

Le C.G.O.S bonjour !

« On laisse le temps à l'agent qui nous contacte pour formuler sa question. L'écoute est essentielle dans la qualité de la relation qu'on instaure avec lui. »

Bien vous recevoir c'est bien vous écouter en vous mettant directement en relation avec le bon interlocuteur tout en réduisant votre délai d'attente.

Le dispositif existant au C.G.O.S, qui a près de 20 ans, ne permettait pas de satisfaire cette exigence et de répondre à l'ensemble des appels.

Conscient de cette réalité, des moyens ont été mis en œuvre dès 2018 pour répondre de façon satisfaisante à la demande très forte exprimée par les agents et les retraités hospitaliers. D'abord sur le plan technique par la modernisation de son infrastructure téléphonique mais surtout humaine par la mobilisation du personnel du C.G.O.S dans toutes les régions.

Le C.G.O.S s'est donc mis en ordre de marche avec :

- **un objectif** : améliorer quantitativement et qualitativement la relation avec les agents
- **un principe** : s'adapter aux nouveaux modes de communication utilisés par l'agent.

L'objectif est d'absorber les 12 500 appels hebdomadaires reçus, soit en projection près de 600 000 appels en moyenne par an.

C'est une promesse de qualité de service, de proximité et de réactivité... sur laquelle il s'engage

Notre rôle est de nous adapter à toutes les demandes et toutes les situations.

Fabrice Philippe, responsable du projet centre d'appel téléphonique

« Le C.G.O.S a inauguré en septembre 2018 son nouveau centre d'accueil téléphonique, avec pour principal objectif l'amélioration progressive du service. Le traitement dans les délais des demandes de prestations demeure notre priorité. Désormais, lorsque l'agent compose le 01 45 70 82 20, son appel est orienté, via un serveur vocal interactif, vers l'interlocuteur du C.G.O.S disposant de la meilleure compétence pour traiter la demande. Une vingtaine de salariés du C.G.O.S sont mobilisés à cet effet. Ils sont actuellement en phase d'apprentissage pour maîtriser pleinement le nouvel outil. Leur motivation n'a d'égal que leur attention à apporter aux agents les réponses les plus adéquates ».

Infos pratiques

Par téléphone au 01 45 70 82 20

Pensez à vous munir de votre numéro C.G.O.S. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. (Coût d'une communication locale, ou inclus dans votre forfait si vous disposez d'une box).

Pour les questions relatives au dossier C.G.O.S (choix 1), aux prestations (choix 2), aux loisirs et aux vacances (choix 3), aux aides, remboursables ou non (choix 4) ou encore à la Complémentaire Retraite des Hospitaliers (choix 5).

ÉTUDES-ÉDUCATION-FORMATION

Le C.G.O.S participe aux dépenses familiales concernant l'année scolaire 2018-2019, la formation et les activités périscolaires de vos enfants à charge fiscale de moins de 26 ans.

Vos enfants doivent être déclarés à charge fiscale sur votre déclaration de revenus 2018 (que vous renseignerez en 2019).

- Vos enfants sont scolarisés en primaire : du cours préparatoire (CP) au cours moyen 2e année (CM2).
- Ces prestations sont accessibles aux retraités
- Ces prestations sont versées jusqu'au quotient familial maximum de 1245.

Le montant de la prestation dépend de votre quotient familial, de votre temps de travail, du cursus scolaire 2018-2019 et du montant de base 2019.

Date limite pour effectuer votre demande :

- **30 avril 2019 si vous effectuez votre demande directement en ligne via votre espace agent**
- **30 mars 2019 si vous effectuez votre demande via le dossier C.G.O.S 2019 papier**

Le versement est effectué fin août, avant la rentrée scolaire de septembre 2019.

Fin de validité des titres Ticket CESU 2018.

En 2018, vous avez bénéficié du dispositif Ticket CESU mis en place par le C.G.O.S pour accéder aux services à la personne dont vous aviez besoin.

Nous vous informons que les titres Ticket CESU 2018 arriveront en fin de validité au 31 janvier 2019. N'oubliez pas de les utiliser d'ici-là !

Néanmoins, si à cette date il vous restait des titres Ticket CESU 2018, vous avez la possibilité de les échanger jusqu'au 28 février 2019 contre des titres 2019, que vous recevrez à partir du 15 mars 2019.

TICKET CESU PAPIER

Vous pouvez effectuer votre demande dès maintenant en nous les faisant parvenir accompagnés du bordereau d'échange prévu à cet effet.

Attention, passé le 28 février 2019, les demandes d'échange ne pourront malheureusement pas être prises en compte. Soyez vigilants !

Les demandes d'échange ne sont pas possibles si les titres résultent déjà d'un premier échange.

TICKET CESU DEMATERIALISE

Vous n'avez pas d'action à réaliser, cela sera fait automatiquement. Votre crédit sera disponible à partir du 15 mars 2019.

Procédure d'échange des Chèques-Vacances et Coupons-Sport périmés.

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport, respectivement, d'une valeur faciale totale supérieure ou égale à 30 euros, non utilisés au cours de leur période de validité peuvent être échangés sur demande du bénéficiaire, via le [site internet de l'ANCV](#), dans les trois mois suivant le terme de cette période contre respectivement des Chèques-Vacances et Coupons Sport d'un même montant, déduction toutefois faite du coût de traitement de cette demande d'échange fixé forfaitairement à ce jour à la somme de 10 euros*, qui sera automatiquement et de plein droit retenue par l'ANCV à titre de règlement sur le montant total de la valeur faciale des titres remis en échange.

Le coût de traitement de la demande d'échange étant directement pris en charge par le bénéficiaire, le tarif applicable au traitement de la demande d'échange est, par exception aux dispositions de l'article 1 des présentes conditions générales de vente, celui en vigueur au moment de la saisie de sa [demande d'échange sur le site internet de l'ANCV](#).

Les Chèques-Vacances et Coupons Sport ainsi émis en échange par l'ANCV sont expédiés par la Poste dans un délai d'un mois à compter de la réception des Chèques-Vacances et /ou Coupons Sport remis aux fins d'échange. Les conditions et modalités pratiques d'échange des Chèques-Vacances et Coupons Sport sont directement consultables sur le site internet de l'ANCV, www.porteurs.ancv.com.

En procédant à la commande en ligne de Chèques-Vacances ou Coupons Sport sur le site espace-client.ancv.com, vous vous engagez à informer les bénéficiaires, selon le cas, des Chèques-Vacances et Coupons Sport, des conditions et modalités d'échange en les invitant à se connecter sur [le site internet de l'ANCV](#).

La valeur faciale des Chèques-Vacances et Coupons Sport non utilisés au cours de leur période de validité qui n'ont pas fait l'objet d'une demande d'échange, est affectée par l'ANCV à des aides au départ en vacances de publics en difficulté.

**Exonération de TVA en vertu de l'article 261 C-1° du Code Général des Impôts*