

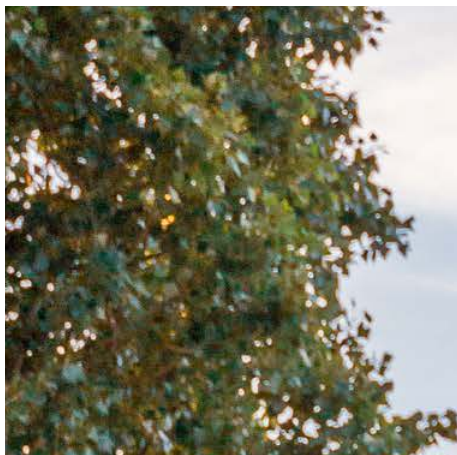


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

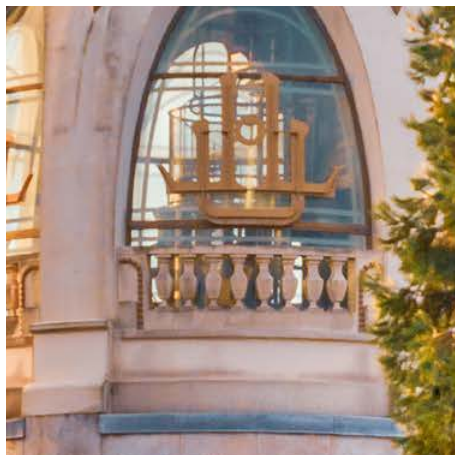
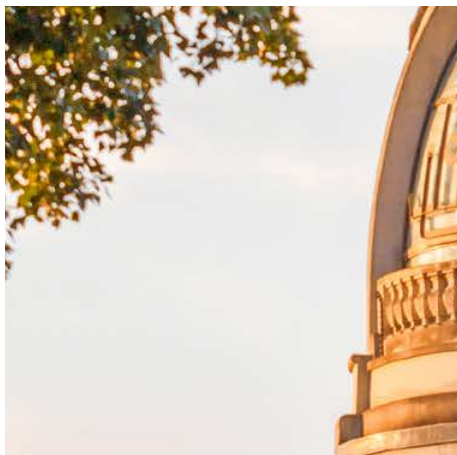
*Liberté
Égalité
Fraternité*



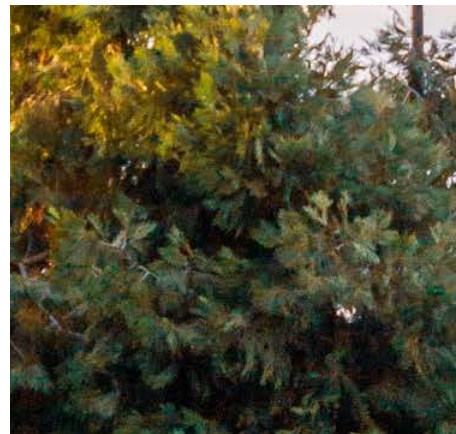
FINANCES PUBLIQUES



**RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉ**
2021



**SERVICE
DES
RETRAITES
DE L'ÉTAT**



Sommaire

L'édito du Chef de service **P. 5**

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

Implantations **P. 7**

Conditions de vie au travail **P. 8**

La nouvelle organisation du travail **P. 10**

Les réalisations 2021 **P. 12**

- Mise en place progressive de la relocalisation des CGR-CSR
- La mutualisation entre le SRE et la Caisse des Dépôts
- Travaux d'amélioration des échanges entre le SRE et les CARSAT
- Le nouveau portail applicatif TOSCA
- Une nouvelle ergonomie pour l'ENSAP

La relation employeurs **P. 20**

- L'offre de services aux employeurs
- Le comité des utilisateurs PETREL
- La rencontre annuelle entre le SRE et les employeurs

La relation usagers P. 24

- L'accueil des usagers en activité
- Début des travaux préparatoires à l'élargissement de la certification
- L'accueil des usagers pensionnés
- Le cumul emploi retraite

L'inter-régimes P. 28

- le parcours rénové des services du droit à l'information retraite (DAI)
- déploiement de la nouvelle interface du RGCU
- Simulateurs : quelle différence entre M@rel et l'ENSAP ?
- Application mobile «Mon compte retraite»

Contrôle interne et audit P. 32

Financement du régime P. 34

Affaires juridiques P. 35

Invalidité et risques P. 38

Les chiffres P. 40

éditorial

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire. Malgré cette période, le Service des retraites de l'État (SRE) a maintenu un haut niveau de service à destination de ses usagers, prouvant ainsi la solidité de sa structure. Il a également poursuivi la réalisation de projets stratégiques, afin d'améliorer et compléter son offre de services et simplifier ses processus pour répondre au mieux aux attentes de ses bénéficiaires.

Le SRE opérateur des retraites de l'État dont il assure désormais la gestion pour l'ensemble des ministères développe une offre de services numériques qui couvrent l'ensemble des démarches des fonctionnaires actifs et retraités. Accessibles via l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP), les services en ligne bénéficient d'une meilleure visibilité et d'une navigation facilitée grâce à la nouvelle ergonomie du portail livrée au dernier trimestre 2021. La création de compte et la connexion à l'ENSAP ont également gagné en sécurité grâce au raccordement à FranceConnect.

Partie prenante du mouvement de relocalisation des services visant à dynamiser les territoires, le SRE mène également le projet de concentration du réseau des centres de gestion des retraites (CGR)

et des centres de services retraite (CSR) au profit de villes moyennes. Cette relocalisation est à présent amorcée avec une première partie des transferts achevée qui se poursuivra en 2022 avec un accompagnement par les agents du SRE auprès de ces réseaux.

Le travail partenarial engagé avec la Caisse des dépôts et consignations se poursuit. Il vise à mutualiser les systèmes d'information des processus de liquidation et de paiement dont l'objectif essentiel est d'améliorer la gestion des retraites publiques. Ce projet atteste encore une fois de notre capacité et de notre volonté à collaborer en inter-régimes.

Vous constaterez à la lecture de ce rapport d'activité que la crise n'a pas freiné les projets programmés. Nous allons poursuivre nos actions et nos



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

engagements pour l'année à venir sur les sujets de simplification du parcours usager retraite tout en encourageant l'utilisation de nos services numériques, d'élargissement de la certification de nos services à la gestion de compte, de renforcement de notre relation avec le réseau des employeurs publics et d'amélioration de nos processus.





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.

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 2021, le SRE a instruit 69 700 demandes de départ à la retraite (hors invalidité) déposées via la demande de retraite en ligne disponible dans l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP).

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 (613 450 appels), courriel (210 680 messages) et courrier (7 695 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.

Le service pilote et coordonne 12 centres de gestion retraites (CGR) qui gèrent et payent les 2,5 millions de retraités et bénéficiaires de pension de réversion et 1,1 million d'autres bénéficiaires et 1 centre de services retraite (CSR) situé à Laval en charge de l'accueil téléphonique et des réponses aux courriels des retraités.

Chiffres clés

2 millions d'agents en activité.

2,5 millions de retraités et bénéficiaires de pension de réversion.

60,4 milliards d'euros de pensions versées.

520 agents sur 3 sites.

12 centres de gestion des retraites (CGR-CSR).

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 au 01/01/2022

Le SRE c'est 520 agents sur 3 sites.
Les CGR ce sont 303 agents sur 12 centres.



- Service des retraites de l'État (SRE)
- Centre de gestion des retraites (CGR-CSR)

Siège :

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

Guérande :

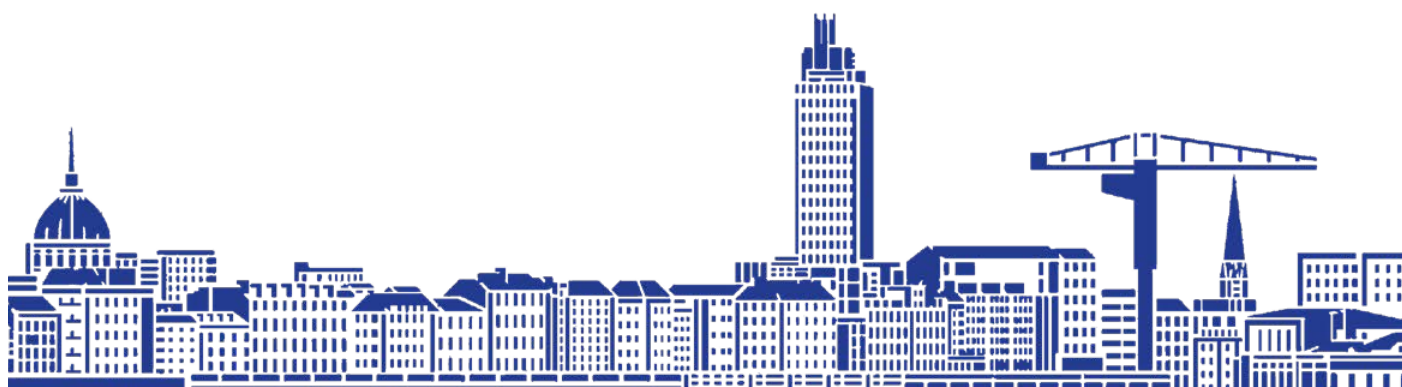
9 route de la Croix Moriau
44350 Guérande
Tél : +33 (2) 40 62 71 00

La Rochelle :

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

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.



Conditions de vie au travail

Gestion de la crise sanitaire au SRE



10

Capteurs de CO² installés dans les salles de réunion afin de mesurer la qualité de l'air.

Visites médicales liées aux contaminations et suivi Covid ont été réalisées.

137

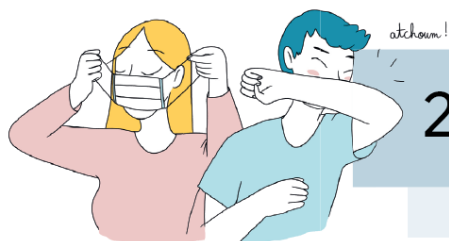


183

Flacons de gels hydro alcooliques et **120** sprays désinfectants ont été utilisés.

Articles présents dans une rubrique dédiée sur l'intranet du Service.

40

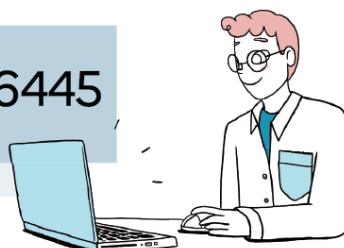


2

Campagnes de distribution de masques en tissu ont eu lieu en mars et en septembre 2021.

Jours de télétravail exceptionnel compte-tenu du contexte sanitaire.

6445



Le document unique d'évaluation des risques professionnels 2020-2022 (DUERP) a été lancé le 27/01/2020



205 lignes ont été retranscrites

Résultat

49%
Pour les risques
psycho-sociaux

12% L'environnement de travail
11% Le manque d'activité physique
7% Les risques liés aux écrans
7% Les risques de chutes
7% L'hygiène des locaux
7% Autres risques

20% Des risques psycho-sociaux concernent l'inquiétude liée au projet de transformation du SRE en établissement public administratif (EPA).



85% des risques sont faibles à modérés

L'année 2021 a aussi été marquée par :

- l'évolution du tableau de bord de veille sociale (TBVS) par l'ajout de trois nouveaux indicateurs, en concertation avec les organisations syndicales : le nombre de mobilité interne, le nombre de stagiaires participant à des formations, le nombre de saisine à l'assistante de prévention ;
- la visite d'un acousticien au bureau de la relation usagers (BMRU) en septembre 2021 pour s'assurer du bon environnement acoustique des bureaux ;
- 192 visites médicales hors Covid-19 ;
- 126 aménagements de poste de travail en concertation avec le médecin du travail notamment pour protéger les agents vulnérables de la circulation du virus ;
- deux interventions spécifiques au sein des collectifs confrontés à des tensions et conflits inter-personnels ;
- un questionnaire diffusé au sein d'un bureau pour connaître le ressenti des agents par rapport au collectif de travail et à l'exercice du télétravail suite au retour de la crise sanitaire .

La nouvelle organisation

Généralisation du télétravail

Depuis le 1er septembre 2021, le télétravail au SRE est organisé selon les modalités du nouveau protocole mis en place à la DGFIP. Compte-tenu de la très forte augmentation du nombre de télétravailleurs réguliers depuis le 1er octobre 2020, un suivi du retour d'expérience a semblé nécessaire.

Ainsi, au mois de février 2021, deux groupes de travail ont été mis en place par le Secrétariat général (SG) :

- un groupe de travail « référents des bureaux » ;
- un groupe de travail « cadres », qui a été décliné en plusieurs sessions afin de permettre à l'ensemble des cadres de participer.

Ces ateliers ont permis d'échanger sur toutes les thématiques, individuelles et collectives, liées au télétravail, mais également de faire émerger des pistes de réflexion et d'évolution des pratiques. Les travaux des ateliers se sont articulés autour des thèmes suivants :

- l'organisation au quotidien,
- les conditions matérielles de travail,
- l'encadrement,
- les besoins en formation,
- les perspectives d'évolution du télétravail.

Une synthèse des travaux des différents groupes de travail a été communiquée aux chefs de bureau ainsi qu'aux représentants des personnels, et présentée lors du comité technique local (CTL) de juillet 2021.

Après la consultation du CTL du 2 juillet 2021, une campagne élargie de communication sur les nouvelles modalités de télétravail a été assurée auprès des agents et organisée par les bureaux au plus près des collectifs de travail.

La mise en œuvre de ces nouvelles modalités de télétravail est effective depuis le 1er septembre 2021.

Le bilan de la mise en œuvre du télétravail a été présenté au CTL du 10 mars 2022, à l'aide d'une enquête auprès de tous les agents.



Le télétravail en chiffres, c'est aussi :

138 casques audio afin de participer aux réunions en visio/audio

75 Sacs à dos distribués aux agents ayant au moins 2 jours de télétravail, et utilisant les transports en commun ou des moyens de transport écologiques

du travail

Dématérialisation et numérisation des documents à caractère individuel

Afin d'homogénéiser les solutions à mettre en place et partager les bonnes pratiques, la Direction du SRE a lancé un groupe de travail dédié à la dématérialisation des dossiers avec données individuelles, dont les deux premières séances de travail ont eu lieu le 24 septembre et 7 octobre 2021. La synthèse des travaux et le calendrier prévisionnel ont été publiés sur l'intranet du SRE le 24 décembre 2021.

Ce groupe de travail a permis de rassembler les premières réflexions et pistes envisagées en anticipation par les bureaux, et s'est également intéressé à toutes les composantes du processus de dématérialisation, de l'entrée des dossiers papiers au SRE, du tri ou choix des pièces à numériser, de l'outillage à mettre en place, du contrôle des dossiers dématérialisés, au stockage et archivage des pièces numérisées.

Ainsi, au-delà de l'adaptation des supports de travail, c'est également une recherche de l'optimisation des processus métier qui est poursuivie.

En matière de dématérialisation, la principale problématique est de déterminer à quel moment la donnée est dématérialisée : en amont chez les employeurs, lors de la communication des pièces par les usagers, à l'arrivée des documents au SRE...

D'autre part, l'optimisation des démarches est systématiquement recherchée afin de capitaliser sur la numérisation des données (rattachement des pièces numérisées aux comptes, récupération des documents déjà présents dans la base de données.

Selon leurs propres problématiques, chaque unité de travail concernée s'est interrogée sur la démarche à adopter pour trouver des solutions à la fois rapides et simples à mettre en œuvre, mais également pérennes et réutilisables.

Le groupe de travail a donc retenu les voies de remédiation rapide suivantes :

- réorganisation de l'activité ;
- dématérialisation totale du processus métier lorsque c'est possible ;
- solution de numérisation temporaire selon les cas.

Les travaux ont abouti à de premières mises en œuvre dès début 2022 (notamment dématérialisation des pensions civiles d'invalidité au niveau des employeurs). Pour les autres, les études de faisabilité sont en cours, en lien avec nos différents partenaires.

Conformité RGPD et stockage des données

Une expertise va être engagée sur les questions liées à la conformité RGPD des solutions trouvées.

L'impact sur l'archivage numérique et l'archivage papier, et l'impact sur les infrastructures informatiques (taille et sécurité des espaces de stockage ; habilitations...) sont à prendre en compte dans les solutions envisagées.



Les réalisations 2021

Mise en place des nouveaux CGR reconfigurés et création d'une plateforme unique de renseignements pour les pensionnés : le CSR de Laval

L'accueil des usagers pensionnés par les CSR

Accueil téléphonique

459 215 d'appels reçus

95 % des appels décrochés en moins de 10 sonneries

Formulaires en ligne

145 344 courriels ou formulaires reçus en ligne

98 % des courriels ou formulaires reçus en ligne ont été traité en moins d'une semaine

Conduite des travaux de relocalisation des centres de gestion des retraites (CGR) et centres service retraite (CSR).

Les travaux de réorganisation du réseau des CGSR s'inscrivent dans le cadre du mouvement de relocalisation des services de la DGFIP au sein des territoires. Ils ont été opérés en 2021 au titre de la première étape de déploiement du nouveau réseau des CGSR (la seconde est programmée au 1er janvier 2023). Ces travaux se sont déclinés sur l'année 2021, en deux temps :

Au 1er septembre 2021 :

Création d'une plateforme unique de renseignement (téléphonique et courriels) à destination des pensionnés et basée à Laval, inaugurée le 4 novembre par Olivier Dussopt, Ministre délégué chargé des Comptes publics.

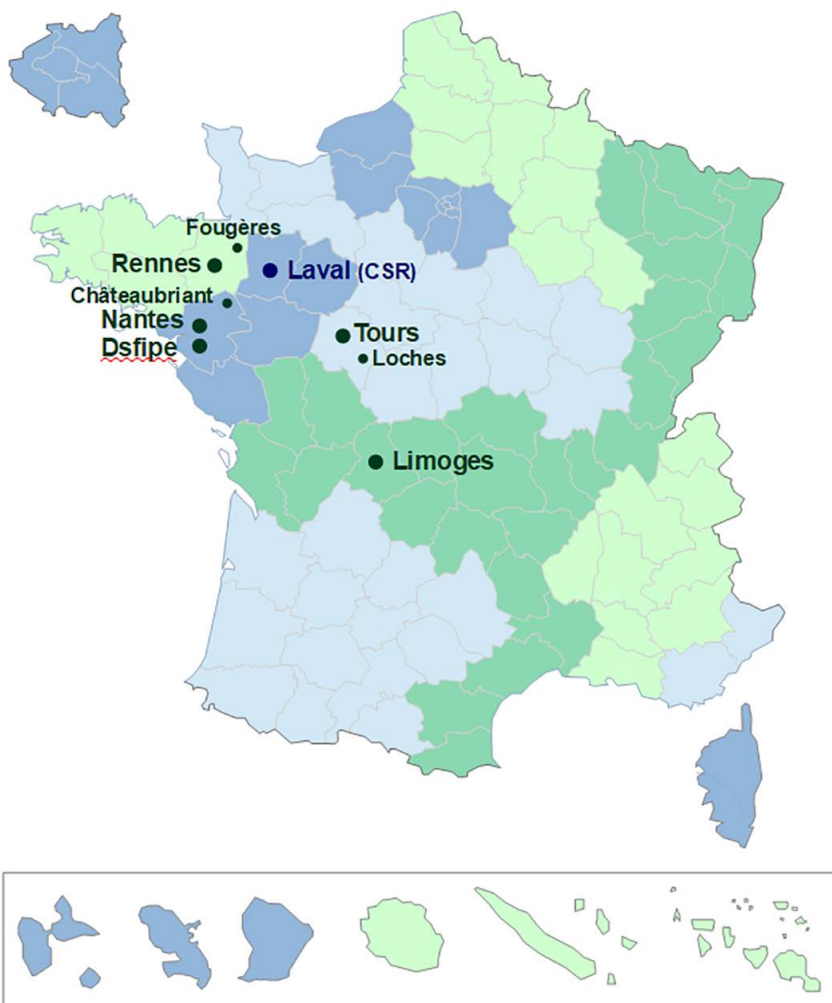
Les CSR de Rennes et de Bordeaux ont cependant maintenu leur activité jusqu'au 31 décembre 2021, permettant la montée en compétence progressive des agents du CSR de Laval du 1er septembre au 31 décembre 2021.

Le CSR de Laval est désormais, depuis le 1^{er} janvier 2022, en charge de la totalité des activités des centres de service retraite de Bordeaux et de Rennes.

Au 1er janvier 2022 :

- Création d'une antenne à Châteaubriant (44), rattachée au CGR de Nantes ; ce CGR bi-site a accueilli les activités des CGR de Paris, d'Ajaccio et de Fort-de-France ;
- Renforcement du CGR de Limoges par le transfert des activités de Clermont-Ferrand et de Montpellier ;
- Consolidation du CGR de Rennes qui a accueilli l'activité du CGR de Marseille.

Carte des centres de gestion des retraites (CGR) et centre service retraite (CSR) au 1er janvier 2023



Horizon 2023

Création d'une antenne à Fougères (35), rattachée au CGR de Rennes (ce CGR bi-site accueillera les activités des CGR de Lille, de la Réunion, de Papeete et de Nouméa) et par la création d'une antenne à Loches (37), rattachée au CGR de Tours (ce CGR bi-site accueillera les activités des CGR de Bordeaux et de Toulouse).

A l'issue de ces réorganisations, le réseau des CGR sera composé de cinq centres dont 1 dédié aux pensions versées à l'étranger (DSFiPE). Cette reconfiguration du réseau des CGR sera accompagnée par le déploiement au 01/01/2023 d'un environnement applicatif modernisé (la suite OCAP), dans le cadre du projet de mutualisation des systèmes d'informations avec la CNRA, dont les travaux préparatoires ont d'ores et déjà été initiés.

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

Officialisés par la signature d'une convention entre les deux partenaires le 1er décembre 2020, les travaux de mutualisation se sont mis en place rapidement au début de l'année 2021. Une newsletter, des outils collaboratifs et un comité stratégique fédèrent les 180 personnes impliquées dans ces travaux.

Le travail des équipes mixtes CDC / SRE de maîtrise d'ouvrage, de maîtrise d'œuvre informatique et métiers implique à ce jour environ 180 personnes, prestataires compris.

En dépit de la crise sanitaire et malgré la mobilisation d'une équipe multi-entités, multi-sites et pluridisciplinaires, les travaux avancent selon le macro planning prévisionnel. Les spécifications fonctionnelles sont bien avancées, et pour les premiers projets attendus en production, quasiment finalisées. Les développements sont engagés sur tous les projets, et certains développements voient leur phase de test s'achever (la simulation de carrière pour la liquidation, les règles de paie, les programmes de migration de données vers le référentiel unique).

De manière innovante, les équipes informatiques des deux entités travaillent au sein d'une usine logicielle commune, hébergée dans le cloud CDC, sur la base d'outils à l'état de l'art, choisis en commun. Ce choix est accompagné d'une montée en compétences des agents sur les nouveaux outils ou technologies ainsi qu'une adaptation des politiques de sécurité respectives.

En parallèle des chantiers informatiques, les chantiers juridiques et de sécurité informatique font l'objet d'une attention particulière et d'un pilotage resserré. Le cadre juridique pour la phase d'exploitation est en cours de finalisation. Les travaux d'homologation du SI mutualisé, selon le référentiel général de sécurité (RGS), sont également lancés pour une homologation en mai 2022. Enfin, la conformité RGPD est prise en compte tout au long des travaux.

La gouvernance, qui repose sur une comitologie resserrée et un pilotage conjoint, tant opérationnel que stratégique, fonctionne dans la continuité de son expérimentation durant la phase d'étude. Toutes les instances se sont désormais réunies.

Des échanges des bonnes pratiques déjà installés entre les deux entités, la volonté largement partagée par les équipes de faire aboutir un projet à fort potentiel, la proximité des sujets informatiques et métier ainsi que la convergence vers des outils collaboratifs communs, expliquent en grande partie le démarrage réussi de ce partenariat.

Les comités stratégiques du partenariat

Trois comités de pilotage, présidé par Michel Yahiel, directeur des politiques sociales de la Caisse des dépôts et Guillaume Talon, chef de service des retraites de l'État se sont tenus en 2021.

Cette instance décisionnaire permet d'échanger sur les avancées du programme et d'identifier des points de synergie complémentaires.

Au-delà des progrès constatés, les efforts fournis par les équipes pour assurer un démarrage rapide des travaux ont été largement soulignés même si des points restent encore à surmonter. Le résultat est d'autant plus estimable que les difficultés étaient nombreuses (télétravail poussé, politiques de sécurité informatique différenciées, procédures de travail communes à mettre en oeuvre, ...).



Séminaire de La Rochelle 13 et 14 septembre 2021.

Un an après le début des travaux, les équipes du programme de mutualisation des systèmes d'information entre le Service des Retraites de l'État et la Direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts (DPS-CDC) se sont retrouvés pour réaliser un point d'étape. L'occasion de se rencontrer en présentiel et d'échanger, en présence de Guillaume Talon (Chef du Service des retraites de l'État), de Michel Yahiel (directeur de la DPS-CDC) et Laure de la Bretèche (directrice déléguée de la DPS-CDC) et des sponsors, Marie Magnien (SRE) et Jean-Louis Barsottini (CDC).

135 collaborateurs étaient réunis, c'était une première : se voir après avoir travaillé ensemble depuis presque une année principalement en virtuel, sur ce programme de mutualisation des SI, pour lequel l'accord de partenariat avait été signé en décembre 2020.

Au-delà des nombreux échanges techniques à distance entre Bordeaux et Nantes, il était nécessaire, compte tenu de la complexité des travaux, que les nombreux acteurs mobilisés sur le programme, MOE, MOA, métiers, juridiques et budgétaires, puissent mieux se connaître pour mieux avancer ensemble. Organisé dans ce sens, le séminaire a été l'occasion de renforcer la cohésion du collectif.

Animé par la direction de programme, cet événement s'est révélé d'une grande richesse par les informations partagées et les échanges qui ont rythmé les deux jours prévus à cette occasion.

En introduction, Guillaume Talon, Michel Yahiel et Laure de la Bretèche, Marie Magnien et Jean-Louis Barsottini ont rappelé les enjeux du programme et son importance majeure pour les retraites publiques, souligné toute la valeur de la cohésion d'équipe et remercié l'ensemble des collaborateurs pour leur engagement et le travail déjà accompli.

La séquence a été suivie par une présentation des points d'avancement, des perspectives et enjeux pour l'année à venir, ainsi que sur l'organisation des travaux.

Des outils collaboratifs

Par l'intermédiaire du premier numéro de la newsletter Jean-Louis Barsottini, directeur du projet retraite de la Caisse des Dépôts et Marie Magnien, responsable du département du programme de modernisation du Service de Retraites de l'État ont lancé ces outils collaboratifs et les rendez-vous à venir.

Une newsletter appelée « Mutsi » dont le premier numéro est paru au mois de mars 2021 a pour objectif de compléter le site « MutSlinfos » dédié aussi à la mutualisation entre le SRE et la CDC.

Ces deux médias permettent aux acteurs du programme de connaître les actualités, les équipes et les événements du projet.



Travaux d'amélioration des échanges entre le SRE et les CARSAT



Une première étude concernant les relations de la fonction publique d'État (FPE : SRE et administrations employeurs) avec le réseau de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) a été finalisée en avril 2021. Plusieurs irritants ont été identifiés à cette occasion : absence de contacts identifiés au sein des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), échanges uniquement par voie postale, nombreuses saisines inutiles, gestion des relances à revoir.

Des travaux, tendant à fluidifier les relations entre les deux régimes, ont démarré officiellement par une première réunion bilatérale en avril 2021. Depuis, plusieurs bilatérales se sont tenues, complétées de divers groupes de travail associant, en fonction de l'objet, des représentants des administrations employeurs. Objectif : lever les irritants.

Les travaux sont pilotés, pour le SRE, par la direction de projet en charge de la transformation du service, qui entretient un lien ténu avec les bureaux métiers concernés : bureau des retraites (1B), de l'invalidité (1C), bureau financier et des statistiques (BFIS). D'autres bureaux sont également contributeurs, selon l'angle des travaux : bureau des affaires juridiques (1A), bureau des études et développements (2B), bureau des maîtrises d'ouvrage (2D). Pour la CNAV, c'est la direction des relations partenariales qui assure ce pilotage.

Ces travaux vont permettre de rédiger un guide des relations partenariales dont l'objectif est de réduire de manière significative le nombre de saisines.

Les travaux en bilatérale vont se poursuivre en 2022. Ils ambitionnent de parvenir à la conclusion d'une convention entre les deux régimes, destinée à encadrer et à suivre l'action des gestionnaires et des référents. Un groupe de travail doit également contribuer à éclairer, au bénéfice des gestionnaires des deux parties, le contenu des données présentes au sein du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU).

Le traitement de la question de la dématérialisation des échanges, et des contacts associés à la solution technique, a été repris au niveau de l'inter-régimes suite à une saisine du secrétaire d'État aux retraites à l'été 2021. Il s'inscrit dans le chantier «qualité de service inter-régimes», axe 3 «optimisation de la liquidation», sous-chantier 3.2 «échanges inter-régimes».

Les ateliers, pilotés par le GIP Union Retraite et co-animés par le SRE et la CNAV, ont conduit, à la décision, par le comité de coordination stratégique, d'utiliser l'outil inter-régimes PAIR, connu de tous les régimes. L'utilisation de bafes seules, non adossées à une solution technique, n'est, en effet, pas envisageable car incompatible avec les attendus du Règlement général sur la protection des données (RGPD) sur la sécurité des échanges.



Et après ? ...

Les travaux se poursuivent, en 2022, au travers de nouveaux ateliers chargés de définir les besoins des régimes. Cela permettra de mesurer les aménagements de «PAIR» qui s'avèreraient nécessaires avant sa mise en service au bénéfice des liaisons inter-régimes. Les travaux sont complétés par la rédaction d'un guide de coopération inter-régimes, qui s'inspire du support réalisé en bilatérale par le SRE et la CNAV.

Ces évolutions technologiques pourraient impacter la FPE de manière singulière, dès lors que les employeurs n'utilisent pas les outils inter-régimes. Ainsi, une réflexion est engagée pour une prise en charge renouvelée des saisines inter-régimes par le SRE, en particulier au sein de la section des liaisons inter-régimes. L'idée serait d'assurer, quand cela est possible, un traitement des questions pour lesquelles les réponses sont disponibles au SRE, et un transfert du différentiel aux employeurs. Les travaux ont débuté par une enquête portant sur les flux actuellement pris en charge par les employeurs.

Une nouvelle ergonomie pour l'ENSAP

Ouvert le 16 décembre 2021 avec son nouveau logo, l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) se pare de bleu et se met en conformité avec la charte ergonomique de la DGFIP et les normes d'accessibilité. Il offre une page d'accueil entièrement repensée pour faciliter la navigation de l'internaute.

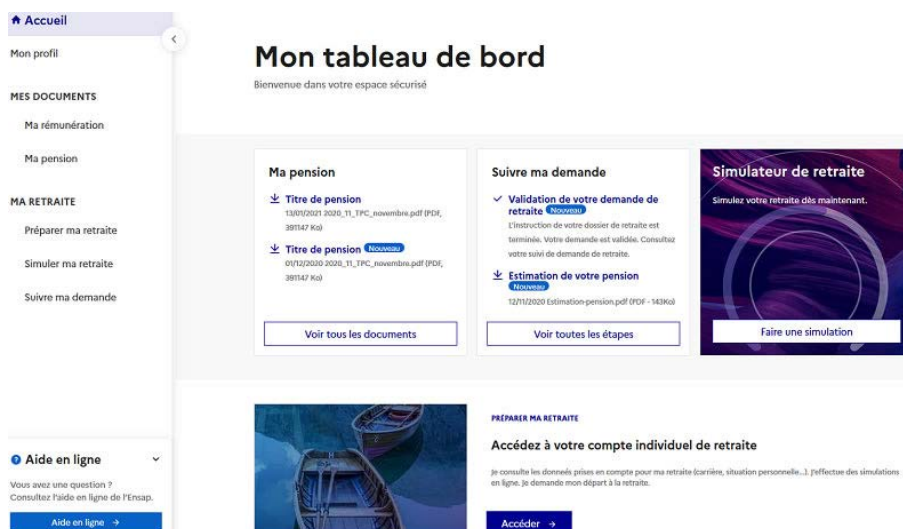
Désormais accessible via FranceConnect, l'ENSAP continue d'offrir à tous les actifs et retraités de la fonction publique de l'État des services en fonction de leur profil :

- les documents de rémunération, de pension et les attestations fiscales ;
- le compte individuel de retraite et la correction de compte ;
- le simulateur ;
- la demande de départ à la retraite.

Les documents de rémunération et de pension sont conservés dans l'ENSAP jusqu'aux 75 ans de l'agent. Les attestations fiscales sont quant à elles conservées dans l'application pendant 4 ans, à compter de leur date d'émission par l'employeur. Tous les documents sont téléchargeables.

Les accès aux services sont également plus lisibles grâce à la présence de vignettes dédiées permettant un accès direct au service souhaité. Le simulateur de retraite est désormais accessible dès l'âge de 32 ans pour tous les actifs dont le compte individuel de retraite est complet.

Un menu vertical à gauche de la page d'accueil vient compléter le tableau de bord donnant davantage de visibilité à la navigation sur le site.



L'ENSAP en chiffres

3 250 681 comptes ouverts sur l'ENSAP dont 25% par des agents retraités.

67 % des demandes de retraite sont faites directement via l'ENSAP.

37 337 demandes de correction de compte via l'ENSAP.

Bientôt des documents RH disponibles.

Des travaux ont débuté avec le Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines (CISIRH) et le Ministère de la Justice pour que bientôt des documents RH soient disponibles dans l'ENSAP, comme par exemple, la fiche interministérielle de situation individuelle ou bien encore la carte électorale professionnelle qui servira pour les élections de 2022.

Ouverture de l'ENSAP aux agents des fonctions publiques territoriale et hospitalière et aux personnels des groupements d'intérêts publics (GIP) de l'État et du Conseil constitutionnel

Le décret n° 2021-1752 du 21 décembre 2021 relatif aux modalités d'utilisation par certaines personnes morales de droit public de l'espace numérique sécurisé des agents publics et modifiant la durée de conservation des données au sein de ce traitement a été publié au Journal Officiel du 23 décembre 2021.

Ce texte permet d'ouvrir les services de l'ENSAP, s'agissant de la mise à disposition et de l'archivage des documents de rémunération (bulletins de paie, attestations fiscales), aux agents des fonctions publiques territoriale et hospitalière ainsi qu'aux personnels des GIP de l'État et du Conseil constitutionnel.

Ce recours à l'ENSAP facultatif, est pris par décision de chaque organisme public entrant dans le périmètre élargi et souhaitant dématérialiser ses bulletins de paye (collectivité territoriale, établissement public de santé, GIP de l'État etc.). Cet usage est soumis à la facturation du service.

Ce texte modifie par ailleurs la durée de conservation des bulletins de paye, désormais conservés jusqu'aux 75 ans de l'agent et non plus 5 ans après la liquidation des droits à pension.

Le nouveau portail applicatif TOSCA

Après douze années de bons et loyaux services, le portail PETREL, qui permet de consulter, gérer les comptes individuels de retraite et préparer les départs à la retraite s'apprête à céder la place à TOSCA pour encore mieux satisfaire les 2 400 utilisateurs de l'application (dont 1 900 chez les employeurs).

Au-delà du confort accru apporté aux utilisateurs, TOSCA permettra de répondre à la charte Internet de l'État et à sa nouvelle identité visuelle.

TOSCA s'inscrit et se coordonne avec les projets portés par la mutualisation des systèmes d'informations entre le Service des retraites de l'État et la Caisse des Dépôts (MutSI). Toutes les applications qui seront créées ou utilisées par ce projet seront reprises dans ce nouveau portail.

La relation employeurs

Les points de rencontre avec les employeurs

Dans le cadre de son offre de services aux employeurs (OSE), le Service des retraites de l'État a pu maintenir malgré le contexte sanitaire en 2021 tous ses points de rencontre avec les employeurs. Aussi, se sont tenus à distance :

le comité utilisateur Pétrel (CUP) du 24 mars au 1er avril 2021. Ce moment d'échanges permet aux employeurs de prendre connaissance des évolutions informatiques en cours mais également de faire part de leurs besoins. Plus de 70 participants ont ainsi pu assister à cet événement consacré aux actualités de l'outil Pétrel et à la présentation du futur portail TOSCA.

le comité des correspondants ministériels (CORREF) le 20 mai 2021. Cette instance qui réunit une grande majorité des employeurs a pour objet d'évoquer et de partager les grandes orientations et les actualités du SRE. En 2021, le SRE a effectué lors de cette instance un suivi sur les effectifs dans le cadre de la gestion de la chaîne pension, mais également sur le traitement des dossiers de validation des services auxiliaires ou encore la qualité des comptes. Il a également présenté les mesures de simplification qui pourraient être mises en œuvre sur les différents processus retraite.

la réunion de collecte le 22 juin 2021. Ce point d'échange permet à la fois de faire le bilan sur les déclarations mensuelles ou annuelles mais également d'évoquer les grandes orientations en matière de mise en qualité des comptes (dispositif renforcé de montée en qualité des comptes, décret pénalités). Il a également vocation à donner de la visibilité sur les évolutions du système d'informations.

la rencontre annuelle le 30 novembre 2021. A l'instar de 2020, cet événement s'est également tenu à distance sous forme de kiosques d'échanges. Des informations et des espaces d'expression ont été mis à disposition des participants une huitaine de jours avant la journée dédiée. Près de 120 personnes ont répondu positivement à l'invitation du SRE et ont pu ainsi participer à un ou plusieurs salons d'échanges. Cette année, 3 grandes thématiques étaient proposées : l'invalidité, l'évolution des systèmes d'information et l'inter-régimes. Un 4ème point était consacré à des sujets divers tels que la simplification du départ à la retraite, le bilan 2021 de l'offre de services aux employeurs (OSE) ou encore la qualité des comptes.



L'offre de services employeur (OSE)

Le SRE a accompagné tout au long de l'année 2021 les employeurs dans le cadre de son offre de services en évaluant la qualité des comptes individuels retraite et le respect des procédures au moyen de contrôles ponctuels d'un échantillon de départs retraite. Ces derniers ont permis la rédaction de bilans pédagogiques.

En 2021 le SRE a ainsi établi pas moins de 46 bilans pédagogiques. Ces derniers ont pour vocation de valider le fonctionnement attendu de la part du SRE mais surtout de recenser et expliciter les éventuelles corrections de compte effectuées au cours de la liquidation.

Dans le contexte de la crise sanitaire le SRE a ainsi continué à assurer la formation de ses partenaires employeurs en mettant en place des sessions à distance. La formation « maîtriser les règles de fiabilisation des données du compte individuel retraite et les processus retraite » dont les objectifs sont de connaître le parcours usager, le outils SRE, de maîtriser la réglementation retraite et l'outil Petrel a pu bénéficier à 104 stagiaires.

Un nouveau catalogue formation au titre de l'année 2022 a été proposé aux employeurs dans lequel deux nouvelles thématiques relatives à l'invalidité sont proposées.

La correction de compte avant départ est en baisse.

Malgré le déploiement des services en ligne et les différentes actions mis en œuvre par le SRE (plan actions employeurs, décret pénalités, sensibilisation lors des formations, de la rencontre annuelle, des bilatérales avec les partenaires), la proportion de corrections de compte réalisées au moment du départ reste très importante (66 %) et tend à augmenter sur les deux dernières années.

Force est de constater que l'activité de gestion de compte est très prégnante car elle représente plus d'un quart de la charge de travail des unités de liquidation.

Comme attendu, cette première année post réforme a été marquée par une forte croissance des demandes de départ qui représentent 87 % des concessions de premiers droits (64% en 2020). Cette proportion est constante depuis le deuxième trimestre.

Le journal de l'offre de services aux employeurs de l'État «J'OSE»

Afin d'apporter régulièrement des informations pratiques, réglementaires, ou encore liées aux process, le SRE a donné naissance au journal de l'offre de services aux employeurs (J'OSE). Cette newsletter vise à compléter la Lettre du SRE avec un éclairage plus opérationnel. En 2021, 5 numéros ont été publiés auprès des employeurs dont 2 hors séries dédiés à la rencontre annuelle 2020 et au comité utilisateurs Pétreil 2021.



La rencontre annuelle entre les employeurs et le SRE

du 29/11/2021
au 01/12/2021

Proposée en distanciel sous forme de kiosques, à l'instar de l'année précédente, la rencontre annuelle a réuni 118 représentants des administrations employeurs de l'État.

Cette 3e édition en distanciel s'est déroulée autour de quatre thématiques :

- L'invalidité : dématérialisation des dossiers, calculs des taux, expérimentation EIR ;
- L'évolution des SI : ENSAP, TOSCA, MutSI, Cir-PETREL ;
- L'inter-régimes : Carsat, EAS, Caisses étrangères ;
- Les sujets divers : Bilan Ose, simplification des départs à la retraite, qualité des comptes.

Guillaume Talon, chef de service du SRE, a introduit cette rencontre lundi 29 novembre en faisant un rapide bilan sur l'année mentionnant la bascule de tous les employeurs dans le nouveau process de départ à la retraite, la généralisation de l'alimentation des données mensuelles avec le constat d'une amélioration de la qualité. Il a abordé ensuite les travaux qui se poursuivent sur :

- le dispositif renforcé de qualité des comptes (DRQC) dont le plan d'actions est en cours et les premières campagnes usagers sur la sécurisation de leurs comptes vont démarrées prochainement ;
- la dématérialisation et l'allègement des procédures : pensions civils d'invalidité non imputables au service ;
- l'allègement du départ en retraite avec la suppression du document usager de radiation des cadres dont la DGFIP va expérimenter début 2022 ;
- l'inter-régimes engagé vers la dématérialisation (ex : demande pièce une seule fois) et l'allègement des procédures ;
- l'allègement des processus notamment avec les CARSAT et la dématérialisation des échanges.

Le mardi 30 novembre était consacré aux kiosques d'échanges thématiques.

- 76 personnes ont participé au kiosque sur l'invalidité.
- 68 au kiosque sur l'évolution des SI.
- 73 au kiosque sur l'inter-régimes.
- 61 au kiosque dédié aux échanges sur les sujets divers.

Le SRE a pu apporter les réponses aux nombreuses questions formulées par les employeurs occasionnant des échanges riches et constructifs.

Le mercredi 1er décembre, Guillaume Talon clôturait la rencontre en remerciant tous les participants de leur implication et annonçait les étapes suivantes (synthèse des échanges à venir, questionnaire à froid et enfin prolongation de l'ouverture des espaces Klaxoon pour des questions résiduelles).

Dans un retour à chaud, les employeurs ont exprimé leur satisfaction quant au déroulé et contenus de ces rencontres 2021 et ont souligné la qualité des échanges :

- travaux très constructifs,
- riche et utile,
- intéressant et enrichissant.



Le comité des utilisateurs PETREL (CUP)

du 24/03/2021
au 01/04/2021

Le comité utilisateurs Petrel (CUP) est un temps fort de l'offre de services OSE développée par le SRE pour accompagner ses partenaires employeurs à l'issue de la réforme de la gestion des pensions.

Ce rendez-vous annuel est un moment d'échanges utile pour tous. Il permet au SRE d'être à l'écoute des besoins des employeurs en matière d'outils informatiques, de répondre à leurs questions et d'identifier les éventuels dysfonctionnements de l'application. Il permet également au SRE d'informer tous les utilisateurs de PETREL de ses évolutions, de rappeler les usages et de partager les bonnes pratiques.

Si le CUP a de nouveau dû se tenir à distance pour cette deuxième édition, en raison du contexte sanitaire, les échanges ont néanmoins été riches. Le CUP 2021 a été consacré aux dernières évolutions du portail métier PETREL, à une première présentation de TOSCA, qui est appelé à prendre sa suite.

73 participants côté employeurs et 15 animateurs côté SRE ont échangé sur les deux thèmes proposés : les actualités de l'outil PETREL ; une présentation du futur portail TOSCA.

Des informations et des espaces d'expression ont été mis à disposition des participants pendant une semaine pour servir de base de discussion aux ateliers d'échange organisés sur la journée du 1er avril.

Malgré le contexte et l'utilisation d'outils nouveaux (Teams et Klaxoon) pour animer le CUP, les participants ont été pour 79 % «Très satisfaits» ou «satisfaits».

A des fins d'amélioration du format, les participants ont formulé plusieurs propositions comme :

- avoir plus de temps pour prendre connaissance des supports en amont du CUP ;
- avoir connaissance des thèmes plus en amont afin de préparer le CUP en équipe.

Cependant de l'avis des employeurs, le contenu est informatif et enrichissant et ils plébiscitent la poursuite de l'organisation de l'évènement par le SRE.

La relation usagers

L'accueil des usagers en activité



L'accueil et l'orientation des usagers

Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire, l'année 2021 a retrouvé des flux de contacts comparables à ceux de l'année 2019. Le pôle conseil retraite a répondu à plus de 154 000 appels (97% de réponses en moins de 10 sonneries) et 40 000 formulaires en ligne ont été traités (99,6% de réponses en moins d'une semaine) dans des délais maîtrisés. Le canal du courrier est de moins en moins utilisé par les usagers en activité (741 courriers traités).



Les usagers sont satisfaits ou très satisfaits des services rendus à 87 % pour l'accueil téléphonique et à 80 % pour les formulaires en ligne.

Le pôle conseil retraite a également participé aux actions promues par l'inter-régime et notamment la campagne sur le retour d'expérience usager concernant les outils en ligne de DRIL et DREV (demande de retraite en ligne et demande de pension de réversion en ligne). Des contre-appels ont été opérés vers les usagers ayant abandonné une demande en ligne afin d'en connaître les motifs.



L'offre de services personnalisés

Le nombre d'offres de services accompagnés a nettement progressé en 2021 (hausse de 42% par rapport à l'année 2020). Les services ont réalisé 1 793 entretiens informations retraite et 4 067 simulations accompagnées.

Une nouvelle offre de services expérimentale a été proposée au cours de l'année 2021, pour les seuls fonctionnaires titulaires de l'Éducation Nationale envisageant un départ anticipé pour invalidité dans un délai de 8 ans, sans limite d'âge ni conditionnée à la saisine de l'instance médicale compétente. 197 entretiens informations retraite invalidité ont ainsi été réalisés.



Les usagers sont satisfaits ou très satisfaits des services rendus : à 94,5 % pour l'entretien information retraite, à 97 % pour la simulation accompagnée et à 100 % pour l'entretien information retraite invalidité.

Travaux préparatoires à l'élargissement en 2022 de la certification du parcours usagers retraite (PUR) à la gestion de compte.



Le SRE est engagé depuis l'année 2016 dans une démarche de certification ISO 9001/2015 du parcours usagers retraite concernant les agents de l'État en activité, qui garantit la qualité du service aux usagers et la conduite d'une démarche d'amélioration continue.

La certification couvre depuis l'année 2020 l'offre de conseil retraite aux agents de l'État constituée de l'accompagnement des usagers (téléphone, courriel, courrier), de la simulation accompagnée (pour les usagers à moins de deux ans de leur départ à la retraite) et de l'entretien information retraite (EIR).

Des travaux préparatoires ont été menés, tout au long de l'année 2021, par le Bureau Mission Relation Usager, offre de services et réseau et le Bureau des Retraites afin d'engager, en 2022, l'élargissement du périmètre à l'activité de gestion des comptes sécurisés réalisée en amont des demandes de départ à la retraite. Il s'agit des demandes provenant des usagers via leur espace personnel de l'ENSAP et de celles formulées dans le cadre de la réalisation des offres de services accompagnés certifiés (EIR et simulation accompagnée).

Cet élargissement du périmètre permet ainsi désormais un déploiement de la démarche d'amélioration continue sur l'ensemble du parcours usagers retraite.





L'accueil des usagers pensionnés

Le renseignement aux pensionnés

Les Centres de Gestion et de Services des Retraites ont traité en 2021 plus de 459 000 appels (95% répondus en moins de 10 sonneries) et répondu à plus de 145 300 formulaires en ligne (98% répondus en moins d'une semaine).

Concomitamment, des simplifications dans les procédures de mise en paiement des pensions sont mises en œuvre. Jusqu'au 15 décembre 2020, les titulaires d'une pension civile ou militaire de retraite devaient transmettre une déclaration de mise en paiement pour prétendre au paiement de leur pension.

Le dépôt de cette déclaration n'est désormais plus nécessaire pour les pensionnés qui ont effectué leur demande de retraite en ligne (grande majorité des situations). Le paiement de la pension est ainsi rendu automatique.

Cette simplification impacte autant l'utilisateur que le comptable public, tout en améliorant les délais de mise en paiement des pensions concernées.

Les ayants-cause ou les titulaires d'une allocation ou pension d'une autre nature ne sont pas concernés par cette mesure.



Le traitement des litiges et contestations des pensionnés

Le secteur services et litiges est chargé de répondre aux demandes d'information ou contestations des usagers concernant leur titre de pension. Il procède à l'instruction des demandes ou réclamations des retraités et leurs ayants cause dont l'objet nécessite une expertise particulière. Une expertise en soutien aux autres structures du bureau dans les différentes instances juridiques est également apportée.

En 2021, le secteur a traité 7 863 saisines, dont 64% relèvent de demandes de révisions (1/3 avis favorable et 2/3 de rejet), 23% de demandes de majoration de pension pour 3 enfants (dont 2/3 avis favorable et 1/3 rejet), et 13% de demandes d'informations.



Le cumul emploi retraite



L'instruction des autorisations de cumul emploi retraite

Pour l'année 2021, le secteur cumul a prononcé 2 466 autorisations de cumul emploi retraite. Par ailleurs, le secteur a procédé à 395 suspensions totales et à 817 suspensions partielles. Au total, sur cette année 2021, le secteur cumul a traité 3 678 dossiers.

Depuis l'année 2020 les méthodes de contrôle des situations de cumuls emploi / retraite se sont modernisées grâce à l'exploitation des données issues du Centre National des Transports de Données Fiscales (CNTDF). En effet, cet organisme fournit au SRE depuis septembre 2020 des listes qui permettent une détection plus exhaustive et automatisée des cas de cumuls par le recoupement des données ADONIS avec celles détenues par le SRE.

Pour l'année 2021, le secteur cumul a ainsi contrôlé la situation de 842 pensionnés civils, dont la date d'effet était fixée à compter du 1er janvier 2015, qui ont fait l'objet d'une analyse par le secteur cumul.

Le résultat de ce contrôle a abouti à l'envoi de 89 certificats de suspension pour un montant total suspendu de 1 889 665 euros, et de 753 autorisations de cumul prononcées.

L'inter-régimes

Visite du directeur de l'Union Retraite le 8 novembre 2021



Stéphane BONNET
directeur de l'Union Retraite

L'Union Retraite est un groupement d'intérêt public (GIP) qui réunit les organismes de retraite obligatoire, de base et complémentaire de France. Il est chargé du pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation ayant pour objet de rendre plus simple et plus compréhensible le système de retraites pour les usagers.

Au total 35 régimes appartiennent à ce groupement qui possède un budget de 36 millions d'euros. 27 collaborateurs y travaillent. Le GIP a évolué vers une offre de services communautaires. Il couvre le droit à l'information retraite (DAI) qui ne cesse d'évoluer pour offrir aux assurés toujours plus de visibilité sur leurs droits à la retraite. Ceux-ci peuvent désormais voir en un coup d'œil toute leur carrière grâce au service en ligne Ma carrière et la synthèse de leurs droits, et obtenir une estimation de leur retraite à tout âge grâce au service en ligne Mon estimation retraite.

L'échange avec Stéphane Bonnet a été l'occasion de partager les actualités du SRE et celles du GIP, notamment l'optimisation des relations inter-régimes, par exemple l'élaboration d'un guide des relations partenariales CNAV-CARSAT/SRE/Employeurs ou la création de nouveaux services inter-régimes qui seront mis en ligne en 2022 comme le téléservice permettant aux usagers de déclarer leurs enfants en amont de la retraite pour l'attribution de droits au titre des enfants.



Participation du SRE aux travaux inter-régimes relatifs à l'amélioration des services rendus aux usagers

A la demande du Secrétaire d'Etat en charge des Retraites et de la Santé au travail, Laurent Pietraszewski, le SRE a participé entre septembre 2021 et participera en janvier 2022 à des ateliers de travail inter-régimes visant à identifier des pistes d'amélioration des services rendus aux usagers, avec pour objectifs :

- Une articulation renforcée entre les services de demandes de retraite et de réversion en ligne (DRIL/DREV) et les canaux d'accueil téléphoniques et physiques des régimes afin que les assurés bénéficient d'un meilleur accompagnement ;
- Un partage inter-régimes des voies d'optimisation des processus de liquidation en termes de qualité et de délais.

Ces ateliers ont abouti à des propositions d'actions à mettre en œuvre en 2022 : une assistance renforcée à l'utilisateur dans l'utilisation des services numériques de demande de retraite et de demande de réversion en ligne (DRIL/DREV), une optimisation des échanges inter-régimes (échanges fluidifiés, guides pratiques de coopération ou de référencement de pièces justificatives) ou encore des propositions de simplifications réglementaires visant à harmoniser les règles entre régimes et à les simplifier.



le parcours renoué et digital des services du droit à l'information retraite (DAI)

L'inter-régimes en chiffres

183 955 documents du droit à l'information retraite générés et envoyés de façon dématérialisés.

32 % des demandes de retraite sont initiés via info-retraite.fr

5 217 demandes de correction de compte via info-retraite.fr

25% des demandes de réversion ont été initiés via info-retraite.fr

Près de 20 ans après sa création (Loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant sur la réforme des retraites), le DAI se modernise pour offrir aux assurés une meilleure compréhension de leurs droits retraite. La modernisation s'appuie notamment sur la généralisation de la dématérialisation, à l'image des autres services publics

Moderniser le DAI, c'est offrir aux assurés une meilleure compréhension de leurs droits retraite ; et c'est, pour les gestionnaires retraite, faciliter le travail au quotidien. Ainsi, sur les services en ligne, le parcours usager est renoué et structuré en deux onglets : «Ma carrière» et «Mon estimation retraite».

Ma carrière

Le nouveau service Ma carrière regroupe toutes les informations sur l'ensemble de la carrière professionnelle de l'assuré en 1 coup d'œil ; le code couleur utilisé permet d'identifier rapidement les éventuelles anomalies. Puis selon les besoins de l'assuré, de retrouver le détail de chaque activité (nature des activités, date, régime et montant ou taux d'activité associés) et d'obtenir la synthèse des droits (nombre de trimestres enregistrés et qui reste à obtenir, les coordonnées des régimes, le relevé de carrière à télécharger).

Mon estimation retraite

Le nouveau service Mon estimation retraite unifie les règles de projections. Le parcours utilisateur a également été renoué. Les estimations sont basées sur les droits enregistrés par les régimes mais peuvent être personnalisées par l'utilisateur en ajustant et complétant les informations sur sa situation passée, actuelle (enfants ou situation professionnelle du moment) ou future.

Les équipes du SRE mobilisées pour ces nouveaux services :

- pour le développement et l'adaptation des systèmes d'information, pour assurer les échanges dans le cadre du DAI et permettre l'accès aux environnements ;
- pour assurer le suivi des travaux et les opérations de recette ;
- en tant qu'opérateur du simulateur M@rel pour assurer les tests à chaque nouvelle version du simulateur ;
- suivre et accompagner pendant des phases de qualification ;
- assurer la recette métier du simulateur M@rel pour les ressortissants de la fonction publique d'État ;
- pour accompagner l'utilisateur vers le bon service au bon moment ;
- pour actualiser les informations sur le site internet du SRE et assurer la promotion des services renoués.



Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) déploiement de la nouvelle interface

La loi a confié à la CNAV, tête du réseau de l'Assurance retraite, la réalisation du Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU).

Il regroupera les données élémentaires de carrière disponibles de tous les régimes, de base et complémentaires

Alimenté automatiquement, il pourra faciliter la mise en œuvre d'évolutions structurelles de la législation retraite. Les échanges seront alors simplifiés : chaque gestionnaire de retraite de n'importe quel régime aura accès à l'ensemble de la carrière de l'assuré pour fiabiliser sa carrière ou traiter sa demande de retraite.

Depuis le 6 juillet 2021, la CNAV confirme le déploiement auprès des régimes de retraite de la nouvelle interface de consultation du RGCU.

Simulateurs : quelle différence entre M@rel et la simulation de l'ENSAP ?

La simulation ENSAP restitue uniquement le montant de la retraite de l'État. Sur info-retraite.fr, l'assuré obtient un montant de pension inter-régimes, régimes de base et complémentaires.

En revanche, l'ENSAP offre une estimation plus précise pour ce qui concerne la fonction publique d'État (FPE) : les spécificités du régime sont bien prises en compte. L'indemnité mensuelle de technicité ou bien le supplément de pension NBI sont intégrés au montant estimé. L'ENSAP couvre également toutes les populations spécifiques, y compris les militaires, ce qui n'est pas le cas de M@rel.

En 2021, les militaires, douaniers, ingénieurs de la navigation aérienne et commissaires de police ne sont pas intégrés à l'outil M@rel. Leur intégration n'est pas, à ce stade, planifiée. Elle est reportée aux versions à venir en 2023 et ultérieures. M@rel intègre d'ailleurs un lien vers l'ENSAP pour ces populations.

Application mobile « Mon compte retraite »

Avec l'application « Mon compte retraite » les usagers accèdent désormais aux informations de leurs régimes depuis leur mobile.

Pour les actifs : Cette application offre l'accès à la consultation de la carrière et des droits pour tous les régimes concernés. Elle permet également de simuler le montant et l'âge de départ.

Pour les retraités : L'application permet la consultation et le téléchargement des bulletins de paiements pour l'ensemble des régimes concernés ainsi que la consultation et le téléchargement des attestations fiscales.

Les dernières actualités retraite sont accessibles pour l'ensemble des usagers.

Pour accéder à « Mon compte retraite » il suffit de télécharger gratuitement l'application sur 'Apple Store' ou « Play Store ». De créer son compte ou de se connecter directement en utilisant les identifiant et mot de passe du compte retraite déjà ouvert sur info-retraite.fr ou de s'identifier avec France Connect, pour disposer de l'ensemble des services disponibles.

Contrôle interne et audit

Le contrôle interne et l'audit sont menés par la Mission risques et audits (MRA) du SRE. Elle contribue à la mise en place d'une maîtrise des risques et d'un appui au sein des trois structures : SRE, employeurs et CGR.

Ce constat est décrit dans le bilan annuel de contrôle interne et d'audit établi par la MRA et remis chaque année à la Cour des comptes.

Un dispositif permanent : le Contrôle Interne

La MRA est chargée de garantir au sein du SRE mais aussi chez les employeurs et les CGR une maîtrise des risques dans les métiers de production des pensions et des services associés.

Il s'agit par exemple de s'assurer de la description des organisations, de leurs processus, de la qualité des pensions liquidées mais aussi que les prescriptions et réglementations correspondantes en matière de retraite sont respectées.

Le dispositif ponctuel de l'Audit

La Mission risques et audits (MRA) du SRE est chargée de l'exercer de manière indépendante et objective. L'auditeur évalue le degré de maîtrise des processus au SRE (audit interne) et de l'organisation mise en place par les employeurs (audit externe).

Il apprécie leur efficacité, leurs points forts, leurs points de fragilité et apporte ses conseils pour les améliorer et contribuer à créer de la valeur ajoutée.

Des missions transverses de maîtrise des risques

La MRA est chargée de toute autre action garantissant au chef de service du SRE la continuité de son activité et la protection des données à caractère personnelle contenues dans les traitements.

La MRA en chiffres

Contrôle interne :

650 contrôles en production pour 2021.

204 opérations de contrôle du dispositif de maîtrise des risques chez les employeurs.

CGR : 5 thématiques de contrôle annuel faisant l'objet d'une synthèse au niveau national.

Audit interne :

65 recommandations faites depuis 2014 et 86% d'entre elles réalisées.

1 audit sur la procédure de départ à la retraite centralisée au SRE.

41 agents du SRE et des employeurs formés au contrôle interne.



Financement du régime

Diffusion des chiffres

Le SRE assure la diffusion d'informations sur le régime de la fonction publique de l'État sur le site internet retraitesdeletat.gouv.fr.

Chaque année, la diffusion s'enrichit et évolue : les séries sont présentées avec une perspective de 5 ans, les pensions de droit direct et de droit dérivé sont clairement identifiées de même que les pensions civiles et militaires. L'offre de données a été enrichie avec de nouveaux thèmes : espérance de vie à 65 ans, enrichissement des tableaux PMI / ATI, indicateurs par génération, tableaux sur les affiliés, principales données budgétaires du CAS pensions.

En 2021, la diffusion a été complétée par des tableaux et des cartes interactives indiquant la localisation des retraités par département. Le BFIS a également procédé à une refonte complète des chaînes de production statistique PCMR et PMIVGAT. Dorénavant une pension est comptabilisée une fois qu'elle est effectivement en paiement. Enfin les données concernant les stocks sont maintenant affichées au 1er janvier et non plus au 31 décembre.

Impacts budgétaires de la crise sur les retraites dans la fonction publique de l'État



Cette question est récurrente notamment dans les débats parlementaires. Le bureau financier et des statistiques (Bfis) du SRE a mesuré les effets budgétaires de la crise sanitaire en matière de retraites de la fonction publique de l'État.

L'impact budgétaire global de la crise sur les retraites dans la fonction publique de l'État à court terme

L'augmentation des décès en France générée par la pandémie a eu pour corollaire une baisse des dépenses de retraites. Le report constaté de la date de départ de nos bénéficiaires a également contribué à cette baisse. Ce phénomène peut s'expliquer par le confinement de la 1^{ère} vague ou par des effets économiques. La crise sanitaire a également joué sur l'inflation ⁽¹⁾ et par voie de conséquence a eu un impact sur la revalorisation des pensions moins importante qu'initialement prévue (0.4 % contre 1 %).

Hausse de la mortalité

L'impact budgétaire à plus long terme est néanmoins plus difficile à mesurer. Le Bureau Financier et des Statistiques s'est intéressé à la hausse de la mortalité pour mesurer l'impact économique de la crise sanitaire. La hausse du nombre de décès de nos affiliés en raison des vagues épidémiques en 2020 s'établit à près de 10 %. La hausse se concentre particulièrement sur nos affiliés âgés de plus de 70 ans. L'espérance de vie enregistre également une baisse d'une manière inédite sur la population générale et sur nos affiliés. Une révision complète des tables de mortalité par l'Insee est en cours et aura des conséquences notamment sur les projections à destination du Conseil d'Orientation des Retraites.

(1) Inflation: Indice des prix à la consommation hors tabac

Affaires juridiques

Une nouvelle doctrine YERNAUX en matière de bonification pour enfant



Dans sa décision n° 417554 du 27 février 2019, le Conseil d'État a limité la portée de la jurisprudence Yernaux issue de sa décision n° 342238 du 27 mai 2011, en précisant, pour l'attribution de la bonification pour enfant prévue par l'article L.12b du code des pensions civiles et militaires de retraite, que l'enfant « récupéré » en utilisant l'excédent d'au moins deux mois, au-delà de deux mois, d'une période d'interruption/réduction d'activité prise au titre d'un autre enfant, doit satisfaire les conditions d'octroi de l'interruption/réduction d'activité utilisée.

Le SRE a tiré les conséquences de cette jurisprudence en 2021, en modifiant sa doctrine pour toutes les pensions ayant une date d'effet égale ou postérieure au 1er octobre 2021.

Désormais, pour l'attribution de la bonification pour enfant, les seules interruptions qui peuvent être retenues pour prendre en compte un enfant avec un excédent d'au moins deux mois sont le congé parental et la disponibilité pour élever un enfant de moins de huit ans, étant précisé que les enfants ainsi « récupérés » doivent satisfaire les conditions (notamment d'âge) relatives à ces interruptions (enfant de moins de trois ans pour le congé parental ; enfant de moins de huit ans pour la disponibilité).

Sont en revanche exclus de la bonification, le congé maternité, le congé d'adoption, le congé de présence parentale et la disponibilité pour donner des soins à un enfant dès lors que ces interruptions sont accordées pour un enfant déterminé. Il en est de même pour le temps partiel de droit pour élever un enfant.

En revanche, la doctrine du SRE reste inchangée en ce qui concerne les départs anticipés au titre de l'article L. 24-I-3° (parent de 3 enfants et enfant invalide).

Les chiffres du contentieux



Les requêtes

Le service des retraites de l'État a été saisi de 358 affaires nouvelles en 2021 (en hausse de 20,53 % par rapport à 2020).

Parmi ces requêtes, 19,5 % concernaient l'invalidité, 11 % les réversions, 11% l'indice de liquidation et 10 % la durée d'assurance retenue.

26 % des requêtes sont dirigées directement contre les titres de pension, 44 % contre des décisions du service (hors titre de pension) et 15 % contre des décisions prises par l'employeur.

Le SRE a formé 11 pourvois en cassation, a été saisi de 2 questions prioritaires de constitutionnalité et a dû défendre dans 5 procédures de référés.

Les affaires en cours

730 affaires étaient en cours d'instruction au 31 décembre 2021.

Les décisions de justice

331 décisions de justice ont été rendues en 2021 concernant des dossiers gérés par le SRE (en hausse de 16,14 % par rapport à 2020).

61 décisions défavorables au service ont été rendues (44 jugements de tribunaux administratifs, 4 arrêts de cours administratives d'appel, 12 décisions du Conseil d'Etat ainsi qu'un arrêt de la CJUE).

Parmi ces décisions défavorables, 33 % concernaient l'invalidité, 15 % l'indice de liquidation, 13 % les réversions et 10 % des bonifications diverses.

Le taux de décisions favorables s'élève à 81,57 % pour l'année 2021 (82,81 % en 2020).

Les provisions pour litiges

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 777 035 euros.

La dématérialisation des échanges avec les caisses de retraite des pays de l'UE et de l'EEE



La dématérialisation des échanges avec les caisses de retraite des pays de l'UE et de l'EEE

Les règlements européens (CE) n° 883/2004 du 26 avril 2004 et n° 987/2009 du 16 septembre 2009 ont renforcé la coordination des systèmes de sécurité sociale entre les États membres de l'Union européenne et prévu le traitement électronique des échanges de relevés de carrière au moyen du dispositif informatique EESSI (« Electronic Exchange of Social Security Information »).

Ce dispositif a été mis en œuvre à compter du 4 octobre 2021. Depuis cette date, le SRE peut communiquer avec les caisses de retraite des États membres de l'UE, des États de l'Espace économique européen, de la Suisse et du Royaume-Uni via l'application « RINA » et instruire, par voie dématérialisée, les demandes de relevés de carrière des personnes étant ou ayant été en situation de mobilité dans les États précités. Il est rappelé que ces relevés de carrière permettent la prise en compte en durée d'assurance des périodes d'activité professionnelle accomplies hors de France (ou inversement prise en compte par les institutions étrangères des périodes accomplies en France).

Pour l'année 2021, on notera 782 demandes traitées (588 dans le sens France vers UE et 194 dans le sens UE vers France).

Invalidité et risques

L'indemnité des victimes d'actes de terrorisme

Le Service des retraites de l'Etat (SRE) participe à l'indemnisation des victimes d'acte de terrorisme qui peuvent être rendus bénéficiaires d'une pension militaire d'invalidité (PMI) en application du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre (CPMIVG). Le système de réparation a été construit autour du principe suivant : l'intégralité des préjudices doit être réparée, mais un même préjudice ne peut être indemnisé à deux reprises. Il s'agit de replacer fictivement la victime dans la situation qui était la sienne antérieurement à l'événement, sans perte ni profit. La réparation intégrale des préjudices se fait par référence à la nomenclature Dinthillac (préjudices patrimoniaux et extra-patrimoniaux).

Peuvent bénéficier de ce dispositif :

- Les victimes d'un acte de terrorisme commis sur le territoire national quelle que soit leur nationalité ;
- Les personnes de nationalité française victimes à l'étranger d'un acte de terrorisme ;
- Les ayants cause.

Il existe trois niveaux d'indemnisation :

- Les rentes (rentes accident du travail, capital décès, indemnités journalières, pensions d'invalidité, indemnités au titre de garantie accident de la vie,...) ;
- L'indemnisation servie par le Fonds de garantie des victimes d'acte de terrorisme (articles L.422-1 et suivants du code des assurances) ;
- La PMI (article L.113-13 du CPMIVG) qui indemnise les pertes de revenus et l'incidence professionnelle de l'incapacité physique et le déficit fonctionnel permanent (CE, n°337851, 7 octobre 2013). Lorsque ces deux postes de préjudices ont été indemnisés par des rentes ou par le Fonds de garantie, ces sommes doivent venir en déduction du montant de la PMI.

Le montant de la PMI est égal au nombre de points déterminé en fonction du taux d'invalidité multiplié par la valeur du point PMI (ex : un taux d'invalidité de 20 % équivaut à 96 points X 15,05 euros au 1er janvier 2022 = 1444,80 euros annuels).

Les demandes de PMI sont instruites par le Ministère des armées qui fait une proposition de liquidation. Le SRE procède ensuite au contrôle du dossier, concède la pension et calcule la suspension éventuelle (partielle ou totale) en convertissant en rente fictive annuelle le capital perçu par la victime au titre des préjudices indemnisés par la PMI.

Les chiffres

En raison des attentats de Paris du 13 novembre 2015 et de Nice du 14 juillet 2016, le nombre de dossiers traités est en augmentation constante depuis 2019 :

2010 à 2017 : de 7 à 15 dossiers par an

2018 : 31 dossiers

2019 : 137 dossiers

2020 : 209 dossiers

2021 : 216 dossiers



La dématérialisation des dossiers d'invalidité civile

Les dossiers de pension de retraite ont fait l'objet d'une dématérialisation progressive depuis plusieurs années. Ce processus est désormais achevé s'agissant des ayants droit.

Afin d'approfondir cette démarche de modernisation, une note d'information SRE du 6 août 2021 a prévu une nouvelle étape : la dématérialisation des dossiers d'invalidité.

Ces dossiers pouvant être volumineux, il a été décidé d'organiser le basculement en deux temps :

- 2021 : les pensions civiles d'invalidité non-imputables au service ;
- 2022 : les pensions civiles d'invalidité imputables au service et les allocations temporaires d'invalidité.

La numérisation des pièces est effectuée chez les employeurs dans le portail PETREL qui héberge la nouvelle application de gestion des allocations temporaires d'invalidité et plus récemment, celle des pensions d'invalidité.

La mobilisation des employeurs a permis d'atteindre un taux de dossiers dématérialisés en fin d'année 2021 de l'ordre des deux tiers des pensions d'invalidité.

L'année 2022 sera mise à profit pour consolider ces travaux et intégrer les allocations temporaires d'invalidité.

Les chiffres de la commission de recours d'invalidité

Nombre de séances pour la commission d'invalidité : 1 par mois

Nombre de recours : 705

Nombre de recours irrecevables : 62

Nombre de recours rejetés : 519

Nombre de recours agréés totalement ou partiellement : 130



Les chiffres



Age moyen de départ
(tous motifs, hors militaires)



Ratio démographique

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

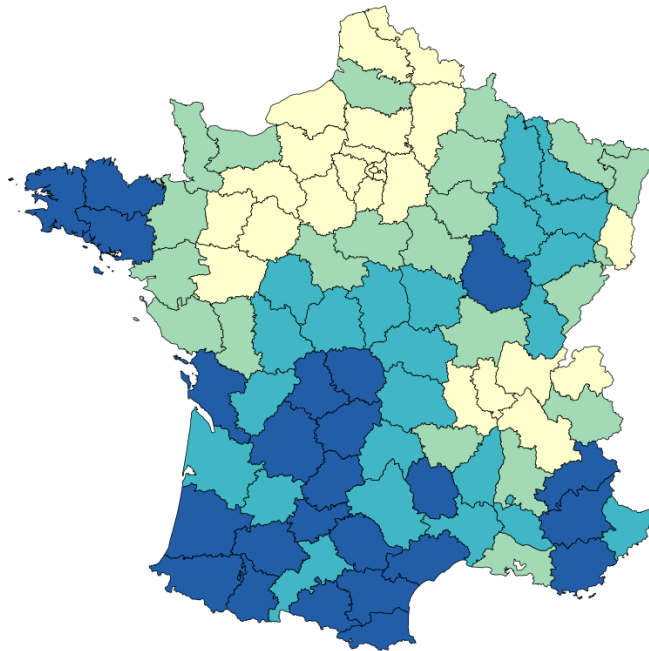
GUADELOUPE



GUYANE



MARTINIQUE



MAYOTTE



REUNION



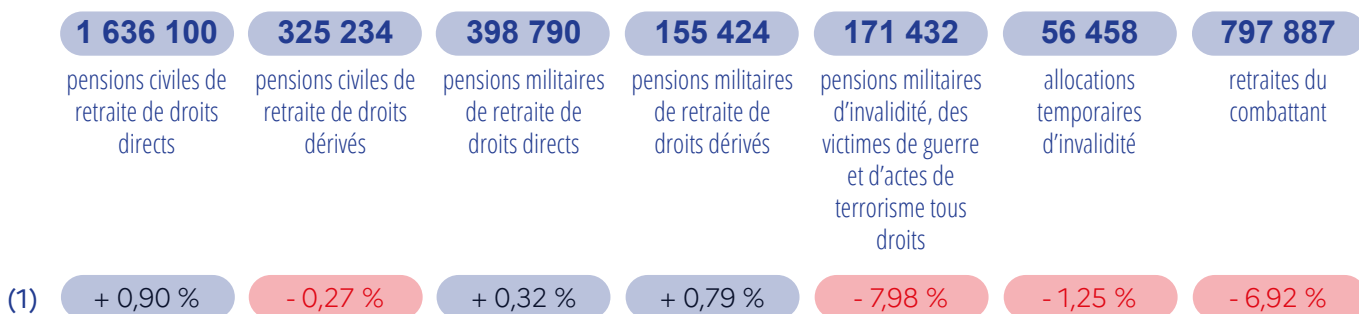
Poids exprimé en %

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



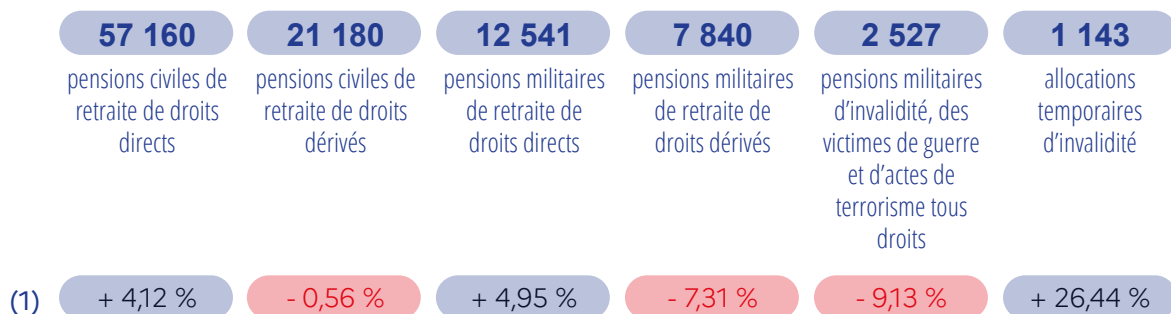
Nombre de pensions en paiement au 31/12/2021

(1) Évolution par rapport à 2019

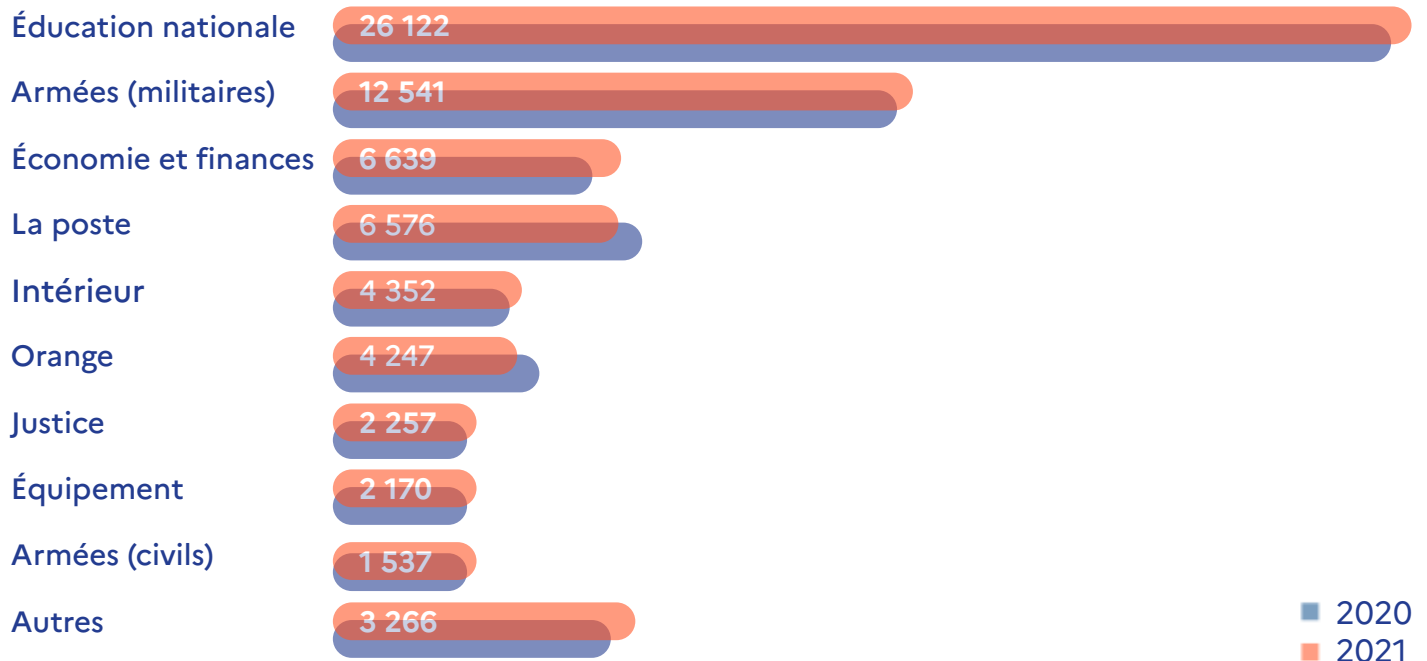


Nombre de pensions entrées en paiement en 2021

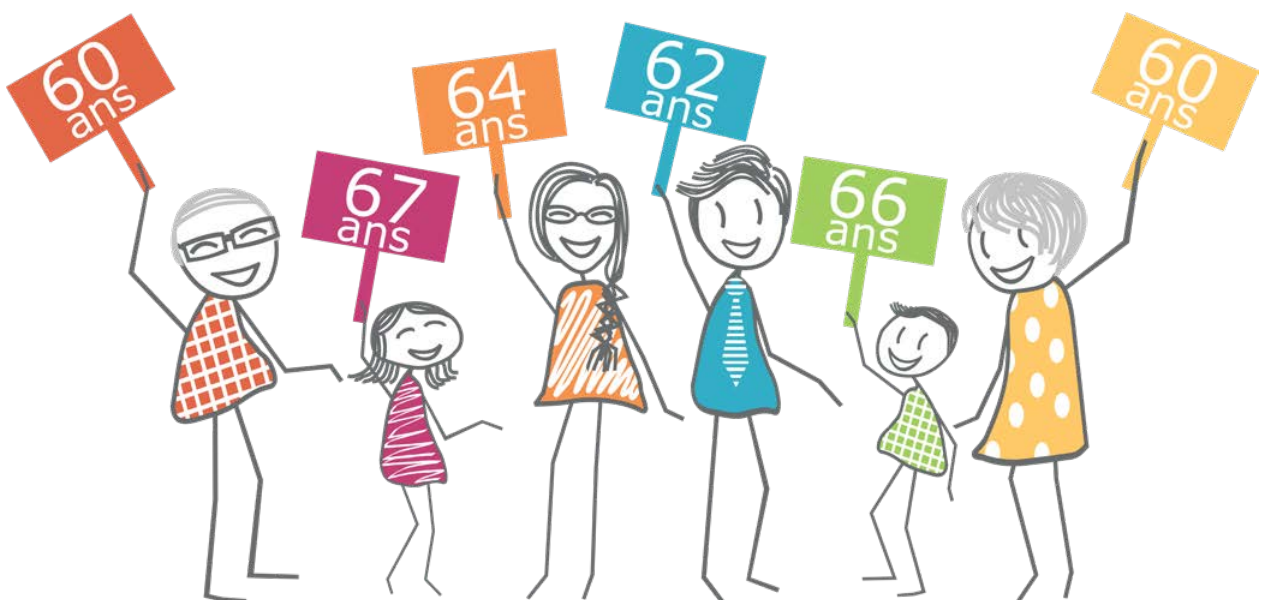
(1) Évolution par rapport à 2020



Répartition des pensions civiles et militaires nouvellement concédées en par administration d'origine



Age moyen de départ à la retraite (hors invalidité)





[retrouvez-nous sur : retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr)

Directeur de la publication : Guillaume TALON

Directeurs adjoints de la publication :
Marie MAGNIEN et François MAHÉAS

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