

Retraites de l'Etat

GT 11 décembre 2013



Avenir des services de pré-liquidation des pensions dans les directions



♦ Le mercredi 11 décembre 2013 était réuni un groupe de travail ministériel intitulé SRE (Service des Retraites de l'Etat) consacré à la mise en œuvre des nouvelles procédures de liquidation des pensions des agents dépendant de Bercy et à leurs conséquences en terme de réorganisation des services pour ses directions ♦ Solidaires Finances avait demandé cette réunion, car un groupe de travail consacré à cette même évolution avait été annoncé à la DGFIP (groupe de travail qui a eu finalement lieu le 16 décembre : voir dernière page) ♦

Le Service des Retraites de l'État est désormais rattaché à cette direction ♦ Pour Solidaires Finances, cette nouvelle étape de la réorganisation de la gestion des pensions des agents des ministères économique et financier va modifier les rôles et missions respectifs, du SRE d'une part et de l'ensemble des services actuels de pré-liquidation des directions de ces ministères d'autre part ♦

Ce groupe de travail, présidé par Coralie Oudot, sous directrice des ressources humaines ministérielles au secrétariat général de Bercy, avait pour objectif de présenter l'état des lieux de la réflexion conduite conjointement par le SRE et les directions de Bercy en charge de cette pré-liquidation, sous le pilotage de la DRH du secrétariat général.

Cette réflexion s'inscrit dans le cadre de la poursuite de la mise en œuvre de la réforme de la gestion des pensions, décidée en octobre 2012 par le nouveau gouvernement. Même si le mot d'ordre se veut au pragmatisme et si la démarche est « à ses débuts », « très prudente et très progressive » selon les qualificatifs employés par Coralie Oudot, la décision d'étudier conjointement la faisabilité du passage au nouveau mode de fonctionnement en 2014 est bel et bien d'ores et déjà actée.

Ces groupes de travail apparaissent comme des réunions d'information. Solidaires Finances et Solidaires Finances Publiques s'en sont emparés pour faire entendre leurs analyses et formuler des exigences.

D'une organisation ... à une autre

Aujourd'hui, les services de pré-liquidation des directions employeuses réceptionnent et analysent la demande de départ à la retraite, grâce notamment aux outils du CIR, et assurent les activités d'information et d'aide à la décision du futur pensionné.

Depuis le 1er janvier 2013, le SRE a la responsabilité de la tenue des comptes des agents des ministères de Bercy.

L'analyse du compte, la qualification des droits et toute l'information à l'agent (avant et pendant la procédure de départ à la retraite) est prise en charge par l'employeur (la direction d'affectation), tenu de faire parvenir au SRE un dossier complet d'examen du droit à pension (avec l'arrêté de radiation des cadres). Le SRE procède à la liquidation de la pension.

Demain, il s'agit de transférer au SRE la quasi-totalité du processus de départ en retraite et d'une partie de l'information aux agents : analyse du compte, qualification des droits à la retraite, prise en charge de toutes les questions relatives au CIR et aux documents nécessaires au traitement de la demande de pension, information et conseils aptes à aider le fonctionnaire à prendre des décisions (notamment simulations), suivi du dossier, réponse aux usagers.

Qu'en sera-t-il pour les futurs retraités ? Un parcours du combattant !

Jusqu'à présent les agents adressent leur demande de départ à la retraite ainsi que leur demande de pension à leur service du personnel qui la communique au service de préliquidation de leur direction en vue de son calcul. A terme, cette demande de pension sera communiquée directement au Service des Retraites de l'État, comme c'est déjà le cas au Ministère de la Justice, à la Direction Générale de l'Aviation Civile, au Conseil d'État, à la Caisse des Dépôts et Consignations, à l'Institut National de Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture, à l'Institut de Recherche pour le Développement.

Aujourd'hui ces services ne représentent que 5% des départs annuels en retraite des fonctionnaires d'État. Leurs personnels complètent un formulaire en deux volets, l'un, la demande de départ à la retraite, adressé à leur administration gestionnaire, l'autre, la demande de pension, adressé au SRE. C'est ce formulaire que devraient compléter à leur tour les agents dépendant de Bercy.

Est-ce bien une simplification comme la présente le SRE alors que la logique de concentration et d'éloignement du service concerne la gestion des pensions et est en cours de généralisation à toutes les directions de Bercy pour la gestion des ressources humaines ?

Demain, avec la nouvelle procédure, la plus grande attention du futur retraité sera requise. Après réception de sa demande de retraite celui-ci recevra un «formulaire de vérification de carrière» qui reprend les informations de son Compte Individuel Retraite (au 31 décembre N-1).

Puis une estimation du montant de sa pension lui sera adressée avant liquidation et concession, sur la base des données de son CIR clôturé.

Le compte clôturé sera celui complété par l'employeur des derniers éléments éventuellement postérieurs au 31 décembre N-1 et nécessaires au calcul de sa pension.

Depuis le 1er septembre 2007, le Droit à l'Information Retraite donne le droit aux agents de prendre connaissance de l'ensemble de leurs droits acquis pour préparer leur retraite.

Dans le cadre du DIR, avec la création du Compte Individuel Retraite, l'envoi d'un Relevé de Situation Individuelle (prévu tous les 5 ans entre 35 et 50 ans) puis celui de l'Estimation Indicative Globale (prévu tous les 5 ans à partir de 55 ans*) permettent à l'administration de prétendre familiariser à ces états les futurs retraités. Ces derniers sont sensés s'habituer, dès lors qu'ils les reçoivent, à vérifier les données qui sont à la base du calcul de leur pension et être préparés à s'assurer le moment venu qu'il n'y ait pas d'erreur sur son montant. Pour autant, dans le schéma actuel, dans les directions de Bercy, c'est toujours l'employeur de l'agent qui analyse le compte de l'agent, qualifie ses droits à pension, prend en charge son information avant et pendant la procédure de départ à la retraite.

Solidaires Finances l'a encore dénoncé lors de ce groupe de travail, la nouvelle organisation aboutira pour le futur retraité à devoir valider lui même les éléments constitutifs du calcul de la pension qui lui sera versée. Un peu comme un passager d'un train qui se serait trompé sur son billet, sa responsabilité pourra toujours être mise en cause par une administration sans moyens si sa pension ne correspond pas à ses droits ...

* les agents nés en 1958 et qui auraient dû recevoir leur estimation en 2013 la recevront en 2014

Un service toujours plus éloigné et....

Alain Piau, directeur du Service des retraites, considère que le fonctionnaire développe aujourd'hui un comportement de «consommateur» en tant qu'usager futur retraité et cherche désormais son information sur le Web comme auprès des services du SRE ou de l'administration. Un tel point de vue lui permet de mieux justifier l'existence d'un accueil de premier niveau aiguillant l'agent vers un second niveau et des services capables de mieux prendre en compte les demandes notamment face à la complexité de l'inter-régimes, des services lointains et dépersonnalisés. On peut très bien imaginer que ces services seront dans des antennes RH mise en place dans le cadre par exemple de la réforme des CSRH promise à la DGFIP.

Dans les faits, malgré la reconnaissance par le même directeur d'*«un besoin d'accueil proche, disponible, très expert»*, **la redéfinition des procédures de dépôt de la demande de retraite au sein des directions de Bercy s'inscrit pleinement dans une logique qui éloigne encore plus le service rendu de son usager, le futur retraité !**

Comme nous l'avons rappelé, c'est déjà la marque de la réforme de la gestion des pensions des fonctionnaires de l'État avec la disparition de 12 Centres Régionaux des Pensions (CRP) et la transformation de ceux restant, dans un contexte global de suppression d'emplois, en Centres de Gestion des Retraites (CGR) et Centres de Service et de Gestion des Retraites (CSGR). Les premiers sont chargés de la prise en charge, du contrôle et du calcul des pensions et de la gestion du compte des pensionnés, assurant l'ensemble des activités comptables et de paiement. **Mais les pensionnés ne peuvent directement les joindre.**

Ce sont les CSGR qui constituent à Rennes et Bordeaux deux sites d'un même établissement, plate-forme téléphonique de réponse aux pensionnés appelant le 0810 ! Comme nous avons pu le constater auprès des agents du CSGR de Rennes, le partage de leurs activités entre réponses au téléphone aux pensionnés de toute la France, une partie de leur temps de travail, et gestion de dossiers comme les autres CGR le reste de ce temps, n'est une garantie ni, pour ces agents, de conditions satisfaisantes de travail ni, pour les mêmes et pour les pensionnés, de conditions satisfaisantes d'exercice de la mission.

C'est le revers d'une organisation entre « front office » et « back office » qui s'est caractérisée par la perte pour les pensionnés d'un interlocuteur identifié.

...plus anonyme...

Une réforme à regarder à l'aune de «la mutualisation des fonctions support»

Pour Solidaires Finances, il n'est pas possible d'apprécier pleinement la portée de la réforme de la procédure de liquidation des pensions sans la resituer dans le contexte de la mutualisation prochaine des fonctions support. Elle est en particulier à rapprocher de la création des Centres de Services des Ressources Humaines avec leur propre logique d'éloignement du service de son usager et là encore une organisation entre «front office» et «back office». Cette logique se couplera dans les faits pour le futur pensionné avec la réforme de la liquidation de sa pension, éloignant encore ses interlocuteurs dans une organisation de plus en plus anonyme. C'est ce que notre fédération a souligné d'emblée lors du groupe de travail du 11 décembre.

Si Coralie Oudot, sous directrice des ressources humaines des ministères économique et financier, a rappelé que le sujet des relations avec le SRE avait été mis en réserve lors du groupe de travail consacré aux CSRH, qu'il y ait ou non rapprochement entre les pôles retraites des directions et CSRH selon les directions, elle a reconnu une articulation dans le cadre de la mise à jour du CIR avec un processus de gestion dans les CSRH et «une intégration de plus en plus grande», «un continuum de plus en plus grand» dans la chaîne de gestion des fonctionnaires entre carrière et retraite. Les documents adressés en vue du groupe de travail du 11 décembre font bien de la «réforme de la gestion des retraites des fonctionnaires civils et militaires de l'État» un «élément d'une rénovation des fonctions support de l'État et plus particulièrement de la chaîne intégrée «gestion des ressources humaines/payé/post payé». Centres de Service des Ressources Humaines/Opérateur National de la Paie (heureusement toujours annoncé, toujours reporté ...)/Service des Retraites de l'État ... une chaîne de gestion industrialisée et déshumanisée des « ressources humaines » que Solidaires Finances dénonce ...

Le motif de cette réforme de la liquidation des pensions, celle de la gestion des pensions, est connu. Dès l'origine, il était clairement au cœur puisque, par ailleurs, l'administration ne pouvait ignorer le haut niveau de qualité du service rendu alors à l'usager par les services en charge de cette gestion. Elle reconnaissait même cette qualité de service noir sur blanc. C'était bien **une logique de concentration du service et son pendant en économie d'emplois** qui étaient les moteurs de la réforme. Aujourd'hui, c'est encore la question des emplois, de ceux supprimés dans les actuels services de pré-liquidation, de ceux qui ne seront manifestement pas implantés au SRE, qui est au cœur de la nouvelle étape de la réforme de la gestion des pensions. L'absence d'implantation d'emplois au SRE dans le cadre de la nouvelle liquidation des pensions en 2014 est d'ailleurs déjà actée. Pour les années suivantes, nous reprendrons ici le propos d'Alain Piau, directeur du SRE : «ce n'est pas une réforme à augmentation d'effectifs» ...

Nous nous en doutions malheureusement. L'exemple des CGR récupérant l'activité des CRP est là pour illustrer et rappeler la logique première de cette réforme pour Bercy : Solidaires a rappelé que les emplois transférés vers les nouveaux CGR, bien inférieurs à ceux des CRP fermant au nom de l'anticipation de prétendus gains de productivité, n'étaient même pas garantis à l'arrivée. **Solidaires Finances revendique que l'activité transférée des services de pré-liquidation des directions vers le SRE soit accompagnée d'un transfert d'emplois.**

Nécessité d'un bilan du SRE

Il y a aujourd'hui nécessité de réaliser un bilan contradictoire de la première étape de la réforme de la gestion des pensions et de la mise en place des CGR et CSGR avant de s'aventurer dans la nouvelle procédure de liquidation.

C'est ce que notre fédération et son syndicat des finances publiques se sont d'ores et déjà employés à faire valoir dans les groupes de travail auxquels ils ont respectivement participé sur cette nouvelle procédure et ses aspects organisationnels.

C'est d'autant plus une nécessité que la dimension d'accueil des anciens CRP est manifestement sous-estimée aujourd'hui si ce n'est parfois ignorée ou oubliée par le directeur du SRE.

Façon sans doute pour celui-ci de prétendre démontrer que la nouvelle gestion des pensions est certes un changement d'habitude pour les usagers pensionnés ou futurs retraités mais surtout de la réduire à un problème de processus, interne aux administrations, de réorganisation de leurs services ... sous entendu d'éventuelles réserves ou résistances qui seraient moins légitimes pour le directeur du SRE.

Du côté des directions

Les principales directions ont été invitées par la sous directrice des ressources humaines de Bercy à faire le point sur l'avancée de la réforme de la liquidation des pensions.

A la DGCCRF et SCL

La liquidation des retraites concerne 2,8 agents. Les services Ressources Humaines (18 personnes environ) de ces directions devraient rejoindre à terme le CSRH d'Administration Centrale mais pas avant d'avoir sécurisé la paye dans le logiciel SIRHIUS à l'horizon de l'été 2014.

Aux Douanes

La réforme de la liquidation des retraites a été anticipée dans le cadre de la mise en place du CSRH de Bordeaux. Il existe actuellement à Nevers un service en charge de la pré-liquidation des retraites, des CLM et CLD. Son activité est transférée au sein d'un pôle spécialisé au CSRH de Bordeaux. Aujourd'hui, à Nevers, sur 17 agents (14 Équivalents Temps Plein implantés en 2013), restent 3 agents en attente de reclassement et 4 agents ont demandé de suivre la mission sur le CSRH au 1er semestre 2014.

A l'INSEE

Là également, la réforme de la liquidation des retraites a été anticipée, cette fois dans le cadre de la mise en place du CSRH de Metz. Le service actuel est un pôle national centralisé établi à Nantes traitant à la fois la pré-liquidation des retraites, les accidents de service et la validation des services. Les agents de ce pôle ont été selon l'administration de l'INSEE informés du transfert de l'activité vers le CSRH de Metz à l'échéance 2014. 4,7 Équivalents Temps Plein y sont implantés en 2013. L'administration de l'INSEE a mis en avant lors de ce groupe de travail l'existence déjà de départs naturels (retraites, ...).

En Administration Centrale

L'administration centrale est déjà organisée en CSRH depuis avril 2012 avec un secteur retraites de 15 agents (pour 14,6 Équivalents Temps Plein implantés en 2013). Elle ne souhaite manifestement pas s'engager dans un calendrier resserré de la réforme en 2014 car, comme l'a rappelé sa représentante, il faudra continuer « la production » comme aujourd'hui.

A la DGFIP

C'est le groupe de travail directionnel du 16 décembre 2013 qui a réellement permis d'en savoir plus.

Les travaux ont débuté fin novembre entre la Mission Retraites de la DGFIP et le SRE sur la description très détaillée du processus actuel de préliquidation.

La Mission Retraite de la DGFIP (40 agents pour 36,4 Équivalents Temps Plein implantés en 2013) au sein de la DRESG est elle-même issue de la fusion au 1er septembre 2012 du service des retraites de la DRESG (Direction des Résidents à l'Étranger et des Services Généraux) (pour l'ex-DGI) et du Pôle national de gestion des pensions (pour l'ex-DGCP). Ces mêmes services avaient déjà connu dans leur direction d'origine des évolutions organisationnelles.

A l'occasion de la fusion des services issus de l'ex-DGCP et de l'ex-DGI, les objectifs du nouveau service ont été redéfinis. A côté des missions «historiques» des deux anciens services (liquidation, validation de service ...) et de la mission de maintenance des CIR, a été développée une mission de «conseil» à destination des gestionnaires RH des directions et de centrale (pour la promotion des cadres) et des agents du réseau. La jeune Mission Retraite développe également des actions de formation pour les gestionnaires du réseau.

Après avoir contesté une présentation tronquée de la réalité du SRE par son directeur et après avoir souligné un problème de méthode avec l'absence d'un bilan contradictoire préalable de la réforme de la gestion des pensions, Solidaires Finances Publiques a obtenu un certain nombre de précisions concernant l'avenir des missions du service fusionné de la DGFIP.

Toutes les missions de ce service ne seront pas transférées au SRE, selon Jean Paul Hardoin, directeur de la DRESG.

La Mission Retraites est organisée en quatre secteurs. Concernant le secteur «Conseil retraite» créé à l'occasion de la constitution du service fusionné, le directeur de la DRESG a précisé que ce sont plutôt les services des directions territoriales qui contactent le service plutôt que les agents. Selon lui, il est «à discuter ce que peut prendre le SRE mais le SRE ne peut pas tout faire». Le secteur CIR est entré dans une phase de maintenance des comptes après que le retard pris par l'ex-DGI dans le complètement de ses comptes ait été rattrapé fin 2012. (L'ex-DGCP avait plus anticipé selon Jean Paul Hardoin.) L'an prochain, la maintenance devrait concerner un nombre de comptes équivalent à cette année, soit 26.000 comptes. Selon le même, le secteur des validations de service n'est pas plus concerné.

Par contre, la réforme aura principalement une incidence sur le secteur de la liquidation des retraites. Au sein de ce secteur, si la gestion des demandes d'admission à la retraite basculera sur le SRE, la rédaction des arrêtés de radiations et leur notification aux agents et services RH, le complètement du CIR des dernières données carrière et pension avant envoi au SRE, l'élaboration de statistiques à la demande de la DGFIP en collaboration avec le secteur «Conseil Retraite», en particulier, resteront au sein de la Mission Retraite selon le directeur de la DRESG.

Reste pour Solidaires Finances Publiques le risque de rattachement imaginable, au regard de la réalité des autres directions de Bercy, de cette Mission à un CSRH lorsque ceux-ci seront mis en place au sein de la DGFIP, malgré le démenti «pour l'instant» de Christian Mirandol, directeur du pôle pilotage et ressources de la DRESG.

Le secteur de la liquidation des retraites est composé de 13 agents (un cadre A, 5 contrôleurs et 7 agents). Une partie d'entre eux au moins devrait donc être concernée par la réforme de la liquidation des pensions. A cette heure, le directeur de la DRESG n'a pas pu en dire plus sur le nombre d'agents qui seront amenés à changer d'activité. Il a invoqué les règles de gestion de la DGFIP, «une priorité imaginable pour ceux qui voudraient suivre la mission à la condition que les emplois soient transférés» ..., la garantie de maintien à résidence et à la direction. Il compte également sur les demandes de mutation régulières entre services de direction de la DRESG à Noisy le Grand.

La date du 1er octobre 2014, date prévue pour la bascule vers le SRE, n'est pas un couperet a-t-il ajouté. Le directeur du SRE a précisé qu'à cette date, il n'y aura plus de dossier de demande de retraite arrivant à la DRESG mais que les agents concernés de la Mission Retraite travailleront alors encore sur les dossiers parvenus avant cette échéance. L'activité devrait donc être définitivement perdue pour la DRESG selon son directeur en mars ou avril 2015, ce qui donne la possibilité aux agents qui le souhaitent a-t-il indiqué de déposer une demande de mutation pour le mouvement du 1er septembre 2015.

Solidaires Finances Publiques a renouvelé la demande d'étude d'impact formulée également par Solidaires Finances lors du groupe de travail du 11 décembre. Denise Bintz, responsable du bureau RH2C (conditions de vie au travail, formation, recrutement, études et production de statistiques en matière de ressources humaines) au sein de la DGFIP, et le directeur de la DRESG ont déclaré bien prendre note de cette demande.

La nécessité d'études d'impact pour les agents concernés des services de pré-liquidation

Solidaires Finances lors du groupe de travail du 11 décembre dernier comme Solidaires Finances Publiques lors de celui du 16 décembre ont insisté pour obtenir en CHS des études d'impact de la réforme annoncée. En effet, comme avec la fermeture des Centres Régionaux de Pensions en 2011, la réforme de la liquidation des pensions a une conséquence directe pour des agents obligés de changer d'activité sans l'avoir demandé et contraints d'anticiper des évolutions de métiers.

Coralie Oudot, sous directrice aux ressources humaines de secrétariat général de Bercy, a acté la nécessité de creuser l'articulation de la mise en œuvre de la nouvelle procédure de liquidation des pensions avec la mise en place des CSRH. Elle s'est déclarée «bien convaincue» du choc culturel que constitue l'évolution des métiers dans le cadre de cette réforme et a accepté le principe d'études d'impact en souhaitant néanmoins attendre que la réflexion soit plus avancée entre SRE et directions des ministères économique et financier.

*Solidaires Finances dénonce toutes les réorganisations qui à coups de plates-formes téléphoniques et d'internet substituent à la notion de proximité la notion d'accessibilité. Avec la mise en place des CSRH et la nouvelle organisation du SRE, la déshumanisation dans la gestion des personnels et des pensionnés est croissante. Solidaires Finances revendique, pour les personnels en activité et à la retraite, **UNE GESTION DE PROXIMITÉ PERSONNALISÉE, REMPLISSANT PLEINEMENT SA FONCTION SOCIALE.***