



L'ATTRACTION DES GRANDS PÔLES

Du service des Pensions au service des Retraites Une évolution pas si anodine que cela

Un groupe de travail s'est tenu le 2 octobre 2009, à la suite du décret du 29 août instaurant la création du Service des Retraites de l'Etat (SRE), portant sur l'actualité de la réforme des pensions. Ce groupe de travail fait suite à la demande de la Fédération Solidaires Finances en juillet dernier et de l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires de réunir l'ensemble des protagonistes autour d'une même table. Pour l'Union SNUI SUD Trésor Solidaires et SUD Centrale (liminaire ci dessous) cette création s'inscrit bien dans la droite ligne de la RGPP. Au nom de la lutte officielle contre les doublons, il s'agit d'une véritable concentration de compétences sur le Service des Retraites de l'Etat sans tenir compte du service réellement rendu.

«Lors du dernier groupe de travail consacré au service des retraites de l'Etat, nombre de nos questions sont restées sans réponse. Seule nous est apparue clairement la volonté de l'administration centrale de réduire considérablement la voilure du service des pensions et de ses relais dans toutes les administrations, le SRE étant chargé de sa propre restructuration sans que les personnels et leurs représentants n'aient une vision claire de leur devenir.

Dans un contexte marqué du sceau de la RGPP et de son outil de gestion des personnels, la loi sur la mobilité, ce manque de transparence ne contribue pas à rassurer les personnels, au moment où un nouveau volet de la réforme des retraites se profile.

Dans les derniers documents que vous nous avez communiqués, l'absence totale de précisions sur la spécialisation annoncée des centres de gestion dédiés ne permet pas de préjuger de la mutation des tâches accomplies par les actuels CRP. Leur cartographie ne sera connue qu'en fin d'année sans que nous sachions sur quels critères elle s'organisera.

Si elle peut contribuer à une meilleure réponse aux interrogations des personnels actifs sur leur future retraite, la création de centres d'appel nous semble totalement inadéquate pour la population des usagers retraités. Comment croire en effet que des télé-conseillers spécialisés par segments de clientèles (dixit la synthèse des ateliers de travaux), auxquels seront assignés des objectifs d'efficacité en particulier sur la durée, pourront prendre en compte la dimension humaine nécessaire en direction d'une population de personnes âgées ?

L'expérience des CPS, à laquelle il est fait référence, n'est pas probante au regard de la détérioration de la qualité des réponses qui a été évoquée récemment dans un dernier groupe de travail qui leur était consacré. Et que dire d'un site Web tourné vers les usagers comme puissant outil de communication quand on sait que la moitié des ménages français n'est pas équipée de l'outil internet, encore moins s'il s'agit d'une population âgée et modeste ?

L'industrialisation sous-jacente à la réforme du traitement des pensions conduit désormais l'administration à envisager l'allègement de la fourniture de pièces justificatives, à travers notamment la remise en cause de la déclaration de mise en paiement, point de départ des délais de contestation et de recours et de connaissance des cumuls, quand ce n'est pas tout simplement de s'assurer de l'existence du pensionné.

D'ailleurs vous reconnaissez vous même que certaines propositions de services nécessitent une analyse des risques. En effet, de telles évolutions remettent en cause la qualité du service rendu et multiplient les risques de contentieux dont souffriront inmanquablement les usagers.

En cas d'erreurs de paiement ou de débits, où se situera la responsabilité ? Chez les TPG ou administrateurs départementaux des Finances Publiques dans le département desquels se trouvera un centre de gestion des pensions, ou chez le directeur du SRE ?

Quels moyens sont alloués à cette réforme dont le but avoué est la suppression de 300 emplois dans les CRP « au fil du temps » pour reprendre votre expression ?

De nombreuses questions se posent. Comment les agents des CRP existants vont-ils vivre la dégradation ainsi programmée de leurs conditions de travail sans qu'aucun allègement de charges ne soit réellement induit, au moins dans un 1er temps, selon la vision de la réforme ?

Quelles certitudes sur les reclassements malgré la volonté de rassurer du directeur général ? De plus, celui-ci demande aux directions locales de réunir les agents alors que ces mêmes directions n'ont aucun contenu concret à délivrer à ces derniers ni sur le contenu de leurs missions ni sur leur cartographie. La définition en cours des statuts des nouveaux corps de la DGFIP ne contribue pas dans la période à rassurer les personnels sur leur devenir.

Quant au CIR et à son enrichissement dans les 2 ans à venir, un certain nombre de questions se posent. Les liquidations de pensions présentent à ce jour des lacunes de plusieurs ordres : validations de services auxiliaires, majorations pour enfants, quotités de temps partiel, sans parler de la retraite additionnelle de la Fonction Publique où selon les données rentrées par les services RH, la liquidation est parfois incomplète. Ces erreurs de liquidation sont rarement du fait de l'ancien service des pensions de Nantes mais plutôt des ministères liquidateurs.

Comment obtenir un CIR à jour et parfaitement exact en sachant de plus que celui-ci doit être complété par des données issues d'autres régimes qui ne sont pas forcément plus à jour ? Si ce travail d'enrichissement n'est pas réalisé d'ici 2012, nous ne pouvons admettre que la réforme s'appliquera coûte que coûte au détriment des futurs pensionnés.»

Le pôle SRE : une concentration à marche forcée

Le nouveau service des retraites de l'Etat a pour mission de regrouper les compétences et les données issues des services gestionnaires des divers ministères afin d'alimenter le Compte Individuel Retraite des agents de l'Etat (CIR).

De nombreux obstacles tant administratifs (inexactitudes des données actuelles, taille des ministères), qu'informatiques (incompatibilité des applications RH, origines de données extérieures) se posent quant à la complétude du CIR.

Le CIR fera état des carrières multiples qu'aura pu avoir un agent (public/privé)

Toutefois, l'administration considère que d'ici fin 2011, le CIR pourrait servir de base à la liquidation des retraites. Une saisine du Conseil d'Etat sera faite dans ce sens afin de modifier le Code des Pensions. Cette réforme sera coordonnée par le Comité de Pilotage du SRE.

Un état des lieux sera fait quant à la situation des différents ministères afin de leur donner une visibilité sur le calendrier des bascules de données.

Des visites seront effectuées dans les CRP, dans le but d'y installer et consolider des systèmes d'animation par le SRE.

La maîtrise d'ouvrage assurée par le SRE sera selon l'administration clarifiée. Cette précision a été apportée à la suite d'une de nos remarque faisant état du fait que bon nombre d'applications informatiques fonctionnent de manière satisfaisante même si, pour certaines d'entre elles, elles aient déjà une longue carrière derrière elles. Pourquoi remettre en cause une maîtrise d'ouvrage effectuée par le SRE alors que celle-ci donne entière satisfaction auprès des utilisatrices et utilisateurs des applications informatiques «Maison» ?

L'Union SNUI SUD Trésor Solidaires et SUD Centrale se sont émus à plusieurs titres de la volonté affichée de l'administration de bouleverser un service qui a déjà fait ses preuves dans le traitement des données et s'interroge sur la nécessité et l'efficacité d'un tel changement dans des délais aussi rapides.

Encore une réforme au pas de charge, et ce malgré le discours ambiant : « nous avançons à petits pas »...

Centres de gestion dédiés : une décision éminemment politique ?

Les nouveaux Centres de gestion des Pensions seront, logique de concentration, moins nombreux que les actuels mais resteront territoriaux dans des attributions nouvelles. Ils sont maintenus dans le réseau et sous la responsabilité des administrateurs régionaux. Le SRE assurera l'animation « métiers » des Centres. Mais la cartographie sera connue au plus tard en début d'année.

Toutefois aucune piste à ce jour ne filtre sur la « matière ». Sur leur organisation, leur compétence et localisation, le plus grand secret demeure. Y aurait-il là quelque sujet à s'émouvoir ? Sommes-nous déjà sur le 2ème volet de la réforme Fillon ? Les « heureux » élus seraient-ils choisis sur les critères d'une concentration (là aussi) géographique ?

Toutes les spéculations sont ouvertes, puisque rien ne peut être dit (par l'Administration). Ne serions-nous pas à l'aube de la mise en place d'un nouveau système de retraite pour les fonctionnaires ?...

Plate-forme d'accueil : toujours plus loin de l'utilisateur

L'Union SNUI SUD Solidaires et SUD Centrale ont toujours considéré que la RGPP c'est la substitution de la notion d'accessibilité à celle de proximité du service public. L'internet, la plate-forme téléphonique remplacent le contact physique et direct avec un agent public. En voilà un exemple de plus.

L'accueil de proximité, tel qu'il est pratiqué par les CRP à compétence géographique aujourd'hui, via les guichets et le téléphone, qui « suivent » et connaissent leur dossier, sera remplacé par un accueil de type « front office » dont on devine, par les contraintes qui lui sont applica-

bles (voir l'exemple des CPS), qu'il sera totalement inadéquat pour une partie de la population des pensionnés tant par son âge que sa fragilité sociale.

Le site WEB sera consultable et non interactif et sans doute pas plus adapté à une partie des pensionnés.

Quant au SRE, il dispose déjà de structures d'accueil téléphoniques (Pôles d'accueil Téléphoniques), courriels et courriers qui semblent donner satisfaction.

Les actifs, futurs pensionnés, pourront être renseignés sur leur Compte Individuel Retraite.

Des simplifications sources de futurs contentieux

Où comment faire toujours plus avec moins (d'effectifs). Les simplifications proposées par la synthèse des ateliers travaux sont souvent de bon aloi et attendues par les agents des CRP, qui regrettent de les voir arriver au moment où, pour la plupart, leur mission va disparaître. Certaines comme l'éventuelle remise en question de la déclaration de mise en paiement soulèvent la question sur les contentieux à venir (données erronées, cumuls, etc...).

On peut toujours supposer une liquidation quasi automatique à partir des données du futur Opérateur National de la Paye. Toujours plus de concentration, toujours moins de personnels.

Préoccupés par les suppressions d'emplois à la DGFIP et en administration Centrale, **L'Union SNUI SUD Solidaires et SUD Centrale ne saurait faire l'impasse des suppressions d'emplois dans les divers ministères concernés** par cette réforme qui verront le transfert de leurs compétences vers le SRE.

Pour les agents du SRE, il y aura bien une garantie du maintien des rémunérations. Pour les agents des CRP, les transferts des charges de travail se feront progressivement. Les mutations se feront « dans le plus grand respect des agents » avec un maintien à résidence.

Nous serons vigilants sur ce point, la loi sur la mobilité permettant bien d'autres choses. L'appel de « forces vives » sera nécessaire sur les futurs centres de gestions (voir Chorus... !). Les réunions des agents par les Directions locales ne sont pas là pour apporter des réponses mais pour recueillir les interrogations ! Oserions nous dire que l'inquiétude est partagée...

Et pour les agents ?

En conclusion, bien des interrogations demeurent, et non des moindres. L'Union SNUI SUD Trésor Solidaires et SUD Centrale considèrent que la volonté de l'Administration de concentrer et d'industrialiser les tâches pour rentabiliser à tout prix et supprimer des emplois est porteuse de détérioration des conditions de travail pour les agents et de la qualité de service rendu à l'utilisateur.