



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Fonctionnement du Service des retraites de l'Etat

Question écrite n° 10771

Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur les difficultés rencontrées par certains usagers dans leurs démarches auprès du service des retraites de l'État (SRE). Le SRE est un service à compétence nationale, rattaché à la Direction générale des Finances publiques (DGFIP). Créé par le décret n° 2009-1052 du 26 août 2009, il a pour mission de rassembler la gestion administrative et financière des pensions civiles et militaires de l'État au sein d'un opérateur unique. Depuis sa création, il s'est engagé dans une importante modernisation de ses outils, notamment par la mise en place du compte individuel de retraite (CIR), destiné à simplifier la liquidation des pensions. Ce service joue un rôle essentiel pour les agents publics : il centralise la collecte des données de carrière, calcule les droits à pension, assure leur paiement et garantit la relation entre les employeurs publics et les retraités. Son rôle est d'autant plus stratégique que le régime des retraites de l'État est, après le régime général, le deuxième plus important en France. Dans un contexte de vieillissement démographique et de diversification des parcours professionnels, la fiabilité et la réactivité du SRE sont donc des enjeux majeurs. Or malgré ces ambitions, plusieurs dysfonctionnements récents ont été observés, notamment à la suite du déploiement d'un nouveau logiciel de gestion des pensions en 2025. Ces problèmes informatiques ont entraîné des retards de paiement et des erreurs dans le calcul de certaines pensions. L'interface numérique ENSAP, censée faciliter la relation entre le SRE et les usagers, a également été signalée comme source de difficultés récurrentes. Enfin, la dématérialisation complète des démarches place certains usagers, notamment les retraités peu familiers du numérique, dans une situation d'isolement administratif. M. le député a ainsi été alerté par un habitant de sa circonscription, agent de l'éducation nationale, aujourd'hui en retraite progressive. Cet administré explique qu'une erreur dans la saisie de son temps partiel (80 % au lieu de 50 %) a entraîné une amputation de 30 % de sa pension depuis septembre 2024. Malgré de nombreuses démarches entreprises dès mai 2024, le SRE n'a toujours pas procédé à la régularisation, invoquant un blocage informatique. L'intéressé a saisi la Défenseure des droits et attend toujours un dénouement à sa situation, alors même que cette erreur pèse lourdement sur ses finances. Ce cas, malheureusement, ne semble pas isolé. Dans ce contexte, il souhaiterait connaître les mesures concrètes que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour garantir la fiabilité des systèmes informatiques du SRE et éviter la répétition de telles erreurs, accélérer le traitement des dossiers individuels affectés par des anomalies de calcul ou de paiement et renforcer l'accompagnement humain des usagers, notamment ceux qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques. Il souhaite également savoir si un audit interne ou externe du fonctionnement du SRE est envisagé afin de s'assurer que le service remplisse pleinement sa mission essentielle de fiabilisation et de sécurisation des pensions des agents de l'État.

Texte de la réponse

Créé par décret du 26 août 2009, le service des retraites de l'État (SRE) gère le régime des pensions civiles et militaires de retraite et des autres avantages viagers servis par l'État. Il collecte les données de carrière de plus de 2 millions de fonctionnaires de l'État, de magistrats et de militaires et assure le paiement des pensions de plus de 3,1 millions de bénéficiaires (ayants droit et ayants cause) via le réseau des centres de gestion des retraites. L'offre de services du SRE à ses usagers - actifs ou retraités - est constituée de l'accès aux informations générales et pratiques et de services personnalisés relatifs à la préparation de leur retraite et au

paiement de celle-ci, en ligne en toute autonomie, par ses sites retraitesdeletat.fr et ENSAP. Ces usagers peuvent également être accompagnés par des conseillers experts par téléphone ou via une messagerie sécurisée. Cette offre de services a été constamment enrichie, en lien avec l'ensemble des employeurs de l'État, et en associant des usagers. Ainsi, chaque année deux comités consultatifs sont organisés, l'un avec des actifs, l'autre avec des usagers pensionnés ; à l'occasion de ces comités, sont présentés et discutés les évolutions que le SRE envisage de mettre en œuvre. Enfin, la satisfaction usagers est suivie tous les ans à travers des enquêtes de satisfaction. Dans le cadre de la rénovation de logiciels informatiques vieillissants, une migration vers un nouveau logiciel de paiement des pensions de la Caisse des dépôts et consignations a été réalisée par étapes depuis le début de l'année 2025. Il s'est globalement bien passé, le paiement de près de 4,5 millions de pensions est aujourd'hui réalisé tous les mois sans incidents majeurs. Toutefois, certains dysfonctionnements ont été observés. L'anomalie la plus significative a porté sur les taux de cotisations sociales conduisant à un trop perçu de cotisations au titre des mois d'avril et mai 2025 auprès des usagers ; la situation a été rétablie à la normale dès juin 2025 pour les échéances suivantes. Cette anomalie a concerné environ 86 000 pensionnés. Une régularisation de ces dossiers a été réalisée au cours du mois d'octobre permettant le règlement des sommes indûment prélevées aux usagers au titre des échéances d'avril et mai 2025 entre le 7 novembre et la fin novembre pour l'ensemble des personnes concernées. Le SRE porte une attention toute particulière au bon règlement de la situation de ses usagers et poursuit un travail et un dialogue en lien étroit avec la Caisse des dépôts et consignations pour corriger les désagréments survenus à l'occasion de la mise en service de nouveau système informatique de paiement. Enfin, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, un audit sera réalisé en 2026 à l'issue d'une petite année de fonctionnement de ce nouveau système.

Données clés

Auteur : [M. Didier Le Gac](#)

Circonscription : Finistère (3^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10771

Rubrique : Retraites : fonctionnaires civils et militaires

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : Action et comptes publics

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 novembre 2025](#), page 8872

Réponse publiée au JO le : [27 janvier 2026](#), page 627