

**Département des Études Juridiques**

**DECISION N° 62 DU 25 NOVEMBRE 2020  
MODIFIANT LA DÉCISION N° 48 DU 30 AVRIL 2020 PORTANT ORGANISATION DE  
L'ÉTABLISSEMENT NATIONAL DES INVALIDES DE LA MARINE**

**La directrice de l'Établissement national des invalides de la marine,**

Vu le décret n° 2010-1009 du 30 août 2010 portant organisation administrative et financière de l'Établissement national des invalides de la marine et notamment ses articles 2 et 7, ensemble les articles 8, 9, 10 et 12 du décret n° 53-953 du 30 septembre 1953 concernant l'organisation administrative et financière de l'Établissement 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 l'avis du comité technique de l'Enim du 30 mai 2012 ;

Vu les avis du comité technique de l'Enim des 19 avril 2013, 24 septembre 2013, 18 juin 2014, 16 décembre 2015, 6 avril 2016, 9 octobre 2017, 20 juin 2018, 12 février 2020, 16 octobre 2020 ;

Vu la décision n° 48 du 30 avril 2020 portant organisation de l'établissement national des invalides de la marine ;

**DECIDE**

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

Au point 1.2 de l'article 1<sup>er</sup> de la décision n° 48 du 30 avril 2020 susvisée, les mots « la mission relation client » sont remplacés par les mots « Le département relation client ».

**Article 2 :**

Au point 5.1 de l'article 5 de la décision n° 48 du 30 avril susvisée, dans le paragraphe relatif au département des politiques sociales maritimes de retraite, les missions suivantes sont supprimées : « le conseil retraite et le droit à l'information retraite, la reconstitution et la fiabilisation des carrières »

### **Article 3 :**

Au point 5.1.3 Le département des politiques sociales maritimes de retraite de l'article 5 de la décision n° 48 du 30 avril susvisée, les missions suivantes sont supprimées :

- « reconstituer et fiabiliser les carrières »,
- « simuler les retraites »

### **Article 4 :**

Le point 5.2 intitulé « La mission relation client » de l'article 5 de la décision n° 48 du 30 avril susvisée est remplacé par le point suivant :

#### **« 5.2 -Le département relation client**

En se situant en amont et en aval de la sous-direction des politiques sociales maritimes, le département relation client a pour mission de :

- assurer le contact avec les ressortissants de l'Enim au profit de l'ensemble des services de l'établissement,
- proposer à la direction et mettre en œuvre une stratégie de relation client multicanal : courrier, téléphone, courriel, accueil physique, espace personnel etc.,
- assurer la mise en œuvre de la politique d'accès aux droits,
- piloter le processus réclamations,
- mettre en œuvre le droit à l'information retraite,
- assurer l'administration fonctionnelle de l'Espace personnel et de tout autre outil permettant le contact avec les usagers,
- reconstituer et fiabiliser les carrières,
- simuler les retraites.

Le département relation client se compose de trois groupes :

- la plateforme de services (PFS) située sur les sites de Paimpol et Saint-Malo,
- Le conseil retraite situé sur le site de Paimpol,
- L'acquisition retraite située sur le site de Paimpol.

#### **5.2.1 La plateforme de services**

La plateforme de services est chargée de répondre aux appels téléphoniques des assurés, employeurs, professionnels de santé ainsi que des partenaires institutionnels de l'Enim. Elle peut proposer et mettre en œuvre des campagnes d'appels sortants ou des prises de rendez-vous. La plateforme a également en gestion le canal courriel et notamment le traitement des courriels génériques reçus via l'Espace personnel et mon compte Ameli (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 départements de la sous-direction des politiques sociales maritimes ou vers les autres services de l'établissement pour lesquels le département relation client assure l'accueil téléphonique.

### **5.2.2 Le conseil retraite**

Le groupe conseil retraite est situé sur le site de Paimpol et ses missions consistent essentiellement en la reconstitution et la fiabilisation des carrières, ainsi que la simulation des retraites, en mettant en œuvre dans sa complétude le droit à l'information retraite.

### **5.2.3 L'acquisition retraite**

L'ensemble du processus flux entrants du domaine retraite est traité par le groupe acquisition du département relation client sur le site de Paimpol.

**Article 5** : La présente décision, qui sera publiée sur le site internet de l'établissement : <http://www.enim.eu>, prend effet le jour de sa publication.

**SIGNÉ**

**La directrice de l'Etablissement national des  
invalides de la marine**

**Malika ANGER**