

Le régime des retraites de l'Etat



2013



Deuxième régime de retraite de France en importance des prestations versées après le régime général, le régime des retraites de l'Etat gère 4,4 millions de ressortissants - agents en activité et pensionnés - et paie 50 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 qui assure les fonctions de recouvrement, de gestion

financière (Compte d'Affectation Spéciale Pensions), d'enregistrement des éléments de droits (Compte Individuel de Retraite), et de liquidation des pensions, et le réseau des centres de retraite chargé du paiement et de la relation avec les pensionnés.

Le SRE assure l'expertise juridique, statistique et la relation interrégimes. Il pilote la maîtrise d'ouvrage des applications métiers du régime et la relation usager. Il anime le réseau des centres de retraites.

Depuis 2009, il pilote et met en œuvre la réforme de la gestion des retraites 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 de l'Etat et l'amélioration de l'offre et de la qualité de service rendu aux agents de l'Etat, en activité comme à la retraite.

En 2013, la modernisation de la gestion des retraites est entrée dans la phase opérationnelle la plus visible pour les usagers fonctionnaires en activité. Le nouveau processus de traitement des dossiers de pension a bénéficié cette année aux agents d'une quarantaine d'administrations, à l'exception des trois ministères à plus fort effectif encore en raccordement technique. Les pensions sont calculées dorénavant sur la base des droits présents au compte individuel retraite, dispensant ainsi les employeurs de reconstituer la totalité de la carrière de leurs fonctionnaires au moment de leur départ.

Le renforcement du droit à l'information individuel sur sa retraite et le contact direct pour la liquidation des pensions ont amené le SRE à diversifier son offre de service, au profit d'usagers aux besoins évolutifs. Les réformes et des usagers diversement informés nécessitent conseils et accompagnement personnalisés. Un pôle maîtrisant l'ensemble des canaux d'échanges – téléphone, courriel, courrier – a été constitué en 2013. Ces évolutions conduisent aussi en interne à approfondir l'expertise dans le contact et à donner plus de responsabilité individuelle dans les réponses apportées.

Le SRE assure d'une part une offre « généraliste » fondée sur les textes régissant le droit à l'information retraite ; 20 000 documents, dont plus de la moitié par envoi dématérialisé, envoyés aux nouveaux assurés du régime des fonctionnaires de l'Etat. Le SRE a assuré plusieurs dizaines de milliers de contacts, suite à la campagne d'envoi des relevés interrégimes par téléphone et pour une large part par courrier électronique, qui supplantent maintenant le courrier postal. Enfin le nouvel entretien information retraite pour les plus de 45 ans a connu sa première année pleine d'exercice, avec une très forte satisfaction des usagers.

Une offre plus ciblée est d'autre part progressivement déployée pour les agents de la demi-douzaine d'employeurs en demande directe de pension : fin 2013, la correction de comptes en premier ressort par le SRE a démarré sur ce périmètre. Elle complète l'accompagnement des fonctionnaires partant à la retraite depuis le 1^{er} janvier 2013 qui donne lieu à l'envoi à l'intéressé d'un formulaire de vérification de sa carrière puis d'une estimation finale et précise du montant de sa pension, avant la concession de celle-ci.

Pour les pensionnés, le pilotage précis des flux et types de contact avec les centres de service retraite de Bordeaux et Rennes a permis de dépasser l'engagement de qualité du référentiel Marianne pour les 435.000 contacts téléphoniques reçus en 2013.



Notre réseau



Au sein de la Direction générale des finances publiques, 443 agents au Service des Retraites de l'Etat et 424 agents dans le réseau d'accueil et de paiement des retraites.



260 000 fonctionnaires concernés par la campagne du droit à l'information retraite au cours de dernier trimestre 2013.



1 156 000 visites du site internet du régime des retraites de l'Etat www.pensions.bercy.gouv.fr,
478 000 consultations du simulateur de calcul d'une pension civile de retraite qui a délivré
1 041 000 estimations de montant de pension,
119 000 consultations du simulateur de départ pour carrière longue qui a délivré 683 000
estimations de droits.
32 000 consultations du simulateur de rachat d'années d'études qui a délivré 36 500
estimations de montant.
28 500 consultations du simulateur de cumul de pension et de rémunération
qui a délivré 55 000 simulations .



435 000 appels reçus au 0810 10 33 35, numéro national d'appel pour les pensionnés,
93 100 appels téléphoniques, dont 39 400 relatifs au droit à l'information retraite, reçus
au 02 40 08 87 65, numéro national d'appel pour les agents de l'Etat en activité,
16 000 courriers et 12 300 courriels traités par le SRE.



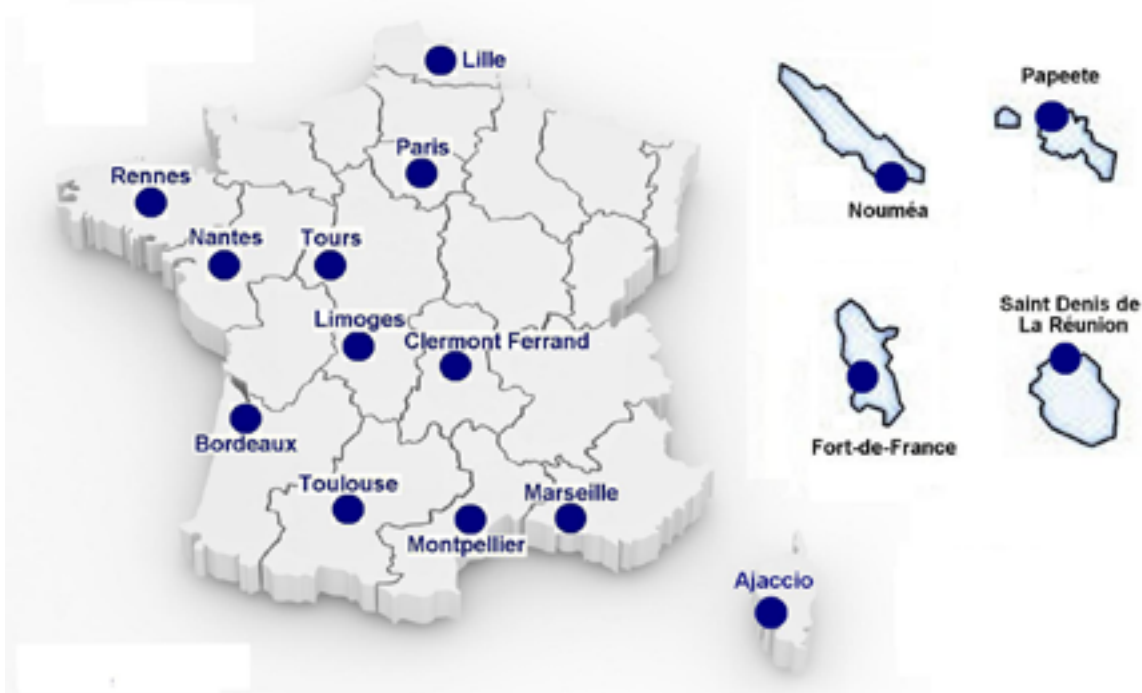
LE SERVICE
DES RETRAITES
DE L'ETAT
MET EN OEUVRE
LE RÉFÉRENTIEL

78,1 % d'appels téléphoniques répondus en moins de 5 sonneries

90,2 % des courriers bénéficiant d'une réponse en 15 jours ouvrés maximum

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

Cartographie du réseau d'accueil et de paiement des retraites





Nos missions



CALCULER ET PAYER LES PENSIONS DE RETRAITE

En 2013, le régime des retraites de l'Etat a assuré la liquidation de près de 109 000 pensions de retraite, a payé plus de 2,4 millions de pensions civiles et militaires de retraite et près de 1,2 millions de pensions de retraite du combattant.

Le Service des Retraites de l'Etat avec les centres de gestion de retraites assure sans rupture de paiement entre le versement de la retraite et la rémunération d'activité le service :

- ▶ pour les fonctionnaires civils et les magistrats, des pensions civiles, des allocations temporaires d'invalidité, des pensions Alsace Lorraine... ;
- ▶ pour les militaires, des pensions militaires, des pensions militaires d'invalidité et de victime de guerre, des pensions décristallisées des ressortissants originaires d'états placés antérieurement sous souveraineté française...

Il est amené pour tous ces régimes à constamment faire évoluer son offre de service et ses systèmes d'information afin de s'adapter aux évolutions réglementaires.

Depuis le 1er janvier 2013, pour six administrations, les demandes de départ à la retraite des fonctionnaires ont été prises en charge directement par le SRE dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions. Les plus de 2 000 agents concernés cette première année appartiennent au ministère chargé de la Justice, à la Caisse des Dépôts et Consignations, à la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), au Conseil d'Etat, à l'Institut de Recherche pour le Développement (IRD) et à l'Institut National de Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture (IRSTEA).

L'année 2013 a permis de consolider les pratiques, et d'identifier les pré-requis permettant d'assurer le succès du passage des autres employeurs candidats dans ce nouveau processus au cours des années suivantes.

Les recettes et dépenses de l'Etat en matière de pensions sont regroupées dans le Compte d'Affectation Spéciale Pensions (CAS Pensions), dont le pilotage rigoureux s'appuie sur une modélisation statistique des prévisions sans cesse plus performante.



GÉRER LES COMPTES INDIVIDUELS DE RETRAITE

Avec l'intégration des comptes des personnels des ministères de l'Education nationale, de la Défense et de l'Intérieur, le SRE a achevé en 2013 la migration de la totalité des comptes individuels de retraite (CIR) des fonctionnaires de l'Etat dans la nouvelle base CIR adaptée à la liquidation.

Les utilisateurs des applications du portail PETREL de gestion des comptes individuels de retraite et des départs à la retraite ont désormais accès à l'ensemble des 2,1 millions de comptes. Des fonctionnalités nouvelles telles le rattachement aux comptes individuels de retraite des pièces justificatives numérisées ont été déployées. Toutes les administrations ont décidé, les dernières en avril 2013, de recourir à ces outils proposés par le SRE pour leurs processus retraites de l'Etat et d'abandonner bientôt leurs outils propres.

Plus de 1 000 gestionnaires ont accès au portail PETREL et ont reçu une formation de la part du SRE. Il est utilisé désormais par toutes les administrations employeurs et le SRE pour la mise en oeuvre du droit à l'information retraite, par une majorité d'administrations plus avancées dans la réforme, pour la préparation de la pension de leurs agents et pour les six qui ont adopté en 2013 le nouveau processus, pour signaler le départ à la retraite. Pour ces dernières, en toute fin d'année, a été mise en place un dispositif de sécurisation des comptes individuels de retraite, pour les informations plus anciennes que les deux dernières années.



RENDRE UN MEILLEUR SERVICE AUX USAGERS

Assurer l'information des fonctionnaires en activité

- ▶ 19 000 documents d'information sur le parcours professionnel et la retraite ont été transmis aux nouveaux assurés, dont 11 000 par courrier électronique.
- ▶ 260 000 relevés de carrière et estimations indicatives globales ont été envoyés aux six générations de fonctionnaires de l'Etat, nés en 1950, 1953, 1963, 1968, 1973 et 1978, concernés par le droit à l'information retraite en 2013.
- ▶ Plus de 57 400 contacts, dont 39 400 appels téléphoniques, 7 300 courriers et 10 700 courriels ont été traités en 2013 par le Service des Retraites de l'Etat dans le cadre du droit à l'information sur la retraite.
- ▶ L'accueil par un conseiller retraite est estimé satisfaisant par 98 % des usagers et 86 % des fonctionnaires jugent utile de recevoir un document d'information sur la retraite (enquête 2013 du GIP Info-Retraite).

Mesurer annuellement la satisfaction des usagers et les informer des résultats

Le Service des retraites de l'Etat a mené sa première enquête de satisfaction auprès de ses usagers durant l'été 2013.

Globalement, 83 % des personnes interrogées sont très largement satisfaites de leur contact avec le régime des retraites des fonctionnaires. Les conseils prodigués sont estimés de qualité et les échanges sont jugés utiles et agréables. Des suggestions d'amélioration ont été recueillies et permettront l'amélioration du service dès 2014.

Développer de nouveaux services

Le SRE poursuit l'amélioration de la qualité du service rendu, en favorisant la plus large accessibilité et information au bénéfice des 4,4 millions d'assurés concernés en activité ou pensionnés.

2 400 demandes d'entretien information retraite ont été traités en 2013. 89 % des bénéficiaires sont satisfaits de cet entretien qui a répondu à leurs attentes.



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 2013 notamment :

- ▶ pour les travaux de la Commission pour l'avenir des retraites présidée par Mme Yannick Moreau ;
- ▶ pour l'élaboration du projet de loi garantissant l'avenir et la justice du système de retraites adoptée le 20 janvier 2014 ;
- ▶ 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 ;
- ▶ pour l'autorisation, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des traitements automatisés de données à caractère personnel utilisés par le SRE pour remplir ses missions.





Nos chiffres clés



COTISANTS AU RÉGIME DES RETRAITES DE L'ÉTAT EN 2013

2 065 000 fonctionnaires et militaires



EN PAIEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2013

2 355 000 pensions civiles et militaires et soldes de réserve¹,
1 196 000 retraites du combattant,
267 000 pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre,
61 500 allocations temporaires d'invalidité.



PAYÉS EN 2013

40 500 millions d'euros au titre des pensions civiles,
9 500 millions d'euros au titre des pensions militaires,
140 millions d'euros au titre des allocations temporaires d'invalidité.



ENTRÉES EN PAIEMENT EN 2013

93 300 pensions dont :

- 55 900** nouvelles pensions civiles de retraite ;
- 18 500** nouvelles pensions civiles de réversion² ;
- 11 800** nouvelles pensions militaires de retraite ;
- 7 100** nouvelles pensions militaires de réversion² ;
et
- 1 100** nouvelles pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 2 000** réversions de pensions militaires d'invalidité et de victimes de guerre ;
- 1 200** concessions et **1 300** révisions d'allocations temporaires d'invalidité.

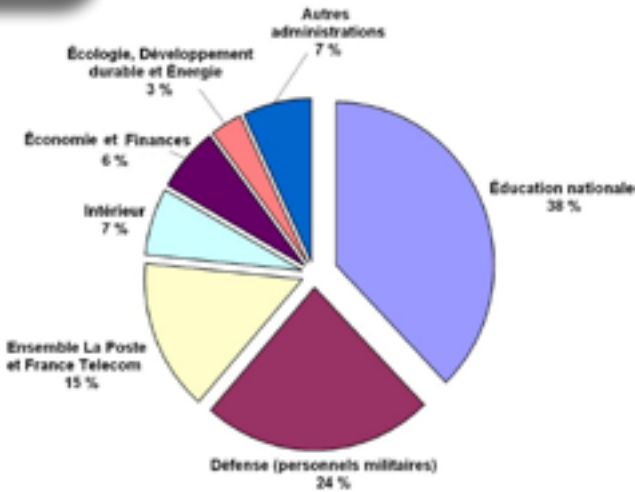
¹ : chiffre provisoire.

² : hors pensions temporaires d'orphelins.





RÉPARTITION DES PENSIONNÉS CIVILS ET MILITAIRES EN PAIEMENT AU 31 DÉCEMBRE 2013 PAR ADMINISTRATION



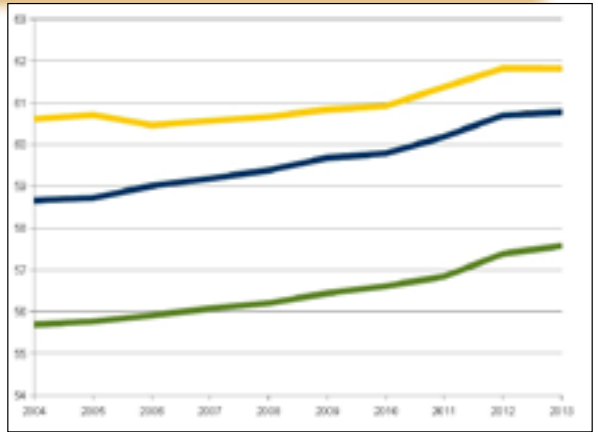
Les pensionnés de l'Éducation Nationale et les militaires représentent respectivement plus de 38 % et 24 % des pensions. Cette répartition est assez stable.



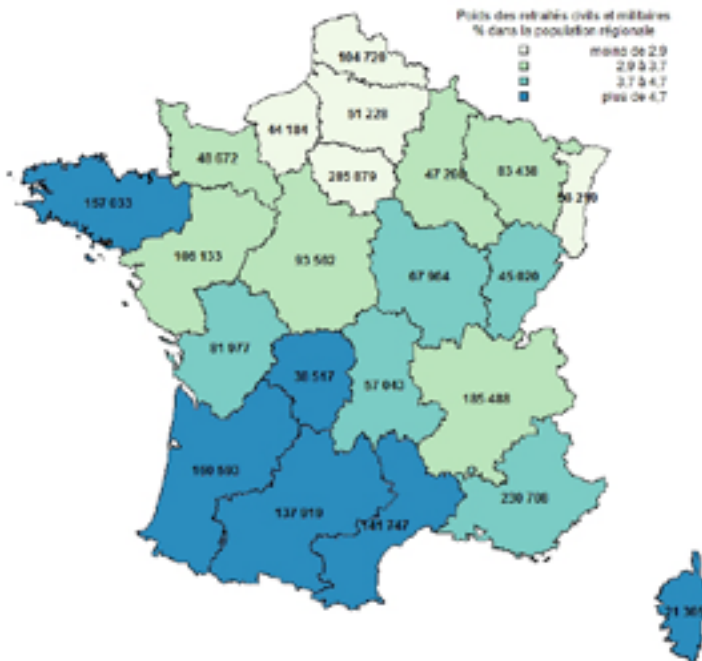
ÉVOLUTION DE L'ÂGE MOYEN À LA RADIATION DES CADRES DES PENSIONNÉS CIVILS

(départs en retraite pour ancienneté seule)

- Sédentaires
- Ensemble
- Actifs



EFFECTIF ET TAUX DES PENSIONNÉS DU RÉGIME DES PENSIONS CIVILES ET MILITAIRES DE RETRAITE 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.

