

CNIEG

Votre retraite, notre métier

Rapport
ANNUEL
2019





➤ Sommaire

➤ ÉDITO 03

Le mot du Directeur et du Président du CA

I ➤ LES FAITS MARQUANTS 8

1 Chronologie	9
2 La relation clientèle	10
3 Le médiateur	12
4 Le système d'information	14
5 Les ressources humaines	18
6 La qualité	21
7 Le contrôle interne	22
8 La réglementation	24
9 L'inter-régime	25

II ➤ LA GOUVERNANCE 28

1 Le régime	29
2 Le conseil d'administration	31
3 Les tutelles de la caisse	33
4 L'organisation de la caisse	34

III ➤ FOCUS sur la COG 37

IV ➤ LES ANNEXES "chiffres clés" 43

V ➤ LES ANNEXES financières 47

➤ GLOSSAIRE 55

➤ Édito

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



1 - Le mot du **Directeur**



Nicolas MITJAVILE
Directeur de la CNIEG

2019 aura été pour la CNIEG une année charnière de consolidation de ses démarches, orientations et résultats avec :

➤ d'une part, la poursuite de la digitalisation de nos métiers ou l'ancrage dans le quotidien de nos activités clientèle et informatique comme de nos fonctions supports du marketing numérique ;

➤ d'autre part, le quasi achèvement de la modernisation de notre ossature et de notre organisation informatique couronnant des années d'investissement autour du renouvellement de notre système d'exploitation (de Gipsi vers Sirius) et de la poursuite du développement, chaque fois mieux partagé, de la « méthode Agile » ;

➤ enfin, l'entrée dans plus de régularité et de profondeur de notre démarche managériale libre et responsabilisante.

Tout cela s'est déroulé dans un contexte de dialogue chaque jour plus ouvert, constructif et coopératif avec les représentants des salariés et, de façon plus générale, avec l'ensemble de notre collectif, comme avec les membres de notre conseil d'administration et avec nos autorités de tutelles.

Ces fondations solides, soulignées, au-delà de leurs suggestions et recommandations, dans des rapports de contrôle de la Cour des comptes et de l'IGAS, nous ont permis de préparer puis de négocier dans un climat de pleine confiance et de travail collaboratif une nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion pour la période 2020-2024, avec nos deux administrations de tutelle, enfin de la faire approuver par notre conseil d'administration et signer à bonne date.

Trois points, a minima, méritent d'être ajoutés à cette brève synthèse de l'activité intense de l'année 2019.

L'état d'esprit et l'engagement des agents de la Caisse ; seul le travail d'équipe autour de la confiance et du respect mutuel, et souvent aussi et heureusement de la joie de vivre et travailler ensemble, permettent de rendre compte de la qualité de nos travaux et de nos résultats, ceux d'un collectif innovant et animé par le souci d'assurer au mieux ses missions de service public. Je ne saurais trop en remercier chacune et chacun des agents de la CNIEG.

L'amélioration, une nouvelle fois, de la satisfaction de nos clients, perceptible dans le respect de nos indicateurs COG, mais aussi dans nos différentes enquêtes de satisfaction à froid et à chaud.

La signature enfin d'accords collectifs sur le temps de travail, le télétravail et l'emploi des salariés en situation de handicap attestant tous trois du haut niveau de modèle social souhaité par la CNIEG pour ses salariés.

L'année 2020, dans les circonstances inédites et extraordinaires de la pandémie « Covid 19 », a permis de souligner la solidité du travail jusqu'ici entrepris avec la promotion d'une caisse numérique et d'une démarche managériale permettant chaque jour plus d'autonomie et de responsabilisation de chacun et de tous.

La décision de confinement et télétravail pour tous les agents et toutes nos activités a ainsi pu être prise au mois de mars, avant même l'annonce gouvernementale à ce sujet, et le plein exercice de nos missions comme la qualité de nos services ont pu être assurés depuis lors. Ceci en nous efforçant tous d'assurer les meilleures conditions de travail comme en communication et d'échanges entre nous dans les contraintes propres au travail à domicile.

Nous nous efforçons aujourd'hui, en ce temps de déconfinement progressif et de vigilance maintenue, de revisiter les grandes orientations de notre COG, notamment ce qui concerne la digitalisation, le travail nomade, nos chantiers clients, informatiques, ou notre démarche responsabilisante, forts d'une expérience exceptionnelle acquise au temps d'épreuves de ce premier semestre 2020 si particulier.

Nicolas MITJAVILE
Directeur de la CNIEG



2 - Le mot du **Président**

Il me revient d'exprimer en quelques mots le regard que je porte sur notre Caisse, la CNIEG, dans le cadre de ce rapport annuel pour l'année 2019.

Sans traiter de l'exhaustivité des travaux conduits en cette année, il me plaît ici de revenir sur l'adoption de la COG par le Conseil d'Administration de la caisse, en décembre 2019.

Réuni dans des conditions inédites, pour partie en visioconférence, durant une période de grève des transports publics, le conseil a approuvé cette convention d'objectifs et de gestion pour les années 2020 - 2024, après que la précédente COG 2015 - 2018 avait été prolongée d'une année, marquant ainsi la confiance de nos tutelles. Fruit d'un important travail conduit durant 2 ans, animé de main de maître par une équipe projet dynamique et investie, cette COG a mobilisé une cinquantaine de salariés de la caisse lors de différents ateliers collaboratifs. Elle a permis aux membres du conseil d'administration, lors de 6 séminaires d'appropriation et de construction, d'être totalement associés à son élaboration.



Patrick BONNEAU
Président du Conseil d'Administration

L'audit de l'IGAS, réalisé en cours d'année, pour éclairer la vision de nos tutelles, avait repris la plupart des remarques formulées par la Cour des Comptes, en 2018, saluant ainsi « en creux » la pertinence des actions conduites. Ces mêmes tutelles ont reconnu, lors de la séance de validation de la COG, l'esprit de collaboration qui anime toutes les équipes de la caisse et salué la confiance durablement installée.

Ainsi, cette COG, avec ses 3 orientations et ses 12 engagements, va-t-elle désormais fixer le cap des années à venir, dans un cadre budgétaire certes exigeant, c'est la règle à laquelle doit se soumettre tout organisme de sécurité sociale responsable, soucieux du bien commun, mais également réaliste et maîtrisable, c'est la force de notre caisse que de démontrer en continu son professionnalisme, son agilité et son haut niveau d'engagement. En appliquant au budget de gestion administrative de la caisse le taux minimal de réduction de 1.5% par an, les tutelles ont ainsi salué l'ensemble des efforts déjà réalisés lors de la précédente COG et reconnu les résultats collectivement atteints.

La CNIEG dispose maintenant d'orientations mobilisatrices lui permettant de poursuivre la modernisation et la simplification de la relation clientèle, continuer l'alignement des projets inter-régimes et amplifier, en son sein, la confiance et la responsabilisation.

Il m'importe aussi, dans ce propos, de saluer les membres du conseil d'administration, administrateurs et représentants des ministères de tutelle, à la fois pour la qualité de leur engagement, dans les comités et réunions du conseil, l'écoute et le respect mutuel qui animent les échanges et également leur capacité à s'adapter aux circonstances, lorsque cela s'avère nécessaire, lors de réunions délocalisées, hors les locaux de la CNIEG, ou tenues à distance. C'est pourquoi, je regrette que les travaux du conseil aient fait l'objet d'une atteinte à leur intégrité lors d'un envahissement inélegant et irrespectueux, en octobre 2019, à Nantes.

Administrateurs, représentants des tutelles, direction de la caisse et salariés sont tous au service des affiliés et des retraités ; leur sens du service est élevé et reconnu. Il ne saurait être ainsi contesté au risque de remettre en cause ce pourquoi nous sommes tous mobilisés.

Enfin, bien que ce rapport concerne l'année 2019, je ne peux ignorer la situation totalement inédite dans laquelle nous sommes tous plongés depuis plusieurs mois. Cette crise sanitaire sans précédent, d'une intensité redoutable pour les plus fragiles, a imposé des mesures de protection jamais déployées jusqu'alors, plaçant les équipes de la CNIEG, comme la plupart des salariés, en situation de télétravail durant la phase de confinement, notamment. Pour autant, notre caisse en ligne et notre système d'information ont fait preuve de résilience ; le mode de management agile et responsable a, une fois de plus, démontré toute sa pertinence.

Les engagements ont été tenus, sans faille, confortant à la fois la résistance du modèle et la confiance légitime placée, par toutes nos parties prenantes, dans la CNIEG.

Patrick BONNEAU

Président du Conseil d'Administration



I > Les Faits marquants



Chronologie des faits marquants 2019

PERSONNEL :
Cérémonie des vœux du directeur

JANVIER

REGLEMENTAIRE :
Application du PAS* aux pensions des IEG
*PAS (prélèvement à la source)

DÉMARCHE QUALITÉ EFQM : Remise du 1^{er} prix national d'excellence opérationnelle à la CNIEG

FÉVRIER

INTER-REGIME
Accrochage au dispositif de la demande de retraite en ligne inter régime

MARS

AVRIL

PROJET : Élection sans candidat par les salariés du pilote de projet interne à la Caisse : transformation de l'organisation par l'entreprise responsabilisante

MAI

PERSONNEL :
Participation des salariés à l'opération HANDISOL 2019

PARTENARIAT :
Début des travaux de mise en place du partenariat avec le MSA

JUIN

Visite de la CRPCEN à la CNIEG (thème : démarche qualité EFQM)

Témoignage de la CNIEG au SRE sur notre approche qualité EFQM

PARTENARIAT STRATÉGIQUES :
Création d'une mission de Responsable des partenariats stratégiques

JUILLET

AOÛT

EVÈNEMENT « LES COUSINADES » :
Échanges de bonnes pratiques : dans le cadre d'un partenariat entre 11 organismes de la protection sociale.

SEPTEMBRE

MAITRISE DES RISQUES :
Création d'une mission de chargé de la mise en œuvre de la stratégie transverse de maîtrises des risques

OCTOBRE

NOVEMBRE

Approbation et signature de la COG 2020-2024 (4^{ème} COG)

DÉCEMBRE

FACE Loire Atlantique (fédération agir contre l'exclusion) : Organisation d'un petit-déjeuner autour du thème : Accompagner les salariés touchés par une longue maladie ; Quels impacts pour votre entreprise ?



EN LIGNE SUR LA DERNIÈRE ANNÉE DE LA COG 2015-2019

Pour cette dernière année de la COG, la CNIEG a démontré une fois de plus son engagement pour accompagner tous ses clients dans les évolutions réglementaires, techniques tout en maintenant une qualité de services au quotidien.

L'année 2019 a été riche de nouveautés :

➤ sur le plan réglementaire :

- En janvier 2019, le prélèvement à la source a été appliqué aux pensions des IEG. Ce changement majeur pour environ 140 000 retraités et ayant droit a nécessité beaucoup d'accompagnement tout au long de l'année (en janvier pour le premier pré-compte puis en septembre pour la mise à jour des taux individuels transmis par la DGFIP).
- En mars 2019, l'application du taux médian pour la CSG (nouveau taux mis en place par les pouvoirs publics) a concerné près de 45 000 retraités des IEG.

➤ sur le plan inter-régimes :

Son engagement s'est concrétisé aussi en mars 2019 avec l'accrochage au dispositif de la demande de retraite en ligne inter-régimes permettant aux actifs dépendant de plusieurs régimes de faire une seule demande de retraite (cf. § Inter-régimes du rapport annuel pour plus de détail).

Les téléconseillers et gestionnaires se sont mobilisés pour accompagner nos clients dans ces évolutions tant au niveau de l'interface téléphonique (90,6 % d'appels pris en 2019), du traitement des mails (85,7 % des écrits traités sous 6 jours) que dans la gestion des dossiers et demandes de prestations (à noter que 3 884 actifs sont partis en retraites en 2019).

Des campagnes d'information web, mail et courrier ont été réalisées tout au long de l'année par les équipes du digital et de la clientèle notamment pour sensibiliser les clients dans la bonne utilisation de leurs services en ligne. En novembre 2019, une communication a été adressée dans le cadre de la préparation à la retraite à 5 812 affiliés (augmentation de plus de 14 % de nouveaux visiteurs sur le site par rapport à 2018). Cette campagne a mis l'accent sur toutes les démarches à accomplir pour préparer sereinement sa retraite, de la consultation de sa carrière à la demande de retraite en ligne en passant par la simulation de pension, service qui reste très plébiscité par nos actifs.

Dans le cadre des enquêtes de satisfaction à froid 2019, la CNIEG a atteint un taux de 98,3 % des pensionnés et 96,6 % des affiliés de la CNIEG satisfaits et très satisfaits de l'ensemble des services. Les principaux points de satisfaction mettent l'accent sur la clarté du site internet, les services en ligne du compte personnel retraite CNIEG, le professionnalisme des conseillers par téléphone, la ponctualité du versement de la pension et les services de notification (email/SMS) à disposition.

La CNIEG a bien rempli l'ambition de cette COG d'être une Caisse de retraite en ligne, puisqu'à fin 2019, le taux d'adhésion à la demande de retraite en ligne a atteint 98,6 % pour un objectif fixé initialement dans la COG à 90 % et nous constatons un taux d'utilisation de services en ligne de 80 % en moyenne sur toute l'année.



La CNIEG peut se féliciter d'avoir atteint cet axe fort de la COG tout en maintenant un lien de proximité avec ses publics les plus sensibles. **En 2019, plus de 430 entretiens** (+10 % par rapport en 2018) **ont été réalisés** pour accompagner dans leurs démarches, les prestataires en situation de handicap, longue maladie ou suite à des décès en activité.

Par ailleurs, ce sont aussi 75 réunions d'information Affilés qui ont été organisées sur tout le territoire en 2019 dans un contexte particulier avec la réforme des retraites en toile de fond. Nous avons accueillis près de 2 000 affiliés qui avaient des droits ouverts à la retraite de 2017 à 2022.

TOUT EN SE PRÉPARANT AUX ENJEUX CLIENTÈLE ET DIGITAUX DE DEMAIN

En 2019, les équipes clientèle ont également été fortement mobilisées sur les projets de refonte du système d'information avec deux mises en services majeures améliorant la qualité de services pour nos clients :

- en juillet 2019, la livraison des prestations vieillesse et invalidité s'accompagne de nouveaux courriers de suivi de dossiers pour les pensions de réversion notamment
- en décembre 2019, la mise en service d'une nouvelle solution de téléphonie plus performante pour la prise en charge des appels et d'une première brique du nouvel applicatif de Gestion de la Relation Client (CRM) qui offre de nouvelles fonctionnalités et perspectives pour améliorer la productivité dans le traitement des demandes (mails, envois de documents, entretiens individuels, etc.)

Les équipes ont été très impliquées dans tous ateliers de co-construction de la future COG 2020-2024 et partie prenante à l'élaboration de l'orientation 1 de la nouvelle COG visant à offrir une expérience client personnalisée, innovante et alignée sur l'inter-régimes au travers de :

4 ENGAGEMENTS

OFFRIR UN PARCOURS CLIENT
NUMÉRIQUE OPTIMISÉ

RENFORCER LA RELATION
CLIENT MULTICANALE

PERMETTRE L'ACCÈS
DE TOUS À NOS SERVICES

GÉNÉRALISER LE PILOTAGE PAR LES
USAGES ET LA SATISFACTION CLIENT

Cette nouvelle COG qui s'ouvre va permettre à la CNIEG de concrétiser l'enrichissement de son offre de services en profitant notamment des services offerts par l'inter-régimes, de renforcer ses actions auprès des publics non connectés et d'accroître encore davantage sa performance dans sa relation au client au travers de solutions applicatives plus modernes et innovantes.



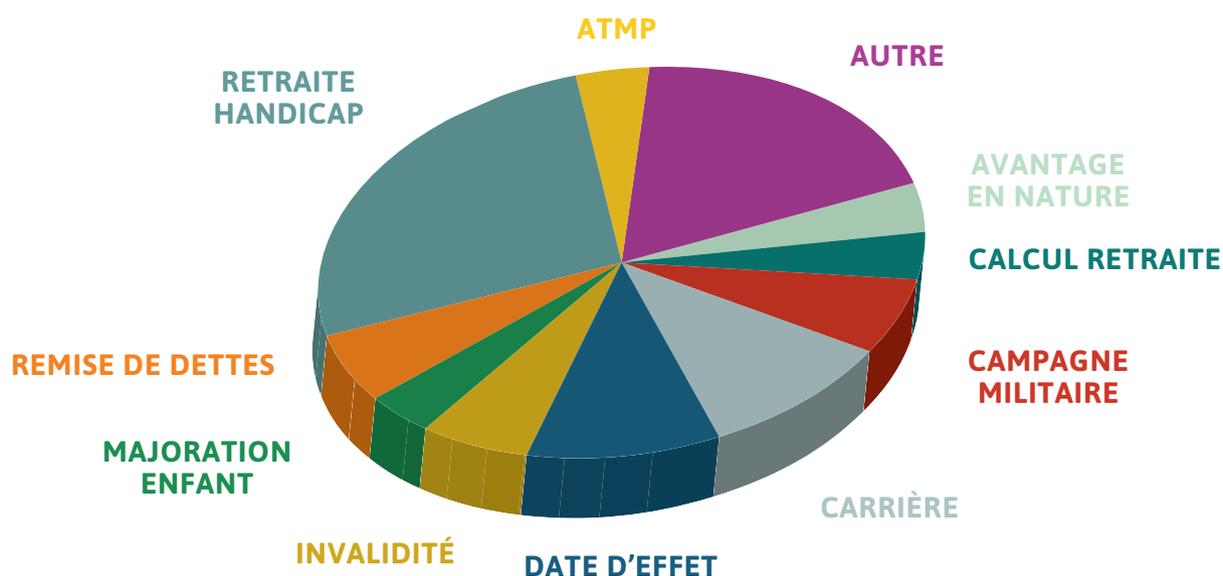
Le médiateur

L'année 2019 a été marquée par le départ en retraite du 1^{er} médiateur de la Cnieg, Alain Fabre et l'arrivée d'une Médiateure Gisèle Gueganic.

Les sollicitations proviennent à **70 % DES AFFILIÉS**.

La contestation des décisions prises par la Commission de Recours amiable représente 19 % des demandes.

Sur les **89 demandes de médiation** reçues en 2019, la répartition des sujets est la suivante :



Les thèmes les plus importants en volumétrie restent la retraite des salariés en situation de handicap, la date d'effet de la retraite, les éléments de carrière.

Le conseil client est essentiel pour faire connaître les différentes démarches à effectuer afin que les affiliés et pensionnés obtiennent les droits auxquels ils peuvent prétendre.

C'est pourquoi, plusieurs campagnes d'informations ont été demandées par la Médiateure en 2019.

La première campagne ciblée a été effectuée au dernier trimestre pour sensibiliser tous les affiliés dont les droits à retraite étaient ouverts et qui n'avaient pas encore effectué de demande de retraite en ligne.

Même si la tendance montre que les départs en retraite se font bien après la date d'ouverture du droit, il était indispensable de rappeler toutes les démarches à effectuer pour préparer un départ en retraite et notamment rappeler que la demande de retraite en ligne doit se faire avant la date d'effet choisie.



Cette campagne aura permis à quelques affiliés qui n'avaient pas effectué la démarche à temps de se manifester pour réaliser leurs demandes en ligne.

À partir de 2020, cette campagne ciblée sera lancée de manière récurrente, 2 fois par an, 6 mois avant l'ouverture des droits de chaque affilié.

Pour ce qui concerne le handicap, justifier de la situation de salarié en situation de handicap pendant l'activité salariée est indispensable pour le calcul des droits.

Ces justificatifs ne sont pas toujours conservés par les intéressés et les demandes de renouvellement des droits auprès des MDPH pas toujours effectuées.

Aussi, une campagne d'information a été initiée fin 2019 et sera adressée en 2020 à l'initiative de la Médiateure.

Pour ce qui concerne la fiabilité des éléments de carrière, des chantiers d'assainissement des données sont régulièrement menés afin de communiquer des données fiables aux affiliés qui font valoir leur droit.

Un sujet important également concerne les salariés en invalidité qui sont mis en retraite d'office selon les règles de l'annexe III du statut national des IEG, mise à la retraite qui intervient avant l'ouverture des droits au Régime Général pour les carrières mixtes.

Ces personnes se trouvent parfois en situation financière délicate sans qu'il soit possible d'intervenir en leur faveur.

Solliciter la médiation repose souvent sur le besoin d'explication, le besoin de mieux comprendre ce qui a conduit à l'appréciation d'un droit.

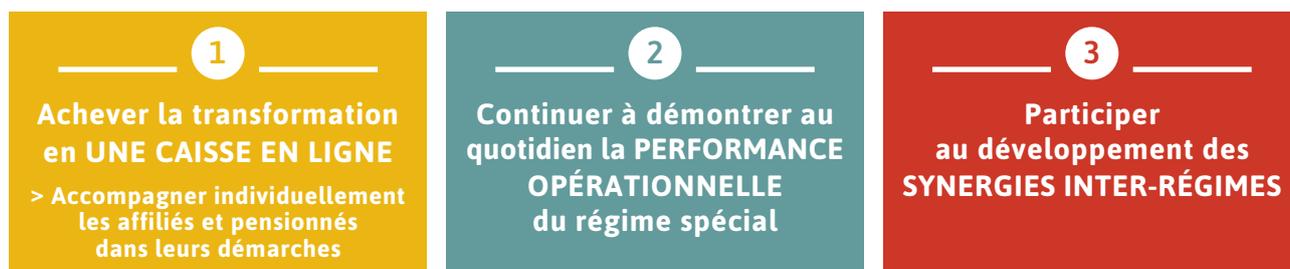
Son rôle a été également d'accompagner, d'aider à trouver l'interlocuteur chez nos partenaires pour solutionner un problème, vérifier si tous les éléments du dossier ont bien été pris en compte pour l'appréciation d'un droit.

En conclusion l'activité de la médiation est essentiellement, expliquer, guider, accompagner, demander des campagnes d'informations pour faciliter l'obtention des droits à la bonne date et en toute connaissance des impacts d'une situation donnée.



Le système d'information

Le Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) structure les projets et les travaux SI afin de répondre aux objectifs stratégiques de notre Caisse. Il répond donc aux **3 ORIENTATIONS MAJEURES** fixées dans la COG 2015-2019 :



La démarche de pilotage transverse du Plan de Marche SI au service d'une organisation de réalisation agile a permis de garantir :

- L'alignement des projets avec les enjeux,
- La bonne allocation des ressources internes et externes,
- Le respect des échéances réglementaires.
- La prise en compte des chantiers structurants issus des actualités sociales et de l'inter-régimes non planifiés dans la feuille de route 2019.

L'année 2019, pour le SI de la CNIEG, s'est caractérisée par la prise en compte des ENJEUX suivants :

- Terminer la refondation du SI de la CNIEG (e-Sirius) :
 - Avec la mise en service du lot majeur du projet Prestations portant sur la gestion de l'ensemble des prestations vieillesse et invalidité,
 - Premiers travaux relatifs à la mise en œuvre du partenariat avec la MSA pour la reprise de l'activité ATMP.
- Prendre en compte les projets Inter-Régimes :
 - Évolutions annuelles des normes DAI, DSN,
 - Nouvelle norme NEORAU,
 - Modulation des taux de soumission CSG,
 - Revalorisation différenciée des pensions.
- Assurer la continuité de service :
 - Prise en compte de l'accord relatif à l'évolution des droits familiaux dans la Branche des IEG,
 - Intégration d'évolutions notamment la mobilité bancaire et la gestion des périodes de chômage consécutives à une activité salariée IEG,
 - Mise en œuvre des chantiers applicatifs et techniques nécessaires à la sécurité du SI, et à sa haute disponibilité notamment pour répondre aux enjeux d'interopérabilité croissante.



1 - ÉVOLUTIONS DU SI CLIENT

La refonte totale du SI métier (programme e-SIRIUS) est un projet structurant pour la caisse dont l'objectif est de mettre en place un SI modulaire, ouvert aux flux externes, et adaptable à un environnement réglementaire et institutionnel mouvant. Il devrait permettre aussi d'abandonner son ancien système (GIPSI).

La COG 2015-2019 a vu, grâce à une **implication transversale et importante des équipes de la CNIEG**, la mise en service conformément au plan prévu :

- D'un « Portail » web qui a permis d'enrichir l'offre de service à destination des clients particuliers, de garantir l'accessibilité à tous les publics (affiliés, pensionnés, jeunes ou moins jeunes, en situation de handicap...) et à tous les usages (PC, tablette, smartphone),
- D'un SI Carrière IEG aligné sur le futur RGPU Inter Régimes (le Répertoire de Gestion des Carrières Unique).
- D'un SI Prestations (Capitaux décès, Prestations Familiales et Prestations Vieillesse) avec une automatisation des activités à faible valeur ajoutée, la distinction droits et prestations, l'optimisation de l'offre de services (accrochage aux services du portail, communication systématique sur attribution et rejets, refonte terminologie, etc...).

Le dernier lot de cette brique Prestations (gestion des comptes individuels et en particulier les récupérations sur pensions) est prévu pour une mise en service en 2020.

À noter que la gestion des prestations Accidents du Travail et Maladies Professionnelles initialement prévue dans cette brique a fait l'objet en 2019 de travaux en collaboration avec la MSA dans l'objectif de la mise en place d'une délégation de gestion en 2021.

C'est en s'appuyant sur ce SI rénové que la CNIEG a su se transformer pour devenir une « Caisse en ligne » et offrir de nouveaux services à ses clients à travers un Portail Web enrichi de nouvelles fonctionnalités au rythme de la refonte de son SI Métier.

Afin de développer son offre de service au client dans une approche multicanale, la CNIEG a poursuivi la transformation de son SI métier avec, en 2019, le remplacement de deux briques obsolètes : son centre d'appels et le Serveur Vocal Interactif associé ainsi que son outil de Gestion de la Relation Clientèle.



2 - SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

Assurer un niveau de sécurité informatique optimal est toujours un enjeu crucial pour la CNIEG dont le cœur de métier repose sur l'utilisation de l'outil informatique.

Dans un contexte de **dématérialisation toujours plus importante des processus et démarches**, c'est un domaine dans lequel les efforts doivent être constamment renouvelés. Placée sous la responsabilité du Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI), la structure de pilotage dédiée à la surveillance de la sécurité du SI et au pilotage des actions de sécurisation a veillé, en 2019, à maintenir le niveau d'effort dans ce domaine :

- **Poursuite du partenariat d'infogérance** dans le cadre d'un contrat de prestation, pour assurer la surveillance à l'aide d'un Security Operational Center (SOC) et pour héberger nos matériels et infrastructures de sécurité,
- **Mise en place d'une démarche d'analyse de risques systématiques** pour le choix et la priorisation des actions de sécurité, avec l'accompagnement d'une société spécialisée en sécurité informatique,
- **Sensibilisations internes à la sécurité**, par exemple avec l'organisation d'une campagne de faux phishing ou encore l'animation de séquences de sensibilisation dans les équipes métier,
- **Nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPO, Data Protection Officer)** en juillet 2019 : cf paragraphe Protection des données personnelles,
- **Transfert du site de repli** en cas d'activation du Plan de Reprise d'Activité Informatique depuis l'antenne parisienne CNIEG vers le site dédié du partenaire infogérant en banlieue nantaise,
- **En 2019, aucun incident notable de sécurité informatique n'a été enregistré à la CNIEG.**



3 - QUELQUES CHIFFRES

Ces projets représentent sur la période 2015-2019 (hors activités d'exploitation et de maintien en conditions opérationnelles) **plus de 226 000 heures de travail.**

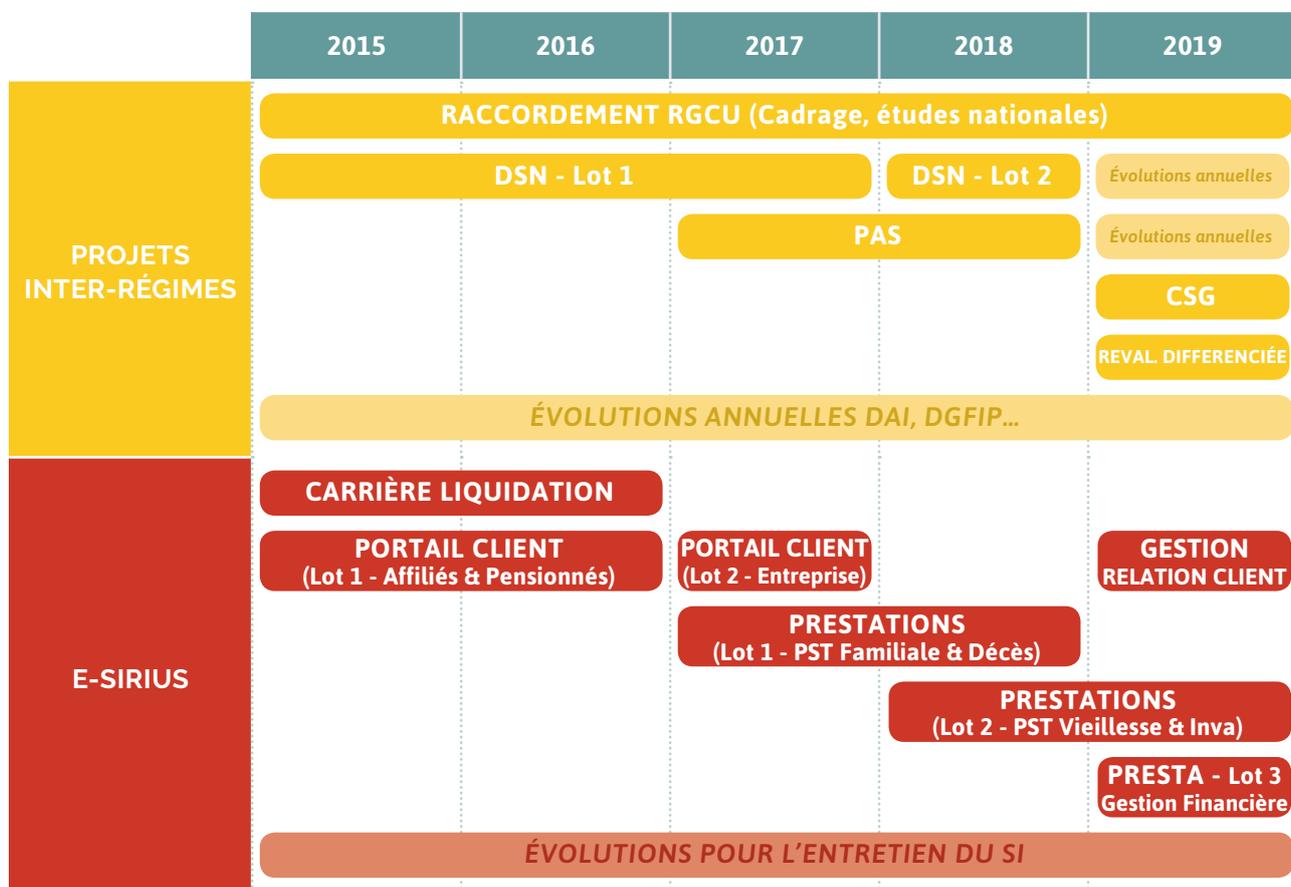
EN 2019 :

- Budget de fonctionnement du SI = 4,1 M€
- Programme de refonte du SI Métier e-Sirius
 - Budget d'investissement = 2,6 M€
 - Charges globales = 40 hommes/an > valorisées à environ 67 000 heures

PROGRAMME DE REFONTE DU SI MÉTIER DEPUIS LE LANCEMENT :

- Budget d'investissement = 16,2 M€
- Charges = 226 hommes/an > valorisées à environ 380 000 heures (de 2011 à 2019)

AVANCEMENT DES PROJETS :



COUVERTURE DE LA COMPÉTENCE COLLECTIVE PAR UN CORPS SOCIAL VIVANT

L'objectif prioritaire était, sur la période 2015-2019, de garantir l'adéquation permanente et progressive des compétences individuelles et collectives aux enjeux et défis de demain.

À ce titre, 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 en collectif GPEC. La trajectoire des effectifs et les outils GPEC (cartographie des compétences, description d'emploi, organigramme, etc.) sont régulièrement analysés dans des instances transverses et notamment en réunion managériales au sein des différents départements.

Par ailleurs, les travaux de la future COG 2020-2024 ont été lancés préparant les évolutions organisationnelles à venir. Des réflexions ont été menées ayant des conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail.

À ce titre, la politique de recrutement de la CNIEG évolue pour devenir plus réactive, et pour faciliter les parcours inter-départements. Elle s'est traduite en 2019 par 11 embauches dont notamment 7 pour le département Gestion Relation Clientèle, 3 pour le département système d'information et 1 pour le Secrétariat Générale.

Au regard de la futur COG 2020-2024, les évolutions organisationnelles de demain se dessinent également : développement du travail collaboratif, digitalisation des processus, nouveaux modes de management, polyvalence, mutualisation, innovation. Les compétences du futur sont également identifiées : relation client, déploiement stratégie digitale, refonte du SI, projets inter-régimes.

Enfin, le plan de formation 2019 a également contribué à cet objectif avec un volume de 3812 heures, soit 22 heures/salarié en 2019. Les actions de formation phare de 2019 se sont inscrites dans la continuité de ce qui avait été lancé en 2018, et ont notamment été menées dans le domaine du digital (nouveaux outils, nouveaux modes de communication) et de l'entreprise responsabilisante.





ACCROÎTRE LE BIEN-ÊTRE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Afin de soutenir et favoriser l'implication des salariés, l'accompagnement des parcours professionnels à l'interne comme à l'externe reste une priorité.

Les souhaits et avis exprimés à travers les entretiens annuels et/ou, lors des entretiens professionnels sont régulièrement examinés et exploités.

Les salariés sont systématiquement accompagnés dans le cadre de leurs demandes de mobilités externes (aide au CV, conseils entretiens, formation, comité fluidité...), projet VAE, VAP et parcours de professionnalisation.

Afin de mesurer le **bien-être au travail des salariés**, un baromètre social est réalisé tous les deux ans et les salariés sont questionnés annuellement au moment de leur entretien individuel avec leur manager. Des enquêtes ponctuelles sont réalisées par l'employeur ou les membres représentant le personnel sur des thèmes spécifiques, comme le télétravail, ou les risques psycho-sociaux. Des actions ponctuelles sont proposés afin d'accroître la qualité de vie au travail des salariés et de les sensibiliser à certaines thématiques sociétales (lutte contre le cancer, violences conjugales, etc.).

La politique de rémunération de la CNIEG est également un moyen d'implication fort des salariés. Une enveloppe de rémunération variable de la performance individuelle est répartie de manière institutionnalisée entre les salariés cadres et les hautes maîtrises, ainsi qu'aux emplois de gestionnaire ou d'exécution, sur proposition managériale. En termes de rémunération globale, les critères d'évolution de la rémunération globale définis de façon transversale, sont appliqués avec homogénéité.

La politique de rémunération se veut transparente et accessible pour l'ensemble des salariés. Les partenaires sociaux et managers sont régulièrement associés et informés des travaux sur le sujet (statistiques, évolutions réglementaires, etc.) et les salariés ont une forte accessibilité à leur données rémunération : bulletin de salaire simplifié et bilan social individualisé mis à disposition sur le portail salarié. Par ailleurs, un collectif de travail constitué de salariés, organisations syndicales et managers a été créé afin de réfléchir et d'innover collectivement sur les règles en matière de rémunération à la CNIEG.

Un plan pluriannuel de prévention des risques a également été mis au point et se traduit par un engagement à réaliser sur 5 ans un programme d'actions de prévention et de sensibilisation sur des thèmes divers (troubles musculo-squelettiques, les addictions, la conduite automobile, etc...). Les espaces de travail de la CNIEG sont notamment réaménagés en fonction des besoins, et des nouveaux modes de travail. Par ailleurs, les locaux de la CNIEG sont modernes avec des espaces de travail ouverts, bureaux fermés, des espaces convivialité à chaque étage, un espace de restauration, un espace conférence, des sanitaires afin de faciliter l'activité sportive des salariés, et la mise à disposition de matériel sportif (table de Ping-pong, vélo d'intérieur).

Les ressources humaines

APPROFONDIR LES ÉCHANGES ET LE DIALOGUE SOCIAL

La direction de la CNIEG et les organisations syndicales ont l'objectif commun de maintenir la qualité du dialogue social et de renforcer les échanges collectifs auprès des salariés de la CNIEG.

À ce titre, une présentation commune est régulièrement réalisée auprès du personnel afin de présenter l'agenda social et de rappeler le rôle et les missions des instances.

L'année 2019 a été marquée par la préparation du renouvellement des membres représentants du personnel et par la réflexion à la mise en place du CSE (Conseil Economique et Social). La qualité du dialogue social s'est renforcée, les membres représentant du personnel sont informés au fil de l'eau de l'avancement des actions d'entreprise et des données sociales majeures, ces dernières étant mises à leur disposition sur la BDES (banque de données économiques et sociales).

La Direction et les partenaires sociaux ont une volonté commune de construire des dispositifs sociaux favorisant l'implication et améliorant les conditions de travail des salariés. À ce titre, 2019 a été marquée par la signature de plusieurs accords d'entreprise : celle de l'accord portant sur l'égalité professionnelle hommes/femmes et la qualité de vie au travail, et de l'accord portant sur les modes de transport domicile-travail, ainsi que la signature d'un avenant à l'accord d'intéressement 2017 2018 2019, d'un accord sur les mesures salariales 2019 et d'une prime exceptionnelle, et enfin la signature d'un accord relatif au télétravail.



En matière de politique qualité, la CNIEG s'est donné pour objectif de consolider les acquis de la certification ISO 9001 V2008 obtenus depuis l'année 2000. Aujourd'hui, elle poursuit son engagement qualité avec la démarche d'excellence EFQM* qui devient la référence qualité à la CNIEG.

Son niveau de maturité dans le domaine de l'amélioration continue, reconnu par la dernière évaluation EFQM en 2017 a sans nul doute contribué au succès des différents défis que la caisse a eu à relever au cours de ces dernières années.

La Caisse a atteint un niveau de classement EFQM élevé (R4E5*), la plaçant au rang des « Gold level organisations ». Elle est référencée sur le site de l'EFQM au niveau du global index excellence * (plate-forme polyvalente unique développée par EFQM, dont l'attribut principal est de reconnaître les organisations les plus performantes du monde sur leur chemin vers l'excellence durable),

Témoignage du Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle :

« En passant au modèle EFQM, la CNIEG a adopté une culture d'excellence, c'est une formidable continuité de ses démarches qualité. Nous saluons l'engagement de son équipe, qui a complètement intégré cette culture, ainsi que ses résultats ! ».

SES ENGAGEMENTS QUALITÉ

La CNIEG s'engage, dans la prochaine période, à préserver le haut niveau de qualité atteint et reconnu autour :

- de la **maîtrise de l'expertise** des règles du régime spécial et de ses spécificités
- d'un **dispositif de contrôle interne** qui a fait ses preuves
- d'un **système de management qualité**, reconnu par des labels régionaux et nationaux
- d'un **dialogue social riche** où toutes les parties peuvent exprimer sereinement, dans le respect de leurs prérogatives, convictions et divergences
- d'un **engagement citoyen** qui rassemble les salariés
- de la **motivation et de l'implication** de ses salariés

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.



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 l'Agent Comptable. Le dispositif repose sur une analyse des risques s'appuyant sur la définition des enjeux de la CNIEG. Les contrôles sont ainsi définis conjointement avec les services de la manière la plus pertinente pour couvrir ces risques.

La méthodologie retenue est de faire réaliser un 1^{er} niveau de contrôles sur les activités (contrôles « sur flux ») par les différents services et de les faire superviser par le pôle Maîtrise des risques de l'Agence Comptable (contrôles de 2^{ème} niveau). Une méthode d'échantillonnage, proposée par un cabinet externe, a été retenue pour les contrôles portant sur des volumes trop importants pour une vérification exhaustive.

Elle définit un volume d'échantillon pour les deux niveaux. Des compléments de contrôles peuvent être réalisés si les résultats sur l'échantillon révèlent trop d'anomalies.

Enfin, des contrôles « sur stock » sont réalisés par le pôle Maîtrise des risques sur des dossiers non mouvementés en gestion pour s'assurer du maintien de la qualité des données entrant dans le calcul des prestations.

En 2019, l'indicateur de performance du contrôle interne, inscrit dans la COG, est de 83, en ligne avec l'objectif de 76 attendu.

Critères (coef.)	2019		2018		2017	
	résultat	points	résultat	points	résultat	points
Taux de réalisation des contrôles de 1 ^{er} niveau (2)	98,1 %	9	99,3 %	9	97,8 %	9
Taux de réalisation des contrôles de 2 nd niveau (1)	100 %	10	100 %	10	100 %	10
Taux d'anomalie avec incidence financière (1)	0,63 %	8	0,63 %	8	0,74 %	5
Taux d'anomalie du contrôle de 2 nd niveau (3)	1,06 %	8	0,91 %	8	1,47 %	8
Taux d'action corrective (1)	99,0 %	9	98 %	9	98 %	9
Montant de la charge financière totale (2)	28 590 €	7	62 977 €	5	24 347 €	7
Indicateur de performance	83		79		80	

Le montant de l'incidence financière est en hausse par rapport en 2018. Cette augmentation s'explique par les mises en production importantes du nouvel applicatif SIRIUS et des migrations de données. Ce phénomène a déjà été observé en 2017.

Ces anomalies sont maîtrisées par des requêtes automatiques et n'entraînent pas de charges financières pour la CNIEG.

Le taux d'anomalies observé sur les contrôles de niveau 2 est en augmentation à l'image de l'incidence financière.

Le montant de la charge financière est en baisse et correspond en majorité aux remises de dettes accordées pour des dossiers ayant pour origine une erreur de gestion de la CNIEG.

La qualité des contrôles de niveau 1 reste garantie par la supervision du niveau 2.



DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Depuis 2009, un groupe transverse, le **GARF (groupe d'analyse du risque de fraude)** est chargé de proposer au Comité de Direction une politique de lutte contre la fraude, de centraliser et d'analyser les informations relatives à la fraude, de proposer des actions de prévention et d'en organiser le déploiement opérationnel. Le correspondant fraude de la CNIEG auprès de la Direction de la Sécurité Sociale est également le pilote de ce groupe.

Au titre de la lutte contre la fraude, le GARF a travaillé sur les sujets suivants :

- Développement du réseau local en matière de lutte contre la fraude,
- Professionnalisation des équipes dans la lutte contre la fraude,
- Renforcement de la communication externe.

Au cours de l'année 2019, la CNIEG a détecté 3 situations de fraudes externes dont :

- Deux situations où la CNIEG a été destinataire de demandes de changement de coordonnées bancaires par voie postale avec usurpation d'identité, accompagnées de RIB falsifiés. Dans ces 2 cas, la CNIEG a récupéré l'échéance de pension de retraite versée à tort auprès de la banque et n'a donc aucun préjudice financier. À l'instar des pensionnés concernés par ces usurpations d'identité, la CNIEG a déposé plainte contre X pour escroquerie.
- Une situation de non déclaration de remariage par une personne percevant une pension de réversion. Cette suspicion de fraude est en cours d'analyse.

Le Plan de Contrôle Interne 2019 de la CNIEG, validé par son Comité d'Audit en décembre 2018, comptait 23 actions de contrôle couvrant les thématiques de fraude aux prestations (11 contrôles) et de fraude sur la gestion interne (12 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.

CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION

Les articles D114-4-10 à D114-4-15 et D122-9 définissent la responsabilité du Directeur et de l'Agent Comptable en matière de contrôle du Système d'Information.

Dans ce cadre, le pôle Maîtrise des risques supervise les mises en production des applications informatiques à incidence financière. Il est partie prenante du suivi de la sécurité du système d'information.

421 évolutions ou corrections ont fait l'objet d'un contrôle en 2019 (sur un total de 447) et 12 reports de mise en production de redressements de données ont été demandés (contre 28 en 2018).



LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2019

➤ **Petit Pool : précision des modalités de gouvernance et du seuil d'affiliation**

(2 arrêtés du 16 janvier 2019)

- La Caisse nationale des industries électriques et gazières est chargée de gérer, outre le régime obligatoire de sécurité sociale, des prestations supplémentaires de solidarité intra-professionnelle, organisées entre employeurs relevant du statut national du personnel des IEG, à destination des plus petites entreprises de la branche (« pool statutaire » ou « petit Pool »). Ces deux arrêtés apportent des précisions quant au fonctionnement du comité de suivi et fixe le seuil d'affiliation au petit Pool (entreprises IEG dont l'effectif d'agents statutaires et au plus égal à 2 000).

➤ **Validation des périodes de chômage indemnisé dans le droit à pension de retraite IEG**

(décret 2019-148 du 27 février 2019)

- Ce décret prévoit que les assurés dont la pension de retraite statutaire prend effet à compter du 01/04/2019, bénéficient de la prise en compte, dans le calcul de cette pension, des périodes de chômage indemnisé consécutives à une activité dans les IEG (cf art.5 de l'annexe III du Statut national du personnel des IEG).

➤ **Bases de ressources des assurés sociaux**

(décrets n° 2019-969 du 18 septembre 2019 et n° 2019-1541 du 30 décembre 2019)

- Le décret du 18 septembre 2019 institue deux bases de données. La première, alimentée par les déclarations sociales nominatives (DSN) des employeurs, contient les données relatives aux revenus d'activité des assurés sociaux. La seconde, alimentée par la déclaration « Pasrau » des organismes de protection sociale, contient les données relatives aux prestations sociales (chômage, maladie, retraite,...) perçues par les assurés sociaux. En complément de ces bases de données, le décret institue un service de restitution de ces données, destiné à la fois aux organismes de protection sociale pour apprécier l'ouverture de droits des assurés à certaines prestations sociales soumises à condition de ressources (ex : aides aux logements) et aux assurés eux-mêmes pour connaître les montants déclarés pour leur compte par leurs employeurs et les organismes débiteurs des prestations sociales. Le décret du 30 décembre 2019 vient élargir les finalités d'utilisation de la base « Pasrau » dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif de revalorisation différenciée des prestations de retraite et d'invalidité (cf infra).

➤ **Marchés publics : modifications des seuils (décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019)**

- Le décret relève, au 1er janvier 2020, à 40 000€ HT le seuil de dispense de publicité et de mise en concurrence ainsi que le seuil à partir duquel la procédure de passation doit être obligatoirement dématérialisée. Par ailleurs, il procède à un allègement des modalités de publication des données des marchés publics conclus entre 25 000€ HT et 40 000€ HT.

➤ **Unification du recouvrement des cotisations sociales (loi n° 2019-1446 du 24 décembre 2020)**

- Parmi les dispositions figurant dans la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2020, l'article 18 prévoit le transfert aux URSSAF de la mission de recouvrement des cotisations et contributions de sécurité sociale obligatoires à la charge des salariés et de leurs employeurs, quel que soit le régime d'appartenance, à l'exception de quelques régimes limitativement visés. Ce transfert s'opère en plusieurs étapes. En ce qui concerne les IEG, la cotisation CAMIEG est recouvrée par les URSSAF dès le 1^{er} janvier 2020. Pour les autres cotisations, parmi lesquelles les cotisations dont la CNIIEG assure aujourd'hui le recouvrement, ce transfert sera effectif à compter du 1^{er} janvier 2022.

➤ **Revalorisation différenciée des pensions de retraite et d'invalidité**

(loi n° 2019-1446 du 24 décembre 2020)

- Le législateur instaure pour 2020 un dispositif de revalorisation différenciée des pensions de retraite, de réversion et d'invalidité (cf art. 81 LFSS 2020). En fonction du montant cumulé des pensions perçues par l'assuré auprès de l'ensemble des régimes obligatoires de base et des régimes complémentaires et additionnels légalement obligatoires, ces pensions se voient appliquer l'un des 5 taux de revalorisation compris entre 0,3 % et 1 %.



En 2019, dernière année de la COG 2015-2019, la CNIEG a poursuivi son implication dans l'inter-régime en intégrant les grands projets nationaux dans son SI et dans ses processus, en recherchant des mutualisations possibles avec d'autres organismes et en cultivant son réseau de partenaires.

TRAVAUX AVEC LE GIP-UR ET LE GIP-MDS

Le 14 mars 2019 le télé-service phare du GIP Union Retraite (GIP UR), la demande de retraite en ligne inter-régimes permettant aux actifs dépendant de plusieurs régimes de faire une seule demande de retraite, a été mise à disposition du public sur le portail **info-retraites.fr**. Depuis cette date en jusqu'à fin 2019, environ 350 demandes de retraite concernant le régime des IEG ont été déposées sur ce portail commun.

Dans la perspective d'une migration en 2022 des données de carrières de la CNIEG dans le répertoire national des carrières RGCU, qui est entré en fonction à l'été 2019 avec la migration des carrières de la CRPCEN, la Caisse a travaillé tout le long de l'année 2019 avec le GIP-MDS et avec les employeurs des IEG pour faire évoluer la norme DSN (norme NEODES). Les données nécessaires à la CNIEG ont été ainsi ajoutées dans la norme DSN V2020, applicable à compter du 1^{er} janvier 2020. Cette évolution permettra, à terme, que les données de carrière du RGCU soient correctement alimentées chaque mois par les DSN émises par les entreprises.

Une évolution majeure en termes de système d'information a été prise en charge par la CNIEG en 2019, bien que non prévue dans sa COG 2015-2019 : il s'agit de la nouvelle norme NEORAU dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} janvier 2020. Cette nouvelle norme qui englobe, en l'enrichissant, le flux PASRAU précédemment existant a nécessité d'importants travaux informatiques d'adaptation notamment pour y inclure le détail des prestations versées par la CNIEG. La norme NEORAU est une modalité déclarative voulue par les pouvoirs publics pour permettre, notamment, l'alimentation du Dispositif Ressources Mensuelles (DRM). Dès janvier 2020 ce dispositif sera utilisé pour permettre le calcul de la revalorisation différenciée des pensions décidée en avril 2019 le Président Emmanuel Macron.

Comme chaque année depuis qu'a été créé le Droit A l'Information (DAI), la CNIEG a participé à la campagne DAI. Pour 2019, 12 000 Estimations Indicatives Globales (EIG) ont été envoyées – 92 % dématérialisées et 8 % papier – ainsi que 17 000 Relevés Individuels de Situation (RIS) – 50 % dématérialisés et 50 % papier. S'agissant des envois papier, la CNIEG a noué depuis plusieurs années un partenariat avec la CPRPSNCF dont le service éditique se charge pour le compte de la CNIEG de l'impression et des envois.

PARTENARIATS ET MUTUALISATIONS

Depuis le 1^{er} juillet 2019, la CNIEG a créé une mission de Responsable des partenariats stratégiques. Elle est garante de la cohérence de nos actions et interactions avec l'externe. Les Partenariats Stratégiques sont une démarche transverse à tous les métiers de la CNIEG et représentent un levier de transformation de l'offre de service et de la performance de l'entreprise.

En 2019, la CNIEG a décidé la mise en œuvre d'un partenariat avec la MSA. En effet, suite à la décision prise en 2016 de ne pas transférer le risque Accidents du Travail / Maladies Professionnelles (AT/MP) au régime général, la CNIEG a recherché un opérateur à qui confier la gestion de ce risque. En juin 2019, l'opérateur MSA a été choisi pour sous-traiter et info-gérer en « back-office » certaines activités du processus de gestion AT/MP. Les travaux avec la MSA ont démarré concrètement en 2019.

Au sein du club des Régimes Spéciaux dont la CNIEG est membre, elle participe à 4 groupes de travail spécifiques lancés fin 2019 :

- Groupe de travail sur le transfert du recouvrement des cotisations (animation CNIEG)
- Groupe de travail Actuariat et Simulations de réforme des retraites (animation CPRPSNCF)
- Groupe de travail sur les ressources humaines (animation CRPCEN)
- Groupe de travail sur les mutualisations (animation ENIM)

Dans le cadre du chantier d'unification du recouvrement dans la sphère sociale, piloté par la Mission France Recouvrement, les premiers contacts et travaux sont lancés dans l'objectif de mener à bien le transfert du recouvrement des cotisations.





ZOOM : LA COMMUNICATION INTER-RÉGIMES, DES INTERACTIONS DE PLUS EN PLUS FORTES

La CNIEG a participé de manière active en 2019 aux comités communication et aux comités éditoriaux pour co-construire, avec l'ensemble des régimes, l'offre de services portée par Info Retraite et le plan de communication afférent. Le travail de communication s'est concentré sur 3 sujets : la demande de retraite, la mutualisation du contrôle d'existence et le droit à l'information.

Lancement de la demande de retraite inter-régimes

Un dispositif complet de communication média et hors média a été créé (emailing, bannière web, lettres d'info...) pour répondre à 3 objectifs :

- informer les usagers de la mise en place d'un service en ligne commun à tous les régimes,
- inciter les usagers à utiliser le service en ligne pour réaliser leur demande de retraite,
- au niveau institutionnel : valoriser le travail de simplification réalisé par les régimes de retraite sous le label Info Retraite.

Une mise à jour des contenus de communication a été faite pour permettre à nos clients poly-pensionnés de se rendre facilement sur le site d'Info-retraite, notamment dans une infographie « Je prépare ma retraite ».

La mutualisation du contrôle d'existence des résidents étrangers pour tous les régimes.

Dans le cadre de la simplification des démarches pour les usagers qui résident à l'étranger et perçoivent des retraites françaises, un nouveau dispositif de contrôle de l'existence a été mis en place en octobre 2019.

Un dispositif de communication a été travaillé en atelier pour créer un flyer multilingue joint à l'enquête dès 2019 dont l'objectif est d'informer les usagers de la simplification de la démarche et les inciter à privilégier la dématérialisation. La CNIEG sera raccrochée au dispositif en 2020 et a déjà renforcé son accompagnement en lançant une campagne d'information sur le changement de dispositif en décembre 2019. Une seconde campagne est prévue en 2020. Et toujours, le droit à l'information.

Un travail éditorial a été réalisé sur le RIS et l'EIG avec l'intégration d'un message sur la future réforme expliquant que les documents ne prennent pas en compte la réforme en cours.

FOCUS SUR LES COUSINADES DE LA TRANSFORMATION

Dans le cadre d'un partenariat entre 11 organismes de la protection sociale*, la CNIEG a collaboré à l'organisation d'un événement le 24 septembre qui a regroupé 170 personnes, internes à ces structures, pour apprendre à mieux se connaître et partager des bonnes pratiques.

Au programme : conférence sur le parcours client, des kiosques thématiques, et un atelier collaboratif pour expérimenté l'agilité, la facilitation, l'innovation. Deux salariés de la CNIEG ont animé un kiosque sur la facilitation et l'agilité toute la matinée.



*dont la CARSAT 44 et les MSA 44 et 49

II ➤ La Gouvernance





PRÉSENTATION DU 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 afin d'en garantir la pérennité dans un contexte à l'époque d'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel à la concurrence.

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, régimes complémentaires de l'ARRCO et de l'AGIRC) ;
- **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 soit, par le versement d'un droit d'entrée, aussi appelé soulte (cas du régime général : 7 649 millions d'euros en 2005) soit, par une reprise partielle des « droits acquis au 31 décembre 2004 » (cas des régimes complémentaires AGIRC et 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 FINANCIÉES 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 FINANCIÉES 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



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 DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

- 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 : finances et budget.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 6 MARS 2019)

- Président : **Patrick BONNEAU** (UNEMIG)
- Vice-président : **Francis RAILLOT** (CFE-CGC)

TITULAIRES

EMPLOYEURS	SALARIÉS
Gérard LEQUEU	Catherine GUICHARDAN
Stéphanie GILARDIN	Benoît PRINCE
Jean-Marc LEFEUVRE	Véronique BOUYSET
Catherine MUNDUBELTZ	Francis RAILLOT
Laure PHILIPPON	Claire BORDENAVE
André MORAS	Gilles GOURON
Nathalie MERAI	Véronique BESSON
Patrick BONNEAU	Patrick ORMANCEY

SUPLÉANTS

EMPLOYEURS	SALARIÉS
Jean-Yves ROURE	Éric CHARNAY
Emma COUTURIER	Christine PROUST
Séverine GIRAUD	Yolande BAUDIN
Éric WEBER	Didier BOULAY CLAVERIE
Manuela BELORGEY	Pascal COTTIN
Christine DEHESDIN	Soraya LUCATELLI
Christian BELLARDIE	Etienne VIANSSON-PONTE
Elisabeth BANGRATZ	Frédérique LE HOUEROU

2 > Le conseil d'administration

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU COURS DE L'ANNÉE :

2019	NOMBRE DE SÉANCES	COMMENTAIRE
CA	4 séances : 22/03/2019 25/06/2019 03/10/2019 19/12/2019	En plus des séances régulières du Conseil d'Administration prévues dans l'année, 5 séminaires CA ont été organisés avec pour objectif principal : la future COG

CINQ COMMISSIONS COMPLÈTENT L'ORGANISATION DES TRAVAUX DU CONSEIL

LES SÉANCES DES CINQ COMMISSIONS DU CONSEIL EN 2019	DATES
<ul style="list-style-type: none"> • Commission recours amiable (4 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 Pour 2019 : Président : Catherine GUICHARDAN Vice-Président : Christian BELLARDIE 	22/01/2019 14/03/2019 06/06/2019 10/09/2019
<ul style="list-style-type: none"> • Commission des marchés (3 séances 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 Pour 2019 : Président : Patrick ORMANCEY Vice-Président : André MORAS 	19/02/2019 28/03/2019 10/09/2019
<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 Pour 2019 : Président : Claire BORDENAVE Vice-Président : Jean-Marc LEFEUVRE 	07/03/2019 06/06/2019 20/09/2019 06/11/2019 03/12/2019
<ul style="list-style-type: none"> • Commission étude et information sur la législation (1 séance 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 Pour 2019 : Président : Didier BOULAY-CLAVERIE Vice-Président : pas de vice-président nommé 	03/12/2019
<ul style="list-style-type: none"> • Commission de pénalités financières (cette commission ne s'est pas réunie en 2019) 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. Pour 2019 : Président : pas de président désigné Vice-Président : pas de vice-président désigné 	-



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

SES MISSIONS

La CNIEG est un organisme de Sécurité sociale de droit privé qui assure, sous la tutelle de l'État, la gestion du régime spécial d'assurance vieillesse, invalidité, décès, accidents du travail et maladies professionnelles des Industries Électriques et Gazières.

À ce titre :

- Elle suit la carrière des affiliés au régime de retraite des IEG depuis leur embauche (affiliation) jusqu'à la liquidation de leur pension.
- Elle liquide et verse les pensions dues aux ouvriers droits et les pensions de réversion, ainsi que les avantages familiaux des pensionnés prévus au statut du personnel des IEG.
- Elle évalue les engagements de retraite des entreprises de la branche professionnelle et en suit la couverture financière.
- Elle veille à l'équilibre financier du régime et recouvre les recettes destinées au financement des prestations qu'elle sert : cotisations sociales, contribution tarifaire d'acheminement (CTA), contributions des employeurs, flux financiers avec les régimes de droit commun (la CNAVTS, l'AGIRC et l'ARRCO). Elle gère l'adossment à ces régimes dans le cadre des conventions financières conclues avec eux les 4 et 7 février 2005.

L'ORGANISATION DES SERVICES

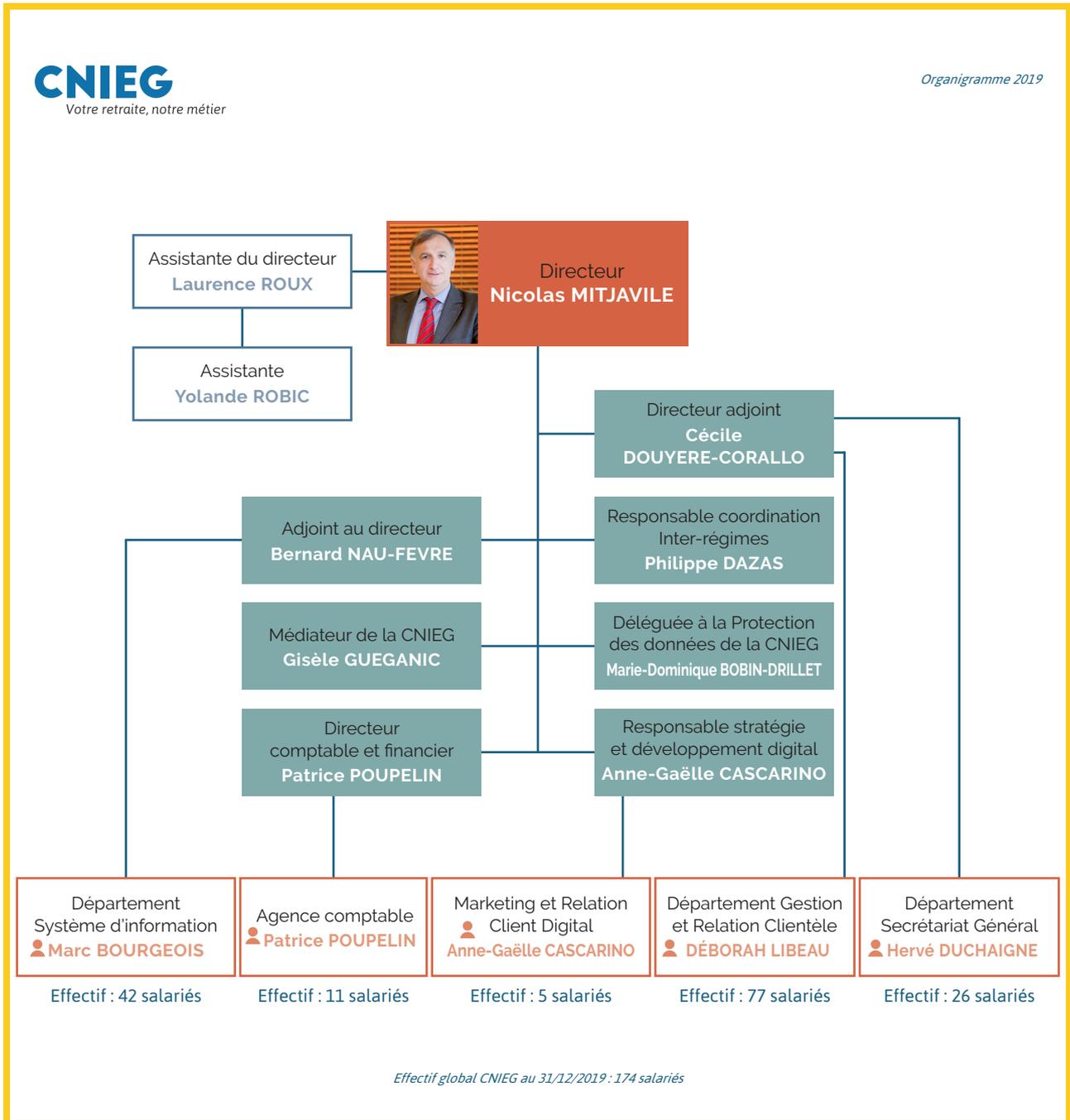
La direction de la CNIEG s'appuie sur un Comité de direction composé de 10 membres (au 01/01/2019)

- Nicolas MITJAVILE, directeur
- Cécile DOUYERE-CORALLO, directeur adjoint
- Bernard NAU-FEVRE, adjoint au directeur en charge de la supervision du système d'information
- Erwan ABIVEN, Responsable partenariats stratégiques
- Marc BOURGEOIS, chef du Département Gestion et Relation Clientèle
- Marie-Dominique DRILLET, chef de Département délégué Gestion et Relation Clientèle
- Déborah LIBEAU, chef de Département délégué Gestion et Relation Clientèle
- Patrice POUPELIN, Directeur comptable et financier
- Hervé DUCHAIGNE, Secrétaire général
- Anne-Gaëlle CASCARINO, Responsable stratégie et développement digital

4 ➤ L'organisation de la caisse



L'ORGANIGRAMME 2019



4 ➤ L'organisation de la caisse

➤ LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

2019 : UNE ANNÉE D'ANCRAGE DES BONNES PRATIQUES RGPD

En effet 2019 a vu grandir l'intérêt des équipes pour la problématique protection des données. Suite aux diverses actions de sensibilisations menées, des actions concrètes de mise en conformité ont été réalisées : réflexion sur les purges de données dans le cadre des migrations SI, minimisation des données collectées pour les requêtes, bonnes pratiques pour le suivi de la relation client dans l'outil GRC.

2019 a été également une année de structuration des activités protection des données et une année de montée en compétence, avec principalement, la constitution de la base documentaire (nécessaire pour un éventuel contrôle externe) et la réponse aux diverses sollicitations internes.

Le rapprochement Maitrise des risques et Protection des données a été fructueux. Le risque RGPD figure désormais dans la cartographie des risques de la Caisse et fait l'objet d'une évaluation régulière, c'est la reconnaissance de l'importance accordée à cette conformité.

L'auto-évaluation du niveau de maturité du dispositif protection des données à l'aide d'un outil fourni par un organisme de formation (ENI) a permis de vérifier que les fondamentaux sont assurés. Des axes de progrès se sont dessinés ce qui est le propre de cet outil qui évoque un processus de développement, qui par le passage de paliers, amène l'organisation à progresser.

C'est un modèle descriptif et subjectif, qui a d'une part un but de positionnement et d'orientation, et d'autre part de comparaison pour le benchmark interne ou externe

Comparativement aux autres Caisses du réseau OSS, la taille de la CNIEG et ses méthodes de travail (transversalité), facilitent la mise en conformité (réactivité importante) et c'est une chance.

Il conviendra pour 2020 de développer encore les actions de sensibilisation pour confirmer l'acculturation initiée et les bonnes pratiques au sein des métiers de la Caisse.

Reste à travailler également la formalisation des éléments de politique sur les données (en concertation avec la communauté de données de la CNIEG) et à rédiger les process de saisine interne du DPD qu'il conviendra de faire connaître.

Le recours externe (client) est quant à lui bien connu et utilisé : nous avons eu en 2019, 3 réclamations à gérer : un droit d'accès, une interrogation sur l'usage des données à caractère personnel dans un but de communication sociale non souhaité par le client, une plainte pour non prise en compte des accents sur les noms de famille dans notre SI.

La sensibilisation des acteurs à la nécessaire conformité RGPD et la motivation des équipes à la mettre en œuvre est à souligner. Cette mobilisation collective est à mettre en lumière et c'est aussi grâce à cela que nous pouvons aujourd'hui nous réjouir du bon niveau de prise en compte du RGPD à la CNIEG qui depuis 2 ans répond réglementairement aux attendus fondamentaux.

III ➤ FOCUS sur la COG





Quelques chiffres clefs

136 624

COTISANTS

176 048

PENSIONNÉS*

5 073,70 M€

DE PRESTATIONS SERVIES*

*(droits propres et dérivés)

98,6 %

TAUX D'ADHÉSION
À LA DEMANDE DE
RETRAITE EN LIGNE

131 811

INSCRITS
À MON COMPTE

98,30 %

SATISFACTION GLOBALE DES ÉCHANGES
ENTRE LA CNIEG ET LES PENSIONNÉS



LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

En tant qu'organisme de sécurité sociale, la CNIEG conclut avec l'État, tous les quatre ans depuis 2007, une convention d'objectifs et de gestion (COG) qui précise les objectifs et les moyens attribués à la Caisse.

Début 2015, la troisième COG de la CNIEG portant sur les années 2015 à 2018 a été signée. Elle décrit la stratégie de la Caisse sur cette période dans un contexte d'évolution majeure dans laquelle l'émergence des nouvelles technologies numériques permet une gestion de la relation clientèle avec les affiliés et les pensionnés et un traitement de leur dossier plus performants. A la demande des autorités de tutelle, cette COG a été prorogée d'un an par voie d'avenant signé le 4 octobre 2018.

La CNIEG, résolument inscrite depuis plusieurs années dans une démarche « clients » exigeante, s'est fixée pour objectif sur le temps de la COG de devenir une véritable caisse de retraite en ligne au service de son ambition réitérée d'être un gestionnaire de retraite de référence et elle s'est engagée pour y parvenir dans une profonde transformation digitale.

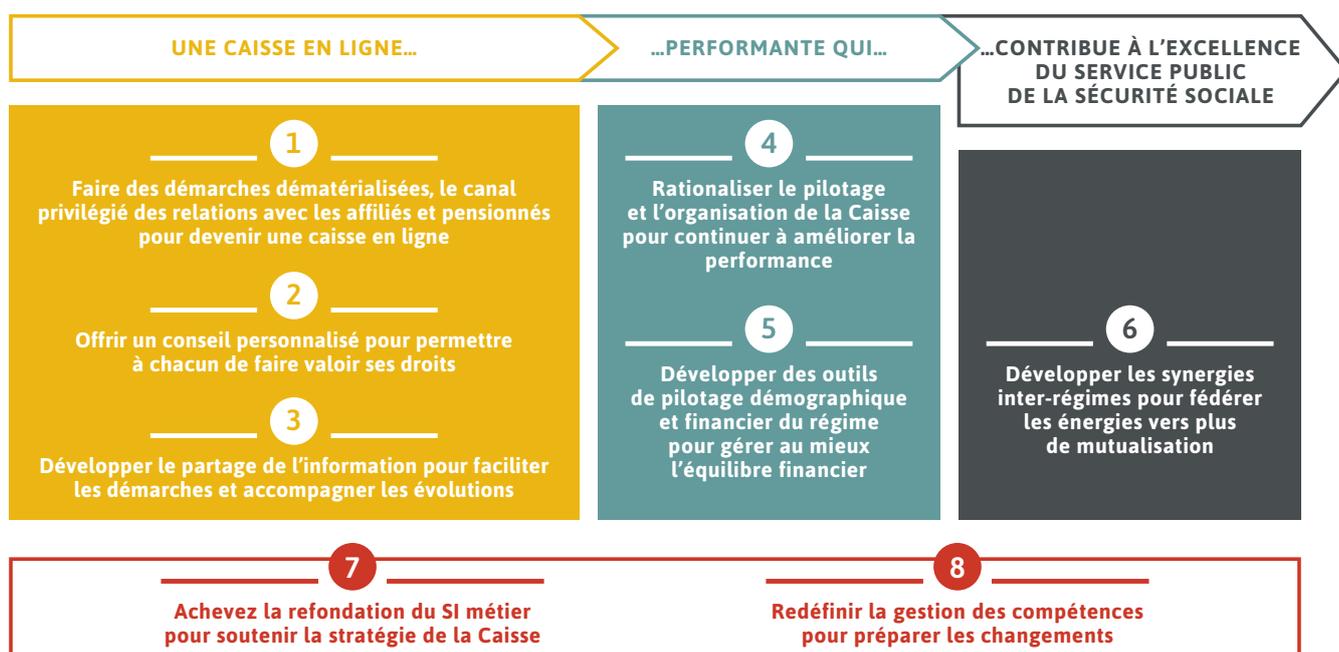
➤ **DANS CETTE PERSPECTIVE et dans le cadre de l'accomplissement de ses missions définies réglementairement, la CNIEG s'est fixé TROIS ORIENTATIONS MAJEURES JUSQUE 2019 :**

- **Achever sa transformation** en une caisse en ligne qui sait accompagner individuellement les affiliés et les pensionnés dans leurs démarches ;
- **Continuer** à démontrer au quotidien la performance opérationnelle du régime spécial ;
- **Participer au développement des synergies** inter-régimes pour contribuer en tant qu'organisme de sécurité sociale à l'excellence du service public de la Sécurité sociale.

Ces orientations se sont déclinées en huit fiches actions et une vingtaine d'indicateurs.

➤ LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2015-2019

Être un gestionnaire de retraite de référence



Les valeurs de la CNIEG : **INTÉGRITÉ, RESPONSABILITÉ, FIABILITÉ, PROXIMITÉ**



Le bilan de la COG

À la fin de la COG, la CNIEG obtient près de 80 % de réussite sur l'ensemble des objectifs qui lui avaient été fixés. Et là où les objectifs ne sont pas strictement atteints, les résultats témoignent de la performance de la Caisse. À titre d'illustration, le taux d'utilisation des services en ligne disponibles se stabilise au-dessus des 80 % pour un objectif de 90 % ; et ce dernier avait été retenu en début de COG dans un esprit volontariste et sans référence préalable sur laquelle s'appuyer.

Dans l'ensemble, la CNIEG est au rendez-vous de ses ambitions. Elle est devenue une caisse de retraite en ligne avec 98,6 % de demandes de retraite effectuées par l'intermédiaire de son site internet. Elle est résolument engagée dans les collaborations inter-régimes et a contribué à l'excellence du service public de la Sécurité sociale : elle dépasse par exemple 97 % de taux de déclarations en ligne des cotisations et contributions des entreprises du secteur des IEG, elle a également mis en œuvre le prélèvement à la source début 2019 et s'est encore inscrite dans le dispositif de demande de retraite en ligne inter-régimes.

Encore une fois, il est à souligner que ces résultats témoignent de la performance de la Caisse. Ils sont obtenus dans le strict respect du budget de gestion administrative et de la trajectoire d'effectifs de la CNIEG. Ils s'accompagnent d'un confortement du très haut niveau de satisfaction exprimé par les assurés du régime spécial.

En définitive, la réussite de la COG dans son ensemble s'est construite progressivement depuis l'impulsion donnée en 2015. Suite à une année 2016 charnière qui a vu en décembre la mise en service de son nouveau site internet et du module de gestion « carrière et liquidation », la CNIEG a amorcé en 2017 une stabilisation de ces deux applicatifs tout en poursuivant les efforts de rénovation de son outil de gestion e-Sirius et en renforçant la sécurité de son système d'information. La Caisse s'est également investie dans les projets nationaux : PASRAU, portail commun inter-régimes et particulièrement la DSN mise en service à l'automne. Ces évolutions

informatiques ont permis la profonde transformation engagée par la CNIEG en 2017 pour la faire basculer d'une culture de la dématérialisation à une culture digitale centrée sur ses clients. L'ambition fondamentale de devenir une caisse en ligne s'est trouvée alors atteinte avec 82 % d'utilisation des 11 services phares (hors demande de retraite) proposés sur le site internet www.cnieg.fr et un taux de demande de retraite en ligne de 98,41 %.

L'année 2018 a vu se poursuivre ces actions et notamment l'évolution du système d'information et la transformation digitale de la caisse, éléments fondamentaux de la stratégie de l'organisme. Capitalisant sur ses acquis, fruits d'une longue tradition antérieure même à sa création en 2005 et sur la forte mobilisation de ses équipes internes et externes, la CNIEG a été récompensée d'une prestigieuse reconnaissance externe en remportant le mercredi 30 janvier 2019 **le Grand Prix France Qualité Performance** lors de la 26^{ème} cérémonie des Prix nationaux de la qualité et de l'excellence opérationnelle.

 En passant au modèle EFQM, la CNIEG a adopté une culture d'excellence, c'est une formidable continuité de ses démarches qualité. Nous saluons l'engagement de son équipe, qui a complètement intégré cette culture, ainsi que ses résultats !  (mot du jury).

L'année 2019 est venue conforter cette réussite et a permis de préparer la COG 2020-2024 qui a été approuvée par le conseil d'administration de la CNIEG le 19 décembre 2019 et signée le 30 décembre 2019.



L'ANNÉE 2020 INAUGURE UN NOUVEAU CYCLE POUR LA CNIEG

En effet, le projet de convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2020-2024 a été approuvé par le conseil d'administration lors de sa séance du 19 décembre 2019 et celle-ci a été signée en date du 30 décembre 2019.

Cette quatrième COG depuis la création de notre organisme en 2005 fixe comme ambition à la CNIEG d'« être un acteur de référence dans la sphère de la protection sociale : acteur dans la convergence inter-régimes et acteur central de la protection sociale des industries électriques et gazières ».

Cette ambition est portée par trois orientations stratégiques :

- Offrir une expérience client personnalisée, innovante et alignée sur l'inter-régime ;
- Agir sur les leviers de performance pour accroître la chaîne de valeur ;
- Déployer un modèle d'organisation novateur et accompagner les collaborateurs de la caisse pour faire face aux changements.

Cette nouvelle COG réaffirme, au-delà de la mise en œuvre de ces trois orientations majeures, que la CNIEG doit :

- Garantir la continuité et le niveau de qualité de services sur ses missions et activités courantes ;
- Maintenir la performance de ses dispositifs de contrôle interne et de lutte contre la fraude ;
- Entretenir ses systèmes d'information.

- L'année 2020 est marquée également par la crise sanitaire et son corollaire économique provoqués par l'épidémie due à la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19).

- La CNIEG qui avait anticipé début mars les annonces gouvernementales décrétant un confinement général s'est rapidement organisée pour remplir ses missions de base. Elle a assuré la continuité de service sans faillir et a notamment calculé et versé à bonne date les pensions à ces assurés.



- Cette expérience, où la CNIEG a fait preuve d'agilité et de résilience, la conforte à poursuivre le chemin de transformation interne dans laquelle elle est engagée pour devenir une entreprise responsabilisante qui place le collectif humain au cœur de sa réussite.

DONNÉES FINANCIÈRES

BUDGET COG AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	15,5 M€
Fonctionnement	12,1 M€
Investissement	3,1 M€

BUDGET EXECUTÉ AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	14,9 M€
Fonctionnement	12,1 M€
Investissement	2,5 M€
Nombre de ETP	161,283
Taux de cotisations / Taux de couverture des pensions par les cotisations	Cotisations assises sur la rémunération principale hors primes - Cotisation salariale : 12,73% - Cotisation équivalent RDC patronale : 30,98 % - Cotisation RS : 6,69% (yc autres risque que vieillesse) Facturation aux entreprises des DSPNR de l'année et finacement des DSPR par la CTA.
Subvention de l'Etat	Sans objet
Fonds de roulement	315,1 M€
Financement du régime	
Niveau des réserves	268,5 M€
Financement du régime	57,3 M€
Niveau des réserves	8279,2 M€

IV ➤ Les ANNEXES

"chiffres clés" & indicateurs



Chiffres clés - Branche vieillesse

CHIFFRES CLÉS - BRANCHE VIEILLESSE

COTISANTS

Nombre d'assurés : cotisants au 31 décembre 2019	136 624
Proportion homme / femme	H 72 % F 28 %
Répartition par taux de service actifs (SA) au 31/12/2019	100 % SA : 23 %]0;100 %] SA : 22 % Sédentaire - 0 % SA : 55 %

PENSIONNÉS

Nombre de pensions de coordination (en paiement au 1 ^{er} janvier 2020)	
- Droits propres	3 000
- Droits dérivés	736
Nombre de pensions statutaires (en paiement au 1 ^{er} janvier 2020)	
- Droits propres	136 512
- Droits dérivés	39 536
Rapport démographique : effectif de cotisants rapporté à celui des pensionnés de droits directs au 1 ^{er} juillet 2019	1,00
Montant prestations vieillesse servies : droits propres	4 484,4 M€
Montant prestations vieillesse servies : droits dérivés	589,3 M€
Montant moyen des pensions vieillesse servies	
- Droits propres	2 765 €
- Droits dérivés	1 200 €
Montant prestations invalidité	58,3 M€
Nombre de pensions à minima (minimum de pension du régime)	
- Droits propres	121
- Droits dérivés	1 579

Nombre de décote et surcote (droits propres au 1^{er} janvier 2020)

	Décote			Surcote		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Effectif	118	322	440	150	438	588
%	15,0%	10,5%	11,4%	19,1%	14,3%	15,3%

Âge moyen de départ à la retraite par motif de départ (liquidation de droits propres en 2019)

	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	3 848	2 080	414	223	1 131
%	100 %	54 %	11 %	6 %	29 %
Âge moyen	59,2 ans	57,5 ans	58,8 ans	58,5 ans	62,6 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	3 527
- Droits dérivés	2 362



CHIFFRES CLÉS - AUTRES

RECOUVREMENT

Nombre de cotisations recouvrées	7 579
Nombre de cotisations à recouvrer	7 878
Taux de recouvrement des cotisations	96,20 %
Montant de cotisations recouvrées	5 305,5 M€
Montant de cotisations à recouvrer	5 305,5 M€

PRÉVOYANCE

Nombre de capitaux décès servis	3 162
Montant de capitaux décès servis	21,7 M€

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Nombre total de situations contrôlées	57 551
Contrôles des nouveaux droits retraite	656
Nombre de situations suspectes détectées	3

INDICATEURS - BRANCHE VIEILLESSE

Taux de satisfaction globale	97,5 %
Taux de satisfaction par mode de contact :	
• Email	94 %
• Téléphone	96,6 %
• Internet	97,9 %
• Courrier	87,5 %
Taux d'appels aboutis	91,5 %
Taux de courriels traités dans les délais	85,5 %
Taux de réclamations traitées dans les délais	80,95 %
Taux de liquidation dans les délais des DP / DD	100 %
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	0,0002 %
Montant total des préjudices frauduleux :	
2)- Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités	0,0002 %
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	100 %
Taux de qualité des dossiers validés (IQV) Retraite	98,5 %

INDICATEURS - TRANSVERSE

Taux de formation des agents	65,5 %
Taux d'insertion des agents RQTH	10,29 %
Taux minimum du genre le moins représenté (taux de féminisation) aux postes de directeurs	0,33 %
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-6,5 %
Productivité : Nombre d'assurés (cotisants et prestataires tous risques confondus) par ETPT	En cours d'élaboration
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 : 12,68 % - Cotisation équivalent RDC patronale : 29,97 % - Cotisation RS : 6,89 % (yc autres risque que vieillesse) Facturation aux entreprises des DSPNR de l'année et financement des DSPR par la CTA.
Subvention de l'Etat	0,0	aucune
Fonds de roulement	261,2	
Financement du régime		Le financement du régime de retraite des IEG est assez complexe (adossement, CTA...)
Niveau des réserves	259,2	
Financement du régime	-9,3	Résultat net comptable
Niveau des réserves	8211,2	Produit d'exploitation

COMPARAISON AVEC LES PRINCIPAUX RÉGIMES DE RETRAITE

	Chiffres 2018 ⁽¹⁾		
	Cotisants vieillesse	Bénéficiaires vieillesse (droits direct et dérivé)	Prestations légales vieillesse nettes (en millions d'euros courants)
SRE (civils et militaires)	2 052 225	2 188 158	54 250
CNRACL	2 203 076	1 102 264	17 989
CRPSNCF	140 740	255 117	5 315
CNIEG	138 706	179 901	5 004
ENIM	30 973	110 773	1 040
FSPOEIE	24 826	83 857	1 693
CRPCEN	54 467	76 113	836
CRPRATP	42 044	50 429	1 152

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

Septembre 2020 - Conseil d'administration de la CNIEG

Rapport L711-1-1

Engagements du régime de retraite
des industries électriques et gazières**Introduction**

La CNIEG gère le régime spécial des industries électriques et gazières. À 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° 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 Board ¹ (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'Etat 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'Etat, 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 terme.

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 31/12/2019

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 (régime général, ARRCO et AGIRC) au titre de l'adossé 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 effectuées dans le régime au moment de l'évaluation.



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** : 31/12/2019.
- **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 1,4 %). 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 de 0,5 %, taux moyen représentatif de la revalorisation différenciée prévue par la LFSS 2020 (0,3 % ou 1,0 % pour les pensions inférieures à 2 000 € au 1^{er} janvier 2020).
- **Convention de versement et durée de service des retraites** : les retraites sont versées mensuellement à terme à échoir et de façon viagère.

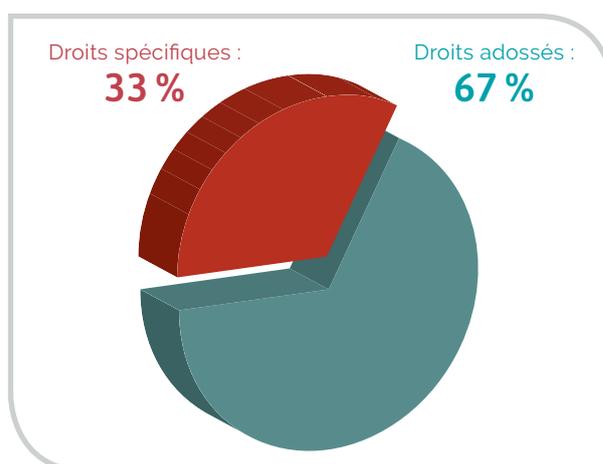
2 - VALORISATION DE L'ÉVALUATION L 711-1-1 AU 31/12/2019

VALORISATION DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE (au 31/12/2019, en millions d'euros)		
Taux d'actualisation nominal <i>y compris un taux d'inflation long terme de</i>	1,30 % 1,40 %	4,00 % 2,00 %
Droits adossés	122 457	82 895
Droits spécifiques	61 584	43 560
Total régime des IEG (en Meur)	184 041	126 455

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 duration 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 184 041 millions d'euros répartis à 33 % sur les droits spécifiques et à 67 % 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 2018 ET 2019

Le tableau suivant donne l'évolution des engagements entre 2018 et 2019 avec un taux d'actualisation de 2,25 % (et une inflation sous-jacente de 1,55 %) à l'ouverture et 1,3 % (et une inflation sous-jacente de 1,4 %) 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 2018 mais ne sont plus à prendre en compte puisque l'année considérée est écoulée.
- **Mesures réglementaires intervenues en 2019** : cette ligne couvre l'impact de la LFSS 2020 prévoyant une revalorisation différenciée des pensions vieillesse IEG et CNAV au 1^{er} janvier 2019 : de 0,3 % pour les pensions supérieures à 2 000€ et 1,0% d'inflation pour les autres.
- **Écarts actuariels liés aux changements d'hypothèses** : cette année les lois de salaire ont été mises à jour. Le taux d'actualisation net d'inflation a diminué entre les deux exercices.
- **Écarts actuariels autres** : ils correspondent à des écarts liés à la non vérification des hypothèses entre 2018 et 2019.

Engagement au 01/01/2019 (à 2,25 % de taux d'actualisation) (en millions d'euros)	156 674
Actualisation	3 540
Droits acquis	3 178
Prestations payées par la CNIEG	- 5 074
Impact lié à des mesures réglementaires intervenues en 2019 (LFSS 2020)	- 998
Ecart actuariel liés au changement d'hypothèses	26 258
dont lois de salaires et taux de primes	- 58
dont taux d'actualisation et d'inflation	26 316
Ecart actuariel autres	463
Engagement au 31/12/2019 (à 1,30 % de taux d'actualisation)	184 041

➤ ÉVOLUTION DES CALCULS D'ENGAGEMENTS DE RETRAITE DEPUIS 2009

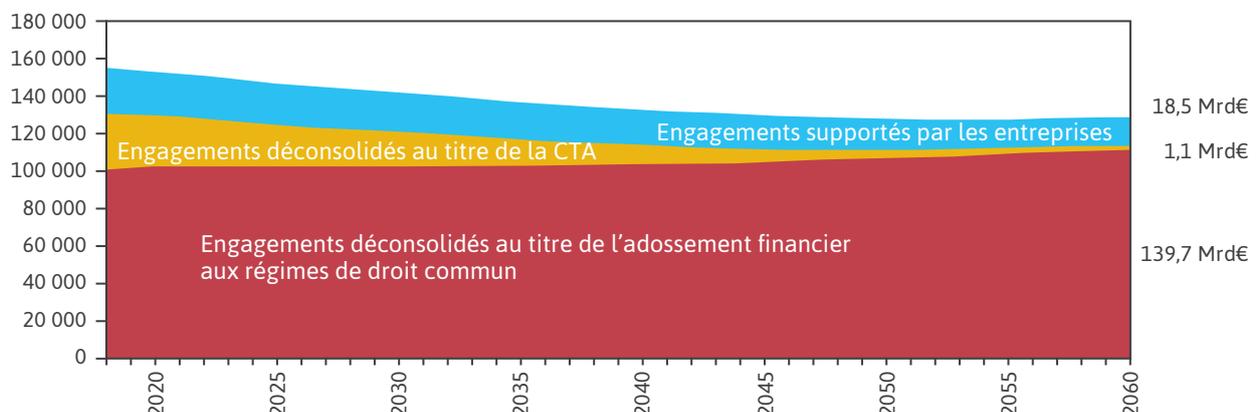
Afin de pouvoir observer l'évolution de l'engagement sans les effets de fluctuation des taux d'actualisation, nous présentons ici l'évolution de l'engagement en millions d'euros courants à un taux d'actualisation nominal de 4,5% (inflation sous-jacente de 2%) constant sur la période.

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
102 973	105 596	108 220	114 213	113 571	115 435	115 959	116 117	117 108	116 120	117 008
2,1%	2,5%	2,5%	5,5%	- 0,6%	1,6%	0,5%	0,5%	0,4%	- 0,8%	- 0,8%

➤ 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).

➤ PROJECTION DES ENGAGEMENTS DU RÉGIME DES IEG À HORIZON 2060 en millions d'euros constants 2019



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 2019 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.

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 rapportent 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 CNIEG 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 : CNIEG, 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 2019 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



Rapport
ANNUEL
2019

CNIEG

Votre retraite, notre métier

