

# Le régime

# des retraites de l'État



# 2016



## Le deuxième régime de retraite

Le régime des retraites de l'État est le deuxième régime de retraite en France en importance des prestations versées après le régime général de l'assurance vieillesse, L'Assurance retraite. Il gère 4,4 millions de ressortissants, agents en activité et pensionnés, et un montant de pensions versées de 52 milliards d'euros.

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) du Ministère chargé du budget en est l'opérateur en s'appuyant sur le Service des Retraites de l'État et un réseau resserré de centres de retraites répartis sur le territoire français métropolitain et ultra-marin.

Le Service des Retraites de l'État est un service à compétence nationale de la DGFIP, créé et organisé par les décrets n° 2009-1052 et 2009-1053 du 26 août 2009. Il compte près de 450 agents. Le SRE tient les comptes individuels de retraite, reçoit les demandes de pension, vérifie les droits, calcule et concède les pensions. Il met en oeuvre le droit individuel à l'information retraite pour tous les assurés du régime et assure l'accueil et l'accompagnement multicanal des usagers en matière de retraites de l'Etat.

Il assure les fonctions de recouvrement et de gestion financière du régime des retraites de l'Etat au travers du Compte d'Affectation Spéciale Pensions (CAS Pensions). Il assure l'expertise juridique, statistique et la relation interrégime. Il pilote et met en oeuvre la réforme de gestion des retraites de l'État et la maîtrise d'ouvrage des applications métiers du régime. Il anime le réseau des centres de retraites.

Celui-ci comporte 17 centres de retraites comptant près de 400 agents et constitués de treize centres métropolitains dont un à Nantes pour les pensionnés résidant à l'étranger et de quatre dans les collectivités d'outre-mer. Il est chargé du paiement des pensions et de la relation avec les pensionnés.

## Le régime des retraites de l'Etat

comprend plusieurs régimes au titre de la retraite, de la réparation ou de la reconnaissance de la Nation dont :

- le régime des pensions civiles de retraite (fonctionnaires de l'État et magistrats) ;
- le régime des pensions militaires de retraite ;
- le régime des allocations temporaires d'invalidité des fonctionnaires (correspondant au risque accident du travail) ;
- le régime des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- la retraite du combattant ;
- le régime des pensions d'Alsace-Moselle ;
- les traitements attachés à la Légion d'honneur et à la Médaille militaire ;

ainsi qu'un certain nombre de régimes de retraite ou de réparation en voie d'extinction liés à la seconde guerre mondiale, aux territoires antérieurement sous souveraineté française ou à des établissements publics fermés.

# Le régime des retraites

# Une offre de services rendus à l'utilisateur étendue et certifiée

## La campagne annuelle du droit à l'information retraite en voie de dématérialisation

### Plus de 335 000 fonctionnaires concernés par la campagne 2016 :

**231 827** fonctionnaires âgés de moins de 55 ans ont reçu leur relevé de situation individuelle dont 174 407 sous forme dématérialisée.

**105 639** fonctionnaires âgés de plus de 55 ans ont reçu leur estimation indicative globale dont 67 674 sous forme dématérialisée.

**28 970** nouveaux assurés auprès du régime des retraites de l'Etat ont été destinataires d'une information générale sur le système des retraites, dont 22 320 sous forme dématérialisée.

Ce sont plus de 72 % des documents qui ont été transmis dématérialisés aux assurés lors de la campagne 2016 d'information retraite. L'accès aux documents par les usagers en toute autonomie et à tout moment sur le portail info-retraite.fr vient décupler, sans pouvoir la quantifier, la volumétrie globale de la diffusion personnalisée et dématérialisée des documents du droit information retraite.

## L'information retraite à la demande : plus de 90 000 contacts

**64 900** appels téléphoniques reçus sur le numéro national d'appel pour les agents de l'Etat en activité (02 40 08 87 65).

**Près de 12 300** sollicitations par courriers électroniques.

**Un peu moins de 4 000** courriers postaux.

**Environ 9 400** relevés de situation individuelle délivrés à la demande hors campagne jusqu'au mois de novembre avant une offre désormais accessible par le portail commun interrégime info-retraite.fr.

## L'information et le service aux pensionnés : plus d'un demi-million de contacts

**470 000** appels reçus sur le numéro national

d'appel pour les pensionnés (0810 10 33 35).

**Plus de 39 500** messages électroniques reçus par le centre de service retraite (CSR) ou le SRE.

**8 200** courriers de pensionnés au SRE.

## Les services rendus aux agents en activité

**2 740** entretiens information retraite menés : 1 068 se sont déroulés par téléphone et 1 672 par messagerie. Le délai moyen de traitement est de 80,5 jours pour un engagement de service légal de 6 mois.

**710** demandes de simulations personnalisées ont été adressées au SRE dans le cadre de son offre de services proposée aux employeurs ayant délégué la relation à l'utilisateur au SRE ; le délai moyen de traitement est de 7 jours pour un engagement de qualité de service de 30 jours ouvrés.

Le SRE accompagne également les agents souhaitant ou ayant déposé une demande de départ à la retraite. L'accueil via un répondeur téléphonique a laissé place, à compter de la rentrée 2016, à une prise en charge directe par le pôle multicanal. Pour l'année 2016, ce sont plus de 12 000 appels qui ont donné lieu soit à un message vocal ou à un contact téléphonique avec un conseiller.

## La mesure de la qualité de la relation usager

**89,6 %** d'appels téléphoniques répondus en moins de 5 sonneries

**98,9 %** des messages électroniques bénéficiant d'une réponse en 5 jours ouvrés maximum

**88,2 %** des courriers bénéficiant d'une réponse en 15 jours ouvrés maximum

**95 %** des saisines sur la qualité de service (100) bénéficiant d'une réponse en 15 jours ouvrés maximum

soit un indicateur de qualité de service global pour 2016 de 91,1%.



## De la démarche à la certification ISO 9001

Le Service des Retraites de l'Etat a obtenu en juin 2016 la certification ISO 9001 : 2015 pour l'offre de simulation à deux ans de la date d'ouverture des droits. La qualité du service rendu a été validée par une structure externe et impartiale. Le SRE assure ainsi aux usagers un délai de réponse précis et maîtrisé et une grande fiabilité des montants et des réponses apportées.

# de l'État

## Un nouveau portail Internet : retraitesdeletat.gov.fr

Le SRE a ouvert son nouveau portail Internet d'information le 23 juin 2016. Reposant sur une nouvelle technologie, il offre un contenu entièrement refondu et une ergonomie totalement repensée pour la relation en ligne avec ses usagers.

Ce portail adopte une nouvelle présentation, adaptée aux tablettes ou smartphones, des services améliorés et une information enrichie et accessible plus rapidement. Il garantit aussi l'accessibilité aux personnes déficientes visuelles. Un nouveau moteur de contenu et de portail en fait un socle technique utile pour le prochain espace numérique sécurisé de l'agent public qui ouvrira en 2017. Depuis son ouverture sous son nouveau nom, le nombre de

consultations du site n'a cessé de croître pour atteindre au dernier trimestre 2016 la moyenne de 85 000 visites par mois.

Les services offerts à l'utilisateur sont mis en avant et directement accessibles. Ils permettent aux usagers de contacter le Service en ligne encore plus facilement, en encourageant la dématérialisation des courriers, pour toutes leurs démarches. Près de 38 000 demandes ou déclarations



ont ainsi été reçues par ce biais depuis son ouverture.

Un nouveau simulateur de calcul de pension militaire de retraite est en outre venu enrichir en septembre 2016 la palette des simulateurs à disposition des agents en activité ou retraités.

## Une réforme de la gestion des pensions qui progresse

En 2016, l'ensemble des départs à la retraite ont été effectués via le portail PETREL, sur la base des données présentes dans les comptes individuels de retraite (CIR). Au 31 décembre 2016, 1 750 gestionnaires, dont 1 400 au sein des administrations employeurs ont utilisé le portail PETREL pour gérer les CIR et effectuer des simulations et des départs à la retraite.

Par ailleurs, la réforme de la gestion des pensions s'est poursuivie avec l'adoption par une nouvelle vague d'employeurs du nouveau processus de demande directe de départ à la retraite auprès du SRE. Il s'agit du Secrétariat Général, de la Direction Générale du Trésor et l'Inspection Générale des Finances du ministère de l'Economie et des Finances, des services du Premier Ministre, du ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt et de l'Institut National de la Recherche Agronomique - soit plus de 57 000 CIR – de l'académie de Nancy-Metz du ministère de l'Education Nationale dans le

rôle d'académie pilote - soit 31 305 CIR - ainsi que de Météo-France et d'Orange, ces deux derniers à compter du 1er janvier 2017.

Comme pour les autres employeurs avant eux, le SRE a assuré ses missions d'accompagnement de ces administrations dans le cadre du déploiement du portail de gestion PETREL. De surcroît, un dispositif de formation de formateurs est venu compléter l'offre de service du SRE avec la mise à disposition des ministères de l'Education Nationale et de la Défense, d'une boîte à outils complète permettant à ces administrations de former elles-mêmes leurs agents à l'usage de PETREL.

L'accompagnement des employeurs par le SRE s'est également traduit par la mise au point et à leur disposition de fiches et d'un guide de procédure ainsi que d'outils de contrôle interne pour assurer de façon pérenne la qualité des comptes individuels de retraite.

## Une activité juridique soutenue

**Le SRE a apporté son expertise juridique**

**S'agissant de la réglementation :**

• pour les travaux relatifs à une nouvelle rédaction

des articles du code des pensions civiles et militaires afin de moderniser le processus et les formalités du départ à la retraite au titre de l'invalidité ;

• pour la mise en œuvre de nouvelles règles en matière de retraite telles que l'attribution

**L e r é g i m e**

des bénéficiaires de campagne double au titre des services militaires accomplis en Afrique du Nord ou les nouvelles modalités de départ anticipé des parents d'enfant handicapé ;

- pour la diffusion et la prise en compte des évolutions apportées par la jurisprudence du Conseil d'État ;
- pour la refonte du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre dont la partie réglementaire a été publiée par le décret n° 2016-1903 du 28 décembre 2016 ;
- pour la mise à jour du fichier des grades et emplois de l'État, au regard en particulier de la mise en œuvre du protocole sur les parcours professionnels, les carrières et les retraites (PPCR) ;
- dans les relations avec les caisses de retraite étrangères.

### S'agissant du contentieux :

- pour la défense des intérêts de l'État devant

les juridictions administratives dans les contentieux relatifs aux pensions de retraite et aux prestations d'invalidité, qui ont donné lieu à 845 décisions, dont 788 favorables à l'administration ;

- pour le contentieux de série relatif à la bonification pour enfant à la suite de l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 17 juillet 2014 Léone. 233 nouveaux recours ont été enregistrés pour 362 jugements dont 342 favorables à l'administration ;
- pour le contentieux hors série, 339 nouveaux recours ont été enregistrés pour 351 jugements rendus dont 314 favorables à l'administration ;
- le taux de décisions favorables à l'administration approche donc 90 % ;
- le SRE a également été saisi de deux questions prioritaires de constitutionnalité dont aucune n'a donné lieu à renvoi devant le Conseil Constitutionnel.

## Des actions de simplification et de modernisation

Le SRE a mis en œuvre au cours de l'année plusieurs mesures de simplification dont la plupart ont concerné le réseau des centres de retraite. Ainsi, par exemple, la gestion des cumuls de retraite a fait l'objet d'une réflexion en vue de limiter les enquêtes auprès des employeurs et des usagers en s'appuyant sur l'utilisation d'outils et une meilleure exploitation du cadre réglementaire. De même, les transferts d'assignation des pensions, la gestion des états de l'application de gestion des pensions PEZ ont permis d'améliorer le pilotage des centres. L'ensemble de ces travaux tendant à renforcer l'harmonisation des procédures, allié à une orientation plus forte des contrôles annuels vers le traitement des risques et enjeux, vise à simplifier l'activité des centres de retraite tout en maintenant un haut niveau de sécurité des procédures.

D'autre part, le SRE a été engagé tout au long de cette année dans de nombreux chantiers de modernisation. Outre les adaptations des systèmes informatiques induites par les évolutions réglementaires ou de gestion au premier rang desquelles la préparation du prélèvement à la source de l'impôt sur les revenus, il a achevé la construction de son modèle statistique de prévision à long terme PABLO dont une première version a été disponible au mois de mai. PABLO est un modèle moderne de micro-si-

mulation dynamique. Il a été sollicité, pour la première fois, pour le calcul des engagements et du besoin de financement actualisé (BFA) au 31 décembre 2015, en doublon de la chaîne traditionnelle de calcul, le modèle Ariane de la direction du Budget. Ce double calcul a permis la comparaison et la fiabilisation du modèle PABLO et le calcul des engagements et du BFA au 31 décembre 2016 se fera l'année prochaine uniquement avec le modèle PABLO, pour une publication dans le compte général de l'État.

Dans le cadre de ses actions de modernisation, le SRE a également mis en œuvre la dématérialisation des révisions de pensions avec deux employeurs pilotes. Il a déployé à partir de novembre 2016 la solution d'impression centralisée et déportée de la DGFIP, Clic'Esi, afin d'optimiser le process et le coût des nombreuses impressions du Service.

Par ailleurs, le SRE a été mobilisé par de nombreux travaux menés sous l'égide du groupement d'intérêt public Union Retraite tels le nouveau portail Internet info-retraite.fr ouvert en octobre 2016, l'élaboration d'un nouveau simulateur de calcul de retraite interrégime ou le projet de Répertoire de Gestion des Carrières Unique.



# Les chiffres clés

## En paiement au 31 décembre 2016

**1 936 000**

pensions civiles et militaires de droits directs et soldes de réserve

**1 059 000**

retraites du combattant

**469 000**

pensions civiles et militaires de droits dérivés

**164 000**

pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre de droits directs

**66 000**

pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre de droits dérivés

**59 600**

allocations temporaires d'invalidité

## Payés en 2016

**139 millions d'euros**  
au titre des allocations temporaires d'invalidité

**9 600 millions d'euros**  
au titre des pensions militaires

**42 400 millions d'euros**  
au titre des pensions civiles

**2 037 000**

**fonctionnaires, magistrats  
et militaires cotisent  
au régime des retraites de l'État  
en 2015**

## 95 700 pensions entrées en paiement en 2016

**53 100**

nouvelles pensions civiles de retraite de droits directs

**18 900**

nouvelles pensions civiles de droits dérivés

**11 400**

nouvelles pensions militaires de retraite de droits directs

**7 600**

nouvelles pensions militaires de droits dérivés

et

**1 400**

nouvelles pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre de droits dérivés

**1 100**

nouvelles pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre de droits directs

**1 200**

révisions d'allocations temporaires d'invalidité

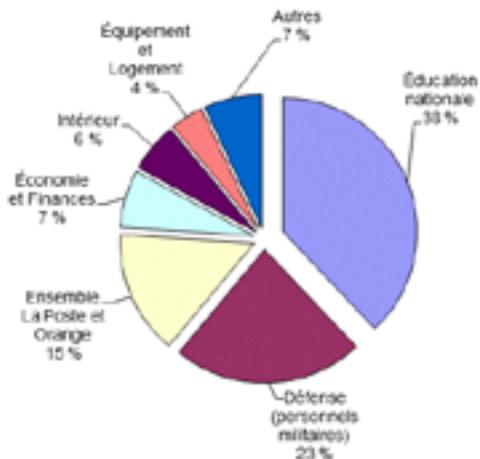
**1 000**

concessions d'allocations temporaires d'invalidité

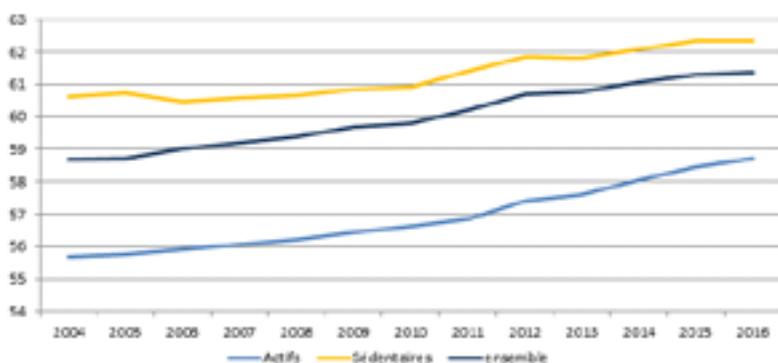
**r e t r a i t e s**

## Répartition des pensionnés civils et militaires en paiement au 31 décembre 2016 par administration

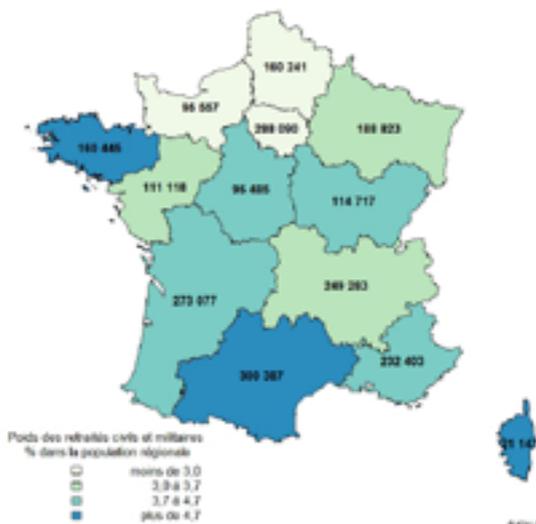
Les pensionnés de l'Éducation nationale et les militaires représentent respectivement plus de 38 % et 23 % de pensions. Cette répartition est relativement stable.



## Évolution de l'âge moyen à la radiation des cadres des pensionnés civils de droits directs (Départs en retraite pour ancienneté seule)



## Effectif et quotient des pensionnés civils et militaires par rapport à la population régionale



Les régions dans lesquelles le taux de pensionnés de la Fonction publique de l'État est le plus important sont la Bretagne, l'Occitanie et la Corse. C'est dans le nord de la France - Normandie, Hauts de France et Ile de France - que ce taux est le plus faible.

