

CNIEG

Votre retraite, notre métier

Rapport Annuel 2021





Sommaire

Le mot du Directeur et du.Président du CA

➤ Édito

Le mot du Directeur
& du Président
du Conseil d'administration



1 - Le mot du Directeur

« Pour la CNIEG, l'année 2021 aura été, comme pour tous celle de la poursuite de la pandémie Covid 19, justifiant le maintien d'une organisation et d'activités majoritairement assurées en télétravail ainsi que des mesures de sécurité et santé au travail particulières.

L'année 2021 a été la deuxième année de notre COG 2020-2024, avec une atteinte des résultats attendus. Elle aura aussi été la troisième année du déploiement d'une nouvelle approche managériale d'entreprise « libérée et responsabilisante ». Enfin, en 2021 nous avons connu des tensions dans un contexte de marché du travail et de difficultés de recrutement, qui sont pour nous un point d'alerte et d'action identifié.

Vivre en temps de pandémie

Comme en 2020, et à l'instar de l'ensemble des entreprises, la CNIEG a continué au cours de l'année à adapter ses modalités de travail et ses protocoles sanitaires. Ces protocoles ont fait l'objet d'une attention toute particulière que ce soit du point de vue de l'organisation retenue (cellule de crise et Comité de Coordination Covid se réunissant régulièrement), du primat de l'intelligence collective et de la concertation en temps réel avec les membres du CSE et du CSSCT.

La sécurité sanitaire a été recherchée avec exigence, professionnalisme et pragmatisme, en visant à permettre le travail individuel et en équipe sur site lorsque cela était justifié, et un travail a été conduit pour veiller à assurer au mieux les conditions de travail à domicile, le management de proximité accordant parallèlement une attention particulière aux situations individuelles.

Il est remarquable de noter que dans ces conditions difficiles, grâce à l'engagement des salariés de la CNIEG comme de nos prestataires, nous avons pu assurer nos missions en respectant la trajectoire et atteignant les indicateurs et principaux objectifs de notre COG. La satisfaction clientèle régulièrement mesurée par des enquêtes « à froid » et « à chaud », déjà très élevée a encore progressé.



Nicolas MITJAVILE
Directeur de la CNIEG

Télétravail et travail nomade

Le télétravail, d'abord pensé dans le cadre d'un accord et d'une expérience limitée, a été, avec la pandémie Covid 19, généralisé et repensé comme le travail nomade qui s'inscrivait dans notre projet de COG 2020-2024.

Les référents et groupes d'intelligence collective avec appel à des volontaires, notamment le Groupe de Travail sur le travail nomade, où sont représentés tous nos métiers, ont permis de faire évoluer les modalités de mise en œuvre de toutes nos activités internes et externes (clients). Ces réflexions, projets et leur mise en œuvre préparent la période post-pandémie, via la recherche d'une équation vertueuse entre l'amélioration du bien-être au travail et l'exigence de satisfaction de nos clients affiliés et pensionnés et de nos autres parties prenantes.

Deuxième année de notre COG

L'année 2021 était la deuxième année de notre COG 2020-2024. Dans des conditions très particulières d'exercice de nos activités avec la crise Covid et ses phases nombreuses d'alertes sanitaires et de confinements, la CNIEG est arrivée à ce stade à respecter les orientations et indicateurs de son contrat de COG, et à continuer à progresser du point de vue de la satisfaction de ses clients affiliés et pensionnés estimée à l'occasion de nos différentes vagues d'enquêtes à froid et à chaud. Ceci est d'autant plus remarquable que le niveau de satisfaction atteint à l'issue des COG précédentes était déjà élevé avec une progression constante en valeur absolue et aussi par comparaison au sein de l'UCANSS (Union des caisses de sécurité sociale).

La satisfaction clientèle reflète à la fois la qualité de nos grands enjeux et niveaux d'expertise (finance, richesse humaine, de nos deux grands métiers, clientèle et système d'information, de notre approche digitale constamment réaffirmée) et l'engagement du collectif et de chacun des salariés de la CNIEG. Je souhaite à nouveau les remercier chacune et chacun, toutes et tous pour cet engagement et pour cette réussite dans l'exercice de nos missions de service public.

La CNIEG continue lors de cette COG à être fidèle à son ambition d'être une caisse de référence parmi les caisses de sécurité sociale.

Ceci dans une relation de partenariat de confiance avec nos tutelles et nos employeurs et représentants des salariés membres de notre Conseil d'Administration.

NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Assurer un accompagnement personnalisé pour satisfaire et rassurer nos clients, grâce à un collectif de travail dynamique et respectueux, parce que nous croyons en notre sens du service.

Démarche d'entreprise « responsabilisante »

La démarche novatrice « d'entreprise responsabilisante » a été développée de façon progressive à la CNIEG à partir de 2019. C'est donc une démarche encore très jeune et même non mature si on considère l'expérience des entreprises qui dans tous les secteurs d'activité ont depuis quelques années en France suivi des approches s'inspirant des mêmes constats, convictions et principes. Les managers ont été progressivement formés pour améliorer leur capacité de postures de « leader-coach », les principes de pilotage et de gouvernance ont été revisités de façon à privilégier une meilleure transversalité autour de nos cinq enjeux stratégiques représentés par des tandems de porteurs d'enjeux (la CNIEG dans son environnement, richesse humaine, clientèle, systèmes d'information, finance), définissant en commun les orientations communes au sein du COSTRAT (Comité Stratégique), ainsi qu'une évolution de nos modalités de décision collectives - subsidiarité, rôle, redevabilité, décideurs - visant à mieux assurer la prise de décision au niveau pertinent et à favoriser le jeu croisé de l'intelligence collective et de la responsabilisation individuelle.

Journée ViVa (Vision, Valeurs et Raison d'être)

Temps fort de l'année, nous avons pu profiter d'un instant de répit du temps de pandémie pour réunir en une journée de travail tous les salariés de la CNIEG lors d'une journée ViVa au cours de laquelle en parité intrinsèque et intelligence collective a été pensée et décidée collectivement notre référentiel de valeurs et de raison d'être et commencée à être élaborée ensemble notre vision commune de moyen terme. Les « verbatims » de cette journée et des ateliers et réunions d'approfondissement ultérieures soulignent une fierté et un plaisir de cette définition en commun de notre cadre de valeurs et de notre vision éléments de repères utiles au quotidien dans l'exercice de nos activités.

NOS VALEURS

- › CONFIANCE
- › ENGAGEMENT
- › RESPECT
- › ÉQUITÉ



QVCT et RSE

Du fait de la pandémie, des tensions sur les effectifs et difficultés de recrutement, des chantiers nouveaux dans nos métiers (poursuite de digitalisation, pratique plus générales de télétravail et de travail nomade, mutualisations et chantiers de l'inter régimes dans les cadres des GIP Union Retraites et MDS, actions de QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) se sont beaucoup développés : santé, sécurité et conditions de vie au travail, avec la volonté de mettre l'accent sur les actions de prévention et non seulement sur les actions curatives. Se sont développées aussi toutes nos actions de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, la CNIEG ayant adhéré à l'association des Dirigeants Responsables de l'Ouest (DRO) et nous avons décidé de nous inscrire dans des démarches de Haute Qualité Humaine et de labélisation RSE (label LUCIE).

Relations sociales

Pour la deuxième année consécutive nous avons signé avec tous les délégués syndicaux représentants du personnel de la CNIEG tous les accords (télétravail, salaires) que nous avons ensemble préparés et nous pouvons nous féliciter avec eux du climat de confiance et de co-construction dans lequel nous avons su travailler. Je remercie nos partenaires, et au-delà tous les salariés de la Caisse, à la fois pour leur vigilance, leur travail et pour leur confiance gages d'une concertation sociale bénéfique pour nos salariés, nos clients et nos autres parties prenantes.

Tensions sur les effectifs et réponses apportées

Depuis la reprise du second semestre 2021, la CNIEG connaît des tensions sur ses effectifs du fait des exigences de productivité de notre COG et de ses grands chantiers (inter régime, mutualisations), des conditions nouvelles d'exercice de nos métiers (télétravail et travail nomade), et de l'évolution du marché du travail avec des goulets d'étranglement nouveaux pour les recrutements pour tous métiers, et plus particulièrement pour les métiers de l'informatique et du digital. Face à cette situation et au-delà des mesures prises en matière de conditions de travail et de prévention santé au travail, nous avons renforcé nos liens avec les grands employeurs des IEG en veillant à disposer des conditions de mobilité intra groupe les plus favorables. Nous avons renouvelé notre approche du recrutement en lien avec nos prestataires dans le sens de recherche de plus d'efficacité et établi avec nos administrations de tutelle

un suivi attentif de ces tensions, dans le cadre de souplesse établi par notre COG (crédits évaluatifs pour les investissements exigés par le développement de l'inter régime et des mutualisations, dont la mutualisation des prestations de droit commun d'Accident du Travail et Maladies Professionnelles (ATMP) avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA), et dépassement éventuel de la trajectoire d'effectifs sous réserve du respect de la trajectoire de masse salariale. Ces tensions et cette réalité du marché du travail restent cependant un point d'attention majeur pour 2022.

Vers 2022

Notre navire est solide mais il ne navigue pas sur une mer toujours tranquille.

Poursuite et « normalisation » de la pandémie du Covid 19, perspectives de développement accru du télétravail, du travail nomade, de la digitalisation de nos métiers ; contexte social général suite à une élection présidentielle ayant fait apparaître sous une lumière vive les clivages de notre société ; contexte macroéconomique général avec un endettement croissant et une reprise de l'inflation, du fait notamment de la guerre en Ukraine, perspectives de la protection sociale française avec des besoins nouveaux à financer (grand âge et dépendance) et, enfin, nouvelle réforme des retraites avec des annonces (réforme paramétrique, réforme systémique en trois univers distincts sinon totalement cloisonnés, et fin de notre régime spécial avec un terme fixé par une « clause du grand-père », ou de « l'arrière-grand-père »), mais pas encore un cadre stabilisé et détaillé.

Dans ce court mot du directeur, j'ai mis autant l'accent sur l'Humain que sur nos métiers et performances. Je souhaiterais pour finir exprimer ma profonde et chaleureuse reconnaissance aux salariés de la CNIEG. Grâce à la qualité de notre richesse humaine nous saurons vivre l'année à venir et les suivantes en nous adaptant au mieux au contexte général comme spécifique des évolutions évoquées ci-dessus. Ceci pour le bien-être et la recherche de sens au travail, l'autonomie et la responsabilisation des salariés, et ainsi, pour la satisfaction de nos clients affiliés et pensionnés des IEG, et de nos autres parties prenantes. >>>

Nicolas MITJAVILE

Directeur de la CNIEG



2 - Le mot du Président



« 2021 dans la continuité de 2020 »

« L'année 2021 a été de nouveau marquée par la crise sanitaire et la pandémie du Covid qui a complètement changé notre manière de vivre. Le monde du travail a été fortement impacté, avec en particulier pour la deuxième année consécutive, la mise en place généralisée du travail à distance.

Notons à ce sujet, que si le télétravail permet de gagner du temps, d'être plus efficace, d'améliorer sa qualité de vie, il peut entraîner aussi un isolement, une sédentarité et une hyperconnexion.

Souhaitons que 2022 permette d'équilibrer le présentiel et le travail à distance.

Dans ce contexte difficile, la CNIEG a rempli avec succès ses missions vis-à-vis de ses affiliés et pensionnés.

Forte, en effet, de ses capacités d'innovation notamment dans le domaine numérique et digitale, la CNIEG a assuré un service de qualité à ses clients. Elle a été également innovatrice dans le domaine des ressources humaines en mettant en place le concept d'entreprise libérée qui a transformé l'entreprise en profondeur.

Les enquêtes de satisfaction réalisées chaque année le confirment : 98% de nos pensionnés et 93% de nos affiliés sont satisfaits. Je tiens donc à remercier l'ensemble du personnel de la CNIEG pour la qualité de son travail et son dynamisme.

J'ai pu tester grandeur nature la qualité de ce travail en effectuant la liquidation de ma pension bien entendu en ligne.

Francis RAILLOT

Président du Conseil d'Administration

N'étant pas forcément très à l'aise, malgré la facilité de la démarche en ligne, j'ai pris contact avec le service clientèle à deux reprises.

La disponibilité des agents, leur gentillesse, leur patience et la qualité des réponses ont été remarquables.

Ce haut niveau de professionnalisme des salariés et du comité de Direction de la CNIEG est sans aucun doute à mon avis une marque de fabrique de notre caisse retraite.

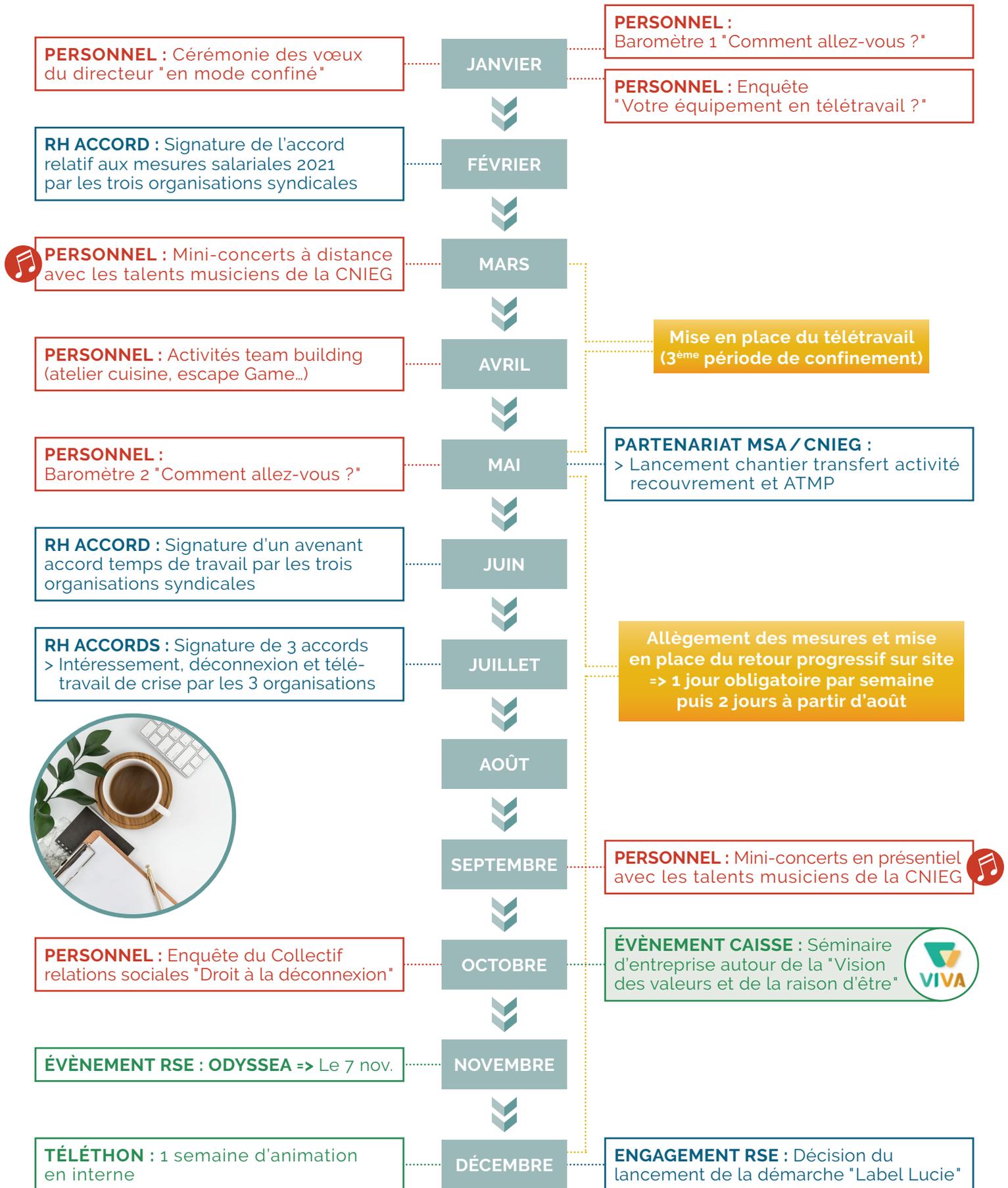
Je tiens aussi à remercier chaleureusement les membres du Conseil d'administration et nos tutelles pour la qualité du travail effectué au sein du Conseil d'Administration et la richesse de nos débats. »



I ➤ Les Faits marquants



Chronologie des faits marquants 2021



La relation clientèle

La mobilisation accrue des équipes de la relation clientèle et le pilotage renforcé des activités et des ressources qui y contribuent, ont permis de maintenir un niveau de satisfaction élevé auprès de nos clients.

ATTEINTE À 100% DES OBJECTIFS COG

AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT

Pour cette deuxième année de la COG toujours marquée par la crise sanitaire, les équipes de la relation clientèle se sont mobilisées fortement pour tenir leurs engagements afin d'assurer leur mission d'information et de conseil auprès des affiliés et retraités des IEG tout en veillant à la continuité dans le paiement des pensions.



INFORMATION, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES AFFILIÉS ET RETRAITÉS



Sur le canal téléphone :

➤ Le taux de prise d'appel sur l'année 2021 a été de **97,1 %** (objectif 2021 : 91,5 %)



Sur le canal mail :

➤ Le taux de réponse aux mails dans les délais impartis (48h) sur l'année 2021 a été de **63,13 %** (objectif 2021 : 56 %)

À noter : le taux de réitération des contacts (qui permet de mesurer la réactivité et la clarté de réponse évitant ainsi de multiplier les sollicitations pour une même demande) a diminué comparé à 2020 (1,16 % en 2021 comparé à 1,66 % en 2020).

Ces résultats ont été atteints alors que :

- **Le nombre de sollicitations par téléphone et par mail ont été stables** (voire en légère hausse pour les mails) **entre 2020 et 2021**. L'année 2020 avait été marquée en termes d'actualité par la mise en place du dispositif de la revalorisation différenciée des pensions. En 2021, c'est le **versement de la prime inflation** annoncée par les pouvoirs publics au dernier trimestre 2021 (pour une mise en œuvre au premier trimestre 2022) qui a généré des sollicitations de nos clients retraités.
- **Certaines difficultés techniques ont été rencontrées sur l'outil la téléphonie** au cours du 1^{er} trimestre entraînant des problèmes de qualité des appels entrants (problèmes résolus grâce à la mise en place de plusieurs actions techniques avec notre fournisseur de la solution téléphonie).

On peut noter une amélioration significative sur le canal mail puisqu'en 2020, la satisfaction était de 84,7% soit près de 10 points gagnés en 2021.



Taux de satisfaction 2021 :

93,7 % des personnes ayant eu un **contact téléphonique**

94,1 % ayant eu un **contact mails**



La relation clientèle



Sur le canal web :

- Le taux d'utilisation des services en ligne a été de **87,45 %** en 2021 (pour un objectif COG de 80 %).

Taux de satisfaction 2021 :

97,7 % concernant le site internet de la CNIEG

99,2 % concernant leur espace personnel Mon Compte



Le portail internet de la CNIEG reste le canal le plus sollicité pour les démarches de nos clients affiliés et retraités pour mettre à jour leurs données personnelles (contact, situation familiale), simuler leurs droits (rachat d'années d'études, simulation de leur future retraite), demander leurs prestations et consulter leurs documents (notifications de droits, bulletins de pensions, état récapitulatif annuel, etc.).

En 2021, la CNIEG n'a pas échappé au contexte de cyberattaques croissantes et elle a dû accompagner plusieurs clients retraités qui ont été victimes d'attaques malveillantes.

Plusieurs actions ont été instruites et réalisées par les équipes de la CNIEG pour y faire face ; la relation clientèle a particulièrement contribué aux actions suivantes :

- accompagner les retraités pour les rassurer et les conseillers dans leurs démarches (y compris juridiques),
- renforcer le dispositif de contrôles,
- sécuriser les démarches en ligne "sensibles" en s'appuyant sur les préconisations des experts de la sécurité informatique qui ont accompagné les équipes de la CNIEG.

RENFORCEMENT DES CAMPAGNES D'INFORMATION

ET LANCEMENT DE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT EN DISTANCIEL

➤ Les campagnes d'information

En décembre 2020, la CNIEG s'est dotée d'un nouvel outil (nouvelle plateforme pour l'envoi des campagnes de communication par e-mail et SMS) afin d'améliorer et professionnaliser la réalisation des campagnes d'information à destination des affiliés et retraités.

Cet outil intégré à la plateforme de gestion de la relation client avec une base de données commune, a permis en 2021 aux équipes digitales en relation avec les équipes de la relation clientèle :

- de préparer et délivrer plus efficacement toutes les campagnes d'information en mode dématérialisé (e-mailing) et papier (pour les clients qui n'ont pas d'adresse mail),
- de développer la personnalisation des informations délivrées par un ciblage plus performant,
- d'analyser les comportements de nos clients (en relation avec nos outils décisionnels) à réception de ces campagnes et d'en dégager des axes d'optimisation.

Relation clientèle

Plusieurs publications ont également été réalisées sur le site web de la CNIEG pour renforcer notre communication auprès de nos clients.

Exemple de campagnes d'informations (web, e-mailing, courriers) réalisées en 2021

- **Janvier** : campagne e-mailing d'information aux retraités non revalorisés, campagne de vœux affiliés et retraités.
- **Février** : publication d'une page web "préparer ma retraite en situation de handicap" avec campagne e-mailing.
- **Mars** : campagne e-mail destinée aux retraités "Bien vivre ma retraite" (attestation fiscale, pack paiement, pack fiscal, changement de situation, sécurité informatique, électricien sans frontière) + campagne courrier sur l'envoi de l'État Récapitulatif Annuel.
- **Mai** : campagne e-mail à destination des affiliés autour de l'Estimation Indicative Globale + actualité web dédiée.
- **Juin** : campagne courrier brochure changement de situation.
- **Juillet** : mise à jour pages sur le Droit à l'Information (DAI) pour informer sur la non disponibilité du service EIG (impact mise en service simulateur inter-régimes m@rel en juillet).
- **Août** : actualité web sur la réouverture démarche en ligne AFE.
- **Septembre** : envoi d'un emailing "déclik retraite" + campagne courrier.
- **Novembre** : campagne e-mailing sur opération Téléthon.
- **Décembre** : actualité web sur la revalorisation des pensions, prime inflation.

➤ L'offre de service en distanciel

En octobre 2021, la CNIEG a lancé sa première offre de service en distanciel avec un premier produit les « Webconférences : Tout savoir sur ma retraite » dans le cadre du parcours de préparation à la retraite.

Depuis mars 2020, en raison de la crise sanitaire, la CNIEG a suspendu toutes les réunions d'informations affiliés (RIA) organisées traditionnellement en présentiel. Les équipes digitales et relation clientèle en relation avec les équipes SI, ont déployé un dispositif d'accompagnement en distanciel aux salariés proches du départ en retraite. Les webconférences se déroulent sur une demi-journée et permettent d'aborder les conditions de départ à la retraite, le calcul de la pension et toutes les modalités que les affiliés doivent réaliser pour préparer leur départ en retraite.

Forte de cette réussite, la CNIEG continuera en 2022 à travailler sur cette offre pour optimiser l'expérience client et les processus métiers afin de gagner en performance et pour enrichir le dispositif d'information en distanciel avec de nouveaux produits d'ici la fin de la COG (ex : mise en place de webinaires thématiques).

À mi-décembre 2021, **11 réunions** avaient déjà été **animées** permettant à près de **200 affiliés** de bénéficier de cette information et **100% des participants** se sont déclarés **satisfaits** des webconférences.

La relation clientèle

UN ENGAGEMENT FORT DES ÉQUIPES

DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DES AFFILIÉS ET RETRAITÉS

Concernant les activités de traitement des dossiers de carrière, liquidation et de gestion retraite, les équipes de la relation clientèle de la CNIEG ont assuré encore en 2021 un très bon niveau de performance. Près de 100 % de dossiers retraite et réversion sont liquidés sans rupture de paiement, et plus de 96 % des dossiers retraites reçus complets sont liquidés 3 mois avant le départ en retraite.

Aucun retard n'a été constaté sur les activités phares que sont la gestion des départs en retraite, le traitement des capitaux décès, des demandes de réversion et le versement des avantages familiaux statutaires (à noter que 65 % des demandes d'aides aux frais d'études sont attribuées automatiquement grâce au développement réalisés dans notre système d'information).

En 2021, 100 % des clients se sont déclarés satisfaits du délai et de la qualité de traitement en gestion de leur dossier retraite ou de réversion.

Au-delà du traitement du flux d'activités, les équipes ont également contribué en 2021 à des opérations d'assainissement des bases de données pour fiabiliser :

- les bases de contacts (adresses mails) afin d'améliorer notamment la délivrabilité de nos campagnes d'information,
- les carrières des affiliés, notamment en vue du projet d'alimentation des carrières via la DSN (Déclaration Sociale Nominative), pré-requis avant le raccordement de notre base carrière au Répertoire Général des Carrières Uniques (RGCU) à horizon 2024.

En 2021, les équipes de relation clientèle ont réussi à maintenir une qualité de services auprès de leurs clients affiliés et retraités et un niveau de satisfaction globale très élevé malgré le contexte de la crise sanitaire qui a perduré et qui a conduit les équipes à travailler à 80 % en distanciel.

La tenue de nos engagements sur la relation clientèle et le traitement des dossiers (gestion des contacts par téléphone, mail, suivi des dossiers, site internet, etc.) a été soulignée par nos clients avec un **taux de satisfaction sur 96 % en 2021**.

En 2022, qui sera marquée par un contexte de renouvellement de compétences important dans les équipes, la relation clientèle va devoir rester mobilisée pour maintenir son excellence opérationnelle en matière de relation clientèle tout en :

- **S'adaptant à de nouvelles évolutions dans ses processus de gestion** (ex : mise en place du partenariat avec la MSA pour la gestion de l'activité ATMP en avril 2022, mise en service du dernier lot de refonte du système d'information métier (Lot sur les récupérations et les oppositions, etc.) prévue à l'été 2022.
- **Contribuant activement aux projets COG de 2022** pour continuer d'offrir une expérience client personnalisée, innovante et alignée sur l'inter-régimes.



Le médiateur

MÉDIATEUR UN RÔLE D'ÉCOUTE ET DE PÉDAGOGIE

QUI PREND PLUS QUE JAMAIS TOUT SON SENS

➤ Le nombre de recours de l'année 2021 est en nette diminution :

On constate 47 recours par rapport à 75 en 2020 et 89 en 2019, soit 38% de moins entre 2020 et 2021.

Pour autant le nombre de contentieux directs est en parallèle resté stable, c'est un point qu'il convient de noter comme paramètre rassurant, ce n'est pas un désaveu de l'utilité de la médiation.

Cette diminution pourrait donc être mise au crédit de la Relation Clientèle et s'expliquer par une meilleure prise en compte des questionnements dès l'origine de la demande, une meilleure pédagogie qui de ce fait n'appellerait pas réclamation.

➤ Les principales thématiques habituelles jalonnent l'activité du médiateur :

Exemple : oubli de demander la retraite à temps, souhait d'obtenir une réversion sans répondre à tous les critères réglementaires, refus des indus liés aux délais de coordination entre le contrôle médical, l'employeur et la CNIÉG pour des personnes en invalidité, incompréhension de personnes

en situation de handicap du fait des justificatifs exigés (difficiles à obtenir auprès des MDPH) dont l'absence peut pénaliser les conditions de départ, contestation des modalités de calcul de pensions, difficultés administratives pour redresser une carrière inter-régimes.

Des situations pour lesquelles le médiateur est un intermédiaire important pour le client, évitant ainsi la plupart du temps bien des contentieux inutiles.

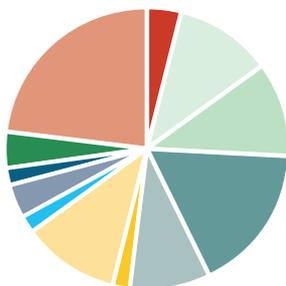
➤ 2022 : date importante pour l'évolution de la fonction de médiateur :

Un nouveau schéma d'articulation entre la Commission de Recours Amiable (CRA) et le Médiateur verra le jour en 2022 au sein de la CNIÉG facilitant ainsi la résolution des litiges.

Par ailleurs le développement du réseau local des médiateurs de la sphère OSS des Pays de Loire sera également un fait marquant. Il sera utile pour faire

avancer le futur projet d'harmonisation des pratiques MDPH en vue de faciliter la complétude des dossiers retraite de nos clients en situation de handicap.

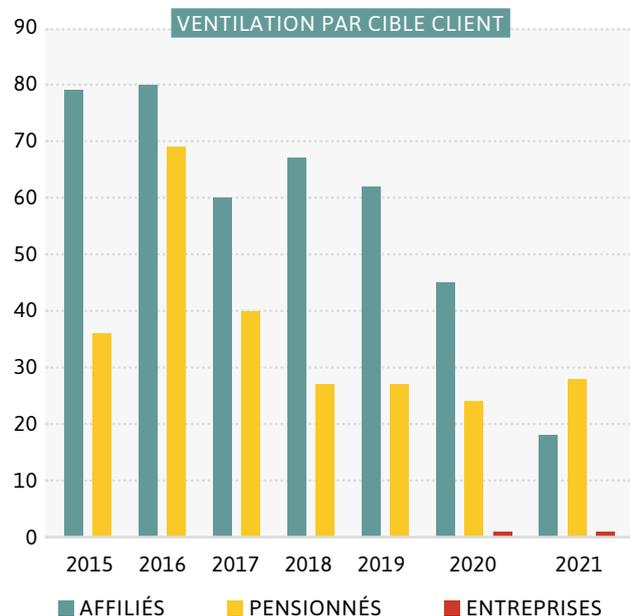
LES THÉMATIQUES 2021



- ATMP
- Autre : Hors périmètre-informations
- Décès - reversion
- Calcul retraite
- Contentieux
- Cotisations
- Date d'effet
- AVPF
- Opposition
- AFE
- Remise de dettes - Indus
- Retraite handicap

17% concerne les modalités de calcul de la retraite
23% concerne les salariés en situation de handicap (vs 17% en 2020)

QUI FAIT APPEL AU MÉDIATEUR ?



Le système d'information

*Les années se suivent
et se ressemblent voici
un adage qui pourrait
introduire le bilan 2021.*



2021 est une autre année fortement influencée par la poursuite de la pandémie qui s'est achevée. Ce contexte particulier, accélérateur de transformation, s'est traduit par une adaptation forte de l'organisation en mode hybride qui préfigure les modalités de travail de demain tant dans la manière de délivrer les services SI (RUN & BUILD) que d'accompagner nos clients et l'évolution de leurs besoins.

Outre ce contexte de crise sanitaire, la fonction SI a dû relever le défi d'un plan de marche ambitieux pour répondre aux différents enjeux de la Caisse tout en s'adaptant au changement de priorités dans un environnement complexe. C'est dans cette perspective qu'elle a choisi de déployer une organisation d'« agilité à l'échelle » avec une revue trimestrielle des priorités stratégiques, et des ajustements aux niveaux tactique et opérationnel en application du principe de subsidiarité.

Les principaux travaux et mises en services, en lien avec le SI cœur de métier, qui ont marqué l'année 2021 conformément au plan prévu sont :

- L'intégration des règles IEG dans M@REL,
- Une plateforme de gestion et d'envoi des campagnes relationnelles clients par email/sms,
- Une nouvelle offre de Réunion Distancielle pour les futurs pensionnés,
- L'augmentation de la sécurité du Portail,
- Les adaptations nécessaires au transfert du recouvrement à l'ACOSS,
- La mise en œuvre de l'indemnité inflation.

Le projet engagé avec la MSA pour la gestion des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (AT/MP) s'est poursuivi en 2021 en préparation d'une mise en service début 2022.

Les équipes de réalisation ont continué les travaux de mise à niveau du SI de Gestion mais le nombre important de chantiers a conduit la CNIEG à prioriser son plan de marche SI et donc à reporter en 2022 la mise en service du dernier lot de la brique Prestations (gestion des comptes individuels et en particulier les récupérations sur pensions).

Le système d'information

Dans une dimension transverse, les équipes SI ont contribué à la dynamique de transformation notamment par :

- Le remplacement de l'ensemble du parc des postes utilisateurs à l'occasion de la migration windows 10.

Cette étape marque le déploiement des nouveaux usages en matière de télétravail avec du matériel spécifique (PC portables, webcam individuelle et dans les salles de réunion) et l'enrichissement des outils collaboratifs (Teams, Confluence, Squash, JIRA).

- La modernisation de la plateforme d'hébergement d'applications par l'utilisation d'un orchestrateur de conteneurs (Kubernetes).

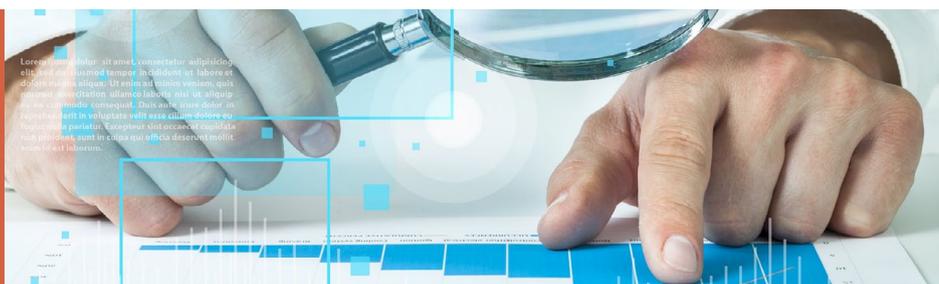
Cette évolution permet au département SI :

- D'optimiser et de fiabiliser les processus de réalisation et de mise en production,
- D'améliorer la résilience et la disponibilité des services,
- De développer notre capacité à répondre à de nouvelles orientations en alignant l'infrastructure sur les standards du marché.

Comme chaque année, la continuité de services SI a été rythmée par :

- Le processus de paiement mensuel des pensions qui s'est déroulé sans incident tout au long de l'année dans le respect des engagements et jalons,
- La supervision des systèmes et des interconnexions Inter-Régimes,
- Le pilotage des changements avec des mises en service mensuelles des nouveaux applicatifs / nouvelles fonctions et correctifs d'amélioration,
- L'entretien courant des infrastructures : serveurs, réseau informatique et téléphonique,
- Le renouvellement des marchés publics : un seul cette année portant sur la téléphonie mobile.

Dans ce contexte, les équipes SI ont su maintenir un **taux de disponibilité** global de **99,78 %** pour un objectif à 99 %.



Forte de cette expérience et pour ancrer cette performance dans la durée, la fonction SI a lancé en fin d'année, une démarche centre de services afin d'optimiser le pilotage de la continuité de services, notamment par :

- L'amélioration de la connaissance de l'offre de services auprès des clients internes CNIEG (Quoi et Pourquoi),
- La centralisation et la facilitation de l'accès aux services (Où),
- La transparence sur les processus établis et les engagements mutuels (Comment, Quand, Combien).

Le système d'information

SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

L'année 2021 aura été marquée par un contexte cybersécurité mondial impliquant un niveau de risque sans précédent pour les entreprises et les administrations. Notamment, le risque lié au rançongiciel a été pointé par tous les spécialistes comme étant le risque majeur présentant un fort niveau de criticité.

La CNIEG a pris en compte cette élévation exogène du niveau de risque et mis en œuvre un plan d'action spécifique de mesures de couverture, en lien avec son conseil d'administration et en s'appuyant sur son partenaire spécialisé en charge de l'hébergement de certains équipements réseau & informatiques ainsi que de la surveillance de la sécurité SI.

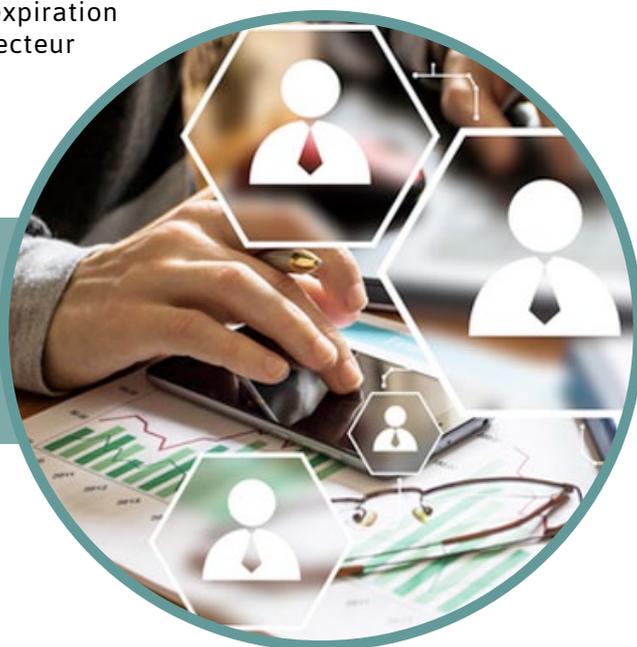
En interne CNIEG :

- Au premier trimestre 2021, la CNIEG a procédé au **renouvellement de l'ensemble des postes de travail de ses collaborateurs** permettant de conférer à ces équipements un **niveau de sécurité optimal**.
- En cours d'année, le **système de sauvegarde du Système d'Information a été renouvelé** vers une version intégrée plus sécurisée et embarquant le périmètre Office 365.
- **Plusieurs campagnes de sensibilisation des utilisateurs** ont été menées en cours d'année, appuyées par la création d'un espace intranet dédié à la Sécurité SI et au RGPD, à destination de tous les collaborateurs, prestataires et intérimaires.

Portail web :

- **Le niveau de sécurité du portail de services web de la CNIEG a été renforcé** en rendant obligatoire, pour certaines démarches critiques, l'authentification de l'utilisateur internaute par un deuxième facteur (code PIN de validation : procédé « MFA » : MultiFactor Authentication).
- En octobre, **l'homologation RGS** (Référentiel Général de Sécurité) du portail web de la CNIEG, qui atteignait sa date d'expiration normale au bout de 3 ans, **a été renouvelée** par le Directeur et le Directeur Comptable et financier.

2021, une année marquée par un contexte cybersécurité mondial notamment sur le risque lié au rançongiciel. La CNIEG a mis des actions spécifiques pour couvrir ce risque majeur.





Les ressources humaines

L'objectif prioritaire de la COG 2020-2024 de la CNIEG est de déployer un modèle d'organisation novateur et d'accompagner ses collaborateurs pour faire face aux changements du monde du travail et plus largement de la société.

DÉVELOPPER LE COLLABORATIF ET LA RESPONSABILISATION

La CNIEG poursuit les évolutions organisationnelles entamées et continue à développer le travail collaboratif au sein de son organisation. Pour cela, elle mène un projet de transformation visant à :

- Expérimenter de nouveaux fonctionnements,
- Se doter de compétences en intelligence collective et,
- Faciliter la collaboration intra-caisse.

À ce titre, en 2021 la nouvelle **gouvernance** de la CNIEG a fait ses preuves avec la tenue régulière des COSTRAT (Comité Stratégique), et de l'équipe de quart. Un séminaire VIVA (Vision Valeur) s'est tenu en octobre avec l'ensemble des salariés pour travailler en commun sur la vision et les valeurs de l'entreprise.

La CNIEG a co-construit sa politique de **rémunération** et mis en place une méthode de travail basée sur l'autonomie, la responsabilisation et la confiance. Un collectif de travail constitué de salariés, d'organisations syndicales et de managers réfléchit et innove collectivement sur les règles en matière de rémunération à la CNIEG. Les critères de définition et d'évolution de la rémunération sont établis de manière transverse ; ils sont transparents et accessibles à l'ensemble des salariés. Par ailleurs, les partenaires sociaux et managers sont régulièrement associés et informés des travaux sur le sujet et les salariés ont une forte accessibilité à leurs données de rémunération.

Par ailleurs, la Direction et les Partenaires sociaux ont une volonté commune de construire des dispositifs sociaux favorisant le collaboratif et la responsabilisation.

Plusieurs négociations se sont déroulées en 2021 :

- Avenant à l'accord d'intéressement,
- Accord sur les mesures salariales,
- Avenant relatif à l'accord télétravail,
- Accord portant sur les trajets domicile-travail signé.

La qualité du dialogue social s'est renforcée dans le contexte de l'entreprise responsabilisante : les membres représentant du personnel sont systématiquement consultés et informés au fil de l'eau de l'avancement des actions entreprises et des données sociales majeures.

FAVORISER L'IMPLICATION DES SALARIÉS, LA QUALITÉ DE VIE

AU TRAVAIL, LA SANTÉ-LA SÉCURITÉ ET LE TRAVAIL NOMADE

Favoriser l'implication des salariés et être à l'écoute de ses salariés et de leurs aspirations est un engagement fort de la CNIEG. Afin de mesurer le bien-être au travail des salariés, deux **baromètres** ont été réalisés et les salariés sont questionnés annuellement au moment de leur entretien individuel avec leur manager. Des enquêtes ponctuelles sont également réalisées sur des thèmes spécifiques, comme le télétravail, ou les risques psycho-sociaux.

Afin d'assurer la santé au travail de ses salariés, la CNIEG s'est organisée face à la crise sanitaire ; elle a ajusté au fil des mois son **plan de prévention sanitaire** et son protocole sanitaire en fonction des consignes nationales et de l'évolution de l'épidémie de COVID-19, ce qui lui a permis de maintenir les salariés à leur poste de travail (en présentiel ou à distance).

Les ressources humaines

Outre la gestion de la crise sanitaire, plusieurs actions ont été déployées en 2021 :

Les actions déployées en 2021 :			
Des actions de sensibilisations relatives à la prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes.	Une campagne de vaccination antigrippe et des formations liées à la prévention (secourisme et incendie).	Des actions destinées à accroître la qualité de vie au travail ont également été proposés aux salariés : bien-être, massage, gestes et postures, micro-sieste, nutrition).	Une démarche HQH (haute Qualité Humaine).

La CNIEG a par ailleurs renforcé son engagement pour favoriser les **nouveaux modes de travail** : travail hybride, travail nomade. L'entreprise a continué à généraliser le télétravail au domicile des salariés et a permis à chaque salarié d'être correctement équipé à son domicile (poste de travail, matériel informatique, fauteuil nécessaire).



ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS ET LES ÉVOLUTIONS D'ORGANISATION

Les évolutions organisationnelles à venir sont étudiées et une analyse systématique des besoins en compétences est réalisée au niveau collectif CNIEG. L'analyse des charges, des compétences nouvelles et émergentes liées aux orientations stratégiques de la CNIEG et des impacts sur les emplois est examinée collectivement et à échéance régulière.

Les collectifs managériaux au sein des différents départements travaillent sur ses questions, qui sont ensuite étudiées au niveau du collectif **GPEC** (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences). Ce collectif se réunit mensuellement et est composé d'un ou plusieurs membres de chaque collectif managérial. Il dispose d'outils GPEC tels que la trajectoire des effectifs, la cartographie des compétences, les éléments budgétaires, etc. En 2021, 5 embauches ont été réalisées.

Parallèlement, la politique de recrutement de la CNIEG s'adapte pour devenir plus réactive, faciliter les parcours inter-départements et s'adapter au marché de l'emploi actuel. Enfin, les actions de formation 2021 se sont portées sur l'utilisation des outils collaboratifs et le travail nomade : méthodes de décisions collectives, leadership, coaching, communication non violente, animation et participation à des réunions web, manager à distance, etc.

Afin d'accompagner les évolutions d'organisation, une réflexion globale est entamée sur la transformation des métiers ayant des conséquences sur l'activité, l'emploi, les métiers, les compétences, et l'organisation du travail. Des actions ont déjà été lancées pour faire un état des lieux des compétences actuelles détenues à la CNIEG et des compétences cible de demain : constitution d'une bibliothèque de compétence, auto-évaluation des agents, sondages, entretiens porteurs d'enjeux, benchmarks.

L'engagement qualité & RSE

L'ENGAGEMENT QUALITÉ

La CNIEG s'est engagée dans une démarche d'excellence « EFQM* » depuis plus de dix ans et a obtenu un haut niveau de reconnaissance début 2019 (R4E5*). En adoptant ce modèle, elle a démontré sa capacité à progresser dans son organisation. **Lors de la dernière évaluation, les assesseurs notaient « qu'elle faisait preuve d'une éthique et d'un comportement durable et responsable ». Fortement engagée et impliquée, elle est reconnue aujourd'hui par les parties prenantes clés comme un véritable acteur responsable et moteur dans les enjeux sociétaux locaux.**

QU'EST-CE QUE L'EFQM ?

EFQM® : L'European Foundation for Quality Management ou EFQM®, (en français : Fondation européenne pour la gestion de la qualité) est une fondation européenne basée à Bruxelles. Le modèle d'excellence EFQM est un des outils « qualité » les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 30 000 organisations dans le but d'améliorer leurs performances. Il est régulièrement révisé afin de s'assurer qu'il est bien en miroir du monde dans lequel les organisations opèrent. Il les encourage à devenir des structures agiles, mieux adaptées aux rigueurs du contexte économique mondial actuel.



LA RSE, UN CHEMINEMENT

QUALITATIF ET PROGRESSIF À LA CNIEG

La CNIEG conduit de nombreuses actions qui relèvent des piliers principaux de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) pour :

- La relation clients avec les enquêtes satisfaction et le suivi des non connectés. Le soutien à la FAPE (Fondation Agir Pour l'Emploi) des entreprises EDF et Engie maintenu grâce à des appels aux dons et des liens vers les sites ad hoc. La gouvernance avec la poursuite de la dynamique de l'entreprise responsabilisante par le suivi de sujets transverses en intelligence collective ;
- Les conditions de travail avec la signature des accords salariaux (temps de travail/télétravail ou déconnexion) ; le développement de la Qualité de Vie au Travail (QVT) en organisant des ateliers sur le bien-être et en veillant au maintien d'échanges informels pendant les confinements successifs ; l'amorce d'une démarche sur la santé mentale au travail par une approche Haute Qualité Humaine (HQH) éprouvée dans une cohorte issue de plusieurs entreprises avec le soutien des universités de Tours et Toulouse ;
- Les droits de l'homme avec la prise en compte de la diversité par la présentation des métiers de la retraite (relations clients, digital) à des personnes précarisées, ou le parrainage de publics éloignés de l'emploi ; la prise en compte du handicap avec l'hébergement à l'antenne parisienne CNIEG de l'association ISPC (Institut du Sport Para Connecté) Synergie et la sensibilisation des salariés.es sur les situations vécues au quotidien ;
- L'ancrage local de la CNIEG avec l'adhésion au réseau les Dirigeants Responsables de l'Ouest dans lequel nous sommes investis dans le groupe mobilité des hommes et des biens et les organismes de sécurité sociale locaux.



Sur cette base, la CNIEG s'est engagée en septembre 2021 vers le label Lucie pour revisiter ses pratiques et pour clarifier sa démarche au regard des valeurs collectivement déterminées. Ce socle RSE construit transversalement par les équipes contribuera à définir un plan d'actions pluriannuel, incluant notamment le lancement dès 2022 d'un bilan carbone de la CNIEG.

Le contrôle interne

CONTRÔLE DES PROCÉDURES DE GESTION

Depuis sa création en 2005 et pour répondre aux obligations réglementaires (articles D114-4-6 à D114-4-18 du code de la Sécurité Sociale), la CNIEG a élaboré un plan de contrôle interne dont le suivi est assuré par l'Agence Comptable. Il fait l'objet d'un avenant annuel validé par le Comité d'Audit et signé conjointement par le Directeur et le Directeur Comptable et Financier (DCF).

Le dispositif s'appuie sur la cartographie des risques de la CNIEG, celle-ci étant révisée à minima une fois par an et à chaque nouvel événement marquant. Les contrôles inscrits dans le plan de contrôle interne (PCI) sont définis par les pilotes des risques, le pôle maîtrise des risques en vérifie la pertinence vis-à-vis de la couverture des risques.

La réalisation du PCI est basée sur deux niveaux de contrôle. Un premier niveau correspond aux contrôles effectués par les services sur leurs activités propres ; un second niveau concerne la supervision de ces contrôles. Cette supervision est réalisée par les équipes du pôle maîtrise des risques.

Les opérations complémentaires de « contrôles sur stocks » participent notamment au dispositif de détection des fraudes et de surveillance des risques stratégiques.

Les anomalies détectées lors des contrôles donnent lieu à une évaluation des incidences financières supportées par la Caisse.

Trois modes de calcul de l'impact financier sont définis :

- L'incidence financière (IF) qui est le différentiel entre ce qui est payé ou aurait pu être payé et ce qui est réellement dû ;
- La charge financière qui correspond aux charges non recouvrables du fait de l'insolvabilité du débiteur, de la remise de dette au niveau CRA... ;
- Le risque financier qui représente le montant de la dette valorisé au regard de l'espérance de vie du débiteur (le coût de l'anomalie si le dossier n'avait pas été contrôlé).

Pour mesurer la qualité et la performance du dispositif du contrôle interne, 5 nouveaux indicateurs ont été mis en place dans le cadre de la COG 2020-2024 :

- Efficacité de la détection des anomalies par le dispositif de contrôle interne ;
- Qualité des résultats du dispositif du contrôle interne ;
- Qualité des dossiers avant et après paiement ;
- Taux d'incidence financière des erreurs (régime) (TIF) ;
- Efficacité du dispositif de lutte contre la fraude.

En plus de ces indicateurs, le pôle maîtrise des risques a fait le choix de garder l'indicateur de performance du contrôle interne inscrit dans les COG précédentes comme indicateur de suivi de l'activité. Ceci permet de suivre l'évolution des résultats sur plusieurs années.



Le contrôle interne

CONTRÔLE DES PROCÉDURES DE GESTION

En 2021 l'indicateur de performance du contrôle interne est de **84** (contre 90 en 2020). Cette évolution s'explique par l'augmentation de la charge financière (31 047 € contre 1 681 € en 2020). Cet indicateur retrouve un niveau proche de 2019 (83) avant la pandémie.

Critères (coef.)	2021		2020		2019	
	résultat	points	résultat	points	résultat	points
Taux de réalisation des contrôles de 1 ^{er} niveau (2)	99,0 %	9	97,2 %	9	98,5 %	9
Taux de réalisation des contrôles de 2 nd niveau (1)	100 %	10	100 %	10	100 %	10
Taux d'anomalie avec incidence financière (1)	0,37 %	8	0,63 %	8	0,58 %	8
Taux d'anomalie du contrôle de 2 nd niveau (3)	0,21 %	9	0,08 %	9	1,06 %	8
Taux d'action corrective (1)	99,8 %	9	97,0 %	9	99,0 %	9
Montant de la charge financière totale (2)	31 047 €	6	1 681 €	9	28 590 €	7
Indicateur de performance	84		90		83	

Les résultats des nouveaux indicateurs COG permettent de confirmer ces résultats notamment sur l'efficacité de détection des anomalies par le dispositif de contrôle interne :

	Indicateur	objectif 2021	résultat	commentaire
COG 9a	Efficacité de la détection des anomalies par le dispositif de contrôle interne	81	81	En ligne
COG 9b	Qualité des résultats du dispositif de contrôle interne	77	82	En ligne
COG 9c1	Taux de qualité des dossiers après paiement (régime) (IQV)	-	99,2 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 9c2	Taux de qualité des dossiers avant paiement (régime) (IQL)	-	97,8 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 9d	Taux d'incidences financières des erreurs (régime) (TIF)	-	2,30 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 10	Efficacité du dispositif de lutte contre la fraude	87	82	Toutes les actions de benchmark et de communication interne n'ont pu être réalisées

L'objectif lié à l'indicateur COG10 n'a pas été atteint en 2021 en raison de la crise sanitaire : la participation à des instances régionales dans le cadre du développement du réseau local n'a pas pu être réalisée.

Le contrôle interne

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le plan de contrôle interne 2021 de la CNIEG retenu après avis du comité d'audit en décembre 2020, comptait 20 actions de contrôle couvrant les thématiques de fraude aux prestations (10 actions de contrôles) et de fraude sur la gestion interne (10 actions de contrôles).

Aucun cas de fraude n'a été détecté par ces contrôles.

Dans la continuité des actions déjà engagées, la CNIEG a poursuivi sa collaboration avec la DGFiP pour l'utilisation en masse de FICOBA.

DOSSIERS DE FRAUDES INTERVENUES À LA CNIEG

Au cours de l'année 2021, la CNIEG a été victime de plusieurs séries de fraudes externes concernant des changements de coordonnées bancaires à la suite de l'usurpation d'identité de pensionnés :

➤ **En janvier : 12 situations de fraude dont 2 concernant des prestataires décédés.**

Les changements de coordonnées bancaires sont ceux de la banque en ligne TREEZOR.

Les retraites de 5 prestataires au titre de l'échéance de février 2021 ont été versées à tort pour un montant de 13 159,40 € (Retour de fond de la banque d'un montant de 2 361,92 €, ne pouvant être rattaché à un dossier en particulier).

➤ **En février : 3 situations de fraude.**

Les actions de sécurisation de paiement mis en place à la suite des fraudes intervenues au mois de janvier ont permis de stopper les versements de retraites indus sur le mois de février et suivant.

➤ **En mars : 9 situations de fraude**, dont 1 concerne un prestataire qui avait déjà fait l'objet d'une fraude en janvier.

➤ **En avril : 4 situations de fraude.**

Ces fraudes ont donné lieu à des dépôts de plaintes groupés par courrier auprès du procureur de la république du Tribunal Judiciaire (TJ) de Nantes par mois, : le 09/02/2021 (pour janvier), le 12/04/2021 (pour février), le 21/04/2021 (pour mars), le 17/05/2021 et le 09/06/2021 (pour avril).

Ces dépôts de plaintes ont également fait l'objet d'un procès-verbal établi en gendarmerie le 19/10/2021. À ce jour, ces plaintes sont toujours en cours d'instruction.

À noter : Ces fraudes aux changements de coordonnées bancaires sont associées à des fraudes aux changements de coordonnées téléphoniques et/ou mails, dans la grande majorité des cas.

La CNIEG a également été victime d'une fraude en août 2021. La caisse a été destinataire d'une demande de changement de coordonnées bancaires par voie postale avec usurpation d'identité, accompagnées d'un RIB falsifié.

La CNIEG a déposé plainte auprès du TJ de Nantes le 30/08/2021.



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2021

➤ **Transfert du recouvrement des cotisations sociales**

(décret n° 2021-1877 du 29 décembre 2021 et arrêté du 29 décembre 2021)

Initiée par les lois de financement de la sécurité sociale de 2020 (art. 18) et de 2021 (art. 27), la réforme du transfert du recouvrement des cotisations sociales finançant le régime de sécurité sociale des IEG aux URSSAF et aux caisses MSA est effective depuis le 1^{er} janvier 2022. À cette fin, les textes réglementaires régissant le fonctionnement de la CNIEG et le financement du régime des IEG ont fait l'objet d'adaptations.

➤ **Indemnité inflation**

(art. 13 de la loi n° 2021-1549 du 1^{er} décembre 2021 et décret n° 2021-1623 du 11 décembre 2021)

En tant qu'organisme de sécurité sociale en charge du versement de pensions de retraite et d'invalidité, la CNIEG a été amenée à verser l'indemnité inflation, annoncée par les pouvoirs publics à l'automne 2021, à plus de 12 000 de ses assurés.

➤ **Baisse du taux de contribution tarifaire d'acheminement (CTA) « électricité »**

(arrêté du 20 juillet 2021)

À compter du 1^{er} août 2021, le taux de la CTA « transport électricité » est fixé à 10,11 % (contre 10,14 % auparavant) et le taux de CTA « distribution électricité » est fixé à 21,93 % (contre 27,04 % auparavant). Cette baisse des taux de CTA électricité s'inscrit dans la continuité de l'entrée en vigueur, à la même date, du nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 6).

➤ **Simplification du calcul de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) sur les prestations de transport et de distribution de gaz naturel**

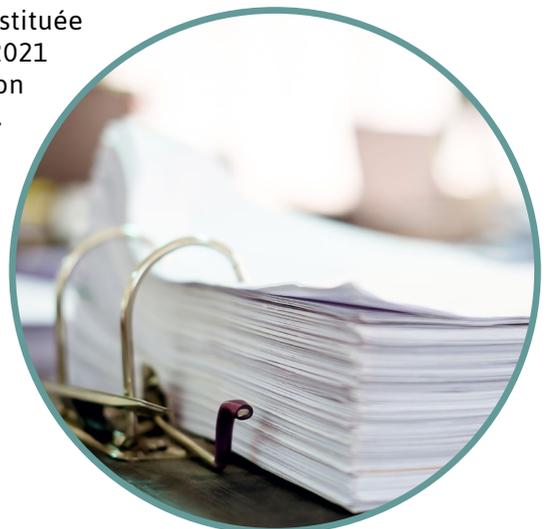
(décret n° 2021-661 du 27 mai 2021 et arrêté du 31 mai 2021)

Ces textes visent à simplifier le calcul de la part de CTA transport gaz précomptée par les fournisseurs et distributeurs sur la facture des clients raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel. Cette mesure consiste en l'instauration d'un coefficient de proportionnalité, déterminé par la Commission de régulation de l'énergie, applicable de manière harmonisée pour chaque typologie de clients par l'ensemble des fournisseurs et des distributeurs de gaz naturel.

➤ **Mutualisation du contrôle de l'existence des bénéficiaires d'une pension de retraite résidant à l'étranger**

(décret n° 2021-390 du 2 avril 2021)

Ce décret constitue le texte d'application de la mesure instituée par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2021 (art. 104) qui simplifie les démarches de justification d'existence pour les retraités résidant à l'étranger. Ainsi, à compter de 2021, le retraité n'est désormais tenu d'envoyer chaque année qu'une attestation d'existence pour l'ensemble des régimes de retraite dont il relève. Cette démarche peut être effectuée en ligne sur le site info-retraite.fr ou par voie postale.



Partenariats & inter-régimes

PARTENARIATS STRATÉGIQUES ET MUTUALISATIONS

Les partenariats stratégiques sont, pour la CNIEG, un levier de transformation de l'offre de services et de performance pour les métiers. Ils sont transverses à l'ensemble des activités de l'entreprise.

La cartographie des principaux partenariats stratégiques est la suivante :



⁽¹⁾DRO : Dirigeants Responsables de l'Ouest

Partenariats & inter-régimes

Le Partenariat Stratégique avec la CCMSA, la IMSA et la MSA Auvergne : délégation partielle d'activités liées aux Accidents du travail et aux Maladies Professionnelles au sein des IEG

Depuis 2020, le projet de sous-traiter et d'infogérer des activités du processus de gestion AT / MP en « marque blanche » par la MSA mobilise des équipes CNIEG et MSA. L'année 2021 a vu une implication transversale très importante des équipes de la CNIEG afin d'aboutir à une mise en service au premier trimestre 2022.

Ce projet est un véritable défi d'ampleur et d'enjeu pour la CNIEG et son partenaire car il fait intervenir des équipes basées à Nantes, à Montauban, à Clermont-Ferrand et en région parisienne. Le projet est intégralement financé sur le budget de la Caisse, il servira de retour d'expérience pour la suite de la stratégie de mutualisation de la CNIEG notamment dans le cadre de la convergence inter-régime impulsée par les ministères de tutelles et le GIP Union retraite.

Le transfert des activités de recouvrement à l'ACOSS

En 2019, les pouvoirs publics ont confirmé à la CNIEG leur volonté d'unifier le recouvrement dans la sphère sociale. Les lois de financement de la sécurité sociale pour 2020 et 2021 ont consacré le transfert des activités de recouvrement et de contrôle de la CNIEG (à l'exception des opérations relatives à la contribution tarifaire) au profit de la branche recouvrement du régime général et, pour les seules SICAE, au profit du régime agricole. Le chantier opérationnel lancé à l'été 2020 s'est poursuivi tout l'année 2021 avec toutes les parties prenantes, tout en veillant à accompagner les entreprises et les équipes opérationnelles pour faire face à ce changement et permettre ainsi le transfert effectif au 1^{er} janvier 2022.



Branche des IEG

Dans le contexte du recours massif au télétravail qui a conduit à généraliser et faciliter l'usage des outils de réunion distancielle, la CNIEG a pu enrichir les échanges partenariaux au sein de la Branche en mettant en place pour la première fois des réunions distancielles auxquelles sont conviées l'ensemble des entreprises de la Branche des IEG. Avec plus de 100 entreprises présentes simultanément, ces réunions permettent un large partage et des échanges d'informations fructueux sur les sujets concernant toute la Branche, par exemple :

- transfert du recouvrement,
- flux d'informations Entreprises > CNIEG de transmission des données de carrière des affiliés (flux DECA bientôt remplacé par la DSN).

Partenariats & inter-régimes

IMPLICATION DE LA CNIEG DANS L'INTER-RÉGIMES

En 2021, conformément aux orientations de sa COG 2020-2024, la CNIEG a poursuivi ses travaux de collaboration avec les instances inter-régimes pour s'inscrire pleinement dans les trajectoires de collaboration et de mutualisation entre les régimes de retraite souhaitées par les pouvoirs publics.

En interne, afin d'accompagner les évolutions rendues nécessaire par ces mutualisations croissantes, la CNIEG a nommé deux animateurs inter-régimes en charge de l'accompagnement au changement des équipes Métier et SI de la CNIEG.

RGCU⁽¹⁾

Tout au long de l'année, les équipes de la CNIEG ont travaillé avec la Direction de la Sécurité Sociale, le GIP Union-Retraite et l'opérateur CNAV à la définition des modalités d'accrochage du régime des IEG au RGCU. Ces travaux ont permis de valider le principe d'un planning d'accrochage prévisionnel en trois étapes successives distinctes permettant de sécuriser l'enchaînement des opérations de bascule au RGCU dans les années à venir :

- Abandon du flux carrière spécifique DECA permettant la transmission par les employeurs à la CNIEG des éléments de carrière des affiliés, au profit du flux carrière au standard DSN déjà produit mensuellement par les employeurs.
- Alimentation des carrières RGCU via un mode « push » régulier des données de carrières IEG à partir du SI CNIEG.
- Alimentation directe des carrières IEG dans le RGCU via les DSN et bascule vers des processus métier IEG de liquidation des pensions directement basés sur les données du RGCU.

M@rel⁽²⁾

En février 2021, le simulateur inter-régimes M@rel a intégré une partie de la réglementation IEG, permettant ainsi à certains affiliés IEG d'effectuer des simulations de retraite sur cet outil. Cette intégration a été le fruit d'importants travaux menés en collaboration entre la CNIEG et l'opérateur en charge de l'intégration des différents régimes dans M@rel.

En conséquence de l'absence de la prise en compte de la totalité de la réglementation IEG dans M@rel en 2021, la production des documents du Droit à l'Information (DAI) a été exceptionnellement réduite : les Estimations Indicatives Globales (EIG) n'ont pas été produites en 2021 lors de la campagne DAI annuelle. Leur émission a été repoussée à l'année 2022.

EESSI⁽³⁾

Dans le cadre du chantier de mise en œuvre de la plateforme européenne d'échanges dématérialisés entre régimes de retraites EESSI, la CNIEG a travaillé en lien avec le CLEISS⁽⁴⁾ pour intégrer cette plateforme à compter d'octobre 2021.

⁽¹⁾RGCU : Le Répertoire de Gestion des Carrières Unique

⁽²⁾M@rel : Outil d'estimation retraite

⁽³⁾EESSI : Electronic Exchange of Social Security Information

⁽⁴⁾CLEISS : Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale

II > La Gouvernance



1 ➤ Le régime

LE RÉGIME

En application de la loi du 8 avril 1946, le personnel actif ou retraité de la branche des IEG relève d'un système spécifique de protection sociale.

Il s'agit d'un "régime spécial" de Sécurité sociale, légal et obligatoire (*article L. 711-1 du code de la Sécurité sociale*) géré par :

- la CNIEG pour les risques vieillesse, accidents du travail, maladies professionnelles, invalidité et décès ;
- les employeurs pour les arrêts de travail et la protection sociale complémentaire ;
- des organismes spécifiques pour l'action sociale (CCAS, etc.) ;
- la CAMIEG pour l'assurance maladie.

LE FINANCEMENT DU RÉGIME SPÉCIAL DE RETRAITE DES IEG

La loi n°2004-803 du 9 août 2004 a réformé le système de financement du régime de retraite des IEG.

TROIS ÉLÉMENTS STRUCTURENT LE FINANCEMENT DU RÉGIME :

- **La mise en place d'un adossement financier** du régime spécial de retraite des IEG aux régimes de retraite de droit commun (régime général d'assurance vieillesse géré par la CNAVTS, régime complémentaire AGIRC-ARRCO) ;
- **L'instauration de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) ;**
- Des charges directement **financées par les entreprises** des IEG.

Ce dispositif est fondé sur le respect d'une neutralité financière pour les régimes de retraite de droit commun, comme pour le budget de l'État et les clients finals : avant comme après la réforme, le régime spécial de retraite demeure financé par le secteur des IEG sans subvention d'État.

1 > Le régime

> L'ADOSSEMENT

Il repose sur le schéma suivant :

- Les régimes de retraite de droit commun versent à la CNIEG des financements strictement égaux à la somme des pensions de vieillesse qu'ils serviraient, selon leur propre réglementation, aux agents des IEG si ceux-ci relevaient de ces régimes ;
- Ils perçoivent, en contrepartie, des cotisations salariales et patronales dont la somme globale est strictement égale à celle des cotisations qui leur seraient versées, selon leurs propres règles, si les agents des IEG relevaient de ces régimes ;
- La neutralité de l'adossement pour les régimes de droit commun est assurée par le versement d'un droit d'entrée, aussi appelé soulte (cas du régime général : 7 649 millions d'euros en 2005) et par une reprise partielle des « droits acquis au 31 décembre 2004 » (cas du régime complémentaire AGIRC - ARRCO).

La part des retraites du régime spécial, non couverte par les financements issus des régimes de droit commun dans le cadre de l'adossement, constitue les droits spécifiques.

Sont distingués :

- Les droits spécifiques passés : ils concernent ceux constitués au 31 décembre 2004 au titre des retraites liquidées et des actifs présents à cette date. Dans cet ensemble, on distingue les droits afférents à des activités régulées de ceux relatifs à des activités non régulées (c'est-à-dire concurrentielles) ;
- les droits spécifiques futurs : ils concernent ceux qui sont engrangés depuis le 1^{er} janvier 2005 par les actifs (présents et nouveaux embauchés).

> LES CHARGES FINANÇÉES PAR LA CONTRIBUTION TARIFAIRE (CTA)

La contribution tarifaire finance la part des droits spécifiques passés correspondant aux activités régulées, c'est à dire les activités d'acheminement de l'énergie (distribution et transport d'électricité et de gaz naturel), cette part des charges ayant été fixée par le décret n°2005-322 du 5 avril 2005 à 60,43 % du total des droits spécifiques passés.

La contribution tarifaire est une imposition de toute nature, recouvrée auprès du consommateur final, qui se substitue à la part du tarif d'électricité et de gaz naturel qui assurait le financement des

charges précitées. Sa création s'est traduite pour les entreprises par une diminution corrélative de leurs charges, mais aussi de leurs recettes et, par conséquent, de leur chiffre d'affaires et s'est, de ce fait, révélée neutre sur le prix global (acheminement et fourniture d'énergie) acquitté par le client final.

La contribution tarifaire couvre également le financement du droit d'entrée CNAVTS, à hauteur de la même quote part relative aux activités régulées, soit 60,43 %.

> LES CHARGES DIRECTEMENT FINANÇÉES PAR LES ENTREPRISES

Les entreprises des IEG assurent directement le financement :

- de la part des droits spécifiques passés correspondant aux activités non régulées, essentiellement de production et de commercialisation, fixée à 39,57 % des droits spécifiques passés ;
- du droit d'entrée versé au régime général à hauteur de cette même quote-part relative aux activités concurrentielles, soit 39,57 % ;
- de l'intégralité des droits spécifiques futurs (sans distinction entre activités régulées et non régulées) ;
- de l'intégralité de l'apport aux réserves des régimes complémentaires de l'AGIRC et de l'ARRCO : sommes versées en 2005 et 2006.

Les autres prestations du régime spécial gérées par la CNIEG (pensions d'invalidité, rentes d'accidents du travail et maladies professionnelles, décès, prestations familiales statutaires), ainsi que ses autres charges (compensation entre les régimes de retraite, frais de gestion de la Caisse, etc.) sont également financées directement par une cotisation des entreprises qui en assure l'équilibre.

2 > Le conseil d'administration

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Instance paritaire composée d'un nombre égal de représentants employeurs et de représentants salariés.

4 fédérations syndicales disposent chacune de deux sièges (CFDT, CFE-CGC, CGT, FO).

Côté employeurs, les sièges sont répartis entre deux groupements : l'UFE (Union Française de l'Electricité) avec 6 sièges, et l'UNEmIG (Union Nationale des Employeurs de l'Industrie Gazière) avec 2 sièges.

LES MISSIONS

- Déterminer les orientations stratégiques de la Caisse,
- Contrôler l'activité,
- Approuver les comptes,
- Adopter le budget de gestion administrative, le schéma directeur informatique et la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) dont le Président du conseil d'administration est cosignataire avec le Directeur et les 2 ministères de tutelle :
 - Ministère de l'économie, des finances et de la relance,
 - Ministère des solidarités et de la santé.

LA PRÉSIDENTE

DEPUIS LE 1^{ER} SEPTEMBRE 2020 :

- Président : **Francis RAILLOT** (CFE-CGC)
- Vice-président : **Jean-Marc LEFEUVRE** (UFE)

LES ADMINISTRATEURS

AU 1^{ER} JANVIER 2021 :

TITULAIRES

EMPLOYEURS	SALARIÉS
Gérard LEQUEU (UFE)	Catherine GUICHARDAN (CFDT)
Arnaud BEAUMARD (UFE)	Benoît PRINCE (CFDT)
Jean-Marc LEFEUVRE (UFE)	Véronique BOUYSSSET (CFE CGC)
Jean-Michel ROMANN (UFE)	Francis RAILLOT (CFE CGC)
Christine DEHESDIN (UFE)	Soraya LUCATELLI (CGT)
Olivier DUBRAY (UFE)	Gilles GOURON (CGT)
Nathalie MERAI (UNEmIG)	André LEBROT (FO)
Patrick BONNEAU (UNEmIG)	Patrick ORMANCEY (FO)

SUPLÉANTS

EMPLOYEURS	SALARIÉS
Jean-Yves ROURE (UFE)	Éric CHARNAY (CFDT)
Grégory CHARTOGNE (UFE)	Christine PROUST (CFDT)
Séverine GIRAUD (UFE)	Yolande BAUDIN (CFE CGC)
Éric WEBER (UFE)	Didier BOULAY CLAVERIE (CFE CGC)
Manuela BELORGEY (UFE)	Pascal COTTIN (CGT)
Eric VAMBERT (UFE)	Eric BUTTAZZONI (CGT)
Christian BELLARDIE (UNEmIG)	Etienne VIANSSON-PONTE (FO)
Christophe-Luc ROBIN (UNEmIG)	Frédérique LE HOUEROU (FO)

2 ➤ Le conseil d'administration

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU COURS DE L'ANNÉE :

2021	SÉANCES AU COURS DE L'ANNÉE			
4 séances CA	25/03/2021	22/06/2021	30/09/2021	14/12/2021
3 Séminaires CA	11/05/2021 : CTA - Incidents Fraude 17/06/2021 : Présentation du RA du COR 22/06/2021 : Sécurité du SI			

CINQ COMMISSIONS COMPLÈTENT

L'ORGANISATION DES TRAVAUX DU CONSEIL

LES SÉANCES DES CINQ COMMISSIONS DU CONSEIL EN 2021	DATES
<ul style="list-style-type: none"> • Commission recours amiable (5 séances au cours de l'année) Elle instruit les recours des entreprises, des pensionnés ou affiliés contestant des décisions de la Caisse. Elle statue également sur les demandes de remise de dette ou de trop-perçus et de majorations de retard. Président : Christine PROUST Vice-Président : Christian BELLARDIE 	26/01/2021 16/03/2021 08/06/2021 23/09/2021 04/11/2021
<ul style="list-style-type: none"> • Commission des marchés (1 séance au cours de l'année) Elle attribue les marchés ayant fait l'objet d'un appel d'offres lancé par la CNIEG. Ces marchés sont à dominante technique et plus de la moitié ont trait à l'informatique. Président : Patrick ORMANCEY Vice-Président : Arnaud BEAUMARD 	23/09/2021
<ul style="list-style-type: none"> • Comité d'audit (5 séances au cours de l'année) Il a pour mission de préparer les travaux du conseil d'administration, en donnant son avis sur les budgets, les prévisions de trésorerie, les rapports économiques et financiers établis par la Caisse, le suivi de l'adossement aux régimes de droit commun, les travaux des commissaires aux comptes, le contrôle interne et les risques. Doté de compétences plus étendues que la commission de contrôle - qu'il remplace -, le comité d'audit a tenu sa première séance le 1^{er} mars 2012. Président : Eric BUTTAZZONI Vice-Président : Jean-Marc LEFEUVRE 	16/03/2021 08/06/2021 16/09/2021 14/10/2021 02/12/2021
<ul style="list-style-type: none"> • Commission étude et information sur la législation (4 séances au cours de l'année) Elle est chargée de l'étude des projets de textes législatifs et réglementaires pour le compte du conseil d'administration. Elle a accompagné l'évolution du régime dans les travaux de réécriture de la réglementation. Président : Didier BOULAY-CLAVERIE Vice-Président : Arnaud BEAUMARD 	18/05/2021 06/07/2021 02/11/2021 07/12/2021
<ul style="list-style-type: none"> • Commission de pénalités financières (1 séance au cours de l'année) Créée le 20 septembre 2012 par le Conseil d'Administration, elle est saisie par le Directeur de la Caisse pour rendre un avis consultatif sur les comportements « frauduleux » de prestataires ou de tiers en cas de recours gracieux. 	23/09/2021

3 ➤ Les **tutelles** de la caisse

L'ORGANISATION DE LA CNIEG

La gouvernance de la CNIEG, organisme de Sécurité sociale de droit privé, est assurée par :

- un conseil d'administration, constitué de seize membres titulaires et seize membres suppléants, nommés pour cinq ans,
- un directeur et un directeur comptable et financier, qui participent au conseil avec voix consultative.

LES VOIX CONSULTATIVES

Deux commissaires du Gouvernement mandatés par chacun des ministères de tutelle (direction de la Sécurité sociale et budget), ainsi que le contrôleur général économique et financier assistent également aux séances du conseil, avec voix consultative.



4 ➤ L'organisation de la caisse

LA GOUVERNANCE

Chargée d'une mission de service public, la CNIEG s'appuie sur les compétences et le savoir-faire de l'ensemble de ses 164 salariés (effectifs à fin 2021).

Depuis 2019, la caisse a entrepris de revisiter sa gouvernance en ayant une réflexion globale articulant **plusieurs objectifs** :

- Faire évoluer la gouvernance traditionnelle de la CNIEG dans un environnement évolutif ;
- Inscrire cette évolution de la gouvernance dans les principes de l'entreprise responsabilisante, fondée sur le triptyque responsabilité-autonomie-subsidiarité, consacrés dans la 3^{ème} orientation stratégique notre COG 2020-2024 : « Déployer un modèle d'organisation novateur et accompagner nos collaborateurs pour faire face aux changements ».

Deux nouveaux collectifs complètent la cartographie des différentes instances de la Caisse :

- Une équipe de quart, en appui du directeur, qui garantit la continuité de service de la direction ;
- Un comité stratégique, réunissant les porteurs des enjeux stratégiques de la caisse, qui assure une revue régulière de ces enjeux dans un contexte évolutif et qui effectue notamment le suivi de la mise en œuvre de la COG.

Chargée d'une mission de service public, la CNIEG s'appuie sur les compétences et le savoir-faire de ses 164 salariés

Une **équipe de quart**, composée de 6 membres, appuie le directeur et s'assure de la continuité de service de la direction.

Les membres de l'équipe de quart :

- Nicolas Mitjaville, directeur
- Laurence Roux, assistante du directeur
- Géraldine Laforge-Navarre, chargée d'appui à la gouvernance
- Erwan Abiven, Déborah Libeau, Solenne Clicq, François Rebours : co-équipiers

Contact : direction@cnieg.fr

Un **comité stratégique**, composé des 11 porteurs d'enjeux de la caisse, assure une revue stratégique régulière dans un contexte évolutif et effectue le suivi de la mise en œuvre de la COG.

Les enjeux stratégiques

Les porteurs d'enjeux

La CNIEG et son environnement

- Nicolas Mitjaville, directeur
- Erwan Abiven, partenariats stratégiques
- Philippe Dazas, coordination inter-régimes

Performance financière

- Hervé Duchaigne, directeur comptable et financier
- Sylvie Le-Lan, fondée de pouvoir

Services et relations Client

- Anne-Gaëlle Cascarino, stratégie et développement digital
- Déborah Libeau, relation clientèle

Performance du Système d'information

- Enrique Gauderon, services SI
- Valérie Oger, évolution SI

Organisation et richesse humaine

- Solenne Clicq, relations sociales
- Tony Chevalier, recouvrement et animation démarche entreprise responsabilisante

4 ➤ L'organisation de la caisse

LA CONFORMITÉ RGPD DE LA CNIÉG PROGRESSE DURABLEMENT

Les sensibilisations régulières et spécifiques métier portent leurs fruits et la sollicitation du DPO est en importante augmentation.

Les clients également n'hésitent plus à exercer leurs droits, qui sont de plus en plus connus, ce qui implique de maîtriser/repenser/améliorer le processus de gestion de la documentation (preuves, plateforme de consentement...). Enjeu important pour la Caisse et plus particulièrement pour son SI.

2021, a été une année chahutée pour le RGPD du fait de problématiques : de contractualisation avec des sociétés hors Europe, de gestion de la mise en conformité des cookies, d'utilisation de Google Analytic's (à mettre en conformité RGPD car non validé tel quel par la CNIL), d'utilisation de technologies efficaces mais non Européennes... sujets pour lesquels les compétences de la Caisse en termes de protection de données ont été mises à l'épreuve.

2021 a été aussi une année de mise en place de réunions en collectif métier « FAQ-DPO » où chacun a pu poser en direct ses questions et recevoir une réponse opérationnelle et adaptée métier. **Un partage de connaissances très formateur pour les intervenants et apprécié des équipes.**

2022 sera une année importante en termes de montée en compétences des équipes : implication systématique du DPO dans le cadrage des projets, choix de « référents protection des données » volontaires et relais du DPO sur le terrain, audit RGPD externe qui impliquera sans doute quelques réajustements...

Enfin 2021 a été marqué par la montée en compétence d'un nouveau DPO qui continuera à œuvrer pour la mise en conformité de la CNIÉG.

LA CNIÉG A EU EN 2021 :

- **5 exercices de droit d'accès** auxquels nous avons répondu dans le délai imparti (vs 3 en 2020).
- **2 plaintes à la CNIL** (vs 1 en 2020)
 - 1 relative aux caractères diacritiques non pris en compte.
Cette plainte a été déposée par la personne concernée auprès du médiateur CNIÉG, de la CNIL et de la CNAV pour son épouse ; une réponse lui a été apportée par la CNIÉG lui disant que sa requête ne pouvait être gérée du fait des contraintes techniques.
La CNIL a relayé la plainte du retraité le 05/04/19 => une réponse a été apportée à la CNIL le 10/05/19 mais ce problème n'est toujours pas résolu à ce jour car cela nécessite une prise en compte de l'évolution du SNGI (système national de gestion des individus) dans notre système avec des incidences importantes sur notre plan de marche. L'analyse d'impact est en cours au niveau de l'appui DPD et du SI de la Caisse. => toujours en cours ; chiffrage par un collectif SI de 1000j/h pour la mise en conformité de l'affichage client seul = voir pour établir un niveau de priorisation par le SI CNIÉG.
 - 1 relative à un droit d'accès classique pour lequel le requérant pensait ne pas avoir reçu tous ses éléments.
- **2 violations de données** suite à deux incidents portail de février et juillet 2021 qui ont fait l'objet d'une déclaration dans les 72h (vs 1 en 2020).

III ➤ FOCUS sur la COG



Quelques chiffres clefs

135 497

COTISANTS

176 129

PENSIONNÉS*

5 183,60 M €

DE PRESTATIONS SERVIES*

*(droits propres et dérivés)

99,3 %

TAUX D'ADHÉSION
À LA DEMANDE DE
RETRAITE EN LIGNE

AVEC UN TAUX
DE SATISFACTION
DE **99,2 %**

81 051 AFFILIÉS

(ACTIF, DÉMISSIONNAIRE)

142 921 PENSIONNÉS

(RETRAITÉS, INVALIDES, AYANT DROIT)

INSCRITS
À MON COMPTE

93 %

POUR LES AFFILIÉS

97,9 %

POUR LES PENSIONNÉS

SATISFACTION GLOBALE DES ÉCHANGES
ENTRE LA CNIEG ET LES PENSIONNÉS / AFFILIÉS

LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

La COG 2020-2024 dont l'ambition est de positionner la Caisse comme un acteur de référence dans la sphère de la protection sociale se décline en 3 orientations de transformation et 1 orientation sur la continuité de services sur ses missions et activités courantes.



➤ la CNIEG souhaite sur les 5 ans à venir :

- **Poursuivre la transformation digitale** qu'elle a entamée pour améliorer encore davantage l'offre de services à ses clients tout en restant attentive aux besoins des non connectés ;
- **Démontrer son engagement fort** dans l'alignement de l'offre de l'inter-régimes que ce soit en matière de démarches clients, d'accrochage aux dispositifs d'interconnexion et de répertoires communs et plus largement dans le développement de mutualisations et les partenariats ;
- **Mettre en place un modèle d'organisation innovant** en lien avec la démarche d'entreprise responsabilisante dans laquelle elle s'est inscrite depuis 2 ans et accompagner ses collaborateurs dans l'évolution de leurs métiers.

Chaque orientation de transformation de la COG est déclinée en 4 engagements et la performance de la COG est mesurée au travers de 22 indicateurs.

La COG 2020-2024

LE BILAN DE LA DEUXIÈME ANNÉE DE LA COG

➤ **ORIENTATION 1 : OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT PERSONNALISÉE, INNOVANTE ET ALIGNÉ SUR L'INTER-RÉGIMES**

EN 2021, LA CNIEG A DÉPLOYÉ UN ENSEMBLE DE DISPOSITIFS VISANT À AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT DES AFFILIÉS ET RETRAITÉS DES IEG :

➤ Sur l'axe inter-régimes, le **simulateur inter-régimes m@rel**, intègre depuis l'été 2021 une grande partie des règles de liquidation pour les affiliés des IEG. Certaines spécificités restent à développer et les évolutions devraient être livrées courant de l'été 2022.

➤ En octobre 2021, la CNIEG a lancé son premier produit de l'offre d'information et de conseil en distanciel, les **webconférences "Tout savoir sur ma retraite"**. Ce premier produit de l'offre en distanciel qui sera enrichie tout au long de la COG, vise à assurer la continuité de service en matière d'accompagnement auprès des futurs retraités et répond aux attentes de nos clients sur des nouveaux médias de communication qui ont été fortement accélérées avec le contexte de la crise sanitaire.

➤ Sur le portail web, pour répondre à un contexte de cybermenace plus important, la CNIEG a lancé plusieurs chantiers de sécurisation de ses démarches en ligne dans le respect des préconisations des experts en matière de sécurité des systèmes d'information.

En matière d'information et de conseil, la CNIEG s'est appuyée sur sa nouvelle plateforme marketing livrée en décembre 2020, pour déployer un plan de communication encore plus ambitieux auprès de ses clients connectés et non-connectés. Des campagnes ont été réalisées tout au long de l'année et le site internet a été enrichi de nouveaux contenus plus didactiques pour accompagner encore mieux nos clients et renforcer leur autonomie.

L'accès de tous à nos services reste une priorité et plusieurs études vont être lancées en 2022 suite au diagnostic réalisé en 2021, afin de pouvoir renforcer les dispositifs d'accompagnement.

Enfin sur la satisfaction client, la CNIEG a expérimenté en 2021, des enquêtes à chaud en complément des enquêtes à froid qu'elle réalise traditionnellement depuis plusieurs années. Le retour d'expérience qui sera réalisé sur ces expérimentations vont permettre d'ancrer de nouvelles pratiques et de consolider le dispositif d'enquête à compter de 2022.

➤ **ORIENTATION 2 : AGIR SUR NOS LEVIERS DE PERFORMANCE POUR ACCROÎTRE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR**

LES ÉQUIPES DE LA CNIEG ONT ÉTÉ FORTEMENT MOBILISÉES EN 2021 SUR 2 CHANTIERS MAJEURS EN TERMES DE PARTENARIAT ET DE MUTUALISATION :

➤ La CNIEG a œuvré fortement pour assurer le **transfert du recouvrement** au 1^{er} janvier 2022 tel que demandé par les pouvoirs publics. Beaucoup de travaux et d'échanges ont été réalisés avec nos partenaires (entreprises des IEG, URSAAF, MSA) et nos tutelles tant sur les aspects juridiques, métiers que sur les évolutions en matière de systèmes d'informations. Les équipes ont été au rendez-vous et le transfert est désormais effectif depuis le 01/01/2022.

➤ Pour le projet de **partenariat entre la CNIEG et la MSA concernant la sous-traitance des activités de gestion du risque ATMP**, les équipes de la CNIEG et de la MSA ont été très actives pour réaliser toutes les opérations de conception, de réalisation, de migration et de tests. Les processus métiers ont été définis et malgré un retard d'1 trimestre sur notre ambition conjointe, la mise en service de ce nouveau partenariat sera réalisée au 1^{er} avril 2022. Cette étape marquera une étape importante dans un projet inédit pour la Caisse qui a mobilisé fortement les équipes métier et SI depuis plus de 3 ans.

➤ Sur le volet inter-régimes, la CNIEG assure sa présence aux instances de l'inter-régimes et renforce sa gouvernance avec la mise en place notamment de deux animateurs pour faciliter la coordination des chantiers et des sollicitations croissantes sur ce domaine.

➤ En 2021, la CNIEG a participé aux ateliers pilotés par le GIP Union retraite (sur demande du Secrétariat d'Etat aux Retraites) relatifs aux optimisations concernant les échanges inter-régimes sur la carrière, la liquidation. Elle a également été partie prenante des travaux initiés début 2021 sur le lancement de la nouvelle démarche en ligne inter-régimes "Déclarer un enfant".

➤ Sur le **projet RCGU** (Répertoire Général des Carrières Unique), la CNIEG a pu travailler en concertation avec le GIP Union Retraite et les équipes de la CNAV (opérateur du dispositif) pour valider les jalons et modalités de raccordement. Des études seront réalisées courant 2022 pour ensuite réaliser les opérations nécessaires en 2023 pour un raccordement envisagé en 2024.

➤ Concernant son programme de rénovation de son système d'information métier (**projet SIRIUS**), les équipes clientèle, SI et comptables ont poursuivi les travaux pour pouvoir finaliser la refonte des dernières briques. Une mise en production en mars a permis de livrer de nouvelles fonctionnalités sur les remises en paiements et, mi 2022, la livraison du dernier lot concernant les récupérations et oppositions viendra finaliser la refonte du lot prestations.

En parallèle de ces projets structurants, la CNIEG a continué d'investir sur la performance de ces processus internes :

- Sur la **gestion des données** : plusieurs ateliers de datamining (prédictif et analytique) ont été réalisés avec l'appui d'experts externes pour permettre la montée en compétence de nos collaborateurs internes et la solution décisionnelle QlikSens, utilisée au départ sur le périmètre de la relation client, a été élargie aux besoins d'autres métiers de la Caisse.
- Sur le **pilotage par les risques**, le dispositif est désormais bien appliqué sur toutes les couches de l'entreprise et est désormais bien intégré comme une démarche et des outils permettant à la CNIEG de prioriser ses chantiers et actions dans un contexte de charge tendu. Concernant les travaux autour des processus de décision, la boîte à outils est prête et les ambassadeurs vont désormais pouvoir déployer son accompagnement auprès des salariés de la Caisse.

La COG 2020-2024

➤ **ORIENTATION 3 : DÉPLOYER UN MODÈLE D'ORGANISATION NOVATEUR ET ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS POUR FAIRE FACE AUX CHANGEMENTS**

Toutes ces réussites et défis qui ont été relevés en 2021, n'auraient pas été possibles sans le collectif de femmes et d'hommes qui composent la CNIEG.

Après 2 années de crise sanitaire, ce collectif a enfin pu se réunir en octobre de 2021 pour la journée **Vision valeurs (VIVA)** qui marque un temps fort dans le chemin de l'**entreprise responsabilisante**. Au cours de cette journée, la raison d'être, la vision de l'entreprise et les valeurs qui constituent le cadre de fonctionnement de tout salarié ont été définies. Ce cadre doit désormais être décliné dans toutes les équipes (action démarrée au dernier trimestre 2021). La CNIEG poursuit aussi ses actions de formations autour du collaboratif et de l'intelligence collective auprès de tous ces salariés. Près de 50% collaborateurs ont suivi une formation sur cet axe en 2021.

Concernant l'environnement de travail, les équipes de la CNIEG ont dû s'adapter en 2021 au mode de travail hybride qui constitue aujourd'hui leur quotidien. Chaque salarié dispose désormais d'un poste de travail facilitant le travail nomade. De nouveaux aménagements de salle et nouveaux matériels ont été testés pour permettre aux collaborateurs de se réunir et travailler de manière plus interactive. Un retour d'expérience sera réalisé avant d'envisager la généralisation de ce type d'aménagement au sein du site de la CNIEG.

En 2021, un travail important a été réalisé également auprès des collaborateurs sur l'évolution de leur métier. Un sondage a été réalisé dans un premier temps auprès de l'ensemble des salariés afin de collecter leurs visions et mesurer leurs attentes et craintes concernant l'évolution de leur métier. Dans un second temps, la CNIEG a lancé des travaux sur la **cartographie des compétences** pour que chacun puisse s'autoévaluer en matière de compétences acquises par rapport au niveau attendu dans son emploi. L'analyse de ces résultats en 2022 vont permettre d'identifier les écarts et définir des actions de formation et de professionnalisation pour améliorer et faire évoluer les compétences de nos collaborateurs.

EN 2022, LES GRANDES ORIENTATIONS QUE LA CNIEG S'EST FIXÉES SONT LES SUIVANTES :

➤ **Maintien des moyens nécessaires à la fourniture d'un haut niveau de qualité sur les différentes missions relevant de la continuité de service la Caisse.**

➤ **Priorité forte sur la pérennisation du Portail web pour ses clients affiliés et retraités (portail particulier).**

➤ **Décalage, au nom de la soutenabilité, des travaux d'adaptation de son applicatif paie pour favoriser les mises en service ATMP, SIRIUS/récupérations oppositions et PASRAU 2021 et 2023.**

➤ **Report du démarrage des travaux d'accrochage du RGPU mais maintien des travaux en lien avec les employeurs, de remplacement de DECA par la DSN en 2023 (alimentation carrière).**

➤ **Souhait de conserver un volant à l'identique (20%) sur l'entretien du système d'information.**

➤ **Poursuite des actions de formation et de déclinaison du cadre Vision Valeurs (VIVA) pour ancrer les postures de responsabilisation au sein de l'entreprise.**

➤ **Démarrage des chantiers sur l'équipement des locaux pour faciliter le travail collaboratif et hybride et le déploiement de la démarche compétences pour accompagner la transformation des métiers.**

Le Budget COG 2021

DONNÉES FINANCIÈRES

BUDGET COG AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	14,7 M€
Fonctionnement	13,3 M€
Investissement	3,8 M€

BUDGET EXECUTÉ AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	14,0 M€
Fonctionnement	13,6 M€
Investissement	3,9 M€
Nombre de ETP	157,13

IV ➤ Les ANNEXES

"chiffres clés" & indicateurs



Chiffres clés - Branche vieillesse

CHIFFRES CLÉS - BRANCHE VIEILLESSE

COTISANTS

Nombre d'assurés : cotisants au 31 décembre 2021	135 497
Proportion homme / femme	H 72 % F 28 %
Répartition par taux de service actifs (SA) au 31/12/2021	100 % SA : 20 %]0;100 % [SA : 24 % Sédentaire - 0 % SA : 56 %

PENSIONNÉS

Nombre de pensions de coordination (en paiement au 1 ^{er} janvier 2022)	
- Droits propres	2 633
- Droits dérivés	681
Nombre de pensions statutaires (en paiement au 1 ^{er} janvier 2022)	
- Droits propres	136 955
- Droits dérivés	39 174
Rapport démographique : effectif de cotisants rapporté à celui des pensionnés de droits directs au 1 ^{er} juillet 2021	0,99
Montant prestations vieillesse servies : droits propres	4 589,2 M€
Montant prestations vieillesse servies : droits dérivés	594,4 M€
Montant moyen des pensions vieillesse servies	
- Droits propres	2 844 €
- Droits dérivés	1 227 €
Montant prestations invalidité	67,1 M€
Nombre de pensions à minima (minimum de pension du régime)	
- Droits propres	119
- Droits dérivés	1 430

NOMBRE DE DÉCOTE ET SURCOTE (liquidations de droits propres en 2021)

	Décote			Surcote		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Effectif	123	279	402	186	504	690
% des départs	14,0 %	9,9 %	10,9 %	21,2 %	17,9 %	18,7 %

ÂGE MOYEN DE DÉPART À LA RETRAITE PAR MOTIF DE DÉPART (liquidation de droits propres en 2021)

	Total liquidations	Départs au titre des services actifs, insalubres et militaires	Départs au titre ⁽¹⁾ des enfants	Autres départs ⁽²⁾ anticipés	Départs sans anticipation
Effectif	3 697	1 744	387	274	1 292
%	100 %	47 %	11 %	7 %	35 %
Âge moyen	60,0 ans	58,0 ans	59,3 ans	59,3 ans	62,9 ans

⁽¹⁾ Départs au titre des enfants : parent de 1 ou 2 enfants, parent de 3 enfants et plus, parent d'un enfant handicapé.

⁽²⁾ Autres départs anticipés : Accident du travail, inaptitude au maintien dans l'emploi, agent handicapé, agent dont le conjoint est retraité.

Extinctions / décès	
- Droits propres	3 594
- Droits dérivés	2 472

Chiffres clés - Autres

CHIFFRES CLÉS - AUTRES

RECOUVREMENT

Nombre de cotisations recouvrées	7 827
Nombre de cotisations à recouvrer	7 563
Montant de cotisations à recouvrer	5 263,1 M€
Montant de cotisations recouvrées	5 263,1 M€
Taux de recouvrement des cotisations	94,46 %

PRÉVOYANCE

Nombre de capitaux décès servis	3 272
Montant de capitaux décès servis	23,0 M€

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Nombre total de situations contrôlées	43 988
Contrôles des nouveaux droits retraite	362
Nombre de situations suspectes détectées	0

Indicateurs au 31.12.2021

INDICATEURS - BRANCHE VIEILLESSE

Taux de satisfaction globale	96,0 %
Taux de satisfaction par mode de contact :	
• Email	94,1 %
• Téléphone	93,7 %
• Portail/Internet	97,7 %
• Courrier	79,7 %
Taux d'appels aboutis	94,4 %
Taux de courriels traités dans les délais (48h)	63,13 %
Taux de réclamations traitées dans les délais	100 %
Taux de liquidation dans les délais des DP / DD	99,85 %
Charge de gestion : Coût de gestion par unité d'œuvres pondérés	NC
Montant total des préjudices frauduleux :	
1)- Montant des préjudices frauduleux + fautifs constatés ou subis	0,0004 %
Montant total des préjudices frauduleux :	
2)- Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités	0,0001 %
Taux de recouvrement des indus :	
1)- Montant des indus non frauduleux recouverts / Montant total des indus non frauduleux	Non disponible
Taux de recouvrement des indus :	
2)- Montant des indus frauduleux + fautifs constatés recouverts / Montant total des indus frauduleux + fautifs constat	34 %
Taux de qualité des dossiers validés (IQV) Retraite	98,6 %

INDICATEURS - TRANSVERSE

Taux de formation des agents	89,0 %
Taux d'insertion des agents RQTH	9,63 %
Taux minimum du genre le moins représenté (taux de féminisation) aux postes de directeurs	0,00 %
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-14,8 %
Productivité : Nombre d'assurés (cotisants et prestataires tous risques confondus) par ETPT	2 037
Taux de mutualisation des achats en intra et en interbranche	19,2 %

V ➤ Les ANNEXES financières



Les données financières

FINANCEMENT SUR LE LONG TERME

(RÉTROSPECTIVES) RÉSERVES

Taux de cotisations / Taux de couverture des pensions par les cotisations		Cotisations assises sur la rémunération principale hors primes - Cotisation salariale : 12,78 % - Cotisation équivalent RDC patronale : 29,70 % - Cotisation RS : 5,62 % (yc autres risque que vieillesse) Facturation aux entreprises des DSPNR de l'année et finacement des DSPR par la CTA.
Subvention de l'Etat	-	aucune
Fonds de roulement	664,4 M€	
Financement du régime		Le financement du régime de retraite des IEG est assez complexe (adossement, CTA...)
Niveau des réserves	666,8	
Résultat comptable	210,2	
Recette	8445,9	Cotisations / CSG / contribution de solidarité autonomie

COMPARAISON AVEC LES PRINCIPAUX RÉGIMES DE RETRAITE

	Chiffres 2020 ⁽¹⁾		
	Cotisants vieillesse	Bénéficiaires vieillesse (droits direct et dérivé)	Prestations légales vieillesse nettes (en millions d'euros courants)
SRE (civils et militaires)	2 028 051	2 224 949	51 708
CNRACL	2 199 214	1 186 339	19 622
CRPSNCF	130 739	249 311	5 259
CNIEG	135 944	179 966	5 134
ENIM	29 107	114 880	1 006
FSPOEIE	21 898	82 525	1 862
CRPCEN	59 865	79 174	858
CRPRATP	42 803	50 705	1 183

⁽¹⁾ Source : rapport de la commission des comptes de la sécurité sociale

Introduction

La CNIEG gère le régime spécial des industries électriques et gazières. A ce titre, il lui appartient en vertu des dispositions de l'article L 711-1-1 du code de la sécurité sociale de fournir annuellement au Parlement une évaluation prospective de ses engagements de retraite.

L'article L.711-1-1 du CSS dispose en effet qu' « à compter de l'année 2009, les régimes spéciaux de sécurité sociale mentionnés à l'article L.711-1 et comptant plus de 20 000 cotisants transmettent au Parlement une évaluation prospective de leurs engagements de retraite et de leurs équilibres financiers, sur trente ans minimum. Ils publient ces informations en annexe de leur rapport annuel et procèdent à leur actualisation à intervalles réguliers ».

Il est par ailleurs rappelé qu'en matière d'évaluation des engagements de retraite, la CNIEG est également tenue « de donner, chaque année, aux entreprises de la branche les informations dont elle dispose et qui sont nécessaires à l'évaluation de leurs engagements comptables ». Cette mission prévue par les dispositions du 7^e du I de l'article 1^{er} du décret n°2004-1354 du 10 décembre 2004 consiste à valoriser les engagements sociaux des entreprises de la branche et les communiquer à chacune d'entre-elles.

1- CADRE DE RÉFÉRENCE DE L'ÉVALUATION L 711-1-1

➤ CHAMP D'ÉVALUATION

Le champ d'évaluation retenu correspond aux charges de pensions des agents statutaires des industries électriques et gazières, à l'exclusion des recettes et charges annexes liées à la gestion du régime (transferts de compensations inter régimes, charges de fonctionnement...).

➤ MÉTHODOLOGIE

Il n'existe pas de normes comptables spécifiques en matière d'évaluation des engagements de retraite des régimes spéciaux. Cependant, les principales entreprises de la branche des IEG sont soumises aux normes comptables internationales. Ce référentiel comptable, mis en place par l'International Accounting Standard Board¹ (IASB) et adopté depuis 2003 par l'Union européenne dans différents règlements, a pour objectif de fournir aux investisseurs financiers une information comptable leur permettant de se forger une opinion sur la « juste valeur » des entreprises.

Pour y parvenir, de multiples normes ont été mises en place depuis plusieurs années, qui évoluent encore actuellement pour plusieurs d'entre elles. Les avantages au personnel font l'objet de deux normes :

- la norme IFRS 2 qui porte sur les avantages dont le montant dépend de la valeur de l'action ;
- la norme IAS 19 qui englobe tous les autres types d'avantages.

C'est cette norme IAS 19 qu'utilise la CNIEG depuis sa création pour la détermination des engagements de retraite. Elle indique comment identifier, valoriser et comptabiliser les avantages sociaux accordés aux salariés d'une entreprise (et à ses ex-salariés le cas échéant). Au même titre que les autres normes émises par l'IASB, elle est applicable depuis le 1^{er} janvier 2005 à titre obligatoire pour les sociétés cotées et celles qui font appel à l'épargne.

Remarques :

- Toutes les entreprises des IEG ne sont pas soumises aux normes IFRS ;
- Les normes comptables françaises recommandent également de provisionner les avantages au personnel, reprenant en grande partie le texte de la norme IAS 19 (méthode préférentielle dont l'application est vivement recommandée).

(1) L'International Accounting Standards Board est un normalisateur comptable indépendant financé de manière privée. Les membres du Board viennent de neuf pays. Le but de l'IASB est de développer, un ensemble unique de normes comptables réclamant une information transparente et comparable dans les états financiers généraux. L'IASB coopère avec les normalisateurs comptables nationaux pour parvenir à une convergence mondiale des normes comptables.

La méthode d'évaluation préconisée par la norme IAS 19 est la **méthode des unités de crédit projetées** permettant d'estimer les avantages du personnel et en particulier les avantages de retraites. Elle consiste à évaluer, à législation constante, la valeur actualisée des pensions acquises qui seront versées aux retraités et aux actifs présents à la date de l'évaluation.

Selon cette méthode les engagements de retraite correspondent à la contre-valeur en capital des droits validés au titre des périodes passées par les agents actifs et inactifs présents à la date d'évaluation. Le calcul des engagements ne concerne que les personnes présentes à la date de référence ; les recrutements futurs n'interviennent pas dans le calcul. De même, les annuités qui seront engrangées après cette date par les agents actifs concernés ne sont pas prises en compte ; l'engagement est cependant calculé sur la base du salaire estimé de fin de carrière.

Il convient par ailleurs de noter que pour l'évaluation des engagements de retraite des charges de pension des fonctionnaires titulaires et des militaires, l'État utilise² la même méthode que celle préconisée par la norme IAS 19 (cf. supra : méthode des unités de crédit projetées). Toutefois, l'analyse présentée en annexe du Compte général de l'État, est désormais enrichie³ d'une évaluation du besoin de financement futur actualisée du régime des fonctionnaires civils de l'État et des militaires. L'approche retenue est, sur ce point, différente de la norme IAS 19 puisqu'elle consiste à appréhender les besoins de financements futurs, en « système et population ouverts » c'est à dire :

- sur l'ensemble de la population des actifs et retraités présents et à venir ;
- et en tenant compte d'une projection de la masse des prestations et des cotisations à venir sur le long terme⁴.

S'agissant du régime spécial des Industries Electriques et Gazières il est indispensable d'assurer la cohérence des informations financières relatives aux engagements de retraite dans la mesure où les évaluations effectuées par la CNIEG :

- trouvent leur fondement dans les obligations s'imposant, selon les normes IAS 19, à certaines des entreprises de la Branche ;
- et ont des conséquences directes dans leur valorisation sur les marchés financiers.

C'est pourquoi la CNIEG retient exclusivement le référentiel des normes comptables qui s'appliquent aux principales entreprises de la branche professionnelles des IEG (IAS 19) pour l'évaluation des engagements du régime dans le cadre de son obligation d'information au parlement.

➤ HYPOTHÈSES DE L'ÉVALUATION AU 31/12/2021

Les calculs et projections sont réalisés via le modèle POLARIS de la CNIEG à partir des données individuelles de gestion (*trimestres effectués dans les autres régimes, données de carrière depuis l'entrée dans les IEG, situation familiale, retraites versées...*) enregistrées dans le système d'information de la CNIEG pour les agents retraités, actifs, invalides et démissionnaires avec droit à pension. Dans POLARIS sont modélisées les principales règles de gestion du régime des IEG et des régimes de droit commun (CNAV et AGIRC-ARRCO) au titre de l'adossement financier du régime spécial.

(2) En application de la norme 13 relative aux engagements à mentionner dans l'annexe.

(3) Conformément à la norme comptable n° 1 modifiée par arrêté du 17 avril 2007 et aux recommandations du rapport de la Commission Pébereau et de la Cour des comptes.

(4) La méthode diffère de la méthode des unités de crédit projetées (IAS 19) utilisée pour les engagements de retraite bruts car elle intègre la différence entre les prestations et les cotisations versées ; elle implique également que :

- > les actifs recrutés après la date de l'évaluation paient des cotisations et limitent le besoin de financement ;
- > la pension versée l'année N à un individu n'est pas évaluée en fonction des annuités effectuée dans le régime au moment de l'évaluation.

L'annexe

L'évaluation des engagements de retraite repose, non seulement sur les données de carrières enregistrées dans le système d'information de la CNIEG, mais également sur un corps d'hypothèses dont les principales composantes sont détaillées ci-dessous :

- **Date d'évaluation** : 31/12/2021.
- **Tables de mortalité** : tables INSEE 2013-2070 avec coefficients d'abattement par classes d'âges (*coefficients calculés par comparaison des décès prévus par cette table aux décès observés dans la population IEG*).
- **Inflation** : les projections sont réalisées en euros constants.
- **Loi de salaires** : les lois basées sur les augmentations de rémunérations principales nettes d'inflation observées sur les exercices 2016 à 2018 (hors événements exceptionnels) ont été actualisées en 2019.
- **Loi de rémunération variable** : cette loi permettant de déterminer la base de calcul des droits aux régimes de droit commun (CNAV et AGIRC-ARRCO) est basée sur les observations (2016/2018) par collègue à l'embauche, sexe et âge. Elle a été actualisée en 2019.
- **Différence d'âge entre les conjoints** : l'hypothèse d'une différence d'âge entre les conjoints est de 3 ans.
- **Turnover** : cette hypothèse dont l'impact est relativement limité est basée sur des taux de sortie des IEG par âge (le taux maximum est de l'ordre de -0,4% vers l'âge de 25 ans).
- **Âge de liquidation aux IEG** : la modélisation des départs en retraite dans les IEG repose sur une hypothèse d'une répartition des liquidations autour de la date d'annulation de la décote.
- **Âge de liquidation dans les régimes de droit commun** : il s'agit de l'âge d'atteinte du taux plein.
- **Âge de début de carrière** : déduit à partir des données de carrière déclarées dans le système d'information de la CNIEG.
- **Taux d'actualisation** : La norme IAS 19 recommande que le taux d'actualisation retenu soit le reflet des taux d'émission des obligations de 1^{ère} catégorie, du secteur privé en euros, pour des durées équivalentes à la durée des engagements évalués. L'évaluation est communiquée à un taux moyen représentatif des taux retenus par les entreprises de la branche (1,3% avec une inflation sous-jacente de 1,7%). Cette évaluation est complétée par une évaluation à un taux constant d'une année sur l'autre de 4,5% (avec une inflation sous-jacente de 2%) pour faciliter la comparaison des engagements d'une évaluation à une autre.
- **Taux de revalorisation des pensions** : La revalorisation des pensions liquidées est supposée indexée sur l'inflation.
- **Convention de versement et durée de service des retraites** : les retraites sont versées mensuellement à terme à échoir et de façon viagère.

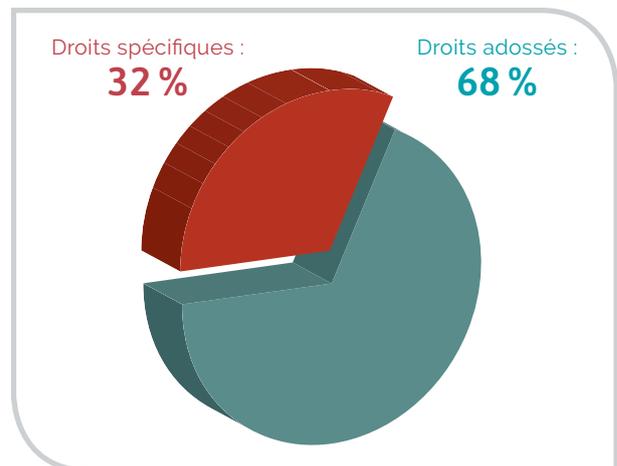
2 - VALORISATION DE L'ÉVALUATION L 711-1-1 AU 31/12/2021

VALORISATION DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE (au 31/12/2021, en millions d'euros)		
Taux d'actualisation nominal y compris un taux d'inflation long terme de	1,30 % 1,70 %	4,50 % 2,00 %
Droits adossés	133 576	78 592
Droits spécifiques	63 221	39 365
Total régime des IEG (en Meur)	196 797	117 957

N.B : La norme IAS 19 recommande que le taux d'actualisation retenu soit le reflet des taux d'émissions des obligations de 1^{ère} catégorie, du secteur privé en euros, pour des durées équivalentes à la durée des engagements évalués.

Sur la base des hypothèses retenues dans ce rapport et au taux d'actualisation de 1,3 %, l'engagement total du régime s'établit donc à 196 797 millions d'euros répartis à 32 % sur les droits spécifiques et à 68 % sur les droits adossés.

L'État enregistre dans ses comptes, depuis 2015, un engagement hors bilan matérialisant la garantie donnée pour la couverture du financement des droits spécifiques passés des activités non régulées. Son montant représente l'intégralité de ces droits projetés jusqu'à leur extinction. C'est une garantie de 2^{ème} niveau car elle ne serait mise en œuvre qu'en cas d'incapacité collective des employeurs à assurer ce financement.



➤ ANALYSE DE LA VARIATION DES ENGAGEMENTS ENTRE 2020 ET 2021

Le tableau suivant donne l'évolution des engagements entre 2019 et 2020 avec un taux d'actualisation de 0,9 % (et une inflation sous-jacente de 1,3 %) à l'ouverture et 1,3 % (et une inflation sous-jacente de 1,7 %) à la clôture, avec :

- **Actualisation** : il s'agit de l'effet de « désactualisation » qui consiste, d'une année sur l'autre, à tenir compte d'une année d'actualisation en moins.
- **Droits acquis** : représente l'accroissement « naturel » des engagements (*nouveaux droits acquis*) au cours de l'exercice suivant la date d'évaluation, accroissement dû au fait que les actifs ont réalisé une année de service en plus.
- **Prestations payées par la CNIEG** : ces pensions figuraient dans le calcul des engagements évalués au 31 décembre 2020 mais ne sont plus à prendre en compte puisque l'année considérée est écoulée.
- **Mesures réglementaires intervenues en 2021** : aucune évolution réglementaire n'a impacté le calcul des engagements en 2021.
- **Écarts actuariels liés aux changements d'hypothèses** : cette année aucune hypothèse démographique n'a été mise à jour. Seul le taux d'actualisation net d'inflation a augmenté marginalement entre les deux exercices.
- **Écarts actuariels autres** : ils correspondent à des écarts liés à la non vérification des hypothèses entre 2020 et 2021. Le gain observé est essentiellement expliqué par un nombre de décès plus élevé que prévu et une revalorisation des salaires inférieure à celle attendue.

L'annexe

(en millions d'euros)

Engagement au 01/01/2021 (à 0,9 % de taux d'actualisation)	197 058
Actualisation	1 793
Droits acquis	4 706
Prestations payées par la CNIEG	- 5 184
Impact lié à des mesures réglementaires intervenues en 2021	-
Ecart actuariels liés au changement d'hypothèses	- 64
dont taux d'actualisation et d'inflation	- 64
Ecart actuariel autres	- 1 512
Engagement au 31/12/2021 (à 1,3 % de taux d'actualisation)	196 797

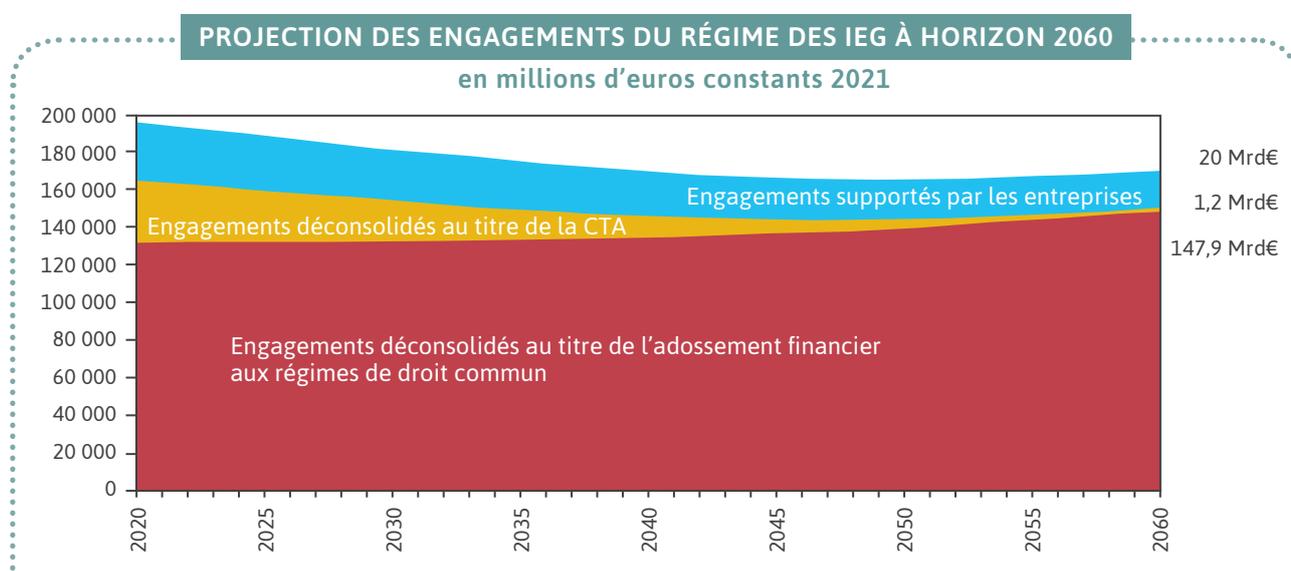
➤ ÉVOLUTION DES CALCULS D'ENGAGEMENTS DE RETRAITE DEPUIS 2012

Afin de pouvoir observer l'évolution de l'engagement sans les effets de fluctuation des taux d'actualisation, nous présentons ici l'évolution de l'engagement en millions d'euros courants à un taux d'actualisation nominal de 4,5 % (inflation sous-jacente de 2 %) constant sur la période.

En millions d'euros	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Engagement	114 213	113 571	115 435	115 959	116 117	117 108	116 120	117 008	117 946	117 957
Evolution N-1/N	5,5%	-0,6%	1,6%	0,5%	0,5%	0,4%	-0,8%	0,8%	0,8%	0,0%

➤ PROJECTION DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Cette évaluation repose sur une projection en groupe ouvert avec estimation des droits acquis par l'ensemble des agents au 31 décembre de chaque année (c'est à dire des engagements à la fin de chacune des années de la projection).



Le scénario d'effectif retenu est celui utilisé en 2004 pour le calcul de la soulte CNAV (i.e. : stabilité des effectifs).

Résultat de la **certification** des **comptes**

Pour consulter en détail les données financières 2021 de la CNIEG, cliquez sur les liens suivants :

➤ [LE BILAN ACTIF](#) / [LE BILAN PASSIF](#) /
[LE COMPTE DE RÉSULTATS \(CHARGES\)](#) /
[LE COMPTE DE RÉSULTATS \(PRODUITS\)](#)

➤ [LE RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES](#)



Glossaire

ACTIVITÉS RÉGULÉES

Les activités de transport et de distribution d'électricité ou de gaz naturel.

ACTIVITÉS NON RÉGULÉES OU CONCURRENTIELLES

Autres activités que les activités "régulées", comme la production ou la commercialisation.

ANGANE

Agence Nationale de Gestion des Avantages en Nature Energie

ATMP

Accident du travail ou maladie professionnelle

CRM

Outil de gestion de la relation client (Customer Relationship management)

CRPCEN

Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires

CPRSNCF

Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société nationale des chemins de fer français

DGFIP

Direction générale des finances publiques
DROITS SPÉCIFIQUES FUTURS
Droits relatifs aux périodes validées à partir du 1^{er} janvier 2005 et financièrement non couverts par les régimes de droit commun dans le cadre de l'adossment.

DROITS SPÉCIFIQUES PASSÉS

Droits relatifs aux retraites liquidées au 31 décembre 2004, ainsi qu'aux pensions de réversion qui s'y rapporteront et aux périodes validées à cette date par les agents en activité, qui ne sont pas financièrement couverts par les régimes de droit commun dans le cadre de l'adossment.

EIG

L'Estimation indicative globale, ou EIG

FICOPA

Fichier des comptes bancaires

GARF

Groupe d'Analyse du Risque de Fraude

GIP

Groupement d'intérêt public

GIP UR

Groupement d'intérêt public Unions Retraite

GIP MDS

Groupement d'intérêt public modernisation des déclarations sociales

GPEC

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

HANDISOL

Opération conçue avec le comité régional de la Fédération Française Handisport dont la CNIIEG est partenaire.

IGAS

Inspection générale des affaires sociales

MDPH

Maison départementale des personnes handicapées

MSA

La sécurité sociale agricole

Norme DSN

Déclaration sociale nominative

Norme NEODES

Norme d'Échange Optimisée des Données Sociales

Norme NEORAU

Norme d'Échange Optimisée pour les Revenus Autres.

PASRAU (flux)

Dispositif de prélèvement à la source pour les revenus autres

RIS

Relevé de situation individuelle

RÉGIMES DE RETRAITE DE DROIT COMMUN

Régime général, régimes complémentaires de l'ARRCO et de l'AGIRC.

RGCU

Le répertoire de gestion des carrières unique

SRE

Service de retraite de l'Etat

Informations - Mentions Légales

Propriété : CNIIEG, 20 rue des Français Libres, CS 60415, 44204 Nantes Cedex 2 | Siret : 478 650 385 00014

Responsable de publication : Le Directeur de publication de ce Rapport annuel 2020 de la Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières est Monsieur Nicolas MITJAVILE, en qualité de Directeur de la Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières.

Le responsable éditorial du site de la Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières est Christèle ANDREYEVITCH, en qualité de Responsable Qualité et communication interne (christele.andreyevitch@cnieg.fr)
Comité éditorial : SG (secrétariat général)

Création graphique : www.lenart-graphiste.fr | Crédits photos : Shutterstock.com et Fotolia.com

CNIEG

Votre retraite, notre métier

Rapport Annuel 2021

