

# Services des Retraites de l'Etat

finances  
**Solidaires**

## Eloignement ..... du « Pensionné » Déshumanisation .... des services



Le mercredi 2 mars 2016, la DGFIP a réuni les organisations syndicales de son périmètre pour faire le point sur la bascule de la préliquidation des pensions des employeurs vers le SRE. Elle a profité de cette réunion pour présenter la nouvelle organisation interne (Mission Relation Usagers MRU) du SRE en vigueur depuis octobre. Cette réunion était menée par le directeur du SRE, Alain PIAU.

Pour Solidaires Finances, les missions du SRE touchent l'ensemble des pensionnés et futurs pensionnés, des ministères économiques et financiers, de la Fonction Publique d'Etat. Elles ont des conséquences sur l'organisation des services RH chargés de gérer les agents concernés.

Depuis la mise en oeuvre de la réforme des pensions, force est de constater que la direction du SRE n'entend pas concerter. Tout juste accepte-t-elle d'informer a posteriori mais jamais de répondre aux questions posées. Cette posture est inacceptable ! Les représentants de Solidaires Finances Publiques ont choisi de faire la déclaration ci-dessous et de quitter la séance.

Le « groupe de travail » consacré ce jour au Service des Retraites de l'Etat est considéré dans votre « agenda social » comme une « réunion informative ». A l'instar du groupe de travail sur le secteur public local le 25 février, ce groupe de travail sur le SRE est réuni peu de temps après la réunion le 16 février du Comité Technique de Réseau de la DGFIP sur l'avenir des missions demandée par les organisations.

Ces deux premières réunions métiers dans un calendrier resserré à l'issue de ce CTR ne nous semblent pas être la marque d'une volonté de prendre en compte les débats de cette instance. La direction générale aurait pu considérer qu'ils éclaireraient et modifieraient sa réflexion.

Elle ne s'est manifestement pas donné le temps d'en laisser même l'illusion, singulièrement pour ces toutes premières réunions qui concernent des missions relevant historiquement de la gestion publique. Ce qui n'est pas de bonne augure pour l'avenir de celles-ci qui semble tout dessiné.

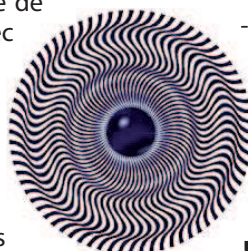
### Fiches en trompe l'oeil et faux semblant d'infos !

Les fiches communiquées en vue de la réunion de ce jour, concernent pour l'essentiel - et de façon très ciblée - la réorganisation de ce service, tête de pont dans le cadre de la poursuite de la bascule de la pré-liquidation des pensions des employeurs vers le SRE.

Ces fiches rappellent les étapes prévues dans le cadre de la réforme de la gestion des retraites, avec un point particulier consacré au Ministère de l'Education Nationale, principal employeur au sein de la Fonction Publique d'Etat. Elles présentent les méthodologies à l'oeuvre à travers différents tableaux et schémas, ce qui donne à première vue l'impression d'une documentation fournie :

- éléments de calendrier en matière de bascule des employeurs sur la période 2015-2020,
- dispositif de bascule en mode groupe 1,
- dispositif de contrôle interne employeur,
- méthodologie en matière de transfert d'emplois des bureaux employeurs vers le service des retraites de l'Etat,
- point d'étape de la préfiguration de la Mission Relation Usagers-Réseau (MRU),
- parcours de formation « rénové », de quoi sans doute alimenter un devoir de préparation d'un concours....

Ces fiches soulèvent différentes questions. **Elles nécessiteraient une information qui autorise le débat et l'analyse contradictoire.**

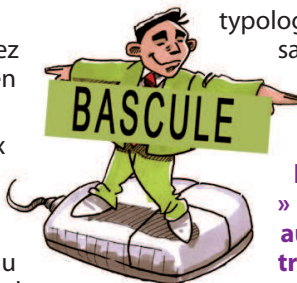


## Ca bascule au SRE !

Vous affirmez que « la pertinence des travaux menés par le SRE en direction des employeurs et avec leur participation est avérée ». Vous évoquez « l'examen statistique et le contrôle sur site des CIR [Comptes Individuels Retraite] » qui permet, selon vous, de « porter une analyse détaillée de la qualité des comptes ».

Or, dans la documentation que vous nous avez communiquée, rien ne renvoie à cet examen statistique et à cette analyse.

Vous considérez que « l'insertion de nouveaux agents dans la sphère retraites liée au volume programmé des transferts d'emplois, mais également au besoin de remplacement lié aux départs en retraite d'agents en poste au SRE (15 à 20 par an en moyenne sur la période 2010-2015), suppose de mener une action structurée dans le domaine de la formation métier ».



Intention respectable serions nous tentés d'écrire. Mais encore faudrait-il préciser ce que signifie une « action structurée »...

A cet effet, vous annoncez un parcours de formation rénové, fondé sur une « cartographie » revue des métiers du SRE et des « fiches emplois documentées depuis 2014, avec des typologies de compétences (connaissances, savoir faire et savoir être) et un niveau requis d'exercice fonction du poste décrit ».

**Aucune trace de ces fiches emplois dans la documentation... et dont dispose sans doute le prestataire privé qui vous a [dixit] « appu[y] » dans cette tâche... Prestataire privé dont vous auriez pu nous communiquer le nom par souci de transparence.**

**Je ne suis pas qu'un NUMÉRO**

**Une même logique :  
Industrialisation, rationalisation, mutualisation**

**Industrialisation du rapport humain**

Vous évoquez enfin des évolutions organisationnelles accompagnant la réforme de la gestion avec la mise en oeuvre « par expérimentation et préfiguration » de la MRU à compter du 1er octobre 2014. Cette création s'inscrit pour vous, suite à la mise en place du pôle multicanal (courriers/courriels/téléphone), dans un « cadre évolutif des relations entre le SRE et les employeurs ».

Le SRE devrait être en capacité de traiter les Entretiens Information Retraite qui ne se font que par téléphone ou courriel, les simulations, le Droit à l'Information Retraite (DIR) et de proposer, service nouveau, « l'accompagnement de l'usager lors du départ en retraite ».

Objectif, affiché : « préserv[er] la notoriété du SRE » avec – nous citons encore - « des choix d'organisation opérés pour fluidifier au mieux l'activité » « pour la semaine suivante » et une « allo[cation des] ressources en fonction de prévision par media et par public » (dixit). Puis la création d'un pôle offre de services avec pour postulat de « principe » que, dans une équipe dédiée, « un agent dédié à l'EIR peut en traiter entre 200 et 300 par an et que, dans le cadre de l'organisation initiale, un agent en traitait environ 70 ». De la concentration, à l'industrialisation en passant par la mutualisation (secrétariat commun et suivi du courrier regroupé) à l'échelle du SRE... dirions nous quant à nous.

Nous comprenons mieux la préoccupation affichée dans les documents communiqués par l'administration pour la « Qualité de Vie au Travail » et les « Conditions de Vie au Travail ».

Autant dire pour nous que le DUERP demeure LE « vecteur essentiel de la politique de recensement et de traitement des Risques Psycho Sociaux ».

**Reste que vous ne nous avez pas communiqué le « Recueil de veille sociale », cité dans votre fiche et censé être adapté au contexte spécifique du SRE.** Il nous permettrait sans doute mieux de juger ce que vous considérez être – nous vous citons - l' « ambition majeure » d' « identifier, à la faveur d'un processus d'amélioration continue au sein d'un observatoire interne de veille sociale, les voies d'optimisation (opportunités de progrès et de modernisation) »...

La mise en oeuvre de la MRU a également été l'objet, selon vos fiches, **de tenue de groupes de suivi et « ponctuellement » de fiches d'impact. Rien de celles ci dans les documents communiqués. Et qui nécessiteraient en toute transparence une information des organisations syndicales nationales [et/ou ministérielles : dans ce dernier cas n'oublions pas que le SRE n'est pas que l'affaire de la DGFIP].**





## Service ... numérisé ou dématérialisé

Dans les fiches est également évoqué la « mise en oeuvre de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) », espace de stockage numérique de type « cloud ».

Avec le site [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr), vous considérez que cet espace constitue « un point d'entrée privilégié et complémentaire de la relation usager classique, car résolument orienté vers la modernisation du service rendu ».

Pour nous, la modernisation de la relation à l'utilisateur ne passe pas par le tout démat' ni par des « plateformes multicanal » se substituant à une relation personnalisée au pensionné ou futur pensionné.

Notre fédération de fonctionnaires, Solidaires Fonction Publique, l'a signifié au Ministère de la Fonction Publique, en exigeant comme garantie que les agents publics bénéficient, à l'instar des salariés du privé, d'un droit d'option entre le tout dématérialisé et le double flux papier/numérique.

Elle a également exigé qu'il soit inscrit dans les textes de la Fonction Publique que chaque agent en activité a le droit d'accéder à internet et d'imprimer ses bulletins de paie sur le lieu et le temps de travail. C'est une garantie nécessaire et complémentaire face aux risques d'une production totalement dématérialisée.

Dès l'origine de la réforme de la gestion des pensions, l'objectif avoué a été la suppression d'emplois avec une concentration « au niveau national [du] service à l'utilisateur ».



L'exemple de la CNRACL a même été affiché dans les documents préparatoires au CTR de la DGFIP du 16 février, avec un « effectif « gestion et paiement des pensions », même ramené à la population gérée en termes de pensions de retraite, [...] bien inférieur [à celui de services dépendant du SRE] ».

« Rationaliser » la chaîne de pension conduit parfois à des préconisations choquantes en terme de service public.

## Pré-liquidation des services et refus de discussions

### Des limites de la « rationalisation »...

Par un courrier en date du 19 janvier 2016 adressé à la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique, vous sollicitiez en tant que directeur du Service des Retraites de l'État « la limitation, autant que faire se peut, du caractère rétroactif des textes statutaires et indiciers pris dans le cadre [du protocole sur les Parcours Professionnels, les Carrières et les Rémunérations des fonctionnaires de l'État], voire, lorsque cela s'avérera possible, à ne leur conférer d'effet que pour l'avenir en matière de pensions ».

Si vous invoquez « une surcharge importante de travail » liée à l'application rétroactive de textes sortis tardivement, il va de soi pour nous que l'effet indiciaire sur le niveau de la pension résultant d'une décision politique ne peut être mis en cause. Il est hors de question que des agents soient pénalisés. En tant que fonctionnaires, nous sommes tenus d'appliquer la réglementation en vigueur et les décisions politiques.

Vous évoquez aussi la poursuite du transfert de l'activité des bureaux pensions des employeurs vers le SRE et la réorganisation de ce dernier dans ce contexte. **Mais, à aucun moment, n'est évoquée la relation directe avec le pensionné dans le réseau des Centres de Gestion des Retraites et Centres de Service des Retraites (CGR et CSR).**

Lors des précédents groupes de travail consacrés à la réforme de la gestion des pensions, ceux des 12 juin 2014 et 8 avril 2015, un bilan de la mise en oeuvre de cette réforme avait été demandé. Nous attendons toujours !

Les questions qui demeurent : quelle gestion au quotidien des pensions ? Pour les agents des CGR et CSR ? Pour les pensionnés ?

Des questions restent d'actualité et mériteraient un bilan contradictoire. Il y a toujours notamment ces interrogations qui concernent en dernier ressort la façon dont sont considérés les futurs pensionnés : quelle intégration de la nouvelle architecture par ces futurs pensionnés ? Quel bilan de la formation des services RH ? Quelle information sur le RAFP ? Quelle articulation avec le GIP Union Retraites ?

Chacun de ces sujets auraient mérité une fiche à lui seul et des éléments d'appréciation qualitatifs et quantitatifs permettant un réel échange.

Nous vous rappelons notre attachement à la mission retraite de la DRESG dont vous reconnaissez vous même l'expertise. Les besoins d'informations et d'explications aux agents de la DGFIP nécessitent le maintien de ce point d'entrée en complément du SRE.

Nous ne pouvons donc à l'occasion de ce groupe de travail entamer un véritable débat, dès lors que ne nous sont pas fournis dans un souci de parfaite transparence l'ensemble des éléments qui seraient utiles à ce nécessaire débat sur la réforme de la gestion des pensions dans son ensemble, et ce dans un délai qui nous permettent de nous approprier et d'analyser ceux-ci en lien avec les agents concernés.

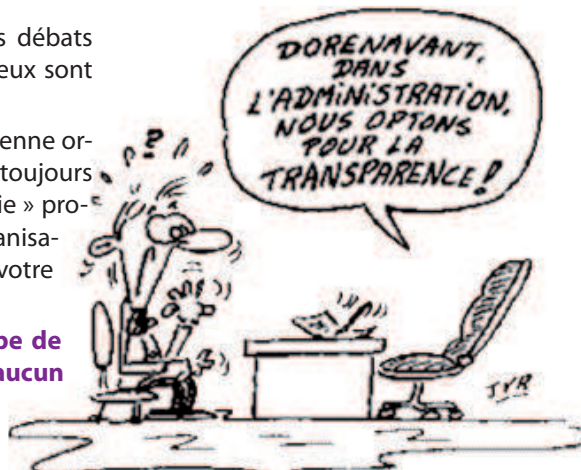
## ... à la préliquidation ... et aux ...

Il semble évident que vous vouliez enfermer les échanges dans des débats purement techniques et organisationnels, alors que les véritables enjeux sont ailleurs.

Pour preuve, le bilan contradictoire, quantitatif et qualitatif, entre l'ancienne organisation et celle actuellement en cours de déploiement ne nous est toujours pas fourni malgré de multiples demandes. Au regard de la « machinerie » programmée jusqu'à l'échéance 2025, il apparaît évident que l'avis des organisations syndicales de la DGFIP ne saurait être susceptible de faire évoluer votre position.

**En conséquence, nous sursoyons à notre participation à ce groupe de travail sur le Service des Retraites de l'État, ce qui ne signifie en aucun cas que Solidaires Finances Publiques valide votre démarche.**

**Nous ne pouvons nous satisfaire d'un pseudo « dialogue social » qui masque les enjeux essentiels.**



## ... annonces de la direction

### ► Bascules de la pré-liquidation vers le SRE :

- 2nd semestre 2017 : Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE) ;
- entre le 2nd semestre 2017 et 2010 : le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MENESR) ;
- 2nd semestre 2018 : ministères sociaux ;
- 1er semestre 2019 : Ministère de la Culture et de la Communication (MCC) ;
- 2020 : La Poste ;
- sur une période restant à préciser entre 2018 et 2020 : Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Défense et Ministère des Affaires Étrangères et du Développement International (MAEDI).

► Plafond d'emplois prévu pour le SRE à l'horizon 2022 : 500 ETP, dont 97 ETP transférés depuis les employeurs (50 du MENESR).

► Mise à disposition de 50 agents du MENESR au cours de la période 2016 à 2020 auprès du SRE avec garantie de maintien sur leur poste sur le site de Guérande, suivie en 2020 du transfert des personnels et des emplois correspondants.

► Mise en ligne du site retraitesdeletat.gouv.fr : attendue courant 1er semestre 2016.

### ► ENSAP :

- fin 2ème semestre 2016 : phase d'expérimentation sur la dématérialisation du bulletin de paie ;
- courant 2017 : ouverture de l'espace retraite.

*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 PROXIMITE PERSONNALISEE, REMPLISSANT PLEINEMENT SA FONCTION SOCIALE.***