



Rapport administratif d'activité

2010

du

Service des Retraites de l'Etat

Sommaire

Les chiffres clés	3
--------------------------------	----------

1. Un acteur efficace et moderne du monde de la retraite

1.1 Les pensions civiles et militaires	4
1.2 La gestion des cumuls	6
1.3 Les autres concessions	6
1.4 L'expertise juridique notamment lors de la réforme des retraites 2010.	7
1.5 La gestion contentieuse	8
1.6 Une gestion rigoureuse du compte d'affectation spéciale «Pensions»	8
1.7 Un contrôle interne de qualité efficient	9
1.8 Une participation active aux relations inter-régimes	10

2. La modernisation de la gestion des pensions

2.1 Le compte individuel de retraite, base future de la liquidation des pensions	11
2.2 La modernisation des outils informatiques du paiement	12
2.3 L'animation du réseau de paiement des pensions	13

3. Le renforcement de l'information des usagers

3.1 L'amélioration de la qualité de l'information donnée par le biais du droit à l'information retraite.	14
3.2 Les contacts avec les usagers.	15
3.3 L'accès facilité des usagers aux services et aux informations sur la retraite.	16

4. Les acteurs et les moyens

4.1 Les femmes et les hommes	17
4.2 Les moyens	18

Annexes

Les notes d'information et instructions publiées en 2010	20
La 7 ^e Journée d'études sur les retraites de l'Etat	21

- **En paiement au 31 décembre 2010 :**

- 2 264 525 pensions civiles et militaires et soldes de réserve ;
- 322 603 pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 62 537 allocations temporaires d'invalidité.

- **Payés en 2010 :**

- 35 903 millions d'euros au titre des pensions civiles ;
- 8 915 millions d'euros au titre des pensions militaires ;
- 141 millions d'euros au titre des allocations temporaires d'invalidité.

- **Entrées en paiement en 2010 :**

- 110 765 pensions concédées en 2010, y compris les pensions temporaires d'orphelins,

dont :

- 70 095 nouvelles pensions civiles de retraite ;
- 13 077 nouvelles pensions militaires de retraite ;
- 19 853 nouvelles pensions civiles de réversion ;
- 7 740 nouvelles pensions militaires de réversion,

et :

- 1 149 nouvelles pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 2 411 réversions de pension militaire d'invalidité et de victime de guerre ;
- 1 368 concessions et 1 462 révisions d'allocations temporaires d'invalidité.

- **342 000 fonctionnaires concernés par la campagne 2010 du droit à l'information retraite :**

- 139 500 appels téléphoniques, plus de 9 000 lettres et près de 5 000 courriels reçus par le bureau de l'accueil des usagers,
- 3 868 contentieux ouverts en 2010, dont 3 281 liés à la prise de position du juge européen dans le domaine de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière de retraite.

- **815 925 visites du site internet du régime des retraites de l'Etat**

www.pensions.bercy.gouv.fr :

- 376 494 consultations du simulateur de calcul d'une pension civile de retraite qui a délivré 2 610 681 estimations de montant de pension, ;
- 120 159 consultations du simulateur de calcul d'une pension militaire de retraite qui a délivré 490 132 estimations de montant de pension.

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

1.1 Les pensions civiles et militaires

• Un nombre de pensions en légère hausse

Après la baisse enregistrée entre 2008 et 2009 (-11 %), le nombre de nouvelles pensions concédées par le Service des Retraites de l'Etat a augmenté de 2,5 % par rapport à 2009, avec plus de 110 000 pensions concédées en 2010.

La progression du nombre de nouvelles pensions civiles est sensiblement la même que celle des nouvelles pensions militaires. La hausse du volume de nouvelles pensions est principalement due à celles d'ayants droit concédées en 2010 (respectivement + 2,8 % pour les civils et + 7,6 % pour les militaires). Pour les ayants droit, ce sont ainsi plus de 70 000 pensions civiles et plus de 13 000 pensions militaires qui sont entrées en paiement en 2010. Seul le nombre de pensions militaires d'ayants cause nouvellement entrées en paiement, de l'ordre de 7 700 pensions, a diminué par rapport à l'an dernier.

Parmi les nouvelles pensions d'ayants droit civils, l'augmentation des pensions entrées en paiement concerne pour l'essentiel le ministère de l'Education Nationale (+ 5,2 %) et La Poste (+ 3,3 %). Le nombre de nouvelles pensions d'ayants cause civils reste du même ordre de grandeur que celui observé les années précédentes, soit près de 20 000 pensions.

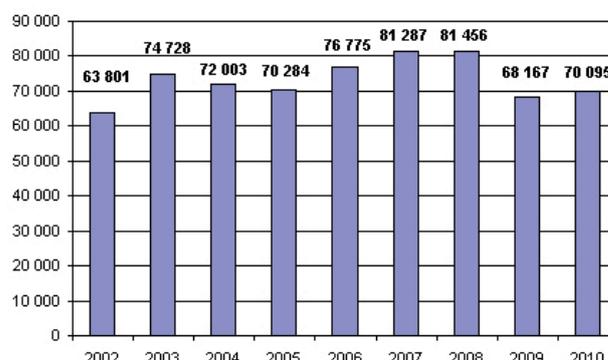
Évolution du nombre des pensions mises en paiement et des révisions de pensions civiles entre 2009 et 2010			
	2009	2010 (p)	Évolution 2009/2010
Concessions des pensions d'ayants droit	68 167	70 095	2,8 %
Concessions des pensions d'ayants cause	19 583	19 853	1,4 %
TOTAL	87 750	89 948	2,5 %
Révisions avec attribution d'un nouveau titre de pension	14 957	13 333	-10,9 %

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, base des pensions 2009 et 2010 (base 2010 provisoire).

Champ : pensions civiles de retraites nouvellement entrées en paiement en 2009 et 2010 (y compris les pensions principales et temporaires d'orphelins).

(p) : provisoire.

Effectifs de nouveaux retraités civils



Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, bases des pensions
Champ : pensions civiles de retraites d'ayants-droit entrées en paiement l'année considérée

Evolution du nombre des pensions entrées en paiement et des révisions de pensions militaires entre 2009 et 2010			
	2009	2010 (p)	Evolution 2009/2010
Concessions des pensions d'ayants droit	12 152	13 077	7,6%
Concessions des pensions d'ayants cause	8 140	7 740	-4,9%
TOTAL	20 292	20 817	2,6%
Révisions avec attribution d'un nouveau titre de pension	2 678	2 633	-1,7%

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, bases des pensions 2009 et 2010 (base 2010 provisoire).

Champ : pensions militaires de retraites nouvellement entrées en paiement en 2009 et 2010 (y compris les pensions principales et temporaires d'orphelins).

(p) : provisoire.

• Les caractéristiques des nouveaux retraités civils

• Une faible progression de l'âge moyen au départ des nouveaux liquidants

L'âge moyen à la radiation des cadres pour les fonctionnaires liquidant pour ancienneté augmente d'à peine plus d'un mois en 2010, après une augmentation de près de quatre mois en 2009.

2010 marque ainsi la plus faible progression observée durant les cinq dernières années. Ce ralentissement apparent trouve une part de son explication dans la composition du flux entre actifs et sédentaires : jusqu'en 2009, la part des sédentaires dans le flux de nouvelles pensions était en progression. Or les sédentaires partent après les actifs. Cet effet de composition avait donc tendance à faire progresser l'âge moyen de départ. Entre 2009 et 2010, la part de sédentaires reste stable ; l'effet de composition disparaît ainsi.

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

En faisant abstraction de cet effet, la progression de 2010 reste inférieure à celle de 2009 mais se situe à des niveaux proches de celle observée en 2007 et 2008.

Les agents de catégorie active sont plus concernés par la hausse de l'âge moyen à la radiation des cadres : le report de l'âge de départ à la retraite est de deux mois pour les actifs et d'un mois pour les sédentaires.

Après une forte hausse entre 2008 et 2009, la durée moyenne de services et bonifications des nouveaux retraités civils liquidant pour ancienneté a peu augmenté entre 2009 et 2010 (0,3 trimestre), s'élevant à 146,2 trimestres.

	Age moyen à la radiation des cadres			Durée moyenne des services et bonifications acquises (en trimestres)		
	2008	2009	2010 (p)	2008	2009	2010 (p)
Actifs	56,22	56,45	56,62	145,5	146,8	147,4
Sédentaires	60,67	60,84	60,93	143,4	145,6	145,8
Ensemble	59,39	59,69	59,79	144,0	145,9	146,2

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, bases des pensions 2008, 2009 et 2010 (base 2010 provisoire).

Champ : pensions civiles d'ayants droit entrées en paiement en 2008, 2009 ou 2010 liquidées pour ancienneté.

• La stabilisation du nombre des bénéficiaires de la surcote et de la décote

En 2010, la proportion du flux de nouveaux retraités civils bénéficiaires de la surcote reste stable à 28 %. Après avoir régulièrement augmenté depuis sa création en 2004, la proportion de bénéficiaires de la surcote avait nettement diminué en 2009, du fait de l'allongement progressif de la durée de cotisation, ajouté à la nouvelle règle d'arrondi des trimestres de surcote introduite en 2009.

Comme les années précédentes, les hommes et les femmes sont globalement autant concernés par la surcote. Les hommes de catégorie A et les agents de catégorie B continuent d'être plus bénéficiaires d'une surcote que les autres. Moins de 8 % des nouveaux retraités actifs bénéficient d'une surcote contre près de 36 % des nouveaux retraités sédentaires.

Le montant moyen mensuel de la surcote était de 37 € mensuels en 2004, de 85 € en 2007 et de 153 € en 2009. Du fait de la diminution de la part des petites surcotes et de la majoration du taux de surcote, ce montant a nettement progressé en 2010 : il atteint 196 € par mois.

En 2010, comme en 2009, 17 % des nouveaux retraités civils voient leur pension réduite par la décote. Ce chiffre ne prend pas en compte les pensions qui basculent

en dessous du seuil du minimum garanti du fait de la décote. La perte mensuelle moyenne de pension est de l'ordre de 67 € pour les retraités concernés (contre 51 € en 2009).

La décote touche nettement plus les catégories actives (30 %) que les catégories sédentaires (13 %), et un peu plus les hommes que les femmes (20 % contre 15 %). Comme en 2009, un peu plus de 30 % des nouveaux retraités actifs sont touchés par la décote contre moins de 13 % des nouveaux retraités sédentaires. En outre, elle concerne toujours plus les agents de catégorie A (23 %) que ceux des autres catégories.

• Une hausse de 1,4 % des montants de pensions des nouveaux retraités civils

La pension brute moyenne des nouveaux retraités augmente de 1,4 % en 2010, soit un point de moins qu'en 2009. Elle s'élève à 2 035 euros par mois. Cette hausse s'explique par la progression du point de la fonction publique et par celle des indices, le pourcentage de liquidation restant stable. La légère progression des indices est notamment liée à la poursuite de l'augmentation en 2010 de la part des catégories A parmi les nouveaux retraités civils (+ 2,1 points) au détriment de celle des agents de catégorie C (- 1,4 point).

	2008	2009	2010 (p)
Pourcentage de liquidation sans surcote ni décote	66,29	66,57	66,28
Pourcentage de liquidation avec surcote et décote	67,11	67,45	67,41
Indice moyen à la liquidation	598	608	612
Montant annuel moyen de pensions avec accessoires	23 488	24 076	24 418

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, bases des pensions 2008, 2009 et 2010 (base 2010 provisoire).

Champ : pensions d'ayants droit civils entrées en paiement en 2008, 2009 ou 2010.

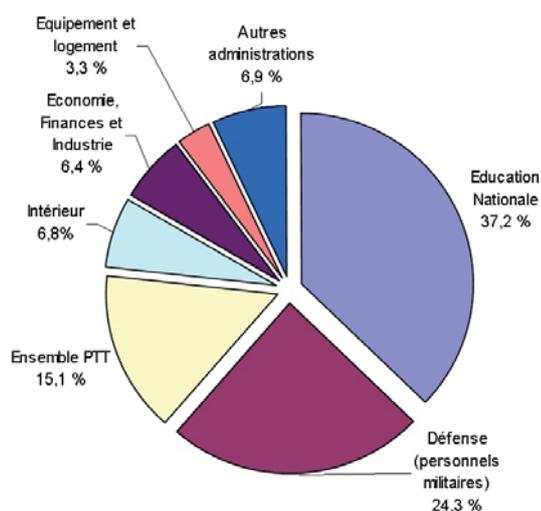
• Près de 2,3 millions de pensions en paiement à la fin de l'année 2010

Fin 2010, près de 2,3 millions de pensions civiles et militaires de retraite sont en paiement. Leur nombre a progressé de 2,2 % entre 2009 et 2010. Plus des trois quarts du stock de pensions en paiement sont des pensions civiles. Ces dernières se partagent entre plus de 1 413 000 pensions d'ayants droit et plus de 300 000 pensions d'ayants cause. Les pensions militaires concernent près de 551 000 pensionnés. Comme en 2009, les pensionnés de l'Education Nationale et les militaires représentent respectivement plus de 37 % et 24 % des pensions (ayants droit et ayants cause).

Le montant des pensions payées en 2010 s'est élevé à 35 903 M€ pour les pensions civiles et 8 915 M€ pour les pensions militaires.

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

Répartition des pensions civiles et militaires en paiement au 31 décembre 2010 par administration

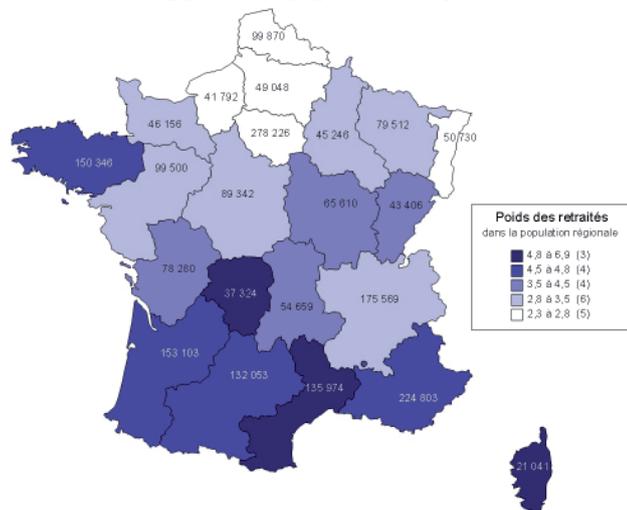


Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, base des pensions 2010 (provisoire).

Champ : pensions civiles et militaires de retraites ayants droit et ayants cause en paiement fin 2010 (y compris soldes de réserve, pensions cristallisées, et hors pensions temporaires d'orphelins).

Les régions où les pensionnés civils et militaires sont les plus nombreux sont les régions les plus peuplées de France, l'Ile-de-France, Provence-Alpes Côte d'Azur et Rhône-Alpes. Rapporté à la population des régions, les taux de fonctionnaires retraités sont les plus importants dans le Sud de la France et en Bretagne, avec un niveau particulièrement haut en Corse, Languedoc-Roussillon et Limousin. Moins de fonctionnaires retraités sont domiciliés dans les régions du Nord de la France, en Ile-de-France et Alsace, proportionnellement à la population totale.

Effectifs et taux de pensionnés du régime des PCMR par rapport à la population régionale



Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, base des pensions 2010 (provisoire) - Insee. Recensement de la population 2008. Limites territoriales au 1^{er} janvier 2010.

Champ : pensions civiles et militaires de retraites ayants droit et ayants cause en paiement en 2010 (hors pensions cristallisées et hors pensions temporaires d'orphelins).

1.2 La gestion des cumuls

En matière de contrôle des situations de cumul de pension et d'activité, le SRE s'est attaché en 2010 à renforcer l'information des assurés actifs et des pensionnés sur le site internet du service. Un simulateur de calcul en matière de cumul pension/rémunération a été développé et mis en ligne ainsi qu'une foire aux questions abordant les principaux thèmes évoqués par les usagers. Par ailleurs, la section « cumuls et contrôles » du bureau 1D a poursuivi l'amélioration de la qualité et l'efficacité des contrôles en optimisant notamment les saisines employeurs dans le cadre des suspensions de paiement au titre des pensions d'orphelins majeurs infirmes.

Sur le signalement des comptables ou à son initiative, le SRE examine, au regard des règles de droit, la situation des pensionnés en termes de cumul de leur pension de l'Etat avec une rémunération d'activité ou avec une autre pension et, dans certains cas, prend en compte l'évolution de la situation personnelle des pensionnés. Il est aussi amené à rectifier des éléments d'identification de la pension.

En 2010, plus de 16 300 dossiers ont ainsi été examinés. Cette activité a donné lieu à près de 3 500 décisions, 2 012 suspensions partielles et 912 suspensions totales de paiement ainsi que 483 annulations de pensions.

Le service a poursuivi sa mission d'accueil en gérant 1 500 courriels et a répondu à plus de 9 600 communications téléphoniques.

1.3 Les autres concessions

• Les pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre

En 2010, le Service des Retraites de l'Etat a concédé plus de 3 500 pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre. Contrairement aux années précédentes, les concessions de pensions d'ayants droit ont légèrement progressé en 2010 (+ 2 %). En revanche, le nombre de concessions d'ayants cause poursuit sa baisse, moins importante que l'année précédente (- 2,6 %).

En stock, ce sont près de 323 000 pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre qui sont en paiement au 31 décembre 2010. La part des ayants droit reste stable, avec 69 % des pensions. Le montant des pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre s'est élevé à 1 767 M€ en 2010.

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

Évolution du nombre de concessions et de révisions de pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre entre 2009 et 2010			
	2009	2010	Évolution 2009/2010
Concessions des pensions d'ayants droit	1 127	1 149	2,0 %
Concessions des pensions d'ayants cause	2 475	2 411	-2,6 %
TOTAL	3 602	3 560	-1,2 %
Révisions	4 450	4 493	1,0 %

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, base des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Champ : pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre concédées ou révisées en 2009 et 2010.

● Une baisse continue des concessions d'allocations temporaires d'invalidité

Près de 1 400 allocations temporaires d'invalidité ont été concédées en 2010, soit 7 % de moins qu'en 2009. Le nombre d'allocations temporaires d'invalidité en paiement en fin d'année est à peu près stable depuis 2005 (entre 62 500 et 63 000 allocations). Elles représentent un montant de 140 M€ sur l'année 2010, identique à celui de 2009.

● Les pensions d'Alsace-Lorraine

En 2010, 55 pensions ont été concédées au titre des pensions d'Alsace-Lorraine, héritage de la législation allemande de 1909. Dans le cadre du régime concordataire, les ministres des cultes catholiques, protestant luthériens, protestant réformé et israélite sont rémunérés par l'Etat, lequel assure également leur régime de retraite.

Au total, 841 pensions d'Alsace-Lorraine sont en paiement fin 2010, pour un montant de 14,9 M€ sur l'année.

Évolution du nombre de concessions et de révisions de pensions d'Alsace-Lorraine entre 2009 et 2010			
	2009	2010 (p)	Évolution 2009/2010
Concessions des pensions d'ayants droit	49	47	-4,1 %
Concessions des pensions d'ayants cause	8	8	ns
TOTAL	57	55	-3,5 %
Révisions avec attribution d'un nouveau titre de pension	5	2	ns

Source : DGFIP, Service des Retraites de l'Etat, bases des pensions 2009 et 2010 (base 2010 provisoire).

Champ : pensions d'Alsace-Lorraine nouvellement entrées en paiement en 2009 et 2010 (y compris les pensions à jouissance différée et les pensions principales et temporaires d'orphelins).

1.4 Une expertise juridique notamment lors de la réforme des retraites en 2010

Le Service des Retraites de l'Etat a connu une activité particulièrement importante dans le domaine de la réglementation des pensions de l'Etat, bien évidemment liée à la réforme des retraites mais également en raison de deux autres sujets :

- la mise en place du compte individuel de retraite (CIR) comme instrument de liquidation des pensions,

- la dé cristallisation des pensions des ressortissants des pays ou territoires ayant appartenu à l'Union française ou à la Communauté ou ayant été placés sous le protectorat ou sous la tutelle de la France.

Le SRE a été mis à contribution au stade de la préparation de la réforme des retraites et dans la phase de concertation avec les organisations syndicales. Il a également participé aux travaux parlementaires et apporté son expertise sur de nombreux amendements au projet de loi.

Enfin, il a été largement associé à la préparation des décrets d'application de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 qui ont été publiés au JO du 31 décembre 2010 (décrets n° 2010-1740, 1741, 1744, 1748 du 30 décembre 2010).

En 2009, le Service avait en charge la préparation du décret donnant une base légale au compte individuel de retraite (CIR) en tant qu'instrument de la liquidation des pensions. Ce décret, modifiant à cet effet la procédure de liquidation des pensions définie à l'article R. 65 du code des pensions civiles et militaires de retraite (CPCMR), jusqu'à présent fondée sur les propositions de pensions des administrations gestionnaires de personnels, a été publié en août 2010 (décret n° 2010-981 du 26 août 2010). Le projet de décret modifiant notamment l'article D. 21-1 du CPCMR en application des nouvelles dispositions de l'article R. 65 a été soumis à la signature des ministres concernés ; il énumère les informations qui devront figurer dans le CIR et prévoit que la nouvelle procédure de liquidation des pensions fondée sur ce compte s'appliquera à des dates fixées par arrêté conjoint des ministres chargés du budget et de la fonction publique et du ministre concerné, et au plus tard le 31 décembre 2012.

Enfin, le Service a apporté sa contribution pour la rédaction des textes qui ont permis d'accorder aux ressortissants des territoires anciennement sous souveraineté française

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

une « décrystallisation » complète de leurs droits (article 211 de la loi de finances pour 2011 n° 2010-1657 du 29 décembre 2010 ; décret n° 2010-1691 et arrêté du 30 décembre 2010).

1.5 La gestion contentieuse

Le SRE est chargé d'instruire les affaires contentieuses portées devant les juridictions administratives en ce qui concerne l'attribution et le paiement des pensions servies aux fonctionnaires civils, magistrats et militaires (pensions civiles et militaires de retraite, pensions civiles d'invalidité et allocations temporaires d'invalidité).

L'année 2010 a été marquée par l'émergence des questions prioritaires de constitutionnalité (QPC). Cette nouvelle règle de procédure, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2010, permet aux justiciables de contester, dans le cadre des instances contentieuses, la conformité à la Constitution des lois applicables au litige. Plusieurs de ces questions ont concerné en 2010 le domaine des retraites : ainsi, la décrystallisation des pensions servies aux ressortissants des pays autrefois sous souveraineté française fait suite à la première décision rendue en la matière par le Conseil constitutionnel, le 28 mai 2010.

Le SRE a également dû faire face à un important contentieux de série relatif à l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière de retraite, à la suite de la position prise en ce domaine par le juge européen (3 281 affaires reçues). En incluant l'activité liée aux autres contentieux, il a ainsi été amené en 2010 à traiter 3 868 dossiers.

Les décisions juridictionnelles rendues au cours de la même période se répartissent comme suit :

- affaires diverses : 673 jugements ;
- égalité hommes/femmes (bonifications pour enfants) : 5 423 jugements.

Hors le contentieux de série, peu significatif en raison de son caractère répétitif, 92,4 % des décisions de justice ont été rendues en faveur de l'administration.

1.6 Une gestion rigoureuse du compte d'affectation spéciale «Pensions»

Responsable des deux principaux programmes composant la mission «pensions», le Service des Retraites de l'Etat poursuit la modernisation de la gestion du Compte d'Affectation Spéciale dont il a la charge, conjointement avec la direction du budget.

Cette modernisation est portée par plusieurs chantiers de nature budgétaire, comptable et juridique, avec pour objectif une efficacité renforcée du pilotage du CAS pensions au service des principes fixés par la loi organique relative aux lois de finances du 1^{er} août 2001 (LOLF).

Au plan budgétaire, le solde annuel du CAS Pensions est excédentaire de 107 M€ au 31/12/2010. Plus précisément, les recettes comme les dépenses sont en sous-exécution par rapport à la loi de finances initiale (LFI). La dépense de pensions a notamment été inférieure de 0,9 % à la LFI. Cet écart tient en partie à un taux de revalorisation appliqué au 1^{er} avril plus faible que prévu (0,9 % contre 1,2 %) ainsi que par un retournement des comportements de départ qui, constaté en 2009 (68 000 nouvelles pensions après 81 000 en 2007 et 2008) n'a pu être anticipé lors de l'établissement des prévisions pour 2010. Fort de ce constat, le Service des Retraites de l'Etat a modernisé son modèle de prévision pluriannuelle des entrées en paiement dès 2010 (PACODEMO). Ainsi la dynamique des comportements de départ est appréhendée plus finement qu'auparavant, même si le modèle, limité à des projections de tendances de comportement, est soumis à des incertitudes. Des améliorations ont été apportées aux modèles de prévision infra annuelle des effectifs et des dépenses, afin de suivre au plus près les évolutions mensuelles et d'anticiper le plus possible leur impact sur l'exécution des dépenses en fin d'année et sur les prévisions à venir.

En termes de suivi comptable des recettes, le Service des Retraites de l'Etat a conforté ses outils en 2010. La connaissance des assiettes des cotisations et contributions ainsi que des montants versés et déclarés est organisée via le Silo comptable, infocentre développé par le SRE, qui a permis de recueillir et d'analyser les données relatives :

- aux versements effectués par les administrations de l'Etat, des établissements publics signataires d'une convention de paie à façon avec le Trésor public (étant précisé que les 20 établissements publics à plus fort enjeu financier non couverts par la paie à façon font l'objet d'un suivi spécifique), ainsi que par l'ensemble des employeurs de fonctionnaires détachés sur des emplois ne conduisant pas à pension. ;
- aux déclarations automatisées des données sociales unifiées (DADS-U), réalisées par les employeurs d'agents détachés sur emplois ne conduisant pas à pension.

1.7 Un contrôle interne efficient

L'année 2010 a été marquée par une évolution majeure de la maîtrise des risques au sein du SRE, qui s'est traduite par un élargissement du périmètre d'intervention de la cellule chargée du contrôle qualité (CCQ), par une diversification de ses missions ainsi que par le transfert des contrôles de supervision a posteriori au bureau des retraites.

● Des contributions aux chantiers nationaux conduits par la DGFIP

Les travaux relatifs à la cartographie des processus, entrepris dès le quatrième trimestre 2009 sous la conduite de la mission nationale de maîtrise des risques (MNMR), se sont poursuivis jusqu'en septembre 2010. Cette démarche a contribué à individualiser le cycle Retraite au sein des activités de la DGFIP. Quatre sous-cycles ont été identifiés : CAS Pensions ; Statistiques et prévisions budgétaires ; attribution, gestion, paiement et inventaire des pensions ; Accueil.

Parallèlement à ce chantier, une cartographie des risques a été réalisée entre les mois de février et de juin 2010, sous le pilotage de la MNMR.

Cette cartographie a été complétée au cours du quatrième trimestre 2010 par une expérimentation de l'échelle de maturité des risques financiers et comptables, pour laquelle le SRE a été choisi comme pilote par la mission de doctrine comptable et de contrôle interne comptable (MDCCIC). L'échelle de maturité permet d'évaluer le contrôle interne au moyen d'un système de cotation reposant sur quatre leviers : documentation, organisation, traçabilité et pilotage. Pour l'ensemble du périmètre SRE-CRP, la cotation globale est égale à 3,94, pour un maximum de 5. Une nouvelle mesure sera réalisée conjointement par la MDCCIC et le SRE fin 2011.

L'analyse des risques résiduels a conduit à proposer, pour la première fois en ce qui concerne le SRE, l'inscription au plan national de contrôle interne (PNCI) de 9 actions prioritaires : 7 concernent le processus pensions et 2 sont communes à l'ensemble des services de la DGFIP (revue des habilitations et revue des organigrammes fonctionnels).

● La documentation du contrôle interne

En matière d'habilitations, des organigrammes types ont été définis en distinguant les applications gérées par le bureau informatique ou d'autres bureaux du SRE et les applications gérées à l'extérieur du SRE en vue de faciliter leur mise à jour par chaque bureau concerné. Ils serviront à la constitution des organigrammes fonctionnels, durant l'année 2011.

Le service a également procédé, à titre expérimental, à un

diagnostic initial en matière de retraite ; cette procédure qui relèvera des secteurs métiers sera généralisée en 2011.

La cartographie des risques a permis quant à elle de hiérarchiser les actions en matière de référentiels de contrôle interne (RCIC) et de guides des procédures, qui seront à la charge du SRE en 2011 et 2012. La priorité a été donnée au guide de la procédure « constatation du droit » du processus Pensions. Enfin, en liaison étroite avec la MDCCIC, le SRE s'est préparé à l'utilisation, dès 2011, de l'outil de documentation, de suivi et de reporting AGIR.

● Les actions de contrôle interne

En 2010, la CCQ a réalisé un programme de 18 thèmes de contrôles a posteriori. Au total, 4 736 pensions ont été contrôlées, dont 1 317 sur dossier. Ces contrôles essentiellement opérés au cours du premier semestre 2010 ont ensuite été relayés par des contrôles de supervision mis en place au bureau des retraites, dans le cadre d'une expérimentation portant sur les quatre derniers mois de l'année. Reposant sur un plan d'échantillonnage défini par la CCQ, ce nouveau dispositif s'avère plus efficace et beaucoup moins coûteux que les contrôles thématiques.

● Le suivi des dossiers simples

Le taux de dossiers simples a été évalué à 33,3 % sur l'ensemble de l'année, soit 0,4 % de plus qu'en 2009. Un contrôle spécifique de la qualité des pensions liquidées selon la procédure simplifiée a été réalisé par échantillonnage, comme chaque année ; le taux d'anomalies constaté sur ces dossiers est estimé à 1,8 % ($\pm 1\%$) au moment de la liquidation initiale et à 1,1 % ($\pm 0,8\%$) six mois après cette date, avec un niveau de confiance de 95 %.

● La mesure de la qualité des pensions de retraite

Une étape importante a été franchie en 2010 avec une première évaluation statistique des taux et de l'incidence financière des anomalies constatées sur la liquidation des pensions de retraite de premiers droits.

Cette démarche exploratoire a permis d'affiner les critères favorisant la réduction des biais dans l'échantillonnage. Elle a également permis d'avancer dans la connaissance des cas de révision et d'estimer entre 5 % et 8 % la part des révisions pour erreur dans le total des pensions de premiers droits révisées.

Les contrôles ont porté sur deux échantillons d'environ 400 dossiers, répartis dans l'année. Les résultats mettent en évidence deux niveaux de qualité : un niveau initial, au moment de la première liquidation, estimé à 97,2 % ($\pm 0,98\%$), et un niveau résiduel égal à 98 % ($\pm 0,80\%$) après 3 à 6 mois, avec un niveau de

1. UN ACTEUR EFFICACE ET MODERNE DU MONDE DE LA RETRAITE

confiance de 95 %. Exprimées en valeur absolue, les incidences financières initiales représentent 0,15 % du montant total des échantillons contrôlés, contre 0,09 % pour les incidences résiduelles. Enfin, rapporté au flux annuel du CAS Pensions (pensions entrées en paiement dans l'année), le solde des incidences financières est de l'ordre de 0,06 % au moment de la liquidation initiale et de 0,01 % quelques mois après.

Cette analyse de la qualité, essentielle dans le cadre de la certification des comptes, sera pérennisée en 2011.

Ces données sont analysées dans le cadre d'un plan de contrôle défini en 2010, qui inclut également le suivi spécifique des 20 établissements publics à plus fort enjeu financier non couverts par la paie à façon.

Le bureau financier et des statistiques du SRE a par ailleurs conçu et mis à disposition du réseau des comptables de la DGFIP en 2010 de nouveaux outils permettant de suivre et contrôler l'encaissement des cotisations et contributions des agents détachés sur des emplois conduisant à pension. Il a procédé à la mise à jour, en lien avec la Mission Doctrine Comptable et Contrôle Interne Comptable de la DGFIP, du référentiel de contrôle interne des recettes du CAS Pensions.

Au plan juridique, des avancées ont été initiées sur la sanction des employeurs défaillants. Une étude, impulsée par la direction du budget, trace les contours d'un cadre juridique harmonisé entre les différents employeurs concernant le règlement des cotisations et contributions au CAS Pensions, et d'un dispositif de sanctions en cas de défaillances. La mise en place du cadre réglementaire a été engagée sur ces points en fin d'année et se poursuivra en 2011.

1.8 Une participation active aux relations inter-régimes

Le Service des Retraites de l'Etat représente le régime de retraite des fonctionnaires de l'Etat, des magistrats et des militaires au sein des instances de travail et d'échanges regroupant les régimes de retraites obligatoires en France.

Parmi celles-ci, le SRE est membre du conseil d'administration du groupement d'intérêt public Info-Retraite créé par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites en vue d'assurer le droit individuel à l'information des assurés sur leurs droits à retraite qui regroupe les 35 organismes de retraite obligatoires de base et complémentaires.

Au sein de plusieurs groupes de travail du GIP Info-Retraite, le SRE a participé aux travaux juridiques préparatoires à la rédaction de plusieurs décrets

d'application de la loi du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites relatifs à l'information des assurés et à l'évolution du site internet www.info-retraite.fr et du simulateur de calcul de retraite multi-régimes [M@rel](#) mis à disposition des internautes par le GIP Info-Retraite. En fin d'année, ont débuté les travaux de mise à jour du site internet et d'adaptation de [M@rel](#) aux nouvelles dispositions de la loi du 9 novembre 2010 ainsi que la réflexion sur les nouvelles actions d'information issue de la réforme vers les primo-cotisants, les assurés souhaitant une information à partir de 45 ans, les assurés projetant une expatriation ou engagés dans une procédure de séparation ou de divorce.

Tout au long de 2010, le SRE a également contribué aux travaux d'amélioration des campagnes annuelles d'information retraite. En particulier cette année, les travaux se sont concentrés sur sujets :

- le renforcement de la coordination des travaux de tous les régimes de retraite pour la réalisation de la campagne annuelle d'envoi des relevés de situation individuelle (RIS) ou des estimations indicatives globales (EIG) ;
- le passage d'un rythme mensuel à un rythme hebdomadaire des rectifications des RIS ou des EIG erronés ou incomplets afin d'améliorer par une meilleure réactivité le service rendu à l'utilisateur ;
- la mise en place des conditions permettant de délivrer un RIS en ligne. Ce sujet a nécessité notamment des évolutions technologiques dans la plupart des régimes afin de permettre des échanges à base de «web-services» synchrones et en conséquence une coordination inter-régimes forte sur l'année 2010.

D'autre part, la direction de la sécurité sociale a mis en œuvre, depuis 2003, avec les organismes de sécurité sociale une démarche d'analyse comparative (benchmarking) des performances des organismes, en vue d'une part de standardiser la mesure de celles-ci et d'autre part, de généraliser les meilleures pratiques de gestion. Dès 2006, le Service des Retraites de l'Etat a intégré le groupe.

Le groupe de benchmarking produit annuellement des indicateurs de performance récurrents et s'engage chaque année dans l'ouverture de nouveaux chantiers de réflexion sur la performance des organismes participants et sa mesure au travers d'indicateurs. Le SRE en 2010 a suivi une dizaine d'indicateurs au sein des sous-groupes retraite, fonctions transverses et coûts de gestion.

2.1 Le compte individuel de retraite, base future de la liquidation des pensions

Afin de transformer le compte individuel de retraite (CIR) créé pour assurer le droit à l'information retraite en outil de liquidation des retraites, le Service des Retraites de l'Etat a poursuivi en 2010, dans le cadre de la ré-ingénierie de la chaîne pensions, la mise en œuvre de la nouvelle version du CIR, dite palier 2010.

Elle doit se substituer progressivement jusqu'en 2012, d'une part, à l'application DAMIER 2 en tant que nouvelle interface de gestion des comptes des assurés et, d'autre part, aux outils utilisés actuellement par les administrations employeurs afin de constituer les demandes informatiques de pension, c'est-à-dire l'application CONDOR. A terme, pour ces mêmes finalités, le CIR palier 2010 complété d'un nouveau système d'échange remplacera les outils propres à certains employeurs.

Le nouveau portail PETREL (Portail des Éléments Transmis pour la Retraite de l'Etat en Ligne) constitue le point d'entrée unique d'accès au CIR palier 2010. Il intègre dans un environnement technique et ergonomique unique, toutes les applications nécessaires à ce palier.

L'année 2010 a permis de démarrer le déploiement en deux phases successives.

En premier lieu, une phase pré-pilote réalisée de mai à juin 2010, avec le pôle national de gestion des pensions des ministères financiers (PNGP, bureau des pensions de la DGFIP, filière gestion publique) a permis de valider le fonctionnement des principaux éléments constituant la nouvelle application informatique, la migration des données de l'ancien environnement informatique vers le nouveau ainsi que de doter le SRE du retour d'expérience d'un utilisateur sur certaines fonctionnalités.

Puis une phase pilote avec le ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche (MAAP) a débuté le 11 octobre 2010, selon le dispositif de « marche en double » et à la suite d'une session de formation dispensée aux agents du bureau des pensions du MAAP.

Bien que l'application PETREL ait été déployée au MAAP dans un périmètre plus large que celui du PNGP, certaines catégories d'assurés ne sont pas encore gérées dans cette version applicative qui sera complétée pour la poursuite du déploiement.

La « marche en double » a duré deux mois de façon intensive et la bascule en production a eu lieu le 14 février 2011.

Ces phases pré pilote et pilote, ont permis d'obtenir une version exploitable des outils suivants :

- la gestion des comptes qui permet de visualiser et de mettre à jour les éléments liés à un assuré tels l'état civil, la carrière, les bonifications, ... et de déclencher les contrôles sur les saisies effectuées et de détecter en temps réel les éventuelles anomalies ;
- la constitution du dossier de départ, utilisable si le compte a passé les contrôles de consolidation renforcés qui permettent de s'assurer qu'il est de qualité suffisante pour être liquidé ;
- le calcul du montant de pension réalisé par le moteur d'estimation : le passage à la version « palier 2010 » du CIR qui doit permettre de liquider les pensions à partir des données collectées dans le compte individuel retraite exige la mise en place d'un nouvel outil d'estimation des droits à pension d'une part pour répondre aux interrogations des usagers, et d'autre part à des fins de contrôles préalables à la consolidation dans le CIR des données de carrière collectées.

Le compte individuel retraite doit, d'ici la fin de l'année 2012, conformément à la décision du comité de coordination stratégique prise lors de sa première réunion le 4 novembre 2008, retracer avec exactitude l'intégralité des carrières des fonctionnaires de l'Etat.

Pour s'assurer d'une montée en charge qualitative des comptes individuels de retraite, les règles de collecte et de consolidation livrées aux employeurs partenaires ont été examinées de façon approfondie ; de nouvelles règles de gestion d'alimentation pour la campagne 2011 ont été publiées le 30 juin 2010. Après adaptation du système d'information du CIR, les employeurs partenaires ont pu tester les nouvelles conditions d'échange dès le mois de décembre 2010 dans le respect des conventions employeur/SRE.

Le SRE a mis en outre en oeuvre un outil, COSIMA (COMplément SIMplifié pour les MANques de carrière) facilitant la reprise et le complément des carrières des fonctionnaires. COSIMA est une interface de saisie - rapide, simplifiée et sécurisée - mise à la disposition des employeurs, indépendante des autres interfaces, axée essentiellement sur les données de carrière des agents.

Cet outil a été mis en production le 7 mai 2010.

Enfin, le comité de coordination stratégique (CCS) du 25 mars 2010 a décidé la mise en place d'un suivi trimestriel des travaux d'enrichissement des comptes.

Le dispositif des listes et indicateurs vise à apporter aux gestionnaires un meilleur appui dans leurs travaux de complément des comptes. Ce dispositif a été présenté en comité des correspondants ministériels et référents

2. LA MODERNISATION DE LA GESTION DES PENSIONS

(CORREF) le 1^{er} juin 2010 et a été validé lors du comité de coordination stratégique du 28 juin 2010.

Le développement a été effectué par le SRE durant l'été 2010. Le premier envoi des listes et des indicateurs a été effectué le 14 octobre 2010 vers tous les employeurs concernés.

En complément de ces envois, des indicateurs actualisés sont produits avant chaque réunion du CCS afin de mesurer précisément l'avancement des plans d'action ministériels.

2.2 La modernisation des outils informatiques du paiement

La section « paiement des pensions » du bureau 1D a développé au cours de l'année 2010 ses activités de maîtrise d'ouvrage (MOA) des applications de paiement des pensions PEZ et PASTEL pour les pensions cristallisées. Les bons de commande récurrents ainsi que les évolutions réglementaires ont fait l'objet d'une planification dans le cadre du programme annuel d'activité élaboré conjointement avec la maîtrise d'œuvre. Dans le cadre de l'achèvement du déploiement de l'application PASTEL, le bureau 1D a animé des sessions de formation en collaboration avec la trésorerie générale pour l'étranger (TGE). Les premiers travaux de mise en œuvre de l'article 211 de la LFI 2011 sur la décrystallisation des pensions et émoluments servis aux ressortissants de l'ancienne Communauté française ou ayant été placés sous la protection ou la tutelle de la France ont été menés pour permettre l'alignement automatique de la valeur du point sur celle d'un ressortissant français.

S'agissant de l'application de gestion des pensions NEPTUNE, le secteur « Maîtrise d'ouvrage (MOA) » du bureau 2C a été définitivement installé à la suite du premier comité de projet du 14 septembre 2010. Celui-ci a permis de valider son domaine de compétence : la maîtrise d'ouvrage du programme NEPTUNE (gestion des pensions) et de GDP, la GEIDE des pensions (Gestion Electronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise) utilisés principalement dans les centres régionaux des pensions et les futurs centres de gestion retraite (CGR) et centres de service retraite (CSR).

Une première version de NEPTUNE fonctionne depuis 2009 en complément de l'application PEZ à laquelle elle s'est substituée pour la gestion de l'historique des paiements.

Le programme NEPTUNE est destiné, dans sa version 2, à remplacer PEZ pour sa partie transactionnelle, en améliorant aussi bien l'ergonomie des écrans que

l'efficacité du travail de gestion des pensions. Cette version 2 devra donc apporter des fonctionnalités devant faciliter le travail des agents des CGR et CSR.

S'agissant de déterminer les futures fonctionnalités de NEPTUNE et de GDP et leur calendrier, ce comité de projet a également décidé la mise en place de 4 groupes de travail composés des différents intervenants (développeurs informatiques, maîtrise d'œuvre, maîtrise d'ouvrage, utilisateurs, bureaux réglementaires, mission de modernisation de la gestion des retraites de l'Etat...) qui se sont réunis sur les problématiques de l'urbanisation (identification, traçabilité, accessibilité...), du pilotage (outils de pilotage et de restitution), des fonctionnalités métiers du gestionnaire des pensions, de la numérisation et du flux de travaux (work-flow).

Au terme de ces travaux, une restitution des conclusions a été effectuée le 15 décembre devant le comité de projet qui a pu déterminer les priorités de développement pour 2011 et proposer un allotissement des chantiers pour les années suivantes. Ces priorités ont été débattues lors du plan annuel d'activités qui a fixé la charge de travail pour 2011.

LA MODERNISATION DES PENSIONS MILITAIRES D'INVALIDITÉ

Le produit e-PMI est une application d'instruction des demandes de pensions militaires d'invalidité propre au ministère de la défense.

Il a été conçu avant tout pour accompagner les différentes étapes de l'instruction des dossiers tout en incluant des flux d'échanges avec le SRE : un flux d'alimentation des applications de liquidation et concession du SRE complété d'un flux retour vers le ministère de la défense une fois la concession réalisée.

Après la mise en œuvre d'un plan d'action dans la seconde partie de l'année dernière visant à améliorer la qualité des données et une recette assidue permettant de spécifier les marges de progrès, l'interface des applications du SRE avec le produit e-PMI a pu être validée en mars 2010. Il existe désormais un flux continu d'échanges de données numériques participant à l'amélioration de la chaîne de traitement des dossiers de pensions militaires d'invalidité.

D'autre part, le service a entrepris de moderniser son application de concession des PMI en la refondant sous un environnement Java. L'obsolescence technique de l'application actuelle au coût de maintenance devenu trop élevé et son ouverture à des applications aux normes récentes ont rendu nécessaire l'ouverture de ce chantier.

(suite page 14)

2. LA MODERNISATION DE LA GESTION DES PENSIONS

(suite de la page 13)

Durant l'année 2010, les fonctions de prise en charge des dossiers, de contrôle, de liquidation, de concession et suivi ont été développées ainsi que les interfaces avec le ministère de la défense. Elles ont également été recettées à l'exception de la liquidation qui sera poursuivie en 2011. Le développement des autres fonctions a débuté et se poursuivra l'année prochaine en vue de la recette finale de l'application en version technique entre juin et septembre 2011 pour une mise en production en octobre de la même année.

2.3 L'animation du réseau de paiement des pensions

Le premier conseil de modernisation des politiques publiques de décembre 2007 qui a décidé la modernisation de la gestion des pensions indiquait comme l'un des leviers de cette réforme la définition de nouvelles modalités d'accueil au profit des usagers pensionnés et la refonte plus resserrée et plus fonctionnelle du réseau des centres de paiement des pensions.

La carte des futurs centres de gestion des retraites et son calendrier de mise en place ont été arrêtés par la DGFIP en juin 2010. Ces centres de gestion des retraites (CGR) qui succèdent aux centres régionaux des pensions (CRP) ont en charge le contrôle et le paiement des pensions concédées par le Service des Retraites de l'Etat, le ministère de la défense, la Grande Chancellerie, la Caisse des dépôts et consignations. Ils prennent en charge les titres de pension et leurs accessoires, calculent les montants à payer, appliquent les retenues et effectuent les règlements mensuels. Ils gèrent le compte du pensionné et tiennent la comptabilité des dépenses de pension.

Les services informatiques du SRE ont accompagné ces mutations en adaptant à la migration des CRP le système d'information dans les domaines des pensions de retraite, d'invalidité et des allocations temporaires d'invalidité.

En 2011, 12 CGR auront été ouverts, entre février et novembre 2011, dont deux - ceux de Rennes et Bordeaux, spécialisés en centre de services retraite (CSR) dans la relation avec l'utilisateur, développent un service commun accessible via un numéro d'appel unique ou par la messagerie électronique.

L'année 2010 a permis de préparer comme pilote la mise en place du CSR de Rennes qui a pu ouvrir le 13 décembre 2010 selon le calendrier prévu. Grâce à ce nouveau service, les retraités de l'Etat peuvent obtenir facilement des renseignements sur leur pension, signaler un changement d'adresse ou demander une attestation ou

un formulaire par exemple.

Les agents du CSR sont également des agents de centre de gestion des retraites. Cette double compétence leur permet de bénéficier de tâches professionnelles variées et de garder une grande compétence métier qui nourrit leur capacité à informer les retraités de l'Etat.

Ouvert aux pensionnés gérés par le centre de Rennes dans un premier temps, ce service est progressivement offert à l'ensemble des retraités de l'Etat, en 2011. Le second CSR, situé à Bordeaux, ouvert en avril 2011, constitue avec celui de Rennes la plate-forme d'appels téléphoniques unique des pensionnés de l'Etat.

Entre février et novembre 2011, auront été mis en place les nouveaux centres de gestion des retraites, chargés du règlement mensuel des pensions et de la gestion des dossiers.

Parallèlement à la reconfiguration de ce réseau, la création du Service des Retraites de l'Etat a permis d'assurer, outre l'assistance à maîtrise d'ouvrage (MOA) des applications de paiement des pensions PEZ et PASTEL, les missions d'animation des centres régionaux des pensions (CRP), devenus centres de gestion des retraites.

L'année 2010 a été marquée par l'affirmation du rôle du Service des Retraites de l'Etat dans l'exercice de ces nouvelles missions.

Le SRE a ainsi rédigé et diffusé des notes d'informations ou modes opératoires sur l'indemnité temporaire de retraite ou les modalités de contrôle des conditions de paiement des pensions. Par ailleurs, dans le cadre des travaux de migration du réseau des centres de paiement, de nouvelles règles d'assignation des pensions de l'Etat ont été définies et communiquées au réseau.

L'accompagnement des agents nouvellement affectés dans les CGR et dans les CSR s'est traduit par la création d'un dispositif de formation initiale adapté reposant sur la constitution d'une base école multi applicatifs et animé conjointement par des praticiens du réseau de paiement et des agents du SRE à l'école nationale des finances publiques (ENFiP) de Noisiel.

L'organisation et l'animation par le SRE d'une réunion de correspondants des CGR qui s'est déroulée au mois de décembre 2010 a permis d'exposer et de partager des sujets réglementaires et d'actualité, tels que les principales évolutions juridiques liées à la réforme des retraites ou la mise en place des CSR.

L'assistance au réseau s'est matérialisée également par les nombreuses saisines des CRP sur des sujets complexes (indemnité temporaire, oppositions...) par messagerie, courriers ou via la BRI (Boîte Relationnelle d'Information, outil d'échange entre les différents intervenants de la sphère paiement des pensions).

3. LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES USAGERS

3.1 L'amélioration de la qualité de l'information donnée par le biais du droit à l'information retraite

Dans le cadre de la campagne du droit à l'information retraite qui s'est déroulée de fin septembre à mi-décembre 2010, six générations de fonctionnaires ont été servies et un total de 342 000 documents ont été adressés par le Service des Retraites de l'Etat.

Les progrès réalisés dans la clarté et la complétude des documents a entraîné mécaniquement la baisse du taux de contacts en retour.

En 2010, les documents ont fait l'objet d'améliorations substantielles telles l'affichage du temps partiel pour sa quotité réelle et la mention, sur l'estimation indicative globale, de l'indice majoré servant de base au calcul des estimations de montant.

Par ailleurs, pour répondre aux questions posées au SRE par les assurés après la réception de ces documents, une équipe renforcée a été mise en place dès octobre 2010.

Cette organisation interne spécifique a permis de faire face au double défi d'une forte augmentation du nombre de contacts par rapport à l'année précédente d'une part, et de l'appropriation des nouvelles dispositions législatives et réglementaires d'autre part.

Pour répondre au contexte particulier de la réforme des retraites (loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010), le SRE a en outre organisé des sessions de formation et la mise à disposition de guides pratiques sur ces nouveautés juridiques au profit de ces mêmes personnels.

D'autres travaux menés en relation avec les autres organismes de retraite sous l'égide du GIP Info-retraite ont permis également l'amélioration de la qualité de l'information délivrée aux assurés en 2010, comme le cadencement hebdomadaire des échanges d'information en vue de produire les relevés de situation individuelle (RIS), ou la mise en chantier du relevé de situation individuelle en ligne (RIS/e).

En effet, après concertation inter-régimes, en vue de raccourcir le délai de production des documents émis tout au long de l'année hors campagne annuelle du droit à l'information retraite, c'est-à-dire les RIS rectificatifs ou les RIS à la demande, le passage du rythme mensuel au rythme hebdomadaire du traitement de ces documents a été programmé à la fin du mois d'avril 2010. Tous les régimes dont le SRE ont dès lors automatisé leur production pour répondre dans un délai de 4 jours selon le calendrier convenu. Le délai de production des documents rectificatifs et à la demande est ainsi fortement réduit au bénéfice de l'assuré.

Par ailleurs, le SRE a mené en 2010 les évolutions technologiques nécessaires afin de répondre à la demande du conseil d'administration du GIP Info-Retraite d'offrir à l'assuré le service d'un RIS en ligne. Ce service nécessite des échanges inter-régimes à base de "web-services" synchrones. Ces travaux se sont conclus au SRE en octobre 2010 par des tests de communication avec le collecteur (opérateur informatique) du GIP Info-Retraite. De nouveaux tests sont prévus sur le premier semestre 2011 avec tous les régimes concernés.

LE SUIVI DE LA QUALITÉ DE LA CAMPAGNE DU DIR

Après la réception de ses documents, l'utilisateur peut saisir le Service des Retraites de l'Etat par les 3 canaux mis à sa disposition et soumis à des objectifs de qualité stricts : un centre d'appels téléphoniques dédié, une adresse électronique unique ou par courrier postal.

Le volume des contacts en retour, compte tenu du nombre de documents envoyés, est plus important pour la campagne 2010 : plus de 30 000 au 31 décembre 2010, soit un accroissement de 9,65 % par rapport à la campagne 2009 sur la même période. Le taux de contact en retour de 8,78 %, en fin d'année, est en baisse, marquant ainsi les progrès réalisés dans la clarté et la complétude des documents, mais résultant aussi certainement de l'absence d'estimation de montants sur les EIG et par conséquent de la baisse des questions qui traditionnellement s'y rapportent.

Le taux d'appels décrochés gagne encore en excellence passant de 99,19 % en 2009 à 99,24 % en 2010.

Le temps moyen de communication diminue en 2010 en raison des aménagements techniques et ergonomiques de l'environnement de travail d'une part, et, d'autre part, par le fait qu'en l'absence de montants dans les EIG, les questions ont été plus simples et globalement plus rapides à traiter.

Par ailleurs, pour les mêmes raisons, le taux de transfert des appels au niveau expert a diminué (16,23 % en 2010 au lieu de 22,69 % en 2009).

Les principaux motifs de contacts sont les suivants : données erronées ou manquantes (48 %), n'habite pas à l'adresse indiquée (NPAI) et adresse erronée ou absente (21,25 %), demande d'informations complémentaires (15,25 %), et demande d'explication du document (7,28 %).

Enfin, la gestion des retours des campagnes 2007 et 2008 et 2009 se poursuit ainsi que le traitement des RIS à la demande (RISD) et des demandes de rectification de RISD.

3. LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES USAGERS

L'ouverture de ce nouveau service de délivrance d'un relevé de situation en ligne se fera progressivement au cours du dernier quadrimestre de l'année 2011.

Par ailleurs, la campagne annuelle du droit à l'information retraite 2011 comporte plusieurs évolutions importantes qui ont été anticipées dès octobre 2010. Elle embarque par

exemple toutes les évolutions de la réforme des retraites.

Dans l'attente de la publication des décrets d'application, il a été nécessaire de prendre des options pour être en mesure de démarrer les tests inter-régimes dès le 14 mars 2011. La prochaine campagne permettra également de délivrer un document pour les assurés dont les droits sont liquidés dans certains régimes mais pas dans tous.

Enfin, la campagne 2010 n'ayant pas permis d'adresser une estimation indicative globale (EIG) du montant de leur future pension aux assurés

nés en 1954 et 1955 compte tenu de sa concomitance avec la réforme des retraites, il est prévu qu'en 2011 ces assurés reçoivent à nouveau un document, cette fois complet.

3.2 Les contacts avec les usagers

Le téléphone reste le mode de contact privilégié par les usagers du SRE. Il représente à lui seul 78 % des contacts.

Le bureau de l'accueil des usagers a répondu à près de 139 500 appels pendant l'année 2010. 88 400 ont été pris en charge par le pôle d'accueil téléphonique (PAT), soit près de 64 %, en hausse de 4 % par rapport à 2009.

Les appels relatifs au droit à l'information retraite ont été directement traités par une équipe spécialisée.

La répartition des appels au sein du PAT reste identique à celle de 2009 : un tiers relève du domaine des informations juridiques.

Le vote de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites a généré fin 2010 un accroissement des appels émanant de pensionnés ou d'actifs, et portant principalement sur les départs anticipés des parents de 3 enfants.

Les actifs ont été nombreux à interroger le SRE : 51 000 appels concernant le droit à l'information retraites (37 500 en 2009). Cinq générations de la campagne 2009 ont généré des contacts tout au long de l'année 2010, auxquelles s'ajoutent six générations concernées

par l'envoi systématique des documents de la campagne d'information 2010. En outre, les assurés nés en 1954 et 1955 qui n'ont pu être destinataires à l'automne d'une estimation indicative globale du fait de la réforme des retraites ont notamment souvent contacté le Service à la

réception de documents sans estimation indicative globale de montants financiers.

L'ouverture du premier Centre de Service Retraite (CSR) à Rennes en décembre 2010, chargé progressivement de renseigner les usagers sur leurs pensions grâce à un numéro de téléphone unique, n'a pas eu encore d'impact significatif sur l'activité téléphonique du SRE. Le CSR complété d'un second centre situé à Bordeaux en avril 2011 doit devenir le premier interlocuteur de l'utilisateur pensionné. Le Pôle d'Accueil téléphonique viendra en appui de ces 2 centres afin de répondre aux questions

exigeant une expertise élevée.

Les interrogations suscitées par l'intervention de la loi du 9 novembre 2010 ont été également nombreuses dans les correspondances adressées par les usagers au SRE. Les questions les plus fréquemment posées concernent les principales modifications apportées par la nouvelle réforme des retraites (le départ anticipé des parents de 3 enfants ; le dispositif en faveur des carrières longues ; le minimum garanti...).

Si la réforme des retraites intervenue en fin d'année 2010 a eu, pour cette année, un impact limité sur les correspondances papier (stables avec plus de 9 000 lettres reçues), il n'en est pas de même sur les courriels, qui ont connu un fort accroissement par rapport à l'année précédente (près de 5 000 courriels reçus, en augmentation de 22 %).

La rédaction des réponses a été rendue délicate par la complexité de la nouvelle réglementation, l'attente des décrets d'application et, notamment pour les parents de trois enfants, des délais contraints.

On note de plus un flux continu de demandes de révision pour prendre en compte le bénéfice de campagne double au titre de la guerre d'Algérie et de demandes de revalorisation de pensions cristallisées émanant de pensionnés principalement Nord-africains, consécutives à la décision du Conseil Constitutionnel du 28 mai 2010 obligeant à aligner leurs pensions sur les pensions de droit commun à partir du 1^{er} janvier 2011.

De nombreuses adaptations informatiques consécutives aux réformes de 2010

En cours d'année, de multiples travaux ont été conduits par les informaticiens du SRE pour adapter le logiciel VISA 3 à la réforme de la gestion des pensions et à la nouvelle organisation des centres de paiement des retraites et également pour permettre son alimentation par le compte individuel de retraite.

Puis en fin d'année, les modifications de VISA 3 rendues indispensables par les évolutions réglementaires de la réforme des retraites ont démarré dès la publication des premiers textes.

Les travaux de mise à jour du simulateur en ligne de calcul de pensions civiles ont été lancés afin de mettre à la disposition des usagers et des employeurs une nouvelle version de l'outil pour le 1^{er} avril 2011.

3. LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION DES USAGERS

3.3 L'accès facilité des usagers aux services et aux informations sur la retraite

Un des objectifs de la réforme de la gestion des pensions de l'Etat est l'amélioration de la qualité du service rendu aux six millions d'assurés concernés, fonctionnaires et militaires en activité comme pensionnés.

A cette fin, le bureau des processus de gestion (2C), a été installé au début de 2010 avec pour mission l'étude, la mise en oeuvre et l'accompagnement sous un angle technique des plates-formes de services à l'utilisateur et des centres de gestion des pensions. Ainsi, il a œuvré tout au long de l'année à la mise en place d'un centre de contacts pilote accessible depuis un numéro unique national pour les usagers retraités ou pensionnés de l'Etat dont le centre de paiement est situé en France métropolitaine afin que le dispositif soit généralisé au cours de l'année 2011 selon la mise en place de la nouvelle organisation de la gestion des pensions.

La mise en oeuvre du dispositif étant étroitement liée à la recomposition territoriale et fonctionnelle du réseau des 29 centres régionaux des pensions en 12 centres de gestion des retraites menée par la mission de modernisation de la gestion des retraites de l'Etat, le calendrier du projet a été contracté afin de ne pas impacter la date cible de mise à disposition d'un centre de contacts annoncée pour la fin de l'année 2010.

Cet objectif a été atteint avec l'ouverture du centre de retraites à compétence mixte, à la fois centre de service retraite et centre de gestion des retraites à Rennes le 13 décembre 2010.

Cette mission a été conduite en mode projet avec les bureaux métiers et techniques du SRE, la mission de modernisation de la gestion des retraites de l'Etat, mais également de nombreux bureaux des services centraux de la DGFIP ainsi que les directions locales qui ont en charge la future plate-forme nationale, Rennes en 2010 rejoint par Bordeaux en 2011.

Plusieurs groupes d'utilisateurs ont été réunis afin de recueillir les attentes du public concerné par cette organisation.

Le centre de contacts mis en place est désormais accessible par un numéro de téléphone unique depuis la France métropolitaine ainsi que depuis Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon au tarif d'une communication locale.

Les agents du centre de services retraite de Rennes réalisent alternativement les missions d'accueil

téléphonique et les missions de gestion d'un centre de gestion des retraites.

Le projet a été accompagné d'un important dispositif de formation et une base de connaissance a été élaborée permettant aux agents de disposer aisément de l'ensemble des informations utiles à leur mission d'accueil des usagers.

Parallèlement, ont été menés les travaux en vue de la transformation du site internet du SRE en un site du régime des retraites de l'Etat afin d'offrir au cours du 1^{er} trimestre 2011 une information plus large et plus accessible aux usagers internautes ainsi qu'une offre de services en ligne améliorée. Dans ce cadre, après la rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées, un marché avec une maîtrise d'oeuvre assurant l'hébergement a été passé tandis qu'une profonde rénovation et refonte éditoriale étaient conduites privilégiant un accès au contenu par profil à destination des actifs, des retraités ou des partenaires professionnels de la retraite et des démarches en ligne simplifiées et plus nombreuses.

L'ensemble de ces projets, accueil, contacts, mise à disposition d'informations ou de services, a été conçu et interfacé de manière à faire apparaître à l'utilisateur comme un interlocuteur unique les différents services de la DGFIP participant au fonctionnement du régime des retraites de l'Etat.

LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Comme chaque année, des enquêtes de satisfaction ont été lancées par le GIP Info-retraite auprès d'un panel d'assurés.

La qualité de l'accueil au SRE est unanimement reconnue : 99 % des assurés s'estiment bien accueillis par le bureau de l'accueil des usagers.

Les assurés jugent globalement l'interlocuteur aimable (99 %, + 2 points par rapport à 2009), compétent (82 %, +6 points) et efficace (80 %).

Pour 94 % des fonctionnaires de l'Etat interrogés, les réponses et explications données sont claires, soit une progression de 6 points.

D'une manière générale, 91 % des destinataires d'EIG, plus impliqués, ont contrôlé leurs données de carrière.

Montrant l'intérêt qu'ils portent à l'information sur leur retraite, 99 % des assurés conservent leur document.

4. LES ACTEURS ET LES MOYENS

4.1 Les femmes et les hommes

• Les effectifs

L'effectif total du SRE au 31/12/2010 est de : 464 agents dont 2 MAD entrants (1 catégorie A et 1 catégorie C) et 2 MAD sortants (catégorie B).

A ce chiffre s'ajoute celui de 9 contractuels de catégorie C présents dans le Service (Centre d'Appel Téléphonique) à la date du 31/12/2010 (contrats < 6 mois).

Effectifs physiques par catégorie			
A+	Nantes	16	
	Paris	1	
Total A+		17	
A	Nantes	95	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	1	
Total A		96	
B	Nantes	208	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	19	Dont 1 MAD entrant
	Paris	2	
Total B		229	
C	Nantes	111	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	11	
Total C		122	
Effectif total		464	

Non compris 9 contractuels de catégorie C (contrats < 6 mois).

Effectifs en équivalent temps plein (ETP) par catégorie			
A+	Nantes	16,0	
	Paris	1,0	
Total A+		17,0	
A	Nantes	91,4	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	1,0	
Total A		92,4	
B	Nantes	200,9	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	18,4	Dont 1 MAD entrant
	Paris	2,0	
Total B		221,3	
C	Nantes	103,8	Dont 1 MAD entrant
	La Rochelle	10,4	
Total C		114,2	
Effectif total		444,9	

Non compris 9,0 contractuels de catégorie C (contrats < 6 mois).

Effectifs par site			
Nantes	A+	16	
	A	95	Dont 1 MAD entrant
	B	208	Dont 1 MAD entrant
	C	111	Dont 1 MAD entrant
Total Nantes		430	
La Rochelle	A	1	
	B	19	Dont 1 MAD entrant
	C	11	
Total La Rochelle		31	
Paris	A+	1	
	B	2	
Total Paris		3	
Effectif total		464	

Non compris 9 contractuels de catégorie C (contrats < 6 mois).

L'âge moyen au 31/12/2010 des agents du SRE tend vers :

- 51 ans à Nantes (50,51) ;
 - 53 ans à La Rochelle (52,87) ;
- soit presque 51 ans pour le service (50,63).

Des fonctions à temps partiel sont exercées par 91 agents (dont 1 a opté pour un temps partiel annualisé 60 %) :

Sexe	Cat	50 %	60 %	80 %	90 %	Total
Femmes	A			8	2	10
	B		1	29	9	39
	C			32	4	36
Total Femmes			1	69	15	85
Hommes	A	1		1	1	3
	B			3		3
Total Hommes		1		4	1	6
Effectif Total		1	1	73	16	91

dont 1 MAD sortant à 80 % (cat B - Femme)

Sexe	Cat	Nombre d'agents	Ratio
Femmes	A+	6	2,04 %
	A	38	12,93 %
	B	149	dont 2 MAD sortants 50,68 %
	C	101	dont 1 MAD entrant 34,35 %
Total Femmes		294	63,36 %
Hommes	A+	11	6,47 %
	A	58	dont 1 MAD entrant 34,12 %
	B	80	47,06 %
	C	21	12,35 %
Total hommes		170	36,64 %
TOTAL		464	

4. LES ACTEURS ET LES MOYENS

L'année 2010 a été marquée par 137 mouvements de personnel (97 en 2009) répartis comme suit :

- 69 arrivées (dont 42 contrats de moins de 6 mois) ;
- 68 départs (dont 49 contrats de moins de 6 mois).

En outre, le nombre de mouvements internes a été de 16 pour l'année 2010 dont 5 changements «intra-bureau».

• La formation

Au titre du plan de formation de l'année 2010, le nombre moyen de jours de formation par agent est de 3,49 jours.

Dans le cadre de la loi portant réforme des retraites, d'une part, 55 agents ont été formés au droit à l'information individuelle des fonctionnaires sur leur retraite et 135 ont suivi des formations concernant la mise en œuvre de ce droit. D'autre part, 176 personnes ont consolidé leurs connaissances d'expert sur les dispositions législatives et réglementaires du régime de retraite de l'Etat .

Par ailleurs, des intervenants du SRE ont formé 62 agents d'autres ministères et directions des ministères économique et financier à l'utilisation de l'interface de saisie DAMIER pour leur apprendre à consulter et modifier les éléments de carrière du compte individuel de retraite. 196 personnes ont également été formées dans le cadre de la mise en place des 2 centres de gestion de retraite de Rennes et Bordeaux.

• Le dialogue social

Par arrêté ministériel du 26 août 2009, un comité technique paritaire spécial (CTPS) a été créé pour connaître, en application des dispositions du décret n° 82-452 du 28 mai 1982 modifié relatif aux comités techniques paritaires de l'Etat, de l'ensemble des questions concernant le Service des Retraites de l'Etat.

Le CTPS s'est réuni à deux reprises en 2010 :

- le 2 avril 2010, le CTPS a examiné le bilan de l'activité des bureaux depuis la réorganisation portée par l'arrêté du 22 mai 2008. Ont également fait l'objet d'une présentation et d'un échange le bureau 2C nouvellement créé, le bilan au 31 décembre 2009 de la 3^{ème} campagne du droit à l'information retraite, l'évolution du système d'information du SRE ainsi que le budget 2010 de l'Unité Opérationnelle Retraites ;
- la réunion du 2 juillet 2010 a été consacrée au bilan

social 2009, au plan de formation 2010/2011 et aux risques professionnels, avec la présentation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) du Service.

La direction du Service a en parallèle poursuivi en 2010 ses rencontres informelles avec les organisations syndicales. Quatorze réunions périodiques dont sept réunions en groupe de travail ont eu lieu avec les organisations syndicales portant notamment sur les effectifs du service, les locaux et la réforme de la chaîne pensions en cours.

LES RENCONTRES DE PRINTEMPS 2010

En organisant pour la première fois, les 21 mai, 7, 11 et 14 juin 2010 dans les locaux de l'École Nationale Supérieure d'Architecture de Nantes, des Rencontres de Printemps, la direction du SRE a pu réunir, en quatre fois, l'ensemble du personnel pour dresser un bilan des travaux en cours et exposer l'évolution du SRE.

Ces 4 demi-journées ont été l'occasion pour le directeur et les deux chefs de département de répondre à toutes les questions des agents après avoir présenté l'avancement des chantiers interministériels et du projet CIR et esquissé l'évolution des métiers d'accueil et de liquidation.

4.2 Les moyens

• L'unité opérationnelle Retraite

L'Unité Opérationnelle Retraites (UO-Retraite) est gérée par le secrétariat général du SRE.

L'application «ACCORD» (application de gestion de la dépense centrale de l'Etat) permet de gérer directement les dépenses et recettes en autorisations d'engagement (AE) et en crédits de paiement (CP). En 2011, elle sera remplacée par le progiciel inter-ministériel «CHORUS».

Les dépenses gérées couvrent notamment les frais de déplacements (missions et stages), les baux et fluides des locaux du site du SRE situé à La Rochelle, le loyer budgétaire du site de Nantes, les frais de représentation, l'affranchissement, la documentation et les abonnements, les achats de fournitures de bureau, les prestations d'impression telles que les diverses brochures de conseils sur la retraite, les dépenses informatiques liées à la maintenance du matériel et des logiciels, au développement du CIR et aux projets nouveaux, ainsi qu'à la contribution de l'Etat au GIP Info-Retraite.

Dans le cadre de la réforme de la gestion des retraites, 1,82 M€ d'AE et 1,33 M€ de CP ont été affectés sur des marchés relatifs à la mise en place des centres d'appels de Rennes et Bordeaux, la maîtrise d'ouvrage du projet NEPTUNE au sein du SRE, l'évolution du site Internet du SRE, l'assistance en fonctionnement pour les formations et le déploiement des centres de service retraite, l'accompagnement des ministères (formation/assistance au déploiement/aide à la reprise) et le pilotage transverse pour instruire et appliquer les décisions du Comité de Coordination Stratégique.

4. LES ACTEURS ET LES MOYENS

Une partie de ces crédits ont fait l'objet de transferts de crédits sur d'autres UO de la DGFIP pour bénéficier des marchés en cours (0,63 M€ en AE et 0,60 M€ en CP).

En 2010, l'UO-Retraites a représenté 28 893 439 € en masse salariale pour un effectif de 456,36 ETPT (équivalents temps plein travaillé), et en dépenses de fonctionnement 7 562 991 € en AE et 6 774 068 € en CP.

UO retraites 156 gérée par le SRE

Dépenses de fonctionnement au 31 décembre 2010	
Titre 3	
Baux et fluides de La Rochelle	91 664 €
Loyer budgétaire	1 075 400 €
Fournitures de bureau	57 658 €
Mobilier	38 950 €
Entretien et réparations matériels	2 889 €
Travaux d'impression	51 469 €
Maintenance informatique spécifique	2 651 658 €
Assistance réforme de la gestion des retraites	604 536 €
Abonnements et documentation	19 349 €
Honoraires intervenants extérieurs	4 547 €
Frais d'annonces	1 749 €
Frais de représentation (journées d'études)	39 605 €
Frais de déplacements	215 012 €
Frais d'affranchissement (dont campagne DIR)	734 266 €
Divers (participation frais services sociaux)	3 599 €
Contribution au FIDHFP	52 920 €
Total Titre 3	5 645 271 €
Titre 5	
Informatique (investissements)	604 494 €
Autres investissements	17 263 €
Equipement réforme de la gestion des retraites	166 862 €
Total Titre 5	788 619 €
Titre 6	
Contribution GIP Info-Retraite	339 245 €
Contribution au CNTDS	933 €
Total Titre 6	340 178 €

• Le budget informatique

Année 2010 en Autorisation d'Engagement (AE) et en Euros TTC

Crédits de l'UO retraites SRE (AE)		
Maintenance	Matériels spécifiques	
	Pensions	139 608
	Logiciels spécifiques	706 036
Projet CIR	Pensions	
	Assistance à maîtrise d'œuvre	1 206 653
	Assistance à maîtrise d'ouvrage	604 146
	Matériels et logiciels	98 983
Autres projets	Assistance à maîtrise d'œuvre	520 000
	Renouvellement de postes de travail	127 953
	Assistance technique	79 862
	Dispositif de sauvegardes	10 569
Consommables		21 487
Total UO dépenses informatiques		3 515 297

Crédits du projet réforme de la gestion des retraites (AE)

Assistance	Assistance à maîtrise d'ouvrage	921 867
	Assistance à maîtrise d'œuvre	35 439
	Ouverture du CSR Rennes	70 830
	Rénovation site internet	72 227
Acquisitions	Matériels (serveurs et équipements réseau)	218 568
	Plate-forme téléphonique CSR	106 325
	Logiciels (qualimétrie et tests)	402 326
Total dépenses informatiques crédit réforme		1 827 582

Global dépenses informatiques pour 2010	5 342 879
--	------------------

• Le parc informatique en service au 31 décembre 2010

Type de matériels	Nbre	Applications
Serveurs, dont :	66	
1 central sous Gcos7		Pensions (Visa3, Saga, PMI, etc.)
1 "Risc" sous Unix		Infocentre statistiques
45 sous Linux		Compte individuel de retraites, applications métier, sauvegardes
19 sous Windows		Applications métiers, bureautiques et horaires variables
Poste de travail, dont :	517	
82 PC portables		Windows XP, OpenOffice, Internet Explorer, Thunderbird, OBM
435 PC fixes		
Moyens d'impression, dont :	83	
2 imprimantes laser de production		Éditions centralisées et de masse (titres et documents DIR)
5 imprimantes laser couleur		Éditions partagées
21 imprimantes bureautiques		Éditions partagées et locales
48 copieurs multifonctions monochromes		Photocopie, éditions partagées, télécopie, numérisation
7 copieurs multifonctions couleur		

LES NOTES D'INFORMATION ET INSTRUCTIONS PUBLIÉES EN 2010

- Note de service n° 10-053-B3 du 10 décembre 2010 relative au contrôle des conditions de paiement des pensions.
- Instruction n° 10-030-B3 du 20 novembre 2010 relative à l'assignation des pensions de l'Etat.
- Note d'information n° 838 du 5 novembre 2010 relative aux dépenses d'affiliations rétroactives des titulaires sans droits au sein du programme 741 «Pensions civiles et militaires de retraite et allocations temporaires d'invalidité» PCMR et ATI du compte d'affectation spéciale pensions (CAS Pensions). Fin de la gestion 2010 et début de la gestion 2011.
- Note de service n° 10-036-B3 du 31 août 2010 relative au montant du salaire prévu aux articles L 19, L 20, L 54 et L 57 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre concernant les enfants et orphelins atteints d'une infirmité incurable.
- Note d'information n° 836 du 9 août 2010 relative au régime des pensions civiles et allocations temporaires d'invalidité de l'Etat. Rapport d'expertise médico-administrative.
- Note d'information n° 835 du 24 août 2010 relative à l'appréciation de la recevabilité des dossiers d'allocation temporaire d'invalidité (ATI).
- Instruction n° 10-22-B3 du 1^{er} juin 2010 relative à la retraite du combattant.
- Note d'information n° 834 du 9 mars 2010 relative à la modification, par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2010, des conditions d'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfants par le régime général de la sécurité sociale.
- Note d'information n° 833 du 14 janvier 2010 relative à la fermeture exceptionnelle des sites du Service des Retraites de l'Etat en 2010.

LA 7^e JOURNÉE D'ÉTUDES DES RETRAITES DE L'ÉTAT

Le service des retraites de l'Etat a organisé le 9 novembre 2010 la 7^e édition de sa journée d'études sur les retraites de l'Etat qui rassemble les gestionnaires des ressources humaines et des bureaux de pensions des différents ministères, les responsables des centres régionaux des pensions, ainsi que les personnels encadrant et représentants du personnels du SRE.

C'est ainsi que 228 personnes représentant 48 administrations, organismes et services se sont retrouvées à l'invitation de Jean-Yves Raude, directeur du Service des Retraites de l'Etat, dans les locaux de l'École Nationale Supérieure d'Architecture de Nantes.

Lors de l'ouverture de la journée, Jean-Yves Raude a rendu hommage à la qualité du travail effectué dans le cadre de la réforme de la gestion des retraites par tous les partenaires du SRE et à la mobilisation sans faille du personnel des différents services. Le directeur de la gestion publique du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, Vincent Mazauric, a souligné les avancées de la réforme de la gestion des pensions, mis l'accent sur l'importance de l'objectif de la complétude des comptes individuels de retraite pour 2012, et rappelé l'ensemble des travaux à mener en 2011 dans ce domaine comme dans les chantiers à venir constitués par la mise en œuvre de la nouvelle réglementation.

La première intervention a été consacrée à l'actualité législative du régime de retraite des fonctionnaires. Dans un exposé suivi d'une table ronde, Philippe Fertier-Pottier, chef du département des retraites et de l'accueil du SRE, Jean-Luc Evenard (bureau des retraites) et Nicolas de Saussure (Direction générale de la fonction publique) se sont livrés une première analyse de la loi portant réforme des retraites. Ils ont passé en revue les nouvelles mesures ayant trait à la gouvernance des régimes de retraite, au droit à l'information sur la retraite et au rapprochement des régimes. Les mesures d'âge, celles affectant le calcul et le paiement des pensions ainsi que les dispositions aménageant les conditions d'interruption ou de réduction d'activité pour l'attribution des bonifications pour enfant ont été ensuite exposées. Puis les animateurs rejoints par Jérôme Berthet-Fouqué (bureau des affaires juridiques) ont répondu aux premières questions de l'assistance suscitées par la perspective de la mise en œuvre de ces nouveaux textes.

Après une pause, Alain Piau, chef du département du programme de modernisation du SRE, a décrit les conséquences de la réforme des retraites sur les systèmes d'information et décliné les phases de sa mise en œuvre. Puis Emmanuelle Walraet (bureau financier et des statistiques), après avoir rappelé le contexte lié tout à la fois à l'augmentation de l'espérance de

vie, au baby-boom, à la conjoncture économique et aux évolutions de la fonction publique d'Etat, a livré des ordres de grandeur sur les effets des principales mesures de la réforme de 2010, relatives au report de l'âge de départ, à la hausse des cotisations et aux simplifications inter-régimes.

Dans une seconde intervention avant le déjeuner, Emmanuelle Walraet a également présenté les effets immédiats sur le régime de retraite des fonctionnaires de l'Etat des dispositions sur la surcote, l'indemnité temporaire de résidence et les carrières longues de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009.

L'après-midi a débuté par un bilan d'étape dressé par Catherine Le Bars (bureau de l'accueil des usagers) sur la campagne 2010 du droit à l'information individuelle sur la retraite soulignant ses nouveautés et améliorations, sa montée en charge conforme aux prévisions et l'impact de la réforme des retraites sur les estimations indicatives globales.

Ensuite Jérôme Berthet-Fouqué a évoqué le nouveau dispositif des questions prioritaires de constitutionnalité entré en vigueur le 1^{er} mars 2010 et qui, dès ses premières applications, a concerné à plusieurs reprises le domaine des retraites. Il a décrit le détail du dispositif et exposé les fondements juridiques et la portée des questions relatives aux pensions.

La fin de la journée a été consacrée à la réforme de la gestion des pensions. Alain Piau a fait le point sur l'avancement de la réforme. Valérie Georgeault (chargée des chantiers interministériels au SRE) et Emmanuelle Gallois (bureau des processus CIR) ont retracé la trajectoire des employeurs de complétude des comptes individuels de retraites de leurs agents et leur situation actuelle puis présenté le guide de complètemnt de ces comptes. En parallèle, Evelyne Liouville, chef du service des pensions du ministère de l'éducation nationale, a fait partager le retour d'expérience de son administration sur ce sujet. Enfin, Catherine Bérès (mission coordination pensions de la DGFIP) et Karim Samjee (bureau des processus de gestion) ont présenté tous les aspects de la modernisation de la relation avec le pensionné, au travers notamment de la mise en place des centres de gestion des pensions et des deux centres de service des retraites.

A l'issue de cette dernière intervention, Jean-Yves Raude a clos la 7^e journée d'études en annonçant la mise à disposition prochaine des bureaux de pensions d'un forum internet grâce auquel ceux-ci pourront, de manière directe et mutualisée, faire part de leurs éventuelles difficultés d'application des dispositions de la réforme des retraites 2010 et obtenir des réponses de la part du SRE.



SERVICE DES RETRAITES DE L'ÉTAT
10, boulevard Gaston-Doumergue
44964 NANTES Cedex 9
