

Action Sociale

GT Communication

9 mars 2022



SOLIDARITÉS
Finances
Publiques



Solidaires
DOUANES



Solidaires
CCRF & SCL



Solidaires
finances
Sud
INSEE



Sud Centrale
Solidaires



I.D.D.
Solidaires

Mars 2022

des idées - Shados



EXCUSEZ MOI
J'AVAIS OUBLIE
QUE J'ETAIS A
MNESIQUE !



finances
Solidaires

On prend les mêmes et on recommence !

Ce groupe de travail consacré à la communication sur les prestations d'action sociale avait comme un air de déjà vu sur les constats mais pas sur les propositions.

Constats : les mêmes qu'il y a 4 ans !

En effet, le Secrétariat Général - représenté par Mme Gronner et SRH3 - a ressorti les mêmes documents qu'en ... 2018, avec certes un léger « lifting » rédactionnel mais la même analyse : la communication sur les prestations de l'Action sociale en direction des agents du MEFR ne serait pas au point.

Il faut dire qu'on s'en doutait un peu... Ça ne fait QUE ... 4 ans que nous le disons, le répétons, 4 ans pendant lesquels l'administration est restée sourde à nos alertes. 4 ans que l'on insiste pour avoir enfin une réunion sur ce thème !

Alors les constats, nous les connaissons déjà !

Une notoriété insuffisante des opérateurs de l'Action sociale.

Les agent.e.s des Finances ne connaissent pas toute l'étendue de l'offre des prestations d'Action sociale. Ce serait la raison pour laquelle certaines d'entre elles seraient sous-utilisées.

Une récente enquête effectuée par le Secrétariat général l'a bien montré (tout comme celle réalisée en 2018). Ainsi sur les aides à la parentalité, 55% des agents qui auraient pu bénéficier du CESU 6-12ans ne l'ont pas sollicité car ils ne connaissaient pas ce dispositif.

Des sites départementaux peu attractifs et pas mis à jour

Autre constat : il existe en tout 101 sites intranets des DDAS mais ils sont souvent très pauvres en contenu. Cela fait 12 ans qu'ils existent mais certains ne sont plus ou pas mis à jour depuis 3 ans ou plus.

Il existe aussi une grande disparité d'informations d'un département à l'autre. Certains s'en sortent bien (souvent les grands départements) d'autres non. Le Secrétariat général ignore qui met les informations à jour sur ces intranets et à quelle fréquence : les délégué.e.s du département ? Mais en auraient-ils, t-elles seulement le temps et les moyens humains pour le faire ?

Les services RH des directions ? Aucune information là-dessus.

Des intranets directionnels qui ne relaient pas suffisamment les informations

Ensuite, toutes les directions ne portent visiblement pas le même intérêt à la promotion de l'Action sociale. L'exemple d'Ulysse (l'intranet réservé aux personnels DGFIP) est parlant. Le lien renvoyant sur le portail unique de l'Action sociale n'est jamais situé au même endroit sur les sites départementaux.

Aucune uniformisation à l'œuvre, l'Action sociale figure au bon plaisir des informaticiens, des RH...

Un portail unique trop disparate, peu attractif

Au milieu de tous ces constats négatifs, notons que le Secrétariat général a tout de même apporté une grosse pierre à l'édifice de l'Action sociale. Il a créé un portail unique accessible depuis internet, donc par l'ensemble des agent.e.s, en activité ou en retraite. Formidable ! Sauf que pour y trouver une information précise, il faut s'armer de patience.

Nous sommes loin de la règle des 3 clics pour trouver une information... Un clic sur l'onglet « Restauration » vous renvoie par exemple sur une page de présentation succincte des solutions de restauration.

Le hic, c'est que les agent.e.s ne font pas forcément le lien avec les associations ministérielles qui sont derrière, entre autres l'AGRAF.

Sous l'onglet « Vacances-loisirs », se retrouvent à la fois l'association EPAF et l'ATSCAF qui n'ont pas les mêmes statuts et ne fonctionnent pas de la même manière pour les agent.e.s.

En plus, l'accès aux prestations par le « tout numérique » peut poser problème à des populations comme celle des retraité.e.s.

C'est une belle idée, mais elle n'est pas encore suffisamment aboutie.

Alors bien sûr, après de telles critiques, le Secrétariat général est passé à la revue des propositions. Il y en avait trop peu à notre goût, surtout après quatre longues années de réflexion.

Les propositions de l'administration

Mise en place de la « faïtière »

La première proposition (qui n'en est pas vraiment une) est de tout remettre à plat à l'occasion de la mise en place de la réforme de la gouvernance des opérateurs. Ce sera donc le rôle de l'association « faïtière » de tout revoir pour s'engager dans cette démarche et pour l'approfondir. Sacré chantier ! Sauf que la faïtière n'est pas encore en place... et que ce mode de gouvernance a été rejeté par une bonne partie des représentants des personnels, dont **Solidaires Finances**. La reprise des travaux sur l'association « faïtière » est prévue le 23 mars. Ça promet...

Création d'un « parcours usager »

Le Secrétariat général a déclaré qu'il fallait créer un « parcours usager » probant. Il s'agit en fait de se mettre à la place de « l'utilisateur » pour trouver les informations pertinentes sur les différentes ressources numériques existantes.

Le portail en est une première étape mais elle est insuffisante. Aussi, le MEFR souhaite-t-il faire appel au SIRCOM en tant que prestataire, ce service effectuant déjà ce genre de prestations. Et puis il faudrait aussi mettre en place des « quickwin » en repartant du plan d'action de 2018.

Ce qu'est un « quickwin » ? C'est une victoire, un succès rapide, qui permet de remotiver les troupes et de donner de la visibilité à des actions ou des dispositifs dans un temps relativement court. Par exemple, la création d'un simulateur pour les droits aux prestations sociales, une sorte de calepique. Ou bien la mise en place d'une journée de l'Action sociale au niveau du ministère. Ou bien encore la mise en ligne d'une vidéo de présentation des prestations, etc. Bref, les idées ont fusé dans tous les sens sans réelle cohérence ni réelle réflexion préalable, un peu comme un brainstorming organisé par une administration à court d'idées devant des représentants des personnels déconcertés.

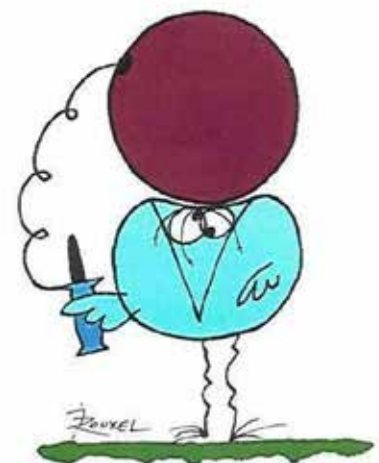
Pour le Secrétariat général, le dossier de la communication prendra du temps. Souhaitons qu'il ne prenne pas des années car l'absence ou la mauvaise communication risque de tuer l'Action sociale.

Solidaires Finances n'est pas du tout favorable à la mise en place d'une fédération faïtière qui viendrait « chapeauter » les associations et qui a plus l'air d'une usine à gaz qu'un objet de simplification et de lisibilité. De plus, sa mise en place risque de prendre du temps.

Solidaires Finances a de nouveau insisté sur le rôle essentiel des délégations d'Action sociale, au plus proche des agent.e.s et qui doivent, comme par le passé, être les relais de l'Action sociale et de tous les opérateurs (EPAF, ALPAF, AGRAF...).

Mais il semble que le Secrétariat général soit sourd à cette revendication tant sa volonté est grande de supprimer des emplois dans cette sphère Action sociale.

Les devises Shadok



EN ESSAYANT CONTINUUELLEMENT
ON FINIT PAR RÉUSSIR. DONC :
PLUS ÇA RATE, PLUS ON A
DE CHANCES QUE ÇA MARCHE.