FO FÉDÉRATION DES FINANCES

LA LETTRE DE L'ACTION SOCIALE 04 - 2018

# GROUPE DE TRAVAIL DU 25 MAI 2018

## *COMMUNICATION ET VALORISATION DE L'ACTION SOCIALE*

Ce groupe de travail était présidé par M. ESTOURNET, sous-directeur des politiques sociales. Il fait suite aux différents échanges en CNAS et aux résultats de l'enquête menée en 2017 auprès d'un échantillon représentatif de 15 000 agents. Ceux-ci mettent en avant le taux important de méconnaissance des offres proposées par les associations d'action sociale du ministère.

A titre d'exemple, 24 % des agents ne connaissent pas les offres de vacances loisirs proposées par EPAF et 32% ignorent les prestations d'aides et prêts de l'ALPAF.

La direction fait remarquer que les outils de communication existants sont nombreux et diversifiés. En premier lieu, l'intranet ministériel Alizé des ministères économiques et financiers est accessible à tous les agents sur la France métropolitaine, les DROM et COM et à l'étranger.

D'autres moyens supplémentaires sont à disposition des agents pour les informer :

- les intranets directionnels,
- la plateforme d'information en continu (l'Essentiel),
- les intranets départementaux des délégations départementales,
- les intranets directionnels ou régionaux locaux qui reprennent les informations des délégations départementales,
- les courriels d'informations diffusés par les correspondants sociaux au sein des services,
- les plaquettes d'information papier et pdf,
- les journées d'accueil des nouveaux arrivants.

Le président indique que les associations sont à la pointe de la communication internet.

Pour exemple, l'**EPAF** a un budget communication de 248 000€. 72% est dédié aux catalogues.

4 agents travaillent à la communication. Une base de données spécifique pour les retraités a été créée. Un compte Facebook permet aux parents de recevoir des nouvelles en temps réel de leurs enfants en colonies ou en séjour à l'étranger.

Des changements des applications métiers sont en cours pour permettre les inscriptions et le paiement en ligne, y compris sur le téléphone portable.

Pour l'**ALPAF,** la téléprocédure a été mise en place en 2017. Trois thèmes sont consultés depuis 2014 sur internet (94 000 connexions en 2017).

6 000 à 10 000 flyers sont envoyés par an. L'intervention de l'association dans les écoles est très appréciée. Le forum sur le logement organisé à Bercy pour l'administration centrale est une réussite chaque année.

Concernant l'**AGRAF**, les informations pratiques sont consultables sur internet depuis 2016. Une possibilité est ouverte de recharger sa carte de restauration par e.paiement et également de consulter son compte par un système d'alerte. 6500 usagers ont ouvert un compte sur le site.

Conscient que le site a un visuel encore un peu institutionnel, une remise en forme à l'automne est prévue, orientée sur l'usager. De plus, un changement des outils de gestion est en cours. Des flyers sont distribués au cours de l'année avec des informations spécifiques telles que la fin du paiement par chèque aux caisses des restaurants.

Pour ***FO FINANCES***, les agents ont une charge de travail toujours plus importante, les suppressions de personnel imposées chaque année ne permettent pas à ces agents de prendre le temps requis pour consulter les prestations sur les différents sites.

***FO FINANCES*** fait remarquer que l'intranet Alizé est difficile d'accès depuis son ergonomie modifiée. La navigation sur le site y est toujours aussi laborieuse, malgré les annonces de simplifications évoquées lors d'un dernier groupe de travail.

S'agissant des sites départementaux, l'absence d'uniformisation de l'accès aux données est pour ***FO FINANCES*** un frein à la consultation d'informations. Les accès sur les prestations proposées par les différentes associations diffèrent totalement d'un intranet départemental à l'autre. Les mises à jour pour certaines ne sont pas effectuées.

***FO FINANCES*** dénonce une nouvelle fois la baisse des effectifs dans les délégations d'action sociale qui ne permet plus aux agents de consacrer du temps aux actions de communication et d'information. Les plaquettes «action sociale » diffusées, ne sont pas en nombre suffisant, la présence de membres des associations aux journées d'accueil des nouveaux arrivants devrait être systématique.

La direction est consciente de la problématique. Cette dernière pourrait s'expliquer par le changement de comportement des utilisateurs et la dispersion des acteurs de l'action sociale ministérielle. Elle s'interroge sur la création d'un site internet unifié.

Celle-ci expose plusieurs pistes d'amélioration pour remédier à ce manque de visibilité et notamment la désignation d'un référent communication et l'idée d'un guichet unique d'information.

***FO FINANCES*** s'interroge sur les moyens mis à disposition pour ces améliorations ? Aucune réponse n'a été apportée sur les moyens octroyés dans les départements à ces actions.

Le groupe de travail du 31 mai, consacré aux orientations de l'action sociale ministérielle, est largement revenu sur cette thématique. Un compte rendu ***FO FINANCES*** en développera l'essentiel des débats, prochainement.

RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ
DE L'ACTION SOCIALE SUR :

http://www.financesfo.fr/

Rubrique ACTION SOCIALE