



Compte rendu du GT CNAS du 9 mars 2022

Le groupe de travail CNAS du 09/03/2022 portait sur la communication de l'Action Sociale. L'administration a insisté sur la nécessité d'améliorer la visibilité et la lisibilité de l'Action sociale au Ministère. La première enquête sur ce sujet remontait à 2017.

Dans leur intervention liminaire, les fédérations UNSA et CFE-CGC rappellent qu'elles ont demandé ce GT depuis 2018 (4 ans quand même !). Nous constatons que l'administration a repris nos termes « lisibilité » et « visibilité » dans son introduction. En effet le constat est unanimement partagé : les différentes prestations de l'action sociale ne sont pas connues de tous les agents du ministère alors que dans la documentation proposée nous avons l'impression que l'information circule. Il est évident dès le début de cette réunion que celle-ci doit être le point de départ d'un cycle de travail et de négociation.

L'administration souligne quelques initiatives avec notamment la création du portail de l'action sociale mais reconnaît que l'organisation de l'action sociale est perfectible. Parce que le sujet communication est important et que c'est un métier en soi, elle évoque le recours à un prestataire extérieur afin de réfléchir sur l'identité, les supports, les outils... Puis elle introduit dans son discours la thématique de la **gouvernance qui fera l'objet d'un GT prochainement.**

Ce GT nous laisse une impression mitigée en terme d'avancée sur le sujet. En 2017, les mêmes constats avaient été faits et devaient aboutir en 2019 à un plan d'action. Les prochains GT sur ce sujet seront, nous l'espérons, plus documentés et aboutis.

Les fédérations UNSA et CFE-CGC rappellent toute l'importance de la communication sur l'action sociale. Le portail de l'action sociale ne suffit pas. Les outils numériques restent complémentaires aux autres canaux d'information comme le papier ou les permanences téléphoniques. Nos fédérations UNSA et CFE-CGC soulignent également l'importance des rapports humains pour transmettre des informations !

En ce qui concerne l'aide d'un prestataire extérieur, nous sommes réservés. Il y a des talents et des ressources internes à notre ministère. Pourquoi ne pas faire intervenir le SIRCOM ? Pourquoi absolument recourir à un prestataire extérieur ? Il est d'ailleurs possible de se former aux techniques de communication avec des formations à l'IGPDE.

Pour l'UNSA et la CFE-CGC tout l'enjeu de la communication de l'action sociale est de pleinement informer les agents des prestations et services proposés et de la manière d'y accéder. C'est avec cet objectif que nous aborderons les prochains GT CNAS.