



GROUPE DE TRAVAIL

CONTEXTE DE LA 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 par le service des retraites de l'État (SRE), le ministère des armées (retraite du combattant), la Grande Chancellerie (Légion d'honneur, Médaille militaire et ordre national du Mérite) ou l'ERAFP (retraite additionnelle de la fonction publique) 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.

Concrètement, les CGR créent le dossier lors de la prise en charge du titre de pension, contrôlent la liquidation des pensions et les mettent en paiement prennent en compte les changements de situation signalés par les pensionnés ou les tiers, contrôlent périodiquement les droits au paiement des pensions.

Enfin, les CGR tiennent la comptabilité des dépenses de pension.

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 y 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 ;

Le centre service retraite (CSR) a pour mission d'assurer la gestion des relations à distance (téléphonie et courrier électronique) avec les pensionnés de l'État. Sa compétence qui est nationale s'exerce sur l'ensemble du territoire (métropolitain et ultra-marin). Le CSR assure l'information générale des pensionnés et apporte 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.

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.

La démarche de revitalisation des territoires vise à rééquilibrer la présence des services sur le territoire en relocalisant dans des villes moyennes ou plus petites des emplois situés dans les métropoles les plus peuplées. Celle-ci permet de mieux concilier les aspirations des agents à travailler en dehors des grandes métropoles, où la vie est chère et les transports longs et fatigants, avec le souhait des territoires d'accueillir des activités actuellement localisées en zone urbaine et en Île-de-France, en tirant parti du développement des outils numériques et de la capacité du travail à distance, et en favorisant l'efficacité de l'organisation des services.

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.

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.

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 – projeté 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 de Toulouse, de Lille, de Bordeaux, de Saint-Denis de la Réunion, de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie, du CGR de la DSFiPE et de son service pensions cristallisées, vers des sites à déterminer à l'issue des travaux du comité de sélection relatifs à la préparation de la 2^{ème} étape de relocalisations.

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.

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 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.

Une fois leur compte ENSAP ouvert, les pensionnés n'ont plus besoin d'appeler la plateforme de contact ou d'écrire aux centres de gestion des retraites pour obtenir un bulletin de pension, une attestation fiscale ou un duplicata de titre de pension.

Les pensionnés empêchés de créer un compte ENSAP peuvent accéder aux éléments relatifs au paiement sur le portail commun de l'inter-régime info.retraite.fr.

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. Ces nouveaux services satisfont pleinement les usagers par leur facilité et leur immédiateté d'accès.

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 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 sera supprimée en décembre 2020 pour les ayants droit. Les pensionnés saisiront 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 disposeront 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 ; donc le travail de consignation des pensions.

3.3. Un outil de paiement des pensions rénové

L'application de paiement des pensions PEZ sera remplacée début 2023 par une application nouvelle de base nationale, par opposition aux bases locales PEZ, qui annulera la charge des transferts des dossiers des pensionnés entre CGR. De plus, ce nouvel outil, plus moderne et plus souple, facilitera le travail des CGR (voir fiche 6).

--- oOo ---

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

