



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



FINANCES PUBLIQUES



J'OSE

Le journal de
l'offre de service aux
employeurs de l'État

#Hors-série
Décembre 2024

L'ÉDITO



Marie-Pierre DIÉVAL, Chef du bureau des processus CIR



Frédéric LÉAUTÉ, Adjoint à la cheffe du bureau.

Depuis le précédent comité utilisateurs Portail (CUP), le plan d'activité informatique a été bâti pour répondre prioritairement à la réforme des retraites de 2023 mais également au programme de mutualisation des systèmes d'information avec la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC).

Ainsi, le SRE a poursuivi sa mobilisation pour permettre la gestion des retraites progressives. Les outils TOSCA et ENSAP ont été adaptés pour permettre aux usagers du régime des retraites de l'État de déposer une demande de retraite progressive (RP) et à l'ensemble des gestionnaires (employeurs et SRE) de les instruire.

Le portail TOSCA s'est enrichi d'un tableau de bord qui est utilisé aujourd'hui pour la RP mais qui préfigure la nouvelle ergonomie pour les applications de départ en retraite rénové.

La fin de l'année 2024 et l'année 2025, seront placées sous le signe d'une plus grande rigueur budgétaire, ce qui pourrait avoir un impact sur l'avancée de certains travaux. Néanmoins, il est envisagé de poursuivre ceux sur la retraite progressive (changement de taux,...), de déployer les outils nécessaires à la gestion des rentes d'éducation et rentes viagères d'invalidité mais également de finaliser la refonte de l'application SAGA.

Enfin, en 2025 la rénovation des outils pour le départ en retraite se poursuivra avec une 1ère étape significative pour les gestionnaires du SRE.



LE CUP

Comité utilisateurs Portail (CUP) 14, 15 et 16 octobre 2024

Le comité utilisateurs Portail (CUP) réunit un panel représentatif d'employeurs qui a vocation à rappeler à ses partenaires les évolutions réalisées, à les informer des évolutions informatiques à venir mais également à recueillir les besoins et retours sur l'utilisation des outils.

L'édition du CUP 2024 s'est tenue à distance sous forme d'ateliers composés de groupes de taille adaptée pour permettre un maximum d'échanges entre les participants et les représentants du SRE.

Cette année, 70 représentants des administrations employeurs se sont inscrits pour participer à cet évènement annuel qui s'est déroulé sur trois jours. Tous les documents ont été mis à la disposition des participants, quinze jours avant le CUP, afin qu'ils puissent en prendre connaissance et poser toutes leurs questions en amont de la réunion.

Durant ces journées, en plus de la séquence introductive, trois kiosques se sont tenus sur les thématiques suivantes : retraite progressive, rentes d'éducation et rentes viagères pour handicap et « consulter pension ».

Tous les supports présentés lors du CUP 2024 ainsi que les réponses aux différentes questions posées par les employeurs sont disponibles au sein de TOSCA dans la documentation professionnelle.

La date de la prochaine édition n'est pas encore fixée pour 2025, mais le SRE s'attachera à l'organiser en adéquation avec le calendrier de déploiement de l'application de gestion des départs en retraite rénovée.

L'ÉQUIPE DU CUP 2024



Olivier PHILIPPE

Responsable MOA de la MutSI du bureau des processus CIR

2D



Graziella JOLY

Responsable de l'assistance aux utilisateurs du bureau des processus CIR

2D



Laurent DESPUJOLS

Chef de projet MOA pour la MutSI du bureau des processus CIR

2D



Hélène GALLUC

Responsable MOA Refonte et Post concession au bureau des processus CIR

2D



Gaël WYCKHUYSE

Recetteur au bureau des processus CIR

2D



Julie BILLY

Unité soutien technique du bureau des retraites

1B



Nathalie CHARLOT

Responsable de l'unité de soutien technique du bureau des retraites

1B



Gaël JOUHIER

Chef du bureau des invalidités

1C



Vanessa BARINI

Adjointe au Chef du bureau des invalidités

1C



Sylvie RICHARD

Responsable de la communication du SRE

Secrétariat général



ENQUÊTE DE SATISFACTION TOSCA

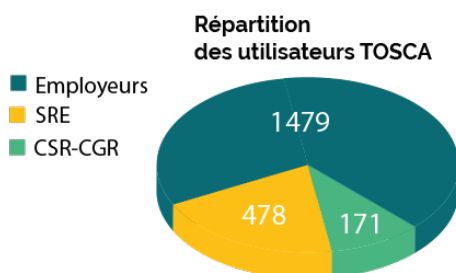


Présenté par Graziella JOLY

Afin de connaître l'avis et les besoins des utilisateurs sur le portail TOSCA, une enquête de satisfaction a été menée du 12 juin au 31 juillet 2024 auprès de tous les utilisateurs de TOSCA, soit un peu plus de 2.100 personnes.

Vous trouverez ci-dessous un zoom sur les résultats de cette enquête.

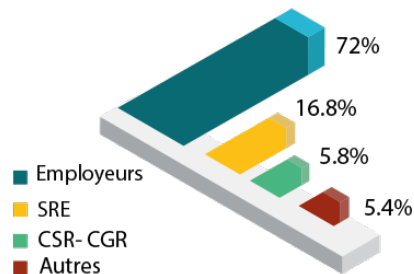
Nombre et répartition des utilisateurs



Au 31 juillet 2024, le portail TOSCA comptait 2128 utilisateurs.

Profil des répondants

Durant 7 semaines, 572 personnes ont répondu totalement ou partiellement à l'enquête composée d'un peu plus de 40 questions.



Des utilisateurs aguerris



Les répondants ont indiqué utiliser régulièrement TOSCA et ce depuis plusieurs années.

ENQUÊTE DE SATISFACTION TOSCA

La suite ...

Formation à l'utilisation de Tosca

Les répondants connaissent les formations liées à l'utilisation de TOSCA.

Un peu plus de 45% des utilisateurs indiquent s'être formés en autonomie et un peu plus de 35% par le SRE.



77%

des utilisateurs sont formés aux fonctionnalités de TOSCA

81%

des utilisateurs connaissent l'offre de formation

Une assistance utilisateurs performante



Assistance utilisateurs performante

96% des participants au sondage sont très satisfaits des services de l'assistance utilisateur. Les délais de réponse sont jugés également de bonne qualité à hauteur de 94%.

Pistes d'amélioration

Les utilisateurs ont été invités à soumettre des fonctionnalités ou des évolutions dans TOSCA qui feront l'objet d'une étude approfondie par le SRE (ex : faciliter la recherche dans la documentation professionnelle, simplifier l'utilisation d'Adage, compléter les restitutions...).



Note globale de satisfaction

La note globale de satisfaction s'élève à 4.1/5.



4.1/5

Note globale satisfaction

1 LA RETRAITE PROGRESSIVE

Animé par : Olivier PHILIPPE, Laurent DESPUJOLS, Nathalie CHARLOT et Julie BILLY.

Nombre de participants : 59

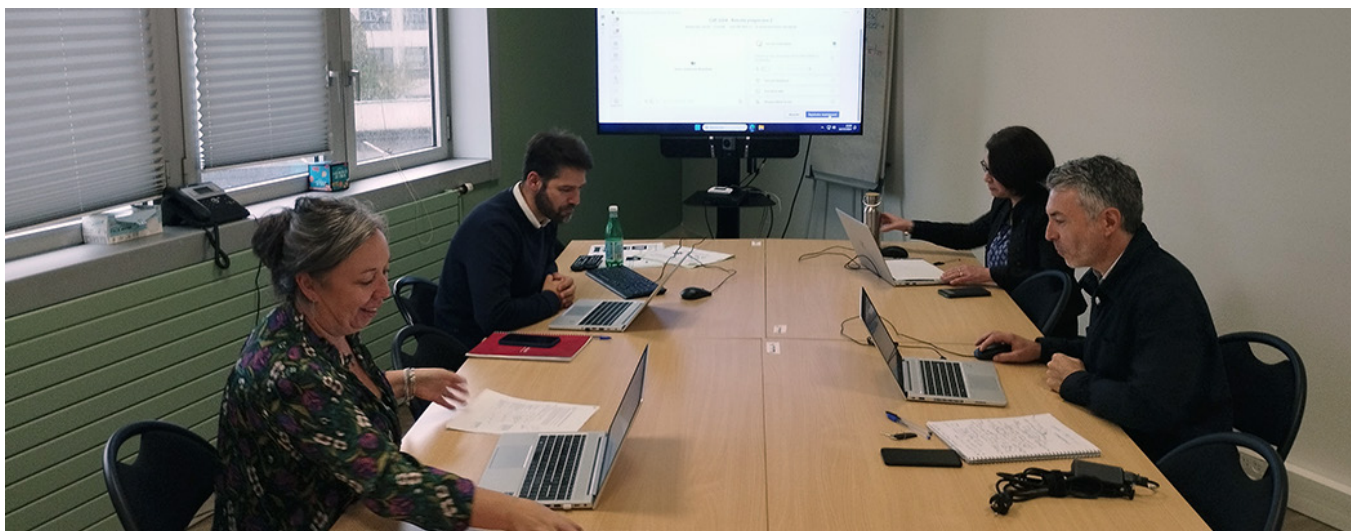
Thématique : Cet atelier a été l'occasion de rappeler aux participants les différentes étapes mises en place depuis octobre 2023 pour prendre en charge les demandes de retraite progressive et de s'appropriier les différents retours d'expérience des utilisateurs après un an d'exercice.

Pour mémoire, les usagers ont la possibilité de déposer leur demande de retraite progressive sur l'espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP). Ce service en ligne est ouvert depuis le début du mois d'octobre 2023. D'autres paliers du dispositif (analyse et calcul de la retraite progressive, contrôle de la demande, concession et paiement) ont été déployés progressivement jusqu'en avril 2024.

Les participants ont été invités à s'exprimer sur la prise en main de la gestion des demandes de retraite progressive dans TOSCA mais également sur leur usage des restitutions mises à disposition.

Les interrogations des participants ont principalement porté sur les interactions en gestion entre les différents régimes de retraite (attestations sollicitées, information des suspensions). En séance, les intervenants ont rappelé les circuits, les process mais également quelques points réglementaires.

Le support ainsi que toutes les questions posées en amont et durant la séance accompagnées des réponses sont consultables dans la documentation professionnelle TOSCA (Outils > consulter documentation > compte individuel retraite > Comitologie > Comités utilisateurs Portail > 2024).



2 LA RENTE TEMPORAIRE D'ÉDUCATION (RTE) ET LA RENTE VIAGÈRE POUR HANDICAP (RVH)

Animé par : Hélène GALLUC, Gaël JOUHIER, Vanessa BARINI et Camille BREHERET

Nombre de participants : 57

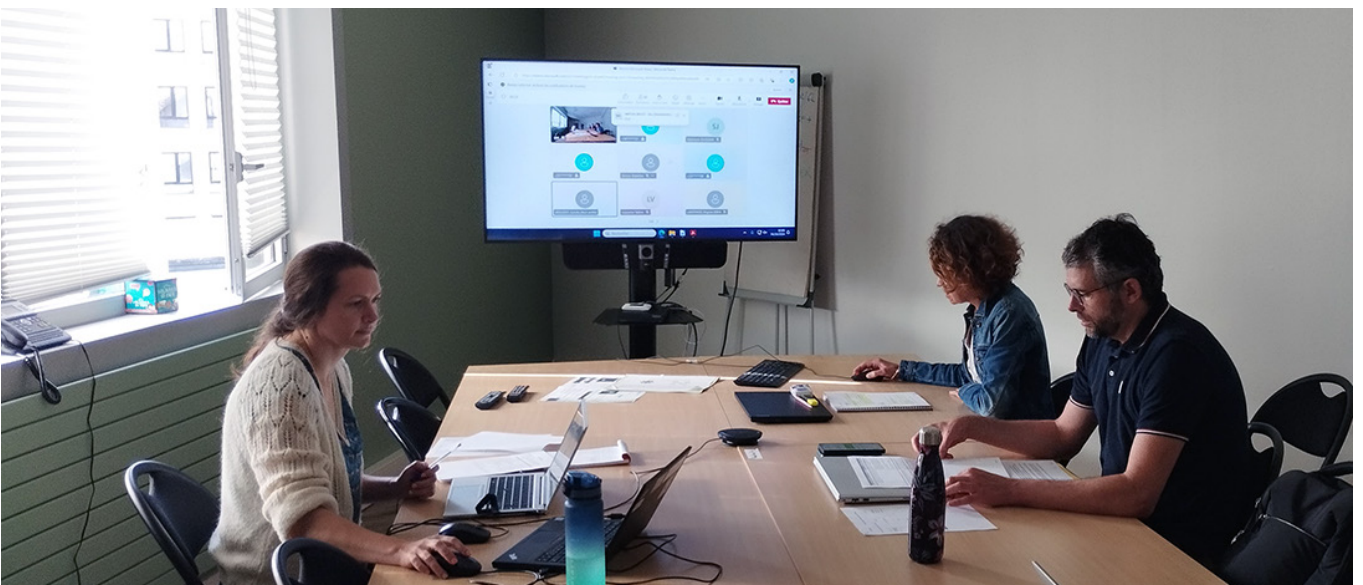
Thématique : L'objectif de cet atelier était de présenter les outils en cours de développement pour gérer les demandes de rente (RTE-RVH) et de préciser l'accompagnement qui sera mis en place pour les gestionnaires « employeur ».

L'accord interministériel du 20 octobre 2023 relatif à l'amélioration des garanties en prévoyance fait part du renforcement de la protection des enfants des agents publics de l'État, des militaires, des ouvriers de l'État et annonce le versement d'une rente temporaire d'éducation (RTE) et d'une rente viagère pour handicap (RVH) sous certaines conditions.

Les équipes informatique du SRE développent actuellement les outils qui permettront dans un 1er temps aux employeurs de saisir les demandes dans TOSCA. Les projets d'écrans ont été présentés en séance afin de recueillir les premiers avis et observations. Les participants se sont principalement exprimés sur les conditions d'éligibilité et certains aspects réglementaires.

Les outils devraient être mis à disposition des employeurs, afin de saisir les demandes, début 2025. Les utilisateurs seront préalablement accompagnés dans la prise en main des outils.

Le support ainsi que toutes les questions posées en amont et durant la séance accompagnées des réponses sont consultables dans la documentation professionnelle TOSCA (Outils > consulter documentation > compte individuel retraite > Comitologie > Comités utilisateurs Portail > 2024).



3 « CONSULTER PENSION »

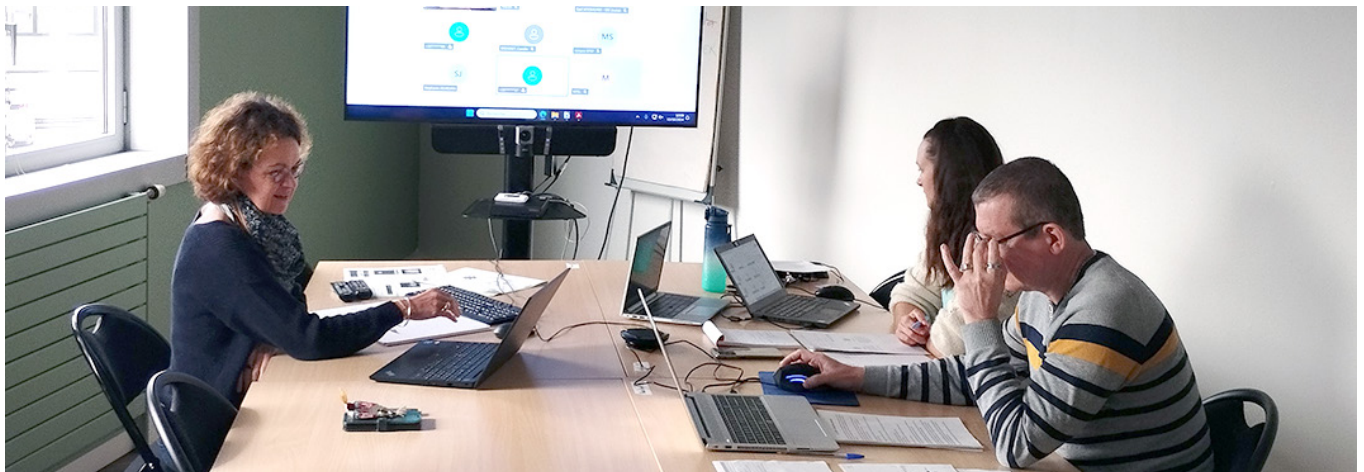
Animé par : Hélène GALLUC, Gaël WYCKHUYSE et Camille BREHERET

Nombre de participants : 43

Thématique : Dans le cadre du dé-commissionnement d'un équipement informatique obsolète, certaines applications, hébergées par celui-ci, vont être remplacées et intégrées dans TOSCA. C'est notamment le cas de SAGA qui devient « consulter pension ».

Après une présentation du calendrier du planning de déploiement, les écrans de l'application « consulter pension » ont été partagés en séance. Le déploiement pour les employeurs pourrait intervenir en 2025. Des travaux sont actuellement menés pour restreindre les habilitations en fonction des unités de gestion.

Le support ainsi que toutes les questions posées en amont et durant la séance accompagnées des réponses sont consultables dans la documentation professionnelle TOSCA (Outils > consulter documentation > compte individuel retraite > Comitologie > Comités utilisateurs Portail > 2024.



Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée à l'issue du CUP 2024 (taux de retour : 48,6 %)

Une enquête de satisfaction a été transmise à l'ensemble des participants au CUP 2024 afin d'avoir connaissance de l'appréciation des employeurs sur le contenu et la forme de l'événement.

Les employeurs ont été globalement très satisfaits du format (distanciel) même si certaines connexions n'ont pas été toujours de bonne qualité (son altéré, coupures visio). Les thématiques de cette édition ont satisfait quasiment tous les répondants avec des taux de satisfaction pour la séquence introductive et les ateliers compris entre 85 % (consulter pension) et 94 % (séquence introductive).

Les répondants ont jugé les contenus très intéressants avec des interlocuteurs qui ont pris le temps d'expliquer et de répondre aux interrogations. Les informations vont permettre d'anticiper les évolutions à venir avec les équipes ou les établissements partenaires.

Enfin, la répartition des ateliers sur 3 jours a été appréciée par plus de 97 % des répondants qui précisent que cette organisation permet de limiter l'impact sur le fonctionnement interne quotidien. Pour faciliter la participation de tous, il a été conseillé d'occulter le mercredi pour les personnes à temps partiel.



Directeur de la publication : Guillaume TALON, chef du Service des retraites de l'État :

Réalisation éditoriale : Frédéric Léauté, adjoint à la cheffe de bureau 2D «Processus CIR»

Comité rédactionnel : Bureau des processus CIR (2D)

Conception graphique : Secrétariat général - Service communication

Point de contact : bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr