

## **POINT DES REFORMES LIEES AUX SERVICES AUX USAGERS ET RESUME STATISTIQUE DES ACTIVITES DU GUICHET-PENSION**

### **I- Réformes liées aux procédures de travail**

#### **1- Délivrance de bulletin de visite médicale informatisée**

La délivrance des bulletins de visite médicaleaux retraités, à leurs conjoints et/ou à leurs enfants, aux ayants cause d'un affilié du Fonds National des Retraites du Bénin (FNRB) décédé se faisait de façon manuelle. Cette délivrance est informatisée à partir du 27 octobre 2016, au lendemain de l'ouverture du guichet unique. Elle se fait à partir du logiciel SICOPE (Système Intégré des Cotisations et des Pensions).

#### **2- Délégation de signature des Ordres de Recettes au chef du service de la recette.**

Dans le but d'accélérer la procédure d'émission des ordres de recettes, une délégation de signature de ces ordres de recettes a été donnée au chef service de la recette, à titre expérimental, pour une période de six (6) mois à compter de 1<sup>er</sup> janvier 2017.

#### **3- Création d'une unité de prétraitement des dossiers**

Cette réforme vise à vérifier la complétude des dossiers avant leur affectation aux différentes unités de traitement.

#### **4- Mise en place d'un système de suivi électronique des dossiers au sein de la DPRV dénommée « e-pension ». Cet outil permet de délivrer des récépissés informatisés à l'issue du dépôt des dossiers ; facilite le suivi des dossiers depuis leur enregistrement au guichet jusqu'au traitement et constitue un véritable tableau de bord pour le Directeur.**

### **II- Réformes liées aux services rendus aux usagers**

#### **1- Création du guichet unique-pensions et son opérationnalisation pour compter du 26 octobre 2016.**

Le guichet sous sa forme actuelle est composé des compartiments ci-après :

- l'accueil et l'orientation des usagers ;
  - la gestion électronique des files d'attente composée de la borne de service des numéros d'arrivés et des écrans d'affichage des numéros;
  - les trois bornes du guichet à savoir :
    - le renseignement et la délivrance de bulletins de visite médicale qui occupent deux bornes;
    - la remise de livrets de pensions qui occupe la troisième borne;
  - le dépôt de dossiers dans l'un des bureaux du guichet;
  - le tri et le prétraitement dans un bureau à proximité du guichet;
  - le classement des dossiers et la messagerie dans un bureau à proximité du guichet.
  - le récépissé automatique de dépôt de dossiers ;
  - la mise en place d'une plateforme d'accueil téléphonique des usagers pour éviter les déplacements aux usagers et renseignement en ligne sur le traitement des dossiers à travers deux numéros permettant l'accès direct au guichet : 65 60 60 42/67 28 29 21. En moyenne le nombre de renseignements par téléphone reçus au guichet est de 256 par semaine ;
- 2- Institution d'une séance de concertation hebdomadaire entre le directeur, les chefs de service et chefs de division pour faire le point des dossiers, des difficultés rencontrées en vue de lever les entraves au bon déroulement du traitement des dossiers ;
  - 3- Création d'un cadre de concertation entre les acteurs de la chaîne des pensions (DPRV-DI-DGTCP-CF-DOPA) ;
  - 4- Présentation hebdomadaire au CODIR/MEF du point sur le traitement des dossiers de pension ;
  - 5- Désignation des représentants de la DPRV au sein des délégations du budget à l'intérieur du pays, à Abomey, Parakou et Natitingou. Les tâches exécutées au niveau de la délégation sont les suivantes :
    - information des usagers sur les conditions d'admission à la retraite et les formalités à remplir pour l'obtention de leurs titres de pension ;

- réception, étude et transmission à la DPRV des dossiers des agents de leur localité, affiliés au FNRB ;
- délivrance des bulletins de visite médicale aux pensionnés du FNRB ;
- renseignement des pensionnés sur l'évolution de leurs dossiers notamment :
  - les dossiers des agents nouvellement admis à faire valoir leurs droits à une pension de retraites ;
  - les reprises et révisions de pensions ;
  - et les dossiers de veuves, veufs et orphelins mineurs.

### **III- Statistiques du guichet**

#### **1- Méthodologie de collecte**

Un point statistique des opérations est fait à la fin de chaque journée au DGB et au DPRV. Un point consolidé est fait hebdomadairement et sert de base pour l'élaboration du point des activités de la DPRV au CODIR/MEF tous les jeudis.

Ce point retrace pour une journée donnée :

- Le tableau signalétique des appels téléphoniques comportant :
  - Le nom et prénom du requérant
  - L'objet de l'appel
  - Les éléments de réponse apportés au requérant
  - Le niveau de satisfaction
- Un tableau signalétique des activités du guichet comprenant
  - La nature du dossier
  - Les nouveaux dossiers reçus
  - Les compléments de dossiers
  - Les remises de livrets

#### **2- Résumé statistique des activités**

Au cours du 1er trimestre 2017, 4486 pensionnés ont été accueillis et renseignés soit en moyenne 1495 par mois ; et 2448 appels téléphoniques ont été reçus de la part des usagers du guichet pour se renseigner sur la position de leurs différents dossiers sur la chaîne des pensions.

Le tableau ci-après retrace pour le trimestre les détails sur les motifs des appels et renseignements

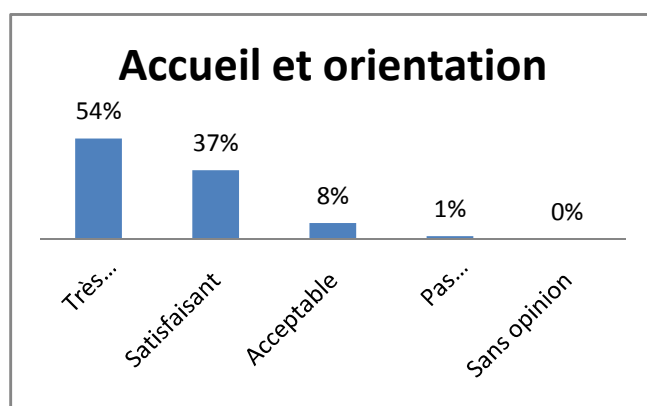
Tableau : Motifs des renseignements et appels téléphoniques du guichet suivant la nature du dossier

Nature de dossiers	Nombre d'appels et de renseignements	Fréquence
Agent	4442	64%
Ayant cause	456	6%
Révision	815	11%
Reprise	553	8%
Allocation familiale	104	2%
Avance sur pension	96	1%
Validation de service	8	0%
Autres réclamations diverses	460	8%
Total	6934	100

Afin d'améliorer les services aux usagers du guichet, deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées : la première dans le courant du dernier trimestre de l'année 2016 et la deuxième dans le courant de ce 1<sup>er</sup> trimestre 2017. Pour la première enquête, 70 pensionnés ont été questionnés sur la base d'un formulaire de collecte des données comportant huit (8) questions. Cinq (5) modalités de réponses sont proposées aux usagers. A la fin du questionnaire, la possibilité est donnée aux usagers de faire des suggestions. L'anonymat des usagers a été respecté.

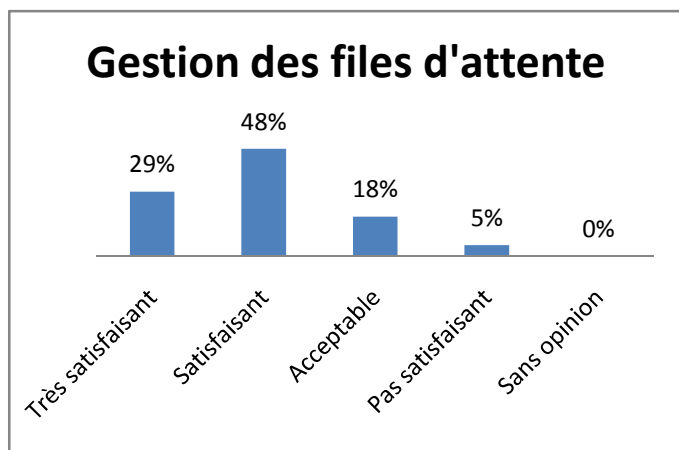
➤ Principaux résultats issus de l'enquête réalisée

**Figure 1: Accueil et orientation**



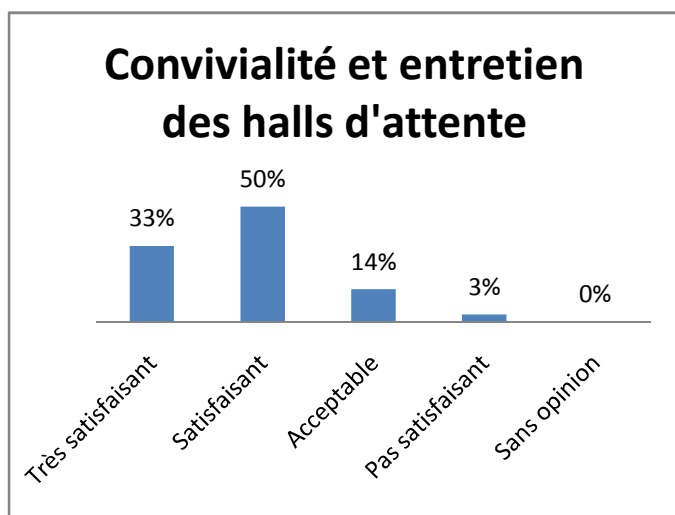
*L'accueil et orientation sont très appréciés des usagers : 54% des répondants se disent très satisfaits ; 37% se disent satisfaits. Seulement 1% se disent insatisfaits (Figure 1).*

**Figure 2: Gestion des files d'attente**



Gestion des files d'attente est à la moyenne apprécié des usagers : 29% des répondants se disent très satisfaits ; tandis que 48% se disent satisfaits et 5% se disent pas satisfait (Figure 2).

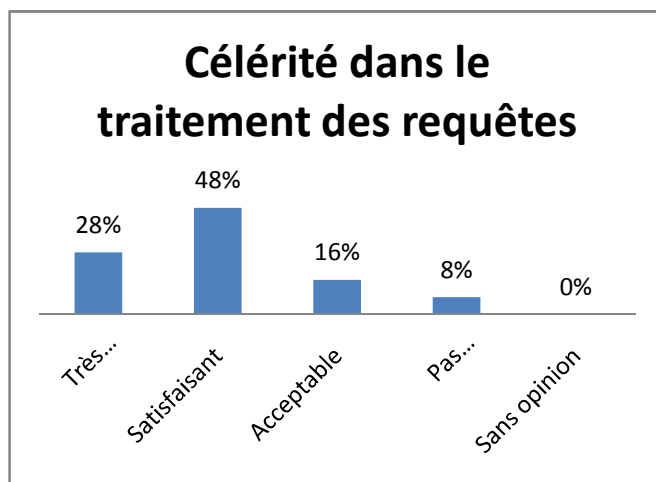
**Figure 3: Convivialité et entretien des halls d'attente**



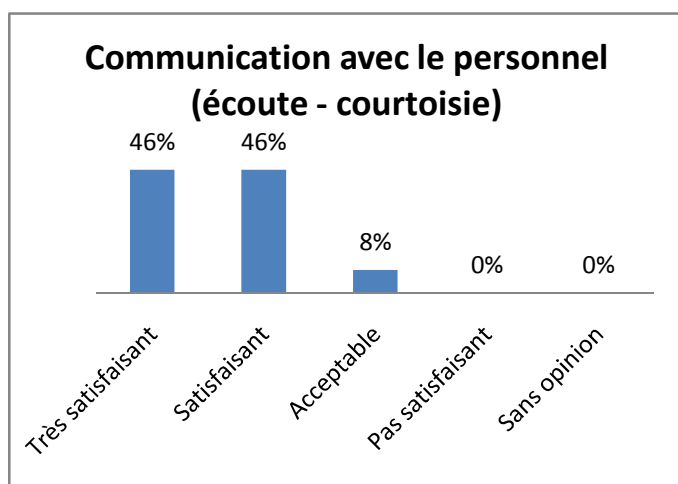
Plus de 80% des des usagers sont satisfaits dont 33% sont très satisfaits. 14% disent que c'est acceptable et 3% ne sont pas satisfaits.

28% des usagers sont très satisfaits de la célérité dans le traitement des requêtes; 48% sont satisfaits et 8% ne sont pas satisfaits.

**Figure 4: Célérité dans le traitement des requêtes**



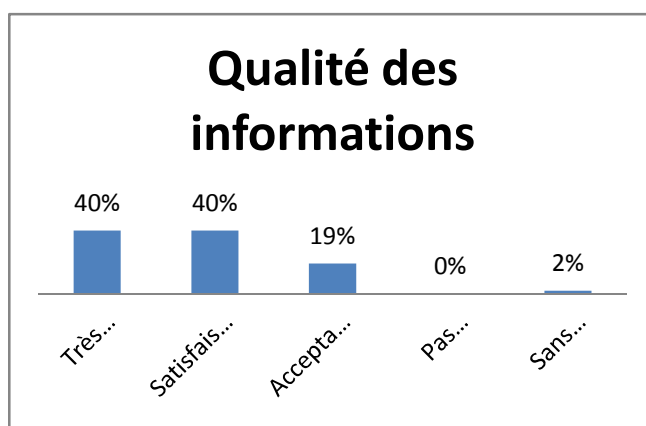
**Figure 5: Communication avec le personnel (écoute - courtoisie)**



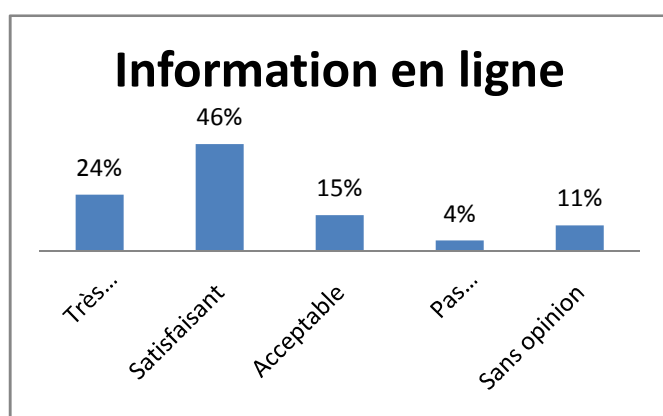
46% sont très satisfaits, 46% sont satisfaits.

**Figure 6: Qualité des informations**

40% sont très satisfaits de la qualité des informations, la même proportion (40%) sont satisfaits et 19% disent que la qualité des informations est acceptable.



**Figure 7: Information en ligne**



24% sont très satisfaits des informations en ligne, 46% sont satisfaits. 4% ne sont pas satisfaits.

D'une manière générale, les résultats de l'enquête font apparaître que les usagers du Guichet pensions du FNRB sont satisfaits voire très satisfaits des différentes prestations du guichet.

En somme, la note moyenne attribuée par les usagers est 8,29 sur 10.

L'encadré ci-dessous présente quelques suggestions formulées par les usagers.

- *Accueil et gestion globale très satisfaisant*
- *A poursuivre, très bons services*
- *Revoir la rapidité dans le traitement des dossiers afin de vite libérer le livret des retraités*
- *Parvenir à rendre automatique la pension dès le mois suivant le départ à la retraite*
- *Renforcer le personnel et matériels de travail pour accroître le rendement*
- *Penser à élargir dans le futur, l'espace alloué au guichet*
- *Implanter dans l'enceinte du ministère, des panneaux indiquant correctement la localisation du guichet*
- *Cette restructuration est bonne. Veuillez l'étendre aux autres structures du Ministère.*

La deuxième enquête de satisfaction a été réalisée dans le courant de la deuxième moitié du mois de mars 2017 pour évaluer les performances réalisées par rapport au dernier trimestre 2016.

Au total, 147 pensionnés ont été questionnés sur la base d'un formulaire de collecte des données comportant sept (07) questions. Comme pour la première enquête, la possibilité est donnée aux usagers de faire des suggestions. L'anonymat des usagers a été respecté.

Le dépouillement complet de l'enquête ainsi que les résultats sont en cours de traitement.

Tel est le point des réformes entreprises pour la satisfaction des usagers du Fonds National des Retraites du Bénin et le résumé statistique des activités du guichet-pension.

*Cotonou, le 12 mai 2017*

**Le Directeur des Pensions  
et des Rentes Viagères**

**Aristide S. ATEMENOU**