



## Groupe de Travail du 8 novembre 2018 Suivi de la réforme de la gestion des retraites de l'État

# EMPLOYEURS ET USAGERS SATISFAITS... LES AGENTS DU SRE OUBLIÉS ?



14 NOVEMBRE 2018

**C**e groupe de travail ne porte pas sur la future réforme des retraites, mais sur le suivi de la réforme de gestion qui a été confiée au Service des Retraites de l'Etat (SRE) en 2009.

Le dernier bilan effectué sur cette réforme date du 21 décembre 2017 ( voir [compte rendu](#) du 11 janvier 2018 sur notre site).

La direction du SRE a présenté un bilan très positif du point de vue des usagers et des employeurs concernant les nouveaux services et outils de communication, le site internet « retraitesdeletat » et l'ENSAP-retraite.

Aussi, dans ses propos liminaires, la délégation **F.O.-DGFIP** a-t-elle demandé à la direction si la satisfaction des agents des services du SRE avait été évaluée. Il est bien évident que la satisfaction des différents usagers de notre administration est un point important, mais quid des conditions de travail pour les agents qui permettent cette satisfaction ?

### POUR LE SRE, LA (FEUILLE) DE ROUTE EST DROITE MAIS LA PENTE EST FORTE

Plusieurs fiches ont été présentées. La feuille de route du SRE se décline en 4 axes.

Le premier axe était la création du Compte Individuel de Retraite (CIR) permettant de réaliser des simulations de montants de pension et les départs retraite grâce à l'enrichissement de ce compte par les services RH des différentes administrations, appelées « employeurs ».

Aussi, faut-il souligner que nos collègues du SRE devront gérer, d'ici la fin 2019, 1 554 000 Comptes Individuels de Retraite !

La deuxième étape était la mise en place d'un outil interministériel de gestion : le portail Petrel. Cet

outil prépare les départs et le calcul des retraites à partir des données déclarées aux comptes.

Actuellement le SRE en est au 3<sup>ème</sup> axe qui est l'optimisation des processus « RH-retraite » interministériels suite à une centralisation progressive de l'accueil retraite des usagers au SRE, en amont du départ ( information et accompagnement ) et au moment du dépôt de la demande de pension.

Le 4<sup>ème</sup> axe est le développement de services en ligne permettant à tous les actifs et pensionnés d'accéder, facilement et en temps choisi, à une même offre couvrant des besoins « élémentaires » d'information et d'accompagnement.

Ce dernier axe est déjà en préparation avec l'offre retraite en ligne déployée depuis le 1<sup>er</sup> février 2018 sur le compte ENSAP. En effet, ce dernier est alimenté régulièrement par l'employeur des éléments de carrière de l'agent. L'objectif de l'administration est que chaque agent accède en toute autonomie à l'information sur sa retraite, fasse lui-même ses demandes de correction de carrière et enfin dépose sa demande de pension en ligne directement au SRE via son compte ENSAP.

### PLUS AUCUN INTERLOCUTEUR LOCAL RETRAITE POUR LES AGENTS DGFIP

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, les agents de la DGFIP n'ont plus d'interlocuteurs directs dans leur service RH local pour toute demande sur leur retraite.

Il nous a été confirmé de nouveau que le SARH (Service d'Appui aux Ressources Humaines) conserverait la « mission retraite » avec un rôle recentré sur les études des droits à retraite ( départs anticipés). Il y a un an, on nous confirmait aussi que les services

RH des directions locales resteraient l'interlocuteur privilégié des agents. Or, depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, on leur a supprimé cette mission, avant de les supprimer totalement dans le cadre de la mise en route des CSRH (Centre de Services des Ressources Humaines) au 1<sup>er</sup> janvier prochain !

De ce fait, malgré les discours rassurants, on peut s'interroger sur l'avenir de la mission retraite du SARH ! En définitive, l'État éloigne le fonctionnaire de son gestionnaire comme il éloigne le citoyen des services publics.

## **DOSSIERS DÉMATÉRIALISÉS = EMPLOIS SUPPRIMÉS ?**

Le développement des services en ligne modifie considérablement l'activité des services du SRE. Devant notre inquiétude quant à l'avenir de certains agents du SRE du fait du passage au traitement dématérialisé des dossiers retraites, la direction du SRE indique qu'aucune date de fermeture de service n'est programmée à ce jour et que l'évolution se fera progressivement tant qu'il y aura de l'activité.

Elle ne nous a donné aucune réponse quant aux perspectives d'avenir pour ces collègues et ne nous a pas répondu non plus sur la gestion des effectifs de ce service (non remplacement des vacataires et des départs en retraite).

## **MIEUX ACCOMPAGNER LES ÉLARGISSEMENTS DE MISSIONS**

Face à tant de satisfaction et de confiance de la part de la direction du SRE, la délégation **F.O.-DGFIP** a néanmoins tenu à exprimer la réalité des conditions de travail dans certains services du SRE. En effet, la direction avance que ses agents sont satisfaits du service qu'ils rendent aux usagers. Pour autant elle omet de dire que cette observation repose sur une enquête faite auprès d'un seul service du SRE. Les représentants **F.O.-DGFIP** lui ont donc fait remarquer que depuis le 1<sup>er</sup> février 2018 la mission des agents assurant la liquidation des pensions a été élargie à la mise à jour des comptes retraites qui relevaient auparavant de la compétence des employeurs et qui fait glisser l'activité vers le domaine RH. Ces agents ne bénéficient à l'heure actuelle d'aucune formation dans ce domaine pour exercer correctement leur mission. Nous ne sommes pas certains que s'ils étaient interrogés, ils seraient satisfaits du service qu'ils rendent !

**F.O.-DGFIP** a donc également demandé quelles étaient les prévisions en matière de formation pour assurer la prise en charge des demandes en ligne au 1<sup>er</sup> janvier prochain depuis l'ENSAP.

Devant notre insistance à démontrer les améliorations nécessaires dans le domaine de la formation des agents (au delà du parcours théorique de formation) nous avons eu des réponses sur les actions prévues : en effet, de nouvelles missions engendrent forcément de nouveaux métiers. Le parcours de formation sera donc rénové et renforcé pour les nouveaux agents et ceux déjà en poste.

## **QUAND ON AIME ON NE COMPTE PAS !**

Pour répondre à cette nouvelle organisation de la gestion des retraites, le SRE est destinataire de transferts d'emplois de la part des autres ministères et à ce titre est certainement l'unique service sur le territoire à être confortablement doté en emplois ! Mais l'administration économisera quand même au total 430 emplois nets à échéance 2022 dans cette opération de recentrage de l'activité retraite.

Néanmoins, nous n'avons eu aucune réponse statistique précise concernant l'évaluation de la future charge de travail. S'il n'y a aucune anticipation de la répartition de la charge de travail, comment peut-on correctement anticiper la gestion des emplois ?

Interrogé sur les observations de la cour des comptes quant au positionnement du SRE au sein de « l'administration fiscale » ( voir article du 26/06/2018 « Hermines anti-personnels » sur notre [site](#) ), le directeur du SRE a répondu qu'un régime de retraite doit aussi être en mesure de procéder au paiement des pensions. Ainsi, CHORUS et le réseau comptable de la DGFIP permettent à la fois le paiement des pensions et l'alimentation du CAS (Compte d'Affectation Spéciale) pensions.

## **DE LA PRÉVENTION À TEMPS PLEIN...**

Enfin, cette réunion a été l'occasion d'annoncer que depuis le 1<sup>er</sup> octobre dernier un assistant de prévention est recruté à temps plein. La direction du SRE aurait-elle des doutes sur l'avenir des conditions de travail de ses agents ?

Comme les agents, la délégation **F.O.-DGFIP**, trop souvent seule à intervenir, attend maintenant que l'administration concrétise urgemment les annonces de ce groupe de travail !