



COMITE TECHNIQUE DE RESEAU

**RÉORGANISATION DU RÉSEAU DES CENTRES DE GESTION ET CENTRES DE SERVICE DES
RETRAITES (CGR-CSR)**

La présente fiche a pour objet de décrire le contexte de réorganisation du réseau de paiement des centres de gestion des retraites. L'enjeu de ce réseau est le paiement régulier, chaque mois, de 4,6 milliards d'euros à 3,4 millions de pensionnés.

1. L'exercice des missions confiées au réseau des centres de gestion et de service des retraites (CGR-CSR) est indépendant de la proximité physique des pensionnés.

1.1. Les missions des centres de gestion des retraites et centres de service retraite

Les centres de gestion des retraites (CGR) sont chargés du contrôle de la liquidation et du paiement des pensions concédées pour les fonctionnaires d'État.

Les CGR prennent en charge les titres de pension et leurs accessoires, appliquent les retenues et effectuent les règlements mensuels¹. A ce titre, les CGR tiennent le dossier des pensionnés, à partir de la concession de la pension. Ce dossier regroupe, pour un même usager, l'ensemble des prestations qui lui sont versées.

Les centres service retraite (CSR) ont pour mission d'assurer la gestion des relations à distance (téléphonie et courrier électronique) avec les pensionnés de l'État. Leur compétence qui est nationale s'exerce sur l'ensemble du territoire (métropolitain et ultra-marin). Les CSR assurent l'information générale des pensionnés et apportent les précisions sur la situation des pensionnés au regard de la teneur de leur dossier.

1.2. Le réseau des centres de gestion et centres de service des retraites (CGR-CSR)

Le réseau métropolitain se compose depuis 2011 de douze CGR. Parmi ces derniers, deux, Bordeaux et Rennes, assurent la mission du centre de service des retraites (CSR), et constituent la plate-forme téléphonique d'accueil des usagers, accessible via un numéro de téléphone unique ou par formulaires accessibles sur le site Internet : retraitesdeletat.gouv.fr.

Outre le réseau métropolitain, quatre centres sont implantés outre-mer et un rattaché à la Direction Spécialisée des Finances Publiques pour l'Étranger chargé du paiement des pensionnés résidant à l'étranger.

La carte de répartition des CGR-CSR sur le territoire est jointe en annexe.

¹Les CGR sont chargés du paiement :

- des pensions de retraite et d'invalidité des fonctionnaires civils et militaires de l'État ;
- des accessoires, compléments et majorations de ces pensions dont l'indemnité temporaire de retraite (ITR) dans les territoires ouvrant droit.
- des allocations temporaires d'invalidité et de diverses allocations ;
- des retraites additionnelles de la fonction publique pour les pensionnés de l'État ; des retraites du combattant ;
- des traitements de la légion d'honneur et de la médaille militaire ;

2. La réorganisation, qui s'inscrit dans le cadre de la relocalisation des services des finances publiques dans les territoires, améliorera l'efficacité des CGR-CSR.

2.1. Un projet d'organisation s'inscrivant dans le cadre de la relocalisation

Le réseau des CGR-CSR, organisé autour d'un nombre restreint de structures, s'inscrit dans la trajectoire ministérielle de relocalisation des services de l'État en vue de la revitalisation des territoires en tirant parti du développement des outils numériques et de la capacité du travail à distance. La réorganisation du réseau des CGR est prévu en deux phases :

La première, le 1^{er} janvier 2022, est consacrée :

au transfert des activités des CGR de Paris, Ajaccio et Fort-de-France au CGR de Nantes-Châteaubriant (nouveau site à Châteaubriant) ;

au transfert des activités des CGR de Montpellier et de Clermont-Ferrand au CGR de Limoges ;

au transfert des activités des CGR de Marseille au CGR de Rennes

et à la création d'un centre de service des retraites (CSR) à Laval reprenant les activités d'accueil et d'information des CSR de Rennes et de Bordeaux.

La réorganisation des CGR précités s'accompagne ainsi de la création d'implantations nouvelles notamment à Châteaubriant et Laval (communes retenues pour accueillir des services de la DGFIP).

La seconde phase portera sur la réorganisation et le transfert des activités des CGR au 01/01/2023 de Toulouse, de Lille, de Bordeaux, de Saint-Denis de la Réunion, de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie, , vers des sites en cours de sélection. Cette seconde phase fera l'objet d'une concertation (GT, CTR) ultérieure.

2.2. Une efficacité améliorée de l'organisation de la gestion et du paiement des pensions

La création de nouveaux CGR-CSR permettra de répondre aux besoins de consolider les équipes sur des missions requérant une technicité élevée, en les regroupant, et d'assurer un meilleur pilotage métier de l'activité, y compris par des déplacements sur site réguliers et fréquents qui conduisent à regrouper le réseau dans le quart nord-ouest du territoire.

Le rapprochement des structures améliorera le fonctionnement des équipes par l'augmentation de leur taille et le regroupement des compétences. Il garantira la qualité du service public tout en offrant aux agents de meilleures conditions d'exercice de leur métier.

En effet, le maintien de services disséminés, marqués par une forte rotation des effectifs et de faibles effectifs dans certains centres de gestion des retraites, fait peser sur les cadres et les agents des exigences difficiles à supporter.

Le périmètre fonctionnel demeurera inchangé. Les missions de contrôle de la liquidation et de gestion du paiement des pensions des structures reconfigurées et le séquençage des tâches (numérisation, prise en charge et contrôle, paiement, gestion courante et comptabilité) demeureront strictement identiques à celles des CGR actuels. L'environnement technique et l'organisation des structures reconfigurées seront adaptés de l'existant pour prendre en compte l'accroissement du volume d'activité.

En revanche, l'encadrement des structures reconfigurées sera étoffé. Rattachées à la division dépense de l'État des DR/DDFiP ou directement auprès d'un pôle de la direction, les CGR reconfigurés seront pilotés par un cadre supérieur et des cadres A, chargés de piloter des unités de gestion au sein des CGR regroupés.

La réorganisation du réseau des CGR fait l'objet d'un suivi attentif par l'équipe projet (SRE/chefs de projets en DR(D)FiP) en réalisant des points d'étape réguliers afin de lever toute éventuelle difficulté signalée.

3. Un contexte numérique et informatique favorable à une réorganisation des structures

Le paiement des pensions est une mission en phase de modernisation profonde avec de nouveaux accès numériques offerts aux pensionnés et des démarches simplifiées, sources d'allègement de tâches pour les agents.

3.1. Le développement des accès numériques

L'ouverture du service dématérialisé « *ma pension* » dans l'espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP) permet ainsi au pensionné de consulter et de télécharger :

- ses bulletins de pensions ;
- ses attestations fiscales ;
- des duplicatas de ses titres de pensions civiles et militaires de retraite ou de pensions civiles d'invalidité.

Les démarches en ligne des pensionnés, en constante augmentation, allègent l'activité des centres de gestion des retraites et des centres de service des retraites en soulageant les équipes des tâches répétitives pour se concentrer sur les demandes à plus haute valeur ajoutée.

Ce panel de nouveaux services dématérialisés disponibles sur l'ENSAP sera enrichi fin 2021 d'une messagerie sécurisée. Celle-ci remplacera l'usage et la gestion des formulaires de changement de situation disponibles sur le site retraitesdeletat.gouv.fr et pris en charge via l'outil OSCAR par les CGR, notamment les changements de coordonnées bancaires qui seront intégrés directement dans l'application de paiement des pensions PEZ sans intervention des CGR.

3.2. La simplification des démarches des pensionnés

En complément des services en lignes offerts aux pensionnés, pour simplifier leurs démarches, la déclaration de mise en paiement des pensions civiles et militaires de retraite est supprimée depuis décembre 2020 pour les ayants droit. Les pensionnés saisissent désormais les renseignements requis pour la mise en paiement de leur pension en ligne lors de leur demande de pension avec une prise en charge automatique dans l'application de paiement.

Les CGR disposent ainsi des informations immédiatement, sans attendre le courrier des pensionnés et sans avoir, comme c'est parfois le cas aujourd'hui, à le relancer. Par ailleurs, les pensions pour lesquelles les renseignements fournis n'appelleront pas de contrôle ou d'action de la part des CGR seront mises en paiement automatiquement.

Cette simplification automatisera la mise en paiement de 40 % des pensions civiles et militaires de retraite.

Elle réduira également le nombre de pensions civiles et militaires de retraite non mises en paiement faute de retour de la déclaration de mise en paiement ; et ainsi allégera les travaux de consignation des pensions.

3.3. Un outil de paiement des pensions rénové

Les applications de paiement des pensions (PEZ, Neptune, PASTEL) actuellement utilisées par les centres de gestion des retraites (CGR) sont en cours de modernisation dans le cadre d'un projet commun conduit avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC). Les nouvelles applications de paiement seront déployées en janvier 2023 et offriront des opportunités de modernisation et de simplification aux CGR réformés.

4. Calendrier RH des opérations , accompagnement des cadres et agents et aménagements immobiliers.

L'affectation des nouveaux agents dans les équipes renforcées ou créées s'effectue par appel à candidatures l'année précédant la création, avec effet au 1^{er} septembre (arrivée au 1^{er} septembre 2021 pour la bascule du 1^{er} janvier 2022). Si la totalité des postes n'est pas pourvue par appel à candidatures, des affectations seront prévues dans le cadre du mouvement national avec une date d'effet au 1^{er} septembre également.

La réorganisation du réseau des CGR-CSR s'accompagnera d'un dialogue social resserré, en amont de la campagne de mutation, au profit des agents concernés et de leurs représentants mais également auprès de l'encadrement des nouvelles structures.

La période du 1^{er} septembre au 1^{er} janvier suivant sera consacrée à la formation et à la montée en compétence des nouveaux agents.

4.1. La concertation locale :

Les directions locales concernées par la restructuration du réseau des CGR, en fermeture de site comme création ou renforcement de structure, tiendront, dans le cadre du dialogue social local, des réunions de travail de présentation de la méthode adoptée sur le plan de la gestion des ressources humaines ou de l'accompagnement métier.

Au titre de la GRH, les cadres et agents seront informés des possibilités de mutation en accompagnement de la mission délocalisée ou en réaffectation au sein du département. Dans ce cadre, ils seront reçus à leur demande pour un entretien personnalisé. Au titre du métier des réunions techniques préparatoires au transfert de l'activité ou à son accueil seront organisées.

Les représentants du personnel seront associés à la démarche en amont, mais aussi dans le cadre de leur participation aux instances locales de concertation.

4.2. Les règles de mutation et l'accompagnement financier lié à la restructuration :

Les directions locales concernées par la restructuration du réseau des CGR mettront en œuvre, lors de réunions collectives et d'entretiens individuels, les dispositifs de réaffectation prévus au plan national en prenant en compte la situation des agents.

Mouvement :

Les agents des CGR dont l'activité est transférée bénéficieront de priorités et garanties pour retrouver un emploi conforme à leurs souhaits.

A) Pour chaque opération prévue au 1^{er} janvier 2022, un appel à candidatures national avec effet au 1^{er} septembre 2021 a été lancé, en janvier 2021 en même temps que la campagne annuelle, pour pouvoir les emplois créés.

Les agents qui perdent leurs missions bénéficieront :

- d'une priorité supra-départementale pour suivre leurs missions transférées dans le CGR prenant en charge leurs missions ;
- d'une priorité fonctionnelle pour rejoindre un autre CGR dont les emplois sont à pourvoir dans l'appel à candidatures ;

B) L'agent ne souhaitant pas suivre sa mission, ou celui n'ayant pas obtenu satisfaction dans un appel à candidatures, pourra rester dans son département d'affectation. Il bénéficiera dans le mouvement national du 1^{er} septembre N de la priorité supra-départementale pour un département

limitrophe et, dans le mouvement local de sa direction, des priorités prévues en cas de réorganisation de service. Entre le 1^{er} janvier N et le 1^{er} septembre N, il sera ALD local ;

C) L'agent peut aussi déposer une demande de mutation au titre de la convenance personnelle, pour rejoindre le département de son choix, dans la limite des postes vacants ; dans ce cadre, il pourra demander l'un des départements où sont implantés les sites maintenus à l'issue de la seconde bascule et solliciter le CGR dans le mouvement local.

Accompagnement financier :

- la prime de restructuration de service (PRS) pourra être versée à l'agent, dès lors qu'il sera contraint de changer de commune d'affectation du fait de la restructuration du service. Le montant de la PRS varie selon la distance entre l'ancienne et la nouvelle commune d'affectation.
Le barème défini par l'arrêté interministériel du 26 février 2019 se décompose en 2 volets :
→ l'un, attribué lorsque l'agent change uniquement de résidence administrative. Les montants sont compris entre 1 250 € et 15 000 € ;
→ l'autre, octroyé lorsque l'agent change également de résidence personnelle. Les montants sont compris entre 10 000 € et 15 000 € ;
Ces deux volets de la PRS se cumulent et peuvent donc atteindre la somme de 30 000 euros.
- le complément indemnitaire annuel (CIA) pourra être attribué à un agent qui subira une baisse de rémunération à l'occasion de son affectation sur le nouveau poste qu'il est amené à occuper suite à la restructuration de son service. Le CIA peut être versé pendant une durée de trois ans renouvelable une fois.
- l'indemnité d'accompagnement à la mobilité fonctionnelle (IAMF) pourra être servie dès lors que l'agent sera contraint de suivre a minima 5 jours de formation répertoriée pour s'adapter à son nouvel emploi consécutif à la restructuration de son service.

4.3. Un plan de formation renforcé pour garantir l'accompagnement des agents

Un dispositif de formation renforcé sera déployé afin d'accompagner les agents dans l'exercice de leur nouveau métier.

4.3.1. Le plan de formation proposé favorisera la montée en compétence des agents

Dans le cadre de la réorganisation du réseau, un programme de formation dédié est mis en œuvre pour répondre aux besoins des agents affectés dans les nouvelles structures et assurer le meilleur accompagnement. Élaboré par le bureau métier, ce plan prend en compte toute les spécificités de la prise de fonction de ces agents. Ce plan concernera, en première vague, la formation d'environ 100 à 110 agents prenant leurs fonctions dans de nouvelles structures (CGR et CSR).

Il s'organisera autour de trois axes :

- une alternance entre enseignements théoriques et immersion dans des CGR et/ou CSR permettant une montée en compétence progressive et sécurisante ;

Ce dispositif d'alternance (formation théorique et immersion) sera mis en œuvre du 1^{er} septembre 2021 jusqu'au 31 décembre 2021, pour les agents affectés en CGSR, selon les modalités ci-dessous :

Du 1^{er} au 10 septembre 2021, après un accueil assuré par les services de direction régionale ou départementale des finances publiques, les agents bénéficieront d'un accueil du SRE (Pôle gestion des pensions) et de l'ENFIP pour présenter le parcours formation et leur environnement professionnel. A cette occasion, leur seront présentés le système du tutorat et le parcours de formation mettant l'accent sur la montée en compétence.

À compter du 13 septembre 2021, les formations théoriques et pratiques débuteront en alternance. Un planning de formation sera remis à chaque stagiaire lors de la semaine d'accueil.

La formation théorique se déroulera sur les trois sites des ACIF et CIF de Nantes, Rennes et Limoges et le site de Laval, par rotation des groupes formés. La durée de chacun de ces deux modules dédiés aux paiements des pensions dispensés actuellement, initiation et expertise (M1 et M2), sera augmentée chacune d'une journée supplémentaire (5 et 3 jours au lieu de 4 et 2 actuellement) pour les étoffer avec des exercices pratiques et des retours d'expérience.

Dès le 15 novembre 2021, le second bloc de formation « expertise » sera dispensé aux stagiaires sur une durée de trois jours. Une formation Chorus de deux jours serait également dispensée.

- une offre renforcée pour accompagner les agents dans l'accueil des usagers au quotidien (en présentiel et grâce à la e-formation) et leur permettre de progresser dans la maîtrise de la relation à distance, notamment téléphonique ;

Cette offre concernera tout particulièrement le CSR de Laval, chargé de l'accueil téléphonique et courriels.

Ainsi les agents du CSR de Laval bénéficieront de formations au traitement des courriels (outil OSCAR) mais également de formations liées à la gestion des conflits.

Ensuite, les agents pourront traiter en lien avec les CSR de Rennes et Bordeaux les premiers courriels simples réorientés depuis les anciens CSR. A compter du 15 octobre 2021, les agents traiteront progressivement un plus grand nombre de courriels, notamment ceux de deuxième niveau.

En ce qui concerne la téléphonie, l'objectif est de permettre également une montée en compétence progressive des agents, accompagnés par des tuteurs. Dès le mois de novembre 2021, les appels seront répartis entre les trois centres de service retraite (Bordeaux, Rennes, Laval) en augmentant progressivement le pourcentage d'appels dirigés vers le CSR de Laval.

La montée en compétence des agents affectés au CSR de Laval reposera sur le suivi des formations théoriques (modules M1 et M2) et l'alternance avec la pratique. Cette organisation implique la définition par le SRE d'un routage des flux de courriels (tickets OSCAR) et des appels téléphoniques des CSR existants.

- un recours régulier au partage d'expérience (en présentiel, lors d'ateliers dédiés, et sous forme de tutorat) permettant ainsi un accompagnement spécifique et un dialogue autour de l'exercice de leurs missions.

Un système de tutorat sera organisé pour assurer l'encadrement pratique des stagiaires. Pour l'organisation matérielle de ce tutorat, les CGSR concernés nommeront, par l'intermédiaire de leur chef de service un ou plusieurs tuteur(s) dont les fonctions seront définies en amont avec l'ENFIP et le SRE. Ces tuteurs auront vocation à accompagner des groupes d'agents nouvellement affectés au 1^{er} septembre 2021 et à favoriser leur montée en compétence, d'abord sur des tâches simples (traitement de ces tâches à compter du 13 septembre 2021). Les tuteurs bénéficieront par l'ENFIP et le SRE d'un accompagnement dédié pour exercer cette mission.

Pour mettre en place ce dispositif et accompagner les agents de ces nouveaux services, le SRE et l'ENFIP travaillent en partenariat étroit.

4.3.2. Un accompagnement des agents adaptable selon le contexte sanitaire

En raison du contexte sanitaire actuel, le dispositif de visioconférence pourra être sollicité au moment des formations théoriques.

Par ailleurs, les équipes chargées de l'élaboration et de la mise en œuvre de ce plan de formation pourront organiser un système de rotation des stagiaires afin de garantir la constitution de groupes adaptés aux consignes sanitaires.

Cette même démarche sera adoptée pour les périodes de stage d'observation ou pratique au sein des CGR, CSR qui pourraient être mobilisés pour accueillir des stagiaires.

4.3.3. L'accompagnement de l'encadrement

Le dispositif prévoit également de renforcer l'offre de formation à destination des cadres nommés dans ces nouveaux services. La conduite du management dans le cadre spécifique des missions des CGR et CSR, la gestion des situations difficiles et le partage d'expériences sont inscrits en priorité dans ce plan de formation.

Une formation encadrement sera donc proposée aux encadrants des CGR (avec des supports en cours d'élaboration au SRE).

4.4. Les évolutions immobilières suscitées par la réorganisation sont engagées afin de permettre l'accueil des agents dans de bonnes conditions.

La réorganisation s'accompagne de besoins accrus de surface immobilière à aménager pour l'accueil des agents au sein des CGR bénéficiant de transfert d'activités. Il s'agit pour la première vague (01/01/2022) des CGR de Rennes, de Nantes-Châteaubriant (site Châteaubriant), de Limoges et du nouveau CSR de Laval. Les opérations immobilières de réaménagement seront chacune finalisées avant le 01/09/2021, pour l'accueil des nouveaux agents affectés sur ces sites.

- Pour le CGR de Rennes : Des locaux contigus à l'actuel CGR sont mis à disposition afin d'accueillir les agents supplémentaires, sans nécessiter de travaux d'aménagements majeurs

- Pour le CGR de Nantes-Châteaubriant (nouveau site à Châteaubriant) : Le site visé pour l'accueil des nouveaux agents est en cours d'aménagement. La direction locale opère un suivi précis de ces opérations de nature à faciliter le respect des délais prévus.

- Pour le CGR de Limoges : Des locaux contigus à l'actuel CGR vont être aménagés. La direction locale opère un suivi précis de ces opérations de nature à faciliter le respect des délais prévus.

- Pour le CSR de Laval : Le site visé pour l'accueil des nouveaux agents sera réaménagé en intégrant le nombre de nouveaux agents à accueillir et les spécificités liées à la mission (centre d'appels) du CSR. Les entreprises chargées de l'aménagement sont recrutées et les travaux devraient débuter très prochainement pour permettre une livraison des bureaux au cours de l'été 2021.

5.1. La conduite du projet de réorganisation :

Le projet de réorganisation fait l'objet d'une coordination et d'un suivi précis par le SRE, en lien étroit avec les directions locales concernées.

Le développement du projet s'appuie notamment sur la réunion de groupes de travail associant les équipes du SRE et celles des directions locales (chefs de projet, équipes CGR) et dont les travaux seront assurés durant les deux premiers trimestres de l'année. A ce jour, deux groupes de travail thématiques (en plus de celui d'ouverture et de cadrage des opérations) se sont tenus. Un groupe de travail a porté sur les modalités d'organisation et l'exercice des missions au sein des futurs CGR reconfigurés. Les modalités d'organisation pour le CGR bi-site de Nantes-Châteaubriant ont été à cette occasion précisées.

Le second a traité des modalités d'accompagnement des agents (notamment par la formation professionnelle) et d'installation matérielle des équipes.

Ces travaux permettent de renforcer dès à présent la mutualisation entre CGR des problématiques métiers identifiées.

Les groupes de travail à venir porteront sur les aspects comptables (opérations de migrations, contrôles des comptes) et sur les spécificités ultra marines.

En outre, des échanges réguliers entre le SRE et les services et bureaux d'administration centrale (CL, CE, ENFIP, RH, SPIB, SI) permettent de résoudre les éventuelles questions organisationnelles et techniques identifiées.

Enfin l'organisation d'un comité de pilotage (mensuel) interne au SRE complète le dispositif de suivi.

ANNEXE FICHE 1 CONTEXTE DE LA RÉORGANISATION DU RÉSEAU DES CENTRES DE GESTION ET CENTRES DE SERVICE DES RETRAITES (CGR-CSR)

Périmètre de compétence géographique des Centres de Gestion des Retraites

