

**Le régime  
des retraites  
de l'État**

**2017**

## 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 2,1 millions d'agents en activité, 2,4 millions de retraités, plus d'un million de bénéficiaires de prestations liées aux engagements régaliens de la France, et un montant de pensions versées de 55 milliards d'euros de pension.

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) du Ministère de l'Action et des Comptes publics en est l'opérateur en s'appuyant sur le Service des Retraites de l'État et un réseau de 17 centres de retraites répartis sur le territoire français métropolitain (13 dont un pour l'étranger) et ultra-marin (4).

Le Service des Retraites de l'État est un service à compétence nationale de la DGFIP depuis le 26 août 2009. Il compte près de 450 agents en son sein et anime le réseau des centres de retraites qui comporte environ 350 agents.

Le SRE collecte les éléments de carrière et de droits à pension chaque année, tient les comptes individuels de retraite, reçoit les demandes de pension, vérifie les droits, calcule et concède les pensions. Il assure le droit individuel à l'information retraite pour tous les assurés du régime. Il accueille et accompagne sur les trois canaux de contact - téléphone, courriel, courrier - les 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 œuvre la réforme de gestion des retraites de l'État et la maîtrise d'ouvrage des applications métiers du régime.

## Le régime des retraites de l'Etat

Les retraites de l'Etat comprennent 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 à l'utilisateur en pleine évolution et plus efficace

## Une dématérialisation de la campagne annuelle du droit à l'information retraite amplifiée

Comme chaque année, le SRE a organisé avec l'ensemble des autres régimes de retraite la campagne d'information sur la retraite au profit de plus de 300 000 fonctionnaires de l'État.

187 000 assurés nés en 1967, 1972, 1977 ou 1982 ont reçu un relevé de situation individuelle et 114 000 assurés nés en 1952, 1957 ou 1962 une estimation indicative globale de leur future retraite selon différentes dates de départ à la retraite. La dématérialisation de ces envois en progression a atteint cette année respectivement les taux de 80 % et 73 %).

Plus de 22 000 nouveaux assurés auprès du régime des retraites de l'Etat ont été destinataires d'une information générale sur le système des retraites sous forme dématérialisée.

## Une relation téléphonique fortement utilisée par les usagers actifs

67 000 appels téléphoniques ont été reçus au numéro national d'appel ouvert aux agents en activité (02 40 08 87 65), mais aussi 10 000 sollicitations par courriers électroniques et 3 000 courriers postaux d'usagers.

Le canal courrier a été industrialisé avec le déploiement de la solution CLIC'ESI de la DGFIP combinée à des modèles de courrier dans tous les domaines où elle apporte un gain pour le Service ou l'utilisateur et permet des économies d'affranchissement et de charge de mise sous pli.

## Des services proposés aux agents en activité en progression de 25 % et des délais de réalisation raccourcis.

Près de 3 500 entretiens information retraite ont été conduits en 2017, dont un tiers par téléphone et deux tiers par messagerie. Le délai moyen de traitement est de 74 jours, bien inférieur à l'engagement de service légal de 6 mois.

800 demandes de simulations accompagnées ont été adressées au Service 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 9 jours à comparer avec l'engagement de qualité de service de 30 jours ouvrés.

## Une demande de service formulée par les pensionnés en progression de 20 %

500 000 appels ont été reçus sur le numéro d'appel pour les pensionnés (0810 10 33 35), 98 000 messages électroniques par le centre de service retraite ou le SRE et 16 300 courriers de pensionnés ont été adressés au SRE en sus de ceux reçus par les CGR.

## Le nouveau référentiel Marianne et le suivi qualité de l'offre de service

Aménagé afin de mieux prendre en compte les canaux de contact à distance, les nouveaux usages numériques, et le multi/cross-canal, le référentiel Marianne rénové est entré en vigueur au SRE depuis le 1er janvier 2017.

En 2017, 81,2 % d'appels téléphoniques ont été répondus en moins de dix sonneries, 98,6 % des courriels ont bénéficié d'une réponse en moins de cinq jours ouvrés et 83,3 % des courriers ont reçu une réponse en moins de quatorze jours ouvrés.

L'indicateur de qualité de service global pour 2017 s'élève à 87,7 %.

Le taux de satisfaction atteint 98,2 % pour les bénéficiaires d'un entretien information retraites (EIR) et même 99 % pour les bénéficiaires d'une simulation accompagnée certifiée.

## La préparation d'un nouveau parcours usager pour 2018

Le chantier de la rénovation des offres et services rendus aux usagers au profit des fonctionnaires des employeurs ayant adopté la demande directe de pension au SRE a été conduit tout au long de l'année, de manière partagée avec les employeurs. La nouvelle organisation du Service permet, à charge quasi constante, d'étendre ce service à un premier tiers des fonctionnaires civils dès le début 2018, puis à tous les autres au rythme de la réforme de la gestion.



L'offre de simulation à deux ans de la date d'ouverture des droits est certifiée ISO 9001 : 2015

# de l'État

## 2017 : une année charnière dans la réforme de la gestion des pensions

Cette année voit aboutir les outils permettant l'optimisation de la gestion des liquidations de pensions, la poursuite de la bascule des employeurs dans le nouveau processus de demande directe de retraite au SRE et la traduction en décisions de principe des études menées autour du parcours usager rénové, avec ses versants accueil et gestion de compte, dans un contexte de numérisation de l'offre de services avec la réalisation du volet retraites de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) sur [ensap.gouv.fr](http://ensap.gouv.fr).

D'importants travaux sur les procédures de contrôle de liquidation des pensions ont permis de passer en concession automatique les dossiers ne présentant aucune difficulté particulière. Près de 42 % de ces dossiers ont pu ensuite être dématérialisés grâce à des aménagements effectués sur le portail professionnel Pétrel apportant une meilleure information des employeurs. Les dossiers de concession et de révision de pension de deux importants employeurs de la

fonction publique de l'Etat n'ayant pas encore adopté la demande directe de retraite, La Poste et le ministère de l'Intérieur, ont été également dématérialisés.

Dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions, de nouveaux employeurs, Orange, Météo France, la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) ainsi que 5 nouvelles académies et le pôle supérieur de Toulouse relevant du ministère de l'Education nationale ont adopté en 2017 le nouveau processus de départ à la retraite. Fin 2017, 28 % des comptes individuels de retraite, soit 518 000 comptes, sont désormais entrés dans le nouveau processus.

A partir de septembre 2017 et suite à une expérimentation menée durant le deuxième trimestre 2017, la demande en ligne a été généralisée à tous les agents des employeurs ayant adopté la demande de pension directe au SRE. Ce service est accessible sur le portail [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr).

## Une démarche de maîtrise des risques interne et partenariale élargie

La démarche de maîtrise des risques et d'audit, entreprise en vue de parfaire un contrôle interne efficace au sein des trois structures : employeurs, centres de gestion des retraites (CGR) et SRE a été développée.

Au niveau des employeurs, les audits, analyses des comptes individuels de retraite (CIR) et revues annuelles de contrôle interne menés par le SRE permettent d'ancrer progressivement la démarche dans les bonnes pratiques de gestion en



Au niveau du SRE et des CGR, les résultats des contrôles et analyses ont montré que les risques en matière de liquidation, d'autorisations de cumul ou de paiement et de paiement des prestations étaient maîtrisés. Au SRE, 80 % des actions des audits internes notifiés en 2015 et 2016 sont totalement mises en œuvre. Dans les CGR, les audits réalisés de 2014 à 2016 ont tous conduit à un constat satisfaisant du fonctionnement des services avec une bonne maîtrise des procédures.

vue d'une maîtrise pérenne de la chaîne des pensions dans le cadre de la demande directe de retraite. La qualité des comptes individuels a bénéficié en 2017 du renforcement de l'outillage, de listes et indicateurs transmis aux employeurs.

Hors ministère de l'Education nationale, la moitié des 21 employeurs qui ont adopté le nouveau processus au 31 décembre 2017 a donné lieu à des actions de suivi de contrôle interne.

Au sein du ministère de l'Education nationale, la quasi-totalité des six académies basculées dans le nouveau processus au 31 décembre 2017 a donné lieu à des actions de contrôle interne de même que les 15 autres qui l'adopteront en 2018.

Par ailleurs, un audit partenarial a été mené entre la Mission risques et audit du SRE et l'Inspection générale de l'Education nationale.

## Une expertise juridique reconnue

En matière de réglementation, le SRE a apporté sa contribution :

- dans la mise en oeuvre des nouvelles règles en matière de retraite (extension du dispositif de cessation anticipée d'activité au titre de l'amiante, mise en place de la commission de validation à titre rétroactif des périodes de handicap) ;
- dans le dispositif réglementaire des nouvelles bascules des employeurs dans le processus de demande directe de pension au SRE ;
- dans la diffusion et la prise en compte des évolutions apportées par la jurisprudence ;
- pour la mise à jour du fichier des grades et emplois de l'Etat, en application des plus de 100 décrets statutaires et indiciers liés au protocole sur les parcours professionnels, les carrières et les retraites (PPCR) puis du décalage d'un an du dispositif décidé en fin d'année ;
- dans les relations avec les caisses de retraite étrangères ;
- dans les travaux de modernisation et de simplification de la demande de pension au titre de l'invalidité (nouvelle rédaction des articles D. 20 et D. 27 du code des pensions civiles et militaires de retraite, nouveau formulaire de demande de pension, publication d'une nomenclature des pièces justificatives) ;
- dans la réécriture de la réglementation des

pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre qui ont conduit à l'élaboration d'un nouveau code entré en vigueur le 1er janvier 2017.



Hors le contentieux de série relatif à la bonification pour enfant éteint progressivement en raison de la décision du Conseil d'État n° 387763 du 13 juillet 2016 - 41 nouveaux recours seulement et 227 jugements tous favorables à l'administration, 314 nouveaux recours ont été enregistrés pour 311 jugements rendus dont 36 défavorables à l'administration. Le taux de décisions favorables de 88,5 % reste proche de ceux des années antérieures.

Par ailleurs, le SRE a également été saisi de quatre questions prioritaires de constitutionnalité dont aucune n'a donné lieu à renvoi devant le Conseil Constitutionnel.

## Des mesures de simplification et de modernisation

Le Service a mis en place au sein du réseau des CGR des mesures de simplification visant à optimiser les opérations de gestion tout en maintenant un cadre de paiement sécurisé.

Il a accompagné les CGR dans la mise en oeuvre de procédures réglementaires ou organisationnelles : dispositions relatives à la mobilité bancaire, modalités d'archivage, évolution de la prise en charge des titres de perception relatifs aux validations de services d'auxiliaire.

S'agissant du Compte d'Affectation Spéciale Pensions, le SRE a lancé deux expérimentations : la dématérialisation des pièces des dépenses d'affiliation rétroactive d'une part et d'autre part, l'allègement des modalités de suivi RNF des versements des établissements publics en vue de leur généralisation en 2018.

Dans le cadre de l'exercice quinquennal de projection à long terme du système de retraite français piloté par le Conseil d'Orientation des Retraites (COR), le SRE a utilisé, pour la première fois, pour la projection du régime de la fonction publique de l'État, le modèle de micro-simulation Pablo développé par le Service. Ce modèle dis-

pose d'un paramétrage qui a permis de fournir des résultats très détaillés et cohérents pour les multiples scénarios demandés par le COR.

Le modèle Pablo, audité avec succès par la Cour des Comptes en septembre 2017 dans le cadre de la certification des comptes de l'État, sert également au calcul des engagements à long terme de l'État et du besoin de financement actualisé en matière de pensions.

Dans le cadre des travaux inter-régimes, le SRE met une forte priorité sur l'accroissement et l'amélioration des services proposés par le portail inter-régimes info-retraite.fr dont la nouvelle version du simulateur M@rel. Il accompagne sous l'égide de la Direction de la Sécurité Sociale et du GIP Union-Retraite, la mise en oeuvre, prévue en 2019, du Répertoire National de Gestion des Carrières Unique (RGCU) .

Pour adapter cette offre à ses populations particulières - militaires, policiers, bénéficiaires de NBI, etc. - le SRE a développé, dans la partie retraite du site [ensap.gouv.fr](http://ensap.gouv.fr), des services complémentaires afin de répondre aux besoins spécifiques des agents de la Fonction publique de l'Etat.

# Les chiffres clés

## Pensions en paiement au 31 décembre 2017

**1 964 000**

pensions civiles et militaires de droits directs et soldes de réserve

**1 001 000**

retraites du combattant

**469 000**

pensions civiles et militaires de droits dérivés

**156 000**

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

**61 000**

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

**59 400**

allocations temporaires d'invalidité

## Montants payés en 2017

**43 000**

millions d'euros au titre des pensions civiles

**9 600**

millions d'euros au titre des pensions militaires

**139**

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

## 104 200 nouvelles pensions entrées en paiement en 2017

**59 500**

nouvelles pensions civiles de retraite de droits directs

**19 700**

nouvelles pensions civiles de droits dérivés

**11 600**

nouvelles pensions militaires de retraite de droits directs

**8 300**

nouvelles pensions militaires de droits dérivés

**4 900**

pensions militaires d'invalidité de droits direct et dérivés (y compris les révisions triennales)

**2 800**

allocations temporaires d'invalidité (premières concessions et révisions, y compris les révisions quinquennales)

**2 051 000** fonctionnaires, magistrats et militaires cotisent au régime des retraites de l'État (au 31 décembre 2016).



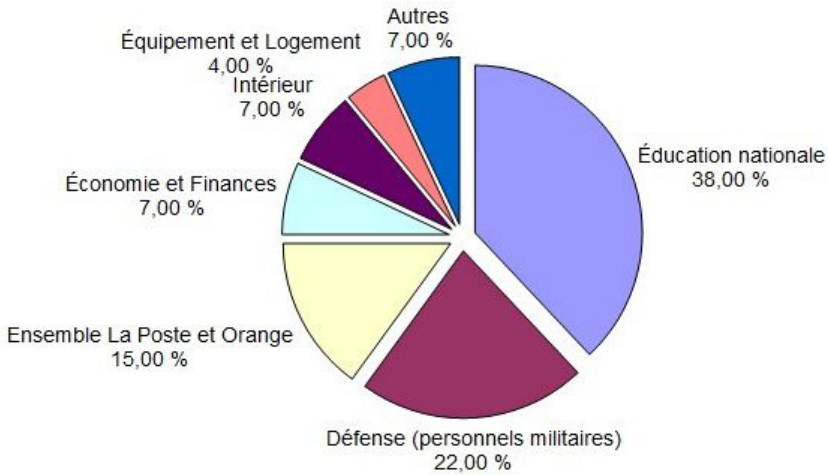
Le label Statistique Publique des chiffres-clés du SRE a été renouvelé pour 5 ans en 2017

**1 553 665**

nombre de visites sur le site [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr) en 2017

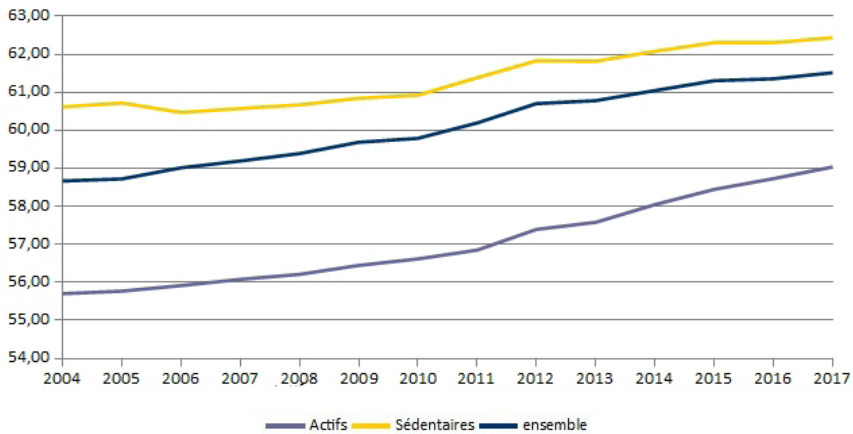
r e t r a i t e s

## Répartition des pensionnés civils et militaires en paiement au 31 décembre 2017 par administration

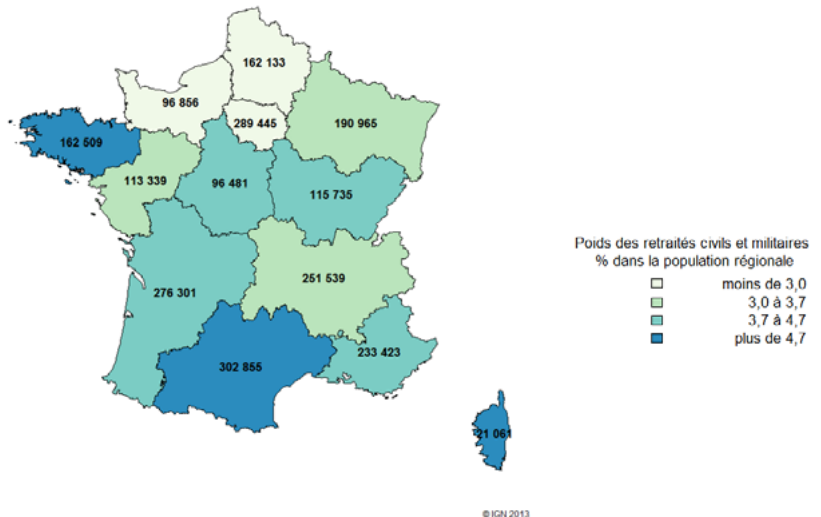


Les pensionnés de l'Éducation nationale et les militaires représentent respectivement plus de 38 % et 22 % de pensions. Cette répartition est relativement stable.

## 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





FINANCES PUBLIQUES  
RETRAITES  
DE L'ETAT