



La Convention d'Objectifs et de Gestion

2007 – 2010

entre l'Etat et la CNIÉG

La Convention d'objectifs et de gestion

Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Diagnostic	6
2-1 L'offre et la qualité de service	6
2-2 La performance	8
2-3 Les Ressources Humaines.....	11
2-4 Le pilotage	12
3. Les perspectives d'évolution de l'environnement	14
4. Les orientations 2007-2010.....	15
5. Le suivi et l'évaluation de la convention.....	21
6. Annexes.....	24
Indicateurs.....	25
Cadrage budgétaire pluriannuel.....	29
Offres de service	35
Conseil d'Administration.....	36
Organisation interne de la Caisse	37
Engagements de service.....	38

1 - Introduction

La présente Convention d'Objectifs et de Gestion couvre la période 2007-2010 ; elle est la première pour la CNIEG. Elle a été élaborée à partir des échanges et réflexions conduits au sein de la Caisse entre les différentes parties prenantes notamment lors du séminaire du 21 février 2006 regroupant les administrateurs, les représentants de la tutelle et l'état-major de la caisse.

La Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières a été créée, au 1^{er} janvier 2005, par la loi du 9 août 2004. La CNIEG est un organisme de sécurité sociale de droit privé doté de la personnalité morale.

1.1 La création de la Caisse

Le financement du régime spécial de retraite des IEG a fait l'objet avec la loi du 9 août 2004 d'une réforme importante fondée sur deux principes :

- le maintien du régime spécial et la création de la CNIEG qui s'est substituée à IEG Pensions, service commun à EDF et Gaz de France,
- la neutralité financière vis-à-vis des tiers, le régime spécial restant intégralement autofinancé par les entreprises de la branche des IEG.

Les années 2005 et 2006 ont été consacrées à la pleine mise en œuvre de cette évolution qui s'est traduite au sein de la CNIEG par trois grands chantiers :

- la mise en place d'un « adossement » purement financier du régime spécial aux régimes de retraite de droit commun,
- l'instauration de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) pour le financement de la part des prestations relatives aux « droits spécifiques passés » afférents aux « activités régulées »,
- l'autonomisation des activités de la Caisse et le développement d'activités nouvelles.

Aujourd'hui achevé, ce changement profond confère à la CNIEG des caractéristiques propres tenant à sa nature de Caisse de sécurité sociale avec des relations étroites avec les régimes de droit commun et au maintien des liens avec la branche des IEG.

1.2 Les missions de la CNIEG

La Caisse est chargée d'une mission de service public au profit des personnels sous statut des industries électriques et gazières - salariés et pensionnés - et leurs ayants-droit. A ce titre, elle doit :

- o **Gérer**, tant au niveau des prestations en espèces que du financement, le régime spécial des IEG pour les risques :
 - vieillesse, veuvage,
 - accidents du travail / maladies professionnelles,
 - invalidité,
 - décès.

- Verser les **prestations** familiales légales et statutaires aux agents pensionnés,

1.3 Les responsabilités de la CNIEG

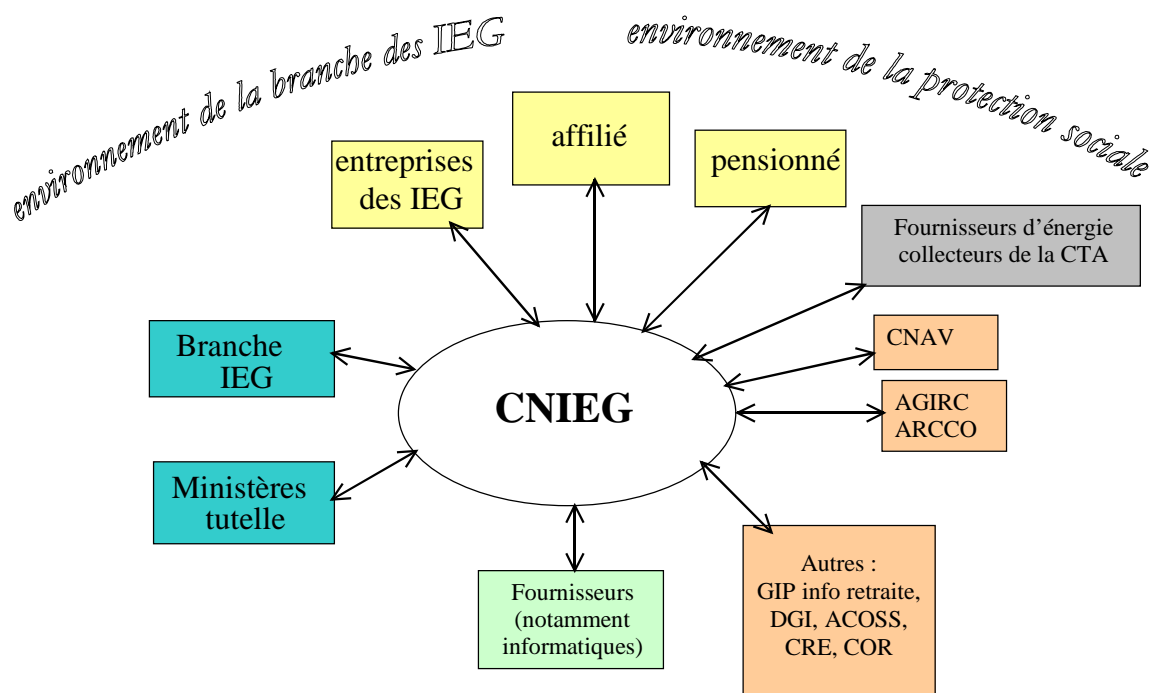
- **Recouvrer et contrôler** les cotisations employeurs et salariales, les contributions employeurs affectées aux droits spécifiques passés, aux droits spécifiques futurs et aux autres risques et charges ainsi que la contribution tarifaire d'acheminement,
- **Liquider et payer** les pensions et **tenir à jour** les éléments de carrière des agents,
- **Gérer les flux** d'informations et les flux financiers avec la CNAV /ACOSS et les régimes complémentaires AGIRC/ARRCO dans le cadre des conventions signées avec ces régimes,
- **S'assurer de l'équilibre** financier du régime spécial des IEG,
- **Fournir les éléments d'information** aux entreprises notamment celles nécessaires à l'évaluation des engagements comptables et collecter chaque année les dispositions prises par les entreprises pour couvrir ces engagements,
- **Formuler au niveau du Conseil d'Administration des avis** sur tout projet législatif et réglementaire relatif au régime spécial des IEG et **faire des propositions** de modification de la réglementation.

Dans le cadre de ces responsabilités, la Caisse fournit son expertise réglementaire, juridique, statistique et financière à l'ensemble des parties concernées.

1.4 Autres activités

- Assurer des **prestations** accessoires pour le compte des entreprises de la branche des IEG.
- Gérer la **compensation statutaire et légale** pour les **Entreprises Non Nationalisées (ENN)**.
- Gérer pour la majorité des entreprises de la branche des IEG la **compensation sur les prestations familiales légales**.

1.5 La CNIEG dans son environnement



1.6 Les principaux chiffres à fin 2005

Entreprises de la branche des IEG		140
Cotisants		144 785
Pensionnés vieillesse	Droit direct	103 909
	Réversion	39 999
	Orphelin	1 955
Flux vieillesse « droit direct »	Entrants	3 287
	Décès	2 816
Pensions de coordination RG		4 844
Prestation complémentaire de réversion		13 278
Pensionnés AT/MP	Rentes	10 890
Invalidité	Prestations	1 138
Prestations familiales	Bénéficiaires	9 800
Montant total annuel des prestations en M€	Vieillesse	3 144
	AT/MP	64
	Invalidité – Décès - Veuvage	28
	Famille	14
Interface clientèle	Appels téléphoniques reçus	60 500
	Courriers « arrivée » reçus	110 680
	Courriels recus	7 830

2- Le diagnostic

2-1 - L'offre et la qualité de service

La Caisse a fait de l'offre de service et de l'amélioration de la relation clientèle (au sens de la norme ISO 9001) un des enjeux forts de sa réussite.

La Caisse a ainsi formalisé des indicateurs lui permettant de mesurer le niveau de qualité des prestations qu'elle assure, et elle a développé un dispositif structuré de mesure de satisfaction et d'écoute des besoins des retraités, employeurs et affiliés à partir de celui existant à IEG Pensions.

2-1-1 L'offre de services

L'éventail des services actuellement réalisés pour l'ensemble des risques gérés par la CNIEG est présente sur le tableau de l'annexe 3 .

Il regroupe :

- les services de base associés aux aspects réglementaires avec pour le risque vieillesse les notifications d'affiliation / radiation ou de pension et le paiement de la pension le premier jour ouvrable du trimestre ainsi que ceux associés à la relation individuelle (accueil téléphonique, réponse aux demandes d'information et de réclamation),
- et des services complémentaires développés progressivement. Les points marquants de l'offre de service complémentaire de la CNIEG pour les affiliés sont :
 - l'envoi systématique tous les 3 ans d'un relevé de carrière à chaque affilié,
 - un outil de simulation individualisé de pension ayant une image à jour de la carrière de l'agent accessible par une connexion Internet sécurisée,
 - l'envoi sur demande d'une estimation de la pension 2 ans avant la date de la liquidation.

La Caisse n'a pas de structures territoriales et n'organise pas directement de prestation d'accueil physique mais les entreprises de la branche assurent encore aujourd'hui un rôle d'appui auprès de leurs salariés notamment dans les phases du processus de liquidation de pension. Toutefois elle a développé des outils de relation : plate-forme téléphonique par type de public, site internet destiné à renforcer les liens avec les pensionnés, affiliés et entreprises.

La Caisse repris le site Internet existant à IEG Pensions depuis 2003; d'abord conçu comme vecteur pour communiquer de l'information en complément d'un support de communication écrit envoyé avec les bulletins de pension, ce site a ensuite permis le développement d'espaces d'échanges et des services en ligne.

2-1-2 La qualité de service

La Caisse suit des indicateurs qui mesurent la qualité du service rendu.

Dans le cadre de la démarche Qualité, la Caisse a mis ses services sous contrôle par des modes opératoires formalisés et en associant à ces services les exigences réglementaires et/ou des standards de qualité.

A titre d'exemple, la Caisse a mis en place des modes opératoires qui évitent quasi systématiquement les ruptures de ressources dans la transition actif/pensionné et pension de droit direct/pension de réversion ou dans la transition activité/ Invalidité.

La Caisse suit aussi d'autres indicateurs plus proches des activités et qui sont rattachés directement aux processus ou aux modes opératoires, par exemple :

- délai de traitement des dossiers « amiante »,
- délai de traitement des Secours Immédiat.

Pour les interfaces avec les pensionnés, affiliés et employeurs le tableau ci-après donne les résultats des 3 principaux indicateurs transverses suivis :

Indicateurs	Objectif 2006	2005	IEG Pensions	
			2004	2003
Informations : taux de réponses aux demandes d'information écrites et téléphoniques sous 12 j calendaires (*)	85%	83%	93%	77%
Réclamations : taux de réponses aux réclamations écrites et téléphoniques sous 20j calendaires (*)	88%	83%	93%	84%
Accueil téléphonique : taux de réponses aux appels pris par les accueils Pensionnés et Employeurs/Affiliés	85%	84%	86%	83,5%

(*) en jours ouvrables avant 2005

Les résultats sur ces 3 indicateurs situent la Caisse dans la moyenne des organismes de sécurité sociale.

2-1-3 La satisfaction des pensionnés, affiliés et employeurs

La politique de relation avec les pensionnés, affiliés et entreprises repose sur un dispositif structuré auprès de chaque type de public dont l'objectif est de mesurer l'appréciation qu'il porte sur les services de la Caisse et de repérer les actions d'amélioration à conduire.

Les pensionnés font l'objet d'une enquête annuelle auprès d'un échantillon représentatif. L'enquête 2006 fait ressortir les points marquants suivants :

- une satisfaction globale des services de la CNIEG qui reste à un haut niveau (94% de très satisfait + satisfait) avec pour les interfaces des taux de satisfaction plus contrastés : 80% pour le service téléphonique, 69% pour le courrier et 79% pour le courriel,
- une insatisfaction sur la qualité des réponses aux courriers,
- une attente forte sur les délais (prise des appels téléphoniques, réponse aux courriers), qui est un facteur important de l'insatisfaction exprimée dans les réponses au questionnaire,
- un équipement Internet avec une adresse mail pour plus de 60% des pensionnés et des attentes exprimées sur la possibilité de consultation en ligne d'informations sur leur situation (consultation du bulletin de pension par exemple).

Les affiliés : en 2005, pour la première fois un dispositif d'écoute et de mesure de satisfaction a été mis en place en relation avec l'envoi des relevés de carrière. Cette enquête a fait ressortir 2 populations : les nouveaux embauchés avec très peu d'attentes vis à vis de la Caisse et les affiliés à moins de 5 ans de leur mise en inactivité avec de fortes attentes en matière de projection de leur situation personnelle et une satisfaction à 90% du nouveau service de simulation du montant de la pension.

Les employeurs expriment leur appréciation sur les services de la Caisse au cours des rencontres organisées par la CNIEG avec les employeurs chaque année et à cet égard, on constate une attente des entreprises de la branche sur la prise en compte par la Caisse de l'évolution de leur organisation.

2-2 - La performance

2-2-1 la mesure de la performance

Dans la continuité d'IEG Pensions, la performance est mesurée par deux indicateurs de performance économique globale :

P1	Coût de fonctionnement net
	Nbre de prestataires (V,AT/MP, I)

P2	Coût de la Main œuvre (MO)
	Nbre de prestataires (V,AT/MP, I)

Pour 2005 les indicateurs ont pris les valeurs suivantes :

$$P1 = 199,8$$

$$P2 = 90,6$$

La création de la Caisse et la réforme du financement ont entraîné en 2005 une réinitialisation de ces critères (évolution de l'organisation liée à l'évolution du périmètre de la mission, modification du calcul des charges patronales, modification des règles comptables, changement majeur dans le système d'information...).

La Caisse suit aussi le ratio charges de gestion / montant des prestations versées (risques Vieillesse, AT/MP, Invalidité, décès) qui est souvent utilisé pour comparer les organismes de sécurité sociale. En 2005, pour la CNIEG il est égal à 0,95%. Les frais financiers du régime représentent environ 16 M € soit 0,5 % du montant des prestations versées.

Si la comparaison avec les pratiques des autres organismes de sécurité sociale et les sociétés de services reste un outil de progression de la performance, il faut rester prudent sur ces comparaisons car les périmètres de leurs missions ne sont pas toujours identiques (prise en compte ou non du recouvrement, des prestations familiales, de l'action sociale, de prestations accessoires...).

Au delà de ces critères globaux, la Caisse n'a pas développé un contrôle de gestion exhaustif et ne dispose pas, aujourd'hui, par exemple, d'indicateurs associés au domaine informatique pour mesurer plus directement la productivité.

Les indicateurs de mesures par risque (V, AT/MP, I) ou pour la gestion des PF légales et statutaires sont aussi insuffisamment développés.

La Caisse suit aussi des indicateurs et des objectifs pour mesurer la qualité des services internes par exemple sur la disponibilité du SI.

2-2-2 Le Système d'information

Le Schéma Directeur Informatique a été adopté lors du Conseil d'Administration le 8 décembre 2005.

Les orientations validées pour l'année 2006 ont pour objectif d'assurer la fiabilité et l'efficacité du Système d'Information de la Caisse ; elles intègrent la disponibilité des compétences « clé » en interne et la capacité des équipes CNIEG à réaliser ou à piloter la réalisation tout en maîtrisant l'ensemble des études, évolutions ou adaptations définies.

Elles font ressortir :

- **Deux grands chantiers** prioritaires qui sont en cours :
 - o La finalisation en 2006 de la réforme du financement,
 - o Le projet de rénovation du moteur de paiement pensions/prestations à échéance de l'été 2007.
- **Un risque à moyen terme pour le module « gestion »** (application qui gère les dossiers individuels des affiliés et pensionnés) qui repose sur une architecture Peoplesoft qui n'est actuellement plus maintenue.
- **La nécessité** dans le cadre de l'autonomisation du système d'information **de définir le nouveau flux d'informations** venant des employeurs pour alimenter et fiabiliser les informations de carrière.

L'organisation

La Caisse a adapté l'organisation et les procédures de la fonction « système d'information » avec une clarification des rôles maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre.

2-2-3 La sécurité financière / le contrôle interne

La Caisse a procédé en 2005 à une revue par des organismes externes de son niveau de sécurité financière et à un examen approfondi de son dispositif de **contrôle interne**.

Par ailleurs, pour le premier exercice 2005, ses comptes ont été certifiés par un commissaire aux comptes – en l’occurrence KPMG – choisi pour une durée de 6 ans.

En ce qui concerne le **contrôle interne**, le plan de contrôle interne adopté pour l’exercice 2006 couvre toutes les activités y compris l’informatique et insiste sur le contrôle des risques associés au processus « recouvrement » qui sera en particulier développé avec la mise en place de la convention ACOSS .

Ce plan fait l’objet d’un suivi régulier en revue de direction et les commissaires aux comptes ont inclus dans leurs travaux annuels un examen du dispositif de contrôle interne.

Actuellement le suivi de la qualité des actes de gestion se fait au travers de l’indicateur « taux d’anomalies avec incidence financière » mesuré à partir des contrôles qualité réalisés au service Production dans le cadre du plan de contrôle interne. En 2005, ce taux est de 0,59%.

Un indicateur de taux de réalisation du plan de contrôle interne et un indicateur sur la fiabilité des dossiers de gestion complètent les objectifs suivis au niveau de la direction.

2-2-4 Le recouvrement

Les enjeux de la fonction recouvrement participent directement à ceux de l’équilibre financier du régime et des missions que la loi du 9 août 2004 a conféré à la Caisse dans le cadre de la réforme du financement du régime spécial. Ils portent autant :

- sur les cotisations et contributions assurant l’équilibre des droits spécifiques (passés et futurs) du régime de retraite, ainsi d’ailleurs que sur les cotisations assurant l’équilibre des autres prestations du régime spécial gérées par la Caisse (invalidité, AT/MP, décès...),
- sur l’équilibre financier de l’adossment aux régimes du droit commun s’agissant des cotisations qui leurs sont reversées (cf. clause de revoyure),
- sur les obligations des entreprises en matière d’informations, essentielles au fonctionnement de l’adossment, avec la gestion et le recueil des déclarations annuelles des données sociales (DADS).

Le taux de recouvrement est de 96,82% pour le nombre de règlements effectués dans les délais et de 99,78% pour la masse des règlements effectués dans les délais. Toutefois il reste à mettre en œuvre les différentes procédures de contrôle afférentes aux différentes cotisations et contributions.

2-3-Les Ressources Humaines

Les agents de la Caisse ont conservé le statut du personnel des industries électriques et gazières. Le cadre de cohérence de la réglementation du travail découle directement de ce statut et des accords signés dans la branche des IEG. C'est le cas notamment de la politique salariale qui a fait l'objet d'un accord pour les années 2006 et 2007.

Les années 2007 à 2010 vont se caractériser par une augmentation des départs en inactivité consécutifs à la structure des âges des agents de la CNIEG. Le nombre total sur cette période s'élèvera à 32 agents soit 15% de l'effectif. Par ailleurs, la moyenne d'âge est relativement élevée : 44 ans. Dans les prochaines années la pyramide des âges aura tendance à se déformer avec un accroissement des plus de 50 ans qui à l'horizon 2010 représenteront de l'ordre de 50% de l'effectif. De plus, issue d'une entité du monde industriel, la Caisse doit accroître sa culture du monde de la sécurité sociale tout en conservant les acquis du monde des entreprises.

Tous ces points correspondent à un effort de formation important.

La création de la CNIEG a généré chez les salariés de l'inquiétude face au fait de quitter les entreprises EDF et Gaz de France. Le transfert automatique à la Caisse a été perçu par certains comme limitant leur possibilité d'évolution en restreignant les échanges avec les entreprises mères voire comme un premier pas vers une sortie du statut des IEG.

Pour maintenir ces échanges la Caisse a signé avec EDF une convention de mobilité qui donne un accès aux emplois vacants équivalent à celui d'un service d'EDF et permet un équilibre dans les mutations croisées.

La Caisse est une structure autonome de petite taille avec des besoins d'expertise dans certains domaines (juridique, actuariat, finances, informatique...). La maîtrise de ces compétences « sensibles » repose sur un nombre limité d'agents (ressources clés), voire sur une personne.

Le dialogue social interne s'est concrétisé par la signature de plusieurs accords d'entreprise avec les organisations syndicales (intéressement, plan épargne entreprise, égalité professionnelle hommes/femmes, temps de travail...). Ceci traduit la volonté de la direction de la Caisse de développer des relations sociales de qualité.

2-4-Le pilotage

Le Conseil d'Administration définit les orientations stratégiques de la Caisse et veille à leur mise en œuvre. Par ailleurs, il exerce un contrôle sur le résultat de l'organisme.

La Direction assure le pilotage des services de la Caisse. Elle s'appuie sur 3 comités décisionnels :

- **le comité de Direction**

Il définit les politiques en matière de fonctionnement interne de la Caisse. Il arrête les priorités et les objectifs annuels dans le cadre de cohérence de la convention d'objectifs et de gestion. Il s'assure de la diffusion des politiques et de leur suivi.

Son ambition est d'asseoir le pilotage des services de la CNIÉG, de renforcer la vision collégiale, de favoriser le passage de la stratégie à l'action.

- **le comité RH**

Le comité RH est l'instance de décision et de définition de la politique RH : politiques sociales, formation, Gestion Anticipée des Emplois et des Compétences, solidarité...

- **le comité Système d'Information**

Il est l'instance de définition sur la politique SI et sur le suivi du Schéma Directeur Informatique.

Des notes de politique générale et d'application décrivent les politiques et leur déploiement dans la Caisse.

L'organisation des services de la Caisse est représentée en annexe 4.

Le pilotage s'appuie sur 3 démarches :

- la **démarche stratégique**, qui se concrétise par la signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion, et qui affiche l'ambition à moyen terme de la Caisse.
- la **démarche contractuelle** qui est la méthode choisie par la CNIÉG **pour développer le management par objectifs**. Elle se traduit concrètement pour l'ensemble de l'encadrement par la signature d'une lettre de mission et d'un contrat annuel d'objectifs dont l'évaluation sert de fondement à la rémunération de la performance individuelle.
- la **démarche qualité** avec la mise en place du **Système de Management par la Qualité fondé sur une approche processus** et le fonctionnement d'une boucle d'amélioration continue, avec notamment un dispositif d'innovations/suggestions.

L'organisation de 4 revues de Direction par an permet de suivre le fonctionnement du système. A chacune de ces réunions un point est réalisé sur l'avancement et les résultats du contrôle interne.

La Caisse a obtenu en octobre 2005 le renouvellement de certification ISO 9001 vers 2000. Le champs de la certification couvre l'ensemble des activités de la CNIÉG.

L'ensemble de ces démarches ont aussi pour objectifs de donner du sens et de responsabiliser les acteurs.

Le suivi global de la Caisse est assuré au moyen du tableau de bord direction qui regroupe les principaux objectifs annuels de performance. Ce tableau ne permet pas aujourd'hui une analyse par risque et par processus.

3- Les perspectives d'évolution de l'environnement

Les principales évolutions qui peuvent avoir une influence tant sur le régime que sur le fonctionnement de la Caisse sur la période de la convention d'objectifs et de gestion 2007-2010 sont de natures différentes .

D'une part, celles qui pourraient toucher la protection sociale et la branche professionnelle :

- Les **évolutions de la réglementation** du régime spécial suite aux évolutions du contexte français de la protection sociale (2008 impact de la revoyure de la loi FILLON) voire européen (Cour de justice, directives...).
- Les **reconfigurations dans la branche des IEG** consécutives aux restructurations du secteur avec une modification du nombre d'entreprises et aussi du champ d'application du statut. Cette évolution peut influencer sur les attentes des employeurs et sur l'équilibre du régime.

D'autre part, celles, plus factuelles, liées à la démographie à l'intérieur de la branche des IEG et au droit à l'information :

- **L'accroissement important** sur 2007-2008 du nombre de **départs en inactivité** des agents couverts par le régime spécial avec ses conséquences sur le volume d'activité et aussi sur la gestion anticipée des emplois et des compétences à l'intérieur de la Caisse.
- L'évolution du **droit à l'information** avec le **nombre croissant de poly-pensionnés** qui n'auront plus une carrière complète (37,5 annuités) dans le régime des IEG, avec la possibilité de **choix de la date** de départ et la **complexification** de la réglementation dans les régimes de droit commun.
- **L'évolution des pratiques de communication** avec la diffusion d'« Internet » comme outil de communication et le développement des services en ligne.

4 - Les orientations 2007-2010

Orientation 1

Accompagner les évolutions du régime spécial

1-1 Mettre à disposition des différents acteurs notre expertise pour accompagner les évolutions possibles du régime spécial

- 1.1.1 **mettre à disposition et actualiser les bases de données** juridiques, réglementaires, statistiques et financières, ainsi que des outils nécessaires au traitement et à la fourniture des informations financières dans le cadre des missions et obligations prévues par la loi,
- 1.1.2 **effectuer** à la demande des parties concernées sous le contrôle du Conseil d'Administration et des commissions, **toute étude**, touchant aux questions posées au régime spécial, à sa gestion ou à son évolution qu'il s'agisse des prestations ou de leur financement,
- 1.1.3 **participer aux différents travaux ou instances** institués ou initiés sur les sujets retraite par l'Etat, les régimes ou organismes de retraite ou de protection sociale, ou le conseil d'administration de la CNIEG.

1-2 Engagement de l'Etat de prendre les dispositions juridiquement nécessaires pour

- 1.2.1 **finaliser la réforme du régime** organisé par la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières,
- 1.2.2 accompagner les évolutions réglementaires du régime : cf textes d'application de la loi du 13 juillet 2005 de programme fixant les orientations de la politique énergétique ;

Orientation 2

Accroître la qualité de service aux pensionnés, affiliés et entreprises de la branche

2-1 s'engager sur une qualité de service

- formaliser un engagement de service spécifique vers les pensionnés et les affiliés en prenant en compte les attentes exprimées lors des enquêtes de satisfaction, (cf. projet en annexe)
- communiquer cet engagement,
- assurer un suivi « respect de l'engagement » avec une information en retour.

2-2 faire évoluer notre offre de services

2-2-1-élargir notre offre de services

- généraliser l'utilisation d'internet dans les échanges d'information avec les employeurs pour le suivi des différents processus (affiliation/radiation, gestion de carrière, liquidation, recouvrement...),
- donner accès au salarié et à son employeur au jalonnement du processus de liquidation (traçabilité des informations),
- rendre accessible aux pensionnés certains documents de leur situation personnelle (attestation de revenu, bulletin de pension) et mettre en place la saisie en ligne pour les changements de situation individuelle (adresse, RIB),
-

Cet élargissement nécessitera des adaptations du Système d'Information de la Caisse.

2-2-2 développer l'information et les services auprès des agents ayant relevé de plusieurs régimes dans le cadre des outils du GIP Info-retraite mais aussi à l'initiative de la Caisse.

- envoyer les RSI (Relevé de Situation Individuelle) et les EIG (Estimation Indicative Globale) en respectant le calendrier défini par le GIP Info-retraite,
- tester l'organisation en région de forums en partenariat avec les régimes de retraite de droit commun pour les agents placés entre les 2 premières phases du processus de liquidation (cf. infra 2-2-3).

2-2-3 faire évoluer notre processus « liquidation de pension » pour mieux informer les affiliés dans la période de préparation à la retraite et assurer un service plus efficace lors de la liquidation.

Mettre en place les 3 phases du processus :

- information personnalisée 5 ans avant la date au plus tôt de la mise en inactivité,
- préliquidation 2 ans avant pour valider les informations contenues dans le dossier et fournir une estimation du montant de la pension,
- liquidation définitive.

La mise en place de ce processus doit aussi nous permettre d'absorber l'augmentation très importante du nombre de départs en retraite entre 2006 et 2010 (de 3900 à 5900) tout en améliorant la qualité de service.

2-3 veiller à la permanence des compétences des agents occupant des emplois aux interfaces (téléphone, courrier et Internet).

La Caisse mettra en œuvre des formations spécifiques et développera un accompagnement-entraînement individualisé pour ces agents avec l'appui d'un organisme spécialisé et en s'inspirant des pratiques des entreprises ou organismes travaillant dans le cadre des services. Une attention particulière sera portée à la qualité de la correspondance écrite.

Orientation 3

Améliorer la performance économique de la Caisse et garantir la sécurité financière du régime

3-1 améliorer les coûts de gestion de la Caisse : placer et maintenir la Caisse dans le premier quartile des Caisses de Sécurité Sociale, sur un panel d'indicateurs significatifs de la performance.

3-1-1 optimiser l'outil informatique pour générer des gains de productivité, pour fiabiliser les flux et les circuits financiers et pour faciliter son évolution avec l'environnement réglementaire.

Mettre en œuvre les actions du schéma directeur informatique (SDI) validé en conseil d'administration avec notamment :

- la rénovation du système de paiement des pensions,
- l'évolution du système de gestion,
- l'évolution des échanges des flux d'informations avec les employeurs.

3-1-2 optimiser les processus métiers

- réaliser la reconfiguration d'un processus chaque année,
- auditer chaque processus au moins tous les 2 ans dans le cadre du plan d'audits internes

3-1-3 simplifier les procédures et proposer au Conseil d'Administration et commissions des simplifications de la réglementation

3-2 améliorer la qualité des prévisions financières (cotisations, contributions droits spécifiques passés, contribution tarifaire d'acheminement...) pour ce qui est de la responsabilité de la caisse

3-3 renforcer le contrôle interne :

3-3-1 mettre en œuvre les dispositions prises suite aux audits externes,

3-3-2 approfondir, notamment avec un professionnel externe, l'analyse méthodologique des risques et la traduire en plan d'actions. La Caisse mettra en place un indicateur de suivi de la qualité du contrôle.

3-4 développer le contrôle sur les nouveaux financements de la Caisse :

3-4-1 recouvrement des cotisations

- mettre en œuvre la convention avec l'ACOSS pour le contrôle du recouvrement des cotisations régime général et régime spécial.
- engagement de l'état de prendre les dispositions juridiquement nécessaires à la mise en œuvre de ces contrôles.-

3-4-2 recouvrement de la contribution tarifaire d'acheminement

organiser et mettre en œuvre le contrôle sur pièces et sur place.

3-4-3 prestations reçues des régimes de droit commun

organiser et mettre en œuvre le contrôle sur les prestations reçues de la CNAV et des régimes complémentaires

Orientation 4

Développer la gestion anticipée des emplois et compétences et favoriser l'implication des agents

4-1 Développer la Gestion anticipée des emplois et compétences notamment pour gérer les compétences « clé » et préparer le renouvellement de génération.

4-1-1 étudier pour certains domaines (juridique, RH, actuariat, informatique) les possibilités d'appui par de l'expertise externe (à l'intérieur de la branche des IEG ou à l'extérieur) soit par des mises en commun avec d'autres organismes soit par des contrats de prestations.

4-1-2 accompagner le maintien en compétence des agents occupant des emplois-clés et anticiper leur renouvellement,

4-1-3 anticiper le remplacement des départs en inactivité à compter des années 2010 à 2012 par exemple en mettant en place des contrats type apprentissage à compter de 2008.

4-2 Favoriser les échanges avec les entreprises de la branche des IEG et les organismes de sécurité sociale.

4-2-1 faire vivre la convention de mobilité signée avec EDF, développer les échanges pour les emplois d'encadrement avec les différentes unités implantées en région nantaise et agir auprès de la branche des IEG pour ajouter le métier « gestionnaire de pension » dans la liste des métiers de la branche.

4-2-2 rechercher les possibilités de mise à disposition temporaire d'agents avec les organismes de sécurité sociale et mettre à profit les possibilités de formation offertes par les organismes de sécurité sociale.

4-3 -Développer l'implication des agents

4-3-1 communiquer sur le sens et les orientations de la convention d'objectifs et de gestion et associer les agents à sa mise en œuvre,

4-3-2 perfectionner les compétences en animation collective des managers de la Caisse,

4-3-3 développer la négociation sociale sur des thèmes nouveaux,

4-3-4 s'appuyer sur la reconnaissance individuelle et collective mise en place avec notamment les entretiens individuels annuels et l'intéressement aux résultats.

Orientation 5

Améliorer le pilotage de la caisse

5-1 Développer le contrôle de gestion

5-1-1 faire évoluer le tableau de bord pour mieux prendre en compte sa fonction de pilotage et mettre place début 2008 des indicateurs de coût par risque (vieillesse, AT/MP, Inv) et par évènement pour mieux définir des axes d'amélioration,

5-1-2 choisir des indicateurs selon les standards retenus par les organismes de sécurité sociale.

5-2 Approfondir la démarche Qualité mise en œuvre par la Caisse

5-2-1 déployer le suivi de la certification ISO 9001 version 2000 obtenue en 2005,

5-2-2 poursuivre les inter-comparaisons avec les organismes de sécurité sociale et avec les sociétés de services,

5-2-3 développer la logique de l'amélioration continue en l'intégrant dans les comportements quotidiens (revue de processus, innovation-suggestion, traitement des écarts).

5 - Le suivi et l'évaluation de la convention

5-1 les modalités de suivi de la COG

Chaque année l'avancement de la convention fait l'objet d'une présentation au premier Conseil d'Administration de l'année. Le document de présentation contient :

- le tableau des indicateurs avec les valeurs atteintes,
- les résultats du budget administratif,
- l'état d'avancement des principales actions des orientations de la convention,
- une analyse des écarts et si besoin est les actions complémentaires envisagées.

En complément le tableau des indicateurs est transmis chaque semestre au conseil d'administration et aux tutelles.

5-2 l'évaluation de la COG

Trois mois avant la fin de la convention les services de la Caisse établiront un document préparatoire au bilan de la convention. Ce document sera soumis au Conseil d'Administration et aux services des ministères signataires.

5-3 révision de la COG

La convention peut être révisée en cours de période par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties signataires. L'avenant sera soumis pour avis au Conseil d'Administration de la Caisse.

La signature d'un avenant ne peut être justifiée que pour prendre en compte des événements extérieurs dont l'importance serait de nature à affecter de façon durable l'exécution de la convention. Par exemple l'élargissement des missions par la signature d'une convention « activités complémentaires » avec une incidence significative sur le volume d'activité et/ou sur les engagements budgétaires.

5-4 Renouvellement de la Convention d'Objectifs et de Gestion

Les travaux préparatoires à la prochaine convention d'objectifs et de gestion seront menés avec l'objectif d'une présentation de la convention pour avis au dernier Conseil d'Administration de 2010. Ces travaux comporteront une enquête externe sur la perception et les attentes des pensionnés dont les résultats seront présentés au conseil d'administration de juin 2010.

Fait à Nantes, le 18 janvier 2007, en 7 exemplaires

Le Ministre de la Santé,
et des Solidarités

Le Ministre de l'Economie,
des Finances et de l'Industrie

La Présidente du Conseil d'Administration
de la CNIEG

Le Directeur
de la CNIEG

Carole COUVERT

Robert COSSON

6 – Annexes

SOMMAIRE

Annexe 1	Les indicateurs
Annexe 2	Le budget
Annexe 3	Les offres de service
Annexe 4	Conseil d'Administration
Annexe 5	L'organisation interne de la CNIEG
Annexe 6	Les engagements de service

INDICATEURS COG

n° COG	REFERENCE CATALOGUE DES INDICATEURS COMMUNS	LIBELLE INDICATEUR	METHODE CALCUL	SUIVI	OBSERVATIONS
1	GC 100	Ratio frais de gestion : coûts de gestion / volume des prestations (tous risques) versées	comptes retenus pour la détermination des coûts de gestion: 60, 61, 62, 63, 64, 65, 68 sauf 687	Annuel	ne sont pas ajoutées au dénominateur les cotisations encaissées
2		P1 productivité totale : coûts de gestion / Somme du nombre de prestataires par risque	comptes retenus pour la détermination des coûts de gestion: 60, 61, 62, 63, 64, 65, 68 sauf 688	Annuel	
3		P2 productivité de la Main d'Œuvre : dépenses de MO /Somme du nombre de prestataires par risque	dépenses de MO : compte 64	Annuel	
4	I 101	Informatique : ratio du coût global informatique / coûts de gestion	coût global informatique : coût de la MO (SIT+ MOA-SI) + matériel et logiciels (loyer ou dotation aux amortissements) + maintenance+ réseaux+logiciel+ prestations de services+ formation des informaticiens+ fournitures	Annuel	
5		Recouvrement :recouvrement spontané des cotisations (RDC et RS) et contributions (DSP et CTA)en nombre	Pourcentage du nombre d'entreprises ayant réglé leurs cotisations sans avoir à mener d'actions amiables, pré contentieuses ou contentieuses/nombre d'entreprises cotisantes	Trimestre	indicateur exprimé en %
6		Contrôle interne : contrôle de conformité : taux des contrôles de conformité réalisés par rapport au plan annuel		Trimestre	indicateur exprimé en %
7	FT 300	Contrôle interne : taux de réalisation des contrôles de second niveau par rapport au plan annuel		Trimestre	indicateur exprimé en %
8		Qualité :obtenir le renouvellement de la certification ISO 9001 en 2008	audit de certification mené par l'AFAQ	Annuel	
9		Qualité :nombre d'innovation/suggestions proposées par les agents		Annuel	

n° COG	REFERENCE CATALOGUE DES INDICATEURS COMMUNS	LIBELLE INDICATEUR	METHODE CALCUL	SUIVI	OBSERVATIONS
10	RE 400	Demandes de liquidation : taux d'attributions de droits propres mis en paiement dans le délai requis	taux des demandes de liquidation mis en paiement le 1er jour ouvrable du mois de jouissance de la pension pour les dossiers arrivés au moins 1 mois avant la date de départ	Mensuel	indicateur exprimé en %
11	RE 500	Pensions de réversion : taux d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	taux des demandes de réversion arrivées complètes 8 jours avant les tops (mensuel ou trimestriel) mis en paiement à l'échéance	Mensuel	indicateur exprimé en %
12		Processus Liquidation : taux de retour sur les dossiers de préliquidation envoyés		Mensuel	indicateur exprimé en %
13	FT 200	Accueil téléphonique : taux des appels pris en compte par les accueils téléphoniques de la CNIEG (Employeurs/Affiliés et Pensionnés)	nombre d'appels décrochés/ total des appels reçus	Mensuel	indicateur exprimé en %
14		Correspondance écrite : taux des demandes d'information ayant reçu une réponse sous 12 jours calendaires		Mensuel	indicateur exprimé en %
15		Correspondance écrite : taux des demandes de réclamation ayant reçu une réponse sous 20 jours calendaires		Mensuel	indicateur exprimé en %
16		Correspondance électronique : taux des courriels ayant reçu une réponse sous 8 jours		Mensuel	indicateur exprimé en %
17	FT 400	Enquête de satisfaction :taux de satisfaction des pensionnés	moyenne pondérée des "TS+S" pour les items suivants : (0,2 accueil téléphonique + 0,2 correspondance écrite + 0,2 courriel + 0,4 satisfaction globale)	Annuel	
18		Appréciation du professionnalisme : taux d'entretien annuel de progrès formalisé		Annuel	indicateur exprimé en %
19	FT 500	Absentisme : taux d'absentéisme maladie de courte durée			
20	FT 600	Formation professionnelle : volume moyen (en heures) consacré à la formation professionnelle des agents de la caisse	nombre d'heures de formation dispensées en interne ou en externe / nombre d'agents de la caisse	Trimestre	

n° COG	REFERENCE CATALOGUE DES INDICATEURS COMMUNS	LIBELLE INDICATEUR	Objectif					
			2005	2006	2007	2008	2009	2010
1	GC 100	Ratio frais de gestion : coûts de gestion / volume des prestations (tous risques) versées	0,950	0,978	0,945	0,917	0,889	0,865
2		P1 productivité totale : coûts de gestion / Somme du nombre de prestataires par risque	178,49	188,84	186,10	181,70	177,35	173,97
3		P2 productivité de la Main d'Œuvre : dépenses de MO /Somme du nombre de prestataires par risque	79,64	86,37	85,00	82,98	81,23	81,52
4	I 101	Informatique : ratio du coût global informatique / coûts de gestion	0,26	0,28	0,27	0,25	0,24	0,23
5		Recouvrement : recouvrement spontané des cotisations et contribution en nombre		85%	92%	93%	94%	95%
6		Contrôle de conformité : taux des contrôles de conformité réalisés par rapport au plan annuel		90%	90%	91%	92%	93%
7	FT 300	Contrôle interne : taux de réalisation des contrôles de second niveau par rapport au plan annuel		90%	97%	98%	99%	99%
8		Qualité : obtenir le renouvellement de la certification ISO 9001 en 2008	OK			OK		
9		Qualité : nombre d'innovation/suggestions proposées par les agents	137	>=100	120	120	130	130
10	RE 400	Demandes de liquidation : taux d'attributions de droits propres mis en paiement dans le délai requis	99,97%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%
11	RE 500	Pensions de réversion : taux d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	99,96%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%
12		Processus Liquidation : taux de retour sur les dossiers de préliquidation envoyés			50%	70%	80%	85%
13	FT 200	Accueil téléphonique : taux des appels pris en compte par les accueils téléphoniques de la CNIEG (Employeurs/Affiliés et Pensionnés)	84%	85%	87%	89%	90%	91%

n° COG	REFERENCE CATALOGUE DES INDICATEURS COMMUNS	LIBELLE INDICATEUR	Objectif					
			2005	2006	2007	2008	2009	2010
14		Correspondance écrite : taux des demandes d'information ayant reçu une réponse sous 12 jours calendaires	83%	82%	90%	92%	93%	94%
15		Correspondance écrite : taux des demandes de réclamation ayant reçu une réponse sous 20 jours calendaires	83%	85%	87%	89%	90%	91%
16		Correspondance électronique : taux des courriels ayant reçu une réponse sous 8 jours		pas d'objectif fixé	90%	92%	93%	94%
17	FT 400	Enquête de satisfaction : taux de satisfaction des pensionnés	83,2	84	84,5	85	85,5	86
18		Appréciation du professionnalisme : taux d'entretien annuel de progrès formalisé	100%	99%	99%	99%	99%	99%
19	FT 500	Absentisme : taux d'absentéisme maladie de courte durée	3,99%	3,50%	3,50%	3,00%	3,00%	3,00%
20	FT 600	Formation professionnelle : volume moyen (en heures) consacré à la formation professionnelle des agents de la caisse	28	pas d'objectif fixé	28	28	28	28

Le cadrage budgétaire pluriannuel

Ce chapitre présente les volumes des ressources budgétaires (budget administratif et investissements) nécessaires à la Caisse pour assurer ses missions et mettre en œuvre les orientations de la convention d'objectifs et de gestion ainsi que les dispositions et les règles d'évolution retenues pour la détermination de ces ressources.

1. Le champ d'application

Les dépenses concernées

Toutes les dépenses sont pluriannuelles. On distingue 2 types de dépenses :

- les dépenses à caractère limitatif,
- les dépenses à caractère évaluatif.

1.1. Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans le tableau joint aux présentes règles sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice, hors règles d'évolution éventuellement applicables (cf. 2 de l'annexe 2).

Il s'agit :

- des dépenses du personnel,
- des autres dépenses de fonctionnement :
- des dépenses d'investissement qui regroupent :
 - les investissements hors informatique,
 - les investissements informatiques (hors GIP Info retraite).

1.2. Les dépenses à caractère évaluatif

Ces dépenses sont inscrites à titre indicatif pour chaque exercice. Elles font l'objet d'une évaluation dans le budget prévisionnel de l'année N présenté au Conseil d'Administration. Elles peuvent être ajustées au vu des décisions qui s'imposent à la CNIEG.

Il s'agit :

- des amortissements,
- des dépenses liées à la participation du régime au GIP info retraite
- des impôts et taxes (compte 63)

2. La détermination de la base de référence et les règles d'évolution sur la période 2007-2010

Tous les budgets sont établis en euros courants avec une hypothèse d'inflation de 1,7% par an sur la période de la COG

2.1. Pour les dépenses de personnel

La base est établie à partir des dépenses de personnel réalisées en 2006 et du budget 2007.

Hypothèses prises en compte

- diminution des effectifs statutaires en moyenne de 1,3 % par an sur la durée de la COG
- GVT solde de 1,4%
- Augmentation générale en masse 1,3% par an
- Evolution des cotisations RDC de +0,3 par an et RS de +0,1 par an

Evolutions entraînant une actualisation des dépenses de Main d'œuvre

- écart entre l'évolution réelle du SNB et l'hypothèse de 1,7 % retenue :
- Lors de la présentation annuelle au conseil d'administration de décembre N le projet de budget N+1 prendra en compte la prévision d'évolution du SNB de l'année N+1.
- impact d'un changement de grille de classification-rémunération au niveau de la branche des IEG
- impact sur la contribution employeurs suite à la négociation actuelle de branche sur le régime spécial d'assurance maladie.
- modification des dispositions d'assujettissement aux cotisations chômage
- jugements en appel annulant les décisions judiciaires de départ en retraite des agents de la Caisse accordées dans le cadre de l'égalité homme/femme.
- Evolution supérieure aux hypothèses pour les cotisations RDC et RS

2.2. Pour les autres dépenses de fonctionnement et d'investissements

La base est établie à partir des dépenses réalisées en 2006 et du budget 2007 et intègre les projets du Schéma Directeur du Système d'Informations. La détermination de l'amortissement pour le système d'information est faite suivant des critères d'obsolescence et de périmètre d'utilisation (évolution limitée ou non). La durée retenue est donc de 3 ans pour la plupart des investissements, et de 5 ans pour les deux projets majeurs « cœur de métier » que sont la refonte du moteur de paiement des prestations » et le projet « refonte du système de gestion des carrières et pensions ». Il n'y a pas d'actualisation prévue sur la durée de la COG.

2.3. Autres réajustements exceptionnels éventuels

Le présent contrat s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager, si nécessaire, les conséquences financières.

Les parties signataires s'entendront sur une révision dans le cas où un évènement majeur dans l'environnement technique ou social des organismes viendrait affecter de manière significative leurs conditions de gestion.

3. Les règles de gestion

3.1. Le vote du budget annuel

Les budgets prévisionnels des quatre exercices 2007 à 2010 présentés en décembre de l'année précédente et les éventuels budgets rectificatifs, sont soumis au vote du Conseil d'Administration. S'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion, l'approbation des autorités de tutelle est réputée acquise, conformément aux règles en vigueur.

3.2. Les virements de crédits au sein du budget de gestion administrative

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses suivants :

- les dépenses de personnel,
- les autres dépenses de fonctionnement,
- les dépenses d'investissements hors informatique,
- les dépenses d'investissements informatiques.

A l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits sont effectués par le Directeur de la CNIEG. Les virements de crédits des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses, et des autres dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement sont effectués par le directeur de la CNIEG.

Tout autre virement fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du Conseil d'Administration et à l'approbation de la Tutelle.

3.3. La réserve

Le budget présenté n'intègre pas d'enveloppe de crédits dits de réserve permettant de répondre aux événements imprévisibles affectant le fonctionnement de la CNIEG au cours d'un exercice.

Le cas échéant, ces besoins feront l'objet d'une discussion avec le Conseil d'Administration et les autorités de tutelle.

3.4. Les règles relatives à l'utilisation des crédits non consommés de la gestion administrative pendant la période 2007-2010

3.4.1. La constatation de reports des crédits non consommés

Les crédits non consommés constatés dans chaque groupe de dépenses défini au point 1.1.2 sont reportables à due concurrence sur l'exercice suivant.

A titre provisoire, lors du vote du budget de l'année N+1, le Conseil d'Administration peut autoriser l'anticipation des opérations de reports de crédits sous réserve d'une confirmation lors de l'examen du rapport sur les comptes.

3.4.2. Le vote par le Conseil d'Administration et les modalités d'approbation par les autorités de tutelle

Chaque année, à l'occasion de la clôture des comptes le Conseil d'Administration confirme le montant des crédits non consommés au titre de l'année N qui donnent lieu à report sur l'exercice N+1.

Toute modification de leur destination (changement de groupe de dépenses) doit faire l'objet d'une décision approuvée par le Conseil d'Administration. Elle respectera les règles des virements de crédits.

3.5. Les règles de sortie de COG 2007-2010

Les crédits non consommés en 2010 ne sont pas reportés.

3.6. Les règles d'utilisation des recettes

Les recettes propres constituées en cours de période contractuelle ne majorent pas les autorisations de dépenses en dehors de la situation prévue au chapitre 5-3 qui pourrait conduire à la signature d'un avenant.

3.7. Le bilan de l'exécution budgétaire

3.7.1. Le suivi du budget et des effectifs

Le suivi de la répartition des crédits autorisés puis exécutés est assuré par une présentation au Conseil d'Administration dans la même forme que celle figurant dans la convention. Cette présentation est associée à la présentation des comptes de l'exercice concerné.

Le suivi des effectifs de la Caisse fait partie des éléments transmis avec le bilan de l'exécution budgétaire.

3.7.2. Les dépenses d'investissement informatiques

Les dépenses d'investissement informatiques feront l'objet d'un suivi budgétaire particulier dans le cadre du suivi du schéma directeur informatique.

BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE - PREVISIONS 2007-2010 en € courants TTC

INFLATION 1,7% par an sur la durée de la COG

Numéro de comptes	Intitulé de comptes	Réal 2005	Réactualisation 2006	2007	2008	2009	2010
CHARGES							
64	Rémunération principale	7 199 330	7 495 890	7 820 000	7 950 000	8 050 000	8 140 000
	Rémunérations complémentaires	1 432 253	1 423 810	1 510 000	1 540 000	1 560 000	1 580 000
	Charges sociales dont DSP	5 381 882	5 938 000	5 666 000	5 318 000	5 128 000	5 215 000
	Sous-total MAIN-D'ŒUVRE	14 013 465	14 857 700	14 996 000	14 808 000	14 738 000	14 935 000
60	Approvisionnements	211 879	363 000	354 800	289 600	232 100	231 800
61	Services extérieurs	2 063 885	2 024 000	1 797 200	1 889 200	1 965 000	2 002 400
62	Autres services extérieurs	10 976 725	11 612 300	12 202 800	11 342 500	10 912 700	10 621 700
63	Impôts et taxes	1 135 301	1 227 700	1 243 500	1 262 000	1 280 800	1 299 800
65	Autres charges de gestion courante	296 091	698 300	708 600	642 700	595 400	585 300
Sous-Total CHARGES D'EXPLOITATION		14 683 881	15 925 300	16 306 900	15 426 000	14 986 000	14 741 000
66	Charges financières	19 767	26 000	3 100	3 100	3 100	3 100
67	Charges exceptionnelles		20 000	14 600	14 600	14 600	14 600
68	Dotations aux amortissements et aux provisions	2 182 570	2 089 000	1 139 540	1 590 300	1 659 300	1 506 300
Sous-Total Autres CHARGES		2 202 337	2 135 000	1 157 240	1 608 000	1 677 000	1 524 000
TOTAL CHARGES		30 899 683	32 918 000	32 460 140	31 842 000	31 401 000	31 200 000

DEPENSES LIEES AUX INVESTISSEMENTS 2007-2010 en € courants TTC

Intitulés	Réel 2005	Réactualisation 2006	Probable 2006	BA 2007	BA 2008	BA 2009	BA 2010	Cout total projet
Evolution Financement	1 168 414	200 000	203 982					1 372 396
Rénovation SI Paie - PF	295 580							295 580
Rénovation SI Paie - Généralisation	16 000	1 419 000	808 000	1 328 000	-			2 152 000
Nouveau SI R.F.	183 001	178 000	53 569					236 570
Nouveau SI R.H.		175 000	41 000	340 000	60 000	-		441 000
Refonte module gestion + infocentre				400 000	3 500 000	3 120 000	3 120 000	10 900 000
Nouveau Flux Employeur				110 000	310 000			420 000
Gestion relation clients - accueil téléphonique				-	85 000	150 000	-	235 000
Gestion relation clients - e services				135 000	115 000	-	50 000	300 000
GIP "infos retraites"	14 756	314 000	75 000	359 000	68 000			516 756
Sécurité				50 000	38 000			88 000
Sous-total investissements incorporels	1 677 751	2 286 000	1 181 551	2 722 000	4 176 000	3 270 000	3 170 000	16 957 302
Licences /logiciels		78 000	58 000	75 000	232 000	222 000	75 000	
Matériel informatique (serveurs, outil gestion habilitations. réseau. remplacements postes.	279 135	118 000	96 000	47 000	46 500	47 000	47 000	
Aménagement/mobilier	119 241	100 000	100 000	160 000	170 000	170 000	100 000	
Sous-total investissements corporels	398 376	296 000	254 000	282 000	448 500	439 000	222 000	
TOTAL GLOBAL	2 076 127	2 582 000	1 435 551	3 004 000	4 624 500	3 709 000	3 392 000	

Types de public	Services	Risques				Vecteur	Observations
		V	F	INV AT/MP	D		
Affiliés	lettre d'affiliation	V				courrier	nouvel embauché statut IEG
	relevé de carrière	V				courrier	édition tous les 3 ans
	simulation de pension	V				Internet	
	estimation de pension	V				courrier	à la demande 2 ans avant la date de retraite
	information sur la réglementation du régime	V				Internet	
	notification de pension INV ou rente pour AT/MP			INV AT/MP		courrier	
	accueil téléphonique	V					plateforme commune avec employeurs
Pensionnés	notification de pension	V				courrier	
	paiement de la pension (ou de la rente)	V		INV AT/MP			1er jour du trimestre
	paiement des prestations familiales (PF)		F				8ème jour du mois
	bulletin de pension	V		INV AT/MP		courrier	édition trimestrielle
	bulletin de PF		F				édition mensuelle
	Indemnité de secours immédiat				D		
	attestation de revenus	V	F	INV AT/MP	D	courrier	annuelle
	information sur la réglementation et les services	V	F		D	courrier Internet	édition trimestrielle avec le bulletin de pension, 1 fois par an pour les PF
accueil téléphonique	V	F	INV AT/MP	D		plateforme pour V et F et D accueil dédié pour INV et AT/MP	
Employeurs	rencontre « employeurs »	V				physique	annuelle
	taux de liquidation pour indemnité de MI	V				Internet	
	journées de préparation à la retraite	V					organisées à la demande des employeurs
	Informations sur engagements sociaux	V		AT/MP INV	D	courrier	
	accueil téléphonique	V		INV AT/MP			plateforme commune avec affiliés
Affiliés pensionnés employeurs	réponse aux demandes d'information	V	F	INV AT/MP	D	téléphone courrier Internet	
	réponse aux réclamations	V	F	INV AT/MP	D	téléphone courrier Internet	
	demande de changement de situation	V	F	INV AT/MP	D	téléphone courrier Internet	

service de base
service complémentaire

V	vieillesse	F	famille
AT/MP	accident du travail/ maladie prof.	INV	invalidité
		D	décès

Conseil d'Administration

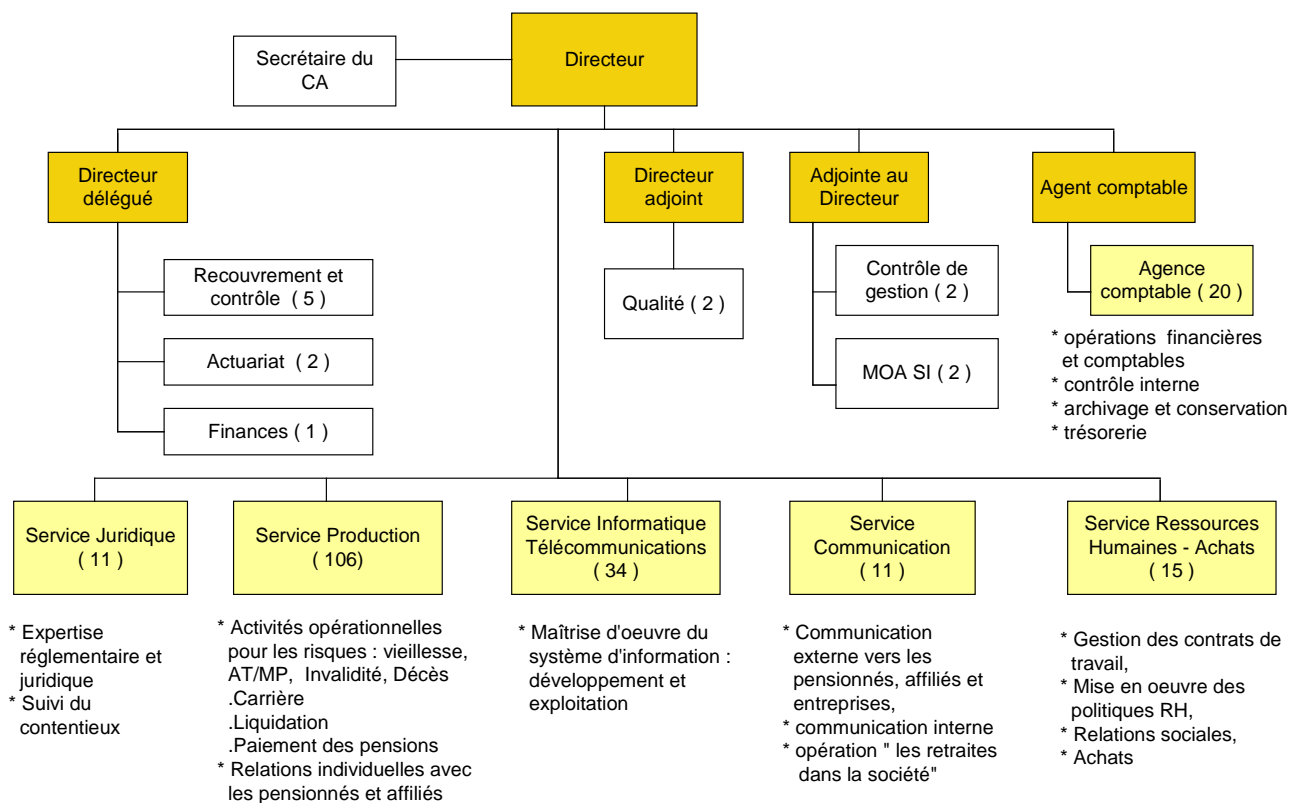
Composition définie par le décret 2004-1355 du 10 décembre 2004

Un principe : le paritarisme

- Egalité de représentation des collèges,
 - Pas de voix prépondérante du Président et du Vice-Président,
-
- 20 membres titulaires (et 20 suppléants) dont 10 représentants salariés et 10 employeurs
 - Salariés : CGT, FO, CFDT, CFTC, CFE CGC : 2 titulaires (2 suppléants) par fédération
 - Employeurs : UFE : 7 titulaires (et 7 suppléants)
UNEmIG : 3 titulaires (et 3 suppléants),
 - Trois tutelles : DSS, DIDEME, Budget
 - Quatre commissions : Commission de Recours Amiable C.R.A.
Commission de contrôle,
Commission des marchés,
Commission d'étude et d'information sur la législation.

Organisation de la CNIEG

Au 31 décembre 2005, l'effectif de la CNIEG est de 217 agents.
L'organisation des services est représentée sur le tableau joint.



LES ENGAGEMENTS DE SERVICE DE LA CNIÉG VIS A VIS DES PENSIONNES

La CNIÉG souhaite renforcer sa relation de proximité avec les pensionnés ; dans ce cadre, elle a élaboré à votre intention cette charte, véritable acte d'engagement pour vous garantir la meilleure qualité de service.

Vous pouvez compter sur l'implication de tous les collaborateurs de la caisse pour faire vivre cette démarche.

Robert Cosson

1/ L' ACCES GARANTI AUX SERVICES DE LA CAISSE

- un centre d'appels
ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h
☎ 02 40 84 01 84
- une prise en compte de votre appel téléphonique avant la 4ème sonnerie
- un répondeur à votre disposition (24h/24 – 7 jours sur 7)
- un site internet www.cnieg.fr pour vous apporter :
de l'information,
des réponses à vos questions d'ordre général,
des services personnalisés (fiches réglementaires, formulaires téléchargeables, etc.).

2/ UN ACCUEIL PERSONNALISE ET ATTENTIF

Nous nous engageons à :

- décliner notre identité,
- vous écouter avec attention,
- prendre en compte votre situation ,
- nous assurer de la bonne compréhension de votre demande,
- nous exprimer avec des termes simples,
- apporter une réponse à toutes vos questions et faciliter vos démarches

3/ LA REPONSE A VOTRE DEMANDE DANS LES DELAIS ANNONCES

- une réponse à votre demande d'information par courrier postal sous 12 jours
- une réponse a votre demande d'information par courrier électronique sous 8 jours
- une réponse à votre réclamation (*) écrite et électronique sous 20 jours
- une réponse à votre message laissé sur le répondeur sous 24h (hors week ends et jours fériés)

(*) on entend par réclamation tout désaccord nécessitant l'ouverture du dossier du pensionné et pour lequel la responsabilité de la caisse est mise en cause ou présumée.

4/ L'ASSURANCE DANS LA CONTINUITÉ DE VOS PAIEMENTS

- l'envoi par courrier sous 48h au conjoint survivant, à partir de la connaissance de l'information, de l'indemnité prévue suite au décès du pensionné
- le paiement de la pension de réversion dans les meilleurs délais afin d'éviter toute rupture de ressources au conjoint survivant.

5/ UNE ÉCOUTE PERMANENTE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

- l'évaluation de la qualité des services rendus par une enquête annuelle et la communication sur le respect de nos engagements.
- l'analyse de vos remarques et suggestions pour mieux répondre à vos attentes

DOCUMENT DE TRAVAIL