



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> 7720	De <b>Mme Karine Lebon</b> ( Gauche démocrate et républicaine - NUPES - Réunion )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
<b>Rubrique</b> >retraites : fonctionnaires civils et militair	<b>Tête d'analyse</b> >Gestion des retraites déplacée en Bretagne	<b>Analyse</b> > Gestion des retraites déplacée en Bretagne.
Question publiée au JO le : <b>02/05/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>02/01/2024</b> page : 72		

### Texte de la question

Mme Karine Lebon interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le transfert de la gestion des retraites des fonctionnaires réunionnais au centre de Rennes-Fougères. Par courrier du 14 novembre 2022, la direction régionale des Finances publiques de La Réunion a informé les retraités de la fonction publique que « la gestion des pensionnés de La Réunion relèvera exclusivement du centre de gestion des retraites de Rennes-Fougères ». Ce transfert a fait l'objet de dénonciations nombreuses, en particulier de la part de la Fédération générale des retraités de la fonction publique de La Réunion qui dénonce des « politiques d'austérité et la dématérialisation généralisée » qui « privent les services publics de moyens humains et financiers pour répondre aux besoins des retraités et impactent leur quotidien ». La fonction publique est composée d'agents aux profils variés. Cette diversité rend nécessaire une prise en compte de la difficulté causée par les politiques de dématérialisation sur l'accès aux droits de ces retraités. En plus de l'éloignement géographique de leur centre de retraite, ils subiront de plein fouet la fracture numérique qui touche déjà une grande partie d'entre eux. En effet, un Réunionnais sur quatre ne s'est jamais connecté à internet (données INSEE). Mme la députée s'inquiète des conséquences de cette délocalisation sur l'accès aux droits à la retraite des fonctionnaires. La disparition de ces guichets pose la question de celle des services publics de proximité sur l'île. Ceux-ci sont l'héritage d'un long processus de décentralisation et de déconcentration qui a contribué à rapprocher les services d'intérêt général aux citoyens ultramarins. L'inquiétude portée par la FGR-FPR au sujet de la politique d'austérité et de la dématérialisation généralisée est pleinement partagée par Mme la députée. Alors que les pensions de retraites versées aux natifs de l'île sont les plus faibles de France et que 30 % des Réunionnais très pauvres ont entre 60 à 74 ans, il est urgent de ne pas rompre la confiance déjà précaire des habitants du département envers leurs services publics. Mme la députée demande à M. le ministre de remettre la proximité avec les citoyens au centre des politiques publiques menées par le Gouvernement. Elle demande à ce que la lumière soit faite sur les objectifs du déplacement de la caisse des retraites de la fonction publique de La Réunion.

### Texte de la réponse

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 de la Légion d'honneur (Légion d'honneur et Médaille militaire) ou la retraite additionnelle de la fonction publique (ERAFP). Le paiement des pensions est une mission en phase de modernisation organisationnelle et fonctionnelle profonde avec de nouveaux services numériques offerts aux pensionnés via leur espace numérique



sécurisé de l'agent public (ENSAP), tels que la mise à disposition des titres et bulletins de pensions, attestations fiscales. Ces nouveaux services, qui satisfont pleinement les usagers par leur facilité et leur immédiateté d'accès, offrent un contexte favorable au resserrement, du réseau des CGR. Dans ce cadre, le SRE s'est engagé dans une démarche de simplification et de concentration du réseau des CGR métropolitain et ultramarins, qui a notamment abouti, au 1er janvier 2023, au transfert de l'activité des CGR situés dans les départements et territoires d'outre-mer à la métropole. La reconfiguration du réseau a permis de répondre aux besoins de consolider les missions requérant une technicité élevée auprès d'équipes étoffées, en les regroupant, et d'assurer un meilleur pilotage de l'activité par le service des retraites de l'État. L'activité a été transférée progressivement en métropole selon le calendrier suivant : La première phase a été mise en œuvre le 1er janvier 2022, et a engendré le transfert des activités du CGR de Fort-de-France au CGR de Nantes-Châteaubriant (nouveau site à Châteaubriant). La seconde phase, à compter du 1er janvier 2023, a porté sur la réorganisation et le transfert des activités des CGR de la Réunion, de la Polynésie française et de la Nouvelle Calédonie vers le CGR de Rennes-Fougères (nouveau site à Fougères). Cette concentration d'activité s'est articulée avec le souci de garantir une qualité de service équivalente à l'ensemble des pensionnés de l'État résidents de métropole ou d'outre-mer. Ainsi, concernant la gestion des dossiers, relevant des spécificités ultramarines (indemnitaires, fiscales et sociales), un pôle d'expertise a été constitué au sein du CGR de Rennes-Fougères afin que les pensionnés concernés disposent d'un haut niveau de service, analogue à celui proposé par les centres ultramarins. Au titre des travaux préparatoires à la réorganisation du réseau, le service des retraites de l'État a notamment pris l'attache des organismes locaux pour les informer du transfert des activités des CGR ultramarins en 2023 et de leur confirmer que les spécificités inhérentes au paiement des pensions sur ces territoires seraient conservées. En outre, un dispositif renforcé de communication a été déployé pour accompagner les usagers (publications sur le site des retraites de l'État, courriers à l'attention des usagers notamment ceux concernés par l'indemnité temporaire de retraite afin de les informer des nouvelles modalités déclaratives). Il convient surtout de préciser que l'accueil des pensionnés résidant dans les départements et territoires d'outre-mer est assuré, comme celui des pensionnés résidents de métropole, par différents canaux de communication (courriels et téléphone), depuis près de 10 ans et donc bien antérieurement à la fermeture du CGR de la Réunion. En conséquence, le transfert de l'activité du CGR de la Réunion vers celui de Fougères ne modifie pas la qualité de l'accueil à distance des usagers mais a permis un regroupement de l'activité de gestion en un lieu unique et spécialisé. Les personnels du CGR de La Réunion ont bien entendu conservé une activité au sein des services locaux et la direction générale des finances publiques (DGFIP). Ainsi à l'instar des pensionnés résidents de métropole, le traitement des questions s'effectue à distance par l'intermédiaire de services en ligne, à partir du site internet des retraites de l'État, qui offre des possibilités de saisine par formuel pour lesquels une réponse est apportée dans des délais courts (2 jours en moyenne) et depuis l'ENSAP. A ce titre, il est observé qu'en 2022, le CGR de Saint-Denis de la Réunion a reçu et traité 1293 demandes dématérialisées, formalisées par les usagers depuis le site internet des retraites de l'État. Enfin la plateforme nationale d'accueil téléphonique du centre de service retraites (CSR) de Laval permet aux pensionnés réunionnais de joindre un gestionnaire pour toute question sur leur dossier ou sur la réglementation. Il est précisé que, compte tenu des décalages horaires (2 heures), les usagers réunionnais peuvent contacter la plateforme d'accueil de 10 heures 30 à 19 heures 30 (heures locales).