressources du foyer constituent une source de colère et d'inquiétude, notamment quand les entreprises envoient des signaux anxigènes concernant les difficultés à venir à la rentrée. Les ruptures de CDD ou de missions d'intérim se multiplient tout comme les licenciements, déstabilisant des familles entières, déjà éprouvées psychologiquement par les longues semaines de confinement. Si les salariés du public n'expriment pas d'inquiétude quant au risque de licenciement, on sent monter chez eux (notamment parmi le personnel hospitalier et les forces de l'ordre) une colère sourde à propos de ce qu'ils ressentent comme un manque de considération et une ingratitude de l'État qui ne les a pas récompensés pour les efforts fournis pendant la crise du Covid et qui resterait sourd face leurs demandes d'une amélioration de leurs conditions de travail.

Parallèlement, la crainte du virus est toujours présente et remonte même depuis une dizaine des jours selon les enquêtes de l'Ifop, d'où des angoisses quant à la contamination possible notamment dans les transports en commun ou dans les lieux publics. Dans ce contexte, nombreux sont ceux qui souhaiteraient que le télétravail, qu'ils ont massivement expérimenté pendant le confinement et jusqu'à aujourd'hui, soit pérennisé.

Il s'agira sans doute d'un des points de discussion ou de négociation majeur dans les entreprises dans les prochaines semaines, notamment si la présence du virus est plus palpable à la rentrée.

Nombreux sont en effet les salariés qui ont trouvé un nouvel équilibre entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle grâce au télétravail et qui ne souhaitent pas revenir toute la semaine en présentiel sur leur lieu de travail.

La peur ne s'exprime pas que pour sa propre situation professionnelle mais également dans certaines familles pour la scolarité des enfants.

Si la reprise des cours a été accueillie avec soulagement par de nombreux parents, les très longues semaines de confinement ont manifestement laissé des traces profondes.

On s'inquiète pour le retard scolaire accumulé par ses enfants et sur leur capacité à reprendre les cours en septembre dans de bonnes conditions. Des enseignants, de leur côté, se montrent assez impressionnés par l'ampleur du décrochage scolaire dans certains établissements et sont perplexes pour la suite et ce, d'autant plus que certains parents constatent que leurs enfants ont perdu leurs repères et sont déstabilisés psychologiquement.

Parmi les retraités, une partie goûte le plaisir retrouvé de pouvoir circuler librement et de revoir leurs enfants et petits-enfants.

Mais la perte d'un proche ou d'une connaissance ou les difficultés économiques rencontrées par leurs enfants du fait de l'épidémie et de la mise en arrêt du pays pèsent sur leur moral.

À cela s'ajoute la peur du virus qui demeure vivace chez eux et que les scènes de liesse et de rassemblements dans les lieux publics viennent réactiver en nourrissant au passage colère et stupéfaction envers ceux « qui ne respectent pas les règles ».

La vie quotidienne des Français : Répondre à la peur et à la colère face aux réalités économiques

EDITO - Serge BIZOUERNE, Président et fondateur de DOMPLUS GROUPE

La quatrième vague du Tableau de bord DOMPLUS des « galères » et difficultés quotidiennes des Français montre que la réalité économique rattrape les citoyens : peur pour l'emploi, colère envers les autorités, phénomènes de décrochage personnel et/ou professionnel... la situation se tend malgré la fin du confinement.

Les conseillers DOMPLUS qui accompagnent au quotidien les problèmes des Français constatent un fort ressenti doublé d'un sentiment de peur et de désarroi qui semblent se diffuser de manière inexorable dans toutes les couches de la société : actifs du public, du privé, retraités... Force est de constater que malgré le déconfinement, le retour à la normale n'entraîne pas nécessairement l'apaisement.

Comment répondre à ces émotions négatives exprimées face aux réalités économiques qui ont rattrapé les Français ? Alors que l'appréhension et l'anticipation des questions financières étaient au cœur de toutes les préoccupations pendant le confinement, cette nouvelle édition de notre tableau de bord est sans équivoque : les Français sont au bord du décrochage.

Ce constat, largement partagé par les décideurs, appelle des réponses centrées sur la personne. En effet, la rareté des financements publics, l'aggravation des fractures qui traversent notre société (géographique, sociale, numérique...) et les problèmes d'accès aux droits freinent toute approche « en silo », inefficace face à des problématiques d'une telle ampleur.

DOMPLUS défend depuis plus de 20 ans cette approche non pas centrée sur l'offre mais sur la demande, c'est-à-dire sur les personnes. C'est toute la relation entre les services publics et le citoyen qu'il faut maintenant réinventer partout, sur tous les territoires, et donner enfin « *la priorité à la personne* ».

MÉTHODOLOGIE

Le Tableau de bord DOMPLUS des « galères » et difficultés quotidiennes des Français est réalisé par les conseillers en intermédiation sociale de DOMPLUS à partir de l'écoute et de l'accompagnement individualisés de plus de 52.400 personnes depuis le 13 mars 2020.

La quatrième vague du Tableau de bord porte sur la période du 1^{er} juin au 3 juillet et sur l'analyse qualitative et quantitative de plus de 15.000 situations de vie, incluant :

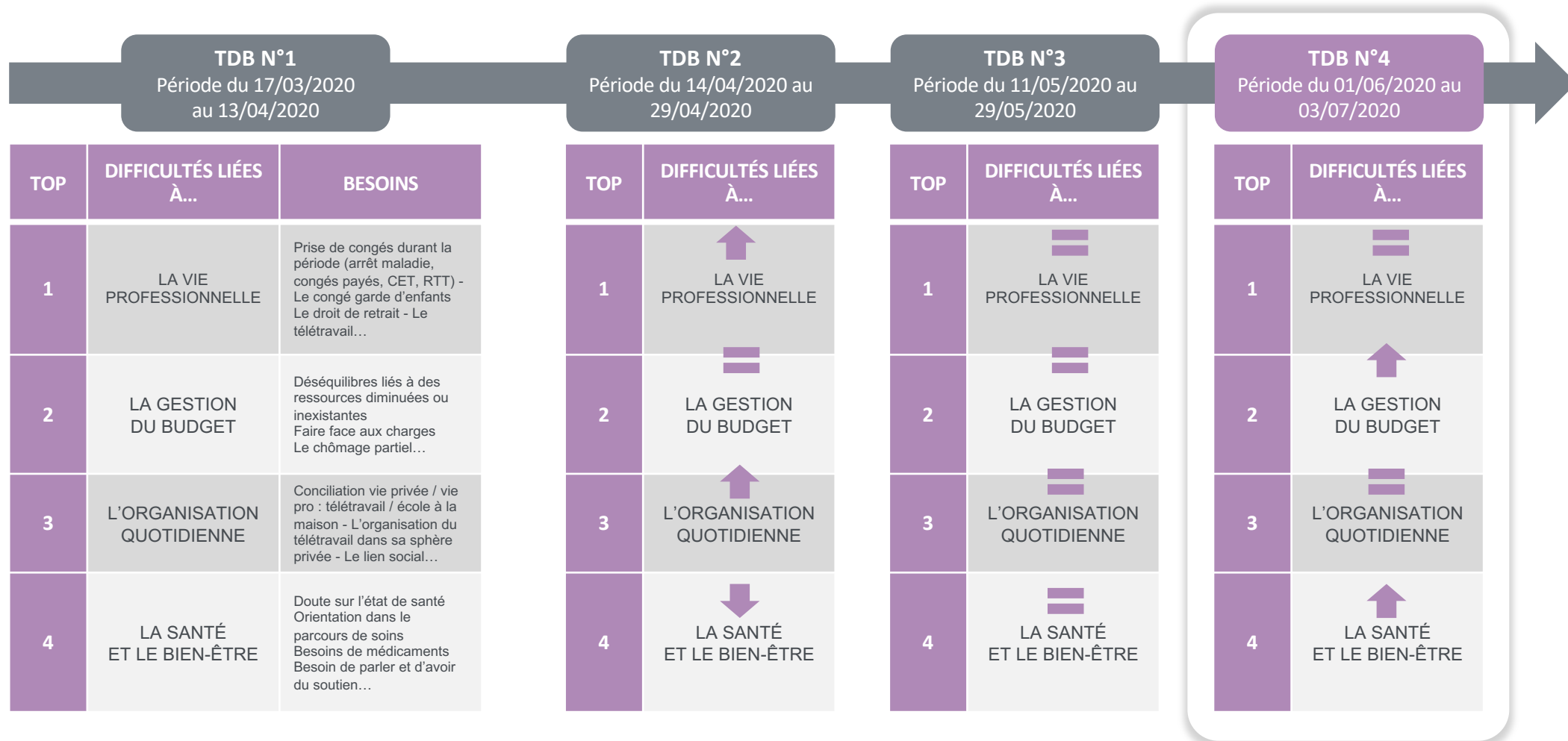
- 4.100 agents publics
- 5.400 actifs du privé
- 5.500 retraités

La hiérarchie des difficultés depuis le 17 mars dernier

Les inquiétudes économiques et salariales remontées dans les derniers tableaux de bord ont été les préoccupations principales des Français pendant et après le confinement.

La thématique de la vie professionnelle constitue le sujet le plus évoqué avec les conseillers DOMPLUS. Viennent ensuite les questions de budget, souvent réduit suite aux situations professionnelles détériorées de la plupart des Français.

Paradoxalement dans ce contexte de crise sanitaire, l'organisation quotidienne et la santé viennent respectivement en 3^{ème} et 4^{ème} position.



↑↓ = Variation en intensité par rapport à la vague précédente

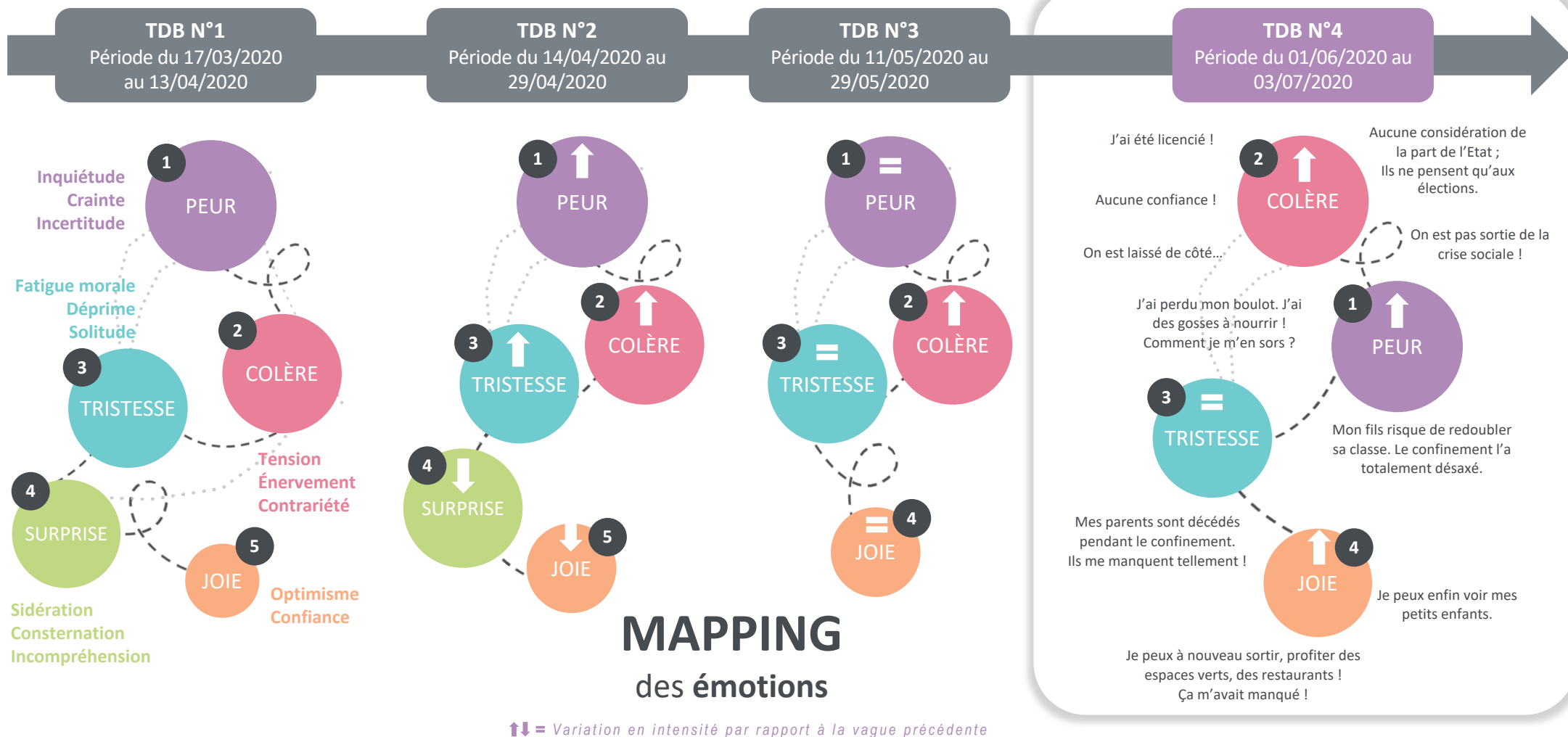
Hiérarchisation des difficultés rencontrées par les Français, basée sur le traitement et l'écoute de plus de 52 400 situations de vie.

Les émotions captées depuis le 17 mars dernier

Le mapping des émotions captées par les conseillers DOMPLUS permet de traduire l'état d'esprit des Français et son évolution sur une période longue, allant du début du confinement au début du mois de juillet, près de deux mois après la levée des restrictions de déplacement.

Alors que nos concitoyens ressentaient surtout **la peur** causée par l'incertitude sanitaire et économique lors des trois premières vagues, c'est aujourd'hui **la colère**, jusqu'alors en deuxième position, qui prend le dessus. Les conséquences économiques et professionnelles du coronavirus se font sentir concrètement (perte d'emploi, budget fortement entamé...) et les citoyens, particulièrement les agents de la Fonction Publique, se désolent du manque de considération de l'État à leur égard.

La tristesse liée à la solitude, à la fatigue et au deuil (davantage compliqué par la situation exceptionnelle) a également été mise en lumière par les conseillers. Enfin, l'espoir revient malgré tout et le sentiment **de joie** bien qu'en quatrième position est plus souvent exprimé, grâce notamment à la levée des restrictions qui permettent les retrouvailles amicales et familiales et la reprise d'une vie sociale déconfinée.



Focus sur les difficultés des agents de la fonction publique (1/2)



TOP	DIFFICULTÉS LIÉES À...
1	= LA VIE PROFESSIONNELLE
2	↑ L'ORGANISATION QUOTIDIENNE
3	↓ LA GESTION DU BUDGET

↑↓ = Par rapport aux actifs

Contrairement au reste de la population, les agents de la Fonction Publique sont davantage en colère contre l'État qui selon eux ne respecte pas assez leurs besoins et missions au quotidien.

« En tant que policier, je pense que le gouvernement doit tenir compte de nos besoins ! C'est nous qui sommes au front au quotidien, à travailler pour préserver la sécurité dans nos villes »

Des émotions de colère et de tristesse continuent de faire surface lors des échanges avec les agents de la Fonction Publique qui considèrent leur situation professionnelle comme précaire sur un plan financier, sécuritaire et sanitaire.

« Nous nous sommes donnés corps et âmes pour l'exercice de nos fonctions pendant la crise sanitaire et bien avant, avec un effectif réduit. Aucune reconnaissance jusqu'à présent. Les discours on en a ras-le-bol ! »

« Tôt ou tard nos responsables rendront compte de leurs actions. »

Bon nombre d'entre eux craignent pour l'avenir aussi bien de leurs familles que de leurs métiers :

« Mon mari travaillant dans le privé a perdu son boulot. Je me retrouve seule à tout gérer avec un salaire d'infirmière. Vu notre abnégation au travail nous méritons plus que ce qu'on gagne ! Il n'y a pas de débats à faire. »

« Tout le personnel soignant déserte les hôpitaux ! Quel étudiant voudrait encore se spécialiser dans les métiers de santé après tout ce vacarme sans fin ! ? »

« Je suis traité de raciste à la longueur de journée dans l'exercice de mon métier par ce que je suis de la police. Pensez-ils seulement aux répercussions que cela peut avoir sur mon travail ? Sur mes enfants ! Et le gouvernement pour couronner le tout veut davantage nous enfoncer. »

De nombreux agents envisagent de quitter la fonction publique :

Cette crise nous a incité à penser notre avenir professionnel différemment, j'ai certains collègues qui souhaitent faire plus de télétravail maintenant, j'en ai d'autres qui veulent carrément quitter la Fonction Publique !

Bosser dans le public c'est terminé ! Je suis dégouté...

Focus sur les difficultés des agents de la fonction publique (2/2)

« Le confinement, le fait d'avoir été coupé du travail, des missions, des managers... Bah on voit les choses différemment... J'ai réfléchi sur ce que je veux demain et je pense qu'un changement s'impose. »

Plusieurs agents se plaignent d'une santé dégradée face aux conditions de travail rudes pendant la crise sanitaire :

« Je me sens mal. J'ai des douleurs partout après avoir fait mon service de propreté dans ma ville. Avec tous les masques qui traînent au sol, je crains d'avoir contracté le virus. Je dois me faire examiner. »

« Je suis en arrêt maladie. Le stress, les grèves et toute cette tension politique ont beaucoup affecté ma santé. On a l'impression d'être perdant à tous les niveaux ! »

Un vent d'espoir et d'optimisme souffle quand même chez certains :

« Aucun gouvernement n'est parfait. Ils font quand même de petits efforts qui ne sont pas à négliger. Je suis du corps médical, on a quand même reçu des primes suite à la crise sanitaire ! »

« Il y'a beaucoup de chantiers hospitaliers à engager ; aussi bien dans le service de réanimation où je travaille que les autres. Le débat devrait juste être recentré vers ce qui est essentiel. »

« Je fais partie du corps militaire. Nous avons perdu plusieurs de nos collègues qui ont été contaminés par la Covid-19 durant leurs interventions ! Je pense qu'ils méritent qu'on leur donne une minute de silence et de calme pour le repos de leurs âmes. »

La gestion du quotidien reprend son rythme d'avant Covid avec la reprise des classes pour les plus jeunes :

« Je travaille en mairie, j'ai été en télétravail pendant tout le confinement avec les enfants. La reprise des classes m'a permis de souffler un petit peu et retourner au boulot. Ça fait du bien ! »

« Je suis professeure de français dans un lycée. Je suis bien heureuse de retrouver mes élèves. Toutefois, le taux de décrochage scolaire est impressionnant malgré l'obligation de retour à l'école. »

Focus sur les difficultés des actifs (1/3)

TOP 1 – Difficultés liées à la vie professionnelle :

Les difficultés liées aux charges de travail et aux difficultés salariales s'intensifient au niveau des actifs :

« La reprise de travail en présentiel démarre au fur et à mesure. Je m'inquiète de l'affluence dans les métros et le risque de contamination.
Deux jours sur trois en entreprise me suffirait largement. »

« Je travaille dans le secteur des BTP. Toutes les activités avancent à pas de tortue ; voire sont totalement en arrêt.
Et qui dit arrêt dit réduction de salaires. »

« Nous pouvons de nouveau bénéficier des aides publiques et privées. Mais pour les obtenir, bonjour les délais interminables ! »

Les licenciements sont nombreux et plusieurs actifs sont prêts à se reconvertir vers d'autres professions pour avoir de nouveau un emploi :

« Je comprends que plusieurs personnes et entreprises ont été perdantes en cette période de crise. Malheureusement je pense d'abord à ma famille et à moi. J'ai perdu mon boulot.
Comment je fais pour payer les factures? J'ai besoin d'un emploi même s'il est saisonnier. »

« Neuf de mes collègues ont été licenciés, je suis passé entre les gouttes... Mais pour combien de temps ? »

« J'avais été mis en chômage partiel alors que je pouvais travailler de chez moi... Je sens qu'il me pousse vers la sortie et je ne sais pas comment réagir ! Je crois qu'il faut que je mette mon CV à jour... »

TOP 2 – Difficultés liées à la gestion du budget :

Malgré la reprise des activités, plusieurs bénéficiaires rencontrent encore des difficultés dans la gestion de leur budget :

« Étant en contrat CDD, j'ai fait un peu d'économies pendant le confinement ne sachant pas vraiment si j'allais conserver mon boulot à la fin.
J'en ai encore pour 6 mois en entreprise ; voyons voir où ça nous mènera. »

« Heureusement que la solidarité existe encore dans mon village ! Je ne sais pas comment j'aurais fait pour m'en sortir pendant le confinement avec mon handicap physique. »

« C'est quand vous avez une famille nombreuse et que vous perdez votre emploi que vous comprenez vraiment ce qu'est galérer ! »

Focus sur les difficultés des actifs (2/3)

Les dépenses liées au foyer continuent d'être pesantes pour les bénéficiaires qui sont en baisse d'activité :

« J'ai repris le boulot récemment, mais mon salaire a pris un grand coup ! Mon entreprise me signale que c'est soit ça ou c'est la porte ! J'ai pas trop de choix ! Fini les extra ! Déjà que je n'en faisais pas ! »

« J'ai besoin d'aide pour ma fille qui a un handicap pesant. J'ai pris tous mes congés payés pour pouvoir m'occuper d'elle même après le déconfinement. Avec un job de saisonnier il faut bien que je me remette au boulot pour pouvoir gérer les factures de son centre d'accueil et celles de la maison .»

Les restaurateurs et commerçants commencent quant à eux à regagner espoir par rapport à l'évolution de leurs activités :

« Enfin mon restaurant redémarre. J'ai perdu près 70% de ma clientèle et de mes employés mais j'ai espoir que les choses vont s'améliorer. »

« Je me suis endettée pour de nouveau ouvrir ma boutique artisanale.»

« J'ai relancé mon salon de coiffure il y'a quelques semaines. Les clients arrivent tout doucement mais au moins les choses reprennent on avait hâte.

TOP 3 – Difficultés liées à l'organisation quotidienne :

Les français pensent de nouveau à se déplacer, voyager pour oublier le confinement :

« On a programmé nos vacances d'été pour l'Espagne! On espère qu'il n'y aura pas de seconde vague et donc un nouveau confinement. On ne pourra pas tenir ! »

« Ce sont mes enfants les plus heureux depuis la levée du confinement. Ils peuvent aller au parc, s'amuser et respirer un peu d'air frais. Ce n'est pas toujours marrant d'être confiné dans un appartement de 58 m2 à 4 ! »

« J'aimerais tant offrir des vacances à ma mère qui vit en EHPAD, mais je ne sais pas si elle pourra supporter tous ces mouvements. Elle est si fragile maintenant. »

Focus sur les difficultés des actifs (3/3)

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

Les actifs craignent d'être contaminés par la Covid-19 malgré les mesures sanitaires prises :

*« Les métros sont bondés. On a l'impression d'être les uns sur les autres.
Bonjour la re-contamination ! »*

« Je ne suis pas loin du bureau. Je préfère y aller à vélo. Je me sens plus en sécurité. »

« On dirait qu'il n'y a plus de virus ! Les gens ne respectent plus les mesures sanitaires. »

Le télétravail souvent abordé comme source de bien être :

« On nous a offert le télétravail, on n'est pas prêt de revenir ! On en discute en off avec les collègues... On va pousser pour en avoir maintenant ! On se sent plus en sécurité puis à la maison il n'y a que le résultat qui compte ! »

« Je n'ai jamais fait autant de télétravail de ma vie, et je dois avouer que c'est quand même super pour concilier vie pro/vie perso ! Je pense en faire plus maintenant que j'ai pris le pas. »

Plusieurs ont repris avec le retour au travail, les bons gestes sains :

« Je me suis mis au vélo ! 1h de route par jour ! Au moins j'aurais perdu tout le poids du confinement. »

« Je suis content de retourner au boulot. Le lien social m'avait manqué. Et au moins sortir m'aide à bouger et éliminer du cholestérol. »

Les aidants familiaux reprennent peu à peu le chemin du travail en déléguant les tâches :

« J'ai pu trouver une assistante à domicile pour ma mère. Elle respecte les mesures sanitaires et est très professionnelle. Je me sens prête à reprendre le travail. »

« Mon mari a intégré un centre de rééducation car il a été sévèrement touché par le virus. Il est entre de bonnes mains. »

Focus sur les difficultés des retraités

TOP 1 – Difficultés liées à l'organisation quotidienne :

Les seniors requièrent toujours une assistance dans la gestion du quotidien :

« J'ai subi une opération chirurgicale et je dois retourner chez moi. J'aurai besoin d'une aide à domicile régulière. »

« J'ai besoin de m'inscrire dans un atelier de remise en forme pour personnes âgées. Je me suis senti très affaibli pendant le confinement. Je ne me sens pas d'attaque pour reprendre mon activité sportive habituelle. Me faire accompagner m'aidera. »

En EHPAD, les seniors sont partagés entre un sentiment de joie de retrouver leurs familles, mais aussi de tristesse face au décès de leurs amis :

« Ma fille m'avait tellement manqué. Je suis très heureuse de la revoir. Elle vient me rendre visite au moins trois fois par semaine dans mon EHPAD. »

« On reprend les activités au fur et à mesure, mais nous avons perdu plusieurs résidents et amis pendant le confinement. C'est vraiment triste. »

TOP 2 – Difficultés liées à la gestion du budget :

Les seniors sont prêts à investir sur le bien-être de leurs familles; mais aussi pour leur santé :

« Ma fille a perdu son boulot. Je lui ai demandé de revenir à la maison afin de diminuer les coûts et pour qu'on se serre les coudes. Ce n'est pas très évident avec ma petite pension retraite. »

« Je préfère acheter mes vivres chez l'agriculteur du coin. C'est un peu plus cher mais je préfère manger plus sain; avec ma santé fragile. »

TOP 3 – Difficultés liées à la santé et au bien-être :

Plusieurs seniors ont émis des craintes de se faire contaminer par le virus même après le déconfinement :

« Pendant le confinement, je craignais de me rendre chez mon médecin pour mes soins. Ma santé a dû prendre un coup mais j'avais jugé qu'il était préférable de ne pas m'exposer au virus. Aujourd'hui je pense toujours que le virus est toujours là. Mais je n'ai pas beaucoup de choix. Il faut bien se soigner à un moment ! »

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 grâce, notamment, à l'intermédiation sociale.

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