

## **Expérimentation Gendarmerie**

### **Fiche n°2 - 2**

Le SRE a expérimenté avec le ministère des armées (Minarm), un parcours usagers retraite adapté aux spécificités de la population militaire (décompte des droits en temps de service et non en trimestres, départ en retraite à jouissance immédiate ou différée, décision de départ souvent tardive, etc).

L'expérimentation s'est déroulée sur trois mois de fin février à fin mai et a porté sur 521 personnels de la gendarmerie. Ils ont été sélectionnés pour couvrir tous les grades et les lieux d'affectation ainsi que les différents niveaux de qualité des comptes individuels retraite (CIR). Le taux de participation a été 51,4% (soit 286 personnes).

L'offre retraite du SRE répond à 95% aux attentes avec un taux de satisfaction différent selon les services : 86% pour la consultation du CIR, 90% pour la simulation en ligne, 91% pour la correction du CIR et 100% pour la simulation accompagnée. Le score obtenu sur ce dernier service est rassurant car il valide l'expertise complémentaire et la qualité de l'accompagnement portées par les gestionnaires du SRE.

Dans le détail, les principaux motifs d'insatisfaction portent sur l'absence de données dans le compte, dont la responsabilité est portée par l'employeur, et certaines fonctionnalités de l'ENSAP (absence de courriel automatique de confirmation de la correction d'un compte, possibilité de changer le grade en lieu et place de l'indice). Certains militaires auraient souhaité une simulation consolidant les droits acquis dans les autres régimes. Mais cette possibilité est hors du champ de l'ENSAP.

Les améliorations fonctionnelles de l'ENSAP prévues dans les 18 prochains mois répondront à certaines des attentes soulevées. Le MinArm, pour sa part, a adapté les supports de communication pour clarifier les besoins couverts par l'ensemble des services en ligne (Fonction Publique Etat et inter-régimes).

Cette expérimentation, au final, a permis d'affiner la description du besoin usagers, de valider la pertinence de l'offre et de confirmer la capacité du SRE à fournir à ses assurés, notamment militaires, un service de qualité.