

CNIEG

Votre retraite, notre métier

Rapport Annuel 2020



➤ Sommaire

➤ ÉDITO 03

Le mot du Directeur et du Président du CA

I ➤ LES FAITS MARQUANTS 7

1 Chronologie	8
2 La relation clientèle	9
3 Le médiateur	12
4 Le système d'information	13
5 Les ressources humaines	16
6 La qualité	18
7 Le contrôle interne	19
8 La réglementation	22
9 Partenariats & inter-régimes	23

II ➤ LA GOUVERNANCE 26

1 Le régime	27
2 Le conseil d'administration	29
3 Les tutelles de la caisse	31
4 L'organisation de la caisse	32

III ➤ FOCUS sur la COG 34

IV ➤ LES ANNEXES "chiffres clés" 40

V ➤ LES ANNEXES financières 44

➤ GLOSSAIRE 52

➤ Édito

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



1 - Le mot du Directeur

« 2020, « année sans pareille » ? »

Pour la CNIEG, ses salariés, ses clients affiliés et pensionnés, ses autres parties prenantes, l'année 2020 a évidemment été unique, placée sous le sceau d'une pandémie qui a touché l'humanité toute entière avec des délais de contagion et une aire de diffusion sans précédents.

Pourtant, au vu de la façon dont nos salariés ont été protégés, la continuité et la qualité de service qu'ils ont su assurer dans des conditions de télétravail généralisé inédites, 2020 pourrait apparaître comme « une année comme les autres » où le train CNIEG est arrivé une nouvelle fois bien à l'heure, respectant pour l'essentiel les objectifs de la première année de la COG 2020-2025.



Nicolas MITJAVILE
Directeur de la CNIEG

Si nous y regardons de plus près, quelques points remarquables sont cependant à souligner :

- une décision collective de fermeture du site de Nantes et de travail à domicile prise avant même que l'instruction du confinement du 17 mars 2020 soit adoptée par le gouvernement et annoncée par le Premier ministre,
- une généralisation exceptionnellement rapide du télétravail à 100 % (y compris pour l'accueil téléphonique client), alors que la CNIEG avait avant mars 2020 développé uniquement une expérience limitée de télétravail concernant une minorité de ses salariés,
- aucun cas de contamination COVID avéré d'un de nos salariés en lien avec le travail à la CNIEG, en un an et demi de pandémie,
- la poursuite de nos chantiers majeurs de la COG 2020-2025, et même, leur enrichissement ou accélération pour ce qui concerne par exemple le développement du marketing numérique, le travail nomade et le télétravail, le développement de l'orientation managériale dite « d'entreprise responsable et libérée », ou l'insertion renforcée de la CNIEG dans les chantiers et partenariats inter-régimes et du club des régimes spéciaux.



Des explications à ces résultats exceptionnellement bons eu égard au contexte de la pandémie ?

En premier lieu, sans nul doute une avance prise par la CNIEG depuis de longues années en tant que caisse numérique et digitale et se voulant une référence de haut niveau parmi les caisses de retraite des régimes obligatoires de sécurité sociale.

En second lieu, une alchimie particulière où la confiance et la solidarité, la bienveillance et le droit à l'erreur, l'écoute et le dialogue respectueux de chacun(e) et de tous avec toutes nos parties prenantes, le travail en équipe ou « communauté » et la conviction dans les mérites de l'intelligence collective, du bien être et de la qualité de vie au travail (QVT), du respect de valeurs reprises dans nos orientations de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Cette alchimie ne favorise pas toujours le chemin d'apparence le plus facile. Les processus d'instruction amont des décisions peuvent apparaître lourds à l'excès complexes. Mais, la prise en compte de toutes les positions permet je crois de meilleurs choix à l'aval.

Voilà, sinon notre « potion magique », notre crédo et notre façon de faire. Nos résultats jusqu'ici attestent du fait que ce chemin est sans doute le bon.

Je souhaiterais exprimer pour nos résultats, obtenus dans des conditions si particulières, ma profonde gratitude à l'égard :

- des hommes et des femmes qui travaillent à la CNIEG avec un grand sens des responsabilités,
- de nos partenaires sociaux aussi vigilants que contributifs,
- des membres de notre conseil d'administration,
- de nos administrations de tutelles dont les fonctionnaires nous connaissent bien et travaillent avec nous dans des relations de confiance et toujours constructives,
- de nos clients enfin qui, si j'en crois les résultats de nos enquêtes de satisfaction ont confiance dans la CNIEG, dans la compétence et l'attachement de ses salariés à ce qu'ils puissent bénéficier de services de qualité, même en temps de crise.

Pour 2021, je ne formule qu'un simple vœu, sachons conserver ce que nous avons de meilleur tout en continuant à innover, à évoluer, à nous moderniser, dans l'intérêt de toutes nos parties prenantes, de nos salariés et prestataires jusqu'à nos clients. »

Nicolas MITJAVILE
Directeur de la CNIEG



2 - Le mot du Président

« L'exercice qui consiste à porter, dans le cadre de ce rapport, le regard du Président du Conseil d'Administration sur l'activité de la Caisse prend cette année une tonalité toute particulière.

Depuis plus d'une année, nos vies sont affectées par la crise sanitaire. Au moment où j'écris ces lignes, le troisième confinement est en cours et son issue demeure encore incertaine. L'activité professionnelle est contrainte par un télétravail intensif et quasi permanent, nos vies personnelles sont amputées des moments essentiels de convivialité, de loisirs ou de la proximité avec nos familles. Les projets personnels sont ternis par un manque lassant de perspectives.

Mais plus encore que ces désagréments, somme toute supportables car ils trouveront inévitablement résolution, notamment grâce à l'engagement résolu des campagnes de vaccination, la COVID a provoqué plus de 100.000 décès en France. Parmi eux, des pensionnés de la CNIEG et quelques collègues salariés.

Je veux exprimer ici, en mon nom et celui de l'ensemble du Conseil d'Administration, notre profonde affliction et assurer leurs proches de nos pensées les plus sincères.

En novembre, nous apprenions le décès brutal d'un collègue, membre du Conseil d'Administration de la CNIEG. Impliqué de longue date dans les travaux du CA, Bruno Moras présidait également la Commission des Marchés. Sa disparition nous a sidéré et a affecté tous ceux qui le connaissaient et l'appréciaient.

Il nous laisse en souvenir sa bonne humeur et son engagement dans les travaux du Conseil. Nous pensons fortement à lui et à sa famille.

2020, année de peines et de chagrin, donc, et aussi première année de la COG qui trace le cadre d'action de la Caisse jusqu'en 2024.

L'ambition qui nous anime est celle d'être un acteur de référence dans la sphère de la protection sociale. Elle se décline en 3 orientations clés, celle d'offrir une expérience client personnalisée et innovante, alignée sur l'inter-régimes, d'agir sur les leviers de performance pour accroître la chaîne de valeur et de poursuivre le déploiement d'un modèle d'organisation novateur avec l'ensemble des collaborateurs, tout en garantissant la continuité du service.



Patrick BONNEAU
Président du Conseil d'Administration

J'avais eu l'occasion, l'an passé, de saluer la mobilisation de tous, je redis ici la satisfaction éprouvée à voir que la CNIEG fait face avec un haut niveau de professionnalisme au contexte sanitaire. L'organisation s'est rapidement adaptée pour basculer très majoritairement l'activité en télétravail ; l'agilité du modèle managérial et le sens de la responsabilité de chacun ont permis d'assurer, même à distance, plus que la continuité de l'activité.

Les engagements de la COG sont globalement au rendez-vous de cette première année. Certains projets ont pu être ralentis par la pandémie mais tous les travaux de l'inter-régimes seront achevés en 2021.

La résilience de la Caisse s'est également manifestée à l'occasion de l'incident qui a affecté le bon fonctionnement du portail digital en fin d'année. Le retour d'expérience a ainsi nourri la capacité de la Caisse à repenser l'organisation de ses process et la mobilisation de ses compétences.

J'ai achevé, fin 2020, mon mandat de Président du Conseil d'Administration de la CNIEG, j'en demeure administrateur jusqu'au moment où à mon tour je prendrai ma retraite.

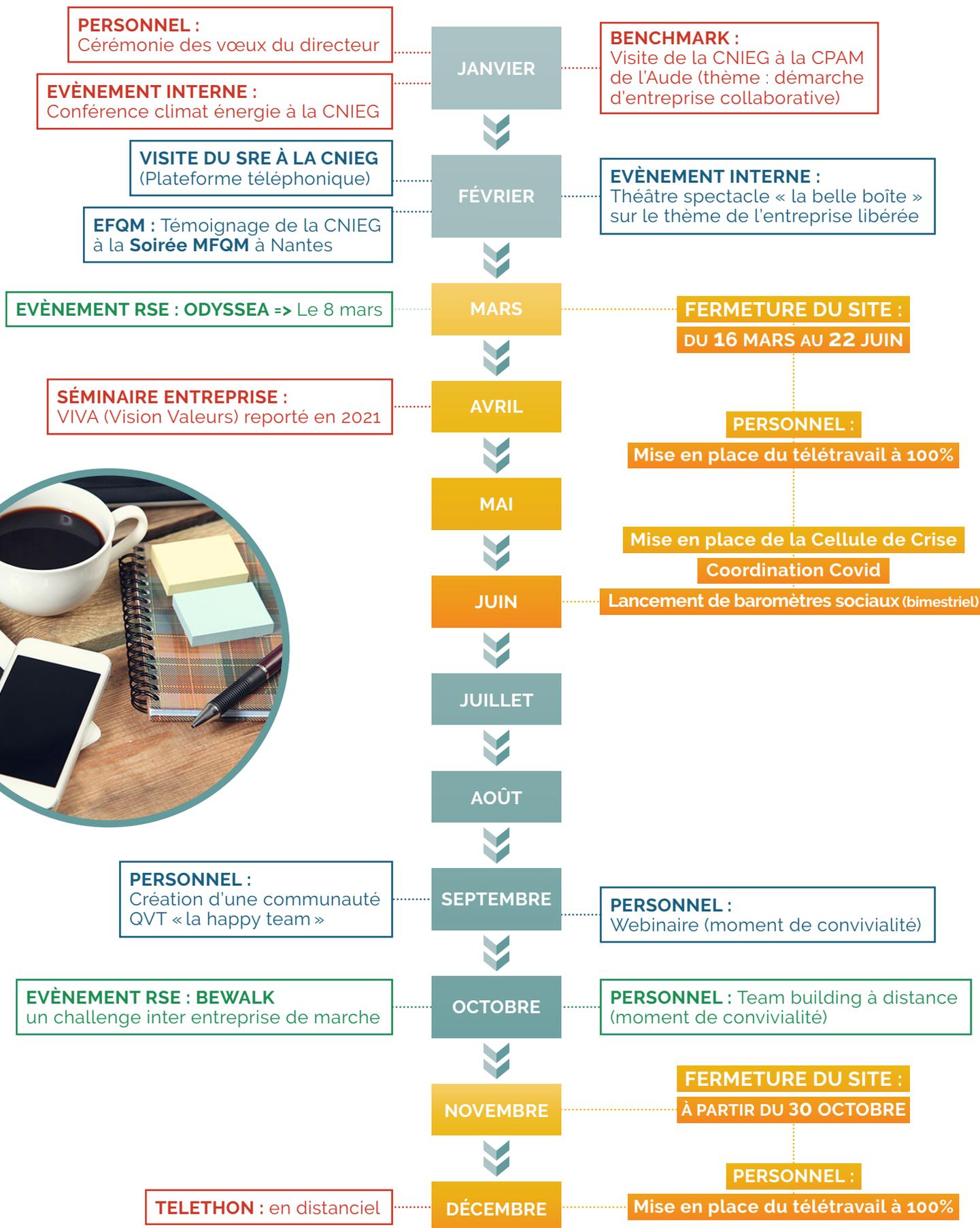
Je veux exprimer tout le plaisir que j'ai éprouvé à partager, durant ces dernières années, les enjeux de transformation et de maîtrise de l'activité.

Je sais l'engagement de tous, administrateurs, représentants des tutelles, direction de la Caisse et collaborateurs, au service des affiliés et des retraités ; leur sens du service est élevé et reconnu. Je suis heureux d'avoir participé à ce qui demeure, pour moi, une formidable aventure collective. »

I ➤ Les Faits marquants



Chronologie des faits marquants 2020





La relation clientèle

Avec l'arrivée soudaine de la crise sanitaire en mars 2021, la CNIEG a fait preuve d'adaptation et toutes les équipes clientèle et support se sont mobilisées pour faire face à la situation inédite.

AU PLUS PRÈS DES CLIENTS

DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE

Pour cette première année de la COG 2020-2024, la CNIEG avait pour ambition de démarrer plusieurs chantiers pour offrir une expérience client personnalisée encore plus innovante et renforcer la relation multi-canal avec ses clients.



PRIORITÉ DONNÉE AUX ENGAGEMENTS DE SERVICES CLIENTÈLE

Mise en place d'un dispositif d'information et de réassurance

Le 16 mars 2020, le site nantais de la CNIEG a fermé ses portes et tout le personnel a basculé en télétravail à 100%. Très rapidement, la CNIEG a mis en place un ensemble de dispositifs de communication multicanaux à destination des affiliés

et des pensionnés ainsi que des entreprises des IEG et pour informer sur la continuité de gestion des missions de service public, via l'utilisation des services en ligne, la garantie du paiement des pensions et du traitement des dossiers clients :

Sur le portail internet :	Sur le canal téléphone :	Campagnes de communication de réassurance :
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publication d'actualités sur l'espace particulier à destination de tous les clients pour informer les canaux de contacts à privilégier et rassurer sur la garantie des paiements des pensions et le traitement des dossiers. Une actualité spécifique pour les affiliés a également été publiée pour les informer du report des réunions d'information affiliés (RIA). ➤ Mise en place d'une foire à questions spécifiques liées à la crise sanitaire pour répondre aux questions les plus fréquemment posées par les clients. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fermeture de l'accueil téléphonique du 16 au 30/03 puis ➤ Réouverture progressive de l'accueil téléphonique. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envoi d'une campagne spécifique de réassurance (SMS ou mail en fonction du canal préférentiel du client) à tous les bénéficiaires de pensions CNIEG.* ➤ Envoi d'une campagne e-mail spécifique d'informations sur la gestion des reports de réunions d'information affiliés (RIA) et refonte du support d'information à télécharger sur le site Internet pour permettre une information autoportante aux affiliés.
Concernant les réunions d'informations affiliés (RIA) :	Campagnes de communication d'information :	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suite à l'annulation des toutes les réunions physiques depuis mars, La CNIEG a proposé des entretiens individuels par téléphone à la population des affiliés invités aux RIA et dont la date d'ouverture de droit se situe en 2022. Au final, 782 entretiens ont été réalisés sur l'année 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bien vivre ma retraite à destination des pensionnés Une campagne de communication sous format numérique a été adressée en mai 2020 et sous format papier en juillet 2020. ➤ Bien préparer ma retraite (déclik retraite) à destination des affiliés à partir de 55 ans Une campagne de communication sous format numérique a été adressée en décembre 2020 et sous format papier en janvier 2021. 	



L'ensemble des dispositifs mis en place ont globalement permis de maintenir un niveau de satisfaction élevé de nos clients comme le montre les résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction 2021 portant sur l'année 2020 :



Taux de satisfaction des services :

91,3 % des personnes ayant eu un **contact téléphonique**

85 % ayant eu un **contact mails**

96,8 % concernant le **site internet** de la CNIEG

98,9 % concernant leur **espace personnel Mon Compte**



Un engagement fort des équipes dans la gestion des dossiers des affiliés et pensionnés

Au delà du maintien d'une relation de proximité pour répondre aux demandes d'information et de conseil, les équipes clientèle ont fortement œuvré pour que les dossiers de gestion et les demandes de prestations soient traités dans les délais impartis et éviter ainsi toute rupture de paiement.

Aucun retard n'a été constaté sur les activités phares que sont : la gestion des départs en retraite, le traitement des capitaux décès, le traitement des demandes de réversion et le versement des avantages familiaux statutaires.

Concernant le paiement des pensions 2020, la CNIEG a mis en œuvre les 2 vagues de revalorisation différenciée des pensions en respectant le calendrier prévu dans la loi de financement de la sécurité sociale de 2020 (vague 1 en janvier 2022, vague 2 : en septembre 2022).

La tenue de ces engagements a été soulignée par nos clients avec un taux de satisfaction de 98 % sur la qualité et le traitement des dossiers en 2020.

TOUT EN RESTANT INVESTI POUR FAIRE DEVELOPPER

L'OFFRE DE SERVICES ALIGNEE SUR L'INTER-REGIMES

ET AMELIORER L'EXPERIENCE UTILISATEURS

➤ Sur le plan inter-régimes

L'année 2020 a permis d'enrichir l'offre de services destinés aux clients pensionnés notamment en s'accrochant à plusieurs dispositifs proposés par la sphère inter-régimes via l'info-retraite :

En juillet 2020, la CNIEG s'est accrochée :

- au **service de demande de réversion inter-régimes** permettant aux ayant-droit dépendant de plusieurs régimes de faire une seule demande de pension de réversion
- au **dispositif de Mutualisation de Certificat d'Existence (MCE)** pour les pensionnés résidant à l'étranger. Ce service permet aux pensionnés de ne fournir qu'un seul certificat de vie à l'info retraite pour l'ensemble des régimes de retraite. Une campagne numérique et papier d'information a été envoyée en juillet 2020 aux populations concernées.

Depuis décembre 2020, la CNIEG alimente en données les services de l'inter-régimes permettant aux pensionnés de consulter sur le site de l'info-retraite tous les montants des pensions qu'il perçoivent, toutes les dates de versement et également de télécharger les attestations de paiement et les attestations fiscales.

cf. § Inter-régimes du rapport annuel pour plus de détail



Relation clientèle

➤ Renforcement de l'offre multicanale

Des investissements ont réalisés en 2020 pour améliorer l'expérience utilisateur et la communication vers nos clients :

- En septembre 2020, la CNIEG a mis en service une nouvelle brique d'authentification sur son portail internet. Cette refonte du mode de connexion offre aux utilisateurs la possibilité de se connecter avec leur numéro de sécurité sociale et permettra la future interconnexion au dispositif France Connect qui facilite la navigation entre les différents sites des organismes de la sphère publique (à noter que 60% des clients sondés lors de l'enquête de satisfaction connaissent ce dispositif et 50% l'utilisent déjà).
- Depuis novembre 2020, la CNIEG travaille également sur la mise en place d'une offre de service d'accompagnement et d'informations en distanciel.
- En décembre 2020, une nouvelle plateforme marketing a été mise en production pour permettre aux équipes de la relation clientèle de mieux planifier et cibler les campagnes d'informations et de promotion. Cet outil va permettre de gagner en réactivité face à l'actualité et optimiser les activités de communication client.

Même si la Caisse peut se féliciter d'être une Caisse en ligne avec un taux de dématérialisation très poussé, il est indispensable qu'elle maintienne des temps de rendez-vous collectifs ou individuels avec ses clients. Lors de la dernière enquête de satisfaction, près de 64% des affiliés ont émis le souhait de pouvoir participer à des réunions d'informations virtuelles. La CNIEG doit donc être en mesure de proposer en 2021 des solutions répondant à cette attente. L'offre en distanciel, si elle rencontre un succès sur le champ des réunions d'informations à destination des affiliés pour la préparation de leur retraite suite aux premières expérimentations, pourra ensuite être proposée sur d'autres thématiques.

➤ Développement des outils décisionnel pour analyser les comportements clients

En 2020, la CNIEG a poursuivi l'implémentation de son système décisionnel basé sur l'exploitation de l'ensemble des données issues du système d'information afin de faciliter le pilotage des indicateurs et la gestion des activités dans une vision unifiée. Cette implémentation permet de mieux comprendre les interactions de nos clients avec l'ensemble des services de la CNIEG afin d'optimiser la définition et la mise en œuvre de stratégies performantes tout en assurant une évolution des processus métiers et des compétences associés.

Ce système décisionnel est actuellement utilisé pour le pilotage de l'activité de gestion, la détection des priorités de contrôles dans le cadre de la fraude, et l'analyse des comportements clients permettant d'ajuster et de développer les offres de services. Il permet de faire l'analyse des activités déjà réalisées et d'en tirer des enseignements pour le développement des activités futures.

Cette relation a été jugée à **95,8 % satisfaisante** pendant la 1^{ère} vague de la crise sanitaire et la CNIEG a maintenu un **niveau de satisfaction globale de 97,1 %**, soit un taux aligné par rapport à 2019.

En 2020, les équipes de relation clientèle ont réussi à maintenir une relation de proximité avec les clients affiliés et pensionnés malgré le contexte exceptionnel de la crise sanitaire induisant une nouvelle organisation du travail en distanciel.

Les équipes clientèles devront en 2021, s'attacher à améliorer encore davantage la qualité de service concernant le traitement des contacts téléphoniques car même si les objectifs COG ont été atteints en 2020 (taux d'appels aboutis 90,62 % pour un objectif de 89 %, traitement des mails sous 48h 56,84 % pour un objectif de 56 %) on note un infléchissement de la satisfaction sur ces deux canaux de contact et il est nécessaire de réinterroger nos clients sur les axes d'améliorations souhaités.

Concernant le canal web, le site internet a été fortement sollicité en 2020 et reste le canal de contact privilégié dans notre relation avec nos clients. Cette forte sollicitation couplée à la complexité des briques du système d'information ont conduit à un incident technique significatif en fin d'année 2020 provoquant une indisponibilité de l'espace personnel Mon compte pendant 15 jours en octobre 2020. La CNIEG a géré cet incident en mettant un plan de couverture pour les démarches sensibles et un dispositif d'information et de rassurance auprès de nos clients pensionnés. Cet événement nous invite à redoubler de vigilance sur l'importance de conserver une relation multicanale et aussi d'investir sur notre site internet pour apporter les optimisations en terme d'architecture, de conception et de surveillance du trafic. Des actions seront menées en ce sens en 2021.



Le médiateur



MÉDIATEUR UN RÔLE D'ÉCOUTE ET DE PÉDAGOGIE

QUI PREND PLUS QUE JAMAIS TOUT SON SENS :

➤ Les recours classiques :

Les recours de cette année 2020 sont assez classiques : oubli de demander la retraite à temps, souhait d'obtenir des majorations dans le cas surtout de familles recomposées, refus de passage en retraite de personnes en invalidité du fait

des situations financières précaires que cela leur génère, incompréhension de personnes en situation de handicap du fait des justificatifs exigés (difficiles à obtenir auprès des MDPH) dont l'absence peut pénaliser les conditions de départ.

➤ Les recours relatif aux dossiers ATMP :

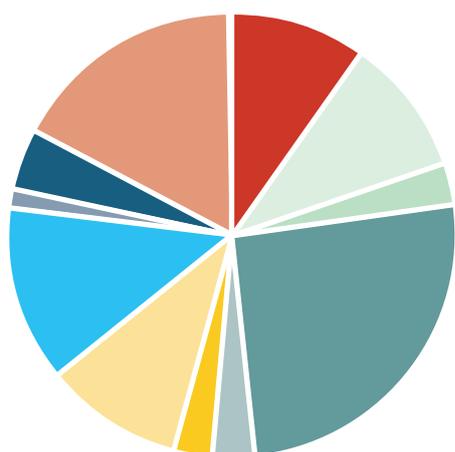
Les dossiers ATMP quant à eux, révèlent combien les situations d'accident du travail sont loin de n'être qu'administratives à gérer, elles sont aussi psychologiquement difficiles pour les victimes : la lenteur des interactions SGMC / CPAM ne facilitent, ni la compréhension du sujet par les clients, ni le travail des gestionnaires. Ces dossiers seront désormais traités via la MSA Auvergne. Une vigilance sur ce point sera néanmoins nécessaire.

➤ Autres recours :

Enfin quelques dossiers «ANGANE et ENEDIS» aboutissent chez le médiateur faute d'interlocuteurs à leur écoute, un groupe de travail CNIEG / ANGANE (Agence Nationale de Gestion des Avantages en

Nature Énergie - Entité d'ENEDIS) réfléchit sur la façon de fluidifier la prise en charge afin d'aider les retraités et soulager la CNIEG d'un certain nombre de sollicitations concernant les tarifs particuliers.

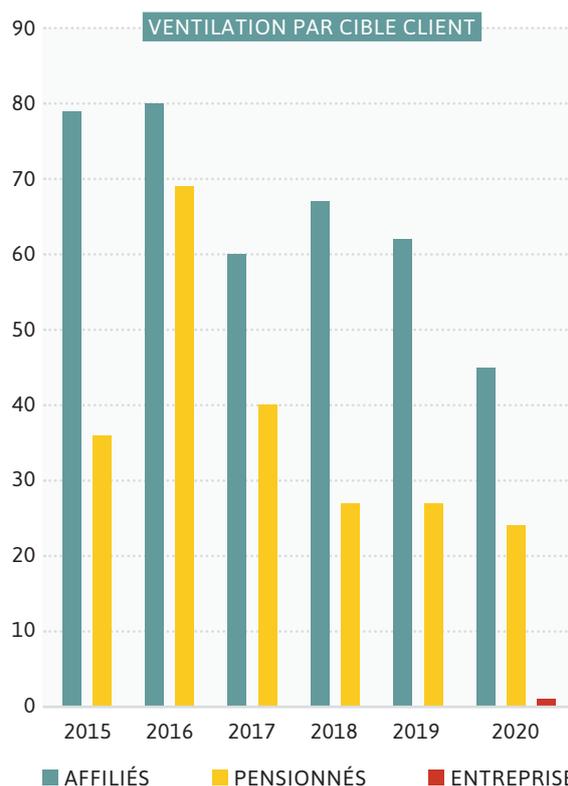
LES THÉMATIQUES 2020



- ATMP
- Cotisations
- Autre : Hors périmètre-informations
- Date d'effet
- Avantage en nature
- Invalidité + MTP
- Calcul retraite
- Opposition
- Contentieux
- PAS
- Retraite handicap

25% concerne les modalités de calcul de la retraite
17% concerne les salariés en situation de handicap
13% concerne les salariés en situation d'invalidité

QUI FAIT APPEL AU MÉDIATEUR ?





Le système d'information

L'année 2020 aura été ô combien inédite dans notre histoire.

En effet, le domaine Système d'Information aura vécu au cours de cette même année :

- Le lancement de la nouvelle Convention d'Objectif et de Gestion et donc des premiers chantiers, tout en poursuivant certains chantiers engagés en 2019,
- Une pandémie qui a bouleversé notre organisation, nos outils, nos méthodes de travail et nos interactions (formelles et informelles),
- Un incident sur notre Portail Client qui nous a contraints à fermer l'espace connecté pendant près de trois semaines,
- Le renouvellement de nos deux principaux marchés de sous-traitance concernant l'infogérance de nos infrastructures et l'assistance à la réalisation d'applicatifs en mode multi attributaires.

Pour répondre à ces défis, les équipes du SI sont intervenues pour :

- Maintenir les services essentiels pendant la crise sanitaire :
 - Le paiement mensuel des pensions est resté sous maîtrise à distance,
 - Les maintenances de l'infrastructure et des applicatifs ont été réalisées à distance (hors remplacement de matériel et interventions ponctuelles).
- Participer à la mise en œuvre du télétravail de crise avec :
 - Le déploiement massif de postes utilisateurs : **en quatre semaines, plus de 90% des collaborateurs de la Caisse ont été équipés,**
 - L'adaptation du centre d'appel au mois de juin pour assurer notre service Client dans les meilleures conditions possibles,
 - Et l'optimisation des infrastructures (serveur, réseau) et des outils.
- Optimiser le dispositif d'agilité à l'échelle dispositif qui, par nature, permet l'adaptation constante aux évolutions des besoins clients et au contexte changeant,
- Innover dans l'organisation d'un dispositif agile en distanciel avec l'appui de nos partenaires,
- Consolider nos compétences en pilotage en développant une offre de service spécifique en interne en appui aux engagements COG.

Au-delà de la nécessité d'adaptation, cette crise s'est révélée un accélérateur de transformation dont les bénéfices resteront dans le monde d'après.

Une continuité de services assurée notamment avec :

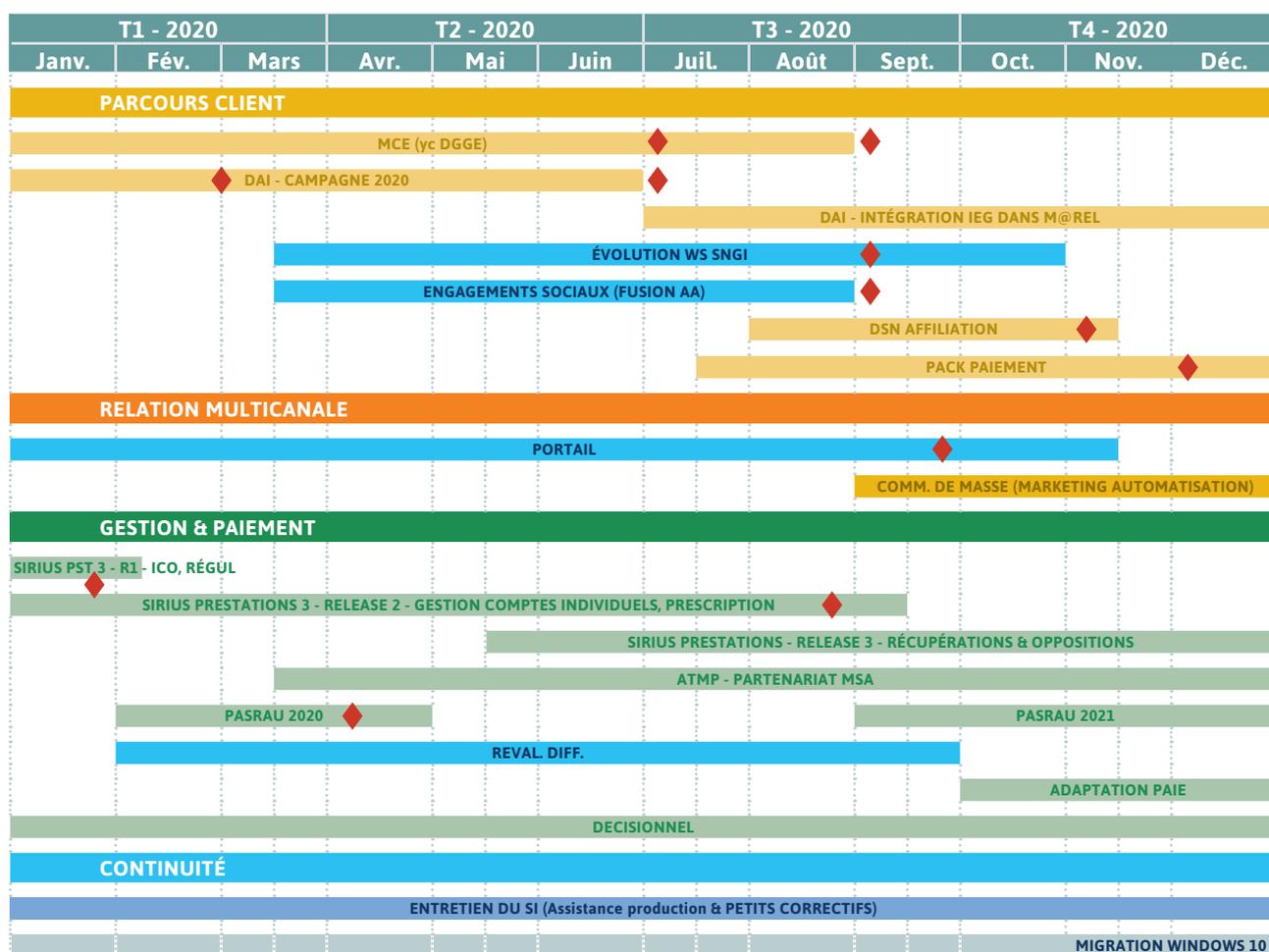
- La gestion des mises en production (MeP) avec une partie des acteurs régulièrement à distance (10 planifiées mensuelles et 15 correctifs post MeP en 2020),
- La mise en application des deux dernières vagues « revalorisation différenciée »,
- Les opérations techniques (projet sauvegarde, sécurisation des postes, lancement de la migration Windows 10),
- La gestion de l'incident portail.

Mais un taux global de disponibilité des applicatifs en retrait avec l'incident Portail (17 jours de fermeture) et un dysfonctionnement de liaison opérateur CNAV (97% pour un objectif de 99%).



Le contexte de renouvellement des marchés SI et de télétravail impératif a imposé une priorisation régulièrement actualisée, et donc le décalage de certains jalons mais la Caisse a été au rendez-vous des engagements majeurs de la COG en particulier sur les projets inter Régimes :

- L'accrochage au Pack paiement,
- L'intégration du dispositif MCE (mutualisation du contrôle d'existence),
- Une nouvelle mise à jour de la brique Prestations portant sur la gestion de l'ensemble des prestations vieillesse et invalidité,
- L'engagement de premiers travaux relatifs à la mise en œuvre des règles IEG dans le simulateur M@rel,
- La mise en œuvre d'une refonte de l'authentification du portail connecté cnieg.fr pour préparer l'accrochage à France Connect,
- La poursuite des travaux engagés avec la MSA pour la gestion des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (AT/MP).



- chantiers relevant de la continuité de service
- chantiers relevant de l'orientation 1 de la COG (Offrir une expérience client personnalisée, innovante et alignée sur l'inter-régimes)
- chantiers relevant de l'orientation 2 de la COG (Agir sur nos leviers de performance pour accroître notre chaîne de valeur)



Le système d'information

SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

2020 aura été une année particulière qui a demandé une vigilance exceptionnelle de la CNIEG en termes de sécurité informatique, compte tenu du contexte de télétravail massif qu'il a fallu organiser et sécuriser à compter de mi-mars 2020.

Le 16 mars 2020, dans le cadre du premier confinement sanitaire, la CNIEG a demandé à tous ses salariés et prestataires de travailler à distance depuis leur domicile à compter du 17 mars à l'aide du matériel informatique fourni par la CNIEG : ordinateurs portables ou fixe, écrans et périphériques. L'accès au site physique a été totalement fermé sauf dérogations (notamment nécessités relatives au maintien de la continuité de service par les exploitants informatiques).

Face à cette situation, déjà rodées par l'expérimentation menée depuis plusieurs années sur le travail nomade et le télétravail, les équipes informatiques de la CNIEG ont rapidement fait évoluer et/ou monter en puissance les dispositifs existants :

- **Généralisation de l'accès aux ressources informatiques** de la CNIEG via un VPN utilisable seulement depuis un matériel CNIEG
- **Augmentation de la bande passante** de l'accès à internet de la CNIEG
- **Campagnes de sensibilisation** des utilisateurs internes **au risque accru de cyber-menaces** dans le contexte sanitaire
- **Maintien du dispositif d'externalisation régulière** des supports physiques des **sauvegardes SI**.
- **Déploiement sécurisé d'une extension de la solution de téléphonie** sur IP permettant aux agents d'accueil téléphonique de prendre les appels depuis leur domicile

Ces mesures ont permis à la CNIEG de fonctionner de manière totalement sécurisée, d'un point de vue SI, avec un personnel en télétravail à 100% de mars à juin 2020.





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

DÉVELOPPER LE COLLABORATIF ET LA RESPONSABILISATION

Au regard de sa COG 2020-2024, la CNIEG entend poursuivre les évolutions organisationnelles déjà entamées et développer le travail collaboratif au sein de son organisation. Pour cela, elle mène un projet de transformation visant à rassembler le collectif, expérimenter de nouveaux fonctionnements, se doter de compétences d'intelligence collective et faciliter la collaboration intra-caisse. À ce titre, la gouvernance de la CNIEG a été revue avec la création d'un COSTRAT, et d'une équipe de quart. Afin de donner davantage de marge de manœuvre aux salariés et de favoriser le collaboratif et la transversalité, différents groupes de travail sont constitués : GT rémunération, GT travail nomade, GT Vision-valeur, etc..

La CNIEG a également souhaité co-construire sa politique de rémunération et proposer une méthode de travail basée sur l'autonomie, la responsabilisation et la confiance. 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. La politique de rémunération se veut transparente et accessible pour l'ensemble des salariés. Les critères d'évolution de la rémunération globale sont définis de façon transversale et sont appliqués avec homogénéité au sein des différents départements. Par ailleurs, 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, la Direction et les partenaires sociaux ont une volonté commune de construire des dispositifs sociaux favorisant le collaboratif et la responsabilisation. À ce titre, 2020 a été marquée par la crise sanitaire et par la négociation d'un plan de prévention sanitaire afin de garantir la santé et la sécurité de ses salariés. Plusieurs accords d'entreprise ont également été signés : l'accord relatif au dispositif d'épargne salariale, l'accord d'intéressement 2020, ainsi que l'accord sur les mesures salariales. Enfin des négociations se sont ouvertes portant sur la signature d'un accord relatif au télétravail de crise et au télétravail normal. La qualité du dialogue social s'est renforcée, les membres représentant du personnel ont été systématiquement consultés et 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).





Les ressources humaines

FAVORISER L'IMPLICATION DES SALARIÉS, LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LE TRAVAIL NOMADE

Favoriser l'implication des salariés et être à l'écoute de ses salariés et de leurs aspirations est un engagement fort de la CNIEG.

Afin de mesurer le bien-être au travail des salariés, des baromètres sont trimestriellement réalisés et les salariés sont questionnés annuellement au moment de leur entretien individuel avec leur manager. Des enquêtes ponctuelles sont également réalisées par l'employeur ou les membres représentant le personnel sur des thèmes spécifiques, comme le télétravail, ou les risques psycho-sociaux.

Par ailleurs, les salariés sont annuellement consultés au cours de leurs entretiens d'évaluation professionnel. Les souhaits et avis exprimés à travers de ces entretiens annuels et/ou, lors des entretiens professionnels sont régulièrement examinés et exploités.

Un plan pluriannuel de prévention des risques a également été renouvelé et se traduit par des actions ponctuelles afin d'accroître la qualité de vie au travail des salariés et de les sensibiliser à certaines thématiques sociétales.

ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS ET LES ÉVOLUTIONS D'ORGANISATION

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

Des ateliers qualité de vie au travail sont proposés : bien-être, massage, gestes et postures, micro-sieste, nutrition, etc.). Un programme d'actions de prévention et de sensibilisation sur des thèmes divers est proposé (troubles musculo-squelettiques, addictions, etc...). Les espaces de travail de la CNIEG sont notamment réaménagés pour tenir compte des contraintes sanitaires, et des nouveaux modes de travail (bureaux fermés, espaces convivialité bloqués, espace de restauration limité, etc.).

Enfin, la CNIEG a pris l'engagement de favoriser le travail nomade. À ce titre, l'entreprise a généralisé le télétravail au domicile des salariés et a permis à chaque salarié d'être équipé à son domicile d'un poste de travail et du matériel informatique nécessaire.



D'autre part, une réflexion globale est entamée sur la transformation des métiers ayant des conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail.

Parallèlement, la politique de recrutement de la CNIEG évolue pour devenir plus réactive, et pour faciliter les parcours inter-départements. Elle s'est traduite en 2020 et malgré la crise sanitaire par 6 embauches dont notamment 3 pour le département Gestion Relation Clientèle.

Enfin, les actions de formation 2021 ont été adaptées au contexte de crise sanitaire et se sont portées sur l'utilisation des outils collaboratifs, le télétravail ou le management à distance.



En adoptant le modèle EFQM depuis plus de dix ans, la CNIEG a démontré sa capacité à déployer et à améliorer les fondamentaux et bonnes pratiques pour consolider son cheminement vers l'excellence. Son niveau de classement EFQM élevé (R4E5*) obtenu en 2018 la place au rang des « Gold level organisations » dans la catégorie du secteur public.

Au fil des années, la performance s'est inscrite dans l'état d'esprit des salariés. L'EFQM a ainsi permis à la CNIEG de progresser dans son organisation, et de développer une certaine agilité pour mieux répondre aux besoins des clients.

La robustesse et les meilleures pratiques que la caisse a développées ont été une véritable force, renforçant l'agilité de l'entreprise et sa capacité à affronter les différentes crises sanitaires entre autre qui s'inscrivent dans la durée.

« La connaissance et l'analyse de ses forces et faiblesses, permettent à la CNIEG de comprendre et d'anticiper ses capacités actuelles et futures, et les actions à mener pour atteindre ses objectifs stratégiques, au-delà même des objectifs de la COG ».

LE MOT DU DIRECTEUR NICOLAS MITJAVILE :

« Ce haut niveau de reconnaissance obtenu depuis 3 ans est le résultat de l'ancrage de la démarche qualité et d'excellence qui repose sur un collectif de tous les salariés, à la fois transverse, impliqué et doté d'un caractère performant et innovant. Son évolution continue, basé sur un travail en profondeur, incorporant toujours davantage les démarches ou méthodes qualité sous le référentiel EFQM, agile, d'entreprise libérée et responsabilisant, vise, par le bien-être et le sens au travail, la satisfaction de nos clients et autres parties prenantes (employeurs et salariés du secteur des industries, électriques et gazières, tutelles techniques et financières du secteur de la sécurité sociale, de tous nos partenaires et prestataires). »

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 le Directeur Comptable et Financier (DCF).

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

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

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

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

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

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

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

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

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





En 2020 l'indicateur de suivi du contrôle interne est de 90 (contre 83 en 2019). Cette évolution positive s'explique, d'une part, par une baisse importante des anomalies informatiques constatées en 2019 suite aux mises en production majeures et d'autre part, par la baisse importante de la charge financière liée à la baisse du nombre de dossiers traités en CRA (Commission de Recours Amiable).

Critères (coef.)	2020		2019		2018	
	résultat	points	résultat	points	résultat	points
Taux de réalisation des contrôles de 1 ^{er} niveau (2)	97,2 %	9	98,5 %	9	99,3 %	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	0,58 %	8	0,63 %	8
Taux d'anomalie du contrôle de 2 nd niveau (3)	0,08 %	9	1,06 %	8	0,91 %	8
Taux d'action corrective (1)	97 %	9	99 %	9	98 %	9
Montant de la charge financière totale (2)	1 681 €	9	28 590 €	7	62 977 €	5
Indicateur de performance	90		83		79	

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

	Indicateur	objectif 2020	résultat	commentaire
COG 9a	Efficacité de la détection des anomalies par le dispositif de contrôle interne	80	84	En ligne
COG 9b	Qualité des résultats du dispositif de contrôle interne	76	81	En ligne
COG 9c1	Taux de qualité des dossiers après paiement (régime) (IQV)	-	98,6 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 9c2	Taux de qualité des dossiers avant paiement (régime) (IQL)	-	97,5 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 9d	Taux d'incidences financières des erreurs (régime) (TIF)	-	2,1 %	Indicateur de benchmark DSS
COG 10	Efficacité du dispositif de lutte contre la fraude	86	80	Toutes les actions n'ont pu être menées

L'objectif lié à l'indicateur COG10 n'a pas été atteint en 2020 en raison de la crise sanitaire : la participation à des instances régionales dans le cadre du développement du réseau local n'a pas pu être réalisée.



Le contrôle interne

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Plan de Contrôle Interne 2020 de la CNIEG, validé par son Comité d'Audit en décembre 2019, 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.

Au cours de l'année 2020, la CNIEG a détecté 7 situations de fraudes externes pour lesquelles la CNIEG a été destinataire de demandes de changement de coordonnées bancaires dont :

3 par voie postale avec usurpation d'identité, accompagnées de RIB falsifiés, dont deux concernent le même pensionné. Dans 1 cas, la CNIEG a récupéré l'échéance de pension de retraite versée à tort auprès de la banque mais cela n'a pas été possible pour les 2 autres. Le montant total du préjudice financier est de 6 711,86 euros. La CNIEG a déposé plainte contre X pour escroquerie auprès des tribunaux compétents pour chaque situation. Une plainte a été classée sans suite car l'auteur n'a pas pu être identifié. Les autres plaintes sont toujours en cours d'instruction auprès des parquets.

4 par voie dématérialisée avec transmission d'un faux RIB à l'étranger au nom de nos pensionnés (via leurs espaces « mon compte » sur le site de la CNIEG). Les IBAN de ces coordonnées bancaires situent la domiciliation des comptes bancaires frauduleux en Irlande. Ces fraudes ont été détectées en gestion lors du traitement de ces changements (RIB étrangers gérés en manuel). La CNIEG n'a donc subi aucun préjudice financier. La CNIEG a également déposé plainte contre X pour escroquerie auprès des tribunaux compétents pour chaque situation, actuellement en cours d'instruction.





LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2020

À titre d'introduction préalable, il convient de faire état du caractère exceptionnel de l'année 2020, compte tenu de l'épidémie de Covid-19 dans le monde, qui a entraîné, pour la première fois en France, l'instauration d'un régime d'**état d'urgence sanitaire** par les pouvoirs publics (*loi n° 2020-290 du 23 mars 2020*).

Déclaré une première fois sur la période comprise entre le 24 mars et le 10 juillet 2020, l'état d'urgence sanitaire a été de nouveau déclaré à compter du 17 octobre 2020 (il se poursuit sur le début d'année 2021).

Du point de vue législatif et réglementaire, la crise sanitaire et ses conséquences sur la société et l'économie françaises ont focalisé l'action des pouvoirs publics, entraînant le report de certaines réformes significatives comme celle ayant pour objet la mise en place d'un système universel de retraite.

En ce qui concerne la CNIEG et le régime des IEG, plusieurs textes méritent d'être soulignés :

➤ Ordonnances « crise sanitaire Covid-19 »

- Plus d'une cinquantaine d'ordonnances ont été prises par le Gouvernement en 2020 (dont la majorité de mars à mai 2020) sur la base d'une habilitation instituée par la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19. Ces ordonnances ont pour objet d'adapter de manière temporaire le cadre législatif applicable dans différents domaines, en s'exemptant du processus législatif applicable en temps normal.

Parmi ces dizaines d'ordonnances, une quinzaine ont une incidence directe sur l'activité de la CNIEG : prolongation de droits sociaux, adaptation des procédures et prorogation de délais échus, fonctionnement des activités juridictionnelles, marchés publics, fonctionnement des instances représentatives du personnel, droit du travail, fonctionnement des instances délibératives (cf conseil d'administration),...

➤ Fermeture des centrales à charbon et accompagnement des salariés

(*ordonnance n° 2020-921 du 29 juillet 2020*)

- La finalité de l'ordonnance est de mettre en place des mesures salariales d'accompagnement des salariés des centrales à charbon et des entreprises sous-traitantes dont l'emploi va être supprimé du fait de la fermeture de ces centrales d'ici 2022 (*cf loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat*). Parmi les principales mesures, la création d'un congé d'accompagnement spécifique pour le maintien dans l'emploi, lequel donne lieu le cas échéant à une validation dans la retraite IEG.

➤ Validation des périodes d'activité partielle dans la retraite

(*décret n° 2020-1489 du 1^{er} décembre 2020*).

- Ce décret s'inscrit parmi les mesures prises par les pouvoirs publics pour atténuer les effets de la crise sanitaire s'agissant des salariés ayant été placés par leur employeur en activité partielle entre le 1^{er} mars et le 31 décembre 2020. Il prévoit en effet, pour ce qui concerne les agents statutaires des IEG, une validation des périodes d'activité partielle sur 2020 dans les mêmes conditions que si ces agents avaient poursuivi leur activité normalement.

➤ Revalorisation des pensions retraite au 1^{er} janvier 2021 (*note DSS du 4 décembre 2020*)

- Retour pour 2021 à une revalorisation basée sur l'inflation (0,4 %) après deux années au cours desquelles les pouvoirs publics ont dérogé aux modalités légales de revalorisation des pensions (revalorisation inférieure à l'inflation en 2019, revalorisation différenciée en 2020).

➤ Transfert recouvrement des cotisations sociales – Agents des SICAE

(*loi n° 2020-1576 du 14 décembre 2020 de financement de la sécurité sociale pour 2021*)

- Initiée par la LFSS 2020 (art. 18), la réforme du transfert du recouvrement des cotisations sociales aux URSSAF a été complétée par la LFSS 2021 (art. 27) afin de prévoir une mesure dérogatoire s'agissant des agents statutaires travaillant dans les SICAE, pour lesquels le recouvrement des cotisations sociales sera opéré par les MSA à compter de 2022.

Partenariats & inter-régimes

PARTENARIATS STRATÉGIQUES ET MUTUALISATIONS

Les Partenariats Stratégiques sont une démarche transverse à tous les métiers de la CNIEG. Ils représentent un levier de transformation de l'offre de services, de la performance et des métiers de l'entreprise. Les partenaires stratégiques de la CNIEG sont des entreprises ou des organisations :

◀ L'ÉCOSYSTÈME DES PARTENAIRES DE LA CNIEG ▶



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

En 2020, le projet de sous-traiter et d'infogérer des activités du processus de gestion AT/MP en « marque blanche » par la MSA a fortement mobilisé des équipes CNIEG et MSA. Ce projet est un véritable défi d'ampleur et d'enjeu pour la CNIEG et son partenaire car il fait intervenir des équipes basées à Nantes, à Montauban, à Clermont-Ferrand et en région parisienne.

Il devrait aboutir à une mise en service fin 2021 ou début 2022. Le projet est estimé à plus de 7 000 jours hommes ; il est intégralement financé sur le budget de la Caisse. Ce projet servira également de retour d'expérience pour la suite de la stratégie de mutualisation de la CNIEG notamment dans le cadre de la convergence inter-régime impulsée par les ministères de tutelles et le GIP Union retraite.



Le transfert des activités de recouvrement à l'ACOSS.

En 2019, les pouvoirs publics ont confirmé à la CNIEG leur volonté d'unifier le recouvrement dans la sphère sociale. Les lois de financement de la sécurité sociale pour 2020 et 2021 ont consacré le transfert des activités de recouvrement et de contrôle de la CNIEG (à l'exception des opérations relatives à la contribution tarifaire) au profit de la branche recouvrement du régime général et, pour les seules SICAE, au profit du régime agricole. Le chantier opérationnel a été lancé à l'été 2020 avec toutes les parties prenantes ; il se poursuit toute l'année 2021 et aboutira à un transfert effectif le 1^{er} janvier 2022.

Club des régimes spéciaux

Membre du club des Régimes Spéciaux, la CNIEG participe à plusieurs groupes de travail spécifiques :

- 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)

IMPLICATION DE LA CNIEG DANS L'INTER-RÉGIMES

En 2020, la CNIEG a encore renforcé son implication dans l'inter-régime en s'accrochant à plusieurs télé-services nationaux, conformément aux orientations de sa COG 2020-2024

Mutualisation des certificats d'existence (MCE)

La réglementation impose aux régimes de retraite versant une pension à un bénéficiaire résidant à l'étranger de procéder annuellement à une vérification d'existence du pensionné. Afin d'éviter aux pensionnés concernés de répéter la démarche de transmission d'un certificat de vie auprès des différents régimes de retraite auxquels ils sont affiliés, une plateforme déclarative inter-régimes « MCE » a été mise en service en 2019.

Début 2020, la CNIEG a :

- délégué le contrôle d'existence de ses pensionnés résidant à l'étranger à la plateforme MCE,
- mis en service le flux informatique de transmission à MCE de la population des pensionnés IEG concernés (environ 800 personnes),
- dé-commissionné son propre processus d'enquêtes de vie & résidence (CVR),
- mis en service le processus de prise en compte des preuves de vie transmises par MCE.





IMPLICATION DE LA CNIEG DANS L'INTER-RÉGIMES

Demandes de pensions de réversion inter-régimes

En juillet le nouveau télé-service du GIP Union Retraite (GIP UR) est entré en service sur le portail info-retraites.fr. Il permet aux assurés de déposer une **demande de pension de réversion** à destination de tous les régimes dont bénéficiait l'ouvrant-droit. La CNIEG est connectée à ce télé-service et traite désormais toutes les demandes de pension de réversion qui lui sont adressées via ce canal. De juillet à décembre 2020, 91 demandes de pensions de réversion concernant le régime des IEG ont été déposées sur ce portail commun.

Par ailleurs, en 2020, 483 demandes de pensions ont été reçues par la CNIEG en provenance du télé-service de **demande de pension de droit direct** du GIP-UR (service démarré en mars 2019).

Pack pensionnés

Le portail inter-régimes info-retraites.fr propose un bouquet de télé-services à destination des pensionnés, nommé « pack pensionnés » :

- Consultation des montants mensuels de pensions versés par les différents régimes de retraite dont bénéficie le pensionné, avec un historique de 2 ans
- Consultation des dates prévisionnelles de paiement des pensions mensuelles pour l'année à venir
- Téléchargement d'attestations de paiement synthétiques ou détaillées
- Téléchargement d'attestations fiscales annuelles

En décembre 2020, la CNIEG a finalisé les flux informatiques nécessaires pour alimenter ce bouquet de télé-services. Désormais, les pensionnés IEG peuvent bénéficier pleinement de ce télé-service inter-régimes incluant les informations relatives à leur pension IEG.

Évolutions NEORAU

La norme NEORAU encadre la transmission par la CNIEG de la déclaration mensuelle PASRAU à destination de la DGFIP et du Dispositif de ressources Mensuelles (DRM) mis en place par les pouvoirs publics.

Début 2020, la CNIEG a fait évoluer sa déclaration PASRAU conformément à la nouvelle version de norme entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2020, pour inclure tous les détails relatifs aux prestations servies demandées par la norme. Ces nouvelles informations transmises ont notamment permis le calcul par la CNAV des taux de revalorisation différenciée à appliquer par l'ensemble des régimes en 2020 suite à la décision du Président Emmanuel Macron.

II ➤ La Gouvernance



LE RÉGIME

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

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

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

LE FINANCEMENT DU RÉGIME SPÉCIAL DE RETRAITE DES IEG

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

TROIS ÉLÉMENTS STRUCTURENT LE FINANCEMENT DU RÉGIME :

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

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



> L'ADOSSEMENT

Il repose sur le schéma suivant :

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

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

Sont distingués :

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

> LES CHARGES 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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

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

LES MISSIONS

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

LA PRÉSIDENTE

JUSQU'AU 31 AOÛT 2020 :

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

À COMPTER DU 1^{ER} SEPTEMBRE 2020 :

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

LES ADMINISTRATEURS

AU 6 MARS 2020 :

TITULAIRES

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

SUPLÉANTS

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



LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU COURS DE L'ANNÉE :

2020	NOMBRE DE SÉANCES	COMMENTAIRE
CA	6 séances : 17/01/2020 24/03/2020 23/06/2020 01/09/2020 01/10/2020 15/12/2020	Changement de présidence et de vice-présidence à partir du 1 ^{er} septembre (cf. page 29)

À noter : compte tenu de la situation exceptionnelle de l'année 2020 due à l'état d'urgence sanitaire, le conseil d'administration a modifié son règlement intérieur afin de pouvoir se réunir et délibérer à distance dans un cadre juridique sécurisé.

CINQ COMMISSIONS COMPLÈTENT

L'ORGANISATION DES TRAVAUX DU CONSEIL

LES SÉANCES DES CINQ COMMISSIONS DU CONSEIL EN 2020	DATES
<ul style="list-style-type: none"> • Commission recours amiable (5 séances au cours de l'année) Elle instruit les recours des entreprises, des pensionnés ou affiliés contestant des décisions de la Caisse. Elle statue également sur les demandes de remise de dette ou de trop-perçus et de majorations de retard Pour 2020 : Président : Christian BELLARDIE Vice-Président : Catherine GUICHARDAN 	28/01/2020 12/03/2020 04/06/2020 24/09/2020 05/11/2020
<ul style="list-style-type: none"> • Commission des marchés (2 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 2020 : Président : André MORAS Vice-Président : Patrick ORMANCEY 	12/05/2020 03/09/2020
<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 2020 : Président : Jean-Marc LEFEUVRE Vice-Président : Eric BUTTAZZONI À compter du 01/09/2020 pas de Président 	12/03/2020 04/06/2020 17/09/2020 15/10/2020 03/12/2020
<ul style="list-style-type: none"> • Commission étude et information sur la législation (3 séances au cours de l'année) Elle est chargée de l'étude des projets de textes législatifs et réglementaires pour le compte du conseil d'administration. Elle a accompagné l'évolution du régime dans les travaux de réécriture de la réglementation Pour 2020 : Président : Stéphanie GILARDIN Vice-Président : Didier BOULAY-CLAVERIE 	09/07/2020 05/11/2020 13/11/2020
<ul style="list-style-type: none"> • Commission de pénalités financières (cette commission ne s'est pas réunie en 2020) 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. Président / Vice-Président : Pas d'élection depuis 2016 car pas de séance de la CPF 	-

3 ▶ Les **tutelles** de la caisse

L'ORGANISATION DE LA CNIEG

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

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

LES VOIX CONSULTATIVES

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





LA GOUVERNANCE

➤ UN NOUVEAU MODÈLE D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT

Chargée d'une mission de service public, la CNIEG s'appuie sur les compétences et le savoir-faire de l'ensemble de ses 167 salariés.

À la fin de l'année 2019, la caisse a entrepris le projet de revisiter sa gouvernance. Il s'agissait d'amorcer une réflexion globale articulant plusieurs objectifs :

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

Début 2020, le comité de direction a été supprimé. Deux nouveaux collectifs sont venus compléter la cartographie des différentes instances de la caisse :

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

Chargée d'une mission de service public, la CNIEG s'appuie sur les compétences et le savoir-faire de ses 167 salariés qui sont répartis dans différents services

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

Les membres de l'équipe de quart :

- Nicolas Mitjaville, directeur
- Laurence Roux, secrétaire de direction
- Géraldine Laforge-Navarre, chargée d'appui à la gouvernance
- Erwan Abiven, Tony Chevalier, Hervé Duchaigne, Déborah Libeau : co-équipiers

Contact : direction@cnieg.fr

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

Les enjeux stratégiques	Les porteurs d'enjeux
La CNIEG et son environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Nicolas Mitjaville, directeur • Erwan Abiven, partenariats stratégiques • Philippe Dazas, coordination inter-régimes
Performance financière : Financement du régime et recouvrement des cotisations	<ul style="list-style-type: none"> • Hervé Duchaigne, directeur comptable et financier • Sylvie Le-Lan, fondée de pouvoir
Services et relations Client	<ul style="list-style-type: none"> • Anne-Gaëlle Cascarino, stratégie et développement digital • Déborah Libeau, relation clientèle
Performance système d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Enrique Gauderon, services SI • Valérie Oger, évolution SI
Organisation et richesse humaine de la caisse	<ul style="list-style-type: none"> • Solenne Clico, relations sociales • Géraldine Laforge-Navarre, appui à la gouvernance

La prochaine étape en 2021 sera de repenser collectivement l'organigramme traditionnel et pyramidal de la CNIEG afin qu'il soit en adéquation avec la nouvelle gouvernance et reflète le nouveau modèle d'organisation et de fonctionnement de la caisse.



4 > L'organisation de la caisse

> LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

EN 2020 LE SUIVI DU RGPD À LA CNIEG EST CONFORME AUX ATTENDUS FONDAMENTAUX

La CNIEG doit s'appliquer à mettre en œuvre ce règlement dans toutes les composantes de ses activités et pour cela ne pas hésiter à conduire des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD), à mettre en place des systèmes de purge de données et à définir pour les traitements de données à caractère personnel (DCP) collectées ou utilisées des durées de conservation.

Ce travail de fond est récurrent et constitue le fil rouge de l'activité.

2020, a été une année phare pour le règlement général pour la protection des données (RGPD) qui s'est vu projeté dans la lumière du fait notamment des problématiques de protection des droits en matière de données à caractère personnel (tracking anti-Covid, mise en œuvre du télétravail). Année de mise en pratique donc, extrêmement formatrice pour tout un chacun.

2020 a vu naître également le réseau officiel des Data Protect Officers (délégués à la protection des données) de la sphère retraite, promesse de mutualisation des savoirs et d'harmonisation des pratiques. À suivre...

Par ailleurs, il conviendra pour 2021 de continuer, collectivement, à traquer les non conformités, à accroître nos connaissances RGPD et toujours à ancrer de bonnes pratiques au sein des métiers de la Caisse.

LA CNIEG A EU EN 2020 :

- > **3 exercices de droit d'accès** par des clients, qui souhaitaient obtenir leurs données contenues dans le système d'information de la CNIEG. Nous leur avons répondu favorablement dans le délai imparti.
- > **1 plainte à la CNIL** relative aux caractères diacritiques non pris en compte.
La requête ne peut être gérée du fait des contraintes techniques, cela nécessite une prise en compte de l'évolution du SNGI (système national de gestion des individus) dans notre système avec des incidences importantes sur notre plan de marche. L'analyse d'impact est en cours au niveau de l'appui DPO et des informaticiens de la Caisse.
- > **1 violation de données** suite à un incident, sur le portail client CNIEG.FR, rapidement résolu, mais qui réglementairement a du faire l'objet d'une déclaration dans les 72h.

III ➤ FOCUS sur la COG





Quelques chiffres clefs

135 530

COTISANTS

176 221

PENSIONNÉS*

5 133,40 M €

DE PRESTATIONS SERVIES*

*(droits propres et dérivés)

97,6 %

TAUX D'ADHÉSION
À LA DEMANDE DE
RETRAITE EN LIGNE

75 559 AFFILIÉS

(ACTIF, DÉMISSIONNAIRE)

138 110 PENSIONNÉS

(RETRAITÉS, INVALIDES, AYANT DROIT)

INSCRITS
À MON COMPTE

97 %

POUR LES AFFILIÉS

97,1 %

POUR LES PENSIONNÉS

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



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.

Fin 2019, la CNIEG a signé sa 4^{ème} COG portant pour la première fois sur 5 ans (2020-2024) afin de s'aligner sur le même tempo que les COG des organismes de sécurité sociale.

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



➤ la CNIEG souhaite sur les 5 ans à venir :

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

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



LE BILAN DE LA PREMIÈRE ANNÉE DE LA COG.

➤ L'ANNÉE 2020, PREMIÈRE ANNÉE DE LA NOUVELLE COG, A DÉMARRÉ AVEC :

- d'une part la **poursuite de chantiers déjà engagés en 2019** comme par exemple la finalisation de la refonte du Système d'information métier, les travaux sur le partenariat avec la MSA pour la sous-traitance d'une partie de la gestion du risque ATMP, etc.
- et d'autre part le **lancement de nouveaux projets** sur :
 - l'offre de services clients (refonte de l'authentification sur l'espace particulier du portail www.cnieg.fr, refonte des supports de communication, etc.) ;
 - le transfert des activités recouvrement ;
 - et l'expérimentation de nouveaux modes de fonctionnement en matière de gouvernance (allègement des instances, nouvelles modalités d'organisation induites par les départs en retraite du « top » management), etc.

Si l'arrivée de la crise sanitaire en mars 2020 est venue dans un premier temps ralentir la contribution à certains projets et prioriser les engagements de continuité de services (sécurité des salariés, continuité des paiements, recouvrement, sécurisation du financement et gestion de la relation client sur les projets de la Caisse), elle a également constitué une opportunité pour accélérer certains chantiers en matière d'organisation du travail : mise en place du télétravail pour 100% des collaborateurs, développement d'outils et méthodes de travail collaboratives et à distance, etc.

➤ **UNE FOIS PASSÉE LA PÉRIODE DE GESTION DE CRISE DES PREMIÈRES SEMAINES**, la CNIEG a pu engager, même à distance et dans le cadre du renouvellement des marchés informatiques, **la poursuite de ses travaux sur les projets** et elle a été au rendez-vous des échéances imposées par les pouvoirs publics et l'inter-régimes :

- **sur le plan réglementaire** : réalisation des 2 vagues de revalorisations différenciées de janvier et septembre prévues dans la Loi de Finances 2020 ;
- **sur le plan inter-régimes** : accrochage à la demande de réversion inter-régimes, au dispositif de mutualisation des certificats d'existence, alimentation des services du pack paiement pour les pensionnés et participation aux travaux du simulateur M@rel pour intégrer les règles de liquidation du régime spécial des IEG, etc.

La refonte du système d'information métier (Lot prestations) s'est poursuivie en 2020 avec la mise en service en juin 2020 d'une nouvelle brique applicative concernant la gestion financière et les opérations de paiement.

Le système d'information de la relation clientèle s'est également enrichi de nouvelles applications comme la plateforme marketing permettant d'optimiser toutes les campagnes d'informations (mise en service en décembre 2020).

Si dans l'ensemble, la CNIEG a su démontrer en 2020 son professionnalisme, ses capacités d'adaptation et sa maîtrise certaine en matière de gestion, elle doit cependant rester vigilante sur les difficultés rencontrées au second semestre 2020 (incident du portail internet indisponible 15 jours au 3^{ème} trimestre 2020) et prioriser dans son plan de marche annuel 2021 toutes les actions visant à sécuriser la disponibilité du portail internet qui constitue sa vitrine et l'un de ses canaux privilégiés de contact.

En 2021, la CNIEG souhaite mettre la continuité de service au cœur de son action en réservant une affectation conséquente de ses moyens pour stabiliser les applications informatiques et renforcer son haut niveau de qualité de service et de sécurité.



➤ **CONCERNANT LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA COG, LA CNIEG PRÉVOIT DE LES DÉCLINER COMME SUIT :**

UNE ORIENTATION CLIENT
DONT L'AMBITION 2021 EST :

- **d'exploiter les nouveaux outils** qui ont été mis en service sur la première année de la COG pour améliorer notre communication client, élaborer de nouveaux contenus informatifs et expérimenter de nouveaux services en distanciel ;
- **d'accompagner au mieux nos clients** dans l'offre de services en déclinant encore davantage de démarches inter-régimes ;
- **de stabiliser les applications informatiques de gestion et relation client.**

UNE ORIENTATION PERFORMANCE

- qui posera toutes les briques du SI, les évolutions des process et les dispositifs de pilotage pour que la CNIEG soit prête pour **3 rendez-vous majeurs fin 2021 / début 2022** :
 - la sous-traitance partielle de la gestion du risque ATMP,
 - le transfert (sauf les opérations liées à la contribution tarifaire) des activités recouvrement et contrôle,
 - un jalon fort dans le désengagement de l'ancien SI de gestion (GIPSI, remplacé par e-Sirius).

UNE ORIENTATION ORGANISATION ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS QUI VISE À :

- **rendre encore plus prégnante et diffuse la démarche d'entreprise responsabilisante** dans le fonctionnement de la Caisse et parmi les salariés ;
- **capitaliser sur les enseignements du télétravail de crise** pour repenser notre organisation selon un mode de travail nomade ;
- **anticiper nos besoins de compétences** et décliner une stratégie de couverture partagée et pilotée par les risques et la valeur ajoutée (faire ou faire-faire).



DONNÉES FINANCIÈRES

BUDGET COG AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	15,0 M€
Fonctionnement	12,7 M€
Investissement	3,6 M€

BUDGET EXECUTÉ AU TITRE DE L'ANNÉE

Personnel	14,5 M€
Fonctionnement	11,9 M€
Investissement	3,2 M€
Nombre de ETP	162,456
Taux de cotisations / Taux de couverture des pensions par les cotisations	Cotisations assises sur la rémunération principale hors primes - Cotisation salariale : 12,78 % - Cotisation équivalent RDC patronale : 29,70 % - Cotisation RS : 6,13 % (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	454,2 M€
Financement du régime	
Niveau des réserves	259,2 M€
Résultat comptable	140,1 M€
Recettes (cotisations / CSG / Contribution de solidarité autonomie)	8404,1 M€

IV ➤ Les ANNEXES "chiffres clés" & indicateurs



CHIFFRES CLÉS - BRANCHE VIEILLESSE

COTISANTS

Nombre d'assurés : cotisants au 31 décembre 2020	135 530
Proportion homme / femme	H 72 % F 28 %
Répartition par taux de service actifs (SA) au 31/12/2020	100 % SA : 20 %]0;100 % [SA : 24 % Sédentaire - 0 % SA : 56 %

PENSIONNÉS

Nombre de pensions de coordination (en paiement au 1 ^{er} janvier 2021)	
- Droits propres	2 799
- Droits dérivés	704
Nombre de pensions statutaires (en paiement au 1 ^{er} janvier 2021)	
- Droits propres	136 867
- Droits dérivés	39 354
Rapport démographique : effectif de cotisants rapporté à celui des pensionnés de droits directs au 1 ^{er} juillet 2020	0,99
Montant prestations vieillesse servies : droits propres	4 540,4 M€
Montant prestations vieillesse servies : droits dérivés	593,0 M€
Montant moyen des pensions vieillesse servies	
- Droits propres	2 794 €
- Droits dérivés	1 211 €
Montant prestations invalidité	64,6 M€
Nombre de pensions à minima (minimum de pension du régime)	
- Droits propres	123
- Droits dérivés	1 567

NOMBRE DE DÉCOTE ET SURCOTE (liquidations de droits propres en 2020)

	Décote			Surcote		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Effectif	129	374	503	181	452	633
% des départs	13,2 %	11,6 %	12,0 %	18,5 %	14,0 %	15,1 %

ÂGE MOYEN DE DÉPART À LA RETRAITE PAR MOTIF DE DÉPART (liquidation de droits propres en 2020)

	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	4 201	2 117	477	267	1 340
%	100 %	50 %	11 %	6 %	32 %
Âge moyen	59,4 ans	57,7 ans	58,9 ans	58,9 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	3 846
- Droits dérivés	2 595

**CHIFFRES CLÉS - AUTRES****RECOUVREMENT**

Nombre de cotisations recouvrées	7 654
Nombre de cotisations à recouvrer	7 886
Taux de recouvrement des cotisations	97,06 %
Montant de cotisations recouvrées	5 321,9 M€
Montant de cotisations à recouvrer	5 321,9 M€

PRÉVOYANCE

Nombre de capitaux décès servis	3 473
Montant de capitaux décès servis	24,0 M€

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Nombre total de situations contrôlées	44 877
Contrôles des nouveaux droits retraite	562
Nombre de situations suspectes détectées	0



Indicateurs au 31.12.2020

INDICATEURS - BRANCHE VIEILLESSE

Taux de satisfaction globale	97,1 %
Taux de satisfaction par mode de contact :	
• Email	85 %
• Téléphone	91,3 %
• Internet	96,8 %
• Courrier	84,7 %
Taux d'appels aboutis	90,6 %
Taux de courriels traités dans les délais (48h)	56,8 %
Taux de réclamations traitées dans les délais	94,64 %
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	24 %
Taux de qualité des dossiers validés (IQV) Retraite	98,6 %

INDICATEURS - TRANSVERSE

Taux de formation des agents	79,0 %
Taux d'insertion des agents RQTH	9,79 %
Taux minimum du genre le moins représenté (taux de féminisation) aux postes de directeurs	0,00 %
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-6,0 %
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	13,2 %

V ➤ Les ANNEXES financières





Les données financières

FINANCEMENT SUR LE LONG TERME

(RÉTROSPECTIVES) RÉSERVES

Taux de cotisations / Taux de couverture des pensions par les cotisations		Cotisations assises sur la rémunération principale hors primes - Cotisation salariale : 12,78 % - Cotisation équivalent RDC patronale : 29,70 % - Cotisation RS : 6,13 % (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	454,2	
Financement du régime		Le financement du régime de retraite des IEG est assez complexe (adossement, CTA...)
Niveau des réserves	259,2	
Financement du régime	140,1	Résultat net comptable
Niveau des réserves	8404,1	Produit d'exploitation

COMPARAISON AVEC LES PRINCIPAUX RÉGIMES DE RETRAITE

	Chiffres 2019 ⁽¹⁾		
	Cotisants vieillesse	Bénéficiaires vieillesse (droits direct et dérivé)	Prestations légales vieillesse nettes (en millions d'euros courants)
SRE (civils et militaires)	2 039 730	2 208 827	50 961
CNRACL	2 202 032	1 145 060	18 779
CRPSNCF	136 502	254 407	5 296
CNIEG	137 134	183 881	5 075
ENIM	30 843	109 423	1 021
FSPOEIE	23 438	83 235	1 703
CRPCEN	58 458	77 249	847
CRPRATP	42 027	50 934	1 167

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



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 terme⁴.

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

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

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

➤ HYPOTHÈSES DE L'ÉVALUATION AU 31/12/2020

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

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

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

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

- > les actifs recrutés après la date de l'évaluation paient des cotisations et limitent le besoin de financement ;
- > la pension versée l'année N à un individu n'est pas évaluée en fonction des annuités 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** : 31/12/2020.
- **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 (0,9% avec une inflation sous-jacente de 1,3%). Cette évaluation est complétée par une évaluation à un taux constant d'une année sur l'autre de 4,5% (avec une inflation sous-jacente de 2%) pour faciliter la comparaison des engagements d'une évaluation à une autre.
- **Taux de revalorisation des pensions** : La revalorisation des pensions liquidées est supposée indexée sur l'inflation.
- **Convention de versement et durée de service des retraites** : les retraites sont versées mensuellement à terme à échoir et de façon viagère.



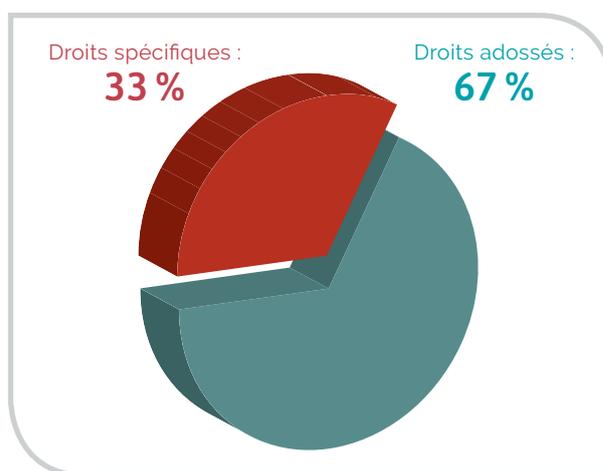
2 - VALORISATION DE L'ÉVALUATION L 711-1-1 AU 31/12/2020

VALORISATION DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE (au 31/12/2020, en millions d'euros)		
Taux d'actualisation nominal y compris un taux d'inflation long terme de	0,90 % 1,30 %	4,50 % 2,00 %
Droits adossés	132 425	77 728
Droits spécifiques	64 633	40 219
Total régime des IEG (en Meur)	197 058	117 946

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

Sur la base des hypothèses retenues dans ce rapport et au taux d'actualisation de 0,9 %, l'engagement total du régime s'établit donc à 197 058 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 2019 ET 2020

Le tableau suivant donne l'évolution des engagements entre 2019 et 2020 avec un taux d'actualisation de 1,3 % (et une inflation sous-jacente de 1,4 %) à l'ouverture et 0,9 % (et une inflation sous-jacente de 1,3 %) 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 CNIÉG** : ces pensions figuraient dans le calcul des engagements évalués au 31 décembre 2019 mais ne sont plus à prendre en compte puisque l'année considérée est écoulée.
- **Mesures réglementaires intervenues en 2020** : aucune évolution réglementaire n'a impacté le calcul des engagements en 2020.
- **Écarts actuariels liés aux changements d'hypothèses** : cette année aucune hypothèse démographique n'a été mise à jour. Seul le taux d'actualisation net d'inflation a diminué entre les deux exercices.
- **Écarts actuariels autres** : ils correspondent à des écarts liés à la non vérification des hypothèses entre 2019 et 2020.



(en millions d'euros)

Engagement au 01/01/2020 (à 1,3 % de taux d'actualisation)	184 041
Actualisation	2 414
Droits acquis	4 219
Prestations payées par la CNIEG	-5 133
Impact lié à des mesures réglementaires intervenues en 2019 (LFSS 2020)	-
Ecart actuariels liés au changement d'hypothèses	11 710
dont taux d'actualisation et d'inflation	11 710
Ecart actuariel autres	-193
Engagement au 31/12/2020 (à 0,9 % de taux d'actualisation)	197 058

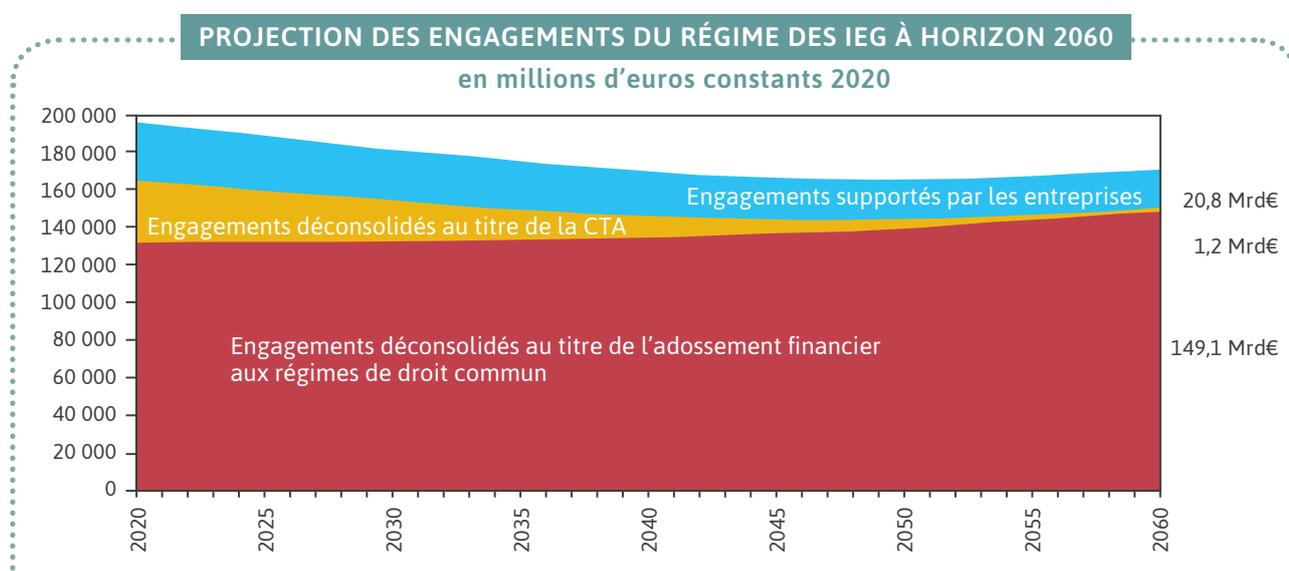
➤ ÉVOLUTION DES CALCULS D'ENGAGEMENTS DE RETRAITE DEPUIS 2011

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

En millions d'euros	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Engagement	108 220	114 213	113 571	115 435	115 959	116 117	117 108	116 120	117 008	117 946
Evolution N-1/N	2,5%	5,5%	-0,6%	1,6%	0,5%	0,5%	0,4%	-0,8%	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).



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 2020 de la CNIEG,
cliquez sur les liens suivants :

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

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



Glossaire

ACTIVITÉS RÉGULÉES

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

ACTIVITÉS NON RÉGULÉES OU CONCURRENTIELLES

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

ANGANE

Agence Nationale de Gestion des Avantages en Nature Energie

ATMP

Accident du travail ou maladie professionnelle

CRM

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

CRPCEN

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

CPRSNCF

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

DGFIP

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

DROITS SPÉCIFIQUES PASSÉS

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

EIG

L'Estimation indicative globale, ou EIG

FICOPA

Fichier des comptes bancaires

GARF

Groupe d'Analyse du Risque de Fraude

GIP

Groupement d'intérêt public

GIP UR

Groupement d'intérêt public Unions Retraite

GIP MDS

Groupement d'intérêt public modernisation des déclarations sociales

GPEC

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

HANDISOL

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

IGAS

Inspection générale des affaires sociales

MDPH

Maison départementale des personnes handicapées

MSA

La sécurité sociale agricole

Norme DSN

Déclaration sociale nominative

Norme NEODES

Norme d'Échange Optimisée des Données Sociales

Norme NEORAU

Norme d'Échange Optimisée pour les Revenus Autres.

PASRAU (flux)

Dispositif de prélèvement à la source pour les revenus autres

RIS

Relevé de situation individuelle

RÉGIMES DE RETRAITE DE DROIT COMMUN

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

RGCU

Le répertoire de gestion des carrières unique

SRE

Service de retraite de l'Etat

Informations - Mentions Légales

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

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

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

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

CNIEG

Votre retraite, notre métier

Rapport Annuel 2020

