

TABLEAU DE BORD DOMPLUS


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

Les émotions des Français analysées par nos conseillers en vie sociale

« MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR »

23ÈME VAGUE DU 19 MARS AU 19 AVRIL 2022

SOMMAIRE

- 
- 03** INTERVIEW : Parole d'expert !
Claire Velghe, Responsable Relation
Clients et Ingénierie d'offres
 - 05** RÉSULTATS DE LA 23ÈME VAGUE DU
TABLEAU DE BORD DOMPLUS
 - 06** MAPPING DES ÉMOTIONS
 - 07** HIÉRARCHIE DES DIFFICULTÉS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS
RÉSOLUES :
 - 08** LA GESTION DU BUDGET
 - 10** LA VIE PROFESSIONNELLE
 - 13** L'ORGANISATION QUOTIDIENNE
 - 15** LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE
 - 17** MÉTHODOLOGIE



INTERVIEW

Parole d'expert !

Claire Velghe

Responsable Relation Clients et Ingénierie d'offres

COMMENT SE DÉROULE LA CO-CONSTRUCTION D'UN SERVICE AVEC UN DONNEUR D'ORDRE ? COMMENT INTERVIENT L'AXE « PRÉVENTION » ?

Nous accompagnons nos clients dès les premières phases de construction de leur(s) service(s). Notre modèle est celui de la co-construction avec le client, afin de répondre aux besoins qu'il a pu identifier dans sa population, mais aussi de le conseiller grâce à nos expertises.

Au-delà des chiffres d'usage des services, nos bilans d'activité sont construits comme des observatoires, intégrant l'ensemble des besoins des bénéficiaires, leurs fragilités, leurs centres d'intérêts, ainsi que toute la chaîne de réponses et de solutions apportées.

Par ces analyses, nous émettons des préconisations afin de pouvoir améliorer continuellement les services et les faire évoluer au regard des nouveaux besoins émergents.

QUELLES SONT LES THÉMATIQUES TRAITÉES EN PRÉVENTION ?

Toutes les thématiques du quotidien peuvent être traitées en préventif. Que les besoins des bénéficiaires soient liés à l'équilibre vie professionnelle – vie personnelle, à la parentalité, à l'adaptation du domicile, en passant par la gestion du budget ou encore la situation d'aide à un proche, nous avons la capacité d'aider chacun à être acteur de sa situation.

Ceci, grâce à différents niveaux de prévention, et à la complémentarité entre l'humain et le digital :

Détecter les fragilités : plus les fragilités sont détectées tôt, plus il est possible d'en limiter les conséquences. Grâce à notre méthode d'écoute unique et au diagnostic 360°, mais aussi aux quiz digitaux de détection des fragilités, nous aidons les bénéficiaires à prendre conscience, lorsque nécessaire, de leurs difficultés avérées et potentielles à venir. En découlent des accompagnements sur mesure par nos conseillers, en vue de l'amélioration ou de la résolution de chaque situation.

Informier – sensibiliser : nous permettons au plus grand nombre d'éviter ou de limiter la survenue de difficultés du quotidien. Pour cela, nous mettons à disposition des bénéficiaires un ensemble de conseils via l'accompagnement des conseillers ou le digital (dossiers thématiques sur les sites web, cycles d'informations prévention...).

Éviter une nouvelle dégradation de la situation : une fois la problématique individuelle résolue, nous aidons les bénéficiaires à créer un nouvel équilibre de vie, à changer certaines habitudes afin de stabiliser leur situation et d'éviter la « rechute » sur la fragilité traitée ou l'apparition d'autres difficultés.

COMMENT ACCOMPAGNEZ-VOUS LES BÉNÉFICIAIRES QUI VOUS CONTACTENT SUR LA THÉMATIQUE DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES PAR EXEMPLE ?

Nos conseillers sont régulièrement contactés par des personnes en difficulté financière suite à une baisse de revenus liée à un arrêt de travail ou une perte d'emploi, des dépenses imprévues, un accident de vie... Le plus urgent dans l'accompagnement est de trouver des solutions « curatives » pour éviter que la situation ne se dégrade (impayés de factures, dettes de loyers, surendettement...).

Dans le même temps, nos conseillers agissent en prévention avec un accompagnement sur plusieurs semaines pour aider les bénéficiaires qui le souhaitent dans la gestion de leur budget au regard de leurs ressources.

QUELS TYPES DE CLIENTS SOLLICITENT LES SOLUTIONS DE PRÉVENTION DE DOMPLUS GROUPE ?

Parmi les clients qui sollicitent les solutions de prévention, on peut retrouver :

- Des entreprises privées pour leurs salariés, dans le cadre de leur politique RH ou QVT
- Des institutions de prévoyance et de retraite

- Des organismes de protection sociale
- Des mutuelles de Livre II, de Livre III et des assureurs
- Des entreprises du domaine de la santé et de l'accompagnement du parcours de soins et du vieillissement

SELON VOUS QUELLE EST LA NÉCESSITÉ D'UNE APPROCHE PRÉVENTIVE POUR LES PERSONNES ?

Dans le domaine de la santé, on dit « Mieux vaut prévenir que guérir ». Cet adage est duplicable à toutes les thématiques accompagnées par les services de DOMPLUS GROUPE : adapter son logement pour prévenir les chutes, informer sur les bonnes postures pour limiter les risques de TMS, sensibiliser aux risques psycho-sociaux pour réduire l'absentéisme en entreprise, aider à la gestion du budget pour éviter les impayés, orienter vers une association de proximité pour diminuer le risque de rupture sociale...

Enfin, l'approche préventive se faisant en parallèle du curatif, nous permettons aux personnes que nous accompagnons de récupérer en autonomie et d'aller plus rapidement vers une amélioration de leur situation.

Résultats de la 23^{ème} vague du Tableau de Bord DOMPLUS

Période du 19 mars au 19 avril 2022

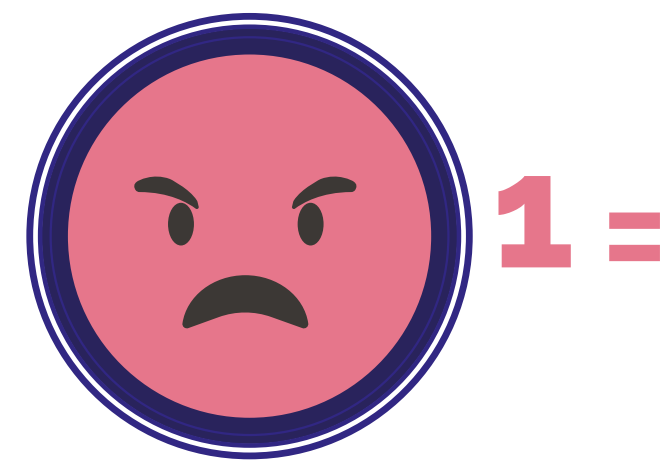
Les émotions captées

La prévention des fragilités est au cœur du métier des conseillers DOMPLUS, en parallèle de leur savoir-faire dans la résolution des difficultés du quotidien.

Les Français ont exprimé ce mois-ci plusieurs types de problématiques. Nos conseillers les ont accompagnés en apportant des solutions adaptées et personnalisées à leurs besoins, tout en se préoccupant de prévenir d'autres fragilités susceptibles de se présenter.

Quelles que soient les émotions ressenties et les situations exprimées, les conseillers savent apporter les conseils, les relais et informations adaptées à chacune et chacun, à chaque étape de la vie.

C'est cette complémentarité entre résolution et prévention qui donne toute sa spécificité à nos métiers et à notre savoir-faire !



COLÈRE/DOUTE

« Les produits du quotidien sont en pénurie. En magasin, une bouteille d'huile de tournesol d'origine française coûte 6 euros !? Ce sera sans moi ! » **Christelle, Mère au foyer**

« Les français rencontrent plusieurs difficultés budgétaires face au coût des produits de base qui se raréfient. » **Jean-Paul, Conseiller DOMPLUS**



PEUR/INQUIÉTUDE

« Maman a été diagnostiquée d'une maladie lourde. On est tous anéantis. On ne comprend pas, elle qui fait si attention à elle. » **Chloé, Étudiante**

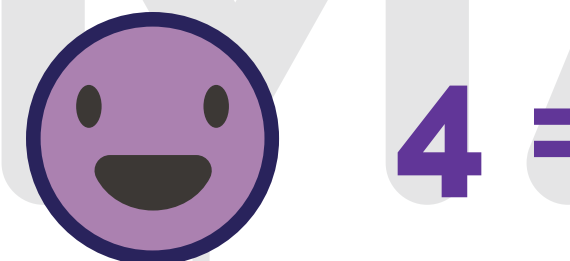
« Les difficultés liées à la santé touchent plusieurs de nos bénéficiaires qui souhaitent être écoutés et accompagnés par des professionnels de santé. » **Olivia, Conseillère DOMPLUS**



SURPRISE/SIDÉRATION

« Après 5 ans de bons et loyaux services, ils osent me mettre à la porte parce que j'ai demandé à faire instaurer le télétravail de façon pérenne ? » **Enzo, Chargé de clientèle**

« Nos bénéficiaires continuent d'exprimer des difficultés d'ordre professionnel. » **Emmanuelle, Conseillère DOMPLUS**



JOIE/OPTIMISME


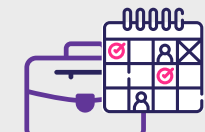


« J'ai pu obtenir mon prêt immobilier ! Quel soulagement ! » **Nelson, Agent des finances**

« Après un accompagnement en amont de nos bénéficiaires sur leurs besoins exprimés, nous sommes toujours ravis de recevoir de bonnes nouvelles face à leurs situations. » **Adrien, Conseiller DOMPLUS**



MAPPING des émotions

= Variation en intensité par rapport à la vague précédente

La hiérarchie des difficultés

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

Focus par public

 ACTIFS DU PRIVÉ	<ul style="list-style-type: none"> La gestion du budget La vie professionnelle L'organisation quotidienne
 AGENTS PUBLICS	<ul style="list-style-type: none"> La vie professionnelle L'organisation quotidienne La gestion du budget
 RETRAITÉS	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation quotidienne La santé et le bien-être La gestion du budget



 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 19.897 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



« Il me reste trois mois de préavis suite à un licenciement. Je m'inquiète déjà parce que j'ai un crédit immobilier de 15 ans en cours sur mon appartement. » **William, Commercial en recherche d'emploi**

« Nous sommes navrés de cette situation. Je vous envoie par e-mail tous les éléments pour vous orienter dans vos démarches. Nous vous invitons à vous rapprocher de la CAF pour solliciter une aide au logement et à vous rapprocher de votre assurance emprunteur afin de connaître les garanties en cas de perte d'emploi. D'autre part, avez-vous besoin de notre aide concernant la portabilité de vos droits suite à votre licenciement ? » **Pauline, Conseillère DOMPLUS**



« J'ai reçu mon nouveau calendrier de paiement des factures de gaz. Dès ce mois de mars, ils me prélèvent 90 euros soit 50 euros de plus. Je vis seule avec mon chat, je suis généralement en déplacement chez mes clients. Cela me crée un gros trou dans mon budget. Je n'y comprends rien. » **Aline, Assistante sociale**

« Nous allons vérifier grâce au simulateur du service public si vous êtes éligible au Chèque Energie envoyé une fois par an par le ministère de l'Écologie. Il vous permet de payer des factures pour tout type d'énergie au sein du logement. En parallèle, nous pouvons vous envoyer des informations concernant la gestion du budget. » **Sophia, Conseillère DOMPLUS**





« Je vais prendre ma retraite d'ici 2 ans et mes deux enfants ne sont pas encore stables financièrement. Je me demande si avec ma pension de retraite je pourrai leur apporter tout le soutien nécessaire. » **Nathalie, Secrétaire médicale**

« Plusieurs éléments seront pris en compte dans le calcul de votre pension de retraite de base, souhaitez-vous que nous fassions ensemble la simulation sur le site du service public? Je vous mets aussi en relation avec une association locale qui pourra vous guider dans la planification de votre budget pour ces deux prochaines années. » **Pauline, Conseillère DOMPLUS**



La parole aux conseillers

« Face aux questions sur le pouvoir d'achat, les bénéficiaires nous sollicitent pour obtenir des conseils pour éviter de se retrouver dans des situations de stress financier. »

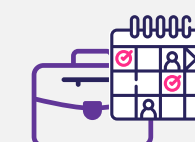
Léane, Conseillère DOMPLUS

« Le diagnostic complet que nous réalisons auprès des bénéficiaires, nous permet de leur proposer en amont un accompagnement préventif sur des fragilités potentielles. »

Geoffrey, Conseiller DOMPLUS

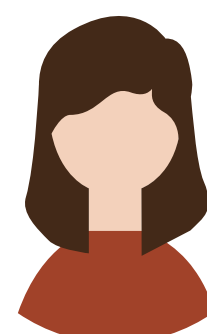
FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES :

La vie professionnelle



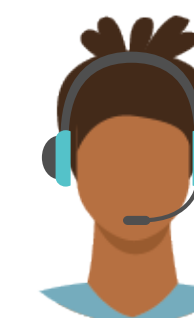
LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Ma hiérarchie m'a notifiée que j'allais, pour les 3 prochains mois, devoir mettre à jour le blog de la classe en l'absence de ma collègue qui est en congé maternité. J'avoue que je ne suis pas très à l'aise avec un ordinateur et le digital. » **Joséphine, ATSEM**

« Pour vous préparer à cette nouvelle tâche, je vous fais parvenir par courrier un guide pour vous aider pas à pas dans l'utilisation d'un ordinateur et la navigation sur internet. Nous vous invitons aussi à vous rapprocher de votre mairie qui a mis en place des formations sur le digital et sur l'utilisation du blog de classe. » **Yann, Conseiller DOMPLUS**



« Mon responsable ne cesse de créer des conflits entre mes collègues et moi. Il y a aujourd'hui un climat de méfiance et de concurrence négative entre nous ! Je ne supporte plus ses menaces de licenciement et encore moins ses paroles dévalorisantes sur ma personne ! J'aime beaucoup mon travail et mon entreprise mais que puis-je faire ? » **Claudia, Chargée de clientèle**

« Navrée de cette situation. Vous pouvez contacter le représentant du personnel de votre entreprise pour lui faire part de la situation. Avez-vous pensé à vous rapprocher d'un psychologue pour évoquer votre situation ? Il serait peut-être judicieux de prendre quelques jours de congés pour vous détacher de ce stress et vous reposer. » **Murielle, Conseillère DOMPLUS**



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOULUES :

La vie professionnelle



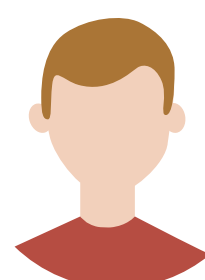
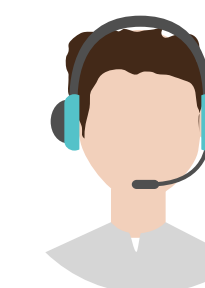
LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA VIE PROFESSIONNELLE

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**

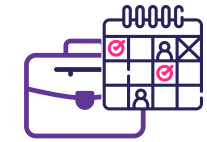
« Nous vous souhaitons un prompt rétablissement. Vous pouvez être autorisée à travailler à temps partiel pour raison thérapeutique si cela permet votre maintien ou votre retour à l'emploi et est reconnu comme pouvant favoriser l'amélioration de votre état de santé. » **Gaston, Conseiller DOMPLUS**



« 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 comme Yahoo, Google, Outlook 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**





La parole aux conseillers

« La prévention est une partie essentielle de notre savoir-faire car c'est en partie cela qui va permettre d'éviter des fragilités avant même qu'elles ne surviennent ou bien, si la difficulté est déjà présente, de faire en sorte que celle-ci ne s'aggrave pas et n'engendre pas de problématiques supplémentaires. »

David, Conseiller DOMPLUS

« On retrouve un réel besoin d'anticipation lorsqu'il s'agit de détecter et comprendre les tendances de la vie professionnelle. On peut prendre pour exemple les managers qui nous sollicitent pour adapter leurs méthodes de travail, évoluant constamment comme avec les récents développements du numérique ou du télétravail. On va alors pouvoir diagnostiquer en amont leurs besoins pour ensuite les aider avec des solutions à la fois innovantes et humaines. »

Sabrina, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

L'organisation quotidienne

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE L'ORGANISATION QUOTIDIENNE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je souhaite déménager pour me rapprocher de la ville de ma mère âgée qui vit actuellement seule chez elle. Je ne sais pas si je pourrais trouver un emploi dans cette nouvelle région ! Mon mari n'est pas très partant ni mes enfants. J'ai demandé à ma mère de venir habiter avec nous, mais elle préfère rester chez elle. Je suis vraiment inquiète de la savoir seule sans aide. » **Anabelle, Cheffe de projet digital**

« Vous pourriez faire appel à une aide à domicile pour rendre visite et s'occuper de votre maman au quotidien. Pour vous assurer de sa sécurité, il est aussi possible d'équiper sa maison de capteurs de mouvements et d'un médaillon qu'elle pourra activer en cas d'accident et être directement mise en relation avec un conseiller dédié et/ou les urgences. Je vous envoie toutes les informations par e-mail. Auriez-vous un peu de temps pour parler de vous ? » **Martin, Conseiller DOMPLUS**



« Depuis l'augmentation du coût du carburant, j'ai mis de côté ma voiture qui consomme beaucoup. J'essaie tant bien que mal de prendre le vélo pour aller chez mes patients ou les transports en commun mais c'est assez pénible de transporter mon matériel de travail dans ces conditions. » **Erwan, Infirmier indépendant**

« Je vous félicite pour votre adaptabilité aux circonstances ! Souhaitez-vous des renseignements sur la prime à la conversion ? Sinon, avez-vous pensé à faire réviser votre voiture pour de meilleures économies de carburant ? En parallèle, nous pouvons vous transmettre des informations précises sur les règles de sécurité à vélo. » **Laurianne, Conseillère DOMPLUS**





« Je vis seul chez moi depuis que ma femme s'en est allée ! Il y a des jours où l'on se sent vraiment seul. Échanger avec vous me permet vraiment de m'exprimer et ça me fait du bien. » **Sylvain, Retraité**

« Ca me fait plaisir d'avoir de vos nouvelles, nous serons toujours à votre écoute si vous avez besoin de parler à quelqu'un. Et si nous vous mettions en relation avec une association locale du 3ème âge ? Vous vous sentiriez moins isolé. Par ailleurs, avez-vous besoin d'aide dans vos tâches quotidiennes ? Si vous en êtes d'accord, je reste à votre disposition pour en rediscuter, nous pouvons fixer un rdv pour nous rappeler ! »
Catherine, Conseillère DOMPLUS



La parole aux conseillers

« La gestion du quotidien prend en compte plusieurs sujets notamment l'accompagnement des aidants, des seniors et des actifs qui rencontrent des difficultés. Nous allons au-delà de leurs demandes ponctuelles pour leur proposer des solutions durables auxquelles ils n'auraient pas pensé. »

Romuald, Conseiller DOMPLUS

« Grâce à notre écoute active, nous sommes en mesure de prévenir les risques et fragilités du quotidien auprès de nos bénéficiaires. Par exemple, pour un besoin d'aide à domicile exprimé, nous sommes en mesure de déceler une situation de solitude ou un besoin d'aide financière pour un accompagnement personnalisé sur plusieurs besoins. »

Ivana, Conseillère DOMPLUS

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES :

La santé et le bien-être

LES DIFFICULTÉS AUTOUR DE LA SANTE ET DU BIEN ETRE

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« On n'est pas encore sûr du diagnostic mais nous craignons que ma mère soit atteinte d'Alzheimer. Elle a le moral très bas ces temps-ci ! » **Aline, Mère au foyer**

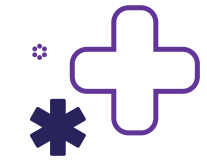
« Navré pour votre maman. N'hésitez pas à vous rapprocher des équipes médicales pour parler de sa situation et de la conduite à tenir. Si vous le voulez, nous pouvons vous mettre chacune en contact avec un psychologue pour vous accompagner dans ces moments difficiles. Et vous, comment vous sentez-vous ? » **Fabien, Conseiller DOMPLUS**



« Vous m'aviez parlé de fiches pratiques sur la santé et le vieillissement, je commence à me dire qu'à mon âge il faudrait aussi que je prenne soin de moi ! » **Gérard, Retraité**

« Bien sûr, je vous les transmets tout de suite ! Elles regroupent une multitude de conseils pour vous aider à prévenir des problèmes de santé. Je vous envoie également une fiche concernant les solutions à mettre en place tout au long de l'avancée en âge pour bien profiter de votre retraite. » **Maddy, Conseillère DOMPLUS**





« Ma fille fait beaucoup de crises d'angoisse depuis que son père et moi avons officialisé notre rupture. Je me demande si je ne lui ai pas causé un grand déséquilibre émotionnel, plus encore avec mon manque de disponibilité en raison de mes horaires de travail. » **Mylène, Médecin urgentiste**

« Certaines situations peuvent prendre du temps à être acceptées. Arrivez-vous à en discuter avec elle ? Dans le cas contraire, on peut envisager de la mettre en relation avec un psychologue ou un groupe de parole. Et vous comment vivez-vous cette situation ? Vous aviez émis le besoin de prendre des congés lors de notre dernier échange, que pensez-vous de les poser au plus tôt ? » **Maddy, Conseillère DOMPLUS**



La parole aux conseillers

« Notre expertise dans l'accompagnement et la relation que nous créons et entretenons avec nos bénéficiaires sont ce qui nous permet de prévenir en amont des difficultés qu'ils ne seront pas forcément en capacité de détecter eux-mêmes. »

Flore, Conseillère DOMPLUS

« En accompagnant la personne tout au long de son parcours de vie, cela nous permet de créer cette relation de confiance unique et ainsi trouver ensemble les meilleures solutions adaptées à chaque situation. »

Pascal, 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 412.378 personnes depuis le 13 mars 2020.

La 23ème vague du Tableau de bord porte sur la période du 19 mars au 19 avril et sur l'analyse qualitative et quantitative de 19.897 situations de vie, incluant :



7.003 Actifs du privé



6.701 Agents publics



6.193 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, la Priorité à la Personne[®], un engagement quotidien, une promesse tenue.

En savoir plus :

www.domplus-groupe.fr

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

Nous contacter :

DOMPLUS

Cabinet de Serge Bizouerne

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.