

***De GT en GT
Une même logique :
La pré-liquidation
des services
et le refus
de toutes
discussions***

***L'éloignement du
pensionné
La déshumanisation
Des services***

Notre intervention :

Le « groupe de travail » consacré ce jour au Service des Retraites de l'État est considéré dans votre « agenda social » comme une « réunion informative ».

À l'instar du groupe de travail sur le secteur public local le 25 février, ce groupe de travail sur le SRE est réuni peu de temps après la réunion le 16 février du Comité Technique de Réseau demandée par les organisations sur l'avenir des missions.

Ces deux premières réunions métiers dans un calendrier finalement resserré à l'issue de ce CTR ne nous semblent pas être la marque d'une volonté de prendre en compte les débats de cette instance. La direction générale aurait pu considérer qu'ils éclaireraient et modifieraient sa réflexion.

Elle ne s'est manifestement pas donné le temps d'en laisser même l'illusion, singulièrement pour ces toutes premières réunions qui concernent des missions relevant historiquement de la gestion publique. Ce qui n'est pas de bonne augure pour l'avenir de celles-ci qui semble tout dessiné.

Des fiches en trompe l'oeil

Les fiches que vous nous avez communiquées en vue de la réunion de ce jour, concernent pour l'essentiel et de façon très ciblée la réorganisation de ce service tête de pont dans le cadre de la poursuite de la bascule de la pré-liquidation des pensions des employeurs vers le SRE.

Ces fiches rappellent les étapes prévues dans le cadre de la réforme de la gestion des retraites, avec un point particulier consacré au Ministère de l'Éducation Nationale, principal employeur au sein de la Fonction Publique d'État, et présentent les méthodologies à l'œuvre à travers différents tableaux et schémas, ce qui donne à première vue l'impression d'une documentation fournie :

éléments de calendrier en matière de bascule des employeurs sur la période 2015-2020, dispositif de bascule en mode groupe 1, dispositif de contrôle interne employeur, méthodologie en matière de transfert d'emplois des bureaux employeurs vers le service des retraites de l'État, point d'étape de la préfiguration de la Mission Relation Usagers-Réseau (MRU), parcours de formation « rénové », de quoi sans doute alimenter un devoir de préparation d'un concours....

D'ores et déjà vos fiches soulèvent différentes questions et nécessiteraient une information qui autorise le débat et l'analyse contradictoire.

Ça bascule au SRE !

Vous affirmez ainsi que « *la pertinence des travaux menés par le SRE en direction des employeurs et avec leur participation est avérée* ». Vous évoquez « *l'examen statistique et le contrôle sur site des CIR [Comptes Individuels Retraite]* » qui permet, selon vous, de « *porter une analyse détaillée de la qualité des comptes* ».



Compte-rendu du GT Service des Retraites du 2 mars 2016



Rien de concret dans la documentation que vous nous avez communiqué ne renvoie à cet examen statistique et cette analyse.

Vous considérez que « *l'insertion de nouveaux agents dans la sphère retraites liée au volume programmé des transferts d'emplois, mais également au besoin de remplacement liés aux départs en retraite d'agents en poste au SRE (15 à 20 par an en moyenne sur la période 2010-2015), suppose de mener une action structurée dans le domaine de la formation métier* ». Intention respectable serions nous tentés d'écrire. Mais encore faudrait-il préciser ce que signifie une « *action structurée* »...

A cet effet, vous annoncez donc un parcours de formation rénové, fondé sur une « *cartographie* » revue des métiers du SRE et des « *fiches emplois documentées depuis 2014, avec des typologies de compétences (connaissances, savoir faire et savoir être) et un niveau requis d'exercice fonction du poste décrit* ».

Aucune trace de ces fiches emplois dans la documentation que vous nous avez adressée... et dont dispose sans doute le prestataire privé qui vous a [dixit] « appu[yé] » dans cette tâche... Prestataire privé dont vous auriez pu nous communiquer le nom dans un souci de transparence.

Industrialisation du rapport humain

Vous évoquez enfin des évolutions organisationnelles accompagnant la réforme de la gestion avec la mise en œuvre « *par expérimentation et préfiguration* » de la MRU à compter du 1er octobre 2014. Cette création s'inscrit pour vous, suite à la mise en place du pôle multicanal (courriers/courriels/téléphone), dans un « *cadre évolutif des relations entre le SRE et les employeurs* ».

Le SRE devant être en capacité de traiter les Entretiens Information Retraite qui ne se font que par téléphone ou courriel, les simulations, le Droit à l'Information Retraite et de proposer, service nouveau, « *l'accompagnement de l'utilisateur lors du départ en retraite* ».

Objectif, dixit : « *préserv[er] la notoriété du SRE* » avec – nous citons encore - « *des choix d'organisation opérés pour fluidifier au mieux l'activité* » « *pour la semaine suivante* » et une « *allo[ca]tion des] ressources en fonction de prévision par media et par public* » (redixit). Et la création d'un pôle offre de services avec pour postulat et ce que vous qualifiez de « *principe* » que, dans une équipe dédiée, « *un agent dédié à l'EIR peut en traiter entre 200 et 300 par an et que, dans le cadre de l'organisation initiale, un agent en traitait environ 70* ». De la concentration, de l'industrialisation et de la mutualisation (secrétariat commun et suivi du courrier regroupé) à l'échelle du SRE... dirions nous quant à nous.

Nous comprenons mieux la préoccupation affichée dans les documents communiqués par l'administration pour la « *Qualité de Vie au Travail* » et les « *Conditions de Vie au Travail* ». Autant dire pour nous que le DUERP demeure LE « *vecteur essentiel de la politique de recensement et de traitement des Risques Psycho Sociaux* ».

Reste que vous ne nous avez pas communiqué le recueil de veille sociale cité dans votre fiche et censé adapté au contexte spécifique du SRE. Il nous permettrait sans doute mieux de juger de ce que vous considérez derrière – nous vous citons - l'« *ambition majeure* » d'« *identifier, à la faveur d'un processus d'amélioration continue au sein d'un observatoire interne de veille sociale, les voies d'optimisation (opportunités de progrès et de modernisation)* »...

Cette mise en œuvre de la MRU a également été l'objet, selon vos fiches, **de tenue de groupes de suivi et « ponctuellement » de fiches d'impact : rien de celles ci dans les documents que vous nous avez communiqués et qui nécessiteraient en toute transparence une information des organisations nationales.**



Compte-rendu du GT Service des Retraites du 2 mars 2016



SRE en apesanteur

Vous évoquez également la mise en œuvre de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP), espace de stockage numérique de type « cloud ». Avec le site retraitesdeletat.gouv.fr, vous considérez que cet espace constitue « *un point d'entrée privilégié et complémentaire de la relation usager classique, car résolument orienté vers la modernisation du service rendu* ».

Pour nous, la modernisation de la relation à l'usager ne passe pas par le tout démat' ni par des plateformes multicanal qui se substituent à une relation personnalisée au pensionné ou futur pensionné.

Notre organisation de fonctionnaires l'a signifié au Ministère de la Fonction Publique, en exigeant comme garantie que les agents publics bénéficient, à l'instar des salariés du privé, d'un droit d'option entre le tout dématérialisé et le double flux papier/numérique.

Elle a également exigé qu'il soit inscrit dans les textes de la Fonction Publique que chaque agent en activité a le droit d'accéder à internet et d'imprimer ses bulletins de paie sur le lieu et le temps de travail. C'est une garantie nécessaire et complémentaire face aux risques d'une production totalement dématérialisée.

Dès l'origine de la réforme de la gestion des pensions, l'objectif avoué a été la suppression d'emplois avec une concentration « *au niveau national [du] service à l'usager* ».

L'exemple de la CNRACL a même été affiché dans les documents préparatoires au CTR du 16 février, avec un « *effectif « gestion et paiement des pensions », même ramené à la population gérée en termes de pensions de retraite, [...] bien inférieur [à celui de services dépendant du SRE]* ». « *Rationaliser* » la chaîne de pension conduit parfois à des préconisations choquantes en terme de service public.

Des limites de la « rationalisation »...

Par un courrier en date du 19 janvier 2016 adressé à la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique, vous sollicitiez en tant que directeur du Service des Retraites de l'État « *la limitation, autant*

que faire se peu, du caractère rétroactif des textes statutaires et indiciaires pris dans le cadre [du protocole sur les Parcours Professionnels, les Carrières et les Rémunérations des fonctionnaires de l'État], voire, lorsque cela s'avérera possible, à ne leur conférer d'effet que pour l'avenir en matière de pensions ».

Si vous invoquez « *une surcharge importante de travail* » liée à l'application rétroactive de textes sortis tardivement, il va de soi pour nous que l'effet indiciaire sur le niveau de la pension résultant d'une décision politique ne peut être mis en cause. Il est hors de question que des agents puissent être pénalisés. En tant que fonctionnaires, nous sommes tous tenus d'appliquer la réglementation en vigueur et les décisions politiques.

Vous évoquez dans vos fiches la poursuite du transfert de l'activité des bureaux pensions des employeurs vers le SRE et la réorganisation de ce dernier dans ce contexte, mais vous n'abordez à aucun moment la relation directe avec le pensionné dans le réseau des Centres de Gestion des Retraites et Centres de Service des Retraites.

Nous vous avons demandé lors des précédents groupes de travail consacrés à la réforme de la gestion des pensions, ceux des 12 juin 2014 et 8 avril 2015, un bilan de la mise en œuvre de cette réforme. Nous les attendons toujours. Parmi nos questions qui demeurent : quelle gestion au quotidien des pensions ? Pour les agents des CGR et CSR ? Pour les pensionnés ?

Parmi nos questions qui restent d'actualité et mériteraient un bilan contradictoire, il y a toujours notamment ces interrogations qui concernent en dernier ressort la façon dont sont considérés les futurs pensionnés : **quelle intégration de la nouvelle architecture par ces futurs pensionnés ? Quel bilan de la formation des services RH ? Quelle information sur le RAFP ? Quelle articulation avec le GIP Union Retraites ?**



Compte-rendu du GT Service des Retraites du 2 mars 2016



Chacun de ces sujets auraient mérité une fiche à lui seul et des éléments d'appréciation qualitatifs et quantitatifs permettant un réel échange.

Nous tenons à vous rappeler notre attachement à la mission retraite de la DRESG. Vous reconnaissez vous même son expertise. Les besoins nombreux d'informations et d'explications aux agents de la DGFIP nécessitent le maintien de ce point d'entrée en complément du SRE.

Nous ne pouvons donc à l'occasion de ce groupe de travail entamer un véritable débat, dès lors que ne nous sont pas fournis dans un souci de parfaite transparence l'ensemble des éléments qui seraient utiles à ce nécessaire débat sur la réforme de la gestion des pensions dans son ensemble, et ce dans un délai qui nous permettent de nous approprier et d'analyser ceux-ci en lien avec les agents concernés.

.. à la préliquidation ...et aux...

A l'examen des documents fournis et non fournis, il semble évident que vous vouliez enfermer les échanges dans des débats purement techniques et organisationnels, alors que les véritables enjeux sont ailleurs.

Pour preuve, le bilan contradictoire, quantitatif et qualitatif, entre l'ancienne organisation et celle actuellement en cours de déploiement ne nous est toujours pas fourni malgré de multiples demandes. Au regard de la « machinerie » programmée jusqu'à l'échéance 2025, il apparaît évident que l'avis des organisations syndicales de la DGFIP ne saurait être susceptible de faire évoluer votre position.

En conséquence, nous sursoyons à notre participation à ce groupe de travail sur le Service des Retraites de l'État, ce qui ne signifie en aucun cas que Solidaires Finances Publiques valide votre démarche. Nous ne pouvons nous satisfaire d'un pseudo « dialogue social » qui masque les enjeux essentiels.

... « annonces » de la direction :

♦ **Bascules** de la pré-liquidation vers le SRE :

- ▶ 2nd semestre 2017 : Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE) ;
- ▶ entre le 2nd semestre 2017 et 2010 : le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MENESR) ;
- ▶ 2nd semestre 2018 : ministères sociaux ;
- ▶ 1^{er} semestre 2019 : Ministère de la Culture et de la Communication (MCC) ;
- ▶ 2020 : La Poste ;
- ▶ sur une période restant à préciser entre 2018 et 2020 : Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Défense et Ministère des Affaires Étrangères et du Développement International (MAEDI).

♦ Plafond d'emplois prévu pour le SRE à l'horizon 2022 : 500 ETP, dont 97 ETP transférés depuis les employeurs (50 du MENESR).

♦ Mise à disposition de 50 agents du MENESR au cours de la période 2016 à 2020 auprès du SRE avec garantie de maintien sur leur poste sur le site de Guérande, suivie en 2020 du transfert des personnels et des emplois correspondants.

♦ Mise en ligne du site retraitesdeletat.gouv.fr : attendue courant 1^{er} semestre 2016.

♦ ENSAP :

- ▶ fin 2^{ème} semestre 2016 : phase d'expérimentation sur la dématérialisation du bulletin de paie ;
- ▶ courant 2017 : ouverture de l'espace retraite.