



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ **2020**



SERVICE
DES RETRAITES
DE L'ÉTAT

Créé par le Décret du 26 août 2009, le Service des retraites de l'État (SRE) est un service à compétence nationale de la Direction générale des finances publiques, il est l'opérateur du régime des pensions civiles et militaires de retraite et des autres avantages viagers servis par l'État.



SOMMAIRE

L'édito du Chef de service **P. 4**

Le régime des retraites de l'État **P. 6**

Réformes et projets **P. 10**

La relation usagers **P. 16**

Les services numériques évoluent **P. 18**

La relation employeurs **P. 20**

Crise sanitaire, quelles conséquences ? **P. 22**

Le bureau financier et des statistiques (Bfis) **P. 24**

Les affaires juridiques **P. 25**

Invalidité et risques **P. 26**

Les chiffres du SRE **P. 28**

éditorial

L'année 2020 a été une année particulière à plus d'un titre pour le Service des retraites de l'État (SRE). Il a su s'adapter rapidement pour faire face au défi imposé par la crise sanitaire et a conduit des projets d'ampleur : d'une part l'achèvement de la réforme de la gestion des retraites qui met un point final à plus de 10 ans de travaux, et d'autre part, l'engagement d'un projet ambitieux de mutualisation de son système d'information avec la direction des politiques sociales de la Caisse des dépôts.

Grâce à la généralisation rapide du télétravail, le SRE et l'ensemble de ses agents se sont mobilisés pour continuer à assurer pleinement les missions essentielles que sont le paiement des pensions aux 3,4 millions de bénéficiaires du régime, le traitement des 66 000 demandes de départ à la retraite, les 26 700 demandes de réversion et l'accompagnement des usagers, tout en maintenant la qualité des services et des délais.

Ces conditions exceptionnelles d'exercice des missions ont eu pour effet remarquable de révéler la créativité du collectif de travail qui a su s'adapter et proposer des formats innovants de travail et de formation en interne, avec les partenaires du Service et les employeurs de l'Etat.

Guillaume TALON,
chef du Service
des retraites de l'État



La continuité assurée des missions en 2020 a également permis de parachever l'importante réforme de la gestion des retraites et dans ce cadre d'accompagner au mieux les derniers employeurs ayant « basculé » dans le nouveau processus de départ à la retraite désormais recentré au SRE. Les retours positifs de nos partenaires employeurs à l'issue de la rencontre annuelle proposée en format distancié au mois de décembre confortent le SRE dans son rôle de pilote du régime des retraites de l'Etat.

Cette réforme à peine achevée, une autre s'est engagée en partenariat avec la direction des politiques sociales de la Caisse des dépôts et consignations. L'objectif, en mutualisant les systèmes d'information des processus de liquidation et de paiement, est d'améliorer et de rationaliser la gestion des retraites publiques

tout en maintenant un haut niveau de qualité de service. C'est un projet qui s'inscrit pleinement dans la dynamique des projets inter-régimes.

Également engagée en 2020, la refonte de l'ergonomie du portail ENSAP, l'espace numérique sécurisé de l'agent public, est prévue pour le dernier trimestre 2021. Cette nouvelle ergonomie présentera un affichage renouvelé de l'information, accessible à tous, et une navigation encore mieux adaptée aux différents profils et besoins des utilisateurs.

Améliorer la qualité des services rendus aux usagers, optimiser la gestion des retraites de l'État, participer activement à l'inter-régimes de retraites, des objectifs au cœur des missions du Service des retraites de l'État.





Le régime des retraites de l'État

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.

2,1 millions
d'agents
en activité.

2,5 millions
de retraités.

59,5 milliards
d'euros de pensions
versées.

513 agents
sur 3 sites.

17 Centres de
gestion des retraites.

Le Service des retraites de l'État (SRE), service à compétence nationale de la Direction Générale des Finances Publiques, est l'opérateur du régime des pensions civiles et militaires de retraite et des autres avantages viagers servis par l'État. Le SRE gère les comptes individuels des fonctionnaires civils et militaires. Il en assure la mise à jour chaque année en y intégrant les nouveaux éléments de carrière et de droits transmis par les employeurs de l'État et en y faisant les corrections demandées par ses usagers.

En 2020, le SRE a instruit 66 850 demandes de départ à la retraite (hors invalidité) dont 65 % déposées via la demande de retraite en ligne disponible dans l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP). En fin d'année, l'ensemble des employeurs de l'État ont adopté la demande de départ directe au SRE, ce qui a clos 10 années de réforme de la gestion des retraites pour les agents de l'État.

Outre les services en ligne qui permettent aux usagers de s'informer et d'accomplir leurs démarches en toute autonomie, le service offre information et conseil par téléphone (673 360 appels), courriel (148 300 messages) et courrier (9 438 plis) pour répondre à l'ensemble des besoins de ses usagers.

En parallèle de ses activités de tenue des comptes individuels, de liquidation, de concession et de paiement des retraites, le SRE assure l'expertise juridique du régime et en élabore les statistiques. Il réalise ainsi les prévisions de départs à la retraite, les projections financières ainsi que divers travaux de chiffrage, notamment pour éclairer les projets de réforme des retraites. Il assure conjointement avec la direction du Budget la gestion budgétaire du régime, à travers le compte d'affectation spéciale (CAS) Pensions.

Il pilote et coordonne 17 Centres de gestion retraites (CGR) qui gèrent et payent les 2,4 millions de retraités et bénéficiaires de pension de réversion et 1 million d'autres bénéficiaires. Deux centres de services retraite (CSR) à Rennes et à Bordeaux sont chargés de l'accueil téléphonique et des réponses aux courriels des retraités.



Les retraites de l'État, c'est aussi ...

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

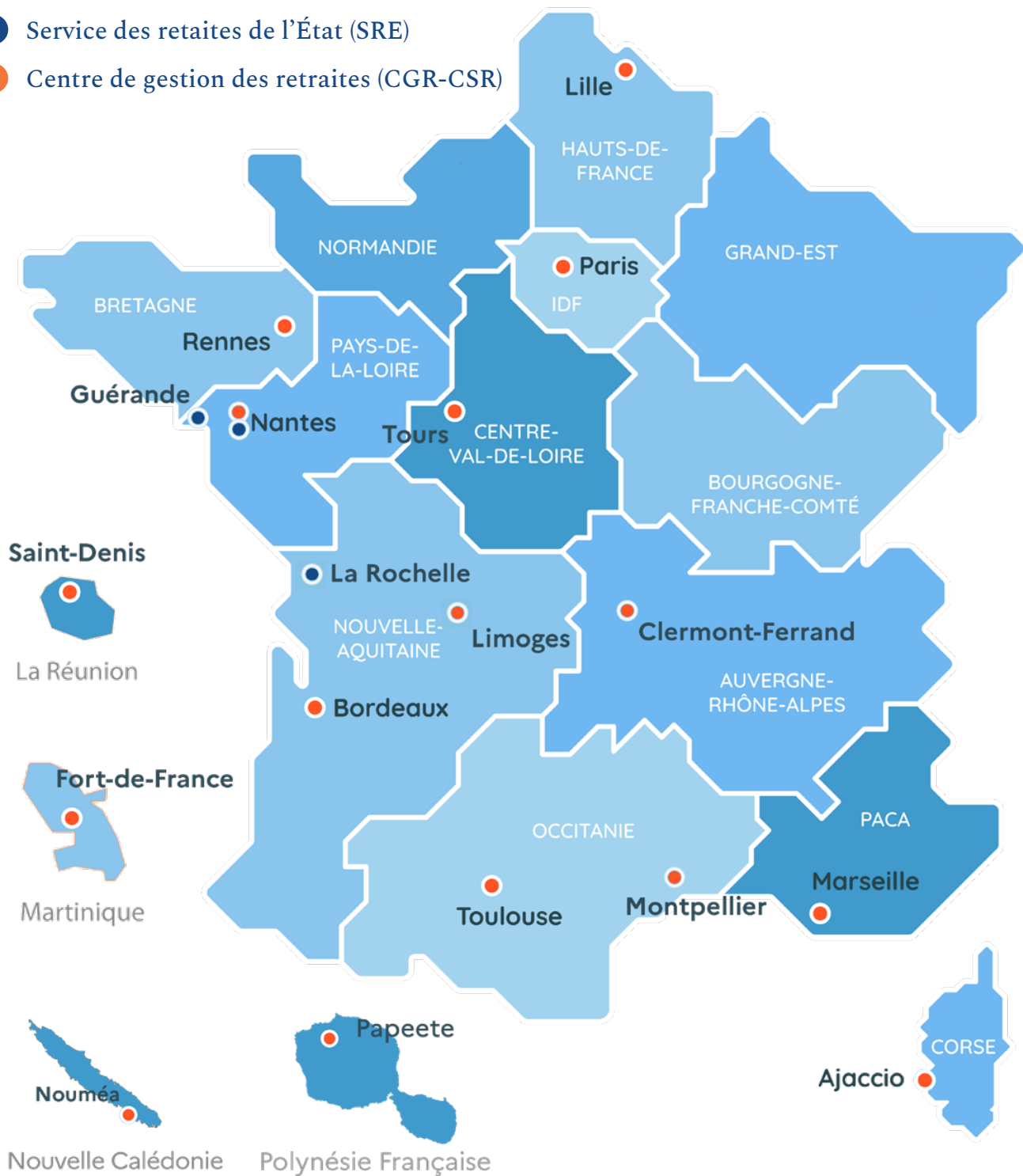
- le régime des allocations temporaires d'invalidité des fonctionnaires (correspondant au risque accident du travail) ;
- le régime des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- la retraite du combattant ;
- le régime des pensions d'Alsace-Moselle ;
- les traitements attachés à la 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.



Implantations

● Service des retraites de l'État (SRE)

● Centre de gestion des retraites (CGR-CSR)



Le SRE c'est 513 agents sur 3 sites.
Les CGR ce sont 358 agents sur 17 centres.

Siège :

10, Bd Gaston Doumergue
44964 Nantes cedex 9
Tél : +33 (2) 40 08 87 65

Guérande :

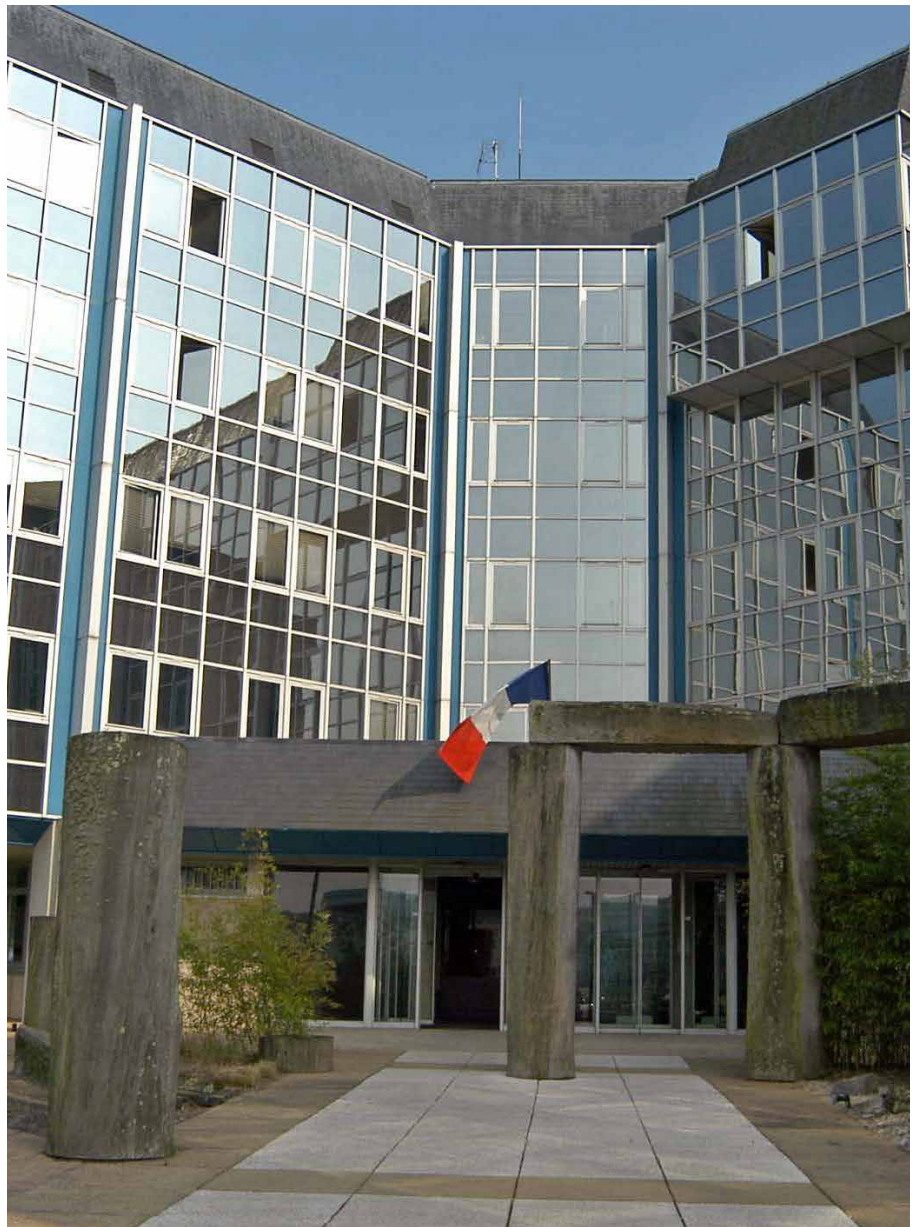
9 route de la Croix Moriau
44350 Guérande
Tél : +33 (2) 40 62 71 00

La Rochelle :

26 bis avenue de Fétilly
17020 La Rochelle
Tél : +33 (5) 46 27 61 00

**(1) Relocalisation du réseau
des CGR-CSR**

Partie prenante du mouvement de relocalisation des services visant à dynamiser les territoires, le SRE porte le projet de concentration du réseau des CGR et CSR au profit de villes moyennes, passant au 1er janvier 2022 de 17 centres à 12 centres et au 1er janvier 2023 de 12 centres à 8 centres.



Réformes et projets

La fin de la modernisation de la gestion des retraites de l'État, une réforme collective d'envergure.

Une réforme d'envergure

En 2007 un rapport de la Cour des comptes souligne la fragmentation de la chaîne de gestion des pensions de la Fonction Publique de l'État (FPE), conduisant à une dispersion des responsabilités entre les employeurs et le service des pensions de l'État, à des contrôles parfois redondants et peu efficaces, à des divergences possibles dans l'application des textes et à la multiplication des outils.

Peu après sa transformation en service à compétence nationale, le Service des retraites de l'État (SRE) lance la réforme de la gestion des retraites fin 2009. Elle vise à rationaliser les processus RH-retraite au sein de la FPE et à concentrer la relation usagers au sein du SRE.

32 employeurs et plus de 2,2 millions de comptes entrés dans le nouveau mode de gestion.

Arrivé à son terme fin 2020 après 10 ans de travaux, le projet a impliqué 32 employeurs avec des organisations et des cultures différentes. Il a nécessité la mise en place d'un dialogue interministériel, d'une méthodologie et d'une comitologie structurées impliquant plusieurs niveaux de décision et de mise en œuvre. Un dispositif spécifique a été mis en place avec le Ministère de l'éducation Nationale (MEN-MESR) et le Ministère des armées (Minarm) pour tenir compte de leur taille et de leur complexité organisationnelle (comité de pilotage dédié au niveau DRH, bascules par unité de gestion, industrialisation des contrôles de la qualité des comptes...). Outre la rationalisation de la chaîne de gestion des pensions, la réforme s'est fondée sur le déploiement d'outils numériques pour la constitution de plus de 2,2 millions de comptes individuels de retraite (CIR) et la mise en place d'un système d'alimentation régulier, aujourd'hui mensuel, de ces comptes, le déploiement de Pétrel, l'application interministérielle de gestion des retraites, le développement de services en ligne pour les actifs et les retraités via le portail ENSAP.

La réforme de la gestion des retraites c'est :

32
employeurs
de l'État



2,2 millions de
comptes individuels
de retraite



400 emplois
redéployés sur
d'autres missions

97 emplois
réaffectés au SRE





La réforme aujourd'hui.

Reconnue par les employeurs et au sein de l'inter-régimes, la réforme de la gestion des retraites a permis de faire baisser les coûts du régime tout en assurant une offre de services de qualité.

La réforme demain.

Au côté des employeurs, le SRE développe son offre de services (OSE) par des actions de formation, l'apport d'un appui réglementaire et par l'assistance aux utilisateurs de l'application interministérielle de gestion des retraites Petrel, tout en les épaulant dans l'amélioration permanente de la qualité des comptes retraite.

L'enjeu de la qualité des CIR est au cœur des préoccupations du Service. Un dispositif renforcé de montée en charge de la qualité des comptes est en cours de déploiement.

Illustration forte de la qualité de service à l'utilisateur, la démarche de certification du parcours usager retraite, étendue en 2020 au conseil retraite, est renouvelée en 2021.

Conséquences sur les effectifs au SRE

Les employeurs ont pu, à date, redéployer 400 ETP sur d'autres activités avec une cible réaliste à terme de 650 ETP (167 ETP restent encore identifiés sur le conseil retraite, en doublon avec les services offerts par le SRE, et 82 ETP travaillent encore sur la finalisation des dossiers de validation des services auxiliaires – VSA).

Le SRE s'est, pour sa part, renforcé de 97 ETP pour pouvoir assurer ses nouvelles missions ; le SRE a ainsi intégré des agents de l'éducation nationale déjà en poste à Guérande, portant l'effectif de son nouveau site guérandais à une cinquantaine d'agents.



Mutualisation des systèmes d'information entre la Caisse des dépôts (CDC) et le Service des retraites de l'État (SRE).

Les études menées par le SRE et la CDC sur la possible mutualisation de leurs outils de liquidation et de paiement des retraites ont fait l'objet d'un rapport présenté fin juin 2020 au directeur général des finances publiques ainsi qu'au directeur des retraites et de la solidarité qui ont émis un avis favorable à l'engagement des travaux.

Dans une logique de rationalisation des infrastructures informatiques et de coopération inter-régimes, ce projet a également trouvé l'appui de la direction du budget et de la direction de la sécurité sociale.

Le 1er décembre 2020, une convention de partenariat entre le SRE et la CDC, d'une durée initiale de 4 ans, a été signée par M. Laurent Pietraszewski, secrétaire d'État auprès de la ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, chargé des Retraites et de la Santé au travail, Monsieur Olivier Dussopt, Ministre délégué auprès du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, chargé des Comptes Publics, Monsieur Eric Lombard, directeur général de la Caisse des Dépôts, et Monsieur Jérôme Fournel, directeur des finances publiques.

Cette signature officialise le lancement du programme et marque le renforcement de la coopération entre le SRE et la CDC dans la continuité de celles déjà réalisées conjointement, telle la demande de réversion unique inter-régimes disponible en ligne depuis juillet 2020.

Objectifs

Les objectifs du programme de mutualisation sont multiples. Il s'agit en premier lieu de moderniser les applications informatiques de liquidation et de paiement, et de ce fait d'améliorer le service rendu aux employeurs et aux usagers. Il s'agit aussi de rationaliser les coûts inhérents à la maintenance de ces outils et par conséquent les coûts de gestion des retraites des trois fonctions publiques.

Moyens

Plus de 100 personnes des deux établissements sont dédiées à ce projet qui concerne 6 millions de pensionnés et 9 millions de cotisants, pour un volume de prestations s'élevant à 75 milliards d'euros par an.



Extraits des discours des ministres.

Laurent Pietraszewski - Secrétaire d'État chargé des retraites

« Je salue la formidable coopération entre le Service des retraites de l'État et la Caisse des dépôts qui malgré leur histoire et leur culture propre ont su mettre à profit le meilleur de leur expertise au service des retraites des français... ..Ce projet s'inscrit pleinement dans le mouvement de rapprochement des différentes données disponibles dans la perspective de l'achèvement du répertoire de gestion des carrières unique... .. Cette coopération technique et concrète est un pas majeur dans la mutualisation opérationnelle des outils entre deux acteurs essentiels de notre système de retraite. »

Olivier Dussopt - Ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, chargé des Comptes publics

« ...une convention qui est exemplaire par son importance, son ambition, mais aussi parce qu'elle permet de renforcer l'efficacité opérationnelle des régimes de retraite de la fonction publique... Un projet qui va générer des gains d'efficacité substantiels notamment en termes d'économie de maintenance... estimée à plus de 3 millions d'euros par an à moyen terme. Elle va trouver toute sa place dans des projets structurants en matière de retraite et nous permettre d'investir pour moderniser nos outils informatiques et maintenir un haut degré de qualité de service. Ce projet s'inscrit pleinement dans la dynamique des projets inter-régimes menés dans la sphère retraite après le service de demande de réversion unique en ligne, déjà utilisé par 15% des demandeurs. »



Lancement du projet de relocalisation des centres de gestion des retraites (CGR) et centres service retraite (CSR).

Le service des retraites de l'État (SRE) a initié en 2020 le projet de concentration du réseau des CGR et CSR.

Le réseau des CGR est aujourd'hui constitué de 17 sites dont 12 en métropole, 4 en outre-mer et le service pensions de la direction spécialisée des Finances publiques pour l'étranger situé à Nantes.

Aux CGR s'ajoutent les deux CSR de Rennes et Bordeaux. L'enjeu de ce réseau est le paiement régulier, chaque mois, de 4,6 milliards d'euros à 3,4 millions de pensionnés.

358 agents

17 centres

3,4 millions de pensionnés

59,5 milliards d'euros versés

514 947 appels téléphoniques reçus

L'opération de réorganisation du réseau des CGSR s'inscrit dans le cadre du mouvement de relocalisation des services de la DGFIP au sein des territoires et notamment auprès des villes de taille moyenne. L'année 2020 a donc été consacrée aux premiers travaux, conduits en concertation avec les différentes parties prenantes, de la première étape de la réorganisation, fixée au 1er janvier 2022 :

- la création d'un centre à Châteaubriant (44), rattaché au CGR de Nantes. Ce CGR bi-site accueillera les activités des CGR de Paris, d'Ajaccio et de Fort-de-France ;
- la création d'une plateforme téléphonique à Laval, reprenant l'activité d'accueil des CSR de Bordeaux et de Rennes ;
- le renforcement du CGR de Limoges par le transfert des activités de Clermont-Ferrand et de Montpellier ;
- la consolidation du CGR de Rennes qui accueillera l'activité du CGR de Marseille.

Concomitamment, des évolutions de processus métier qui se traduiront par des allègements de tâches dans les CGSR ont été arrêtées en 2020. Il s'agit de :

- la suppression de la déclaration de mise en paiement, qui, outre la disparition de la charge de manipulation/ saisie de ces documents, permettra d'automatiser le paiement de quelque 40 % des pensions de retraite ;
- l'ouverture d'un espace dédié aux retraités dans l'ENSAP leur donne accès aux bulletins de pension, attestations de paiement, attestations fiscales, duplicatas de titres ;

A l'horizon 2023 :

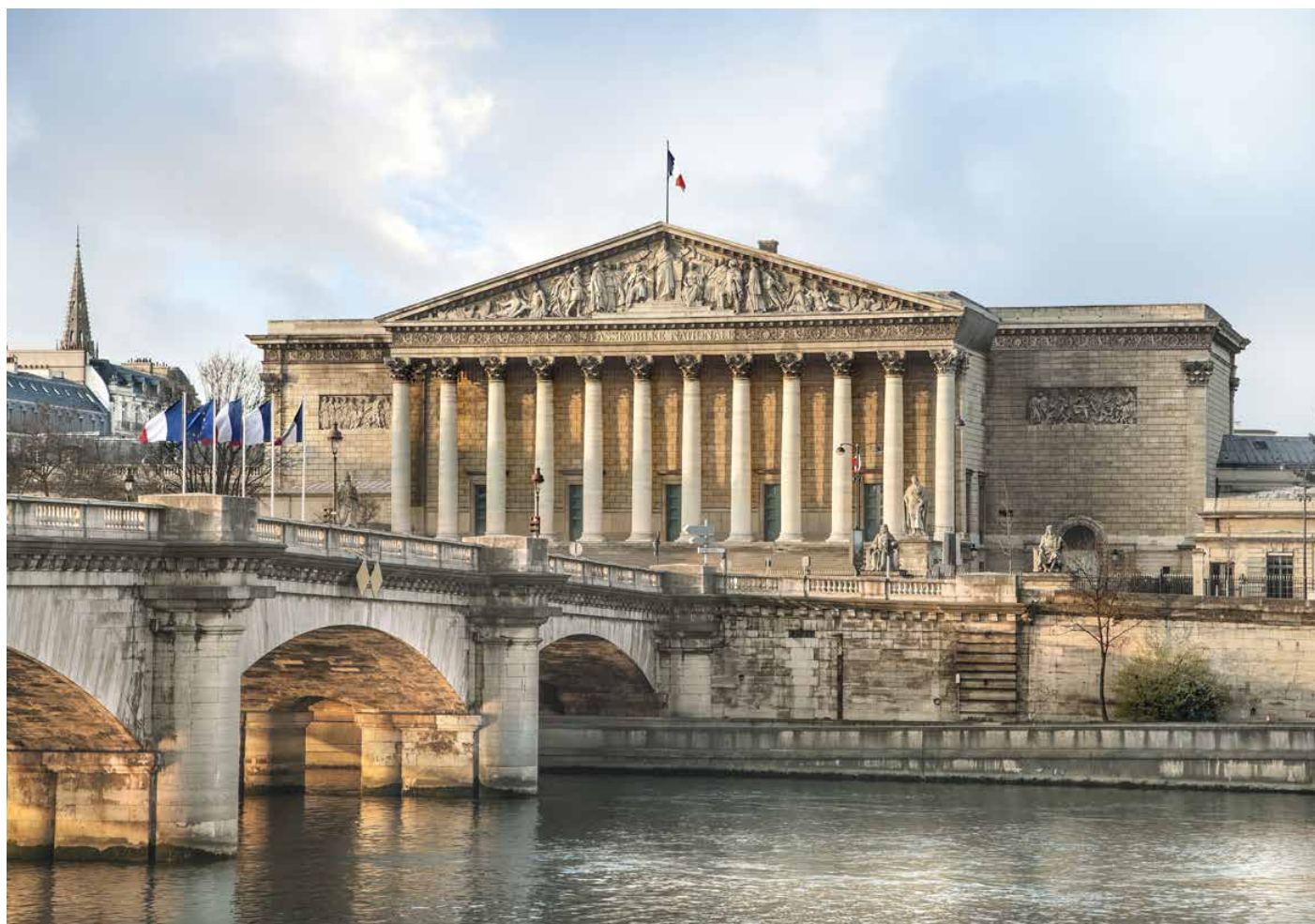
- une nouvelle suite applicative de gestion des paiements permettra de simplifier les tâches des gestionnaires ;
- elle accompagnera une seconde étape de la réorganisation des CGR par la création de ceux de Fougères et Loches et la suppression de ceux de Toulouse, Lille, Bordeaux, Saint Denis de la Réunion, Papeete, et Nouméa. Passant ainsi de 12 à 8 centres de gestion des retraites.



La réforme des retraites en suspens ...

Les travaux sur la réforme des retraites ont été suspendus le 16 mars 2020 du fait de l'entrée en vigueur du confinement et de la priorité donnée au traitement de la crise sanitaire.

En août 2020, le premier ministre a demandé au Conseil d'orientation des retraites un nouvel état des lieux des perspectives financières des régimes, prenant en compte les effets de la crise sanitaire sur les déficits à moyen et long terme. Sur cette base aura lieu une nouvelle concertation avec les partenaires sociaux fin 2021.



La relation usagers

Élargissement de la certification ISO 9001 à toute l'activité de conseil retraite.

La demande de réversion en ligne

Le SRE et la CDC ont réalisé conjointement le nouveau service de demande de réversion inter-régimes en ligne disponible depuis le 1er juillet 2020.

Le service permet de déposer une demande auprès de tous les régimes de retraite du défunt. Il s'adresse aux assurés mariés ou qui ont été mariés dont le conjoint ou l'ex-conjoint est décédé. Les orphelins majeurs dont les parents sont décédés peuvent également utiliser le service.

Ce nouveau téléservice apporte une simplification importante dans les démarches de l'utilisateur et dispose d'ores et déjà d'une grande visibilité puisque sur les 6 premiers mois d'utilisation, plus de 20 % des demandes de réversion reçues par les régimes ont été réalisées en ligne.

En 2020, le périmètre de la certification a été élargi en intégrant le conseil et l'accompagnement des usagers en activité par le pôle Conseil retraite et la seconde offre de services personnalisés constituée par l'entretien information retraite.

Initiée dans le contexte de la réforme de la gestion des retraites, la démarche de certification avait débuté, en 2016, par le service de simulation accompagnée constituant un des services personnalisés proposés par le SRE.

L'objectif de cet élargissement est de garantir la qualité du service aux usagers, de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et de favoriser une approche collective et transverse entre les acteurs prenant part à l'accueil des usagers.

À l'issue de ces travaux, le nouveau périmètre du Parcours usager retraite soumis à examen a obtenu le label délivré par l'AFNOR. L'auditeur a notamment souligné la qualité des dispositifs d'accueil des usagers et d'accompagnement personnalisé réalisé lors des entretiens information retraite.

La démarche qualité engagée par le SRE va se poursuivre. La gestion de compte sera la prochaine activité soumise à la loupe de la certification.

1 869 entretiens individuel retraite (EIR) dont 92% réalisés dans un délai de 6 mois avec un taux de satisfaction de 92,5 %.

2 269 simulations accompagnées réalisées dans un délai de 30 jours ouvrés avec un taux de satisfaction de 96 %.

94 % des usagers reconnaissent que la simulation a permis de clarifier leur situation.

91% d'appels répondus dans les délais avec un taux de satisfaction de 81%.





Les contacts de premier niveau.

En dépit du contexte sanitaire, la qualité de service offert à l'utilisateur en 2020 au titre des contacts de premiers niveau s'est améliorée.

Le taux de décroché des appels s'est accru (de 66 % en 2019 à 91 % en 2020) et les délais de réponse aux courriers (10 jours) et courriels (3 jours) sont maîtrisés.

Les usagers qui sollicitent le service prioritairement pour des motifs liés aux conditions de départ et à la carrière sont très majoritairement satisfaits (80%) du service offert.

Les services personnalisés.

Les services personnalisés portent sur les demandes d'entretien information retraite et de simulation accompagnée.

Ils concernent davantage des dossiers complexes ou spécifiques (handicap, départs anticipés).

La qualité de service a été maintenue et reconnue par les usagers au cours de l'année 2020 malgré le contexte de la crise sanitaire.

Plus de 4100 usagers ont bénéficié d'un de ces services personnalisés en 2020.

La norme ISO 9001

Cette norme définit des exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité pour les organismes souhaitant améliorer en permanence la satisfaction de leurs clients et fournir des produits et services conformes. La norme ISO 9001 s'adresse à tous les organismes, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.



Les services numériques évoluent



retraitesdeletat.gouv.fr

Foire aux questions (FAQ) « Étranger »

Une nouvelle entrée dédiée aux questions relatives au paiement des retraites des anciens supplétifs de l'armée française résidant à l'étranger a été ouverte sur le portail des retraites de l'État dans l'onglet « Retraité ».

Cette FAQ est le fruit de la collaboration entre le SRE et le service des pensions cristallisées de la Direction spécialisée des finances publiques pour l'Étranger.

Les spécificités des militaires

Le site retraitesdeletat.gouv.fr s'est enrichi au mois de juillet 2020 d'une rubrique supplémentaire dédiée aux spécificités de la retraite des militaires.

Comment sont prises en compte les durées de services ? Quel est l'âge de départ légal ? A quel moment les droits à retraite seront ouverts ? Comment est calculée la retraite ? Quel sont les règles de cumul entre la retraite et la nouvelle rémunération en cas de reprise d'activité ? Quels sont les choix possibles en cas de double carrière ? Autant de questions qui trouveront réponse dans cette nouvelle rubrique.

Chiffres clés

3 900 000 visites sur le site retraitesdeletat.gouv.fr

11 000 000 pages vues

148 260 formulaires en ligne transmis depuis le site



ensap.gouv.fr

Le SRE progresse dans la dématérialisation des documents retraite pour simplifier les démarches de ses usagers.

Tous les retraités depuis le 1er janvier 2018 peuvent retrouver leur titre de pension dans l'espace numérique sécurisé de l'agent public.

Depuis juillet 2020 les bulletins de pension ne sont plus envoyés par voie postale aux pensionnés nés à partir de 1950.

Désormais mensuels dans leur version dématérialisée, les bulletins de pension sont disponibles dans l'ENSAP avec un historique remontant au 1er mai 2019.

Une notification par courriel est envoyée à réception d'un nouveau bulletin. Cette option est désactivable dans le profil du compte.

La dématérialisation se poursuivra en 2021.

Chiffres clés

2 789 549 comptes ouverts sur l'ENSAP dont 20% par des agents retraités.

65 % des demandes de retraite sont faites en ligne sur ensap.gouv.fr

33 000 demandes de correction de compte via l'ENSAP

1 740 demandes de réversion faites en ligne sur info-retraite.fr

The screenshot displays the 'Ma pension' section of the ensap.gouv.fr website. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil' and 'Ma pension' (highlighted). Below this, a breadcrumb trail reads 'Accueil > Ma pension > Mes bulletins de pension et attestations fiscales'. The main heading is 'Mes bulletins de pension et attestations fiscales'. On the left, under 'Mes documents disponibles', there is a dropdown menu set to '2019'. Two document entries are shown: 'Attestation fiscale de pension 2019' with a PDF file '2019_01_AFPENS_janvier.pdf (PDF, 9 Ko)' and 'Octobre 2019' with a PDF file '2019_10_BPENS_octobre.pdf (PDF, 41 Ko)' and a value of '287,25 €'. On the right, an 'Information' panel contains four bullet points: 1) Instructions on how to update the tax rate for pension deductions. 2) A link to the 'Calendrier de paiement des pensions'. 3) Information that the pension bulletin history is available up to May 2019. 4) A link to a video about downloading documents.

Suppression de la déclaration de mise en paiement (DECLAMEP).

Depuis le 15 décembre 2020, les démarches des nouveaux retraités sont simplifiées :

ils n'ont plus à renvoyer la déclaration de mise en paiement dès lors que le SRE dispose de toutes les informations nécessaires pour mettre en paiement leur pension.

La relation employeurs

Rencontre annuelle.

14 au 18 décembre 2020



Malgré le contexte sanitaire, le SRE a continué d'animer le réseau de ses partenaires employeurs publics dans le cadre de l'offre de service aux employeurs (OSE). Il a notamment maintenu l'organisation de ses deux événements phare la rencontre annuelle et le Comité utilisateurs PETREL.

Initialement prévue le 17 décembre 2020 à Bercy, cette rencontre a été proposée dans un format adapté au contexte entièrement digitalisé sur une semaine du 14 au 18 décembre.

88 employeurs ont participé à cet événement.

Le véritable défi était de diffuser une information complète et efficace tout en permettant des échanges riches et constructifs.

Les participants ont eu accès la semaine précédant la rencontre, à des présentations, vidéos et des questionnaires traitant des quatre thématiques à l'ordre du jour :

1. Impacts du contexte sanitaire.
(Bilan de la collaboration SRE-employeurs et accompagnement du SRE) ;
2. Qualité des comptes individuels de retraite.
(3 sous-thèmes : le tableau de bord qui restitue les principaux indicateurs de qualité des comptes, le FIP mensuel et le dispositif renforcé de montée en charge de la qualité des comptes -DRQC) ;
3. Evolutions des systèmes d'information.
(projet de mutualisation des systèmes d'information avec la Caisse des dépôts, ENSAP, PETREL) ;
4. Relation usagers - Démarche qualité.

Un espace leur était également ouvert pour déposer leurs questions, avis ou suggestions qui n'avaient pas trait aux thèmes proposés.

La journée du 17 décembre 2020 a été consacré aux échanges sous forme de kiosques reprenant les thématiques proposées via un outil de visioconférence.





Comité utilisateurs PETREL (CUP). 29 et 30 juin 2020

Le premier comité utilisateurs Petrel (CUP) destiné aux employeurs s'est tenu les 29 et 30 juin 2020 en audio conférence.

L'objectif de ce comité est de recueillir les expériences, d'alimenter les réflexions et d'échanger les bonnes pratiques entre utilisateurs.

Des ateliers ont ainsi été organisés conjointement avec les employeurs autour de trois thématiques :

- les en-cours ;
- le détachement ;
- les points de vigilance et pièces justificatives.

Ces ateliers ont été préparés et animés par le SRE. 67 participants employeurs étaient attendus à ce séminaire, prévu initialement à Paris le 13 mars 2020.

Malgré le contexte sanitaire, ce sont 41 employeurs qui ont répondu présents à l'invitation du SRE et ont participé aux travaux.



Crise sanitaire, quelles conséquences ?

La continuité des activités assurée.

Pendant les différentes phases de la crise sanitaire et tout particulièrement pendant le premier confinement, le service s'est attaché à assurer ses missions prioritaires avec le même niveau de qualité de service que par le passé : le paiement des pensions, la liquidation des pensions de retraites et d'invalidité, tout particulièrement celles dont la jouissance se situait à moins de 2 mois, et le traitement des pensions de réversion ainsi que le conseil aux usagers.

97,83 % des pensions exemptes d'anomalies

76 % taux moyen de satisfaction

Durant le premier confinement, les usagers ont été fortement incités à utiliser les services en ligne et des simplifications ont été mises en oeuvre pour faciliter leurs démarches telles que la possibilité de déposer en ligne, demande de réversion et déclaration de mise en paiement.

Le réseau des employeurs a fait l'objet d'une attention particulière de la part du SRE par la transmission d'une communication régulière et la mise en place de mesures de simplification adaptées à ce contexte particulier.

Dans le cadre de la réforme de la gestion des retraites, les formations des employeurs, en situation de passage dans le nouveau processus, leur ont été proposées en distanciel. Pour ces mêmes employeurs, le SRE a assuré un accompagnement à la réalisation des premières demandes de départ à la retraite.



- 4,5 % demande de départ

+ 8,5 % demandes de réversion

Moins de départs à la retraite et plus de pensions de réversion.

Avant la crise sanitaire, le SRE anticipait une stagnation des demandes de départ en retraite par rapport à 2019.

La crise sanitaire et tout particulièrement le premier confinement ont perturbé le comportement de départ à la retraite de nos assurés.

Finalement 2020 enregistre une baisse de 4,5 % des demandes de départ en retraite par rapport à 2019.

En revanche, les demandes de réversion ont augmenté de 8,5 % entre 2019 et 2020 (26 741 demandes).



La généralisation du télétravail.

Service expérimentateur du télétravail au sein de la DGFIP dès 2017, le SRE se trouvait dans des conditions favorables lors du déclenchement de la crise sanitaire. Grâce à l'équipement déjà déployé, à l'installation rapide de nouveaux matériels et l'ouverture d'applicatifs supplémentaires, l'activité a pu être maintenue majoritairement en télétravail. Ainsi les agents en télétravail ont pu accéder depuis leur domicile à leur messagerie professionnelle, aux répertoires partagés, à la quasi-totalité des applicatifs métiers.

Ces conditions matérielles très favorables ont permis aux agents d'être immédiatement opérationnels quotidiennement dès les premières mesures gouvernementales de confinement.

Fort de l'expérience réussie, le service généralisera le télétravail à l'issue de la crise sanitaire dans le nouveau cadre assoupli du télétravail dans la fonction publique.



72 % des agents en télétravail au 1^{er} confinement.

85 % des agents en télétravail au 2^{ème} confinement.

184 PC portables achetés et déployés pour équiper les agents.

35 téléphones portables mis à disposition des encadrants.

200 casques audio ont été distribués aux agents.



Le bureau financier et des statistiques (BFIS)

Calendrier du projet

dernier trimestre 2020 :

constitution de la base initiale : travaux de recettes en comparant les droits estimés via Eldro et les droits observés dans Visa 3 ;

de janvier à mai 2021 :

projection des paramètres démographiques des ayants-droit ;

de juillet 2020 à septembre 2021 :

projection des éléments de carrière des ayants-droit ;

d'octobre 2021 à février 2022 : déroulé du module retraite ;

de mars à mai 2022 :

traitement des droits particuliers, carrière longue et invalidité ;

de juin à octobre 2022 : traitement des ayants-cause ;

fin 2022 : constitution des sorties, cube de données et enrichissement des données individuelles.

Nouveau modèle de projection à long terme.

PABLO est un modèle de micro-simulation de projection des comptes individuels de retraite (CIR). Il offre la possibilité de projeter à long terme les recettes et dépenses du régime, de calculer les engagements en matière de retraite et de simuler des orientations de politiques publiques.

PABLO évolue vers une nouvelle version qui fonctionnera avec le logiciel libre R. PABLO V2 permettra des gains financiers et de temps de traitement informatique. Il simplifiera la simulation en s'appuyant sur une base unifiée d'affiliés regroupant les retraités et les non-retraités, construite en termes de personne et non plus de pension. Cette base unifiée servira de socle tant pour la diffusion de certaines statistiques du BFIS que pour le modèle de micro-simulation.

Le modèle s'appuiera sur une nomenclature de grades plus détaillée que la distinction actuelle en catégorie A, B ou C afin de simuler et refléter les carrières des principaux corps de métier. Le calcul de taux de primes au niveau de cette nomenclature de grade sera un moyen de disposer d'un salaire complet, en vue notamment de calculer la pension RAFP, ou encore simuler une réforme systémique.

En outre, il sera possible de repositionner les durées des autres régimes dans la carrière en évitant les doublons avec les périodes de validation de services auxiliaires et les services classiques. Une variable d'état mensuelle permettra de connaître la position de la personne sur le marché du travail : en activité dans la FPE, en maladie, en disponibilité, hors FPE avec incrémentation de la durée d'assurance, à la retraite, décédée, etc. Cela facilitera les restitutions du calcul de droit à une date donnée.

Pablo V2 produira des intervalles de confiance des données simulées en mesurant l'impact des aléas. La micro-simulation est en effet basée sur le tirage de nombreuses variables aléatoires : ces dernières servent à déterminer si un événement se produit, comme le décès d'une personne à un âge donné, en les comparant aux probabilités individuelles que l'événement survienne.



Affaires juridiques

Contentieux, affaires, décisions de justice...

Le service des retraites de l'Etat a été destinataire de 297 affaires nouvelles en 2020. Parmi ces requêtes, 26,6 % concernaient des pensions ou allocations d'invalidité et 10,8 % des réversions. 39 % des requêtes sont dirigées directement contre les titres de pension, 34,3 % contre des décisions du service (hors titres) et 18,2 % contre des décisions prises par le service d'origine.

678 affaires étaient en cours d'instruction au 31 décembre 2020.

285 décisions de justice ont été rendues cette année. 76,8 % concernaient des pensions civiles ou militaires de retraite et 23,2 % des pensions ou allocations d'invalidité.

49 décisions ont été défavorables au service (20 % concernaient des bonifications, 16 % des ATI, 8 % l'indice de liquidation et 8 % des réversions).

Le taux de décisions rendues favorables s'élève donc pour l'année 2020 à 82,81 %.

Le SRE a par ailleurs été saisi en 2020 de 2 questions prioritaires de constitutionnalité qui n'ont pas fait l'objet d'un renvoi devant le Conseil Constitutionnel ainsi que de trois référés.

La section du contentieux a enfin pris en charge l'exercice annuel d'inventaire des provisions pour litiges dont le montant a été évalué cette année à 589 080 euros.

297 affaires nouvelles.

678 affaires en cours d'instruction au 31/12/2020.

285 décisions de justice rendues.

49 décisions défavorables au service.

82,81 % de décisions favorables au service.

Le complément de traitement indiciaire (CTI)

Le CTI instauré suite aux accords du Ségur de la santé, est versé, à compter du 1er septembre 2020, aux fonctionnaires des trois versants de la fonction publique et aux militaires exerçant leurs fonctions dans les établissements de santé (hôpitaux, groupements de coopération sanitaire, EHPAD), ainsi qu'au sein des structures assimilées (hôpitaux des armées et Institution nationale des invalides). Le CTI ne peut être considéré comme la simple continuité du traitement indiciaire de base ; même s'il se traduit en points d'indice, il s'agit d'un élément de rémunération qui s'apparente à une prime ou une indemnité. Il donne droit à un supplément de pension aux modalités de calcul spécifiques.



Invalidité et risques

La commission de recours de l'invalidité.



Depuis le 1er novembre 2019 ⁽¹⁾, le contentieux des pensions militaires d'invalidité, auparavant de la compétence de juridictions spécialisées, a été transféré aux juridictions administratives de droit commun. Avant de saisir le tribunal administratif, les requérants doivent présenter un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) dans les six mois suivant la date de notification de la décision contestée. Cette requête est examinée par la commission de recours de l'invalidité (CRI) dont la décision s'impose à l'administration. Le chef de service du SRE ou son représentant siège au sein de cette instance qui se réunit, en principe, tous les 15 jours.

Les sujets sont d'ordre juridique et médical et portent principalement sur des questions relatives à l'imputabilité au service ou à la détermination des taux d'invalidité. La CRI examine les recours après un débat contradictoire et, au regard des pièces du dossier, rejette la demande ou réforme la décision administrative contestée. En cas de rejet, les requérants peuvent alors saisir, dans un délai de 2 mois, le tribunal administratif compétent.

Au cours de l'année 2020, la CRI a examiné 261 dossiers dont 218 ont fait l'objet d'un rejet, 41 d'un agrément partiel ou total et 2 d'un renvoi pour expertise complémentaire.

(1) article 51 de la loi n°2018-607 du 13 juillet 2018 relative à la programmation militaire pour les années 2019 à 2025.

2 séances par mois.

261 recours.

218 recours rejetés.

41 recours agréés partiellement ou totalement.

2 renvois pour expertise complémentaire.



Indemnisation des séquelles dues au Covid.

COVID-19

Le décret n° 2020-1131 du 14 septembre 2020 fixe les conditions d'indemnisation des séquelles provoquées par la Covid19 au titre des maladies professionnelles.

Au titre du tableau des maladies professionnelles, l'imputabilité sera présumée pour les personnels soignants et assimilés à la condition qu'ils aient contracté une forme sévère de la maladie, c'est à dire que leur état de santé doit avoir nécessité une assistance respiratoire.

Pour les non soignants, un comité unique de reconnaissance des maladies liées à la contamination, chargé d'étudier, pour le régime général, l'ensemble des demandes de prise en charge et d'établir une liste des critères à prendre en compte, a été constitué. Pour les fonctionnaires, les demandes seront examinées par les commissions de réforme ministérielles qui devront prendre en compte les critères définis par le comité dans le cas où la présomption ne pourra pas être reconnue.

Une disposition spécifique sera ajoutée à la loi portant transformation de la fonction publique pour rendre le tableau des maladies liées à la Covid rétroactif de manière à ce que tous les cas puissent être pris en compte.

Les contacts avec les différents employeurs ont permis de constater qu'il s'agit à ce stade de la question de la « simple » prise en charge des frais pour maladie et de l'attribution d'un congé de maladie imputable, sujets qui relèvent de la compétence de l'employeur. Pour le moment le SRE n'a eu à traiter aucun dossier d'indemnisation de séquelles provoquées par la Covid-19. Il sera uniquement saisi des rares cas qui pourraient être indemnisés par une allocation ou une rente d'invalidité.



Les chiffres



Age moyen de départ
(tous motifs)

62
ans

Ratio démographique

1,01
cotisant pour 1 retraité

Quotient des pensionnés civiles et militaires par rapport à la population départementale

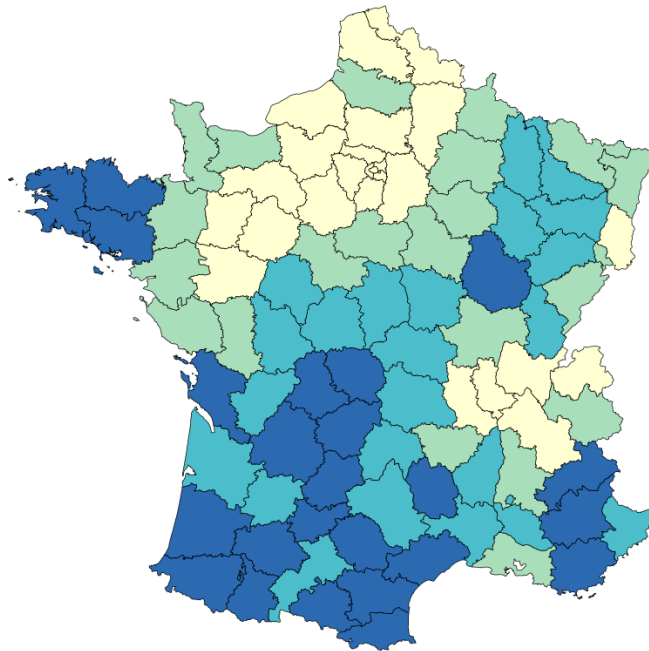
GUADELOUPE



GUYANE



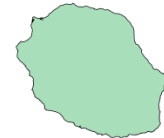
MARTINIQUE



MAYOTTE



REUNION



Poids exprimé en %

- moins de 3,1
- 3,1 et 3,9
- 3,9 et 4,7
- plus de 4,7

Taux des pensions exemptes
d'anomalies
(avec incidence financière)

97,83 %

Taux d'incidence financière
des anomalies

0,17 %

Montant des pensions payées en 2020.

45 780 Millions d'€

au titre des pensions civiles.

10 050 Millions d'€

au titre des pensions militaires.

135 Millions d'€

au titre des allocations temporaires
d'invalidités (ATI).

1 650 Millions d'€

au titre des pensions militaires d'invalidité, des
victimes de guerre et d'actes de terrorisme.

Nombre de pensions en paiement au 31/12/2020.

(1) Évolution par rapport à 2019

1 621 500	326 100	397 500	154 200	186 290	57 171	857 200
pensions civiles de retraite de droits directs	pensions civiles de retraite de droits dérivés	pensions militaires de retraite de droits directs	pensions militaires de retraite de droits dérivés	pensions militaires d'invalidité, des victimes de guerre et d'actes de terrorisme tous droits	allocations temporaires d'invalidité	retraites du combattant

(1)	+ 0,78 %	+ 0,12 %	+ 0,51 %	- 1,41 %	- 5,27 %	- 1,63 %	- 6,11 %
-----	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Nombre de pensions entrées en paiement en 2020.

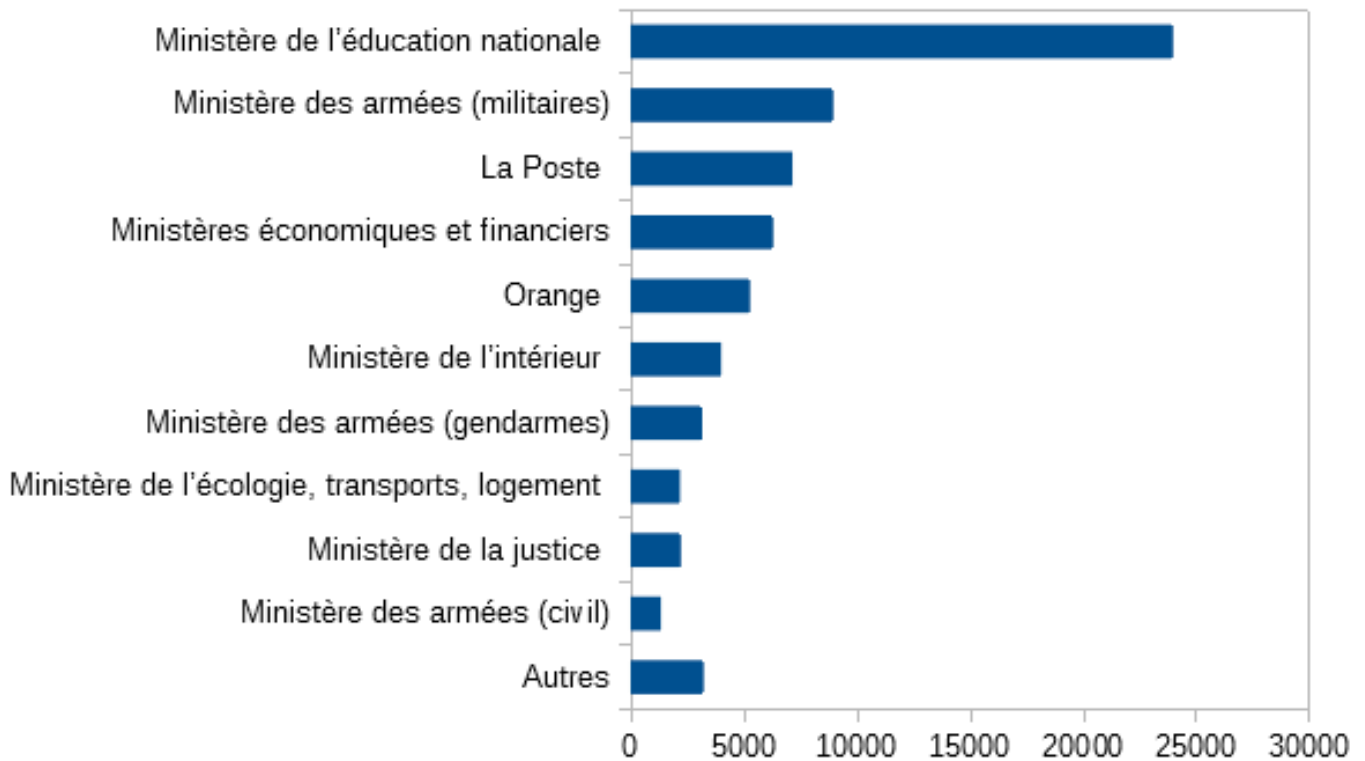
(1) Évolution par rapport à 2019

54 900	21 300	11 950	8 070	2 781	904
pensions civiles de retraite de droits directs	pensions civiles de retraite de droits dérivés	pensions militaires de retraite de droits directs	pensions militaires de retraite de droits dérivés	pensions militaires d'invalidité, des victimes de guerre et d'actes de terrorisme tous droits	allocations temporaires d'invalidité

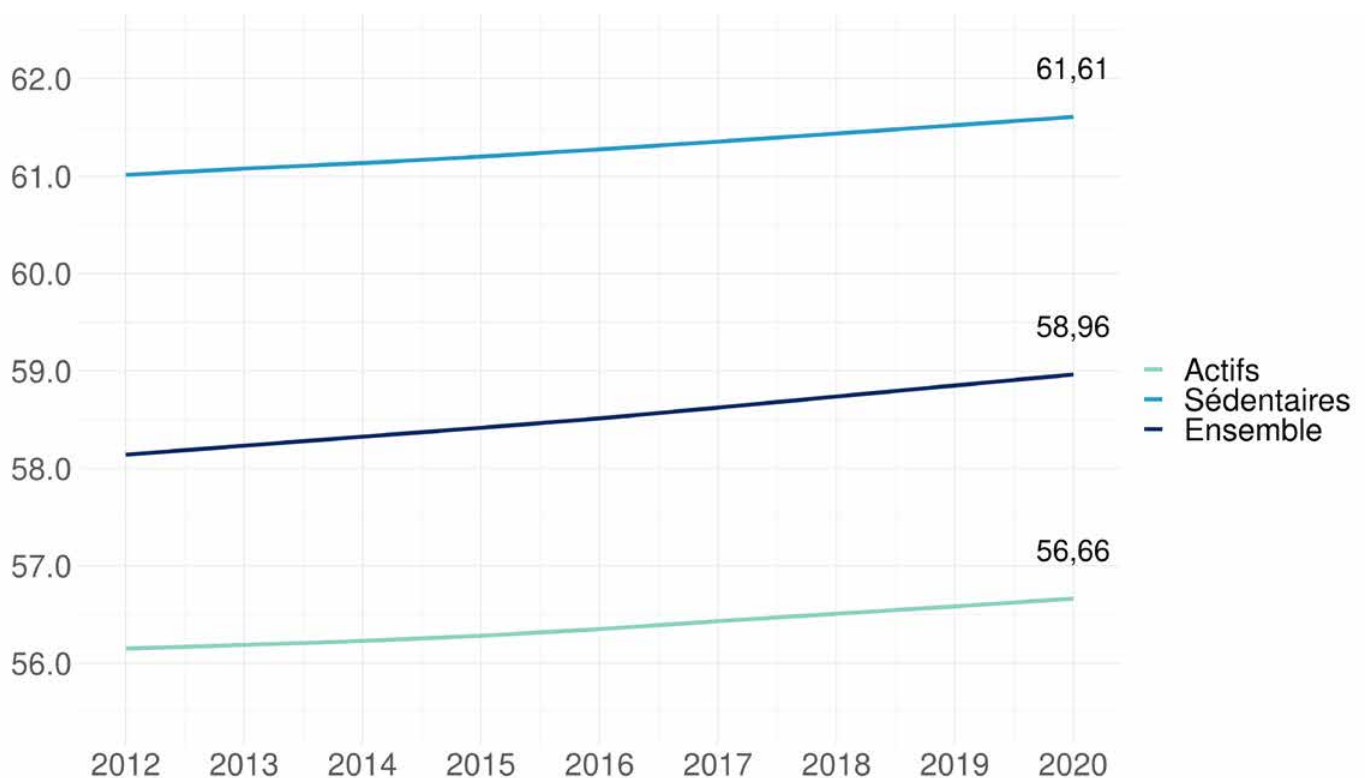
(1)	- 1,61 %	+ 5,45 %	- 8,10 %	+ 3,46 %	+ 16,46 %	- 17,59 %
-----	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------



Répartition des pensions civiles nouvellement concédées en 2020 par administration d'origine (hors militaires).



Évolution de l'âge moyen de départ à la retraite (hors invalidité)





retrouvez-nous sur :
<http://retraitesdeletat.gouv.fr>

Directeur de la publication : Guillaume TALON
Directeur adjoint de la publication : Marie MAGNIEN
Rédactrice en chef : Sylvie RICHARD
Conception graphique :
Secrétariat général - Communication - Jean-Claude FRAIOLI

**Direction Générale des Finances Publiques
Service des retraites de l'État
10 boulevard Gaston-Doumergue
44964 Nantes cedex 9**

Dépôt légal : janvier 2008 - ISSN : 1769-1141