

## Point d'étape sur le parcours usager retraite

### Fiche n° 2 - 1

Le parcours usager retraite a été mis en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> février 2018, simultanément à l'ouverture de l'espace *Ma retraite* de l'ENSAP.

#### **I – Une information retraite exhaustive mais exclusive du conseil RH/carrière : un partage clair des rôles et des compétences entre le SRE et les employeurs.**

Dans le cadre du parcours usager retraite, les conseillers du SRE répondent (par téléphone, par courriel, voire par courrier) à toutes questions sur la retraite et orientent les assurés vers le(s) service(s) susceptible(s) de répondre à leurs besoins : vérification de la carrière, demande de mise à jour des données de carrière, simulation en autonomie, accès au relevé de situation individuelle (RIS), à l'estimation indicative globale (EIG) et aux services accompagnés (simulation accompagnée certifiée et entretien information retraite - EIR).

Le conseil carrière est de la compétence exclusive des employeurs. Les conseillers retraite ne prennent pas en charge les questions qui en relèvent. A l'inverse, dès lors que l'employeur a basculé en mode de « demande directe de pension adressée au SRE » (employeur dit du groupe 1), le conseil retraite, dont font partie les projections de départ en retraite avec dates et montants, est de la compétence exclusive des conseillers retraite du service des retraites de l'État. Les premiers contacts pris par les usagers conditionnent la confiance qu'ils placent dans leurs différents interlocuteurs. Il importe dès lors que, en cas de saisine à tort des employeurs ou du SRE, leurs représentants veillent à l'effectivité de la répartition des compétences et réorientent les usagers vers le bon service.

#### **II – Une gestion des comptes individuels retraite partagée selon l'âge des agents et le groupe-employeur**

Outre la consultation de l'ENSAP, le premier contact avec un conseiller du SRE le cas échéant, se fait de préférence par téléphone (02 40 08 87 65). Il permet de faire le point sur la restitution de la carrière du fonctionnaire dans son compte individuel retraite, d'en déceler les anomalies éventuelles et de l'orienter, selon sa situation, vers son employeur, le régime en cause ou le service en ligne de demande de correction de compte (ENSAP) :

Si l'intéressé a moins de 55 ans, il est dirigé vers son employeur, sauf si le compte est sécurisé (pour quelques employeurs du groupe 1) ;

A partir de 55 ans, il est dirigé vers :

- le SRE lorsqu'il dépend d'un employeur du groupe 1 et que le compte est sécurisé,
- son employeur si celui-ci relève du groupe 2, ou du groupe 1 et que le compte n'est pas sécurisé.

L'ENSAP fournit également toutes les explications utiles sur la demande de mise à jour du compte et dirige l'agent selon les mêmes critères.

### **III - Une combinaison opportune entre service en ligne et conseil personnalisé**

Les conseillers retraite du SRE répondent à toutes questions sur la retraite et analysent chaque situation individuelle qui se présente à eux.

Ils accompagnent les assurés dans leur navigation sur l'ENSAP et fournissent toute explication utile sur son fonctionnement, ainsi qu'un conseil avisé, dans le cadre de :

- la consultation de la carrière,
- la simulation en autonomie,
- la demande de correction de compte,
- la procédure et le suivi de la demande directe de pension (employeur du groupe 1).

Les anomalies de transcription des données de PETREL dans l'ENSAP (services auxiliaires validés notamment), ainsi que les difficultés de connexion au portail, d'accès aux différents services ou bien encore de compréhension du contenu des rubriques (mise à jour de la situation notamment) rencontrées à l'ouverture de l'ENSAP « Retraite » sont aujourd'hui en grande partie résolues.

Par ailleurs, l'accompagnement des assurés sur la consultation de leur bulletin de paie dans l'ENSAP relève de l'employeur.

Compte tenu de l'ouverture progressive des services en ligne et du nombre croissant de comptes ouverts dans l'ENSAP (1,4 million de comptes créés sur 2,4 millions d'assurés éligibles à l'ENSAP), le nombre de contacts enregistrés par le pôle multicanal en 2018 a considérablement augmenté. Ce constat s'explique notamment par le besoin de réassurance des internautes sur leur situation personnelle.

Ainsi les volumes de contacts avec les fonctionnaires, les magistrats et les militaires sont passés de 80 850 en 2017 à 111 180 en 2018, soit une augmentation de 37,5 %, avec l'utilisation préférentielle de services dématérialisés (y compris les courriels), au détriment du courrier. La tendance à la hausse se vérifie également sur le premier quadrimestre 2019.

La préférence pour une communication dématérialisée a été renforcée par la mise en ligne en mars 2019 sur le site [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr), d'un formulaire électronique à l'intention des assurés.

Les assurés se sont pleinement approprié l'ENSAP et ses fonctionnalités. L'ENSAP est devenu le point d'entrée de la relation à l'assuré. Dans le cadre du parcours usager retraite, c'est une étape préalable nécessaire, sinon indispensable, à un échange pleinement productif avec les conseillers du SRE.

Le conseil personnalisé dispensé après cette étape permet de mieux cibler les besoins des usagers et de les orienter précisément vers le service le plus adapté.

### **IV - Une offre de services diversifiée tendant à évoluer entre simulation autonome et simulation accompagnée**

#### **4.1. Un renforcement quantitatif et qualitatif de l'offre de services**

a) Des services en autonomie élargis et évolutifs :

Préalablement à la prescription d'un service accompagné par le conseiller du SRE, les fonctionnaires sont invités à vérifier la restitution de leur carrière sur leur compte individuel retraite dans l'ENSAP et à en demander la correction si nécessaire. A cette fin, depuis juillet 2018, les usagers peuvent demander en ligne la correction de leur compte, rubrique par rubrique, et transmettre les pièces justificatives dématérialisées nécessaires à la correction.

En outre, depuis leur espace personnel retraite dans l'ENSAP, et dès l'âge de 45 ans, les fonctionnaires peuvent réaliser en autonomie une simulation de leur pension de retraite servie par

l'État, en ayant la faculté de faire évoluer différents paramètres, notamment relatifs à leur date de départ envisagée, leur indice de rémunération ou le taux d'activité durant la période restant à accomplir.

Enfin, depuis l'ouverture du service en décembre 2018, les agents relevant des employeurs dits du groupe 1 formulent leur demande de départ en retraite via l'ENSAP, en très grande majorité.

b) Services accompagnés mieux adaptés aux situations complexes :

Le parcours usager retraite prévoit la mise à disposition des usagers de services accompagnés composés de deux offres :

- l'entretien information retraite (EIR), offre prévue par les textes du droit information retraite dès l'âge de 45 ans, quel que soit l'employeur ;
- la simulation accompagnée et certifiée ISO 9001, ouverte, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, à l'ensemble des fonctionnaires se trouvant à moins de 2 ans de la date d'ouverture des droits et relevant d'un employeur classé en groupe 1.

Le pôle multi-canal (PMC) du SRE oriente dans un premier temps l'utilisateur vers son espace personnalisé sur l'ENSAP pour qu'il réalise un état des lieux et dispose d'une première information sur son compte et ses droits. L'utilisateur pourra ensuite, s'il en exprime le besoin ou si le conseiller du PMC estime la prestation nécessaire, être orienté vers l'une ou l'autre des offres accompagnées, en particulier vers la simulation certifiée pour une aide à la décision. En tout état de cause, le plus haut niveau de qualité et cohérence du compte, dit DDP, doit être atteint avant qu'une telle prise en charge soit rendue possible.

Les services accompagnés permettent de couvrir un spectre plus large que celui offert par les outils en autonomie. Il en est ainsi des dossiers embarquant les typologies de départ souvent plus complexes que sont notamment le handicap et la carrière longue.

#### **4.2. Après un début d'année 2018 d'appropriation des services en ligne de l'ENSAP, les besoins d'accompagnement personnalisé exprimés par certains usagers sont de nouveau en hausse depuis six mois**

La mise en œuvre du parcours usager retraite est intervenue en deux phases pour ce qui concerne les offres de services accompagnées. Ainsi, le 1<sup>er</sup> février 2018, les simulations certifiées ont continué d'être délivrées aux seuls usagers de l'ex-groupe 1A, comprenant environ 25 000 comptes, avec des volumes en conséquence faibles.

A compter du 1<sup>er</sup> avril 2018 l'ensemble des agents des employeurs du groupe 1 ont pu être orientés vers cette offre (périmètre d'environ 500 000 comptes).

Entre le 1<sup>er</sup> avril et la fin de l'année 2018, la tendance concernant les demandes de simulation accompagnée a enregistré une légère hausse avec l'élargissement de l'offre de simulation certifiée à l'ensemble des agents du groupe 1. Les saisines des usagers sur ce périmètre sont, toutefois, restées à des niveaux relativement peu élevés, en moyenne pour cette période 60 par mois.

La tendance semble, à présent, évoluer rapidement vers une hausse des volumes de saisines. Les dernières bascules de septembre 2018 ayant porté à environ 900 000 comptes le périmètre du groupe 1, l'évolution apparaît logique. Elle est particulièrement significative avec une moyenne sur le premier trimestre 2019 de 120 saisines par mois, soit une hausse de 100 % des demandes.

Le nombre de saisines relatif aux EIR (entretien information retraite) a lui aussi diminué en 2018. L'ENSAP offre une réponse immédiate dans de nombreux cas. La plupart des fonctionnaires se sont, dans un premier temps, appuyés sur cette offre en autonomie. Les saisines postérieures à la mise en place du parcours usager retraite, en février, se sont ainsi stabilisées autour d'une moyenne de 130 demandes par mois en 2018. Le premier trimestre 2019 enregistre, en revanche, une moyenne de plus de 260 saisines mensuelles, soit plus de 100 % de hausse.

Pour l'EIR, on pouvait légitimement penser que les effets des bascules seraient plutôt négatifs en termes de volumes de prise en charge dès lors qu'en groupe 1 la simulation accompagnée le remplace dans les deux ans avant le départ, permettant ainsi aux usagers de bénéficier d'un service d'aide à la décision. L'ENSAP répond par ailleurs à un grand nombre de situations quand il s'agit de bénéficier d'une information sur ses droits.

Or, comme cela a été envisagé à la mise en place du parcours retraite, sans qu'il fut aisé de le chiffrer précisément, l'orientation vers l'ENSAP, préalable à toute offre accompagnée, semble avoir entraîné un report de prise en charge dans le temps. En effet, les usagers ayant consulté leur compte peuvent en avoir demandé la correction auprès du SRE ou de leur employeur. Les délais de réalisation de la complétude du compte auxquels s'ajoutent les essais de projection en autonomie ont conduit les usagers souhaitant bénéficier d'une offre accompagnée à revenir, pour une partie d'entre eux, vers le SRE afin de bénéficier d'une aide à la décision.

Ces évolutions à la baisse puis à la hausse des volumes de saisines des fonctionnaires n'ont, en aucun cas, eu d'effet négatif sur la qualité des prestations fournies. En témoignent les résultats des enquêtes qualité sur chacune des offres, l'entretien information retraite enregistrant un taux d'usagers très satisfaits et satisfaits de 95,7 % sur l'année 2018, la simulation accompagnée un taux de 97,3 % sur la même période.

Le parcours usager retraite, qui a reçu le premier prix de l'innovation décerné dans le cadre de la manifestation « BercyINNOV 2018 », est une offre de services qui s'adapte en permanence aux besoins des futurs retraités.

Depuis 2018, ces derniers sont associés à cette démarche dans le cadre du comité consultatif des usagers. Ainsi, fort du label qualité déjà accordé à la prestation « simulation accompagnée », le SRE sollicitera, dès 2021, l'obtention d'un label de certification ISO 9001/2015 pour l'ensemble du parcours usager retraite.

\* = \* = \*

\*