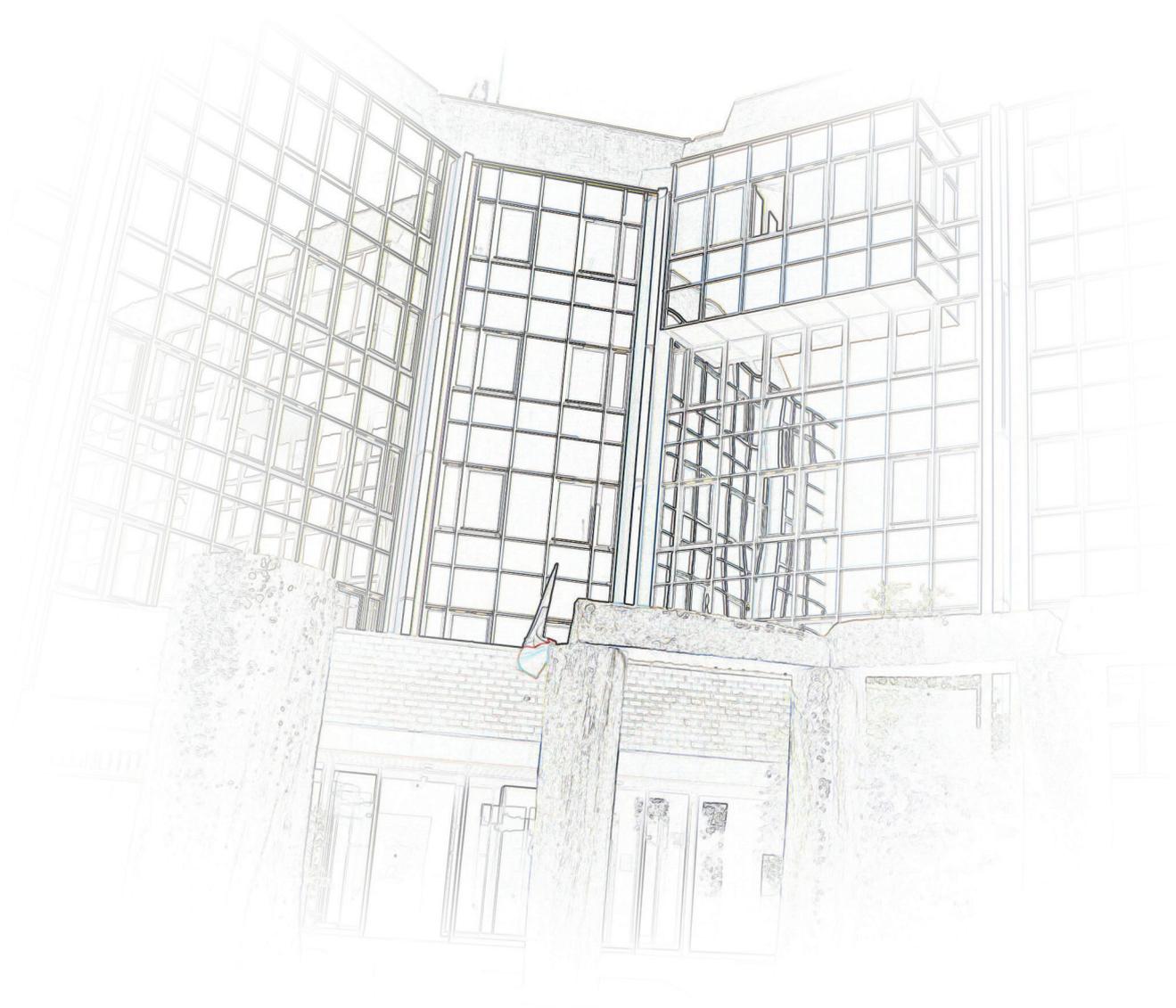


# LA LETTRE

du Service des Retraites de l'État

N°19 Juin 2020



## à la une

Le plan de continuité du service lié à la crise du Covid-19

## le dossier

Le Service des Retraites de l'État enrichit son offre de services

- à l'utilisateur
- à l'employeur

## l'actualité juridique

- restitution des sommes indûment payées au titre des pensions
- réforme des retraites

## le zoom

CNRACL-SRE

- projet de mutualisation des services informatiques

## en bref

- modernisation du circuit de paiement des pensions en Algérie
- transfert du contentieux des pensions militaires d'invalidité vers les tribunaux administratifs
- La bascule des employeurs dans le groupe 1 se termine

## PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Pendant la période de confinement, le Service des Retraites de l'État a assuré la continuité de ses activités, à l'écoute de ses usagers et des employeurs :

- le paiement des pensions aux échéances habituelles ;
- l'instruction des dossiers de demande de départ à la retraite (y compris les corrections de comptes inhérentes au départ) ;
- l'instruction des dossiers de demande de départ pour invalidité ;
- l'instruction des demandes de réversion ;
- le conseil à l'utilisateur en activité.

Toutefois, en raison des limitations de service liées à l'épidémie de coronavirus, un accueil téléphonique restreint a été assuré de **9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00**. Cet accueil téléphonique était réservé aux personnes ayant des demandes relatives au paiement de leur **pension nouvellement concédée** ou des questions concernant une **pension de réversion**.

Le SRE a mis en place des mesures exceptionnelles. Le maintien de certaines simplifications sera examiné à l'été, conjointement avec les employeurs.

## Les demandes de départ à la retraite

En cas de difficultés à obtenir ou à faire établir les pièces justificatives nécessaires à l'instruction des demandes, le SRE a adapté la procédure.

Les employeurs ne pouvant transmettre l'arrêté de radiation des cadres peuvent exceptionnellement en transmettre une copie d'écran.

Globalement, dans les cas où les pièces justificatives ne peuvent être fournies soit par les employeurs soit par les demandeurs, les pensions sont liquidées à minima et révisées à réception des pièces.



information

**CORONAVIRUS  
COVID-19**

## Les demandes de réversion

Les formulaires de demande de pension de réversion ont été aménagés pour permettre une transmission de manière dématérialisée en cas d'impossibilité d'envoi par voie postale. Les pièces justificatives doivent alors être scannées ou photographiées pour être transmises par mail avec le formulaire de demande de réversion à cette adresse : **bureau.sre1b.reversion@dgfip.finances.gouv.fr** en indiquant dans l'objet du mail : « demande de pension de réversion ».

A titre exceptionnel et dans le seul cadre des mesures spécifiques liées à la pandémie certaines pièces peuvent être acceptées :

- le certificat de décès en remplacement du bulletin ou de l'acte de décès ;
- la copie de l'ensemble des pages du ou des livrets de famille du défunt en remplacement de son acte de naissance ;
- la copie de l'ensemble des pages du ou des livrets de famille du demandeur en remplacement de son acte de naissance.

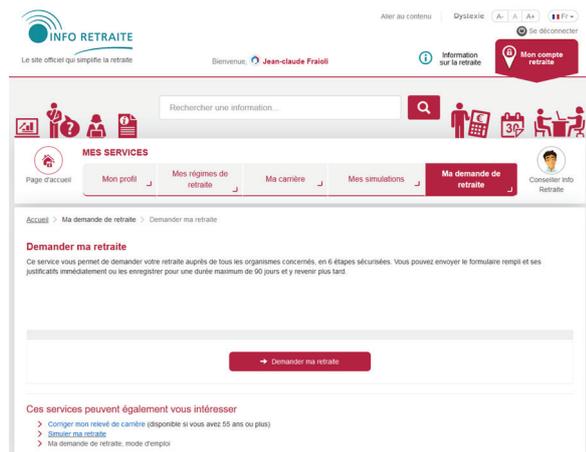
A noter que les actes de naissance du défunt et du demandeur seront obligatoirement à transmettre au Service des Retraites de l'État dès qu'ils auront été obtenus.

En cas d'absence de pièce justificative, le Service des Retraites de l'État instruit le dossier sur la base des éléments connus et procède à une régularisation ultérieure susceptible d'entraîner un ajustement des sommes versées.

## A L'USAGER

## La demande de retraite en ligne.

Le Service des Retraites de l'État (SRE) s'intègre dans le dispositif de demande de départ à la retraite en ligne sur le site : **info-retraite.fr**, proposé par l'ensemble des régimes de retraite de base et complémentaire.



Ce service permet d'effectuer une seule demande de retraite pour l'ensemble des régimes.

Elle est plus simple car 100 % dématérialisée : le futur retraité renseigne le formulaire de demande de retraite prérempli, transmet les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de sa demande et suit l'état d'avancement de cette dernière à tout moment, directement depuis son compte retraite.

Enfin, elle est sécurisée par la connexion FranceConnect, l'accès universel aux administrations en ligne.

Une fois la demande de retraite validée, l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public prend le relais pour ce qui concerne la retraite concédée au titre des services effectués dans la fonction publique de l'État.

Le futur retraité se connectera alors à son espace numérique sur **ensap.gouv.fr** pour finaliser en quelques clics sa demande. Toutes les pièces justificatives déjà transmises via le site **info-retraite.fr** sont intégrées dans l'ENSAP.

## L'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) désormais ouvert aux retraités.

Le Service des Retraites de l'État élargit son offre de services numériques sur le portail **ensap.gouv.fr**. En effet, après la mise à disposition des bulletins de salaire des agents en activité et la demande de retraite en ligne, de nouveaux services destinés aux agents retraités de la fonction publique de l'État sont ouverts.



Les retraités de la fonction publique d'État et les bénéficiaires d'autres pensions versées par l'État ont accès, depuis novembre 2019, à leur compte personnel sur l'ENSAP. Dans l'onglet « Ma pension », ils trouveront chaque mois leur bulletin de pension dématérialisé.

Les titres de pension émis depuis le 1er janvier 2018 sont également disponibles depuis mars 2020 (hors titres de pension de réversion). Les retraités peuvent ainsi imprimer des copies de leur titre en toute autonomie. Ils disposent aussi, dans leur espace, de leurs attestations fiscales annuelles.



**3 600 000 visites** sur le site **retraitesdeletat.gouv.fr** en 2019  
soit plus 44 % par rapport à 2018

## A L'USAGER

**Le SRE propose à ses usagers actifs des services soit en autonomie, soit accompagnés par des experts, tout au long de leur carrière en fonction de leur âge et de leur situation.**

Ainsi le SRE préconise l'Entretien Information Retraite (EIR) pour l'agent se trouvant à sept ans de la date d'ouverture de son droit à départ à la retraite. Cet entretien personnalisé avec un expert retraite éclaire les conséquences, en matière de retraite, de ses choix professionnels et personnels et l'informe des dispositifs existants lui permettant d'améliorer le montant de sa retraite : surcote, rachats, cumul emploi-retraite...

De même, à deux ans de la date d'ouverture de son droit à départ à la retraite, il peut bénéficier d'une simulation accompagnée du montant de sa pension de l'État, si son employeur a adopté la procédure de demande de retraite directe au SRE. Ce service est offert à condition de ne pas avoir obtenu d'entretien information retraite au cours des six derniers mois ou de ne pas avoir déjà engagé la procédure de départ à la retraite.

En 2019, l'AFNOR a renouvelé la certification **Qualité ISO 9001** du service de simulation accompagnée du parcours usager retraite, pour la quatrième année consécutive.

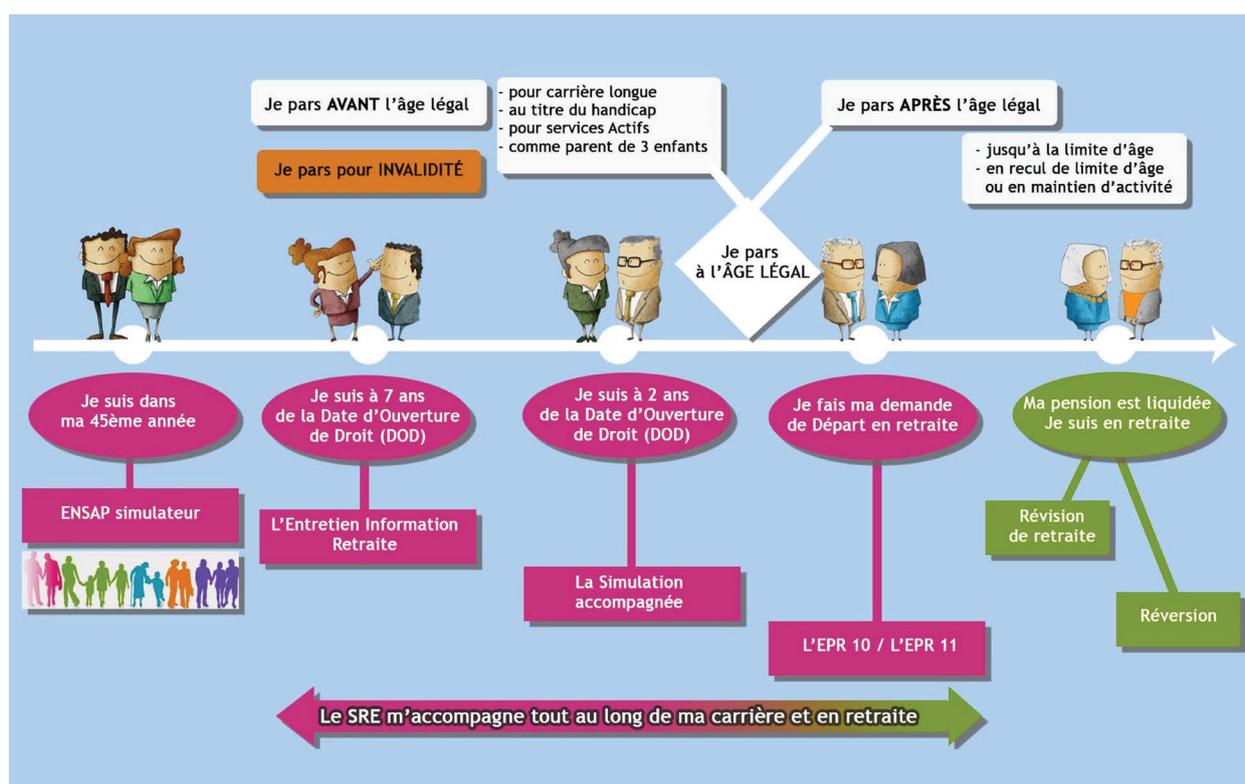
Le maintien de la certification du processus simulation souligne la qualité de l'expertise des conseillers du secteur « accompagnement personnalisé des usagers » du SRE. La certification garantit au fonctionnaire une réponse fiable et rapide aux questionnements sur ses droits à retraite et constitue une aide primordiale à la prise de décision à un moment clé de sa vie.

**Des points de contact** permettent aux usagers actifs d'être mis en relation avec un conseiller retraite expert du SRE :

Une plateforme téléphonique :

☎ **02 40 08 87 65** est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

✉ **des formulés de contact** déclinant divers motifs.



## A L'USAGER

### Les comités consultatifs usagers

Ces rendez-vous réguliers qui privilégient le contact avec les usagers, participent aux engagements de l'administration en termes d'une part de qualité de l'accueil et du service et d'autre part de modernisation et de simplification des démarches.

Les attentes exprimées lors de ces comités font l'objet d'une analyse approfondie et servent de base à de nouveaux travaux d'amélioration.

#### Pour les actifs :

Organisées par le Bureau Mission Relation Usagers (BMRU), ces rencontres interactives permettent de dégager de nombreuses pistes d'amélioration de la relation aux usagers. Si les prestations du SRE sont très appréciées, les retours des participants ont confirmé le besoin de simplification et de communication.



Ainsi les derniers ateliers organisés proposaient aux participants des tests qui portaient notamment sur :

- l'architecture du futur serveur vocal interactif (SVI) sur la base de différents scénarios ;
- les formulaires de contact électronique ;
- les documents adressés aux usagers à l'occasion des entretiens information retraite (EIR) et des simulations accompagnées ;
- les services en ligne et en particulier la demande de départ via l'espace sécurisé ENSAP.

Au vu des réflexions et des résultats des tests réalisés, le SVI a été ajusté, certains documents ont été révisés afin d'en

améliorer la pédagogie et quelques étapes de la demande de retraite en ligne repérées comme sources d'interrogations, telles celle relative aux enfants, ont été modifiées.

#### Pour les retraités :

Le premier comité consultatif des usagers retraités s'est réuni le 3 décembre 2019 dans les locaux du SRE.

Quatorze usagers retraités ont participé à des ateliers organisés autour de deux thèmes :

Les services proposés par l'ENSAP notamment la demande de retraite en ligne, la consultation des bulletins de pension, les aides en ligne ;

Le contenu des réponses écrites apportées par le SRE aux demandes des usagers : réponses aux réclamations apportées par le secteur services et litiges et contenu des réponses aux formulaires en ligne sur les sujets relatifs au prélèvement à la source, à la CSG et à l'ENSAP.

Les ateliers ont été animés par le service litiges, le pôle conseil retraite et le pôle qualité du BMRU, assistés par des collègues des centres de gestion et de service des retraites de Rennes et de Bordeaux.



## A L'USAGER

### Le Forum des seniors

Le SRE a participé à l'édition 2019 qui s'est déroulée à **La Beaujoire à Nantes** du 21 au 23 novembre.

Ce rendez-vous annuel organisé pour accompagner les plus de 50 ans dans divers domaines de la vie a regroupé 132 exposants autour de 85 conférences et animations et 10 villages thématiques et accueilli **8 211 visiteurs**.

Nos experts retraite ont reçu, sur rendez-vous préalable, 92 usagers pour un entretien information retraite (EIR) en vue de leur prochain départ à la retraite.

Par ailleurs, **258 visiteurs** ont pu échanger, sans rendez-vous, avec nos experts disposant de deux comptoirs d'accueil.

Un point accompagnement ENSAP était également proposé sur le stand.

Il ressort des enquêtes de satisfaction complétées par les visiteurs : la présence indispensable du SRE sur le Forum, l'accueil



physique permettant un échange immédiat.

Les visiteurs ont apprécié les informations délivrées et les ont estimées très utiles, pertinentes et claires.

Nos experts seront présents au Salon des Séniors de Paris qui aura lieu au parc des expositions de la **Porte de Versailles du 23 au 26 septembre 2020** <sup>(1)</sup>

(1) sous réserve d'une évolution favorable du contexte sanitaire.

## A L'EMPLOYEUR

### L'Offre de Service Employeurs (OSE)



Le **jeudi 7 novembre 2019** à **Bercy**, le SRE a présenté son offre de services aux employeurs (**OSE**) à près d'une centaine de représentants des administrations employeurs de l'État.

Engagée depuis 2009, la réforme de la gestion des pensions arrive en fin de trajectoire. En tant que responsable désormais de l'ensemble du champ retraite, le SRE propose aux employeurs de mettre en place une communauté de travail dont les bases ont été posées lors de cette première rencontre. L'idée est d'organiser un temps d'échanges annuel permettant de partager des informations d'ordre général, juridiques, réglementaires ou pratiques et/ou, en fonction de l'actualité et de la demande, de mettre en place des ateliers consultatifs ou des groupes de travail.

L'objectif de ces partages est d'offrir un service de qualité et des pratiques homogènes à tous les fonctionnaires.

Au cours de cette première rencontre, plusieurs points ont été abordés :

## A L'EMPLOYEUR

## 1 - Présentation de l'offre

L'offre s'articule autour de 6 axes de services aux employeurs retranscrits dans un kit de communication composé d'un guide et d'un flyer :

- » **Piloter et animer une communauté de travail.** Afin de répondre aux besoins des employeurs et de maintenir un lien régulier avec le SRE, ce dernier souhaite favoriser les échanges entre les différents acteurs et selon plusieurs modalités : rencontre annuelle, groupe de travail, ateliers consultatifs. En 2019, 7 groupes de travail ont été menés sur 2 thématiques (restitution des données, suivi et partage des bonnes pratiques sur l'alimentation des comptes individuels retraite).
- » **Alimenter les comptes.** Les actions déjà menées sur l'année 2019 articulées autour de deux axes (définition des besoins, suivi et partage des bonnes pratiques sur l'alimentation des comptes individuels de retraite) ont été détaillées. Un atelier de suivi de la mise en place des (fichier interface partenaire) FIP mensuels sera fixé ultérieurement.
- » **Restituer des données.** Afin d'assurer un suivi de la qualité des comptes, de réaliser des prévisions de départ à la retraite et de suivre l'utilisation des services de l'ENSAP, des restitutions des données de gestion sont fournies par le SRE aux employeurs.
- » **Maintenir la qualité des comptes.** La fiabilité des comptes constitue un enjeu primordial pour accompagner et conseiller les fonctionnaires, liquider correctement les retraites, préparer la réforme à venir. Le SRE organise le suivi de la qualité des comptes pour chaque employeur. Pour aider les employeurs dans ce suivi, le SRE propose de leur mettre à disposition trois outils :

  - Le « top 10 » des anomalies les plus sensibles réalisé annuellement afin d'augmenter le nombre de CIR au niveau de qualité maximal (DDP) ;
  - Un bilan pédagogique réalisé régulièrement pour chaque employeur ;
  - Un bilan des campagnes de collecte des déclarations.
- » **Recueillir et répondre aux besoins informatiques.** Il s'agit là pour le SRE de répondre aux questions sur les dysfonctionnements de Pétrel et d'informer des évolutions de cette application. Un questionnaire a été envoyé aux utilisateurs de Pétrel soit à 1843 utilisateurs chez les employeurs.
- » **Apporter un appui réglementaire et des process.** L'ambition du SRE est d'offrir aux employeurs un conseil et un appui de proximité direct en répondant notamment aux questions réglementaires d'ordre général et de venir en appui sur l'étude de situations individuelles spécifiques.
- » **Former.** Recentrer le rôle des employeurs sur la gestion et l'accompagnement RH. Un catalogue de formations, composé de 6 modules, est proposé aux employeurs.



## A L'EMPLOYEUR

## 2 - Point d'actualité sur la réforme des retraites.

Une synthèse du rapport Delevoye a été présentée aux participants afin de les informer des principes généraux du futur système de retraite (les modalités de départs anticipés, la solidarité et les droits familiaux ainsi que le calcul des droits pendant la phase de transition)

## 3 - Répartition des rôles entre le gestionnaire RH et le SRE.

Le SRE a mis l'accent sur l'importance de l'articulation des rôles entre l'employeur et le SRE compte tenu de la réforme de la gestion des retraites.

## Côté employeur :

- assurer la fiabilisation des comptes individuels de retraite
- apporter un appui aux gestionnaires dans l'accompagnement et le conseil en matière de carrière (RH)
- orienter le fonctionnaire vers le SRE
- diriger le futur retraité vers la demande en ligne du site : info-retraite.fr et/ou l'ENSAP
- traiter les validations de services auxiliaires
- prendre l'arrêté de radiation des cadres et remplir les derniers éléments de carrière dans Pétrel



## Côté SRE :

- assurer l'ensemble du conseil retraite et orienter l'utilisateur (téléphone, formuel) ;
- apporter les conseils et réponses adaptés par des experts retraite ;
- orienter vers les services autonomes (info-retraite ou ensap) pour les corrections de compte, les simulations, demande de retraite ;
- accompagner l'utilisateur et lui proposer en fonction de sa situation un EIR ou une simulation certifiée ;
- étudier les droits, liquider et concéder la pension.

Le SRE a souligné la nécessité pour l'employeur d'être acteur à part entière du parcours usager retraite.

Date de la prochaine rencontre :

**Judi 17 décembre 2020**



## Paiement des pensions - Conditions d'application de la prescription en matière de restitution de sommes indûment payées au titre des pensions

**L'article L. 93 du CPCMR prévoit : « Sauf le cas de fraude, omission, déclaration inexacte ou de mauvaise foi de la part du bénéficiaire, la restitution des sommes payées indûment au titre des pensions, de leurs accessoires ou d'avances provisoires sur pensions, attribués en application des dispositions du présent code, ne peut être exigée que pour celles de ces sommes correspondant aux arrérages afférents à l'année au cours de laquelle le trop-perçu a été constaté et aux trois années antérieures ».**

Le Conseil d'État confirme qu'une omission [absence de déclaration auprès de l'administration de son changement de situation], alors même qu'elle ne révèle aucune intention frauduleuse ou mauvaise foi, fait obstacle à l'application de la prescription prévue par l'article L.93 du CPCMR (CE, n°414805, n°414756 et n°418832, 28 janvier 2019 ; CE, n°410900, 22 février 2019 ; CE, n°420406, n° 420685 et n°420909, 20 septembre 2019).



En outre, l'administration ne peut être regardée comme ayant été informée du seul fait que l'intéressé a fait état de son remariage auprès d'organismes n'ayant pas l'obligation de lui transmettre cette information.

En l'espèce, le Conseil retient qu'il n'appartenait ni à la mutuelle des douanes, organisme de droit privé, ni aux services fiscaux de transmettre au SRE l'information concernant le changement de situation matrimoniale dont ils avaient été destinataires.

Ils n'avaient d'ailleurs pas procédé à une telle transmission (Conseil d'État, n° 419659, 20 septembre 2019).



### RÉFORME DES RETRAITES

Engagé suivant la procédure accélérée, le projet de loi instituant un système universel de retraite a été adopté en première lecture par l'Assemblée nationale le 3 mars 2020 et transmis le 4 mars au Sénat.

A l'occasion de son allocution télévisée du 16 mars 2020, Emmanuel Macron a annoncé la suspension de l'examen parlementaire des deux projets de loi instaurant un système universel de retraite en raison de l'épidémie de coronavirus.

## Projet de mutualisation des services informatiques

**En octobre 2019, le directeur général des finances publiques, Jérôme Fournel, et le directeur des retraites et de la solidarité de la CDC, Michel Yahiel, ont exprimé la volonté d'engager des travaux de mutualisation des systèmes d'information du SRE et de la CNRACL, notamment des applications de concession et de paiement des pensions.**

En partageant et adaptant les outils les plus modernes de chacun, le SRE et la CNRACL se doteront ainsi d'applications à l'état de l'art, traitant les spécificités des trois fonctions publiques, confortant la qualité de la gestion des actifs, des départs et des pensionnés et permettant de préparer sereinement la transition vers le futur système de retraite universel.

Dans une démarche partenariale, le SRE et la CDC ont constitué une équipe projet mixte mobilisant largement les experts métiers et informatiques du SRE, qui a déterminé des pistes de mutualisation possibles en capitalisant sur :

- les applications du SRE pour moderniser les applications de gestion des comptes individuels de retraite et de liquidation de la CDC ;
- les applications de la CDC pour refondre l'application de paiement des pensions du SRE.

Après avoir établi le cahier des charges d'une étude approfondie fin 2019, le SRE et la CDC finalisent au printemps 2020 l'étude de faisabilité définissant les contours techniques du projet, estimant son coût global et définissant un calendrier de réalisation ainsi qu'un allotissement.

L'objectif partagé est de confirmer la décision de mutualisation dès que possible, sur la base de cette étude approfondie, pour engager la réalisation du projet à la rentrée 2020.



Rencontre à Nantes des équipes projet SRE/CDC du 11 et 12 février 2020

## Modernisation du circuit de paiement des pensions en Algérie

Le chef du Service des Retraites de l'État (SRE) et le chef de la division des opérations internationales de la banque algérienne de l'agriculture et du développement rural ont signé le mercredi 27 novembre 2019, avec l'avis conforme du directeur de la direction spécialisée des finances publiques pour l'étranger (DSFiPE), une convention de mandat instaurant un nouveau circuit de paiement des pensions de l'État en Algérie, à compter du 1er mars 2020.

Dans le cadre de cette convention et dans la perspective de la fermeture de la trésorerie de l'ambassade de France à Alger le 31 mai 2020, 9 500 pensions, payées actuellement en numéraire seront payées par virement bancaire.

Ce dispositif de paiement constitue un levier de modernisation, de simplification et de sécurisation du paiement des pensionnés de l'État en Algérie.

La signature de cette convention est le fruit d'une collaboration étroite entre la banque mandataire algérienne, la DSFiPE et plusieurs bureaux du SRE (le bureau affaires juridiques, le secrétariat général, le bureau processus de gestion ainsi que le bureau mission relation usagers, offre de service et réseau).



## Transfert du contentieux pensions militaires d'invalidité vers les tribunaux administratifs

Mise en place de la nouvelle procédure depuis le 1er novembre 2019. Les juridictions spécialisées des pensions disparaissent et le contentieux des pensions militaires d'invalidité (PMI) sera désormais traité par les tribunaux administratifs.

Toutefois, avant de s'adresser à un tribunal, les requérants devront, à peine d'irrecevabilité, présenter un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) dans les six mois suivant la décision contestée. Cette requête sera examinée par la Commission de recours de l'invalidité (CRI) « article R. 711-1 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ». La décision qu'elle prendra s'imposera à l'administration.

Le Service des Retraites de l'État est représenté au sein de cette commission qui se réunit deux fois par mois en région parisienne.

## La bascule des employeurs dans le groupe 1 se termine

Fin 2019, 26 employeurs avaient déjà adopté la nouvelle procédure de demande de départ directe au SRE, ce qui représente 70 % du nombre total de comptes individuels de retraite. À noter la dernière opération de bascule des 30 dernières entités du ministère de l'Éducation nationale (académies, universités et administration centrale) qui représente 480 000 comptes et environ 10 800 départs par an.

Depuis ce début d'année 2020, les ministères de la culture, des solidarités et de la santé, de l'Europe et des affaires étrangères et l'armée de l'air sont venus grossir les rangs des employeurs du groupe 1. La réforme de la gestion des retraites s'achèvera fin 2020 avec la bascule entre autres du ministère de l'Intérieur, de La Poste, des universités et de la BNF.

retrouvez-nous sur :

<http://retraitesdeletat.gouv.fr>

abonnement gratuit sur demande par mail :

[communication.sre@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:communication.sre@dgfip.finances.gouv.fr)

Directeur de la publication : Guillaume TALON

Directeur adjoint de la publication : Stéphane COURTIN

Rédactrice en chef : Sylvie Richard

Conception graphique : Secrétariat général - Communication

---

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

---

Dépôt légal : janvier 2008 - ISSN : 1961-9286



**MINISTÈRE  
DE L'ACTION  
ET DES COMPTES  
PUBLICS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*