

Le Service des retraites de l'État

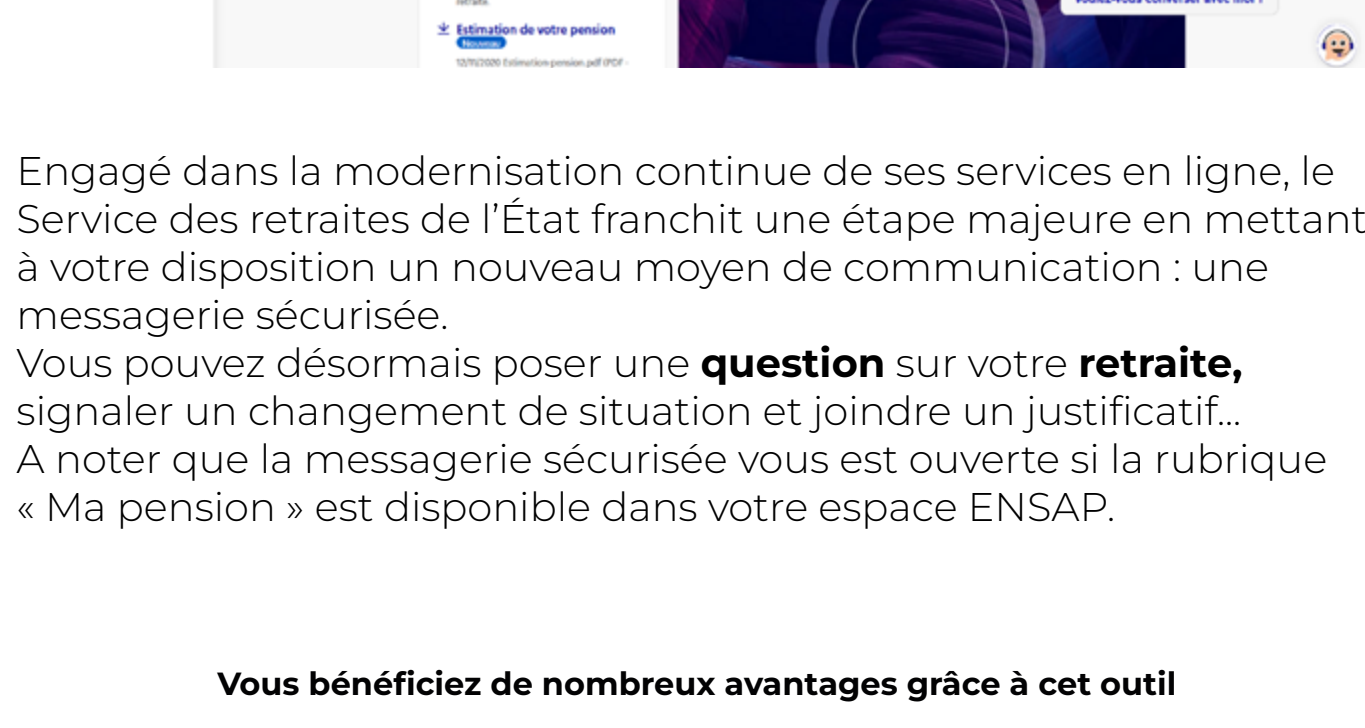
Seniors Mag'

N° 2

- Vous êtes retraité(e) de la fonction publique de l'État, cette newsletter est pour vous
- Un concentré d'actualités en quelques minutes

À LA UNE

Votre espace numérique sécurisé ENSAP évolue !



Engagé dans la modernisation continue de ses services en ligne, le Service des retraites de l'État franchit une étape majeure en mettant à votre disposition un nouveau moyen de communication : une messagerie sécurisée.

Vous pouvez désormais poser une **question** sur votre **retraite**, signaler un changement de situation et joindre un justificatif...

A noter que la messagerie sécurisée vous est ouverte si la rubrique « Ma pension » est disponible dans votre espace ENSAP.

Vous bénéficiez de nombreux avantages grâce à cet outil

1
Suivi facilité

Vous contactez nos services à tout moment, en toute tranquillité via une plateforme en ligne sécurisée. Nos conseillers peuvent également vous solliciter pour obtenir un complément d'information sur votre situation.

2
Notification

À chaque nouvel échange, vous êtes informé par un système d'alerte sur la page d'accueil de votre espace personnel et par l'envoi d'un mail.

3
Confidentialité

L'ensemble des communications est protégé par des mesures de chiffrement, garantissant ainsi la confidentialité de vos échanges et la protection de vos données personnelles.

[Découvrir](#)



EN PERSPECTIVE

Des campagnes d'information pour vous accompagner

Le SRE va prochainement mener des campagnes d'information régulières (des informations sur l'action sociale en faveur des retraités, des conseils pour vos démarches, la promotion de nouveaux services ...).

Pour ne rien manquer de nos actualités, il vous suffit de cocher à Oui la case « J'accepte de recevoir des mailings de l'ENSAP » dans les options de notification dans le bas de page de votre profil ENSAP. À défaut, nous ne pourrions vous faire bénéficier de nos informations. Vous pourrez revenir sur votre choix à tout moment.

Options de notification

Notification courriel à réception d'un nouveau bulletin Oui Non

J'accepte de recevoir des mailings de l'ENSAP Oui Non

Avec l'ENSAP, la retraite c'est simple et sécurisé !

[Connectez-vous](#)

A SAVOIR

Une plateforme téléphonique à votre écoute



Vous percevez une pension de l'État, une plateforme téléphonique est à votre disposition pour toute question.

Vous souhaitez obtenir des renseignements sur la reprise d'activité, sur votre retraite... Un conseiller vous répond, composez le **0970 82 33 35**. Une enquête de satisfaction vous est proposée à l'issue de chaque contact. Et rappelez-vous, vous disposez de services en toute autonomie, 24/24 et 7/7 sur votre espace numérique sécurisé Ensap.

Les chiffres clés de notre plateforme téléphonique

→ **608 155** → **92 %**
appels reçus en 2023 Taux de décroché global en moins de 10 sonneries

→ **204 653** → **2.2 / j**
saisines par courriel Temps moyen de traitement calendaire

→ **97.6 %**
Taux de réponse en moins d'une semaine



Il y a-t-il des plages horaires à privilégier pour contacter le 0970 82 33 35 ?

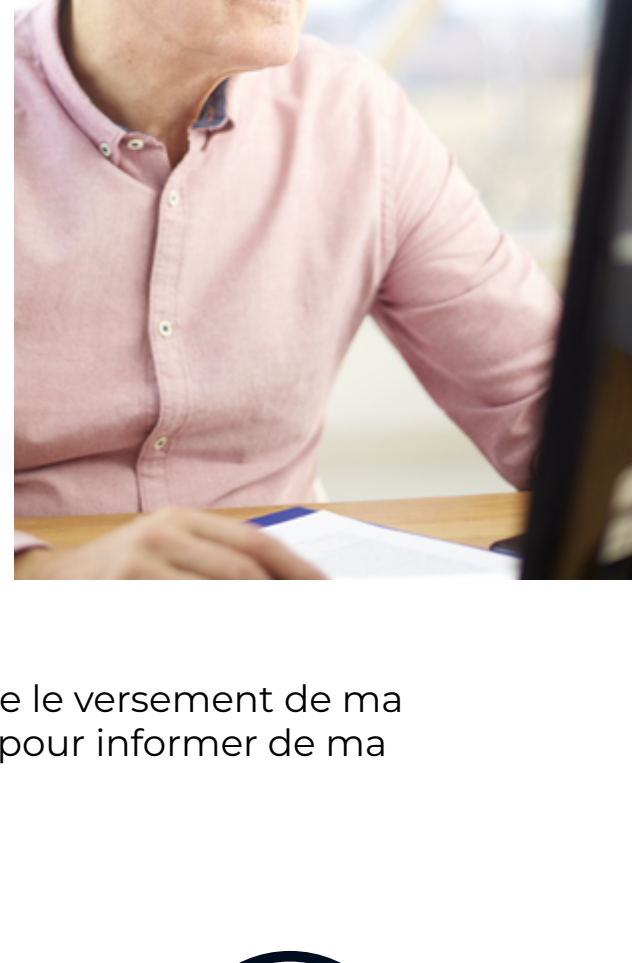
Il est conseillé d'éviter les appels le lundi matin, ainsi que sur les tranches horaires de 10h à 12h et de 14h à 15h tous les jours (horaires de la métropole). Consultez le tableau d'affluence publié sur notre site Internet :

www.retraitesdeletat.gouv.fr

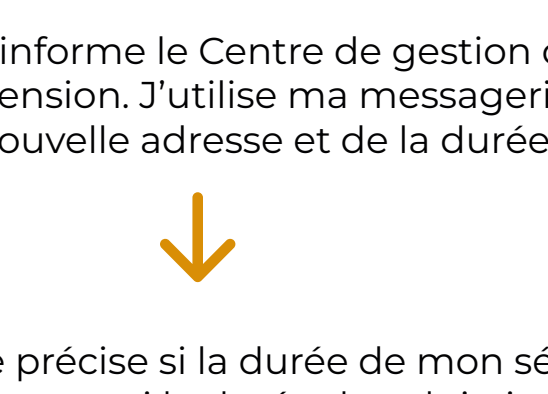
COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous êtes retraité(e) de la Fonction Publique et vous projetez de vous installer à l'étranger ?

Voici les informations et les démarches à effectuer pour maintenir ou percevoir le versement de votre retraite.

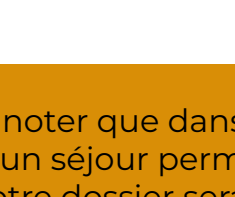


Episode 1 : Mes démarches



1 J'informe le Centre de gestion des retraites qui gère le versement de ma pension. J'utilise ma messagerie sécurisée ENSAP pour informer de ma nouvelle adresse et de la durée de mon séjour

Je précise si la durée de mon séjour est inférieure à 183 jours ou si la durée de celui-ci est égale ou supérieure à 183 jours



Mon séjour a une durée égale ou supérieure à 183 jours, je précise alors le mode de paiement de ma pension



en euros sur un compte ouvert en France ou dans un pays de la zone euros quel que soit mon pays de résidence

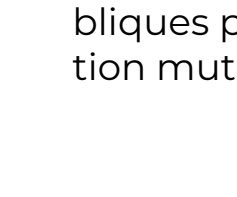


ou en monnaie locale dans mon pays de résidence

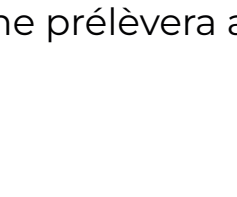
Je joins un RIB si je change de compte à créditer

A noter que dans le cas d'un séjour permanent votre dossier sera transféré à la direction spécialisée des finances publiques pour l'étranger

2 Je contacte le service des Impôts des particuliers (SIP) des non résidents pour toute question relative à mon imposition



Par téléphone
(+33) 01 72 95 20 42, du lundi au vendredi de 9h à 16h.



En ligne
<https://portail.impots.gouv.fr/portail/contacts> ou via votre messagerie sécurisée.



Par courrier
Direction des impôts des non-résidents
10, rue du Centre
TSA 10010
93465 Noisy-Le-Grand Cedex

3 Je contacte ma mutuelle

Je paye ma cotisation directement auprès de ma mutuelle. La direction spécialisée des finances publiques pour l'étranger ne prélèvera aucune cotisation mutuelle.



4 Je souhaite plus d'informations sur les démarches ?



Je contacte mon Centre de gestion des retraites par l'intermédiaire de ma messagerie sécurisée ENSAP



Je contacte mon Centre de gestion des retraites par téléphone : 0 970 82 33 35 (service gratuit + prix d'un appel)

Retrouvez l'épisode 2 dans notre prochain numéro, nous vous en dirons plus sur le contrôle d'existence.

[En savoir +](#)



Nos conseils

Votre Espace Numérique Sécurisé : Vous n'avez pas encore ouvert votre espace ? N'attendez plus, allez sur ensap.gouv.fr !
[Je me connecte à mon espace.](#)

Comprendre votre bulletin de pension : Pour permettre de mieux comprendre votre bulletin de pension, consultez les exemples commentés de bulletins de pension sur notre site Internet : retraitesdeletat.gouv.fr.

Restez vigilants : Des appels frauduleux usurpant l'identité de l'administration et de ses agents ont été constatés par le Service des retraites de l'État. Soyez extrêmement prudents et sachez que les conseillers du SRE ne demandent jamais de coordonnées bancaires par téléphone.

Infos pratiques

Vous êtes retraité (e) et vous avez repris une activité, pensez à prévenir nos services.

En cas de changement de compte bancaire, vous pouvez choisir de nous contacter via la messagerie sécurisée de votre compte personnel ENSAP.

En Bref

Le Service des retraites de l'État envisage de vous proposer des séquences d'information en format webinaire.

Afin de recueillir votre avis sur ce format et sur les thématiques que vous souhaitez voir abordées, un court questionnaire est à votre disposition : pour nous permettre de mieux répondre à vos attentes sur ce sujet.

[Je réponds au questionnaire](#)