



**GROUPE DE TRAVAIL**

**FONCTIONNEMENT DU FUTUR CENTRE DE SERVICE DES RETRAITES**

La présente fiche a pour objet de décrire le dispositif de gestion de l'accueil téléphonique et des contacts électroniques des pensionnés de l'État à la suite de la création du nouveau centre de service des retraites (CSR) à Laval en remplacement des centres de service et de gestion des retraites situés à Bordeaux et à Rennes.

**1- La mission du CSR est intégralement maintenue.**

**1.1- Le périmètre fonctionnel couvre l'ensemble de la population des pensionnés de l'État**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, le centre de service des retraites de Laval exercera une mission nationale d'accueil (téléphonique et numérique) des pensionnés de l'État. La mission couvre l'ensemble des comptes des pensionnés.

Ainsi, le CSR répond aux appels des pensionnés de l'État, les renseigne sur des questions simples portant sur la liquidation de la pension (calcul des droits à pension civile, pension d'invalidité ou pension militaire), les règles de cumul (de pension et/ou de rémunération) et le paiement. Il apporte toute information sur les taux de prélèvement des cotisations sociales.

Afin de répondre aux interrogations des pensionnés, le CSR dispose d'un accès aux informations figurant dans la base de connaissances. Par l'intermédiaire de cette base, le gestionnaire CSR accède ainsi aux informations par exemple sur les taux et modalités d'exonération de la CSG ou sur le prélèvement à la source. Il dispose aussi d'un accès aux éléments du dossier des pensionnés.

Le CSR aide également les pensionnés dans leurs démarches : signalement de changement de situation (adresse, RIB, mariage, PACS, décès ou reprise d'une activité professionnelle).

En outre, la mission d'accueil téléphonique s'inscrit désormais dans une offre de service à l'utilisateur encore plus diversifiée. En effet dans un souci de simplification des démarches, le SRE enrichit les outils numériques (ENSAP) qui permettront aux usagers de bénéficier directement en ligne des informations relatives à leur dossier. En parallèle du développement de ces outils et afin de compenser la fracture numérique, la mission d'accueil téléphonique perdure et demeure en lien direct avec l'ensemble des CGR.

## **1.2- La mise en service de la messagerie sécurisée améliorera l'ergonomie des échanges avec les pensionnés**

Les canaux de communication aujourd'hui proposés à l'utilisateur en sus du courrier classique sont aujourd'hui :

- le téléphone : le pensionné dispose d'un numéro de téléphone unique (0970.82.33.35, service gratuit + prix de l'appel) lui permettant de contacter la plateforme téléphonique du Centre de service des retraites de Laval ;
- le formuel : les formulaires électroniques, disponibles sur le site internet <https://retraitesdeletat.gouv.fr/> et organisés thématiquement, permettent aux pensionnés de formuler leurs questions, qui sont ensuite orientées via l'outil applicatif OSCAR.

A moyen terme (fin 2021), les usagers bénéficieront d'une messagerie sécurisée, accessible depuis l'espace personnel l'ENSAP, leur permettant d'échanger plus facilement avec leurs interlocuteurs dédiés. Selon l'objet de la demande, le message sera orienté vers le bon interlocuteur : CSR pour des informations de portée générale ; CGR pour les questions tenant à l'évolution de la situation des pensionnés ayant une incidence financière (décès, nouvelle union,...) ; SRE pour la reprise d'activité. Les services disposeront directement des références de l'utilisateur sans que celui-ci soit obligé de les saisir lui-même.

## **2- Une organisation et un pilotage de l'activité reposant sur des relations étroites entre CSR et SRE**

### **2.1- Une organisation du CSR structurée en proximité des équipes**

Relevant d'un pôle métier de la direction, le CSR est animé, dans le cadre d'instructions reçues du SRE, par un responsable et un adjoint (cat. A+ et A) et est organisé en deux équipes composées d'agents de catégorie B et C, comprenant deux à quatre (selon l'organisation spatiale des équipes) superviseurs (cat. B+ de préférence).

Au niveau fonctionnel, l'organisation du CSR repose sur deux équipes assurant, sensiblement par alternance et selon le pic d'activité, la mission d'accueil téléphonique ou le traitement des demandes transmises numériquement (formuels) par les pensionnés.

Les encadrants de proximité (superviseurs) assurent un rôle de supervision et de fluidification de l'activité des gestionnaires. Ils veillent à la bonne prise en charge des appels par l'adéquation des flux et ressources mobilisées et, en cas de difficulté au cours d'un échange avec un pensionné, ils assurent une assistance au profit des gestionnaires qui peuvent bénéficier du soutien de l'encadrement par l'intermédiaire d'un moyen d'alerte. Ce dispositif permet de conserver un niveau de qualité de réponse élevé tout en assurant un accompagnement aux futurs gestionnaires.

### **2.2- Un pilotage de l'activité partagé autour d'échanges fréquents et de rendez-vous réguliers**

Le SRE accompagne le pilotage du CSR. A cette fin, il a élaboré des modèles de prévision d'activité permettant par anticipation d'un mois, de définir par jour et par tranche horaire, le nombre de conseillers que le CSR doit mobiliser compte tenu des flux d'appels attendus (voir la maquette . Par exemple, vous trouverez en annexe de la fiche une maquette des prévisions hebdomadaires en annexe). L'efficacité de ce modèle a été attesté ces dernières années car la marge d'écart entre le prévisionnel et le réalisé se situe à environ 5 %.

Par ailleurs, une base de connaissance (BACO) élaborée et actualisée par le SRE est mise à disposition du CSR.

En complément du soutien apporté quotidiennement par une équipe dédiée à la relation usagers, un examen mensuel de la situation de l'activité passée et à venir est réalisé à l'occasion d'une réunion dédiée.

En outre, le SRE organise une réunion annuelle avec les représentants de la DDFiP et du CSR afin de préciser les objectifs et actions d'amélioration envisagés pour l'année. Ces axes font l'objet d'un échange au regard de la gestion de l'activité (pics d'appels, réduction des appels – abandonnés/dissuadés - et du développement de l'outil numérique).

Enfin, les responsables du CSR informent les représentants du SRE des problématiques rencontrées. Ainsi, tout dysfonctionnement, toute difficulté de gestion ou de communication externe ou interne, sont communiqués sans délai au SRE afin d'y apporter une réponse rapide et proportionnée et de permettre le maintien d'un haut niveau d'expertise.

### **3- Un fonctionnement du CSR reposant sur technique et expertise des opérateurs**

#### **3.1- Le filtrage des appels pour une prise en charge à plus haute valeur ajoutée**

Le pensionné dispose d'un numéro d'appel unique, celui du CSR. Un message d'accueil, mis à jour par le SRE en fonction de l'actualité (date de paiement des pensions, incident particulier, message d'actualité...), et des messages préenregistrés (conduite à tenir en cas de changement de compte bancaire, décès...) sont diffusés au pensionné. Ce dispositif permet de répondre automatiquement à près de 40 % des appels.

Dans le cas où la demande ne peut être couverte par l'un des choix suggérés, le pensionné sera mis en relation avec un agent du CSR.

Dans le cadre de ce dispositif, le SRE effectue un cadrage des besoins, définit des modes opératoires et guides de formation, assure l'information en amont du CSR des annonces et messages d'accueil et restitue les résultats d'activité.

Le CSR intervient en premier niveau et renseigne les pensionnés sur les questions portant sur la liquidation, les règles de cumul et le paiement dans la limite des informations réglementaires mises à leur disposition dans la base des connaissances (BACO).

Les centres de gestion des retraites (CGR) interviennent en second niveau dans la prise en charge du contact téléphonique lorsque le CSR ne peut renseigner les pensionnés. En outre, le CSR notifie toutes les demandes complexes aux CGR pour traitement par ces derniers et réponse aux pensionnés.

Le CSR, qui est intégré au réseau de gestion des pensions profitera d'échanges réguliers permettant une montée en compétences rapide des téléconseillers et favorisant la consolidation de leur technicité au fil du temps.

#### **3.2- Gestion des formulaires**

Sur le site internet [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr), le pensionné dispose de formulaires lui permettant d'effectuer en ligne les démarches suivantes :

- signalement d'un changement de situation : adresse, compte bancaire, décès, changement de situation familiale, mise sous tutelle ou curatelle, reprise d'activité, cumul de pensions ;

- obtention d'un renseignement concernant le dossier de retraite : paiement et prélèvements sociaux, fiscalité, oppositions, calcul de la pension, réversion, majoration pour enfants, retraite additionnelle, cumul, pensions d'orphelin, handicap ou invalidité, légion d'honneur ou retraite du combattant, suppléments et indemnités ;
- demande de documents : attestation fiscale, attestation de paiement et duplicata de titre de pension ;
- demande d'assistance pour l'utilisation de l'espace personnel ENSAP ;
- toute autre demande.

La demande du pensionné s'effectue dans un cadre formaté comprenant des zones de saisies obligatoires qui permettent de sécuriser la relation au moyen des renseignements d'identification utiles.

Selon chaque nature de demande, le gestionnaire dispose des renseignements lui permettant d'identifier son interlocuteur. A partir de ces éléments, le gestionnaire s'assure de la concordance des informations fournies avec les données du pensionné concerné. En pratique, le gestionnaire doit veiller à ce que chaque demande comporte bien les renseignements demandés correspondant à la nature de la demande. A défaut, le gestionnaire doit se rapprocher du pensionné afin qu'il renouvelle sa demande en utilisant le formuel adapté.

Les éléments communiqués en amont de la question soumise constituent également un guide pour la formulation de la demande et faciliteront ensuite le traitement de celle-ci par les gestionnaires du CSR grâce à l'orientation préalable qu'ils permettent.

Afin d'apporter une réponse au pensionné, le gestionnaire de CSR dispose de l'accès aux éléments du dossier du pensionné ainsi que d'une base de connaissance (BACO). Cette dernière a pour objet de couvrir l'ensemble des thématiques relevant des questions de premier niveau traitées par le CSR. Elle est organisée selon des rubriques thématiques et dispose d'un moteur de recherche facilitant l'accès à l'information. Le contenu de la BACO fait l'objet d'une actualisation régulière selon les évolutions réglementaires ou les besoins identifiés. La BACO permet également aux gestionnaires de disposer de fiches question/réponse, d'éléments de langage et de modèles de réponse élaborés par le SRE.

Annexe : Maquette des prévisions hebdomadaires sur quatre semaine

--- oOo ---