

## Enquête du 8 mars 2013 sur les moyens consacrés à l'instruction de la retraite et de l'invalidité des fonctionnaires de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

### Synthèse des réponses apportées par les universités au questionnaire qualitatif établi en collaboration avec l'AMUE

#### 3 questions étaient posées :

- 1) Pouvez-vous décrire (sommairement) le processus de gestion des pensions dans votre établissement ?
- 2) Difficultés, outils, méthodes pour le complètement des comptes ?
- 3) Quels sont les besoins de formation des gestionnaires RH (GA) de votre établissement sur la gestion des pensions ?

#### Réponses obtenues

56 universités ont répondu à l'enquête dont 43 « acteurs directs », c'est-à-dire constituant et instruisant leurs dossiers et 13 « acteurs indirects » qui n'instruisent pas leurs dossiers mais les préparent avant envoi au rectorat ou à une autre université :

(**acteurs directs** : Aix-Marseille, Avignon, Amiens, Université de technologie de Compiègne, Besançon, Caen, Clermont-Ferrand 1, Clermont-Ferrand 2, Dijon, Grenoble 1, Grenoble 2, Savoie, Antilles-Guyane, Lille 1, Lille 2, Lille 3, Limoges, Lyon 1, Montpellier 1, Montpellier 2, Montpellier 3, Nantes, Nice, Toulon, Perpignan, Tours, Paris 1, Paris 4, Paris 5, Paris 6, Poitiers, Reims, Rennes 1, Rennes 2, Brest, Rouen, Strasbourg, Toulouse 3, Cergy Pontoise, Paris 10, Paris 11, Versailles St Quentin, Evry Val d'Essonne)

(**Acteurs indirects** : Bordeaux 4, université de technologie de Belfort- Montbéliard, Pau, Paris 12, Dijon, Dunkerque Littoral, Valenciennes, Lyon 2, St Etienne, Paris 2, Université Technologie de Troyes, Mulhouse)

#### Absence de réponses

24 universités n'ont pas répondu à l'enquête dont 7 « acteurs directs » et 17 « acteurs indirects » :

(**Acteurs directs** : Grenoble 3, Orléans, La Rochelle, Toulouse 1, Toulouse 2, Papeete et Nouméa)

(**acteurs indirects** : Bordeaux 1, Bordeaux 2, Bordeaux 3, Corte, Marne la Vallée, Paris 8, Paris 13, , Artois, Lyon 3, Nîmes, Angers, Le Mans, Paris 3, Paris 9, Lorient (Bretagne sud), La Réunion, Le Havre)

#### Résultats

Les réponses apportées sont diverses tant sur la forme que sur le contenu.

*Sur la forme* : quelques universités ont répondu sommairement, mais la plupart ont donné des renseignements détaillés et fournis, soit en complétant le questionnaire lui-même soit en ayant élaboré des fiches et/ou des schémas d'organisation

*Sur le contenu* : il y a autant d'organisation et de problèmes recensés que d'universités, d'où la difficulté d'en faire une description synthétique.

On relève cependant un certain nombre de constantes et de similitudes qui permettent d'avoir une approche des organisations, des difficultés et des besoins

#### **Question n° 1 : Pouvez-vous décrire (sommairement) le processus de gestion des pensions dans votre établissement ?**

Dans toutes les universités le processus de gestion des pensions relève des directions des ressources humaines.

#### Dossiers EIG et dossiers de pension

Le traitement de ces dossiers est assuré :

- en majorité par une « cellule » ou un « bureau » de pensions dédiées

C:\Users\Carole.Naud\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\2F72OVMB\Synthèse\_enquête\_qualitative\_pension.doc

- ou par un ou plusieurs gestionnaires qui partagent leur temps de travail entre l'activité retraite et d'autres tâches de RH. Il n'y a pas dans ce cas de cellule ou de bureau des pensions au sens strict

(Clermont 1, Dijon, Toulon, Dunkerque, Limoges, Montpellier 1, Paris 2 par exemple)

Ces gestionnaires ont en général la charge des dossiers de toutes les catégories de personnels, mais parfois chaque pôle (enseignants et BIATSS) traite les dossiers des personnels qu'il gère (Montpellier 1, Paris 2)

- une université (Bordeaux 4) est organisée en mode mixte : une cellule de pensions dédiée au sein pôle enseignants traite les dossiers des personnels enseignants ; au pôle BIATSS 2,8 ETP sont affectés à la gestion intégrée des personnels BIATSS et à l'activité retraite.

Les compétences peuvent être partagées avec le rectorat pour les personnels enseignants du 2<sup>nd</sup> degré et de l'AENES : les dossiers sont constitués au niveau de l'université avant envoi au rectorat

(Amiens, Besançon, UTC, Caen, Clermont-Ferrand 1, Grenoble 1, Limoges, Montpellier 3, Reims, Rouen, Toulouse 3, Paris 10, Versailles St Quentin, Evry Val d'Essonne).

Autre situation évoquée par 3 universités (Grenoble, Lille 1, Limoges, Toulouse 3) mais qui existe probablement dans d'autres établissements : les composantes (IUT, IUFM, facultés de médecine ...) sont autonomes pour la gestion de leurs personnels ; les dossiers sont constitués à leur niveau puis envoyés aux gestionnaires pension de l'université.

*Deux perspectives d'évolution importantes sont à relever :*

- la fusion des universités de Bordeaux 1, 2 et 4 au 1<sup>er</sup> janvier 2014 (université de Bordeaux) qui devrait se traduire par la mise en place d'un service centralisé qui aura la charge, entre autre, des retraites
- la création à Grenoble d'une cellule mutualisée des retraites qui centralisera le traitement des dossiers des 4 universités (Grenoble 1, Grenoble 2, Grenoble 3 et Savoie). Le projet est en cours de validation.

A l'université de Reims une réflexion est déjà en cours au sein de la DRH dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau processus de liquidation des pensions :

- soit maintien du poste actuel sur le domaine pension avec la requalification du poste de gestionnaire pension en « conseiller technique ou d'informations pensions »
- soit transfert des connaissances vers les gestionnaires RH avec formations adaptées

### Organisation «schématique» pour le traitement des dossiers

**EIG** : lancement des campagnes annuelles, envoi à chaque agent du « questionnaire pour la mise à jour de votre compte individuel » + courrier explicatif + demandes de pièces. Exploitation du questionnaire, étude du dossier de carrière, vérifications/mises à jour du SIRH, création d'un dossier EIG « papier » et saisie des données dans PENSION, extraction HARPEGE → PENSION pour les universités dotées de ce SIRH, mise à jour complète dans PENSION, transfert au SPGDoCR du dossier papier et des données informatiques PENSION.

**Dossiers de pension** : lancement de la campagne annuelle de recensement des agents susceptibles de partir à la retraite. 8 à 10 mois avant la date prévue du départ, envoi à l'agent de la demande d'admission à la retraite et de l'EPR 10. Selon les universités ces démarches sont effectuées soit par les gestionnaires RH (le plus souvent) soit par les gestionnaires pension (Aix-Marseille, Dijon, Lille 3, Paris 4, Brest, Strasbourg, Versailles St Quentin par exemple)

A réception de la demande d'admission à la retraite et de l'EPR10 : constitution du dossier, étude des droits, demandes de pièces, demande/prise des *arrêtés de radiation des cadres\**, vérification dans les SIRH, mises à jour dans PENSION, transfert au SPGDoCR du dossier papier et des données informatiques PENSION

*\* Du fait des déconcentrations de certains actes de gestion, les universités sont compétentes :*

- pour la prise des arrêtés de radiation des cadres des ITRF et les personnels des bibliothèques
- pour la prise des arrêtés de recul de limite d'âge, de prolongation d'activité et de maintien en fonctions des enseignants-chercheurs

Dans certaines universités ce sont les gestionnaires pension qui prennent ces arrêtés. 14 universités se sont signalées comme telles :

(Aix-Marseille – pôles 1 et 3 -, Dijon, Lille 1, Lille 3, Montpellier 1, Montpellier 3, Paris 5, Poitiers, Reims, Rennes 2, Rouen, Strasbourg, Versailles St Quentin, Paris 12)

A l'inverse, l'avis des gestionnaires pension est souvent requis par les gestionnaires RH avant la prise de ces arrêtés, et d'une manière générale, sur les questions concernant les retraites. Quelles que soient les organisations, les gestionnaires pension restent les interlocuteurs et les conseillers privilégiés en la matière.

## RIS

Le complètement à ce niveau est majoritairement de la compétence des gestionnaires RH, mais dans quelques universités se sont les gestionnaires pension qui aussi en charge cette activité, en totalité (Avignon, Lille 3) ou en partie (Lille 1, cf annexe 1, schéma sur la répartition des rôles entre les Services et les composantes ; Paris 5 – la saisie dans HARPEGE des services auxiliaires validés est faite par les gestionnaires pension quel que soit le niveau du dossier)

Certains bureaux des pensions apportent aide et assistance aux gestionnaires RH :

- élaboration d'outils : fiches de procédure, fiches techniques ...
- à partir des statistiques du SPGDoCR → informations sur les anomalies et des corrections à apporter
- impulsion de la mise à jour des SIRH
- réunions d'informations/formations sur la réglementation, mise en rapport avec la mise à jour du SIRH ...

## **Organisation «schématique» pour le complètement :**

- listes nominatives des agents concernés par le RIS communiquées à chaque gestionnaire RH,
- reconstitution de carrière à partir des pièces déjà présentes dans le dossier administratif et des informations déjà saisies dans le SIRH
- recoupement avec le questionnaire complété par l'agent et les justificatifs produits
- mise à jour du SIRH /transmission des données au CIR via CARMEN

## **Importance de l'activité information sur la retraite**

Dans la plupart des universités, même celles qui ne sont pas acteurs « directs », l'activité information retraite est prégnante, y compris pour les personnels enseignants du 2<sup>nd</sup> degré et de l'AENES quelle que soit la situation (dossiers instruits à l'université ou au rectorat)

- information sur la réglementation et les droits / différents dispositifs de départs à la retraite ...
- mise à jour des informations sur le site intranet de l'université
- aide à la décision / accompagnement individualisé des demandes de départs à la retraite pour un grand nombre d'agents : entretiens individuels (beaucoup d'accueils sur site, mais également des rendez-vous téléphoniques, des courriels) pour :
  - faire des simulations (demande la plus fréquente) \*
  - répondre aux multiples questions des agents / les informer sur les procédures à suivre pour demander une retraite, les délais à respecter, les démarches à effectuer ...
  - apporter une aide dans les démarches (demande de pièces auprès d'une autre administration par exemple), faire le point sur l'état d'avancement des dossiers ...

\* Mises à part quelques exceptions, les universités qui ne sont pas acteurs directs, donc n'ayant pas PENSION, font les simulations sur le simulateur de Bercy.

*Il convient de souligner que ces universités ne se bornent pas à constituer le dossier et à l'envoyer au rectorat ou à une autre université : il a y une véritable étude de droit, un rôle de conseils aux agents ...*

## **Question n° 2 : Difficultés, outils, méthodes pour le complètement ?**

### **a) Outils /Méthodes**

- *outils informatiques* : PENSION/SIRH
- *outils « papier » existants* : fiches de synthèse avec historique de carrière, dossier administratif
- *outils spécifiques créés* :
  - fiches de travail : état des lieux du dossier ; pièces manquantes/présentes ; procédures ...

- fiches techniques / procédures de bonnes pratiques de saisies dans le SIRH
- fiches de renseignements spécifiques CIR pour les nouveaux agents
- tableaux de bord/suivi sur l'évolution de la complétude, des départs à la retraite ...
- création d'un guide de complètem (université de Strasbourg)
- ....

- édition des listes nominatives par année de naissance
- lancement des campagnes annuelles EIG
- envoi à l'agent du « questionnaire pour la mise à jour de votre compte individuel » + demandes de pièces justificatives à l'agent et/ou à une autre administration
- vérification des éléments du dossier de carrière, des informations déjà présentes dans les SIRH, du questionnaire rempli par l'agent et des pièces communiquées

## b) Difficultés

- manque de temps : le travail de complètem alourdit les tâches déjà très conséquentes des gestionnaires (gestion individuelle intégrée, gestion collective, recrutement)
- obtention longue et difficile des pièces justificatives réclamées aux agents (problème qui se pose dans presque toutes les universités) ou à d'autres administrations (CARSAT et CNRACL en particulier) → impact non négligeable sur le respect des échéances de complètem
- volumétrie importante des agents gérés / agents à multi gestions : enseignants chercheurs, enseignants du 2<sup>nd</sup> degré, AENES, ITRF, personnels des bibliothèques
- évolution permanente des directives/éléments requis qui obligent à reprendre les dossiers : périmètre, année de complétude, saisie des services auxiliaires validés dans HARPEGE, bonifications pour enfants
- **problèmes concernant les personnels à gestion académique (enseignants du 2<sup>nd</sup> degré, AENES) :**
  - l'ensemble de la carrière est centralisée au rectorat. L'université ne dispose pas de toutes les informations (Pour faire les simulations notamment) et les rectorats sont parfois réticents à les fournir
  - double saisie des carrières (dans le SIRH académique et dans le SIRH de l'université → risque de bug – Cela s'est produit récemment à Strasbourg) / double interlocuteur (il arrive que les mêmes pièces soient demandées par les 2 entités) ... les agents sont un peu « perdus »
- le circuit de gestion entre l'université, le rectorat et le ministère est complexe. Il est parfois difficile de savoir à quel niveau s'adresser en cas de problèmes et de questions
- difficultés pour la mise à jour des services auxiliaires depuis la centralisation de la procédure au SPGDoCR
- temps d'instruction, suivi, décomptes plus longs pour les universités n'ayant pas PENSION (utilisation du simulateur SRE qui ne permet pas de faire toutes les simulations)

## Difficultés liées aux « consignes, demandes, informations » ... du SPGDoCR

- critères déterminants la fiabilité des comptes pas assez explicites
- total de l'effectif annoncé par SPGDoCR différent total des effectifs comptabilisés en local
- personnels dont la carrière n'apparaît pas dans le CIR alors que leur identité a été certifiée et qu'ils font partie des remontées mensuelles
- liste des anomalies pas envoyées systématiquement
- consignes relatives au complètem trop vagues, ne permettant pas la mise en place d'une véritable méthode de complètem
- tableaux envoyés complexes, difficiles à interpréter / problèmes pour identifier les anomalies et à faire en sorte qu'elles ne ressortent pas à la remontée de carrière suivante  
(Suggestion d'une université disposant de HARPEGE : un glossaire des anomalies empêchant les remontées vers CARMEN permettrait une meilleure saisie dans HARPEGE)
- guide de complètem HARPEGE insuffisant car ne permet pas de répondre à toutes les situations → longs échanges avec AMUE et cellule CIR SPGDoCR

## Difficultés liées aux outils (PENSION, SIRH)

**PENSION** : usage malaisé et complexe, plutôt un frein qu'une aide (Amiens et Caen)

**HARPEGE** :

- guide pas mis à jour/difficultés pour saisir de nouvelles infos par rapport à ce qui existe déjà (certaines données sont effacées)
- ne permet pas de saisir les bonifications, les identités des différents conjoints, les CLM fractionnés, les trimestres autres régimes
- pas de possibilité de simulation → double saisie : dans HARPEGE et sur simulateur SRE (pour les universités n'ayant pas PENSION)
- pas d'harmonisation des terminologies avec certaines modalités de service
- manque d'anticipation du concepteur pour adapter l'outil aux exigences du CIR → grande perte de temps car les dossiers doivent être repris plusieurs fois
- extraction HARPEGE/PENSION pas encore au point

**SIHAM** (3 sites pilotes : Poitiers, Montpellier 1, Paris 7)

- écrans CIR pas mis à jour : aucune possibilité de certification et de remontées de carrières aux CIR
- SIRH pas encore stabilisé ce qui complexifie la complétude

**COCKTAIL/MANGUE** (problèmes évoqués par Bordeaux 4, Pau et Mulhouse)

- peu de gestionnaires formés à cet outil
- difficultés de saisies s'agissant des services auxiliaires, anomalies parfois difficiles à lever, logiciel instable  
(*Les collègues de COCKTAIL/MANGUE ont été informés de ces remarques lors de leur venue à Guérande le 24 juin 2013*)

**VIRTUALIA** : aucune possibilité d'extraction VIRTUALIA/PENSION

<p><b>Question n° 3 : Quels sont les besoins de formation des gestionnaires RH (GA) de votre établissement sur la gestion des pensions ?</b></p>
--

- réglementation sur le droit à pension et/ou approfondissement de certaines règles (services à l'étranger, prise en compte des enfants, carrière longues, décote, surcote, prolongation activité, invalidité ...) pour les gestionnaires pension mais aussi pour les gestionnaires RH
- formation aux nouvelles règles qui seront apportées par la prochaine réforme des retraites
- formations spécifiques pour les gestionnaires RH : sensibilisation aux enjeux du complètement, rôle et impact du CIR, données indispensables à fiabiliser + « mini formation » sur le droit à pension
- connaissance des éléments et des pièces indispensables à la constitution d'un dossier de pension
- formation spécifique relative au traitement des services auxiliaires : procédure validation, intégration des périodes validées dans le SIRH, problématique des services effectués à temps partiel, des temps incomplets /impacts sur le calcul de la pension (*suggestion de l'université de Brest : élaboration d'un guide pratique sur ce sujet*)
- maîtrise des circuits de gestion afin de connaître le rôle de chacun des acteurs de la chaîne pension (université, rectorat, ministère)
- information/participation à la mise en œuvre du nouveau processus de liquidation des pensions
- formations à définir selon les missions qui seront confiées aux SGL après la mise en place du nouveau processus
- formation initiale importante à prévoir dans l'hypothèse où les retraites ne seraient plus gérées par des « spécialistes » / nécessité de spécialiser un certain nombre de gestionnaire RH dans le domaine retraite et d'assurer une veille dans ce secteur très évolutif

### Formations sur les outils informatiques

PENSION : 3 universités (Amiens, Caen, Grenoble 1)

HARPEGE : 2 universités (Paris et Paris 10)

COCKTAIL/MANGUE : 1 université (Bordeaux 4)

VIRTUALIA : 1 université (Paris 4 : besoins « criants » de formation sur le complètement pour le CIR)