

ACTION SOCIALE MINISTERIELLE

EN DEFICIT DE COMMUNICATION

Sur fond de réforme de l'action sociale ministérielle, un groupe de travail, présidé par Mme Véronique GRONNER, directrice du service des ressources humaines au Secrétariat Général du ministère, s'est tenu sur la communication de l'action sociale ministérielle. L'imminence du prochain groupe de travail sur la gouvernance de l'action sociale ministérielle, le 23 mars prochain, n'a cessé de planer sur les échanges en contenant les débats.

Dès ses propos introductifs, la présidente campe le décor en affirmant que communication et gouvernance sont des sujets imbriqués, et que le lien est évident entre la création de l'association faitière et une meilleure communication.

De fait, lors de la première réunion dédiée à la gouvernance des opérateurs, le 3 mars 2021, non seulement la communication a été décrite comme une compétence obligatoire de la faitière, mais de plus l'élaboration d'une stratégie de communication devait être l'étape pionnière qui donnerait d'emblée sa lisibilité à une réforme... qualifiée de nébuleuse par **FO FINANCES**.

Des constats bien décevants

Après une enquête en 2017, un groupe de travail similaire organisé en mai 2018 avait notamment débouché sur une charte graphique, sur la création du portail Internet de l'action sociale, point d'entrée unique accessible à tous, et sur l'harmonisation des sites des délégations départementales.

FO FINANCES est intervenu pour dénoncer à quel point ces outils n'ont pas donné entièrement satisfaction, par manque de personnel dans les délégations, par leur manque de formation, par un pilotage trop léger.

Ainsi, bien que la page d'accueil du portail soit attractive, bien que les sites d'ALPAF, d'EPAF et de l'AGRAF proposent des contenus qualitatifs, le point faible est très nettement l'actualisation et la disparité des sites des délégations départementales. A contrario, l'administration a reconnu que parfois certains intranets locaux sont mieux tenus à jour que les pages web dont le Secrétariat Général est responsable

Monsieur AUJALEU (sous-directeur des politiques sociales et des conditions de travail) a estimé que la réforme du réseau, avec des compétences mutualisées, permettra de mieux tenir les sites locaux à jour. Une vision pour le moins optimiste d'une réforme toujours en cours de gestation.

Des prestations méconnues

Mme GRONNER a souligné que l'objectif est de faire connaître les prestations aux agents, en mesurant le « taux de pénétration » qui doit s'améliorer au fil des enquêtes. Hélas, les derniers sondages effectués auprès des agents du ministère, en 2019 et 2021, sont alarmants. Pour exemple, 55% des agents éligibles aux CESU 6-12 ans n'en ont pas bénéficié par méconnaissance de cette prestation.

Pour **FO FINANCES**, les suppressions d'emplois qui se cumulent depuis des années génèrent des surcharges de travail dans tous les services du ministère.

Prendre le temps de visiter les sites de l'action sociale, ou de rechercher si une prestation existe, cela devient mission impossible et fait courir le risque d'essuyer un reproche des collègues ou de sa hiérarchie. Et quand de surcroît, l'accessibilité est compliquée, ça ne facilite pas la recherche.

Recours à un prestataire

Pour la présidente, la création du portail unique de l'action sociale en avril 2019 est une première étape qui a démontré sa pertinence puisque 47% des 19 714 agents ont répondu à l'enquête de 2019 et jugé cet outil très utile.

Elle admet toutefois que beaucoup de choses sont encore à améliorer : identité visuelle, nom générique unique, « parcours usager » multi-canal...

Selon elle, la communication est un métier qui justifie que ces travaux soient menés par un cabinet extérieur.

Face à l'opposition unanime des fédérations, dont **FO FINANCES**, Mme GRONNER explique que, plus précisément, leur projet est bien de faire appel au SIRCOM, ce service de Bercy dédié à la communication faisant lui-même appel à un prestataire externe.

Elle insiste sur la difficulté liée au nombre d'acteurs et à l'objectif de standardisation poursuivi.

Un accompagnement, qui ne sera pas une manœuvre dilatoire promet-elle, permettra d'aller plus vite, en particulier pour mener la réflexion sur l'identité de notre action sociale. Il ne faut pas oublier les enjeux de référencement (Google etc), l'intégration de moteurs de recherche, la création d'un simulateur, le besoin d'une version smartphone / tablette, ou encore la pertinence de l'envoi d'informations ciblées (« push »).

Pour **FO FINANCES**, le site internet ne saurait être le seul atout du Secrétariat Général. Le facteur humain ne doit pas être négligé, depuis les journées d'accueil dans les écoles ou dans les services, jusqu'aux correspondants sociaux dont les missions sont trop souvent oubliées et trop peu valorisées, en passant bien entendu par les personnels des délégations et sans oublier le service social.

Pistes de travail

Monsieur AUJALEU a présenté trois axes de progrès :

- **monter en compétence avec le nouveau réseau (pourquoi pas un délégué référent communication ?),**
- **structurer SRH3 sur la gestion de la communication,**
- **s'appuyer sur la stratégie impulsée par la faïtière.**

La présidente considère que la professionnalisation du réseau et la mutualisation apportée par la faïtière devront permettre de progresser. Elle invite les membres du CNAS à lui transmettre les idées et contributions énoncées en séance afin d'avoir un socle de réflexions, à partir duquel un plan d'action sera établi, assorti d'un rétro planning.

FO FINANCES a demandé l'échéance d'un tel agenda.

Mme GRONNER répond qu'il faut avant tout éviter un « effet tunnel qui serait décevant » : « il ne faut pas se focaliser sur un chantier ou un outil, mais réfléchir pour être efficace après le travail d'analyse. Il est donc impossible de donner une échéance ».

Son but est de privilégier ce qui est faisable et de cibler ce qui peut être amélioré dans des délais raisonnables. Elle plaide pour la « *politique des petits pas* », elle vise des « *victoires rapides pour galvaniser les acteurs* ».

La présidente poursuit et détaille les objectifs suivants :

- ✓ **Créer une véritable identité de l'action sociale pour mieux l'incarner : nouveau nom, nouveau logo, nouvelle charte graphique (en lien avec la faïtière et avec l'accompagnement d'un prestataire du SIRCOM),**
- ✓ **Donner une image, un enrobage moderne de l'action sociale,**
- ✓ **Etablir une stratégie globale de communication,**
- ✓ **Moderniser les outils avec une logique du parcours de l'utilisateur,**
- ✓ **Revoir les supports sous toutes les formes : papier, vidéo, simulateurs...,**
- ✓ **Créer de l'événementiel (exemple : initier une journée de l'action sociale).**

Pour **FO FINANCES**, cette dernière proposition est une fausse bonne idée si des moyens conséquents n'y sont pas associés. Cela passe d'abord par une autorisation d'absence pour que les agents du ministère puissent découvrir les prestations et leurs acteurs.

FO FINANCES a proposé une liste de pistes à mettre à l'étude :

- ✓ **des petite(s) vidéo(s) de présentation de l'action sociale, notamment pour les collègues qui sont absents lors de la journée d'accueil ;**
- ✓ **un accès direct à la carte des délégations départementales à partir du portail ;**
- ✓ **un accès direct à la page action sociale sur ALIZE sur tous les intranets nationaux et locaux**
- ✓ **une meilleure lisibilité des acronymes des associations ;**
- ✓ **une formation solide pour mettre à jour les sites départementaux ;**
- ✓ **le respect de la convention accordant une autorisation d'absence pour participer à la journée thématique en partenariat avec la MGEFi ;**
- ✓ **l'octroi de décharges de services pour les correspondants sociaux ;**
- ✓ **simulateur(s) sur le modèle de celui de la SRIAS ou de ceux de l'ALPAF.**

FO FINANCES constate que la communication de l'action sociale a beaucoup souffert ces dernières années, sous les effets conjugués de la persistance de la crise sanitaire, des baisses d'effectifs dans les délégations, des continuités de service qui se multiplient, et de la réforme globale de l'Action Sociale, qui a tendance à ankyloser le pilotage du réseau depuis que son chantier est lancé.

FO FINANCES continue de prendre toutes ses responsabilités pour garantir un réseau de proximité au bénéfice de tous les agents actifs et retraités, avec une gouvernance simplifiée où les fédérations devront avoir toute leur place.

En termes de communication, cela signifie aussi de pouvoir retrouver tous les outils (PV des CDAS, compte-rendu des GT, fiches-métiers...) dans un espace sécurisé sur Alizé.

La redynamisation de l'action sociale ministérielle pour une amélioration des prestations passe par un dialogue social de qualité et transparent, mais également par une communication renouvelée afin de les rendre attractives et lisibles. pour les personnels.

Le prochain groupe de travail sur la communication portera sur le plan d'actions. Il se tiendra vraisemblablement au 2ème semestre 2022.



chacun pour tous avec

