



#COMPTE-RENDU GT CNAS SUR LA COMMUNICATION

#DÉCLARATION LIMINAIRE DE LA CGT

« *Maltraitance institutionnelle* »

C'est le titre d'un article du Monde Diplomatique sur la conduite à marche forcée de la numérisation de l'accès au service public. Cette numérisation généralisée, s'applique désormais aux démarches indispensables et nécessaires de la vie courante auxquelles sont soumis les citoyens dont les agents de notre ministère.

Pourtant, une personne sur cinq a des difficultés avec internet et/ou n'a pas le matériel adéquat et les savoirs requis en informatique. Sans compter les problèmes d'accès pour de multiples raisons, sans parler des zones blanches dans certains départements. C'est pourquoi, **axer la communication uniquement sur le numérique nous paraît une démarche excluante** pour une partie des bénéficiaires de l'action sociale, sans compter qu'elle est dangereuse pour la planète !

Pour ces les moins familiers de la navigation sur le net, la start-up nation de Mr Macron s'apparente à une peine d'exil dans leur propre pays !

Concernant le désastre pour la planète, l'IGPDE ne s'y trompe pas puisqu'il organise le 15 mars prochain une rencontre avec Guillaume Pitron auteur de « *L'enfer du numérique, voyage au bout d'un like* ». En effet, ce qui se cache derrière ce tout numérique ce sont d'immenses enjeux écologiques, à l'heure où le dernier rapport du GIEC est plus alarmant que le précédent, notre ministère doit réfléchir à réduire son empreinte carbone.

Ce sera bon pour nous et pour notre planète !

Si les documents de travail fournis apportent un certain nombre d'informations, il manque néanmoins un élément essentiel :

>>> la communication auprès des retraités.

Pour la CGT, il est impératif que la communication se fasse via des supports papiers, mais aussi au téléphone avec les différents interlocuteurs, notamment pour les retraités qui ne disposent pas d'ordinateur ou qui préfèrent avoir un contact avec une vraie personne !

Certes, si **le portail unique permet de connaître les prestations proposées par l'action sociale, certaines informations sont inaccessibles**. Par exemple, il devrait être simple d'identifier les membres des délégations, mais aussi les coordonnées des assistantes de service social, ce n'est pas le cas.

Sur la plaquette DGAFP, les organisations syndicales sont clairement identifiées, **au MEFR elles ne figurent pas dans vos propositions**.

Pourquoi ? Pourtant, nous vous l'avons déjà signalé à de nombreuses reprises, dans plusieurs instances.

De plus, ce guide est à destination des services RH des ministères, pas des agents donc il n'éclaire pas le débat de ce jour.

S'agissant d'un nom unique, effectivement, cela peut rendre plus facile l'identification de l'action sociale au ministère. Cependant, il y a de nombreux manques.

Le flyer proposé est beaucoup trop succinct, à propos des colonies par exemple vous écrivez

que 10000 enfants partent, sans préciser qu'ils peuvent partir à l'étranger. Les liens ne sont pas accessibles. Les noms et mails des représentants des personnels non plus, alors qu'ils peuvent parfaitement être associés à la communication. Par ailleurs, il nous semble essentiel de mobiliser tous les personnels de l'action sociale, les délégués pourraient parfaitement, lors des campagnes que vous proposez, faire des requêtes afin de cibler les parents d'enfants de 6 à 12 ans pour le CESU par exemple et s'adresser particulièrement à ce public afin de favoriser un meilleur accès aux prestations.

Les correspondants sociaux doivent également être associés à toutes les initiatives pour favoriser la communication aux agents, on remarque qu'ils sont de moins en moins sollicités par les présidents des CDAS qui ne prennent souvent

pas la peine de les inviter aux réunions.

Alors, faire appel à un prestataire extérieur pour «toiletter la com» représentera un coût sans doute faramineux pour le secrétariat général.
Nous pensons qu'il serait plus utile de mettre cet argent à disposition d'actions sociales à destination des agents.

.Nous reviendrons sur tous ces différents points lors des débats.

Au lendemain de la mobilisation sur les droits des femmes, à la veille de la journée d'action de nos camarades douaniers, nous vous invitons toutes et tous à participer au rassemblement à Bercy demain à 11H30.

INTERVENTION ET RÉPONSES DE LA DRH

L'objectif d'amélioration de la communication est essentiel, il faut pouvoir accéder à l'information et permettre à tous les agents de consulter les offres proposés.

Plusieurs travaux de réforme sont engagés, le fonctionnement du réseau, la gouvernance des opérateurs.

Il faut donc pour cela arrêter les modalités de communication avant le prochain groupe de travail du 23 mars sur une fédération des associations faitière.

En résumé :

- >>> Le portail unique est un premier pas dont on peut mesurer l'impact,
- >>> la dernière enquête auprès des agents montre que 47% de ceux qui ont répondu trouvent l'outil utile,
- >>> le parcours usager,
- >>> l'inclusion/exclusion numérique je vous rejoins, pour autant on ne peut pas se comparer à la population générale,
- >>> l'humain est bien aussi et il y a différents points de contacts,
- >>> le numérique permet de « toucher » le plus grand nombre mais il existe d'autres canaux,
- >>> être informé c'est une chose, accéder à un site s'en est une autre,
- >>> prend acte des organisations syndicales qui ne figurent pas dans les documents,
- >>> le recours à un prestataire à la communication est indispensable pour avancer un peu plus vite et se faire accompagner, la communication est un métier.

#POUR LA CGT

Il est nécessaire qu'il y ait des moyens humains pour faire passer l'information et la communication au plus près des agents. Les délégués et les correspondants sociaux sont par leur connaissance du territoire et des personnels, les mieux placés pour effectuer ce travail. Mais pour cela il faut qu'ils soient assez nombreux et formés.

Sur la méthode, nous avons déjà eu plusieurs groupes de travail sur le sujet. Nous avons fait des propositions et des suggestions, nous aimerions que vous en teniez compte.

Sur l'appel à un prestataire extérieur, toutes les organisations syndicales sont dubitatives, nous ne comprenons pas pourquoi alors que l'on a des compétences elles ne sont pas utilisées.

S'agissant des sites internet, il doivent être mise à jour régulièrement. Il faut également que l'information passe par plusieurs vecteurs, tout ne doit pas être numérique, des flyers, des campagnes d'informations sont nécessaires, sans oublier l'humain.

Encore une réunion où l'administration est arrivée les mains dans les poches et la besace vide. Invoquant tour à tour, la complexité, le temps, et autres fadaïses pour se dédouaner !

Du coup, en guise de conclusion, la présidente de séance compte sur les OS pour lui faire part, (par écrit, tant qu'à faire) de toutes les pistes que nous avons évoqué et dans lesquelles elle pourrait piocher !

Elle pourra se référer à notre liminaire, nous ne manquerons pas de le lui rappeler !

Il y aura d'autres GT sur le sujet, le prochain juillet ou septembre.

En attendant, la fédération des Finances appelle à participer massivement le 17 mars à la journée de grève et de manifestation interprofessionnelle pour les salaires.

Les représentants au CNAS : Martine Danion, Christine Léveillé, Aurélien Quintana