



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pensions

Question écrite n° 83903

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur le rapport définitif de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) relatif à l'évaluation de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2011-2014 de la CNIEG (Caisse nationale des industries électriques et gazières). Aussi, il souhaite connaître son avis sur la recommandation visant à associer les affiliés et les pensionnés (y compris ATMP et invalides) à la redéfinition de la relation client.

Texte de la réponse

Afin d'appuyer les travaux de négociation de la convention d'objectifs et de gestion (COG) avec la caisse nationale des industries électriques et gazières (CNIEG) pour les années 2015 à 2018, la ministre des affaires sociales a missionné l'inspection générale des affaires sociales pour évaluer les actions mises en œuvre dans le cadre la COG conclue pour la période 2011-2014. Ces travaux ont permis d'identifier des axes d'amélioration qui ont constitué une base de dialogue et de travail pour la nouvelle COG adoptée en décembre 2014.

L'amélioration de la qualité de service rendu à l'assuré est un axe fort de la nouvelle COG. La CNIEG, comme l'ensemble des autres organismes de sécurité sociale, doit garantir l'effectivité du droit à l'information des assurés, mis en place par le législateur en 2003. Dans cette optique, outre une optimisation de l'information délivrée sur son portail, la CNIEG prévoit des campagnes d'information ciblées en fonction des profils des assurés. Elle prévoit également la possibilité d'organiser des rendez-vous individualisés à l'issue des réunions d'information collectives organisées sur les territoires et des mutualisations d'information avec les caisses d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT). Enfin, afin de parfaire le dispositif, la CNIEG proposera des dispositifs d'information spécifiques aux entreprises pour que celles-ci disposent d'outils à destination de leurs salariés. L'ensemble des services rendus aux assurés feront l'objet d'une mesure de satisfaction dont les résultats seront analysés à l'occasion des bilans annuels effectués en cours de COG pour le cas échéant infléchir ou renforcer certaines actions qui ne seraient pas en adéquation avec les attentes et les besoins exprimés par les assurés. La dématérialisation des déclarations employeurs est également un axe de travail retenu dans le cadre de la nouvelle COG. Il s'inscrit dans le projet plus global de la déclaration sociale nominative (DSN) qui entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2017. Il s'agit d'un projet très structurant auquel contribue largement la CNIEG et qui devrait constituer une simplification notable pour l'ensemble des entreprises. La CNIEG se doit de payer « à bon droit ». A ce titre, elle a mis en place depuis plusieurs années des actions de lutte contre la fraude et a développé le contrôle interne. Les travaux qui seront menés dans le cadre de la COG ont pour principal objectif de consolider les actions déjà mises en œuvre notamment en mettant à jour périodiquement la cartographie des risques, en planifiant annuellement une revue des risques majeurs et encadrant les activités de l'audit interne. La performance du contrôle interne sera suivie au travers d'un indicateur mis en place dans le cadre de cette COG. Par ailleurs, la CNIEG devra adapter ses systèmes d'information aux évolutions réglementaires mais également intégrer de façon systématique les architectures, les technologies et les applicatifs « mutualisables » des grands projets nationaux que sont la DSN, le répertoire de gestion unique des carrières (RGCU) et l'estimation en ligne avec variante (EVA). Enfin, la CNIEG optimisera

ses outils pour préparer ses agents aux changements et dresser un état des lieux des ressources humaines au sein de la sphère de la protection sociale. Des travaux seront également menés en lien avec l'union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS) pour élaborer une convention de mobilité.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Lazaro](#)

Circonscription : Nord (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 83903

Rubrique : Retraites : régimes autonomes et spéciaux

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juin 2015](#), page 4837

Réponse publiée au JO le : [22 mars 2016](#), page 2363