



## CNAS 23 septembre 2020

---

### Réforme de l'action sociale : prestations

#### I – Constats

##### ✓ Contexte

L'article 1er du décret n°2006-21 du 6 janvier 2006 relatif à l'action sociale au bénéfice des personnels de l'Etat, prévoit que « L'action sociale, collective ou individuelle vise à améliorer les conditions de vie des agents de l'Etat et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles. »

L'action sociale contribue également au sein du MEFR :

- à l'attractivité du ministère et à la fidélisation de ses agents
- à l'accompagnement de l'évolution des services ;
- à la politique d'égalité hommes/femmes,
- au plan Bercy Vert (restauration).

##### ✓ Les études préalables

Le chantier engagé sur les prestations s'inscrit dans un double objectif d'amélioration de la lisibilité et de l'attractivité des prestations.

Il s'appuie :

- **sur les résultats de deux enquêtes, réalisées en 2017 puis en 2019**, la première interrogeait les agents sur leur recours aux prestations, les raisons de « non recours » et leur satisfaction, la seconde était orientée sur leurs pratiques, leurs attentes et leurs préoccupations ;
- **sur les audits réalisés en 2018 et 2019 :**
  - audit réalisé par le CGEFI sur l'organisation de l'action sociale ;
  - audit métier réalisé auprès d'AGRAF par les cabinets CANTINEO, cabinet de conseil en restauration collective, et SPQR, cabinet de conseil en conduite de projet stratégique ;
  - audit métier réalisé par le cabinet PROTOURISME et le cabinet d'architecte Atelier4 sur le parc de résidences d'EPAF.

## ✓ Les constats

L'enquête lancée en 2019 auprès de 18.000 agents visait à mieux cerner les comportements et en particulier les attentes de ces derniers en matière d'offre de prestations d'action sociale. Elle a mis en lumière les éléments suivants :

- une méconnaissance des prestations ou, à tout le moins, un besoin de clarification des prestations et d'adéquation de l'offre par rapport aux besoins afin d'améliorer l'attractivité des prestations ;

- de nouvelles priorités axées par ordre d'importance sur la complémentaire santé, la restauration, les difficultés personnelles ou encore le logement.

Les audits et enquêtes réalisées ont montré que l'attractivité de l'offre diminue car elle est en décalage croissant ces dernières années avec les besoins des bénéficiaires (37 % des répondants à l'enquête indiquaient connaître l'ensemble des prestations mais seuls 26% des répondants les estimaient adaptées à leur situation).

Cette baisse d'attractivité se traduit par une diminution des recettes propres des opérateurs qui nuit à leur capacité d'action et de modernisation.

Dans ces conditions, il est nécessaire de faire évoluer l'offre de prestations d'action sociale afin de mieux répondre aux attentes exprimées par les agents bénéficiaires de ces prestations au regard des ressources disponibles.

## II – Orientations

### ✓ Les objectifs

Le travail à conduire doit donc poursuivre l'objectif d'adapter les prestations en vue de satisfaire les attentes prioritaires d'un plus grand nombre d'agents et de promouvoir la qualité et la notoriété de celles-ci, sur la base des orientations suivantes :

- Axe n°1 : améliorer le service rendu, et l'équité de traitement des agents en termes qualitatif et tarifaire, en particulier en matière de restauration ;
- Axe n°2 : engager une réflexion sur une nouvelle orientation des prestations et/ou des conditions d'accès des agents des MEF, en fonction des priorités exprimées ;
- Axe n° 3 : s'assurer de la bonne adéquation des ressources (humaines et budgétaires) au regard des priorités fixées par les bénéficiaires notamment en optimisant les conditions de délivrance des prestations ;
- Axe n° 4 : renforcer les actions de communication sur l'ensemble des prestations proposées auprès des agents afin d'accroître leur notoriété.

## ✓ Les axes de travail

### 1. La restauration collective

La restauration représente 40 % du budget de l'action sociale des MEF (soit 46,8 M€ en exécution 2019) et une préoccupation classée en 2<sup>ème</sup> position par les agents qui ont répondu à l'enquête de 2019.

Toutefois, deux difficultés sont identifiées :

- une grande hétérogénéité qui caractérise les conditions de restauration proposées aux agents sur le territoire, en termes de qualité de l'offre et de tarifs ;
- une tendance générale d'érosion de la fréquentation à laquelle tous les opérateurs de la restauration collective, tant privés que publics, sont confrontés ; cette érosion apparaît liée à plusieurs évolutions : développement du télétravail, repas préparés à la maison, exigence croissante de qualité et diversité, concurrence de la livraison de repas, contexte de la crise sanitaire.

#### Les axes de travail proposés :

- poursuivre le plan d'actions engagé par AGRAF sur la base des préconisations de l'audit CANTINEO portant notamment sur la diversification de l'offre (plat végétarien tous les jours, développement de l'offre de snacking, modernisation de la tarification...) ;
- améliorer, en lien avec les directions, l'accompagnement des petites associations qui gèrent les restaurants en province et la recherche de solutions alternatives, en s'appuyant sur l'expertise d'AGRAF et le réseau des délégués ;
- poursuivre la mise en cohérence de l'offre de restauration en Ile de France en repositionnant l'AGRAF sur un périmètre cohérent ;
- étudier la mise en place de services de restauration innovants pour répondre à l'évolution des modes de consommation, au développement du télétravail et à l'émergence de nouveaux espaces de travail.

### 2. L'aide à la parentalité

L'enquête de 2019 a confirmé l'importance de la thématique de la parentalité pour les agents du ministère (53% des répondants indiquaient avoir des enfants à charge, 30% d'entre eux recourir à une garde d'enfants régulière et 17% avoir souvent besoin d'une garde occasionnelle d'urgence).

#### Les axes de travail proposés :

- réflexion sur la répartition des ressources entre les différents types d'intervention : faciliter l'accès à une solution de garde selon différentes modalités (réservation de berceaux, abonnement à une plate-forme de mise en relation), verser une aide financière directe (CESU).
- expérimentation dans ce cadre de nouvelles modalités d'intervention (bilan de l'expérimentation conduite avec la mise en place de la plate-forme Yoopies).

### **3. Logement**

Les dispositions issues de la loi Elan, notamment la mise en place de la gestion des réservations en flux, de même que l'évolution des besoins d'accompagnement des agents et la nécessité de garantir une gestion dynamique du parc conduisent à ouvrir une réflexion sur plusieurs sujets.

#### **Les axes de travail proposés :**

- mise en place d'une aide au logement étudiant ;
- réflexion sur les modalités de constitution de l'offre de logement proposée par ALPAF dans le cadre de la gestion en flux ;
- réflexion sur les modalités de gestion des logements domaniaux et parc locatif intermédiaire.

### **III – Méthodologie**

- 1<sup>er</sup> Groupe de travail le 4/11 consacré :
  - au logement (examen de la nouvelle prestation ALPAF d'aide au logement étudiant) ;
  - à l'aide à la parentalité : bilan Yoopies, options sur les modalités d'aide (sur la base de simulations financières) ;
  - à la restauration : cohérence de l'offre de restauration en Ile de France.
- CNAS du 10 décembre : synthèse des premiers travaux et suites à donner.
- 2<sup>ème</sup> GT à programmer au premier semestre 2021.