

## Déploiement de l'offre de services aux employeurs

### Fiche n° 2 - 3

#### I - Le contexte

La réforme de la gestion des retraites, dont l'échéance est programmée en 2020, a pour effet de concentrer progressivement l'expertise retraite et l'accueil usager au service des retraites de l'État (SRE).

Dès lors, le SRE doit renforcer, pour les employeurs dits du « groupe 1 » (ceux pour lesquels les agents demandent directement au SRE leur départ en retraite), son accompagnement en matière d'expertise retraite et agir en qualité d'interlocuteur direct sur la sollicitation des gestionnaires RH.

C'est en ce sens que, lors du dernier semestre 2018, un diagnostic interne et la consultation d'un panel d'employeurs ont été menés.

Il en résulte l'offre de services employeurs (OSE) du SRE, pilotée par le bureau des retraites, une offre qui s'organise autour de 4 grands thèmes :

- l'appui réglementaire et technique,
- le pilotage du réseau des employeurs et l'animation de la communauté de travail,
- la formation,
- l'appui à la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC).

L'OSE a vocation à évoluer dans le temps afin de toujours mieux répondre aux attentes des employeurs et être en phase avec les évolutions réglementaires et techniques.

#### II – Les axes de l'offre de services du SRE

##### 2.1 Apporter un appui réglementaire et technique

*Les employeurs doivent pouvoir bénéficier d'un conseil et d'un appui de proximité :*

- pour toutes les questions réglementaires générales,
- mais également individuelles spécifiques, dans le cadre unique de la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences : accompagnement, en amont des départs, sur les cas spécifiques tels que les carrières longues, situation de handicap, prolongation d'activité...

La création du pôle employeurs, au sein du bureau des retraites, permet de disposer d'un point d'entrée privilégié pour les employeurs, ce qui gagne en lisibilité et permet de répondre dans des délais courts aux différentes sollicitations.

*Ainsi, pour toutes les questions susmentionnées (hors invalidité), les employeurs peuvent contacter le SRE à l'adresse suivante [bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr) .*

*Les employeurs doivent également bénéficier d'une communication régulière des informations « métier », réglementaires et informatiques du SRE.*

Les employeurs, s'ils ont reconnu la qualité des informations transmises par le SRE, ont pour autant regretté unanimement, le manque d'alerte sur les nouveautés et l'absence de lieu dédié où le partage d'information serait organisé et sécurisé.

Le SRE souhaite donc mettre en place un nombre de vecteurs, limités mais identifiés, permettant l'échange au fil de l'eau de bonnes pratiques et la communication d'informations, en s'appuyant sur l'existant (Pétrel, [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr), lettre SRE..) et/ou en développant de nouveaux outils comme une communauté virtuelle.

*L'accompagnement du SRE, du point de vue de la qualité des comptes, doit continuer après la bascule en groupe 1.*

Les employeurs sont accompagnés, pendant les 18 mois précédant la bascule en demande directe de pension au SRE, pour fiabiliser les comptes individuels retraite de leurs fonctionnaires et mettre en place les contrôles internes nécessaires au maintien de la qualité.

Il convient de systématiser et d'organiser, après les bascules, le suivi de la qualité des comptes et des procédures en réalisant régulièrement une étude de la qualité des départs à la retraite (EPR 11). Ainsi, le SRE s'assure du maintien de la qualité des CIR, dans un contexte de réforme des retraites, et au-delà de la seule consultation des indicateurs qualité.

L'employeur est destinataire des résultats des différentes études réalisées, à vocation pédagogique : communication des anomalies, des bonnes pratiques, rappel éventuel des procédures...

*Le SRE souhaite mieux recueillir et répondre aux besoins d'évolutions ou questionnements informatiques des employeurs.*

A ce jour, les demandes d'évolutions applicatives des employeurs sont étudiées au fil de l'eau sans toujours les confronter entre employeurs ou sans disposer d'interlocuteurs pour partager les solutions qui auraient pu être trouvées. C'est pourquoi le SRE souhaite, dès 2019, mieux piloter le rythme des évolutions applicatives (principalement PETREL), en mettant en concordance les besoins des employeurs et ceux des bureaux métier du SRE. L'idée est également de partager, dans une instance dédiée, les évolutions réalisées, ainsi que les bonnes pratiques. Deux sessions de travail seront ainsi proposées, en fin d'année N pour le bilan annuel et durant le premier trimestre N+1 pour déterminer les besoins N+2.

Pour initier cette démarche, un questionnaire va être adressé à tous les utilisateurs PETREL afin de recueillir leur niveau de satisfaction sur les outils mis à disposition ainsi que d'éventuelles suggestions d'amélioration.

## **2.2 Piloter le réseau des employeurs et animer la communauté de travail**

*Une présentation claire du périmètre de l'offre de services et des points de contact au sein du SRE est nécessaire.*

En effet, la prodigalité des points de contact a été mise en avant lors de la session collaborative avec les employeurs, avec le souhait d'une meilleure définition de ces points de contact, qu'ils soient moins nombreux et plus identifiables, ainsi que celui d'une clarification des rôles et des périmètres d'intervention des différents bureaux du SRE.

Le SRE mettra à disposition des employeurs, un kit de communication qui clarifiera les points de contact adossés aux différents process.

Outre la visibilité sur les points de contact, le kit de communication devra permettre aux employeurs d'avoir connaissance des services que le SRE leur propose.

Ainsi, 4 BALF « OSE », c'est-à-dire donnant accès à une prestation de service par le SRE, seront clairement identifiées :

- Formation : utilisation de la BALF [bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr)
- Assistance technique : utilisation de la BALF [bureau.sre2d-assistance-petrel@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.sre2d-assistance-petrel@dgfip.finances.gouv.fr)
- Appui réglementaire : utilisation de 2 BALF :  
invalidité : [bureau.sre1c@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.sre1c@dgfip.finances.gouv.fr)  
retraite : [bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.sre1b-pole-employeur@dgfip.finances.gouv.fr)

Par ailleurs, les BALF « de gestion », essentielles aux relations avec le SRE , perdureront.

*L'animation passera par un temps fort annuel et des groupes de travail thématiques en comité plus restreint.*

Dans la mesure où les employeurs disposent déjà d'informations stratégiques via les CorRef ou les CCS et que d'autres vecteurs d'information, d'animation et de pilotage sont prévus, une rencontre annuelle SRE s'adressera aux gestionnaires RH ou de service des pensions, sur des thématiques axées métier (même s'il ne peut être exclu des présentations plus généralistes).

Ainsi, ces rencontres annuelles apporteront à la fois des informations générales, réglementaires mais également pratiques aux employeurs avec possiblement la mise en place de tables rondes, d'ateliers, de témoignages ...

A contrario, car différentes de la journée d'étude organisée par le SRE l'an passé, elles n'auront pas vocation à évoquer les cas individuels, l'avancement de la réforme de la gestion, ou porter des réflexions stratégiques sur le futur. L'échange des bonnes pratiques sera évidemment encouragé.

[La rencontre annuelle 2019 se déroulera à Bercy le 7 novembre prochain.](#)

Par ailleurs, des ateliers thématiques « employeurs » seront constitués.

La constitution de ces ateliers vise à :

- maintenir le lien de confiance entre le SRE et les employeurs créé lors des bascules ;
- améliorer et développer les prestations du SRE vis à vis des employeurs en recueillant leurs nouveaux besoins faisant suite à la réforme, laquelle modifie la ligne de partage des missions.

Ils ont vocation à :

- aborder tous les types de sujets, qu'ils soient d'ordre réglementaire, informatique ou organisationnel ;
- se réunir régulièrement, pour créer une réelle communauté, en sus de la rencontre annuelle.

Pour chaque atelier, un appel à candidature sera lancé.

Chaque année, un recensement sera mené, au sein du SRE, et auprès des employeurs, des thématiques à aborder de façon à en retenir un nombre raisonnable et anticiper les dates de rencontres, calendrier pouvant être modifié en fonction de l'actualité.

[Le bureau processus CIR a d'ores et déjà organisé en avril 2019 un atelier sur les FIP mensuels, un prochain est planifié en octobre.](#)

### **2.3 Créer une offre de services en matière de formation continue**

La réforme de la gestion des pensions a modifié les lignes d'intervention entre le SRE et les employeurs. Ces derniers se recentrent dès lors sur la gestion et l'accompagnement des ressources humaines (RH). Ils assurent donc la mise à jour des données contemporaines et l'ensemble des actes RH qui leur sont dévolus. La nouvelle donne en terme d'acteurs met en exergue la nécessité de revoir les formations :

- dans leur cible : les gestionnaires RH (et non plus les agents des services de pension) lesquels auront besoin de moins de connaissances réglementaires ;
- dans leur contenu : la fiabilisation des comptes individuels retraite (CIR), l'utilisation de l'outil PETREL et un vernis sur la réglementation des retraites et l'organisation de la chaîne pension tant dans les missions de gestion que l'accueil des usagers (parcours) ;
- dans le nombre de sessions proposées.

L'objectif est d'offrir aux employeurs une offre de formation organisée, efficiente et mutualisée au sein du SRE pour leur permettre de disposer des connaissances nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et au maintien de la qualité des comptes et des informations transmises.

Pour cela, le SRE proposera, à compter du 2ème semestre 2019, un catalogue de 5 modules de formation, allant de l'initiation à la maîtrise, en passant par l'apprentissage en autonomie grâce à l'e-formation PETREL, et en s'adressant aux gestionnaires RH, selon qu'ils aient accès à PETREL ou non.

D'ores et déjà, un partenariat avec l'IGPDE a été conclu pour dispenser le module initiation retraite et d'autres pistes sont à l'étude pour agir localement.

## **2.4 Restituer des données aux employeurs dans un double objectif de suivi de la qualité des CIR et de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences**

Sur la base des éléments présentés au CORREF du 8 novembre 2018, [un atelier de travail sur les besoins de restitution des données du CIR aux employeurs a été organisé le 17 janvier 2019](#). Il a permis de confirmer le dispositif envisagé et de définir plus finement les restitutions attendues.

### **Restitution des demandes de départ en retraite**

Le besoin de disposer d'une liste prévisionnelle des départs en retraite déposés par les usagers auprès du SRE a été noté comme un besoin prioritaire par tous les employeurs du groupe 1.

Le contenu de cette restitution a été complété avec les besoins exprimés notamment par le ministère de l'Education nationale (voir le détail en annexe).

Depuis le mois de mars 2019, des travaux sont en cours en lien avec ce ministère afin de valider le contenu des listes qui seront mises à disposition.

Si les travaux sont concluants, une liste contenant toutes les demandes créées ou modifiées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 sera transmise à chaque administration du groupe 1 au mois de juillet 2019. Il s'agira d'une première étape en attendant la possibilité de déclencher cette liste à la demande via PETREL.

### **Restitution de la qualité des CIR**

Les listes et indicateurs mises à disposition des employeurs chaque trimestre constituent le socle de ce qui permet d'apprécier la qualité des comptes.

L'atelier de travail du mois de janvier a permis d'examiner les restitutions existantes et d'identifier celles à conserver, à modifier, à supprimer ou à créer.

Outre les modifications à apporter à l'existant (voir le détail en annexe), deux nouvelles listes ont été largement plébiscitées :

- liste des comptes avec une ou plusieurs erreurs de consolidation paramétrables ;
- liste de tous les comptes ayant au moins une erreur de consolidation (avec tous les codes erreur). Un filtre supplémentaire permettra de sélectionner la liste des comptes par niveau de consolidation (ex : tous les comptes niveau RIS).

Ces listes et indicateurs rénovés pourront être directement sélectionnés via une nouvelle interface PETREL ou pourront être envoyés périodiquement par fichier si l'administration en fait la demande. L'envoi trimestriel des listes et indicateurs n'est pas remis en cause par le nouveau dispositif ainsi proposé.

En complément, les gestionnaires du ministère de l'Education nationale contrôlent la qualité des comptes deux ans avant la production de l'Estimation Indicative Globale (à 53 ans). Il est nécessaire de pouvoir tracer cette opération effectuée par le gestionnaire. Un nouvel indicateur

nommé « qualité du compte » sera ajouté dans PETREL. Une restitution permettra d'identifier, par génération, les comptes ayant été contrôlés et ainsi mieux piloter l'activité. Cet indicateur sera disponible pour tous les employeurs qui souhaiteront l'utiliser.

### **Restitutions sur l'utilisation des services numériques**

Plusieurs restitutions ont été mises en place par le SRE pour suivre la montée en charge des services numériques offerts par l'ENSAP :

- nombre de demandes de corrections par unité de gestion et par rubrique ;
- nombre de comptes ENSAP ouverts, par unité de gestion en distinguant l'inscription en mode affirmé (ouverture espace retraite seulement) ou en mode confirmé (accès à l'espace rémunération).

Une nouvelle restitution est en cours de mise en place pour suivre le taux d'ouverture de comptes ENSAP par les contractuels en présentant cette information par code ministère de la paye.

A ce stade, une restitution des statistiques d'ouverture des comptes est disponible sur le site [retraitesdeletat.gouv.fr](http://retraitesdeletat.gouv.fr) dans la rubrique « Professionnels ».

L'ensemble des restitutions seront mises à disposition aux employeurs via PETREL d'ici fin 2019.

## Annexe sur les restitutions de données du CIR

### Restitution des données de départ en retraite

Les données qui seront mises à disposition sont les suivantes :

- identité de l'agent : NIR, matricule agent dans l'administration lorsque le SRE en dispose, nom de naissance, nom d'usage, prénoms, date de naissance, sexe
- unités de gestion de dépôt de la demande : d'origine et d'accueil selon le choix de l'usager
- la source de la demande (ENSAP ou hors ENSAP)
- les éléments concernant le départ souhaité : date de dépôt de la demande, date de départ souhaité, motif de départ souhaité<sup>1</sup>, code nature de pension<sup>2</sup>
- les éléments concernant l'avancement de la demande : date de validation du droit par le SRE (pour départs anticipés), date de contrôle par le SRE, date d'abandon de la demande

### Restitution de la qualité des CIR

Le tableau ci-dessous synthétise les listes et indicateurs retenus et les éventuelles évolutions demandées et qui sont en cours de réalisation :

Code	Contenu liste ou indicateur	Evolution à réaliser
IC1	Comptes certifiés	Produire une liste en complément de l'indicateur Y ajouter l'unité de gestion d'origine et celle d'accueil, la date de dernière consolidation, la date de cessation si elle est antérieure ou égale à la date de fin de carrière, la date de dépôt de départ en retraite groupe 1 (si elle existe)
IQ1	Comptes vides	Y ajouter l'unité de gestion d'origine et celle d'accueil
IQ2	Date effet du grade antérieur à la 1ère période de carrière	
IQ3	Nombre de comptes sans déclaration N-1	Y ajouter l'unité de gestion d'origine et celle d'accueil
IQ4	Nombre de comptes certifiés, pour des assurés de 45 ans et plus, n'ayant pas de carrière, ni VSA, ni trimestres autres régimes avant 30 ans	
IQ6	Nombre d'agents ayant une déclaration de détachement sortant sans entrant pour un ECP	Y ajouter l'unité de gestion d'origine et celle d'accueil
IQ7	Nombre d'agents ayant une déclaration de détachement entrant sans sortant	Y ajouter l'unité de gestion d'origine et celle d'accueil
IQ12	5 erreurs de consolidation les plus fréquentes	
IQ13	Femmes avec enfant nés avant 2004, sans bonification L12	
IQ17	Nombre de comptes certifiés ayant une période lacunaire	
IR1	Nombre d'années de carrière en moyenne par compte certifié	Créer une liste qui valorise par unité de gestion et par génération, ces 4 indicateurs Cette dernière évolution a été classée en priorité 2 et sera prise en charge en 2020
IR2	Pourcentage d'assuré avec services validés (SV)	
IR3	Nombre d'années de SV en moyenne par compte	
IR4	Nombre d'enfants en moyenne par compte	

<sup>1</sup>Motif choisi par l'assuré dans l'ENSAP : « cas général », « handicap », « carrière longue », « parent 3 enfants », « parent enfant infirme »

<sup>2</sup> disponible uniquement après l'étape de contrôle par le SRE