

**Département des Etudes Juridiques**

**DECISION N°62 DU 28 JUIN 2019  
MODIFIANT LA DECISION N° 41 DU 22 JUIN 2018 PORTANT ORGANISATION DE  
L'ETABLISSEMENT NATIONAL DES INVALIDES DE LA MARINE**

**Le directeur par intérim de l'Etablissement national des invalides de la marine,**

Vu le décret n° 2010-1009 du 30 août 2010 portant organisation administrative et financière de l'Etablissement national des invalides de la marine et notamment ses articles 2 et 7, ensemble les articles 8,8-1, 8-2,9 ,10 et 12 du décret n° 53-953 du 30 septembre 1953 concernant l'organisation administrative et financière de l'Etablissement national des invalides de la marine ;

Vu les titres I et III du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ;

Vu la décision n° 41 du 22 juin 2018 portant organisation de l'établissement national des invalides de la marine ;

Vu l'avis du comité technique de l'Enim du 30 avril 2019 ;

**DECIDE**

**Article 1<sup>er</sup> :**

A la dernière ligne de l'article 5.2 de la décision n° 41 susvisée, les mots :

« - La plateforme des services d'accueil de l'Enim (PFS) » sont remplacés par :

« - *La mission relation clients* »

**Article 2 :**

L'article 5.10 de la décision n° 41 susvisée est remplacé par les dispositions suivantes :

*La mission relation clients a pour missions de :*

- *assurer le contact avec les ressortissants de l'Enim au profit de l'ensemble des services de l'Etablissement.*
- *proposer et décliner une stratégie de relation client multi canal à la direction : courrier, - téléphone, courriel, accueil physique, espace personnel,....*
- *assurer la mise en œuvre de la politique d'accès aux droits,*
- *réaliser le pilotage du processus réclamations,*
- *mettre en œuvre le droit à l'information retraite,*
- *assurer l'administration fonctionnelle de l'espace personnel et toute autre mission en contact avec les usagers.*

*Elle comprend la plateforme des services d'accueil de l'Enim répartie sur deux sites (groupe de Saint Malo et groupe de Paimpol). Cette dernière est chargée de répondre aux appels téléphoniques des assurés, employeurs, professionnels de santé ainsi que des partenaires institutionnels de l'Enim. La plateforme a également en gestion le traitement des courriels génériques reçus via l'espace personnel et mon compte Améli (assuré, espace pro).*

*Les réponses peuvent être de deux niveaux :*

- *premier niveau : centralisation des demandes relatives aux missions du régime et réponses simples immédiates sur l'ensemble du champ de l'Etablissement*
- *second niveau: transfert des demandes non traitées en direct par les téléconseillers vers les experts métiers des centres de production ou des autres services de l'établissement.*

**Article 3 :** La présente décision, qui sera publiée sur le site internet de l'établissement : <http://www.enim.eu>, prend effet le lendemain de sa publication.

**SIGNÉ**

**Le directeur par intérim de l'Etablissement  
national des invalides de la marine**

**Edouard PERRIER**