



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.

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(e)s

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