



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



FINANCES PUBLIQUES



**J'OSE** Le journal de  
l'offre de service aux  
employeurs de l'État

#Hors-série  
Janvier 2021

## Édito du Chef de service



**Guillaume TALON**,  
Chef du service  
des retraites de l'État

**En ce début d'année, je vous présente mes meilleurs vœux pour 2021 pour vous et vos proches, que celle-ci soit propice à de nouvelles collaborations, projets professionnels et personnels.**

L'année 2020 voit s'achever la réforme de la gestion des retraites après dix années de bascules, de comités opérationnels. Notre accompagnement va se poursuivre avec tous vos interlocuteurs habituels et via l'offre de services aux employeurs «OSE» qui vous est dédiée et qui a vu le jour courant 2019.

De nombreux projets nous attendent dans les prochaines années (mutualisation des systèmes d'informations avec la caisse des dépôts, réforme des retraites, ...) toujours dans un souci d'amélioration continue, d'efficacité et d'efficacités entre nos structures et dans le but de proposer aux assurés du régime des retraites de l'État un service de qualité adapté aux besoins.

En ce début d'année 2021, j'ai également le plaisir de vous annoncer la naissance de «J'OSE» le journal de l'offre de services aux employeurs avec ce numéro «hors série» consacré à la rencontre annuelle 2020.

Je reviendrai plus précisément sur l'objectif et les contours de cette newsletter dans le 1er numéro à paraître prochainement.





## La rencontre annuelle « Employeurs-SRE » du 14 au 18 décembre 2020

**Malgré le contexte sanitaire, le Service des retraites de l'État a souhaité relever le défi de l'organisation d'une 2ème rencontre annuelle OSE avec les administrations employeurs de l'État et maintenir ce moment attendu par ses partenaires.**

C'est ainsi un évènement digital, permettant néanmoins des échanges, qui a été organisé sur une semaine, du 14 au 18 décembre 2020. Jalonnée par plusieurs moments forts : ouverture et clôture de l'évènement par le Chef du service Guillaume TALON puis une journée consacré entièrement aux échanges. Les participants ont eu accès la semaine précédant la rencontre, via l'application Klaxoon, à des présentations, vidéos et questionnaires traitant des quatre thématiques à l'ordre du jour : impact du contexte sanitaire, qualité des comptes individuels de retraite, évolutions des systèmes d'information, relation usagers – démarche qualité.

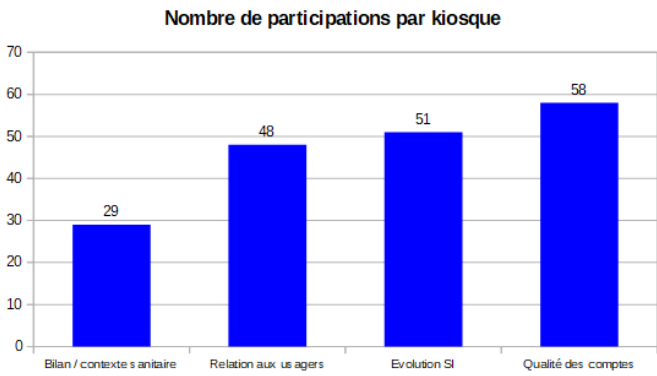
Près de 90 personnes ont répondu positivement à notre invitation, qui avait été limitée à 2 participants par employeur, et ont participé activement à cette 2ème rencontre annuelle.

## Introduction de la rencontre

Le lundi 14 décembre 2020 près de **110 personnes** étaient connectées lors de l'introduction de la rencontre par le Chef de service du SRE, Guillaume TALON. Elle a permis de revenir sur les dernières actualités du SRE

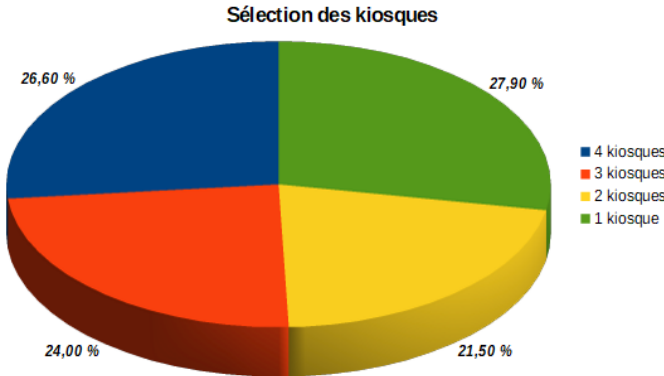
## Participation aux kiosques

Le kiosque sur la qualité des comptes est celui qui a été le plus sollicité avec **58 inscriptions**.



## Sélection des kiosques

Un peu plus d'un quart des personnes inscrites aux kiosques a souhaité participer aux **4 thématiques**. Un peu moins de **28 %** ont participé à un seul kiosque.



### 1 BILAN DE LA COLLABORATION DANS LE CONTEXTE SANITAIRE ACTUEL.

**Animé par :** Frédéric Léauté, Véronique Henaux, Cécile Desgrée, Raphaël Jacquemin et Sébastien Vendé.

**Thématique :** Ce kiosque était consacré au retour d'expérience des employeurs pendant la crise sanitaire. L'objectif était de d'échanger et de croiser les regards sur les causes de la baisse du nombre de demandes, sur les mesures de simplification mises en place et sur la communication effectuée par le SRE.

Les formations dispensées par le SRE ont également fait l'objet d'échanges riches qui ont mis en avant l'importance de cet accompagnement et l'attente forte des employeurs.



### 2 LA DÉMARCHE QUALITÉ AU CŒUR DE LA RELATION USAGER

**Animé par :** Agnès Thomas, Karine Pruneau et Annabelle Delvoie.

**Thématique :** Ce sujet avait vocation à présenter l'attachement du SRE à une production de services d'un haut niveau de qualité aux usagers du régime des retraites de l'État, par étapes, tout au long du parcours usager retraite. La norme ISO 9001, qui définit les critères applicables à un système de management de la qualité, a été retenue pour attester de la permanence du respect de cet engagement. L'objectif était également d'informer les employeurs sur la démarche d'amélioration continue et les mesures mises en œuvre pour suivre et s'assurer de la qualité des prestations rendues aux assurés. Les échanges ont portés sur la délimitation des compétences notamment sur les cas les plus particuliers mais également sur l'échange d'informations en inter-régimes.





### 3 LES ÉVOLUTIONS DES SYSTÈMES D'INFORMATION

**Animé par :** Marie Magnien, Marie-Pierre Diéval et Amandine Jacques.

**Thématique :** Cette présentation avait pour objectif d'informer les partenaires du SRE sur les évolutions récentes et à venir du CIR, PETREL et l'ENSAP. L'accompagnement et les outils mis à disposition pour améliorer la qualité des comptes sont appréciés par les employeurs (ex : restitutions dans PETREL). Par ailleurs, le projet de mutualisation des SI entre le SRE et la Caisse des dépôts (CDC) a été présenté et accueilli favorablement par les participants.

Les différents échanges ont permis d'apporter des réponses aux nombreuses questions posées et de noter certaines pistes d'amélioration qui seront étudiées par le SRE notamment dans le cadre du projet de mutualisation des SI entre le SRE et la CDC.

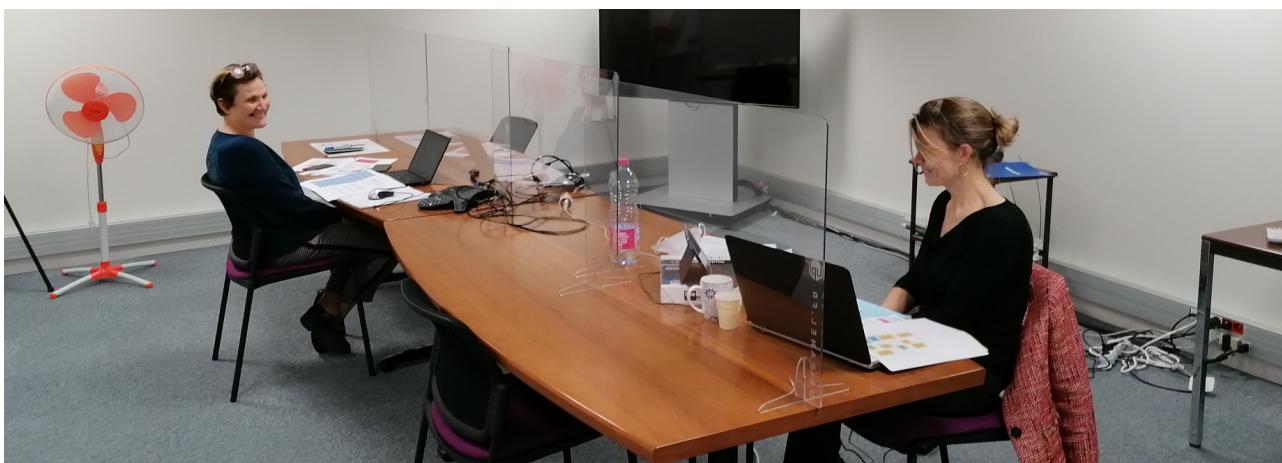


### 4 LA QUALITÉ DES COMPTES

**Animé par :** Marie-Véronique Boulanger, Cécile Guégan, Alain Delhoume et Patricia Garo.

**Thématique :** Ce kiosque a été plébiscité par l'ensemble des personnes inscrites à la rencontre annuelle. L'objectif de ce thème était à la fois de présenter les nouveaux outils mis à disposition des employeurs (tableau de bord) et de décrire plus en détail le dispositif renforcé de la qualité des comptes (DRQC) en précisant les rôles et responsabilités des trois acteurs de ce dispositif : l'employeur, l'utilisateur et le SRE.

Les échanges entre les employeurs et le SRE ont permis de rappeler l'importance de poursuivre la mise en qualité des comptes pour rendre un meilleur service aux usagers. Ils ont également mis en avant la réussite collective de l'alimentation mensuelle des comptes et la qualité de l'accompagnement du SRE.



## Les supports de la rencontre annuelle

Tous les supports présentés lors de la rencontre annuelle Employeur-SRE 2020 ainsi que les réponses aux différentes questions sont disponibles sur **PETREL** dans la documentation professionnelle :

*Vous êtes ici > Documentation professionnelle (v 2.3.1)*

### Consultation de document

Réglementation

Compte Individuel de Retraite

Offre usagers

Contacts et liens utiles

- **Comitologie**
  - + **Offre de Service Employeurs**
  - **OSE - Rencontres Annuelles**
    - + **2019**
    - **2020**
      - + **Contexte sanitaire - impacts et collaboration SRE-Employeurs**
      - + **Evolutions des Systèmes d'Information (SI)**
      - + **Qualité des comptes**
      - + **Relation Usager**
  - + **OSE - Comités Utilisateurs Petrel**
  - + **CORREF - Comités des correspondants ministériels et référents**
  - + **Annuaire Employeurs**
- + **Alimentation du CIR**
- + **PETREL**
- + **Formation**
- + **Contrôle interne**

### Le bilan

Le 18 décembre un 1er bilan « à chaud » a été réalisé lors de la conclusion de la rencontre. La synthèse est représentée par le nuage de mots ci-dessous.

Nous vous invitons à remplir un questionnaire « à froid » afin de recueillir votre appréciation sur différents points de l'événement que nous vous avons proposés au cours de cette édition 2020.

[>> répondre au questionnaire en ligne](#)



Prochain  
numéro  
**1er trimestre  
2021**

#### Directeur de la publication

Le chef du service des retraites de l'État : Guillaume TALON

#### Réalisation éditoriale

Frédéric LEAUTE

#### Conception graphique

SG - Service communication