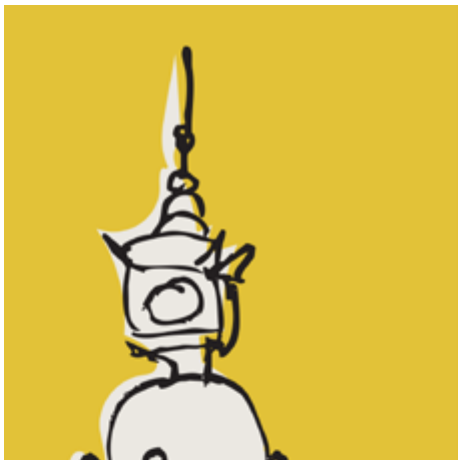
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

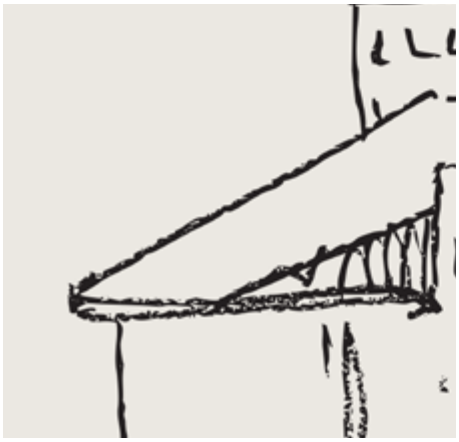
Liberté
Égalité
Fraternité

FINANCES PUBLIQUES



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2023

SERVICE DES RETRAITES DE L'ÉTAT



Sommaire

L'Édito du Chef de Service **P. 4**

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

La démarche stratégique **P. 8**

La réforme des retraites **P. 9**

- Les principales mesures
- Des services en première ligne

Gagner en attractivité **P. 12**

- Participations aux salons de l'emploi public
- L'offre de service aux employeurs

La relation usagers **P. 14**

- Le conseil à l'usager
- Mon parcours retraite
- La nouvelle offre de service
- Le parcours usager certifié
- Des centres de gestion pour les retraités
- Le service aux retraités

La relation employeurs **P. 22**

- Le comité utilisateurs portail (CUP)
- Le compte individuel de retraite (CIR)
- La qualité des comptes

L'inter-régimes P. 26

La mutualisation P. 28

Invalidité et risques P. 30
- L'invalidité civil
- L'invalidité militaire
- La qualité des comptes

Affaires juridiques P. 32
- Réglementation et affaires générales
- Contentieux
- Décisions du conseil d'État

Contrôle interne et audit P. 38

Conditions de vie au travail P. 40
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels
- Les actions pour améliorer les conditions de vie au travail
- Lutter contre la sédentarité

La responsabilité sociétale des entreprises P. 46

La communication P. 48

Les chiffres clés P. 50

L'EDITO DU CHEF DE SERVICE

Guillaume TALON
Chef du Service
des retraites de l'État

En 2023, la réforme des retraites a été au centre de toutes nos préoccupations. Cette loi a mis nos équipes face à deux principaux défis : la rapidité de sa mise en œuvre, puisque qu'entrée en vigueur à peine 5 mois après sa promulgation et, nouveauté pour la fonction publique, l'ouverture aux agents en fin de carrière du dispositif de retraite progressive.

Une résonance dans tous les secteurs.

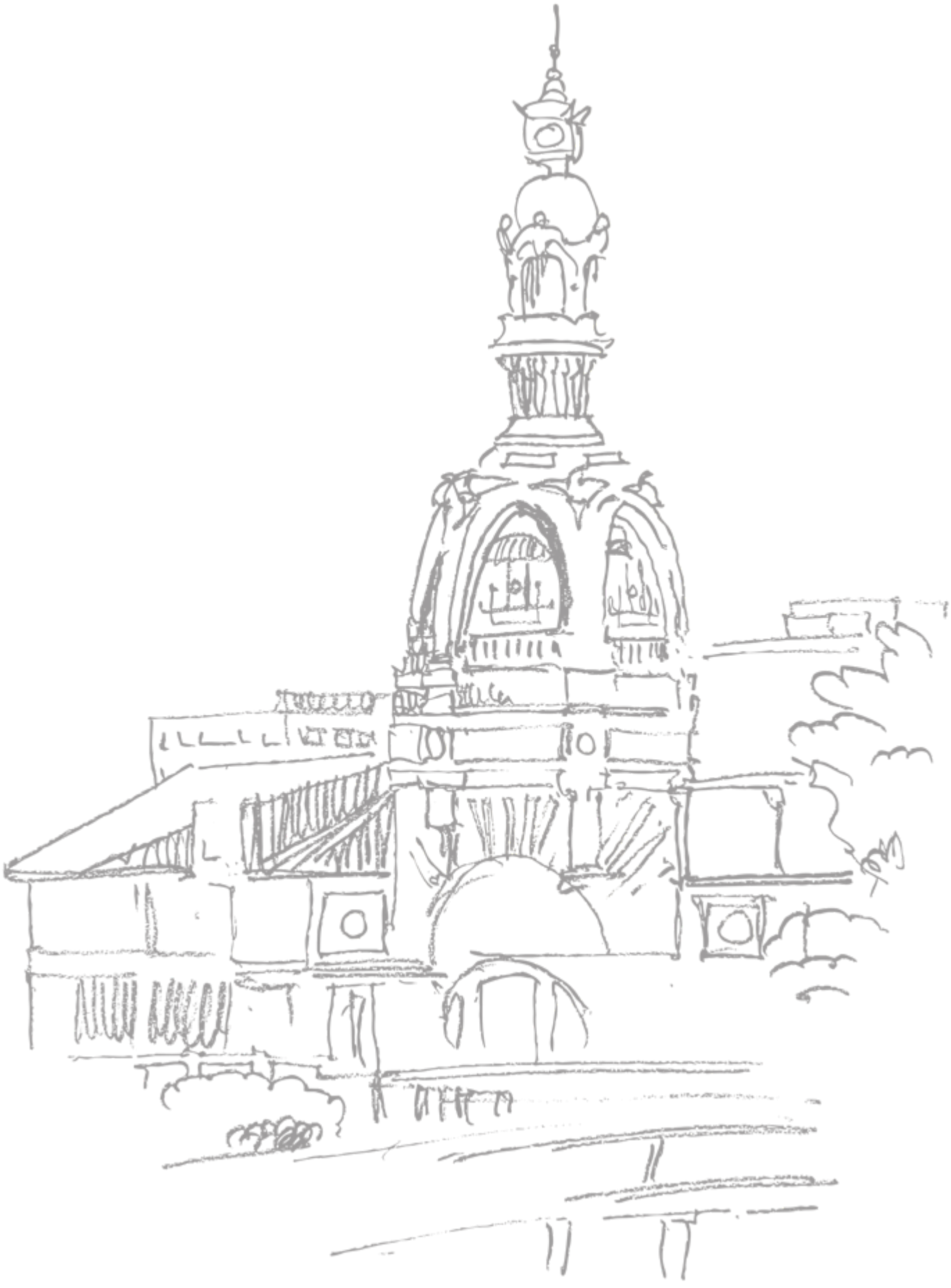
Tout d'abord côté juridique où nos experts en lien avec la direction de la sécurité sociale et la direction générale de l'administration et de la fonction publique se sont attachés à décliner toutes les mesures d'application des dispositions de la loi. S'en est suivi un important travail d'expertise réunissant les juristes, les métiers et les informaticiens.

Les secteurs métier qui ont dû faire face aux nombreuses sollicitations de nos collègues fonctionnaires inquiets… et pas toujours contents de devoir décaler la date de leur départ à la retraite ! Cependant, le bénéfice de la retraite progressive a rencontré un vif succès avec plusieurs milliers de demandes reçues. Aussi de nouveaux process ont vu le jour en collaboration avec l'ensemble des régimes de retraite.

Nos services informatiques ont fait également preuve d'une belle agilité. Déjà fortement impliqués dans le projet de mutualisation de nos applications avec la Caisse des dépôts, nos informaticiens ont rapidement initié via le portail ENSAP, la demande de retraite progressive en ligne et la mise à niveau du simulateur, paramétré des nouvelles mesures. L'année 2023 aura aussi été marquée par la mise en production de notre tout nouveau portail métier TOSCA qui accueillera les applications issues des travaux mutualisés comme GULi simulation sortie en mai de cette année.

La réforme a aussi impacté nos retraités puisque désormais la reprise d'activité peut, sous certaines conditions, générer de nouveaux droits à la retraite.

Pour compléter cette année déjà riche en évolutions, le SRE s'est lancé un nouveau challenge : formaliser des ambitions stratégiques à horizon 2027.



LE RÉGIME DES RETRAITES DE L'ÉTAT

Le Service des retraites de l'État (SRE), service à compétence nationale de la Direction générale des Finances publiques, est l'opérateur du régime des pensions civiles et militaires de retraite et des autres avantages viagers servis par l'État.

Le SRE gère les comptes individuels des fonctionnaires civils et militaires. Il en assure la mise à jour en y intégrant les nouveaux éléments de carrière et de droits transmis par les employeurs de l'État et en y faisant les corrections demandées par ses usagers.

En 2023, le SRE a instruit 67 500 demandes de départ à la retraite (hors invalidité) déposées via la demande de retraite en ligne disponible dans l'espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP).

Outre les services en ligne qui permettent aux usagers de s'informer et d'accomplir leurs démarches en toute autonomie, le service offre information et conseil par téléphone (248 653 appels), courriel ou formulaire en ligne (64 258 messages) et courrier (487 plis) pour répondre à l'ensemble des besoins de ses usagers.

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

Le service pilote et coordonne 5 centres de gestion retraites (CGR) qui gèrent et payent les 2,5 millions de retraités et bénéficiaires de pension de réversion et 1,1 million d'autres bénéficiaires et 1 centre de services retraite (CSR) situé à Laval en charge de l'accueil téléphonique (621 789 appels) et des réponses aux courriels (210 262) et courriers (1 364) des retraités.

Les retraites de l'État, c'est aussi plusieurs régimes au titre de la retraite, de la réparation ou de la reconnaissance de la Nation dont :

- le régime des allocations temporaires d'invalidité des fonctionnaires (correspondant au risque accident du travail) ;
- le régime des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- la retraite du combattant ;
- le régime des pensions d'Alsace-Moselle ;
- les traitements attachés à la Légion d'honneur et à la Médaille militaire ;
- ainsi qu'un certain nombre de régimes de retraite ou de réparation en voie d'extinction liés à la seconde guerre mondiale, aux territoires antérieurement sous souveraineté française ou à des établissements publics fermés.

2 millions
AGENTS EN ACTIVITÉ

2,5 millions
PENSIONNÉS

64,3 milliards
PENSIONS VERSÉES

62,6 ans
ÂGE MOYEN DE DÉPART

38
EMPLOYEURS

6
CENTRES DE GESTION SERVICES DES RETRAITES CGR-CSR

LE SRE c'est 523 agents sur 3 sites

(Nantes - Guérande - La Rochelle)

Siège
10, Bd Gaston Doumergue
44964 Nantes cedex 9

Guérande
9 route de la Croix Moriau
44350 Guérande

La Rochelle
26 bis avenue de Fétilly
17020 La Rochelle

LA DÉMARCHE STRATÉGIQUE

LA DÉMARCHE STRATÉGIQUE AU SRE

S'inscrivant dans le cadre d'objectifs et de moyens (COM) de la Direction générale des Finances publiques (DGFiP), le SRE s'est doté d'un projet de Service pour la période 2023-2027.

En début d'année 2023, il a lancé une démarche collective et participative de formalisation des ambitions stratégiques du Service, qui feraient sens à horizon 2027.

Sous l'impulsion du comité de direction, les trois axes stratégiques * ont été explicités et ajustés selon les retours des agents. Des ateliers et des réunions de bureaux ont été organisés afin de présenter les ambitions retenues et de solliciter les agents pour construire en commun la déclinaison du projet en plan d'action opérationnel.

Invités à participer à différentes instances, ils ont ainsi formulé près d'une centaine de propositions. Elles ont fait l'objet d'un sondage soumis à l'avis de tous, afin d'établir une hiérarchisation. Le plan d'action a ainsi pu être bâti sur la base des résultats. Il a ensuite été finalisé au dernier trimestre de l'année 2023, avec des pilotes identifiés, chargés de conduire les travaux nécessaires à la réalisation de ces actions à horizon 2027, ainsi que des contributeurs désignés.

* Nos trois axes stratégiques visent à : améliorer le service rendu à l'usager, renforcer le rôle d'opérateur assuré par le SRE et enfin à améliorer les conditions de travail des agents et conserver le niveau d'engagement du collectif.

Une stratégie pour construire la DGFiP de 2027

Le cadre d'objectifs et de moyens (COM) dessine la DGFiP de demain. Au terme d'une démarche participative, ce document fixe 18 objectifs ambitieux qui s'inscrivent à la fois dans la poursuite de chantiers en cours et dans le lancement de chantiers innovants.

Une trajectoire favorable en crédits et en emplois, inédite depuis la création de la DGFiP, est associée à ces ambitions.

Le COM reflète les valeurs qui sont chères à notre administration et qui doivent continuer de guider nos missions. Nous portons des valeurs citoyennes et de probité, en délivrant le meilleur conseil et un service adapté aux usagers et partenaires, tout en allant au devant de leurs besoins et en garantissant l'égalité de tous devant l'impôt.

Ce sont également des valeurs sociales qui nous animent, non seulement à travers la valorisation de l'engagement et du parcours professionnel de chacun, mais aussi par notre contribution aux enjeux sociétaux tels que l'égalité des chances ou l'écoresponsabilité.

RÉFORME DES RETRAITES

La loi no 2023-270 du 14 avril 2023 de financement rectificative de la sécurité sociale (LFRSS) pour 2023 portant réforme des retraites est entrée vigueur le 1er septembre de la même année. Elle modifie un grand nombre de mesures du système de retraite actuel et élargit à la fonction publique des mesures jusqu'à présent réservées uniquement aux salariés du secteur privé. L'objectif est de pérenniser la retraite par répartition.

L'IMPACT DE LA RÉFORME DES RETRAITES 2023 SUR L'ACTIVITÉ DU SERVICE.

La réforme des retraites a impacté l'ensemble des agents, mais principalement trois secteurs du Service se trouvant en première ligne.

En premier, le bureau juridique a veillé sur la parution des décrets d'application de la LFRSS dont les principaux ont été publiés durant l'été 2023. Dans ce délai très court, le bureau juridique, à entre autre, élaboré un support de présentation de la réforme à destination des bureaux du SRE et a fait une présentation à l'ensemble des agents, a participé aux comités de pilotage et a répondu au fil de l'eau aux questions des bureaux métiers et des bureaux informatiques pour les paramétrages des systèmes d'information (SI).

En second le bureau des relations avec les usagers a fait face à une recrudescence des appels (+22%) de personnes s'interrogeant des conséquences de la réforme des retraites annoncée en début d'année puis par l'accompagnement des usagers dès lors que la loi du 14 avril 2023 a été promulguée.

Enfin, les bureaux de maitrise d'ouvrage et de maitrise d'œuvre ont été fortement sollicités dans de très courts délais pour faire évoluer le système d'information et les outils en ligne afin de tenir compte des nouveaux paramètres liés à la réforme. Le SRE a été le premier régime de retraite à proposer la demande de retraite progressive en ligne via l'Espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP) et ce dès le 4 octobre 2023.

VISITE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DES FINANCES PUBLIQUES.

Antoine Magnant
Directeur général adjoint des Finances publiques

Le jeudi 7 décembre 2023, Antoine Magnant, est venu rencontrer les équipes métier du SRE, pour s'informer sur la mise en œuvre de la réforme des retraites 2023.

Dans un premier temps les équipes du SRE ont exposé comment elles se sont organisées pour relever le défi que constitue la réforme des retraites compte tenu de son entrée en vigueur le 1er septembre 2023.

Grâce à une très forte mobilisation des gestionnaires, tous les départs, impactés ou pas par l'évolution des règles, ont pu être traités à temps. Par ailleurs l'ouverture du dispositif de retraite progressive pour les agents de la fonction publique a nécessité de réorienter une partie des travaux informatiques programmés sur ce sujet afin d'offrir au plus vite un service en ligne de demande de retraite progressive dans l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP).

Les travaux se poursuivent afin de gérer les demandes, les modifications du taux de temps partiel et le paiement des retraites partielles

qui sera effectif à compter d'avril 2024.

Monsieur Magnant a remercié les équipes pour la réussite de cette mise en œuvre complexe compte tenu de l'ampleur du travail qu'elle a nécessité.

LES PRINCIPALES MESURES

L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE D'ACTIVITÉ

L'allongement de la durée d'activité par le biais d'un relèvement progressif de l'âge d'ouverture des droits à pension (AOD) et une accélération de l'augmentation de la durée de services et bonifications (DSB) et de la durée d'assurance (DA) requises pour bénéficier du pourcentage maximum de pension et d'une pension sans décote.

Pour les sédentaires, l'âge d'ouverture des droits à pension passe ainsi progressivement de 62 ans à 64 ans et les DSB/DA passent plus rapidement de 168 à 172 trimestres. Si l'âge d'annulation de la décote, dissocié de la limite d'âge, est maintenu à 67 ans, l'âge de la surcote suit quant à lui la progression de l'AOD.

DISPOSITIF DE RETRAITE PROGRESSIVE

L'extension aux fonctionnaires des trois versants de la fonction publique du dispositif de retraite progressive existant pour les salariés du secteur privé.

SURCOTE LIÉE À LA PARENTALITÉ

Une nouvelle surcote parentale des assurés ayant connu des interruptions de carrière en raison de la naissance, de l'adoption ou de l'éducation d'un enfant, prenant leur retraite après 63 ans.

MAINTIEN EN FONCTIONS JUSQU'À 70 ANS

Un dispositif de maintien en fonctions jusqu'à 70 ans pour les fonctionnaires sédentaires ayant une limite d'âge supérieure ou égale à 67 ans, qui intervient sans radiation des cadres préalable et peut se cumuler le cas échéant avec les reculs de limite d'âge pour raison familiale et la prolongation d'activité pour carrière incomplète (sans que ce cumul puisse le conduire à dépasser l'âge de 70 ans).

GÉNÉRER DE NOUVEAUX DROITS À PENSION DANS LE CADRE DU CUMUL EMPLOI-RETRAITE

A compter du 1er septembre 2023, un pensionné qui satisfait les conditions d'un cumul intégral peut faire valoir de nouveaux droits à pension au regard de services accomplis, le cas échéant, à partir du 1er janvier 2023, dans le cadre d'une reprise d'activité et ainsi demander la liquidation d'une nouvelle pension tenant compte des dits services.

DÉPART ANTICIPÉ AU TITRE DE LA CARRIÈRE LONGUE

un départ anticipé au titre de la carrière longue modifié, avec désormais 4 bornes d'âge (avant 16 ans, 18 ans, 20 ans ou 21 ans) et une durée d'assurance cotisée requise qui passe à 172 trimestres pour les générations nées à compter du 1er janvier 1965 pour toutes les bornes d'âge.

BONIFICATIONS DU 5ÈME

Fin de la dégressivité des bonifications du 5ème pour les personnels relevant de la catégorie active et des emplois dits "super-actifs" et la suppression de la clause d'achèvement de carrière dans l'une de ces catégories pour conserver le bénéfice de la bonification du 5ème.

DES SERVICES EN PREMIÈRE LIGNE

LE SIMULATEUR DE L'ENSAP S'ADAPTE À LA RÉFORME DES RETRAITES

Les nouvelles dispositions relatives à la retraite prévues par la loi 2023-470 du 14 avril 2023 sont entrées en vigueur le 1er septembre 2023. Ainsi, l'âge légal de départ à la retraite passe progressivement de 62 ans à 64 ans d'ici 2030 et la durée de cotisation nécessaire pour obtenir une retraite sans décote s'accélère pour atteindre 43 annuités (172 trimestres) en 2027. Le simulateur de l'espace sécurisé ENSAP, a intégré ces nouvelles dispositions dès le 4 juillet 2023.

OUVERTURE DU SERVICE DE DEMANDE DE RETRAITE PROGRESSIVE EN LIGNE

Afin d'accompagner l'allongement des carrières et faciliter la transition entre l'emploi et la retraite, la réforme des retraites d'avril 2023 a étendu la retraite progressive à la fonction publique à compter du 1er septembre 2023.

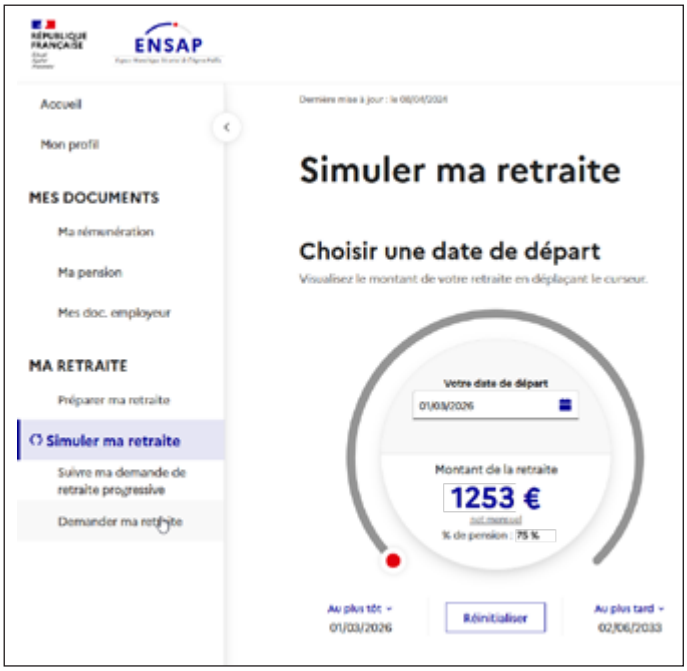
Dès connaissance de ce nouveau dispositif, les bureaux métiers et de maîtrise d'ouvrage ont mené des ateliers pour proposer une offre de service intégralement numérique.

Depuis le 4 octobre 2023, les assurés du régime de la fonction publique de l'État ont la possibilité de déposer une demande de retraite progressive via l'ENSAP.

Trois autres étapes structurantes seront déployées afin de permettre le traitement des demandes par le SRE puis, en avril 2024, la concession et le paiement des demandes de retraite progressive, conformément à l'objectif fixé par la circulaire d'application de la retraite progressive.

Des ateliers de travail sont également en cours afin de définir le processus et les outils permettant la prise en compte des éventuelles évolutions de taux d'activité des agents bénéficiant d'une retraite progressive.

Grâce à la mobilisation des équipes métier, MOA et MOE, le Service des retraites de l'État est ainsi l'un des tout premiers régimes à mettre à disposition des assurés un service en ligne de dépôt de retraite progressive.



C'est quoi l'ENSAP ?

L'Espace numérique sécurisé de l'agent Public (ensap.gouv.fr) est un espace privé et sécurisé, ouvert sur internet, qui offre des services personnalisés relatifs à la rémunération et à la retraite des fonctionnaires de l'État, des magistrats et des militaires.

Géré par le bureau des processus de gestion du Service des retraites de l'État, l'Ensap permet de consulter les documents suivants :

- bulletins de paye ou de solde ;
- bulletins de pension ;
- attestations fiscales et décomptes de rappel éventuels ;
- compte individuel de retraite.

L'Ensap offre également des services en ligne en fonction de son profil, comme :

- la demande de correction de son compte
- la simulation de retraite
- la demande de départ ou de retraite partielle (dite retraite progressive)
- le suivi de toutes les étapes d'instruction de la demande.

GAGNER EN ATTRACTIVITÉ

Mieux identifier le Service des retraites de l'État comme employeur, renforcer sa visibilité et son attractivité. Tels étaient nos objectifs en 2023

La section des ressources humaines du Secrétariat général s'est mobilisée tout au long de l'année pour attirer de nouveaux talents et renforcer l'attractivité du Service.

L'équipe a fait appel à ses partenaires externes (Secrétariat général des Ministères économiques et financiers, DGFiP, Préfecture) et s'est associée aux évènements organisés autour de la mobilité et de l'attractivité pour participer à trois d'entre eux liés à l'emploi public.

En interne, le service communication nous a appuyé pour la création d'un compte LinkedIn assurant au SRE une visibilité sur le premier réseaux social professionnel en ligne.

EFFECTIFS

510 Agents

66% de femmes

Age moyen : **50 ans**

34% de catégorie **A**

54% de catégorie **B**

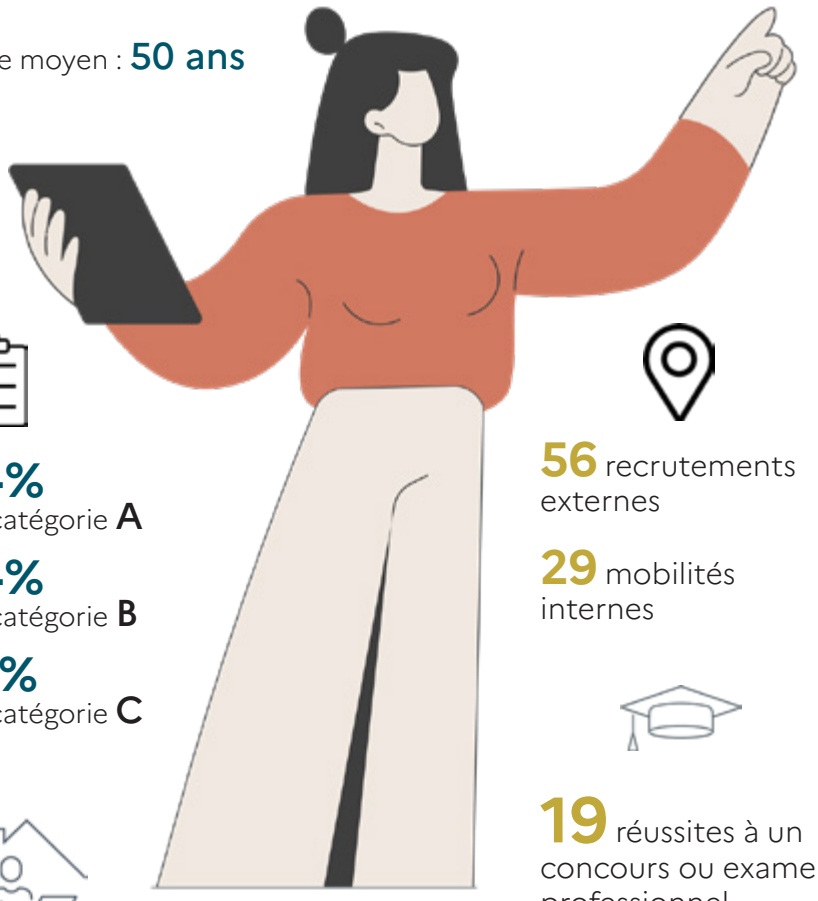
12% de catégorie **C**

77% de télétravailleurs réguliers

MOUVEMENTS

62 départs

34 radiations des cadres



56 recrutements externes

29 mobilités internes

19 réussites à un concours ou examen professionnel

22 promotions au choix

PARTICIPER AUX SALONS DE L'EMPLOI PUBLIC

Salon de l'emploi public et rencontres de la mobilité organisé par le Secrétariat Général pour les Affaires Régionales (SGAR44)

En mars 2023 et comme chaque année, le SRE a participé au salon de l'emploi public et de la mobilité organisé par la Préfecture de région. Cet évènement associe l'ensemble des administrations des trois versants de la fonction publique.

Les enjeux de ce salon sont le renforcement de l'attractivité, la valorisation des missions et des métiers, l'encouragement et l'accompagnement à la mobilité fonctionnelle.

Un premier rendez-vous a été organisé par le SGAR le vendredi 10 mars 2023, sous forme d'un e-forum, proposant des accès à un village employeurs publics (dont le SRE), un village infos conseils, des web conférences, une "CVthèque", une bourse d'emplois, etc.

Le e-forum était ouvert à tous les publics, fonctionnaires, contractuels et actifs du privé (salariés, demandeurs d'emplois, étudiants, apprentis, etc). Il a attiré plus d'un millier de visiteurs.

Cette année et compte tenu du nombre de postes à pourvoir à la rentrée 2023, s'est ajouté un second rendez-vous en présentiel, le vendredi 24 mars dans nos locaux.

Pour faire vivre cet événement, différents bureaux métiers et informatiques du SRE ont participé à ces journées en appui du secrétariat général pour valoriser nos missions et nos conditions de travail auprès des visiteurs.

Salon de l'étudiant - La Beaujeoire

Après celui de Bercy organisé le 19 octobre 2023, c'est au parc des exposition de la Beaujoire que s'est tenu le salon Nantais de l'étudiant. A cette occasion, l'équipe RH accompagnée de plusieurs agents du Service ont rejoint les collègues des services fiscaux également mobilisés pour cet événement.

L'ensemble des ambassadeurs « attractivité » de la DRFiP44, de la DISI, de la DSFiPE, de la DIRCOFI et du SRE présentaient ainsi la diversité des métiers et missions de la DGFiP auprès des lycéens construisant leur projet d'orientation et des étudiants souhaitant se spécialiser.

Organisé par le groupe l'Étudiant avec le soutien du Rectorat de l'Académie de Nantes et en partenariat avec Nantes Université et la Ville de Nantes, ce salon dédié attire chaque année des milliers de visiteurs, jeunes et familles (plus de 26 000 visiteurs en 2022).

Salon de l'emploi et de la mobilité organisé par le Secrétariat général du Ministère de l'Économie des Finances et de la souveraineté industrielle et numérique de Bercy

Le 19 octobre, une partie de l'équipe ressources humaines du SRE s'est rendue au salon de l'emploi et de la mobilité organisé par le Secrétariat général des Ministères économiques et financiers à Bercy.

L'équipe était accompagnée d'ambassadeurs pour promouvoir les métiers du numériques et plus largement les conditions de travail et perspectives d'évolutions professionnelles sur le bassin Nantais.

Un très grand nombre de visiteurs là encore (28000 invitations envoyées), de tous horizons : titulaires, contractuels, jeunes diplômés, alternants, public en recherche d'emploi et en réorientation professionnelle.

LA RELATION USAGERS

Pascal **RUFFIÉ**
Chef du bureau
mission relation usagers

" Le SRE place l'usager au cœur de ses préoccupations. "

Le Service des retraites de l'État est depuis le 1er janvier 2021 l'interlocuteur unique des agents de l'État (fonctionnaires civils, militaires et magistrats) sur les sujets retraite. Le SRE place l'usager au cœur de ses préoccupations.

Ainsi, en complément de l'ensemble des services numériques offerts tant aux actifs qu'aux pensionnés, le SRE mobilise directement plus de 100 collaborateurs pour délivrer aux usagers en activité un conseil retraite fiable et des projections personnalisées rigoureuses.

En outre, son réseau de paiement des retraites et d'information aux pensionnés, fort de plus de 300 collaborateurs, assure la délivrance régulière des prestations retraite et des services associés.

L'année 2023 aura été particulièrement riche pour ces deux publics.

Les pensionnés sont désormais pris en charge par un réseau de paiement et d'information consolidé dont la réorganisation est achevée, alors que les droits des actifs sont appréciés à l'aune de la loi n° 2023-270 du 14 avril 2023, entrée en vigueur le 1er septembre dernier.

Depuis cette date, les conditions d'accès à la retraite en termes d'âge et de durée d'assurance évoluent progressivement et de nouveaux droits sont ouverts, notamment avec la retraite progressive.

Ces évolutions ont suscité de la part des usagers en activité une très forte sollicitation des téléconseillers (37 % d'appels en plus) qui ont eu à cœur de leur apporter le meilleur service directement lors de l'appel, ou en leur prescrivant un entretien information retraite (EIR) rénové dans des délais extrêmement réduits.

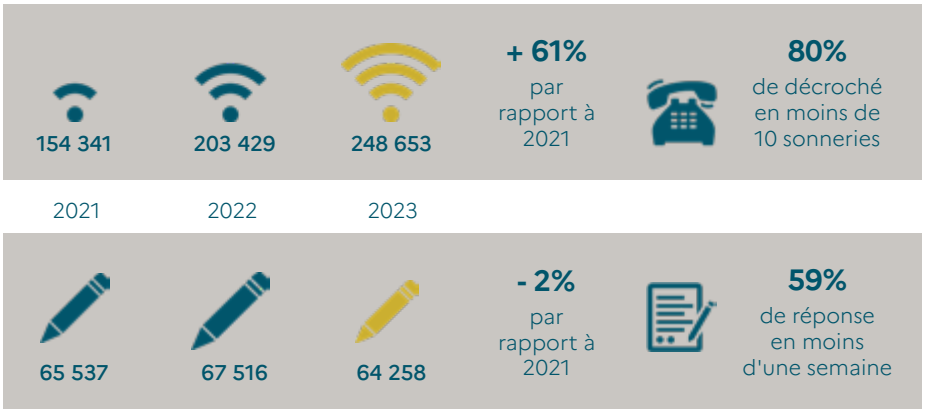
313 398
APPELS, COURRIELS ET COURRIERS REÇUS PAR LE SRE

833 415
APPELS, COURRIELS ET COURRIERS REÇUS PAR LE CENTRE DE SERVICE AUX RETRAITÉS DE LAVAL

5 927
ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE DÉLIVRÉS PAR DES EXPERTS RETRAITE

LE CONSEIL À L'USAGER

APPELS ET FORMULAIRES REÇUS DES USAGERS ACTIFS



LA RÉFORME DES RETRAITES A NETTEMENT IMPACTÉ L'ACTIVITÉ DE RENSEIGNEMENT ET DE CONSEIL PERSONNALISÉ À L'USAGER.

Le renseignement s'est traduit dans un premier temps par la prise en compte des interrogations des usagers consécutives à l'annonce de la réforme des retraites de début d'année puis par leur accompagnement dès lors que la loi du 14 avril 2023 a été promulguée. Les nouveaux éléments issus de la réforme ont été intégrés progressivement dans les outils applicatifs (ENSAP, GULI) au fil de la publication des décrets d'application.

A compter de l'été, les outils de simulation étaient paramétrés permettant d'apporter des réponses plus précises et complètes aux usagers.

Dès la rentrée, la retraite progressive constituait un des principaux sujets d'interrogations des usagers (200 appels hebdomadaires en moyenne). Dans l'attente de l'ouverture du service de simulation proposé par le site info-retraite.fr, le SRE s'est chargé de délivrer des estimations en complément des nombreuses demandes d'information des usagers, soit un peu plus de 1200 simulations sur les 2100 sollicitations enregistrées.

En effet, dans l'attente de la mise en service de ce simulateur, les demandes d'information ont représenté plus de 2 100 sollicitations dont environ 1 230 ont porté sur des demandes de simulation.

Ce service de renseignement a permis de guider les usagers dans leurs démarches et plus particulièrement dans le choix d'opter éventuellement en faveur d'une retraite progressive. Depuis le mois de novembre, un simulateur personnalisé dédié à la retraite progressive depuis le site info-retraite (M@rel) est à disposition des usagers.

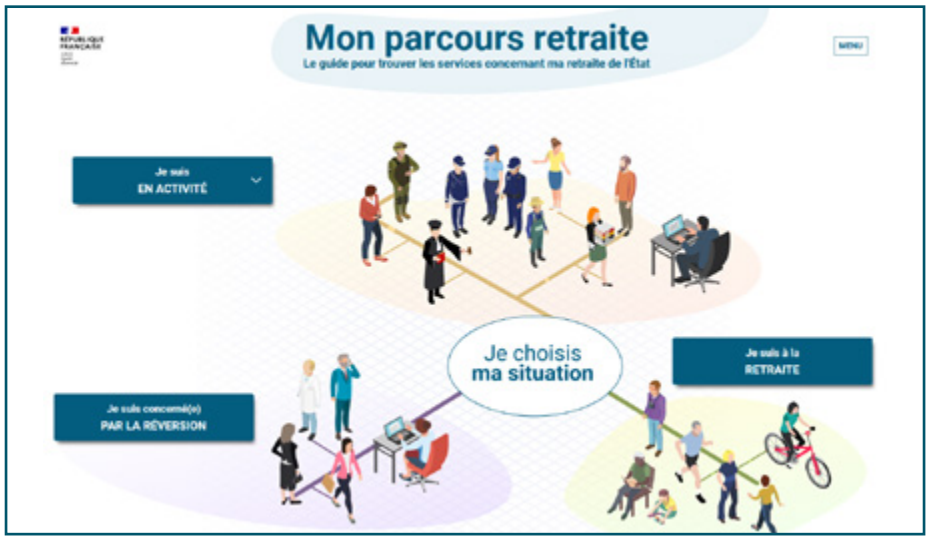
MON PARCOURS RETRAITE

UN OUTIL INTERACTIF DESTINÉ A TOUS LES USAGERS

En accès depuis les sites retraitesdeletat.gouv.fr et ensap.gouv.fr, le guide dynamique "Mon parcours retraite" est un nouvel outil proposé par le Service des retraites de l'État.

Conçu en concertation avec les utilisateurs et mené avec plusieurs partenaires et employeurs, il a été mis en ligne en octobre 2023.

En toute autonomie, l'usager est guidé, selon son profil, pour bien envisager ou préparer son départ à la retraite. Qu'il soit à quelques mois de son départ ou à plusieurs années, en fonction de son statut, de son âge, de la date à laquelle il souhaite partir, "Mon parcours retraite" dirige l'internaute vers les services et les informations adaptés à sa situation.



Bercy Innov

Présentation de "Mon parcours retraite"

Au cours de la 5ème édition du salon de l'innovation organisée par le Ministère qui s'est déroulée le jeudi 29 juin à Bercy, une délégation du SRE a présenté le nouveau guide "Mon parcours retraite"

L'occasion pour le SRE de mettre en lumière ce travail collaboratif destiné à mieux orienter les usagers vers l'information et les services dédiés à la retraite.

LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICE

LA QUALITÉ DE CONSEIL RENDUE À L'USAGER EST AMÉLIORÉE AVEC LA NOUVELLE "OFFRE DE SERVICE"

Jusqu'à mai 2023, le SRE proposait aux usagers deux offres de services accompagnés complémentaires :

- l'entretien information retraite, pour l'ensemble des agents de plus de 55 ans ou à moins de 7 ans de leur départ, réalisé en moins de 6 mois.
- la simulation accompagnée, proposée aux agents se situant à moins de deux ans de leur départ à la retraite dont le dossier ne présentait pas de complexité particulière, réalisée en moins de 30 jours ouvrés

Depuis mai 2023, et après une expérimentation débutée au mois de février, l'offre de service a été rénovée selon deux modalités adaptées à la situation de l'usager :

- **Si les données du compte individuel retraite sont exactes** et complètes et que le dossier ne présente pas de complexité particulière, un échange préalable a lieu afin de définir la portée de la demande (date de départ souhaitée, situation au moment du départ : grade, temps partiel…) lors de l'appel de l'usager. Une date de rendez-vous est proposée pour la réalisation de l'entretien information retraite, sous un délai d'une semaine. Un conseiller adresse les projections adaptées à la demande de l'usager à l'issue de l'entretien. La réalisation de ce service est assurée par le pôle Conseil retraite du bureau Mission relation usagers, offres de services et réseau ;
- **Si la carrière présente une complexité** particulière, un questionnaire préparatoire à l'entretien information retraite est adressé à l'usager. A réception du questionnaire renseigné par l'usager, la demande est prise en charge par un conseiller qui réalise des projections adaptées à la demande et à la situation de l'usager. L'entretien est alors réalisé, soit par téléphone soit par courriel explicatif, selon la situation de l'usager, dans un délai de 3 mois maximum à compter de la réception du questionnaire servi par l'usager et donne lieu à la transmission des projections réalisées. La réalisation de ce service est assurée par le pôle Offre de service, secteur accompagnement personnalisé des usagers.

L'IMPACT DE LA RÉFORME DES RETRAITES SUR L'OFFRE DE SERVICE ACCOMPAGNÉ

Concernant l'offre de service accompagné via les entretiens information retraite (5 927 en 2023), les dossiers des agents non impactés par la réforme (ex : situations de handicap ou d'invalidité) ont été priorisés dans un premier temps dans l'attente de la publication des décrets et des mises à jour applicatives (fin mai).

Dans un second temps, et une fois les applicatifs mis à jour des nouveaux paramètres de la réforme, les demandes des usagers impactés par la réforme ont pu être prises en charge.

Au titre de l'année 2023, 95 % des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du service rendu.

L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DES USAGERS EN ACTIVITÉ

En raison d'une actualité particulièrement riche ayant impacté les usagers, le nombre de contacts reçus en 2023 est en nette progression par rapport aux années précédentes. La population des usagers en activité est particulièrement concernée en raison de la promulgation de la réforme des retraites.

248 600
appels (téléconseillers et serveur vocal interactif) répondus à 79,8 % en moins de 10 sonneries

+ 22 %
par rapport à 2022

+ 88 %
d'usagers satisfaits ou très satisfaits

64 300
formulaires en ligne répondus à 58,5 % en moins d'une semaine

- 3,7 %
par rapport à 2022

+ 80 %
d'usagers satisfaits ou très satisfaits

LE PARCOURS USAGER CERTIFIÉ

LA CERTIFICATION ISO 9001 DU PARCOURS USAGER RETRAITE (PUR) GARANTIT LE MAINTIEN D'UNE HAUTE QUALITÉ DE SERVICE

L'audit AFNOR, réalisé les 19 et 20 juin 2023, a permis de certifier pour une nouvelle année la qualité des services rendus aux usagers dans le cadre de la relation personnalisée.

Le périmètre certifié couvre les services offerts en matière de conseil, d'entretien information retraite et de gestion de compte réalisés par le SRE au profit des agents de l'État en activité.

Le renouvellement du label de certification traduit l'investissement et l'action de chacun des acteurs qui contribue directement ou indirectement à la réalisation de ces services.

L'auditeur a souligné notamment les points forts suivants :

- **l'impulsion managériale** donnée à l'amélioration continue de l'ensemble des processus dont l'approche par les risques est démontrée.
- **l'offre de services personnalisés** qui s'enrichit et répond aux attentes des usagers. L'auditeur porte une mention toute particulière au rôle d'accompagnement et de conseil apporté lors des échanges et des entretiens avec les usagers, ainsi qu'à la pertinence et à l'efficacité de la fusion des offres de services, désormais centrée sur l'entretien information retraite.
- **la recherche continue** et le plus en amont possible, auprès des employeurs notamment, de dispositifs permettant une fiabilisation des comptes efficace, notamment par un accompagnement pertinent des employeurs, dans un contexte de réforme des retraites dans lequel la fiabilisation des comptes revêt un enjeu stratégique essentiel pour le SRE.
- **la richesse du dispositif d'accompagnement** au quotidien des gestionnaires du bureau mission relation usagers (BMRU) par le biais d'outils innovants (ateliers, sensibilisations, formations), complété par une forte implication des acteurs de la prévention dans l'amélioration des conditions de vie au travail, notamment via plusieurs leviers permettant le renforcement du collectif et de la prévention en matière de santé des agents (baromètre, jeux collaboratifs, questionnaires...).

LA CERTIFICATION C'EST

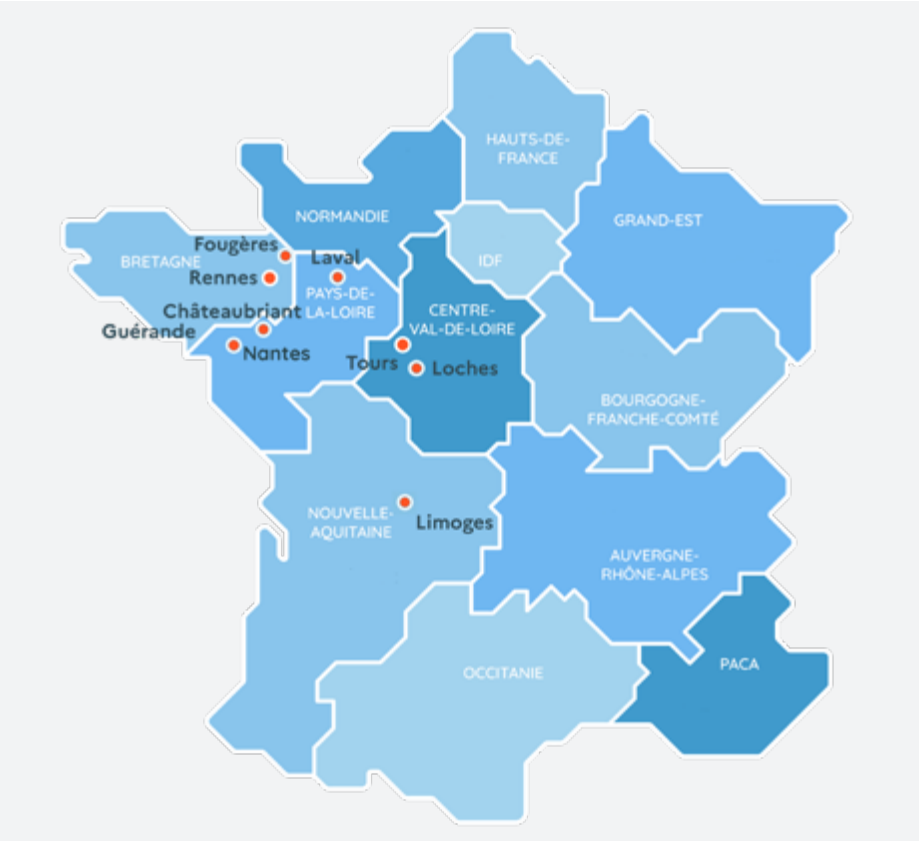
L'ACCUEIL ET LE CONSEIL RETRAITE

L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE

LA GESTION DES COMPTES INDIVIDUELS INDIVIDUELS RETRAITE

DES CENTRES DE GESTION POUR LES RETRAITÉS

LES CGR-CSR c'est 306 agents sur 6 centres
implantés dans 8 villes du grand Ouest



LES CENTRES DE GESTION RETRAITES (CGR)

Chaque CGR gère un portefeuille de pensionnés réparti selon sa compétence géographique. Les missions principales du centre de gestion des retraites concernent le paiement des pensions et émoluments, la gestion administrative des dossiers (changements d'adresses, de RIB,...).

Par ailleurs, en qualité de comptable public, le CGR réalise les contrôles de payeur et de caissier prévu par la réglementation (articles 19 et 20 du décret n° 2012-1246 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique).

JOURNÉE D'ÉTUDE AU SRE AVEC LES CENTRES DE GESTION DES RETRAITES ET LE CENTRE DE SERVICE DES RETRAITES (CGSR)

Le bureau Mission relation usagers, offre de services et réseau (BMRU) a organisé, le 23 juin 2023, une journée d'étude des responsables et adjoints des centres de gestion (ou service) retraite (CG(S)R).

L'achèvement de la réorganisation du réseau des CGSR au 1er janvier 2023 s'est accompagné de la révision des modalités de pilotage de ce réseau. Dans un contexte de changements majeurs, notamment à la faveur de la mutualisation des systèmes d'information (MutSI) avec la Caisse des dépôts et consignations, l'organisation d'une journée d'étude des responsables et adjoints des CGSR s'est inscrite dans le prolongement du dispositif rénové de pilotage et d'appui du réseau.

LE SERVICE AUX RETRAITÉS

LE RENSEIGNEMENT AUX PENSIONNÉS.

Les centres de gestion et de service des retraites (CGR-CSR), ainsi que le pôle "Conseil retraite" (PCR) pour l'accueil téléphonique de 2e niveau, dans une moindre mesure, ont reçu 621 800 appels en 2023 (-1% par rapport à l'année 2022 ; traités à 92 % en moins de 10 sonneries) et répondu à 210 300 formulaires en ligne (+20 % par rapport à l'année 2022 ; traités à 91 % en moins d'une semaine).

Les principaux motifs de saisines concernent les changements personnels de situation (décès, changement de compte bancaire, d'adresse).

833 415

CONTACTS
(appels, courriels, courriers)

LE RENFORCEMENT DE LA DÉMARCHE DE QUALITÉ DE SERVICE ET D'AMÉLIORATION CONTINUE AU CENTRE DE SERVICE RETRAITE (CSR) À LAVAL.

Le dispositif d'évaluation de la qualité de service offert à l'usager pensionné a été renforcé en 2023 en introduisant des enquêtes proposées dorénavant systématiquement, après chaque échange (par formulaire en ligne ou téléphone) afin de prendre en compte la satisfaction des usagers. En complément, le dispositif de contrôle interne de ces contacts a été renforcé.

Cette démarche doit permettre de conforter la qualité de service à l'usager et d'inscrire de manière pérenne le centre de service des retraites dans un processus d'amélioration continue.

2,5 Millions

DE PENSIONNÉS SONT GÉRÉS PAR LE CENTRE DE SERVICE RETRAITE DE LAVAL

LA MISE EN ŒUVRE DE LA CAMPAGNE DE DÉCLARATION ET DE CONTRÔLE DES BÉNÉFICIAIRES DE L'INDEMNITÉ TEMPORAIRE DE RETRAITE (ITR)

Le processus de contrôle annuel de résidence des pensionnés bénéficiaires de l'indemnité temporaire de retraite (ITR) dans les six départements et territoires d'outre-mer (Nouvelle Calédonie, Mayotte, Polynésie, Saint-Pierre-et-Miquelon, La Réunion et Wallis-et-Futuna) a été uniformisé en 2023, au sein du centre de gestion des retraites de Rennes (CGR) qui devient le pôle spécialisé de l'ITR. Le contrôle annuel de résidence est ainsi harmonisé entre les territoires et simplifié pour les usagers concernés.

Ainsi, depuis janvier 2023, chaque pensionné ultra-marin peut accomplir en ligne ses démarches déclaratives relatives à l'ITR. Celles-ci sont effectuées, par formulaires en ligne dédiés, accessibles depuis le site retraitesdeletat.gouv.fr. Dans ce cadre, la production des justificatifs nécessaires est également allégée.

En savoir +

L'indemnité temporaire de retraite est un complément de pension accordé, sous conditions, aux titulaires d'une pension civile et militaire de retraite de l'État résidant dans un des six territoires ultra-marins de la Réunion, Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna, Polynésie française, St Pierre-et-Miquelon ou Mayotte. Elle a été versée à 33 616 retraités en 2023.

LE CUMUL EMPLOI RETRAITE

4 525

DOSSIERS DE CUMUL
TRAITÉS
SUR L'ANNÉE

L'INSTRUCTION DES AUTORISATIONS DE CUMUL EMPLOI RETRAITE

Au titre de l'année 2023, le secteur cumul a traité 4 525 dossiers. 2 331 autorisations de cumul emploi retraite ont été prononcées et le secteur a procédé à 460 suspensions totales et 737 suspensions partielles de pensions.

Depuis l'année 2020, les méthodes de contrôle des situations de cumuls emploi / retraite ont été rénovées par recours aux données issues du Centre national de transfert des données fiscales (CNTDF). Cette exploitation permet au SRE d'opérer une détection plus exhaustive et automatisée des cas de cumuls par le recoupement des données ADONIS avec celles détenues par le SRE.

Au titre de l'année 2023, les contrôles effectués par le secteur ont permis l'ordonnancement d'indus à hauteur de 9 280 837 €.

LA MISE EN PLACE DU COMPTE BANCAIRE UNIQUE

Dans le cadre de la rénovation des outils de paiement du Service des retraites de l'État et du déploiement de l'applicatif OCAPI, la prise en charge d'un relevé d'identité bancaire (RIB) commun pour le paiement de toutes les pensions de retraite versées à un même usager a été retenue. L'objectif est de simplifier les démarches des usagers et de limiter les risques de fraudes aux virements.

CENTRE DE SERVICE RETRAITE (CSR) DE LAVAL (MAYENNE)

LA RELATION EMPLOYEURS

Sébastien BOUTTIER
Chef du bureau des retraites

En dehors du contrôle, de la liquidation des droits et de la concession des pensions civiles et militaires de retraite, le bureau des retraites du SRE anime les relations métier avec les administrations employeurs.

Il leur apporte son expertise et les accompagne dans la conduite de leurs processus internes en vue de garantir la qualité des comptes individuels de retraite.

LA RENCONTRE ANNUELLE ENTRE LES EMPLOYEURS ET LE SRE

Le Service des retraites de l'État (SRE) a organisé le 5 décembre 2023 sa 5ème Rencontre annuelle avec les employeurs au Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, 139 rue de Bercy, à Paris 12ème. Après trois années consécutives au format numérique en raison de la crise sanitaire, le SRE a opté pour un format en présentiel afin d'optimiser et enrichir les échanges entre les différents acteurs retraite.

Cet évènement annuel a réuni 115 spécialistes des retraites. Quelques unités de gestion et petits établissements publics étaient absents, mais l'ensemble des Ministères étaient représentés.

L'ordre du jour était particulièrement conséquent notamment en raison de la Réforme des retraites. Des courts temps d'échange ont eu lieu entre chaque thématique (présentation du Parcours usagers retraite, le dispositif renforcé de montée en qualité des comptes, la nouvelle offre de services aux usagers et le début de carrière dans la fonction publique territoriale ou hospitalière). La séance a été clôturée par le Chef de service du SRE.

LE COMITÉ UTILISATEURS PORTAIL (CUP)

Frédéric LÉAUTÉ
Adjoint à la cheffe du bureau des processus CIR

Le Comité Utilisateurs Portail (CUP) réunit un panel représentatif d'employeurs pour leur présenter les évolutions informatiques réalisées, les informer des évolutions à venir mais également recueillir les besoins et retours sur l'utilisation des outils.

L'édition du CUP 2023 s'est tenue à distance sous forme d'ateliers composés de groupes de taille adaptée pour permettre un maximum d'échanges entre les participants et les représentants du SRE. Cette année, 70 représentants des administrations employeurs se sont inscrits pour participer à cet évènement annuel qui s'est déroulé le 19 octobre 2023 en webinaire.

Durant cette journée, outre la séquence introductive qui a rappelé les actualités de 2023 et les perspectives pour les mois à venir, trois kiosques se sont tenus sur les thématiques suivantes :

- retraite progressive ;
- simplification du départ (suppression de la transmission de la demande de radiation des cadres) ;
- échanges sur des demandes d'évolutions informatiques des employeurs.

Les thématiques de cette édition ont satisfait une majorité des répondants (93%) avec un intérêt tout particulier pour la séquence introductive (programme de mutualisation des SI, rétrospectives sur les évolutions mises en production et perspectives) qui a été jugée très intéressante et enrichissante.

LE COMPTE INDIVIDUEL DE RETRAITE (CIR)

Marie-Pierre DIÉVAL
Cheffe du bureau des processus CIR

L'activité de l'année 2023 a été bouleversée par les travaux induits par la réforme des retraites.

En complément des mesures d'âge et de durées les plus visibles, la retraite progressive ouverte désormais aux fonctionnaires de l'État a nécessité la construction d'un nouveau processus de gestion.

L'implication de l'ensemble des acteurs du SRE a permis à notre régime de retraite d'appliquer les principales mesures nouvelles en temps utiles pour les départs en retraite au 1er septembre et d'être le premier régime à proposer aux fonctionnaires un service en ligne de dépôt de demande de retraite progressive dès octobre 2023.

Par ailleurs, après plus de 10 ans de bons et loyaux services, le portail de gestion PETREL a laissé la place à TOSCA au cours du second trimestre 2023. Il apporte un meilleur confort aux 2 200 utilisateurs et est en adéquation avec la charte graphique de l'État français.

En complément, tous les travaux relatifs au maintien de la qualité des comptes et à la simplification des processus ont pu être poursuivis.

Enfin, dans la perspective de l'extension du périmètre du simulateur M@rel inter-régimes et afin d'alléger la charge des régimes de retraite, l'Union Retraite a confié un rôle élargi au SRE sur la recette du simulateur M@rel. L'équipe inter-régimes du SRE accompagne désormais les régimes qui le souhaitent sur la méthodologie de leur recette métier ou effectue par délégation les tests des régimes qui en formulent la demande.

38
EMPLOYEURS
DE LA FONCTION
PUBLIQUE DE L'ÉTAT

1 945 876
COMPTES INDIVIDUELS
DE RETRAITE ACTIFS

36 111
CORRECTIONS
DE COMPTE DEMANDÉES
PAR LES USAGERS

LA QUALITÉ DES COMPTES

DES CAMPAGNES VERS LES USAGERS

Le dispositif renforcé de montée en qualité des comptes (DRQC) individuels de retraite (CIR) a été mis en place en 2019 dans un contexte de projet de passage à un système universel de retraite et ce, afin de tendre vers des comptes les plus fiables possibles dans la perspective d'une conversion des trimestres en points.

Malgré l'abandon de la réforme telle que prévue en 2019, le projet de DRQC a été maintenu afin d'assurer l'exhaustivité et l'exactitude des données du CIR et de garantir un service de qualité à tous les usagers tout au long de leur carrière.

Dans un premier temps, les employeurs ont été mis à contribution avec la constitution d'un plan d'actions ciblant les types de données à fiabiliser ou à compléter dans les comptes de leur périmètre.

La seconde étape consiste à solliciter directement les assurés du régime des retraites de l'État qui sont invités à vérifier leur CIR dans l'ENSAP, à valider le contenu et le cas échéant de demander des corrections de certaines données du compte. Une fois les données validées, celles-ci sont alors dîtes "sécurisées à date". Elles ne peuvent plus être modifiées par l'employeur avant cette date.

Afin de s'assurer de la robustesse et de la bonne compréhension du dispositif par l'ensemble des acteurs, une campagne "test" a été lancée avec le Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) en novembre 2022 auprès de 317 personnes nées en 1961 et 1962.

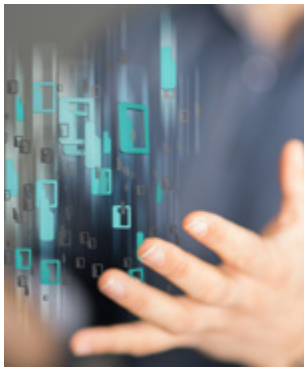
Compte tenu des résultats et des retours concluants de cette campagne, le SRE a mené deux autres campagnes en 2023 en collaboration avec cinq employeurs.

Ce sont un peu plus de 4 300 personnes qui ont été sollicitées au sein de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), des Ministères de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse (MENJ) et de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MESR), du Ministère des Armées (civils) et des Ministères sociaux (MSO).

Au 31 décembre 2023, près de 23 % des assurés sollicités avait validé à date leur CIR avec un taux pouvant atteindre 50 % pour certains employeurs. Naturellement, les structures dont les fonctionnaires ont été invités à valider à date à partir de juin affichent à ce stade un taux inférieur.

Le taux global de correction de compte est d'un peu moins de 8% avec des demandes plus importantes pour les cohortes les plus jeunes (1970 et 1971). Majoritairement, les demandes de correction de compte portent sur la carrière et les enfants.

Deux nouvelles campagnes seront programmées en 2024 avec une augmentation progressive du volume d'assurés sollicités.



SIMPLIFICATION DU PROCESSUS DE DÉPART

Le processus de départ en retraite est désormais largement outillé et dématérialisé. La transmission de la demande de radiation des cadres à son administration de rattachement reste donc la seule action manuelle de l'usager.

L'objectif est désormais de simplifier cette partie du processus pour permettre à l'assuré d'effectuer une seule démarche au moment de son départ auprès du régime des retraites de l'État

La mesure de simplification proposée a pour objet de supprimer l'impression par l'usager de la demande de radiation et la transmission, par ses soins, à son employeur. Ainsi, l'agent, n'a plus d'autre démarche à effectuer que saisir sa demande de départ à la retraite via L'ENSAP.

Au 31 décembre 2023, toutes les directions des ministères économiques et financiers ont basculé dans le nouveau dispositif. Des travaux sont en cours avec le Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines (CISIRH) afin d'adapter le système d'information "RenoiRH" ainsi qu'avec le Service des retraites de l'Éducation Nationale.

L'INTER RÉGIMES

Créée par la loi de réforme des retraites du 20 janvier 2014, l'Union Retraite est un groupement d'intérêt public (GIP) qui réunit les organismes de retraite obligatoire, de base et complémentaire.

Elle est chargée du pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation ayant pour objet de rendre plus simple et plus compréhensible le système de retraite pour les usagers

Elle continue également la mise en œuvre du droit à l'information retraite prévu par les lois de 2003 et 2010.

Stéphane BONNET
Directeur de l'Union Retraite

Depuis 2020, l'intensification de l'usage des services en ligne pousse l'Union retraite à développer des outils simples en collaboration avec l'ensemble des organismes de retraite.

Réforme des retraites : mise à jour de "Mon estimation retraite".

Les évolutions nécessaires à la simulation ont été préparées dès janvier, actualisées lors de la promulgation de la loi et sont développées depuis avril. Ces évolutions ont été mises en ligne en juin 2023.

Cette mise à jour tient compte des principales évolutions liées à la réforme : relèvement de l'âge légal de départ, modification du nombre de trimestres pour un départ à taux plein (dans certains cas), nouvelles conditions de la retraite anticipée pour carrière longue, augmentation du minimum retraite (sous certaines conditions) et intégration des modifications liées aux départs en inaptitude pour invalidité.

D'autres évolutions ont été développées et mises en ligne au mois de novembre 2023, comme par exemple, le calcul du montant de la retraite progressive.

— Un nouveau service en ligne : l'estimation du montant de la réversion.

Cette année le simulateur propose une nouvelle fonctionnalité pour le conjoint de l'assuré retraité décédé (conjoint survivant unique) : une estimation du montant de la réversion. Ce montant net mensuel est indicatif.

En présence de plusieurs ex-conjoints répondant aux conditions, les droits pourront être partagés en tenant compte de la durée de chaque mariage.

— Estimation retraite.

En collaboration avec le SRE, opérateur de recette du simulateur M@rel, le site info-retraite.fr a été le premier à prendre en compte les principales réglementations liées à la réforme des retraites appliquée le 1er septembre 2023 (nouveaux âges de départ, durée d'assurance, nouvelles conditions de la retraite anticipée pour carrière longue, invalidité,...).

Une simulation de la retraite progressive est même proposée aux assurés remplissant les conditions.

25,8 millions d'estimations retraite ont été réalisées en 2023

Chiffres clés 2023

3,8 millions

de comptes créés en 2023

8 500

Nombre de règles de calcul intégrées dans le simulateur

5 millions

de visites sur l'outil *Suis-je concerné ?* en 2023

Près de 18 millions

d'e-mails envoyés aux assurés en 2023

80 %

Taux de comptes ayant une connexion sécurisée FranceConnect

LA MUTUALISATION

DES SYSTÈMES D'INFORMATION ENTRE LA CAISSE DES DÉPÔTS (CDC)
ET LE SERVICES DES RETRAITES DE L'ÉTAT (SRE) APPELÉ PROGRAMME "MUTSI"

Arnaud CARTRON
Directeur du programme de mutualisation

" je pense que le programme constitue un formidable levier pour faire évoluer les deux structures parce que c'est bien en apprenant de l'autre qu'on peut avancer soi-même. "

Arnaud Cartron fut missionné en février 2023 par les deux directeurs, Michel Yahiel de la CDC et Guillaume Talon du SRE, pour observer et établir un état des lieux des difficultés rencontrées par les équipes dédiées à la mutualisation.

Arnaud Cartron a rendu un rapport donnant les nouvelles ambitions du programme.

Lors de la rencontre du 4 juillet 2023 à Bercy, son rapport découlant de ses observation et donnant les nouvelles ambitions du programme a été présenté aux équipes.

Arnaud Cartron a été nommé Directeur du programme.

Une importante mobilisation des équipes en partenariat avec la Caisse des dépôts en 2023 avec la mise en place d'une nouvelle gourvernance afin de sécuriser le programme.

Le 4 juillet 2023, le centre de conférence Pierre Mendes France de Bercy a accueilli l'ensemble des acteurs du programme MutSI à l'invitation de Jérôme Fournel, Directeur général des Finances publiques (DGFiP), et d'Éric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts (CDC).

Après un bilan d'étape, soulignant des résultats qualifiés de satisfaisants, mais une ambition du programme trop élevée et les difficultés sous estimées conduisant à une dérive calendaire et budgétaire soulevée par la Cour des comptes, ils ont fait part des nouvelles orientations et des prochaines étapes du programme.

Une nouvelle gouvernance pour le programme et nouveau mode de suivi pour le SRE.

Auparavant bicéphale, une direction de programme unique a été annoncée lors de la rencontre du 4 juillet 2023. Arnaud Cartron a été nommé directeur du programme.

Pour réussir au mieux sa mission, Arnaud Carton a nommé le 11 septembre 2023 Philippe Retailleau comme adjoint technique, et pour constituer le secrétariat général du programme, Marine Chevalier de la CDC et Christophe Vivier du SRE.

Avec cette nouvelle gouvernance permettant de simplifier le processus de décision, un nouveau mode de suivi du programme est mis en place au SRE avec des points réguliers sur l'avancement du programme en réunion de service en remplacement du comité de pilotage interne.

RÉALISATIONS 2023

DÉPLOIEMENT DU SIMULATEUR "GULI"

Le premier des quatre lots du projet Guli concerne le développement d'un simulateur commun aux trois versants de la fonction publique. Il a pour objectif d'être un outil complet et de mettre à disposition des décomptes détaillés.

Déployé en mai 2023, il intègre les évolutions paramétriques de la réforme des retraites. Dans un premier temps, il a été mis à disposition des gestionnaires du SRE et de la Direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des dépôts (CDC) notamment à la cellule qui gère les entretiens information retraite (EIR) chargée du droit à l'information, et du Pôle expertise chargé de répondre aux demandes d'information et réclamation des assurés et des employeurs.

Puis, en 2024, avec les autres services liés à la liquidation, il sera mis à la disposition des employeurs territoriaux et hospitaliers sous la plateforme PEP's.

Pour accompagner cette mise en production, des modules d'e-learning ont été créés au sein du SRE et de la DPS, complétés par un guide utilisateur et une vidéo de présentation.

PORTAIL DÉDIÉ AU PAIEMENT DES PENSIONS "OCAPI"

L'équipe accompagnement au changement du SRE a eu pour objectif de former et de faire monter en compétence les agents des CGR sur l'utilisation de la suite OCAPI afin qu'ils soient prêts dès la bascule dans ce nouvel environnement dont le premier lot a été déployé au deuxième trimestre 2023. Pour le moment il ne propose que les seules pensions relatives à la retraite du combattant, la Légion d'honneur et les médailles militaires.

La méthode de formation retenue s'est appuyée sur un apprentissage progressif de manière itérative et de façon à appréhender les fonctionnalités des outils par paliers de difficulté. Des scénarios métier ont été réalisés sur le modèle des procédures récurrentes.

VISITE D'ANTOINE MAGNANT DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT

Jeudi 7 décembre 2023 Antoine Magnant est venu rencontrer les équipes informatiques et métier du SRE pour évoquer notamment le programme de mutualisation des systèmes d'information avec la CDC.

Après un bilan d'étape présenté par les équipes MOA, MOE et métiers, Antoine Magnant a souligné l'importance du travail déjà accompli et salué l'engagement remarquable de tous les acteurs du projet. Des étapes majeures restent encore à franchir en 2024 comme la mise en paiement de l'ensemble des pensions civiles et militaires de retraite avec la nouvelle application OCAPI, la liquidation des droits sur la base de moteurs de calcul mutualisés en intégrant la retraite progressive désormais ouverte à toutes les fonctions publiques et enfin l'élaboration des conventions qui poseront les bases du « qui fait quoi » en phase d'exploitation des nouvelles applications.

INVALIDITÉ ET RISQUES

Gaël JOUHIER
Chef du bureau des invalidités

L'invalidité des fonctionnaires est prise en charge dans le cadre de leur protection statutaire et de leur régime spécial de sécurité sociale.

Le bureau assure une mission de contrôle et d'expertise en matière de réparation du dommage corporel des fonctionnaires, des magistrats, des militaires et des enseignants du privé, et leurs ayants droit.

A ce titre, il indemnise notamment les séquelles des accidents de service et des maladies professionnelles.

L'INVALIDITÉ MILITAIRE

L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION DE RECOURS DE L'INVALIDITÉ

La commission de recours de l'invalidité (CRI) est née en 2019 dans le cadre de la réforme du contentieux des pensions militaires d'invalidité (PMI) et de son rattachement aux tribunaux administratifs.

Sa mission est de traiter l'ensemble des recours pré-contentieux en matière de PMI. Si un intéressé souhaite saisir le tribunal administratif, il doit obligatoirement au préalable former un recours devant la CRI.

Se réunissant tous les mois au fort de Montrouge, cette commission est constituée d'un contrôleur général des armées qui la préside, de deux médecins militaires, d'un officier supérieur, de deux membres d'associations de pensionnés et d'un membre du service des retraites de l'État.

Elle a en 2023 reçu 563 nouveaux recours et pris 545 décisions dont 374 rejets et 171 agréments partiels ou totaux.

Elle a également entendu 108 requérants qui souhaitaient être auditionnés devant elle, soit en présentiel, soit en distanciel.

On trouve parmi les principales pathologies examinées par la CRI (chiffres 2022) celles qui concernent :

- l'orthopédie : 31 % ;
- le rachis lombaire et cervical : 10 % ;
- les états de stress post-traumatique : 10 %
- l'oto-rhino-laryngologiste (ORL) : 7 %.

LA MISE EN ŒUVRE AU SRE DU PLAN BLESSÉS

Pour répondre au cap fixé par le président de la République de garantir aux blessés et aux familles une prise en charge immédiate, durable, adaptée et bienveillante en cas de blessures ou de décès en service, le ministère des Armées a élaboré un plan d'actions à mettre en œuvre : le Plan Blessés 2023-2027.

Celui-ci est construit autour de deux chantiers d'ampleur : la simplification des démarches et le suivi pour un meilleur accès aux droits, ainsi que le renforcement de l'accompagnement et des parcours dans la durée. Le SRE a été mobilisé en particulier pour la mise en œuvre de 2 mesures :

- **l'instruction automatique** du renouvellement d'une PMI arrivée à échéance sans solliciter une demande formelle ;
- **l'élévation automatique** de la PMI au « taux du grade », taux supérieur au moment de la radiation des cadres.

L'INVALIDITÉ CIVILE

L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS DE L'ÉTAT EN MATIÈRE D'INVALIDITÉ CIVILE

En matière d'allocations temporaires d'invalidité (ATI) et de pensions civiles d'invalidité (PCI), les employeurs ministériels reçoivent les demandes des intéressés et les instruisent avant de les transmettre au service des retraites de l'État (SRE) pour contrôle et liquidation.

Il s'agit en particulier pour les employeurs d'examiner la recevabilité des demandes, de diligenter les expertises médicales et de soumettre les dossiers au conseil médical.

Les procédures médico-administrative à connaître et à mettre en œuvre étant complexes, le SRE leur a apporté en 2023 un soutien méthodologique à plusieurs niveaux.

D'abord en dispensant des cycles de formation à Nantes sur le régime et les procédures applicables aux ATI et aux PCI, ainsi que sur les outils applicatifs. Ont ainsi été dispensés en 2023 trois cycles de formation composés chacun de 3 jours.

Ensuite par l'organisation sur une journée de rencontres bilatérales avec certains employeurs de l'État comme le ministère de l'éducation nationale ou la DGFiP.

Enfin en mettant à disposition des employeurs une documentation via l'applicatif Tosca, visant à faciliter l'instruction des dossiers : guides de procédure, guide pour les experts médicaux, modèles de questionnaires médicaux, fiches de doctrine ou d'actualité sur la jurisprudence etc.

153 470

Pensions militaires d'invalidité, de victimes de guerre ou d'actes de terrorisme versées en 2023

54 954

Allocations temporaires d'invalidité versées en 2023

AFFAIRES JURIDIQUES

François LEMOINE
Chef du bureau
des affaires juridiques

Le bureau est chargé d'apporter, tant en interne qu'en externe, son expertise en matière d'élaboration et d'application de la réglementation des pensions et allocations de retraite et d'invalidité de l'État.

Il traite les recours administratifs et contentieux qui relèvent de ce domaine d'activité.

Il apporte son expertise juridique sur les différents aspects de l'activité du service.

Il met également à jour le fichier des grades et emplois de l'État et est chargé des relations avec les caisses de retraite étrangères.

La loi de financement rectificative de la sécurité sociale (LFRSS) pour 2023 portant réforme des retraites a été promulguée le 14 avril 2023, pour une entrée en vigueur de la majorité de ses mesures au 1er septembre 2023. Le délai de mise en œuvre de la réforme a été d'autant plus court que les principaux décrets d'application de la LFRSS ont été publiés à l'été 2023.

Dans ce contexte, le secteur réglementation et affaires générales :

A élaboré un support de présentation de la Réforme à destination des bureaux du SRE, mis à jour régulièrement. Douze versions ont été ainsi publiées et deux versions ont été transmises aux employeurs.

A participé aux comité de pilotage (COPIL) "Réforme" en interne et aux COPIL "Réforme" avec la Direction de la sécurité sociale (DSS) et la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) ainsi qu'aux comités de coordination SRE/ Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL).

A rédigé avec la DGAFP la circulaire du 6 septembre 2023 sur la retraite progressive dans la FPE.

A présenté de façon didactique et pédagogique la réforme :

- au sein du Service : aux cadres du service dès le mois de janvier 2023, et à l'ensemble des agents du SRE le 13 juin 2023,
- aux employeurs : lors du CORREF du 11 mai 2023 et lors de la rencontre annuelle avec les employeurs le 6 décembre 2023.

A répondu au fil de l'eau aux questions des bureaux métiers et des bureaux informatiques sur les modalités de mise en œuvre de la Réforme et sur les paramétrages des systèmes d'information (SI).

A publié des notes d'information sur des sujets impactés par la réforme :

- la Commission handicap ;
- les dispositifs de retraite en faveur des fonctionnaires handicapés ;
- les carrières longues (mise à jour) ;
- le rachat d'années d'études (mise à jour) ;
- le cumul emploi retraite.

CONTENTIEUX

EN MATIÈRE DE DÉFENSE

Le SRE a été destinataire de 409 nouvelles affaires en 2023 (en hausse de 21,8 % par rapport à 2022). Parmi ces requêtes :

- 20 % concernent l'invalidité civile ou militaire,
- 18 % les situations de cumul emploi retraite,
- 10 % l'indice de liquidation,
- 8 % les bonifications,
- 7 % la décote ou la surcote,
- 6 % la durée des services,
- 6 % l'indemnité temporaire de retraite (ITR),
- 5 % les réversions,
- 4 % les situations de recul de limite d'âge, de maintien / prolongation d'activité.

Le SRE a formé 11 pourvois en cassation, a été saisi d'une question prioritaire de constitutionnalité (au niveau Communauté européenne) et a défendu 6 référés. 649 affaires étaient en cours d'instruction au 31 décembre 2022 (en baisse de 18 % par rapport à 2022).

LES DÉCISIONS DE JUSTICE

354 décisions de justice ont été rendues en 2023 (en hausse de 25 % par rapport à 2022) dont seulement 54 ont été défavorables au service (39 jugements de tribunaux administratifs, 1 arrêt de CAA et 14 décisions du Conseil d'État).

Répartition thématique des décisions défavorables :

- 26 % concernaient l'invalidité,
- 17 % l'indice,
- 15 % les prolongations d'activité ou recul,
- 11 % le cumul,
- 7 % les réversions.
- 7 % les bonifications,
- 7 % les mise à disposition d'actifs.

Le taux de décisions favorables en hausse s'élève à 84,75 % pour l'année 2023 (86,22 % pour l'année 2022).

La provision pour litiges a été évaluée cette année à **1 017 855 euros** (1 130 377 en 2022)

LITIGES

LE RECENTRAGE DU SECTEUR LITIGES SUR LES CONTESTATIONS

A l'occasion du transfert du secteur litiges au bureau des affaires juridiques, le positionnement du traitement des demandes de majoration de pension pour enfants (MPE) a été repensé. Ce dernier est désormais rattaché au bureau des retraites (1B). L'activité du secteur litiges est ainsi recentrée sur les contestations de rejet de départ anticipé à la retraite ou les demandes de révisions des titres de pension.

Dans le cadre de la réforme des retraites, le dernier trimestre 2023 a été marqué par des contestations liées à des rejets de départs anticipés au titre de la carrière longue et des écrêtements de la bonification du 5ème.

5 695

RÉCLAMATIONS REÇUES
(En baisse par rapport à 2022)

DÉCISIONS DU CONSEIL D'ÉTAT

PRISE EN COMPTE DES BÉNÉFICES DE CAMPAGNE (L. 12 C DU CODE DES PENSIONS CIVILES ET MILITAIRES DE RETRAITE (CPCMR) POUR UN FONCTIONNAIRE CIVIL LORS DE SERVICES EN RÉSERVE OPÉRATIONNELLE

Par décision du 5 avril 2023, n° 465606, le Conseil d'État a jugé que les pensions versées aux fonctionnaires civils et aux militaires relèvent du même régime de retraite.

Par suite, les dispositions de l'article 46 de la loi du 11 janvier 1984 (qui prévoient que "le fonctionnaire détaché reste affilié à son régime de retraite et ne peut être affilié au régime de retraite dont relève la fonction de détachement ni acquérir, à ce titre, des droits quelconques à pensions ou allocations ") ne font pas obstacle à la prise en compte des services militaires accomplis en position de détachement pour la liquidation de la pension.

Les services effectués par le fonctionnaire civil dans la réserve opérationnelle ouvrent donc droit au bénéfice de la bonification de campagne prévue par les dispositions du c) de l'article L. 12 du CPCMR.

PRISE EN COMPTE DES SERVICES ACTIFS EN CAS DE MISE À DISPOSITION

Par décision du Conseil d'État du 11 octobre 2023, n° 4534135, 454137, 454138 et 454139, le Conseil d'État précise qu'en ce qui concerne le bénéfice de la bonification spéciale des fonctionnaires de police : la bonification du cinquième prévue par les dispositions des articles 1er et 6 de la loi du 8 avril 1957 est attachée à la nature des fonctions que ces agents exercent en position d'activité. Il suit de là qu'un fonctionnaire de police en mise à disposition a droit au bénéfice de la bonification d'ancienneté pour autant que les fonctions qu'il exerce soient analogues, par leur nature et les sujétions qu'elles emportent, à celles qu'exercent les fonctionnaires actifs de police conformément aux dispositions de l'article R. 411-2 du code de la sécurité intérieure.

En ce qui concerne le bénéfice du classement de l'emploi dans la catégorie active : les fonctionnaires relevant des différents corps et grades des personnels actifs de la police nationale, qui sont, dans leur ensemble, classés dans la catégorie active par le tableau annexé au même code conformément à l'article R. 34, en bénéficient lorsqu'ils sont mis à disposition, ainsi qu'il résulte des dispositions de l'article 41 de la loi du 11 janvier 1984 en vertu desquelles le fonctionnaire mis à disposition est réputé occuper son emploi.

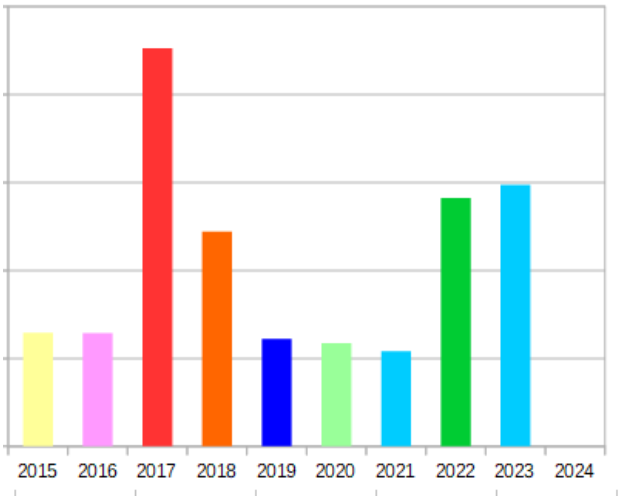
FACULTÉ D'ACCORDER DES PROLONGATIONS SUCCESSIVES AU-DELÀ DE LA LIMITE D'ÂGE

Par décision du Conseil d'État du 22 décembre 2023, n° 472933, le Conseil d'État précise qu'il résulte de l'article 1-1 de la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 que lorsqu'un agent a obtenu, avant la survenance de la limite d'âge, l'autorisation de prolonger son activité au-delà de celle-ci, l'administration peut, sous réserve de l'intérêt du service et de son aptitude physique, lui accorder, y compris après la limite d'âge, d'autres autorisations successives de prolongation d'activité, dans la limite globale de dix trimestres, dès lors que chacune de ces décisions intervient avant la rupture du lien de l'agent avec le service sans avoir pour effet de le maintenir en activité au-delà de la durée des services nécessaire à l'obtention du pourcentage maximum de la pension.

RÉGLEMENTATION ET AFFAIRES GÉNÉRALES

GRADES ET EMPLOIS DE L'ÉTAT (FICHES ADAGE)

1 487 fiches ADAGE créées ou mises à jour en 2023, contre 1411 en 2022, 541 en 2021 et 587 en 2020 (voir le graphique ci-dessous).



252 grades ont été corrigés en 2023, contre 105 en 2022 : notamment, 165 grades corrigés dans le cadre de la réforme de la haute fonction publique pour les indices bruts supérieurs à 2000 et 4 pour cause de décret rétroactif

LA CELLULE ADAGE

La cellule ADAGE du SRE crée ou met à jour les fiches dites « grade » ADAGE qui fixent, pour chaque corps/grade/échelon/chevron les indices bruts servant de base au calcul des pensions de retraite.

Pour liquider une pension, il convient de connaître le traitement indiciaire des 6 derniers mois d'activité dans un grade ou emploi conduisant à pension de l'État. Le traitement indiciaire résulte d'un statut particulier prévu par décret (professeur des écoles, gardien de la paix...) et d'un décret d'échelonnement indiciaire. Au vu de ces décrets, une fiche « grade » ADAGE est créée, qui précise les échelons, les indices bruts correspondants et d'éventuels autres éléments pris en compte pour la liquidation de pension (limite d'âge, indemnités spécifiques...). Le bureau des retraites (1B) liquide ensuite les pensions sur la base de ces fiches « grade » ADAGE.

CAISSES ÉTRANGÈRES

1 321 dossiers traités (1002 en 2022) pour la prise en compte des périodes effectuées à l'étranger :

955 dossiers (615 en 2022) de la France vers l'Union européenne (UE) ou autres pays et 366 dossiers (387 en 2022) de l'UE vers la France.

11 dossiers traités (20 en 2022) pour le transfert de droits à pension :

8 dossiers de la France vers l'UE et 3 dossiers de l'UE vers la France.

LA CELLULE CAISSES ÉTRANGÈRES

La cellule "Caisses étrangères" a deux activités principales :

1/ La gestion des demandes de prise en compte de périodes de travail accomplies hors de France

Échanges de formulaires avec les caisses étrangères en vue de la prise en compte, en durée d'assurance française (décote/surcote), des périodes d'activité professionnelle accomplies dans les pays de l'Union européenne (UE), l'Espace économique européen (Islande, Liechtenstein et Norvège) et la Suisse ainsi que dans les Etats ayant conclu une convention de sécurité sociale avec la France incluant les fonctionnaires de l'État dans son champ d'application (soit neuf pays dont Argentine, Canada, Brésil, Chili et Inde), et inversement (périodes accomplies en France et prise en compte à l'étranger)

2/ Le transfert des droits à pension acquis dans la fonction publique de l'État vers le régime communautaire et inversement.

Comme par exemples : un magistrat administratif en détachement à la Cour de justice de l'UE, puis intégré dans cette institution de l'UE, pourra demander que sa période d'affiliation au régime des pensions de l'État soit prise en compte, par transfert de ses droits, dans le régime de l'UE ; un fonctionnaire de l'État qui aurait accompli, avant son entrée dans la fonction publique de l'État, un début de carrière en qualité de fonctionnaire européen au sein de la Commission européenne pourra demander que sa période d'affiliation au régime de l'UE soit prise en compte, par transfert de ses droits, dans le régime des pensions de l'État.

CONTRÔLE INTERNE ET AUDIT

Alain DELHOUME
Chef de la mission risques et audit (MRA)

Sur l'année 2023 la MRA a concentré ses efforts sur l'accompagnement au changement.

Tout d'abord, en élaborant avec l'aide de l'École nationale des Finances publiques (ENFIP) un module de e-formation au contrôle interne dédié aux employeurs. Il contribuera à la maîtrise organisationnelle et à la qualité des comptes individuels de retraite (CIR) des employeurs. Le format distanciel de cette formation permet d'en faciliter l'accès.

Ensuite, dans le cadre du projet MutSI, en formant les centres de gestion des retraites (CGR) aux nouveaux outils de paiement, et en élaborant une documentation adaptée pour en faciliter l'accès.

Enfin, auprès des agents du SRE, pour les sensibiliser aux règles existantes en matière de protections des données (RGPD) et en leur mettant à disposition un guide de bonnes pratiques informatiques.

ACTUALITÉS MARQUANTES DE LA MRA

CONTRÔLE INTERNE SRE

Un contrôle des pensions les plus élevées a été mené par le SRE pour répondre à la recommandation de la Cour des Comptes (rapport de 2022 sur la gestion du SRE de 2015 à 2020) laquelle demandait le ciblage de ces contrôles sur le thème de l'enjeu financier en complément du contrôle aléatoire actuel des dossiers.

Le résultat de ce contrôle n'appelle pas de remarque particulière en rapport avec l'enjeu financier des pensions examinées.

CONTRÔLE INTERNE CGR

Dans le cadre du projet "MutSI" et du lancement de ses nouvelles applications de paiement, un kit destiné à la fois à la formation en salle et à l'e-formation a été conçu à destination des CGR.

Des fiches de procédure ont été mises à la disposition des centres de gestion de retraite au rythme de l'avancement du projet via le canal de diffusion RESANA, plateforme interministérielle renforçant fluidité et réactivité de l'information.

CONTRÔLE INTERNE EMPLOYEUR

Une offre de formation en ligne au contrôle interne (CI) à destination des référents de CI des employeurs a été élaborée en partenariat avec L'ENFIP.

Après une phase de test en 2024, elle viendra compléter la formation actuellement dispensée par la MRA du SRE sur son site de Nantes. Elle permettra d'améliorer le service en facilitant l'accès à la formation de l'ensemble des points de contacts de la MRA.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Le registre des traitements du SRE a été complété et mis à jour.

L'offre de formation couvrant les aspects RGPD mais aussi sécurité informatique a été modernisée pour sensibiliser aux mieux les agents du SRE. Une rubrique dédiée a été créée sous l'Intranet du Service.

Le circuit permettant de solliciter la référente DPD est désormais en place et efficace, 175 sollicitations d'usagers en matière de protection de leurs données ont ainsi pu être satisfaites.

LA MRA EN CHIFFRES

POUR LE SRE

Contrôle interne de la production

- **488** contrôles de corroboration
- **30** contrôles thématiques et pilotage des points de vigilance

Contrôle interne des habilitations informatiques et des organigrammes fonctionnels nominatifs (ONF)

- **977** habilitations d'agents gestionnaires et des OFN de chaque bureau revus

Contrôle interne de déontologie

- **277** contrôles internes de déontologie d'accès aux applications informatiques par des agents SRE

POUR LES EMPLOYEURS

Contrôle de l'organisation des employeurs en matière de retraite

- **189** opérations contrôlées à l'occasion des revues de contrôle interne

Contrôle interne de déontologie

- **10** contrôles d'accès aux applications informatiques par des agents d'employeur

POUR LES CENTRES DE GESTION DES RETRAITES (CGR)

Contrôle interne de la production et du nouvel environnement SI

Élaboration de la synthèse nationale des **5 thématiques** de contrôle annuel à posteriori

- **250** agents formés à l'environnement MUTSI
- **2** campagnes de Retour d'Expérience
- **11000** vues des fiches de procédure

AUDIT INTERNE

- **1** sur l'activité de la section de gestion et de coordination des demandes (SGCD- Bureau 1B)
- Suivi des **17** recommandations formulées lors des audits notifiés de 2022 à 2018, **94,12 %** des actions sont terminées.

FORMATION

- **26** agents du SRE et **16** agents des employeurs formés au contrôle interne
- **40** agents du SRE formés au RGPD

RGPD

- **175** demandes d'usagers adressées à la référente à la protection des données

488
CONTRÔLES DE CORROBORATION

10
CONTRÔLES INTERNES DE DÉONTOLOGIE D'ACCÈS AUX APPLICATIONS INFORMATIQUES

250
AGENTS DES CGR FORMÉS AUX NOUVEAUX OUTILS DE PAIEMENTS

40
AGENTS DU SRE FORMÉS AU RGPD

CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL VISE À CONCILIER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC AVEC LE BIEN-ÊTRE DES AGENTS.

Marie-Dominique HERY-CHARLESTON et
Anne-Sophie DE FILPO
Assistantes de prévention pour le SRE

"La sécurité n'a pas de prix, mais elle a un coût."

L'amélioration des conditions de vie au travail est un levier essentiel pour assurer un service public de qualité et garantir aux agents un environnement professionnel porteur de sens favorable à leur développement personnel.

La DGFiP est engagée dans une démarche volontariste et dynamique d'amélioration des conditions de vie au travail des agents. Ce processus pérenne couvre l'ensemble des thématiques relatives à l'environnement et à l'organisation du travail.

Au SRE, les assistantes de prévention sont chargées d'assister et de conseiller le chef de service et ses représentants, dans la démarche d'évaluation des risques et dans la mise en place d'une politique de prévention des dangers susceptibles de compromettre la sécurité ou la santé des agents.

Mais également, d'améliorer l'organisation et l'environnement du travail en adaptant les conditions de travail et faire progresser la connaissance des problèmes de sécurité et des techniques propres à les résoudre.

Elles veillent également à la bonne tenue du registre de santé et de sécurité au travail.

FORMATIONS MENÉES AU TITRE DES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL ET DE LA PRÉVENTION DES RISQUES

Circuler en voiture en ville
Cohabiter avec les cyclistes et les piétons

Santé au bureau
Gestes et postures au bureau et en télétravail

Premiers secours civiques
Gestes qui sauvent

Risque accident de trajet
Conduite du vélo en ville (formation spécifique à Nantes)

Fatigue visuelle
Formation avec une orthoptiste

Risque Psychosocial/ Management
Favoriser le bien être de ses équipes

Accueil physique et téléphonique
Relation d'accueil à l'usager pour mieux se protéger d'une certaine agressivité au travail

LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Par note de service du 2 février 2023, le SRE a lancé la campagne ministérielle DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) - PAP (Programme Annuel de Prévention) 2022 / 2023.

Cette campagne DUERP-PAP 2022-2023 a été ouverte selon de nouvelles modalités, en associant l'ensemble des agents par l'intermédiaire de leur cadre de proximité, comme lors de l'exercice précédent, mais en confiant la tâche de la mise à jour dans l'application à l'assistance de prévention, en raison de l'année de transition dans laquelle nous nous trouvions, avant la mise en place de PREV'ACTION.

Le groupe de travail s'est concentré sur les risques psychosociaux, et de manière plus allégée sur les risques liés à l'activité physique.

Le groupe de travail a identifié dans le DUERP 2022/2023, 3 axes d'actions prioritaires pour le programme annuel de prévention (PAP). Ces 3 axes regroupent 23 risques identifiés, dont 21 apparentés aux risques psychosociaux (91%), un lié à l'activité physique et un à l'environnement sonore, lumineux thermique. Un focus a été fait sur la mauvaise posture en télétravail en raison de l'installation massive du télétravail. Par ailleurs, l'environnement thermique du bâtiment est un risque qui est apparu à de nombreuses reprises, dans le DUERP, comme dans le registre santé et sécurité. Aussi, il semblait opportun de le hiérarchiser dans le PAP.

Enfin s'agissant de l'augmentation des risques psychosociaux, contrairement aux autres années, elle s'explique par l'absence de risques liés au bâtiment et par la volonté de désormais accentuer l'analyse des organisations du travail et des collectifs de travail, suite à la mise en place du télétravail notamment et/ou d'éventuelles réorganisations. Dans le cadre de ces travaux plusieurs formations ont été mis en place en accord avec les représentants du personnel.

Il convient d'appréhender la réalisation du DUERP-PAP comme une réelle opportunité au bénéfice de la santé, de la sécurité et de l'amélioration des conditions de travail des agents, et pas simplement comme une obligation réglementaire et chronophage.

LES NOUVELLES INSTANCES DU DIALOGUE SOCIAL

Les instances de dialogue social ayant été réformées par la loi sur la transformation publique, le DUERP et le PAP 2022-2023, ainsi consolidés, ont été examinés, pour la première fois, par le comité social d'administration (CSA) dans sa formation spécialisée (FS) du SRE, lors de la séance du 16 novembre 2023.

TÉLÉTRAVAIL

Près de 80% des agents du SRE ont opté pour le télétravail ponctuel ou régulier.

En 2023, une attention toute particulière a été portée sur l'accompagnement des managers et des équipes compte tenu de l'impact de ce format de travail sur le lien social et la santé physique.

Le SRE a été lauréat du FIACT 2023 (Fond interministériel d'amélioration des contions de travail) pour son projet "santé physique et mentale en télétravail".

Avec la crise sanitaire, le télétravail s'est largement répandu, apportant avec lui ses avantages et ses inconvénients. Et, il est impressionnant de voir la capacité d'adaptation dont ont fait preuve les agents du SRE pendant cette période. Toutefois, avec ce déploiement massif du télétravail, on s'est progressivement aperçu qu'il impactait fortement le collectif de travail. Les bienfaits de celui-ci sont de plus en plus individuels et des inconvénients apparaissent plus fortement. Ses deux inconvénients majeurs étant la perte du lien social et le manque d'activité physique.

Sur son aspect santé mentale, dans ce contexte post crise sanitaire et télétravail prégnant où il devient difficile de maintenir les rapports informels et l'intelligence collective, le choix a été fait de proposer aux cadres et managers de proximité, de participer à des ateliers de co-développement dans le but de partager leurs différentes problématiques professionnelles, personnelles, managériales et de se nourrir de l'expérience de leurs pairs.

Deux groupes de co-développement de 8 cadres se sont tenus tout au long de l'année.

Sur son aspect physique : 95% des Français adultes sont trop sédentaires et fragilisent leur santé faute d'exercice. Or, pour lutter contre la sédentarité au travail, il est recommandé de pratiquer 30 minutes d'activités physiques modérées par jour. Il a donc été proposé à tous les agents du SRE de participer à un challenge sportif, ludique et fédérateur.

Plus d'une centaine d'agents a participé et 21 666 852 pas, soit une distance de 15 167 km équivalente à la distance entre Helsinki et le Cap de Bonne-espérance a été réalisée !

En outre, à l'issue du challenge, les participants ont eu l'excellente idée de proposer un moment de convivialité pour marquer la fin de ce défi ludique et solidaire. Cela a permis de lever l'anonymat des marcheurs masqués.

La lutte contre la sédentarité et la cohésion ont donc été largement au rendez-vous. Le succès de l'action Kiplin de lutte contre la sédentarité avec son tour du monde ayant été indéniable en juin, un nouveau défi Kiplin a été lancé en décembre autour d'une enquête policière.

Les agissements sexistes et le harcèlement sexuel dans les relations de travail sont loin d'être des phénomènes marginaux.

Les violences sexistes et sexuelles, encore peu dénoncées, concernent spécifiquement les femmes. Or, plus les entreprises prennent des mesures pour combattre le sexisme et renforcer l'égalité, moins il y a de sexisme.

Dans cette perspective, la formation spécialisée de la Direction régionales des Finances publiques 44 a invité les agents à un spectacle intitulé "silences complices?" l'après-midi du 27 novembre 2023 à Nantes.

Des agents du SRE ont assisté à cette séance de théâtre-forum sur les violences sexistes et sexuelles dans les relations de travail animée par la Compagnie théâtrale DESAMORCES suivie d'une intervention de l'Association Européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT).

MOBILISATION DU SERVICE CONTRE LES VIOLENCES SEXISTES.

Une note sur les violences sexistes a été diffusée aux agents du Service pour rappeler qu'une protection fonctionnelle ou un droit de retrait peuvent-être mis en place afin de protéger rapidement la victime.

LES ACTIONS

DONS DE CHEVEUX

Dans le cadre de la journée internationale de la Femme du 8 mars 2023, le Service des retraites de l'État relaie une action de la Délégation Centre-Ouest en contact avec l'association "Fake hair dont't care" pour organiser une large mobilisation dans le but d'apporter son soutien aux personnes qui luttent contre le cancer.

Cette action s'est déroulée du 06 février au 06 mars 2023. Fondée en 2016, l'objet de l'association est de collecter des dons de cheveux afin de rendre accessibles au plus grand nombre des perruques à base de cheveux 100% naturels et de les remettre à des perruquiers partenaires.

Une perruque peut coûter en moyenne 3 000 euros, alors que grâce à l'intervention de l'association et aux dons de cheveux le prix revient à moins de 1 000 euros.

La mobilisation peut donc aider une personne à s'offrir une perruque (pour information : 6 à 10 donneurs sont nécessaires pour réaliser une perruque).

ATELIERS DES RENCONTRES DE PRINTEMPS

Pour les journées de printemps, les assistantes de prévention ont animé un atelier ludique pour faire connaitre davantage leurs missions : quizz, jeu des intrus, des différences vrai-faux et saynètes étaient de la partie. Ces ateliers ont été très appréciés par les participants.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Un logiciel de transcription pour les personnes sourdes et malentendantes a été acquis par le Service. Il permet la transcription par sous-titres, sur un ou plusieurs écrans, de l'expression orale d'une personne. Cet outil a été utilisé pour la 1ère fois lors des vœux 2024 du directeur.

LUTTER CONTRE LA SÉDENTARITÉ

CROSS DE BERCY
15 juin 2023

L'édition 2023 a été marqué par la participation de deux agents de notre Service et par la participation active de notre Ministre de l'Action et des Comptes publics Gabriel ATTAL venu, comme il l'a dit, « mouiller le maillot » avec les agents sur le 5 km, et de notre nouvelle Secrétaire Générale des Ministères économiques et financiers Anne BLONDY-TOURET venue découvrir le cross, donner le coup de départ des deux courses et participer avec le Ministre à la remise des trophées.

Un cross exceptionnel aussi par le nombre de participants : près de 1800 sont au rendez-vous au vélodrome Jacques ANQUETIL dans le bois de Vincennes, venus d'Ile de France et de province, impatients de courir mais aussi de retrouver l'ambiance chaleureuse et festive de ce rendez-vous annuel.

2023 ODYSSEA
ENSEMBLE CONTRE LE CANCER DU SEIN

DES AGENTS DU SERVICE ONT PARTICIPÉ

Cette course engagée dans la lutte contre le cancer du sein, s'est déroulée le 19 mars 2023. Afin de soutenir cette action, le SRE a constitué un groupe et a pris en charge les frais d'inscription à la course et la personnalisation des t-shirts.

Pour cette 17e édition, 34 agents du Service ont couru pour participer à la mobilisation auprès des 16.500 autres participants. 151.000€ qui ont été collectés et seront reversés au 3 acteurs locaux de la lutte contre le cancer du sein :

- à l'ICO (Institut de Cancérologie de l'Ouest) Retour ligne manuel
- au Comité de la Ligue Contre le Cancer 44 Retour ligne manuel
- à l'association coup de cœur d'Odysséa : Agir.

Le rendez-vous est donné pour la prochaine édition qui a eu lieu le 17 mars 2024.

Selon une étude de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), 95% de la population française adulte est exposée à un risque de détérioration de sa santé par manque d'activités physiques ou un temps trop long passé assis.

En milieu professionnel, la prévalence des métiers assis et le développement du télétravail contribuent à la sédentarité, source de nombreux risques sur la santé (cancer, maladies cardiovasculaires, mal de dos, obésité, ...)

Comment prévenir le risque de sédentarité ?

30 minutes d'activités physiques modérées par jour sont recommandées. Cela peut se traduire par 10 minutes de marche le matin et le soir, par exemple en se garant plus loin ou en descendant à un arrêt de bus ou de métro plus tôt, puis en marchant 10 minutes à la pause déjeuner.

Des exercices physiques simples permettent également de réduire le temps passé assis et de se maintenir en bonne santé. Pour vous aider, le Secrétariat général met à disposition de tous les agents des ministères économiques et financiers, dans le cadre de sa politique ministérielle en santé et **Kiplin** sécurité, une application ludique pour inciter à la marche.

LE PROGRAMME KIPLIN AU SRE

Basé à Nantes "Kiplin" propose, via son application, de faire bouger nos équipes. Il mise sur le jeu et le collectif pour initier de nouvelles habitudes de vie : activité physique, alimentation, santé mentale, mobilités douces, écologie. Il favorise le bien-être et la santé des agents.

Au mois de juin 2023, un défi intitulé "Tour du monde" a été lancé pour lutter contre la sédentarité, valoriser le travail en équipe et changer les comportements. Près de 100 marcheurs répartis en une trentaine d'équipes ont fait part de leur plaisir d'y avoir participé et leur souhait de réitérer l'expérience.

Cet appel a été entendu. Et, malgré le froid et l'envie de rester chez soi. du 18 décembre 2023 au 8 janvier 2024, un nouveau défi "Kiplin" a été proposé.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

L'ÉCO-PÂTURAGE

L'ÉCO-PÂTURAGE EST UNE MÉTHODE D'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS AVEC DES ANIMAUX. PRATIQUE ANCESTRALE REMISE AU GOÛT DU JOUR, C'EST UNE SOLUTION SIMPLE ET ÉCOLOGIQUE QUI AMÉLIORE LE CADRE DE VIE.

LES MOUTONS

Depuis 2017 l'entretien des espaces verts du bâtiment Nantes-Doumergue, siège du SRE, est réalisé en éco-pâturage.

Sur le site, quatre moutons de race "Ouessant" assurent la tonte des pelouses. Les animaux, fournis et entretenus par des bergers professionnels, améliorent de façon durable le cadre de vie.

Chaque année les agents assistent aux naissances et participent à la tonte des animaux. La présence de ces moutons est fédératrice et apaisante. Des échanges spontanés se créent, les nuisances sonores des engins mécaniques sont supprimées, tout comme les accidents du travail.

LES ABEILLES

Dans le cadre de ses engagements pour la biodiversité, le Secrétariat général des Ministères économiques et financiers a souhaité installer en 2017 des ruches sur le site de Nantes-Doumergue.

L'installation et l'entretien des ruches ont été confiés à l'apiculteur « Les Ruches d'Antoine » qui s'engage à procéder à au moins une (et jusqu'à deux) récolte(s) de miel par an.

Cet environnement entretenu sans pesticides est évidemment aussi une bonne chose pour les abeilles du site. Les quatre ruches ont donné 25 kilos de miel en 2023.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)
SE DÉFINIT COMME LA CONTRIBUTION VOLONTAIRE DES ENTREPRISES
AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, AUSSI BIEN DANS LEURS ACTIVITÉS
QUE DANS LEURS INTERACTIONS AVEC LEURS PARTIES PRENANTES.
ELLE CONCERNE TROIS DOMAINES : ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET SOCIÉTAL.

LES MESURES PRISES POUR LE BÂTIMENT "DOUMERGUE"

ReGen Drive

En 2023 deux blocs d'ascenseurs du bâtiment Doumergue ont été équipé du système Regen Drive. C'est un nouveau système d'entraînement qui régénère l'énergie produite par l'ascenseur lors du freinage et la restitue au réseau électrique de l'immeuble.

Ce système est une solution pour tous les bâtiments qui s'inscrivent dans une démarche environnementale. Il permet des économies d'énergie substantielles tout en contribuant au respect de l'environnement.

LES MOBILITÉS DOUCES

- Limitation de la vitesse des **véhicules de services** pour les trajets professionnels : 110 km/h sur autoroutes et 100km/h sur voie rapide.
- **Parcs de stationnement** pour vélos et trottinettes dans le bâtiment (déjà plus de 80 emplacements).
- Service de **mise à disposition de vélos** pour les déplacements professionnels en journée des agents.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

- Déploiement progressif **d'éclairages par LEDS** et mise en place progressive de **détecteurs de présence** dans certains espaces.
- **A Nantes-Doumergue** et dans tous les bâtiments d'administration centrale, la mise en œuvre des mesures de réduction de l'éclairage est facilitée par l'existence d'un système de Gestion Technique Centralisée (GTC), qui pilote toutes les installations techniques.
- **La température de chauffe est de 19°C** sur tout le bâtiment en journée et en période d'inoccupation, de 16° C (lorsque inoccupation égale ou supérieure à 24h) ou de 8°C (inoccupation égale ou supérieure à 48h).
- **Réduction des éclairages** extérieurs ou intérieurs dans les espaces de circulation et halls, dans le respect des conditions de sécurité.

COMMUNICATION
COMMUNICATION

LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE, DÉSIGNE L'ENSEMBLE DES MESSAGES ADRESSÉS POUR PARLER DE NOTRE ADMINISTRATION.

SON OBJECTIF EST DE PROMOUVOIR L'IMAGE DU SERVICE DANS SA GLOBALITÉ.

<----------

LES RENCONTRES DE PRINTEMPS DU 5 AU 9 JUIN 2023

Le SRE a organisé sa 13ème édition du lundi 5 au vendredi 9 juin 2023.

Tout au long de cette semaine, les agents ont eu la possibilité de participer à des ateliers aux thématiques mêlant à la fois des sujets d'actualité du SRE aux thèmes proposés par les agents.

Au cours de ces rencontres, les agents ont pu participer sur inscription à un certain nombre d'ateliers thématiques :

- ❒ retour d'expérience sur le portail Tosca,
- ❒ chantier Man Doumergue,
- ❒ Novae : la plateforme collaborative de la DGFiP,
- ❒ Ressources humaines,
- ❒ prochaine messagerie sécurisée de l'ENSAP,
- ❒ simplification des procédures,
- ❒ conférence sur l'intelligence artificielle (AI),
- ❒ conditions de vie au travail.

Cette nouvelle édition annuelle a été l'occasion de nombreux échanges et de moments de convivialité.

LES PROJETS DE COMMUNICATION

Dans le cadre de la démarche stratégique du SRE et notamment axé sur l'amélioration de l'accompagnement des assurés, le service communication organise plusieurs groupes de travail qui réfléchissent à la mise en place de campagnes d'information auprès des usagers à 3 ans de leur départ à la retraite dans l'objectif de les accompagner dans leurs démarches et les orienter vers les services proposés par le SRE.

D'autres réflexions sont menées autour de l'organisation de webinaires thématiques et la mise à disposition d'information sur le régime des retraites de l'État dans les maisons France Services.

LA PLAQUETTE INSTITUTIONNELLE -------->

Chaque année, depuis 2020, le SRE publie une plaquette de présentation du Service.

Outil de communication essentiel pour présenter de manière concise et attrayante l'identité, les missions, et les chiffres clés du SRE

La version au format PDF est téléchargeable sur le site retraitesdeletat.gouv.fr

<-------

DES VIDÉOS

Le SRE produit et met à disposition sur son site internet ou sur l'ENSAP des vidéos pour guider les usagers dans leurs démarches ou pour présenter un nouveau service en ligne.

Par exemple, en 2023 une vidéo a accompagné la mise en ligne du "Parcours usagers retraite" ou a fait la promotion des métiers du SRE lors de nos participations aux différents forums.

CHIFFRES CLÉS 2023

Age moyen de départ
(hors invalidité)

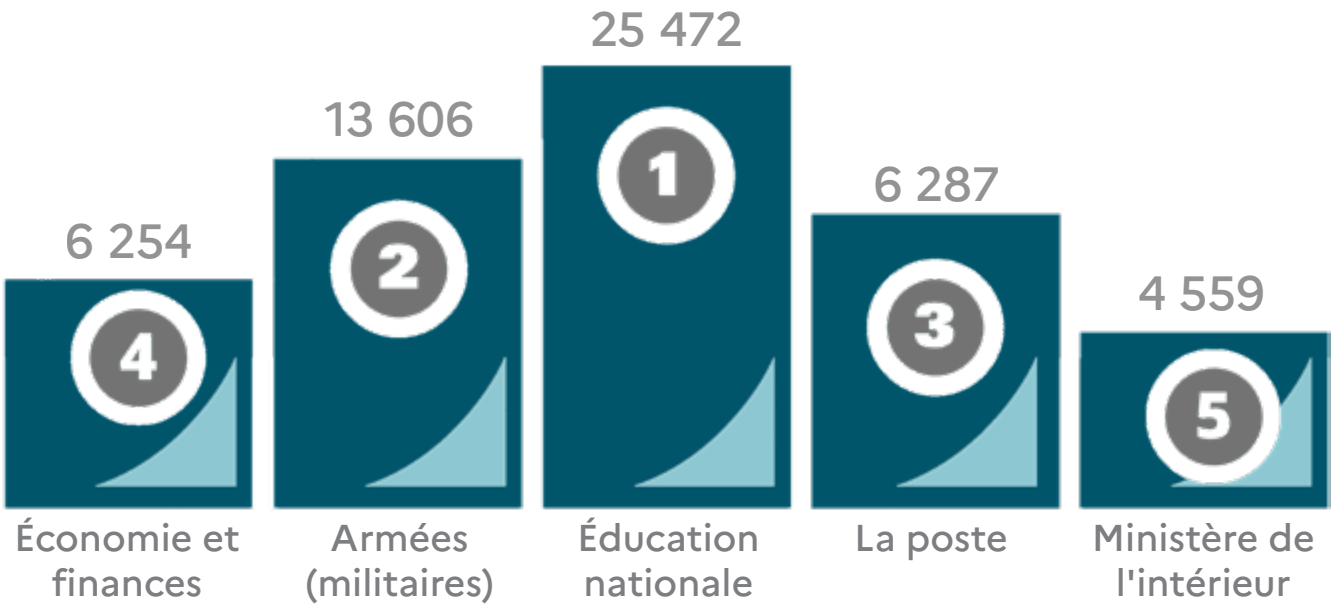
62,58 ans	48,86 ans
Civils	Militaires

Ratio démographique

0,96

cotisant pour 1 retraité

Top 5 des pensions civiles et militaires concédées en 2023 par administration d'origine



97,51 %

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

0,22 %

Taux d'incidence financière des anomalies

Montant des pensions payées en 2023

50 260 Millions d'€
au titre des pensions civiles.

10 539 Millions d'€
au titre des pensions militaires.

138 Millions d'€
au titre des allocations temporaires d'invalidité (ATI).

1 363 Millions d'€
au titre des pensions militaires d'invalidité, des victimes de guerre et d'actes de terrorisme.

Nombre de pensions en paiement au 01/01/2024

(1) Évolution par rapport à 2022

	Pensions civiles de retraite de droits directs	Pensions civiles de retraite de droits dérivés	Pensions militaires de retraite de droits directs	Pensions militaires de retraite de droits dérivés	Pensions militaires d'invalidité, des victimes de guerre et d'actes de terrorisme tous droits	Allocations temporaires d'invalidité	Retraites du combattant
	1 655 327	**329 303**	**404 248**	**144 470**	**153 470**	**54 954**	**667 229**
(1)	+ 0,60%	+ 1,53%	+ 1,11 %	- 1,28 %	- 5,19 %	- 2,18 %	- 8,65 %

Nombre de pensions entrées en paiement en 2023

(1) Évolution par rapport à 2022

	Pensions civiles de retraite de droits directs	Pensions civiles de retraite de droits dérivés	Pensions militaires de retraite de droits directs	Pensions militaires de retraite de droits dérivés	Pensions militaires d'invalidité, des victimes de guerre et d'actes de terrorisme tous droits	Allocations temporaires d'invalidité
	53 895	**25 091**	**13 606**	**7 716**	**2 382**	**1 016**
(1)	- 4,98 %	+ 18,86 %	+ 0,76 %	+ 14,75 %	+ 36,58 %	- 10,09 %

retrouvez-nous sur : retraitesdeletat.gouv.fr

Directeur de la publication : Guillaume TALON

Directeurs adjoints de la publication :
Marie MAGNIEN et François MAHÉAS

Rédactrice en chef : Sylvie RICHARD

Conception graphique :
Secrétariat général - Communication - Jean-Claude FRAIOLI

Direction générale des Finances publiques
Service des retraites de l'État
10 boulevard Gaston-Doumergue
44964 Nantes cedex 9

Dépôt légal : janvier 2008 - ISSN : 1769-1141