

ASSEMBLÉE NATIONALE

26 octobre 2022

PLF POUR 2023 - (N° 273)

Adopté

AMENDEMENT

N° II-AS137

présenté par
M. Turquois, rapporteur

ARTICLE 30**ÉTAT G****« Pensions »**

Après l'alinéa 994, insérer les cinq alinéas suivants :

« Mesurer le risque financier résiduel

« Taux de dossiers liquidés entachés d'une erreur ayant une incidence financière

« Taux d'incidence financière des erreurs constatées par rapport au montant total des retraites liquidées

« Garantir l'accessibilité du service à l'ensemble des usagers

« Nombre de contacts téléphoniques et part dans l'ensemble des contacts entre le service et les usagers ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Si le coût de gestion du régime de retraite des fonctionnaires, comme celui de tout régime de retraite, doit être maîtrisé, l'évaluation de la performance des dépenses publiques en la matière doit également prendre en compte la qualité du service fourni aux usagers.

Cette qualité se reflète tout d'abord dans le nombre de dossiers présentant, à l'issue de l'ensemble du processus de liquidation, des erreurs de calcul ayant une incidence financière, bien souvent au détriment du retraité. C'est pourquoi il serait utile de pouvoir estimer le nombre de dossiers dans ce cas et le montant cumulé des erreurs constatées. La mesure du « risque financier résiduel » est déjà obligatoire dans le régime général en vertu du code de la sécurité sociale (articles D. 114-4-7 et D. 114-4-20).

Cette qualité se reflète également dans la capacité à rester accessible à l'ensemble des usagers et notamment à leur laisser la possibilité d'utiliser, pour contacter leur régime de retraite, un autre moyen de communication que le numérique.