



Formation Courte

# Lignes directrices de l'AISS – Communication des administrations de sécurité sociale

Mis à jour le 09/07/2026

## A qui s'adresse la formation ?

Agents de direction  
Cadres (managers)  
Cadres (experts)  
Administrateur

## Durée

5 jours

## Prix de la formation

2100€

## Lieu(x) des sessions

En présentiel à Paris

## Objectifs

Levier stratégique pour les institutions, la communication a des conséquences tant internes qu'externes qu'il convient de connaître et maîtriser.

Cette formation fournira les outils nécessaires à la mise en œuvre de cette activité, en alternant apports conceptuels, témoignages d'experts, présentation d'expériences, cas pratiques et visite sur site d'un organisme.

### Elle doit permettre aux participants de :

- Mettre en place une structure de communication professionnelle au sein de son organisme
- Clarifier et simplifier les messages afin de les rendre accessibles et compréhensibles pour le public
- Optimiser la qualité des services grâce à une communication maîtrisée et cohérente par le biais de différents canaux (numérique, téléphone, courrier, *chatbot*, accueil physique)
- Acquérir les compétences nécessaires à la gestion des activités spécialisées associées à la communication (relations médias, veille stratégique, évaluation des actions)
- Déployer des outils de communication adaptés aux besoins et aux publics cibles
- Valoriser l'image institutionnelle et renforcer le lien de confiance avec les citoyens
- Fédérer les équipes autour d'une culture commune, fondée sur les valeurs et la mission de l'institution

## Contexte

Les institutions de Sécurité sociale occupent une position stratégique en tant qu'interface entre l'administration publique et les citoyens, en leur fournissant des informations claires sur leurs droits et obligations. Pour remplir efficacement cette mission, elles doivent garantir une communication accessible, fiable et proactive. Dans un contexte marqué par l'essor du numérique, les attentes des usagers évoluent vers un accès immédiat et continu à l'information. Cela suppose une compréhension approfondie du mandat institutionnel et des services proposés. Toutefois, la multiplication des canaux de communication peut engendrer une fragmentation de l'information et accroître l'influence d'algorithmes ou de groupes de pression, rendant la gouvernance de la communication plus complexe.

Afin de répondre à ces enjeux, la communication des institutions de sécurité sociale doit donc s'appuyer sur des principes structurants. Les lignes directrices de l'AISS offrent à cet égard un cadre de référence pour une gouvernance efficace, intégrant la gestion des risques et visant à établir des normes professionnelles internationales en matière de communication. Ce cadre permet de renforcer la cohérence des messages, d'améliorer la qualité des services et de consolider la confiance du public.

**Cette formation est proposée par l'EN3S en tant que centre de formation agréé par l'AISS dans le cadre du programme de formation diplômante.**



Formation Courte

# Lignes directrices de l'AISS – Communication des administrations de sécurité sociale

Mis à jour le 09/07/2026

## Pré-requis

La formation s'adresse aux dirigeants, aux administrateurs ainsi qu'aux autres membres du personnel des institutions membres de l'AISS qui sont concernés, dans le cadre de leur travail, par la thématique de la communication.

## Programme

La formation s'organise autour de **cinq axes majeurs** et des 27 lignes directrices qui les composent.

- **Les éléments constitutifs de la communication institutionnelle**
- **Principes de gouvernance et de gestion de la communication dans les organismes**
- **Place et rôles de la communication au sein de l'institution**
- **Importance et incidences de la communication interne**
- **Communication externe ; objectifs et défis à venir**

## Méthodes pédagogiques

- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Classe inversée: prise de connaissance de contenus préalables

## Modalités pédagogiques

### Formation en présentiel

- 5 jours

### Horaires

- début 9h30 – fin 16h (dernier jour)

## Évaluation

- Evaluation des acquis à l'issue de la formation (sommativ)
- Evaluation donnant lieu à une certification ou une qualification
- Evaluation à chaud de la satisfaction

## Compétences renforcées

- Piloter la performance
- Connaître les évolutions et anticiper les transformations et leurs impacts
- Conduire des projets et accompagner les transformations
- Porter les enjeux et les valeurs de la Sécurité sociale et valoriser son action



Formation Courte

# Lignes directrices de l'AISS – Communication des administrations de sécurité sociale

Mis à jour le 09/07/2026

## Les prochaines sessions

### Communication des administrations de sécurité sociale

📅 Du 30 novembre 2026 · 09h00 au 4 décembre 2026 · 17h00

## Contacts

Pour toute information, contactez en priorité nos assistant(e)s  
Pour du sur-mesure ou des intras contacter les chefs de projets



**BESSET Sandra**  
Assistante de Formation

☎ 04 77 81 15 01  
✉ sbesset@en3s.fr



**MANISSOLLE Aline**  
Cheffe de projets

✉ amanissolle@en3s.fr