

Le régime des retraites de l'Etat



2014



Deuxième régime de retraite de France en importance des prestations versées après le régime général, le régime des retraites de l'Etat gère 4,5 millions de ressortissants, agents en activité et pensionnés, et un montant de pensions versées de 51 milliards d'euros de pensions.

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) en est l'opérateur en s'appuyant sur le Service des Retraites de l'Etat situé à Nantes et un réseau de 17 centres de retraites organisé en

13 centres métropolitains - dont un à Nantes pour les pensionnés résidant à l'étranger - et 4 dans les collectivités d'outre-mer.

Lancée en 2009, la réforme de la gestion des retraites de l'Etat pilotée et mise en œuvre par le SRE autour de deux axes – la modernisation et la rationalisation de la procédure de départ à la retraite des fonctionnaires et de la gestion des pensions et l'amélioration de l'offre et de la qualité de service rendu aux agents de l'Etat, en activité comme à la retraite - a franchi un nouveau pallier en 2014.

Au cours de cette année, le SRE a notamment intégré de nouvelles administrations dans le nouveau processus de départ à la retraite basé sur le compte individuel de retraite qui offre à l'utilisateur un interlocuteur unique ; il a poursuivi les contrôles de qualité sur les comptes individuels des agents de nouvelles administrations candidates au nouveau processus et la modernisation des campagnes annuelles d'information retraite ; il a développé encore l'offre de services au profit des usagers à l'approche de leur départ à la retraite.

Au sein de la DGFIP,

- le Service des Retraites de l'Etat assure les fonctions de recouvrement, de gestion financière (Compte d'Affectation Spéciale Pension), d'enregistrement des éléments de droits (Compte Individuel de Retraite) et de liquidation des pensions. Il assure l'expertise juridique, statistique et la relation avec les autres régimes. Il pilote et met œuvre la réforme de gestion des retraites de l'Etat, la maîtrise d'ouvrage des applications métiers du régime et la relation usager. Il anime le réseau des centres de retraites et met en œuvre le droit à l'information retraite.
- le réseau des centres de retraites est chargé du paiement des pensions et de la relation avec les pensionnés.

Le SRE gère plusieurs régimes au titre de la retraite, de la réparation ou de la reconnaissance de la Nation dont :

- le régime des pensions civiles de retraite (fonctionnaires de l'Etat et magistrats) ;
- le régime des pensions militaires de retraite ;
- le régime des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre ;
- la retraite du combattant (en termes de dépense) ;
- le régime des allocations temporaires d'invalidité des fonctionnaires ;
- le régime des pensions d'Alsace-Lorraine ;
- le régime des 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.



Notre réseau



Au sein de la Direction générale des finances publiques, 432 agents au Service des Retraites de l'Etat et 422 agents dans le réseau d'accueil et de paiement des retraites.



385 500 fonctionnaires bénéficiaires cette année de la campagne du droit à l'information retraite ,
205 000 fonctionnaires âgés de moins de 55 ans ont reçu leur relevé de situation individuelle dont 113 700 pour la première fois cette année sous forme dématérialisée,
158 000 fonctionnaires âgés de plus de 55 ans ont reçu leur estimation indicative globale,
22 500 nouveaux assurés auprès du régime des retraites de l'Etat ont été destinataires d'une information générale sur le système des retraites, dont 14 300 sous forme dématérialisée.



1 345 000 visites du site internet du régime des retraites de l'Etat www.pensions.bercy.gouv.fr.



491 000 appels reçus au 0810 10 33 35, numéro national d'appel pour les pensionnés,
Plus de 70 200 contacts enregistrés au titre du droit information retraite, dont 49 500 appels téléphoniques reçus au 02 40 08 87 65, numéro national d'appel pour les agents de l'Etat en activité, 14 900 par courriers électroniques et 5 800 courriers postaux.



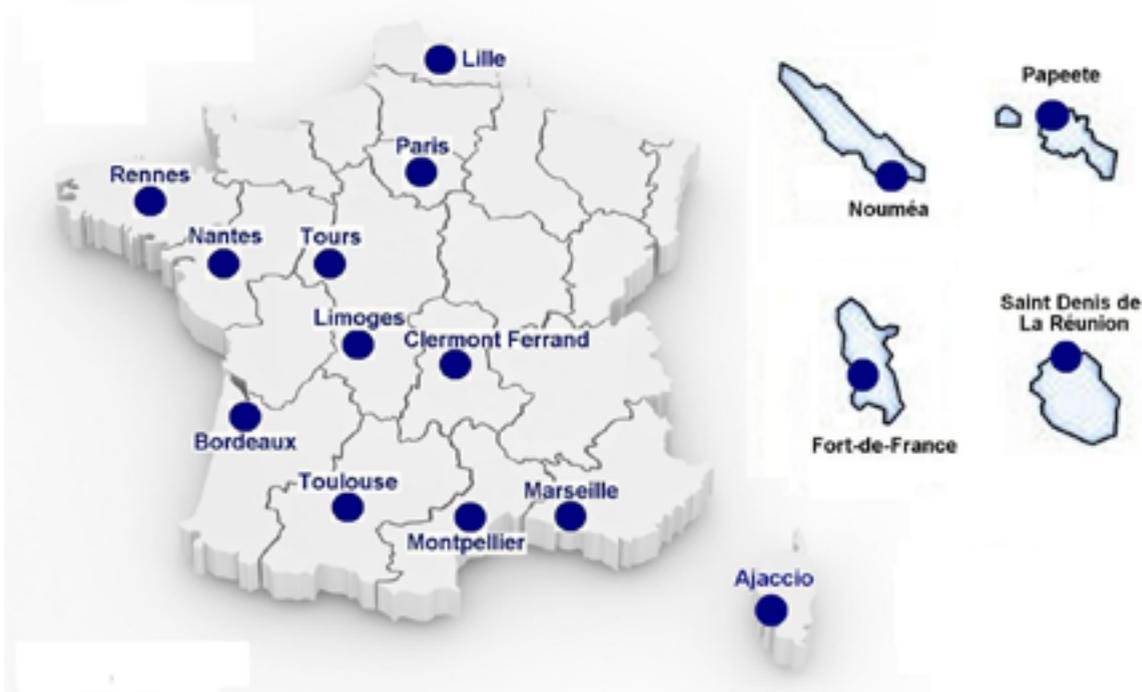
LE SERVICE
DES RETRAITES
DE L'ETAT
MET EN OEUVRE
LE RÉFÉRENTIEL

81 % d'appels téléphoniques répondus en moins de 5 sonneries

96,5 % des courriels bénéficiant d'une réponse en 5 jours ouvrés maximum

86,8 % des courriers bénéficiant d'une réponse en 15 jours ouvrés maximum

Cartographie du réseau d'accueil et de paiement des retraites





Nos missions



CALCULER ET PAYER LES PENSIONS DE RETRAITE

Le Service des Retraites de l'Etat avec les centres de retraites développe comme une valeur cardinale le paiement sans rupture entre la fin de la rémunération d'activité et le versement des pensions de retraite et d'invalidité des fonctionnaires de l'Etat et des militaires. Il assure sans délai celui des pensions de réversion.

En 2014, il a assuré la liquidation de près de 104 000 pensions de retraite et le réseau des centres de retraites a payé plus de 2,4 millions de pensions civiles et militaires et près de 1,2 million de pensions de retraite du combattant.

Le Service des Retraites de l'Etat a poursuivi cette année les réformes de modernisation de la gestion des retraites engagées le 1er janvier 2013, au bénéfice de ses usagers fonctionnaires en activité en accueillant dans son dispositif de prise en charge et d'accompagnement directs les demandes de départ à la retraite des agents de trois nouvelles administrations.

Ce nouveau processus de départ à la retraite qui s'appuie sur le compte individuel de retraite des fonctionnaires et dispense les employeurs de reconstituer la totalité de leur carrière au moment de leur départ, permet aux agents de n'avoir plus qu'un interlocuteur unique s'agissant de leur retraite - le SRE - et d'être régulièrement informés sur leurs droits du dépôt de leur demande jusqu'à leur mise à la retraite. Après leur demande, les agents reçoivent désormais du SRE tout d'abord un formulaire de vérification de leur carrière puis, une fois celui-ci validé ou éventuellement corrigé, une estimation du montant de leur retraite avant que cette dernière ne soit concédée.

Ainsi le 1er juin, les 6 200 fonctionnaires de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), puis le 1er octobre, les 18 500 agents de la Direction Générale de la Douane et Droits indirects (DGDDI) et les 122 000 de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) ont rejoint les 89 000 agents des six premières administrations entrées dans le nouveau processus de départ à la retraite simplifié en 2013. Cette année, ce sont au total plus de 3 600 fonctionnaires qui ont bénéficié de ce dispositif pour demander leur retraite. Désormais, un quart des employeurs ont déjà adopté le nouveau processus de départ à la retraite qui améliore



l'accompagnement du fonctionnaire et donne au SRE une vision anticipée des départs.



GÉRER LES COMPTES INDIVIDUELS DE RETRAITE

L'intégration de la totalité des comptes individuels de retraite (CIR) des fonctionnaires de l'Etat dans la nouvelle base CIR adaptée à la liquidation des pensions et l'ouverture des applications du portail PETREL à toutes les administrations employeurs permettent dorénavant à ces dernières d'abandonner leurs outils propres et d'utiliser ceux mis à leur disposition par le SRE.

Le portail PETREL est ainsi utilisé universellement pour la mise en œuvre du droit à l'information retraite par une majorité d'employeurs plus avancés dans la réforme de la gestion des retraites pour la préparation de la pension de leurs agents et pour simplement inscrire la date décidée par l'administration pour les départs à la retraite dans le cadre du nouveau processus de départ.

A cet égard, afin de préparer l'entrée dans ce nouveau processus de nouvelles administrations, le SRE s'est livré en 2014 avec le concours de celles-ci à un examen approfondi de la qualité des comptes individuels de retraite de leurs agents. Les 12 000 agents du Secrétariat général des ministères financiers et les 700 fonctionnaires et magistrats de la Cour des Comptes seront les prochains bénéficiaires du nouveau processus de départ à la retraite.

Par ailleurs, ce nouveau processus tout autant que la nouvelle offre de services d'information et d'accompagnement développés par le SRE pour les fonctionnaires proches du départ à la retraite permettent également de vérifier, et éventuellement corriger, les comptes des ceux-ci avant le dépôt de leur demande de radiation des cadres ou de la liquidation de leur pension.



RENDRE UN MEILLEUR SERVICE AUX USAGERS

Être au plus près des besoins des usagers

Le SRE a diversifié son offre de services afin d'être au plus près des besoins des usagers, demandeurs d'informations voire de conseils en vue de projeter leur départ à la retraite.

Au-delà de la campagne annuelle d'information prévue par le droit à l'information retraite qui a concerné les nouveaux assurés auprès du régime des retraites de l'Etat et tous les fonctionnaires nés en 1979, 1974, 1969, 1964, 1959, 1958 et 1954, près de 2 000 entretiens information retraite ont été menés pour répondre à la demande des fonctionnaires qui bénéficient de ce droit à partir de leur 45e anniversaire. Ce service personnalisé dont la durée moyenne de traitement est de 65 jours, compte tenu des échanges nécessaires avec l'utilisateur et son employeur, connaît un succès grandissant puisque 4 000 demandes ont été dénombrées cette année.

En complément, les travaux ont été lancés pour l'ouverture à la fin de l'année 2015 d'un portail internet de l'agent public visant à offrir notamment à tous les fonctionnaires de l'Etat toute l'information générale sur leur régime de retraite puis dans un second temps, leur information et leurs documents individuels dans un espace personnel sécurisé.

De l'information à l'aide personnalisée et à l'accompagnement au départ à la retraite

Le SRE a développé depuis le mois d'octobre un service de simulation de pension sur demande, à partir du compte individuel de retraite, pour les agents à moins de deux ans de la retraite. Ce nouveau service est ouvert à ce stade aux seuls fonctionnaires de l'INSEE et de l'Institut de Recherche pour le Développement (IRD) avec un engagement de qualité de service garantissant une réponse en moins de 30 jours ouvrés. Dans les faits, le délai moyen de traitement est de 16 jours.

Le SRE propose également un accompagnement spécifique pour les personnes ayant déposé leur demande de pension directement auprès du SRE dans le cadre du nouveau processus de départ à la retraite et répond à ce titre à 200 appels téléphoniques par semaine.

Un suivi précis de la qualité et un engagement de qualité de service

Chaque offre de service fait l'objet d'un suivi qualité : les usagers ayant fait appel au SRE pour bénéficier d'un



service, reçoivent un questionnaire d'enquête de qualité. Pour l'entretien information retraite, le taux de retour est de 30 % et le taux de satisfaction de 93 % pour les usagers ayant bénéficié d'un entretien par téléphone et de 71 % pour les réponses par courriel. Une enquête annuelle de qualité a été réalisée pour l'ensemble des contacts avec les usagers, actifs ou pensionnés et pour tous les médias utilisés : 83 % de l'ensemble des personnes interrogées ont une bonne image du SRE.



L'EXPERTISE TECHNIQUE

Le Service des Retraites de l'Etat dispose d'un service juridique de référence pour toutes les questions relatives aux pensions de retraite et d'invalidité. Il a ainsi apporté son expertise en 2014 notamment :

- ▶ pour la mise en œuvre de la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites, en particulier les nouveaux dispositifs liés aux carrières longues, au handicap et au cumul emploi-retraite ;
- ▶ pour la transition juridique vers les nouveaux processus de liquidation des pensions à partir des comptes individuels de retraite et de départ à la retraite ;
- ▶ dans le cadre des travaux de refonte du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

Par ailleurs, il assure la défense des intérêts de l'État devant les juridictions administratives dans les contentieux relatifs aux pensions de retraite et d'invalidité.

De manière générale, il intervient pour conforter toutes les décisions de gestion où l'application du droit peut poser question.



92 % des usagers sont satisfaits des réponses et explications apportées par le SRE
88 % trouvent leur interlocuteur compétent



Nos chiffres clés



COTISANTS AU RÉGIME DES RETRAITES DE L'ÉTAT EN 2014

2 065 000 fonctionnaires et militaires



EN PAIEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2014

- 1 904 000 pensions de retraite civiles et militaires et soldes de réserve¹,
- 473 000 réversions de pensions civiles et militaires et de soldes de réserve¹,
- 1 161 000 retraites du combattant,
- 179 000 pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre,
- 7 600 réversions de pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre,
- 61 200 allocations temporaires d'invalidité.



PAYÉS EN 2014

- 41 300 millions d'euros au titre des pensions civiles,
- 9 600 millions d'euros au titre des pensions militaires,
- 140 millions d'euros au titre des allocations temporaires d'invalidité.



ENTRÉES EN PAIEMENT EN 2014

91 500 pensions dont :

- 54 300 nouvelles pensions civiles de retraite ;
- 18 500 nouvelles pensions civiles de réversion² ;
- 11 800 nouvelles pensions militaires de retraite ;
- 6 900 nouvelles pensions militaires de réversion² ;
- et
- 500 nouvelles pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 1 400 réversions de pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 1 300 concessions et 1 400 révisions d'allocations temporaires d'invalidité.

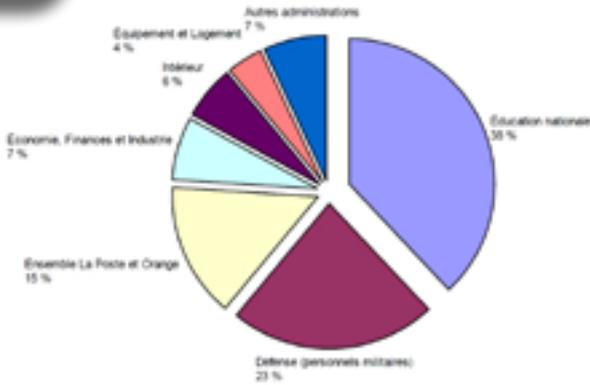
¹ : chiffre provisoire.

² : hors pensions temporaires d'orphelins.





RÉPARTITION DES PENSIONNÉS CIVILS ET MILITAIRES EN PAIEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2014 PAR ADMINISTRATION



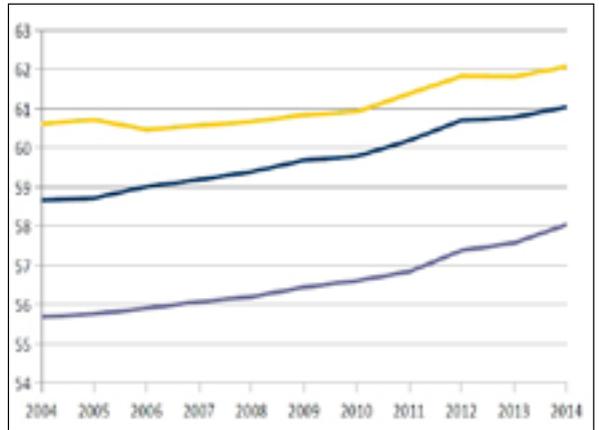
Les pensionnés de l'Éducation Nationale et les militaires représentent respectivement plus de 38 % et 23 % des pensions. Cette répartition est assez stable.



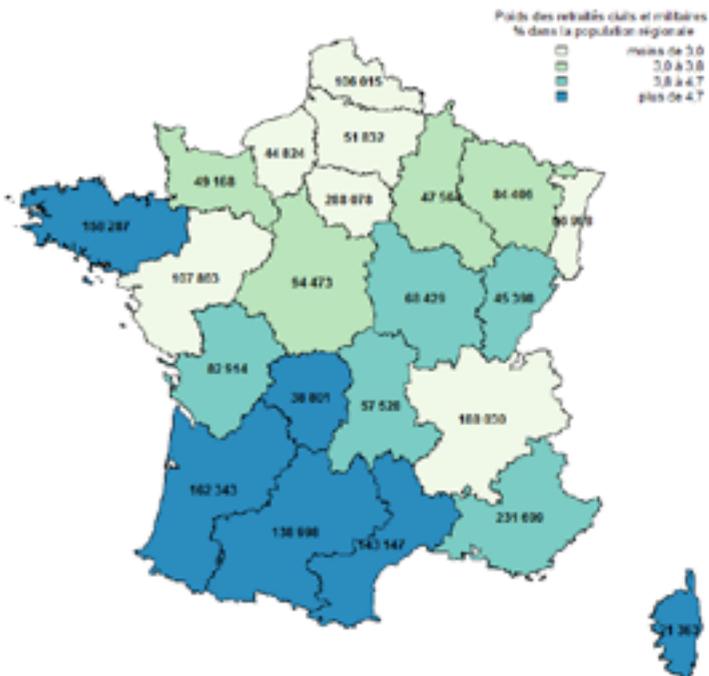
ÉVOLUTION DE L'ÂGE MOYEN À LA RADIATION DES CADRES DES PENSIONNÉS CIVILS

(départs en retraite pour ancienneté seule)

— Actifs
— Sédentaires
— ensemble



EFFECTIF ET QUOTIENT DES RETRAITÉS ET AYANTS CAUSE CIVILS ET MILITAIRES PAR RAPPORT À LA POPULATION RÉGIONALE



Rapportés à la population des régions, les taux de fonctionnaires retraités sont les plus importants dans le Sud de la France et en Bretagne, et moindres dans les régions du Nord de la France, en Île-de-France et en Alsace.

