

R A P P O R T D ' A C T I V I T É

2021



caisse de retraites du personnel de la ratp

L'ÉDITO

Le mot de Monsieur ROLIN,

DIRECTEUR DE LA CRP RATP



Dans un contexte toujours pandémique, la CRP RATP a clôturé en 2021 une Convention d'Objectifs et de Gestion couvrant la période 2017-2020 et prolongée par avenant pour inclure l'année 2021.

Sans tomber dans l'autosatisfaction, le bilan est positif et la plupart des indicateurs sont au vert par rapport aux objectifs fixés chaque année par les ministères de Tutelle.

Les objectifs ont ainsi été atteints sur la quasi-totalité des indicateurs relatifs à l'accès à l'offre de services proposée par la CRP RATP : délais de liquidation, taux de décroché téléphonique, taux de satisfaction des usagers, nombre de connexions sur le site internet de la caisse...

Indépendamment du service rendu, service que l'on peut qualifier, au regard des résultats,

de satisfaisant voire de qualité, la CRP RATP a réussi à rester un organisme économiquement efficient et socialement performant. Son coût unitaire de production mais aussi sa consommation d'énergie notamment ont diminué sur la période 2017-2021 alors que ses résultats en matière de lutte contre la fraude se sont améliorés, que son investissement dans la formation professionnelle de son personnel s'est accru ou encore que son taux de recouvrement des indus progressait. Des marges de progrès existent cependant bien entendu.

Ces résultats sont le fruit de l'investissement sans faille de la majorité des salariés de la CRP RATP. Ils témoignent sans doute aussi d'une réalité : une petite structure, dite de régime spécial, peut parvenir à offrir à ses affiliés un service de qualité tout en étant économiquement performante. La qualité d'un service public ne se mesure t'elle pas à l'aune de ces deux indicateurs ?

Le degré d'atteinte de ces objectifs a aussi été suivi et contrôlé si besoin par des administrateurs attentifs, que ce soit au sein du Conseil d'Administration ou dans les différentes Commissions mises en place.

À l'heure du renouvellement de ce Conseil, réalisé au mois de décembre, que tous les administrateurs dont le mandat s'est achevé soient remerciés chaleureusement pour leur accompagnement, leur implication et pour la pertinence de leurs contrôles ou simplement remarques.

L'année 2022 sera donc celle notamment d'une nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion validée par le Conseil d'Administration du 24 juin 2021 et d'une nouvelle mandature au sein du Conseil d'Administration de la CRP RATP. Autant de défis que les collaborateurs de la caisse sont prêts à relever.



SOMMAIRE

06
07

Quelques chiffres clés

LA GOUVERNANCE ET L'ORGANISATION

08
15

- 10 Le mot de Laurent Caussat
Président du Conseil d'Administration
- 12 Le Conseil d'Administration
- 14 La tutelle administrative
- 15 L'organisation des services de la CRP RATP

LES PROJETS PHARES EN 2021

16
27

- 18 Les actions de communication
- 21 Les élections des représentants au Conseil
d'Administration
- 22 L'amélioration des processus de gestion des pensions
- 23 Les projets inter régimes
- 25 Le mot de Stéphane BONNET, Directeur de l'Union Retraite
- 26 L'interview de Pierre ROBIN, Directeur de la CPRPSNCF

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

28
37

- 30 Bilan de la COG 2017-2021
- 33 Les indicateurs de la COG
- 34 Le budget COG
- 35 La nouvelle COG 2022-2026

LES RÉSULTATS DU RÉGIME

38
51

- 40 Les pensions du régime spécial
- 45 Focus réformés
- 46 Les pensions de réversion du régime spécial
- 47 Les pensions de coordination et de
retraite complémentaire
- 49 La trésorerie du régime en 2021
- 50 La certification des comptes
- 51 Les perspectives du régime

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Le service production et relation Client répond aux demandes des affiliés actifs et retraités.



99,7%

des droits à pension ont été liquidés dans les délais requis.



✓ L'accueil téléphonique

30 075
appels entrants



98,27%
d'appels aboutis



8 243
courriels reçus

DÉVELOPPEMENT DURABLE



✓ La collecte de déchets

964 kilos
de papiers et cartons

170 kilos
de bouteilles et gobelets



✓ La consommation d'énergie

-3 %

par rapport à 2020

QUELQUES CHIFFRES CLÉS

SITE INTERNET



287 351

connexions au site en 2021

+ 10 % par rapport à 2020



28 835

affiliés se sont connectés au moins une fois à leur compte personnel durant l'année

+3 % par rapport à 2020

COMPTE RETRAITE SUR INFO-RETRAITE.FR



15 878

assurés affiliés à la CRP RATP ont un compte retraite sur info-retraite.fr

194

demandes de retraites ont été créées

104

demandes de retraites de reversion ont été demandées

36

demandes de rectification de carrière ont été déposées



LA GOUVERNANCE ET L'ORGANISATION

- 10 LE MOT DE LAURENT CAUSSAT,
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 12 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,
PILIER DE LA GOUVERNANCE
- 13 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET SES COMMISSIONS
- 14 LA TUTELLE ADMINISTRATIVE
- 15 L'ORGANISATION DES SERVICES

LE MOT DU PRÉSIDENT

Entretien avec Monsieur CAUSSAT,
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CRP RATP



L'année qui vient de s'écouler a vu le retour à la quasi-normale de l'activité de la Caisse de Retraites du Personnel de la RATP. L'allègement des consignes de prévention de la pandémie du virus Sars-Cov-2 en milieu professionnel intervenu à la mi-mars conforte ce sentiment.

C'est l'occasion de souligner l'engagement des salariés de la Caisse pendant les périodes de confinement et de recours au télétravail, qui a permis de maintenir la qualité des prestations due aux assurés. Qu'ils en soient tous sincèrement remerciés.

De surcroît, l'année 2021 a été loin d'être inactive pour notre régime, puisqu'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion a été préparée par le directeur de la CRP RATP et négociée avec les administrations de tutelle.

Christophe Rolin et moi-même l'avons signée avec les ministres chargés de la sécurité sociale et du budget en juillet dernier. Nous avons veillé à ce qu'elle garantisse à la CRP RATP les ressources nécessaires au bon exercice de ses missions.

Et aussi, en fin d'année dernière,

s'est déroulé le processus électoral qui a permis le renouvellement des administrateurs représentant les salariés de la RATP et les retraités au sein du conseil d'administration. Les représentants de l'employeur ont également fait l'objet d'une nouvelle désignation.

J'ai eu grand plaisir à accueillir les nouveaux administrateurs lors d'un conseil d'administration d'installation le 27 janvier dernier. Les représentants des assurés tirent de leur élection un mandat fort : je suis sûr que cette force enrichira les délibérations du Conseil d'Administration de la CRP RATP.

En somme, notre régime est à présent en ordre de marche, institutionnellement et budgétairement, et prêt à affronter les enjeux des années à venir :

- évolution de la réglementation des retraites ;
- chantiers de l'inter-régimes ;
- écoute des assurés ;
- qualité de service toujours à améliorer.

Je me félicite que les services de la CRP RATP aient proposé aux nouveaux administrateurs un cycle de formation leur permettant de se familiariser avec ces thèmes complexes.

Je forme le vœu que les parties prenantes de notre régime – les représentants des salariés et des retraités, l'entreprise RATP, les services de la CRP RATP sous l'autorité du directeur et les administrations de tutelle – tirent ensemble dans le même sens, celui de l'intérêt des assurés, dans la clarté des convictions et des responsabilités de chacun.

LE MOT DU PRÉSIDENT

Quelques mots sur Monsieur Laurent CAUSSAT :

Inspecteur Général de l'INSEE, détaché à l'Inspection Générale des Affaires Sociales (Igas), Laurent CAUSSAT a notamment été Secrétaire Général du Haut Conseil du Financement de la Protection Sociale, après avoir piloté la sous-direction des études et des prévisions financières au sein de la direction de la Sécurité Sociale. Laurent CAUSSAT a été nommé le 18 avril 2018, Président du Conseil d'Administration de la Caisse de Retraites du Personnel de la RATP.



EN 2021, LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION A ÉTÉ ASSURÉE PAR MONSIEUR LAURENT CAUSSAT.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, PILIER DE LA GOUVERNANCE

→ LES REPRÉSENTANTS DES AFFILIÉS ACTIFS SUITE À LA PARUTION DE L'ARRÊTÉ DU 24 AVRIL 2020

	Membres Titulaires	Membres Suppléants
CGT	Monsieur Gilles ROUÉ	Monsieur David CLARUS
CGT	Monsieur Arnaud MOCQUELET	Monsieur Nicolas DORIDOT
CGT	Monsieur Olivier DAVOISE	Monsieur Sébastien LESGENT
CGT	Monsieur Fabrice NOURRY	Monsieur Mohamed AIT MOKTHAR
SUD	Madame Annette WRENCH (retraîtée depuis juillet 2021)	Monsieur Jean-Christophe DELPRAT
SUD	Madame Florence POULLÉ (Démission au 25 mai 2021)	Madame Épiphanie DALLEAU
UNSA	Monsieur Olivier GALLE	Madame Valérie DADOU
UNSA	Monsieur Marc GALLIOT	Monsieur Serge CELLOT
UNSA	Monsieur Laurent GRENET	Madame Malika KLOUCHI
CFE-CGC	Madame Catherine LE CORRE	Madame Annick NARDELLI

→ LES REPRÉSENTANTS DES AFFILIÉS RETRAITÉS

	Membres Titulaires	Membres Suppléants
CGT	Madame Lysiane LE MIGNON	Monsieur François GILLARD
LISTE D'ENTENTE CFE-CGC/UNSA	Monsieur Jean-Marc GRISONI	Monsieur Jean-Claude THOMAS

→ LES REPRÉSENTANTS DE LA RATP SUITE À LA PARUTION DE L'ARRÊTÉ DU 12 AVRIL 2019

Membres Titulaires	Membres Suppléants
Monsieur Bruno GAUDRY	Madame Myriam SKARZYNSKI
Monsieur José ALDÉANO	Madame Laurence FAURE
Madame Sylvie FREDON-BONNAFE	Madame Isabel LECRIQUE
Monsieur Kamel ADROUCHE	Madame Mélanie DÉTIENNE-DERISBOURG
Monsieur Jérôme TOURIN	Madame Marie-Agnès BOURJOT-VILCOCQ
Madame Isabelle CAROFF	Poste vacant
Monsieur Maurice JARLIER	Madame Béatrice CAVALERIE
Madame Séverine DUCRET	Monsieur Ludovic RANDON
Madame Gwenaél DE CONTI	Monsieur Thibaut DEMOULIN
Madame Christine MERCKAERT	Poste vacant
Madame Yvette GUILLARD	Poste vacant

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMMISSIONS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A POUR MISSIONS DE DÉTERMINER LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA CAISSE, D'APPROUVER LES COMPTES ARRÊTÉS PAR LE DIRECTEUR AU VU DE L'OPINION ÉMISE PAR L'INSTANCE CHARGÉE DE LA CERTIFICATION ET D'ADOPTER LE BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE CONFORMÉMENT À L'ENGAGEMENT DÉFINI DANS LA COG.

QUATRE RÉUNIONS CETTE ANNÉE

Le Conseil d'Administration s'est réuni quatre fois dans l'année. Par ailleurs, il a désigné en son sein plusieurs commissions spécialisées auxquelles il délègue une partie de ses attributions.

QUATRE COMMISSIONS

→ La commission de recours amiable

Trois réunions en 2021.

Elle instruit les recours des pensionnés ou affiliés contestant des décisions prises par la Caisse.

→ La commission des marchés

Trois réunions cette année.

Son rôle est de recevoir, d'examiner les marchés ayant fait l'objet d'un appel d'offres lancé par la CRP RATP et d'attribuer lesdits marchés.

→ La commission économique et financière

Deux réunions se sont tenues.

La commission économique et financière traite toutes les questions liées aux moyens généraux de la CRP RATP, au budget de gestion administrative, aux programmes d'investissements et aux conventions financières. Elle examine et suit la convention d'objectif et de gestion et ses avenants.

Elle est obligatoirement consultée sur tous les sujets d'ordre budgétaire et financier. Ses travaux et ses avis motivés sont systématiquement présentés en séance plénière du Conseil d'Administration.

→ La commission juridique

Elle est chargée d'examiner tous les projets de textes législatifs et réglementaires pour le compte du Conseil d'Administration.

LA TUTELLE ADMINISTRATIVE

À LA SUITE DE LA PARUTION DU DÉCRET N° 2009-1191 DU 6 OCTOBRE 2009 RELATIF À LA TUTELLE SUR LES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE, LA CRP RATP EST PLACÉE SOUS LA DOUBLE TUTELLE DU MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE LA RELANCE, ET DU MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ.



LES REPRÉSENTANTS DES MINISTÈRES

Les ministères sont représentés aux séances des instances de la CRP RATP par des fonctionnaires appelés commissaires du gouvernement : Monsieur Alexis PITON pour le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, Mesdames Caroline DROUIN, Laurianne HAMON et Monsieur Thibaud PERON pour le ministère des solidarités et de la santé.

→ La mission de contrôleur d'État a été assurée par Monsieur Michel LEJEUNE.

LES MINISTÈRES INVITÉS AUX INSTANCES

Le ministère de la transition écologique et solidaire chargé des Transports reste invité aux instances de la CRP RATP.

L'ORGANISATION DES SERVICES DE LA CRP RATP



MÉDECIN CONSEIL



SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
✓ Secrétariat
✓ Contrôle de gestion
✓ Ressources humaines
✓ Service juridique
✓ Services généraux



AGENCE COMPTABLE
✓ Comptabilité
✓ Contrôle
✓ Délégué à la Protection des Données (DPO)



COMMUNICATION



DIRECTION



SERVICE INFORMATIQUE
✓ Études
✓ Exploitation



PRODUCTION/ RELATION CLIENT
✓ Régime spécial
✓ Régime général
Régime complémentaire
✓ Accueil physique
✓ Plateforme téléphonique

Le nombre de salariés présents à la caisse au 31 décembre 2021, en Équivalence Temps Plein (ETP) est de : 41,55.



LES PROJETS PHARES

EN 2021



- 18 LES ACTIONS DE COMMUNICATION
- 21 LES ÉLECTIONS DES RÉPRÉSENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 22 L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE GESTION DES PENSIONS
- 23 LES PROJETS INTER RÉGIMES
- 25 LE MOT DE STÉPHANE BONNET, DIRECTEUR DE L'UNION RETRAITE
- 26 L'INTERVIEW DE PIERRE ROBIN, DIRECTEUR DE LA CPRPSNCF

LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Création d'un espace dédié : RIA en ligne

Depuis 2013, la CRP RATP a mis en place des réunions où elle invite des agents ayant ouvert leurs droits ou les ouvrant dans l'année en cours.

En 2020 et 2021, en raison du contexte sanitaire et pour des raisons de sécurité, la CRP RATP n'a pas pu tenir ses réunions d'informations auprès des affiliés actifs.

Elles avaient pour objectif d'informer les affiliés sur la réglementation applicable en matière de retraite, mais aussi de les aider à mieux déterminer leur future date de départ en retraite, à connaître le montant prévisionnel de leur pension, à comprendre la décote, la surcote ainsi que les démarches à accomplir pour leur départ à la retraite....

La situation sanitaire ne permettant pas encore un retour à la normale, la CRP a proposé pour 2021 une solution alternative pour les affiliés ayant une date d'ouverture de droit en 2021 et 2022.

Ces derniers ont reçu par courrier postal ou par mail, une invitation à consulter en ligne un espace qui leur est entièrement dédié.

Cet espace est uniquement réservé aux affiliés recevant ce courrier ou mail.

Dans cet espace, nos affiliés ont pu trouver :

- Un dossier personnalisé qui comprend l'ensemble des formulaires nécessaires à la préparation du dossier de départ à la retraite, un accès au simulateur de pension, des fiches et des conseils pratiques...



- Des vidéos, réalisées en collaboration entre différents services de la caisse, et sur la base du volontariat pour nos acteurs qui sont des agents de la CRP. Elles ont été pensées et filmées afin d'accompagner, pas à pas, nos affiliés dans le cadre du passage de leur vie d'actif à celle de pensionné. Des présentations PowerPoint des différents thèmes abordés ont aussi enrichies cet espace.



LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Enquête de satisfaction

Suite à leur récent départ à la retraite, certains de nos affiliés, devenus pensionnés, ont été sollicités afin de connaître leur degré de satisfaction lors de ce passage et vis à vis de l'accompagnement fait par la CRP RATP.

Cette enquête a été réalisée en ligne sur notre site internet et s'adressait aux affiliés étant partis à la retraite entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 août 2021.

Les objectifs de mesure de cette enquête sont :

- la satisfaction du service téléphonique ;
- la satisfaction du traitement du dossier de départ à la retraite ;
- la satisfaction globale de l'ensemble des services de la caisse.

Nous souhaitons aussi, à travers les verbatims de nos affiliés, connaître leurs attentes et suggestions afin de les intégrer dans nos axes d'amélioration.

GLOBALEMENT, VOUS DITES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE, QUE VOUS EN ÊTES :



VOUS DITES DU TRAITEMENT DE VÔTRE DOSSIER DE DÉPART PAR NOS SERVICES, QUE VOUS EN ÊTES :



VOUS DITES DE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE LA CAISSE QUE VOUS EN ÊTES :



LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Une aide à la connexion à l'espace personnel du site, enrichie.

Toujours soucieuse d'accompagner ses affiliés actifs et pensionnés, la CRP RATP a enrichi la page de connexion permettant d'accéder à leur espace personnel dédié et sécurisé.

Sur la page de connexion de "Mon espace personnel", en haut en gauche se trouve une rubrique "[Besoin d'aide pour vous connecter ?](#)"

En cliquant sur ce lien, une foire aux questions est mise à disposition de nos affiliés en fonction de diverses situations :

- Pas encore inscrit ?
- Mot de passe oublié ?
- Passer par France Connect.

Cette aide en ligne est aussi disponible en cliquant sur "[Je crée mon compte](#)" ou "[Mot de passe oublié ?](#)"



LES ÉLECTIONS DES RÉPRÉSENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comme tous les 5 ans, nos affiliés actifs et pensionnés se sont vu offrir la possibilité d'élire leurs administrateurs afin de les représenter au sein du Conseil d'Administration ainsi que dans les différentes instances de la caisse.

En plus de contribuer à prendre des décisions stratégiques relatives aux statuts et au règlement intérieur de notre organisme, de voter son budget de gestion, de procéder à l'arrêté de ses comptes, d'émettre un avis sur les différents textes de loi proposés par le Gouvernement, les administrateurs du Conseil d'Administration représentent les affiliés pour contrôler la bonne application de la réglementation en matière de retraite.

En effet, ils sont aussi élus pour participer aux différentes instances de la CRP RATP, qui sont une émanation du Conseil d'Administration, comme la commission de recours amiable qui reçoit les réclamations formulées contre les décisions réglementaires prises par la Caisse (majoration pour enfants, recouvrement de cotisations...).

Le 14 décembre 2021, se sont donc déroulées ces élections et pour la première fois depuis la création de la caisse, nos affiliés ont eu la possibilité de voter par voie électronique.

Nos affiliés retraités avaient le choix entre un vote électronique ou par voie postale.

C'est donc 50 574 affiliés retraités qui ont eu la possibilité de voter pour élire deux représentants au Conseil d'Administration, 20 671 se sont exprimés, soit un taux de participation de 40,87 %.

La répartition des sièges est la suivante : 1 siège à la CGT et 1 siège à la liste d'entente (UNSA, CFE-CGC)

Le taux de participation chez les actifs pour le vote électronique, est de 20,23 %.

La répartition des sièges est la suivante : 6 sièges à la CGT, 3 sièges à l'UNSA. Le poste réservé cadre est attribué à la CFE-CGC.



L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE GESTION DES PENSIONS

L'implication transversale des services de la CRP RATP a permis d'améliorer des traitements dans nos processus de gestion des pensions, au cours de l'année 2021.

En effet, des travaux transversaux sur des extractions de données issues d'HR, notre outil informatique de liquidation des pensions, ont été réalisés afin de faciliter les suivis de gestion des dossiers des pensionnés.

Un premier projet

La réglementation applicable aux pensions de la RATP fixe la limite de versement de pensions ou de récupération des indus à cinq années.

Un projet d'automatisation de traitement des prescriptions a été lancé en début d'année 2021 et a abouti à sa mise en production au troisième trimestre.

Les équipes du service production, les services informatiques et les services de la Direction Comptable et Financière ont apporté leurs expertises, pour que ce projet arrive à son terme.

Il permet de suivre d'une manière équitable et systématique la vie des créances des pensionnés.

Ce nouveau traitement permet de faire un reporting de l'ensemble des dossiers traités à la fois pour les successions et pour les pensionnés vivants et d'apporter aux Commissaires aux comptes, lors de leur audit, les traces et preuves nécessaires mais également, de faciliter les travaux des équipes de la CRP RATP.

Un deuxième projet

Le rachat des cotisations concerne les agents de la RATP soit à temps partiel ou soit qui partent travailler dans des entreprises de transport, comme Transdev, et qui choisissent de continuer à cotiser au régime spécial de la RATP.

La gestion de ces cotisations est encadrée par une convention tripartite. Celle-ci est signée entre l'agent, l'entreprise qui l'accueille et la CRP RATP.

Jusqu'à maintenant, les bordereaux de cotisations transmis étaient traités partiellement de manière automatique.

Le processus a été entièrement révisé et automatisé notamment sur la partie des régularisations qui interviennent dans la vie du contrat.

Les différentes étapes du traitement ont été sécurisées : prise en charge des données lors de la constitution du dossier, des différentes évolutions salariales au cours de la vie du contrat et les régularisations qui en découlent, comme celle liée à l'ajustement du taux de cotisation d'une année N en l'année N+1, comme à la RATP.

Ce projet collectif a été réalisé avec les différents services de la CRP RATP après avoir identifié les contraintes juridiques, et vérifié la faisabilité et la sécurité avant sa mise en œuvre à la fin d'année 2021.

Ce développement permet maintenant de sécuriser le processus des rachats des cotisations, pour l'alimentation des droits à pensions et des flux financiers afférents.

LES PROJETS INTER RÉGIMES

Tout au long de l'année 2021, les projets inter-régimes ont été au cœur de l'activité de la Caisse de Retraites du Personnel de la RATP.

Ces projets ont permis le développement d'outil de contrôle inter-régimes (mutualisation des contrôles d'existence) et l'amélioration de l'information à destination des actifs (Droit à l'information et M@rel).

Ils ont aussi pour objectif de simplifier les démarches des affiliés (téléservice enfant, Répertoire de Gestion des Carrières Uniques).

Le contrôle

Depuis 2019, le contrôle des pensions de retraite versées à l'étranger dans le cadre du service de mutualisation des contrôles d'existence (MCE) est pleinement opérationnel et continue à se développer au travers de la lutte contre la fraude.

Le processus de contrôle s'effectue tout au long de l'année, de manière principalement dématérialisée, par le biais d'un organisme tiers qui transfère l'information à la communauté des régimes.

Ce service permet ainsi à la Caisse de Retraites du Personnel de la RATP et aux autres organismes de retraite de vérifier que les arrérages de retraite de droit direct ou de réversion sont effectivement versés à leurs assurés résidant à l'étranger et au juste quantum.

L'information

Le droit à l'information (DAI) des actifs a connu en 2021, une évolution importante. Initialement communiqué sur un support papier disponible sur internet, le droit à l'information devient un parcours digital intégré avec :

- un service relevé de carrière chronologique enrichi qui distingue une carrière vision assuré et des droits par régime ;
- un service estimation qui évolue pour simplifier

- le parcours de l'utilisateur ;
- des documents DAI refondus.

Ainsi, l'affilié peut maintenant accéder à un relevé de carrière chronologique qu'il pourra corriger ou compléter. Il pourra également estimer ses pensions de retraite. Cette estimation se fera grâce au service M@rel qui permettra une évaluation issue uniquement des données régime (M@rel en 1 clic) et une évaluation de retraites personnalisée avec des saisies de l'assuré.

Auparavant limité au service sédentaire, l'intégration du service actif des agents de la RATP dans M@rel permettra de pouvoir renseigner la totalité de la population des actifs. L'estimation d'une date d'ouverture de droit et l'évaluation du montant de la pension future ne seront pas aussi précises qu'aujourd'hui mais elles offriront aux affiliés une vision complète des pensions auxquelles ils peuvent prétendre.

L'estimation tiendra compte de la spécificité du régime spécial de retraite : l'abaissement en deçà de l'âge de départ en retraite à 62 ans en fonction des périodes d'activités pénibles ou très pénibles effectuées par l'agent au cours de sa carrière à la RATP.

À terme, il est prévu de raccorder ces services du droit à l'information au RGCU et à ses projets connexes.

La simplification

Le RGCU ou Répertoire de Gestion des Carrières Uniques requiert toujours toute l'attention des équipes de la Caisse car il simplifiera les échanges d'informations entre organismes de retraites et envers les affiliés.

LES PROJETS INTER RÉGIMES

Au cours de l'année 2021, la Caisse a analysé les impacts de cette transformation au sein de son système d'information et de ses outils métiers et s'est assuré que toutes les données de carrières nécessaires au droit à l'information et à la liquidation des pensions soient bien hébergées dans ce répertoire.

Pour l'année 2022, le chantier se poursuivra. La Caisse va envisager les différents scénarios de fonctionnement de ses outils métier. Elle va également solliciter, en partenariat avec l'EPIC RATP, une évolution de la DSN, un fichier mensuel produit à partir de la paie destinée à communiquer les informations nécessaires à la gestion de la protection sociale des salariés, pour qu'elle transporte les données spécifiques au régime spécial de retraite.

La mise en œuvre de ces travaux est prévue pour l'année 2024.

Ce répertoire sera associé à d'autres services. En effet, il existe des données qui sans être propre à la carrière de l'assuré ont un impact sur le calcul des pensions de retraite : la prise en compte des enfants.

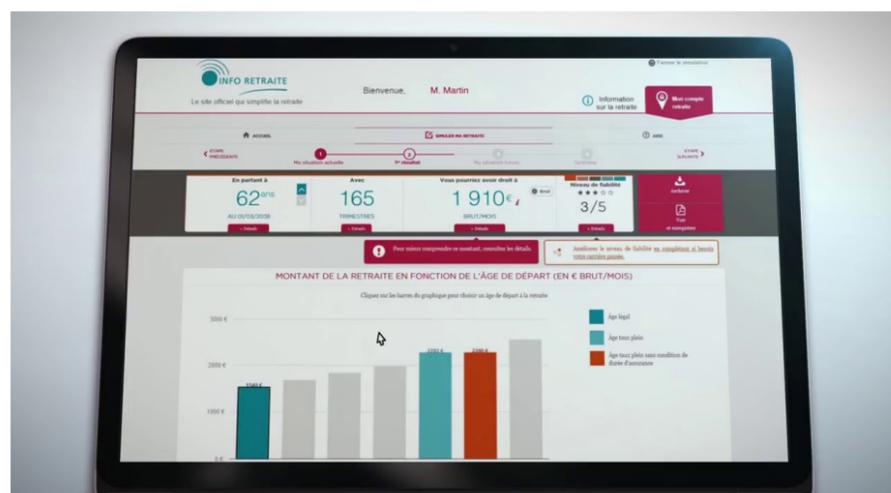
Initié par le GIP Union Retraite, la Caisse de Retraites du Personnel de la RATP a participé au développement d'un téléservice de déclaration des enfants des affiliés.

Ce téléservice inter-régimes devrait être mis à disposition des assurés dans le courant de l'année 2022.

Sa finalité est de permettre aux usagers, à tout moment et en amont de la retraite, de déclarer et de justifier les informations concernant leurs enfants.

Les données enfants collectées seront ensuite exploitées pour :

- calculer la durée d'assurance totale dans le relevé de carrière et déterminer la date de départ en retraite,
- estimer le montant de la retraite en intégrant les majorations pour enfants prévues par les régimes de base et complémentaire,
- simplifier la future saisie de la demande de retraite en ligne, en pré-affichant les informations sur les enfants et en évitant la fourniture des pièces justificatives correspondantes.



LE MOT DE STÉPHANE BONNET

DIRECTEUR DE L'UNION RETRAITE



Quelles ont été les actions phares menées par le GIP Union Retraite en 2021 ?

L'Union Retraite a finalisé au cours de l'année 2021 une refonte globale de ses services en ligne du droit à l'information en vue de les moderniser : la finalité a été d'unifier plusieurs services afin d'apporter une lisibilité pour l'utilisateur et de déployer un parcours digital intégré.

Les assurés peuvent désormais voir en un coup d'œil toute leur carrière, la synthèse de leurs droits, et obtenir une estimation de leur retraite à tout âge.

En 2021, le parcours assuré des services en ligne Ma carrière et celui de Mon estimation retraite ont été renouvelés et restructurés. L'objectif est de proposer un accès rapide aux informations principales et un accès plus détaillé ou personnalisable.

De plus, une refonte des documents du droit à l'information (courriers et pdf téléchargeables) a été réalisée pour être en cohérence avec les principes retenus sur les services en ligne.

L'année 2021, a vu aussi l'application mobile « Mon compte retraite » se développer afin d'offrir de nouvelles fonctionnalités à ses utilisateurs, comme un simulateur en ligne spécifique à l'utilisation sur smartphone.

L'Union Retraite a aussi renforcé l'accompagnement des assurés résidant à l'étranger pour l'usage du service MCE (Mutualisation Certificats de vie).

Des services de relations clients - informations et réclamations - ont été ouverts en multi-support (téléphone, e-mail, courrier). Par ailleurs, plusieurs actions ont été entreprises pour faciliter l'envoi des justificatifs et inciter à effectuer cette démarche en ligne :

- réalisation d'une vidéo pédagogique, insérée sur le service au dernier trimestre ;
- promotion du numéro d'assistance téléphonique mis en place début novembre ;
- mise à jour de la notice d'accompagnement ;
- accompagnement communication dans la réalisation d'un outil d'aide en ligne ;
- organisation ou participation à des réunions d'information des représentants des Français de l'étranger.

En quoi les projets développés par le GIP Union Retraite vont-ils faciliter les démarches de nos affiliés ?

Aujourd'hui, les assurés en France cotisent à plus de 3 régimes de retraite obligatoires au cours de leur carrière ; plus de 25 % des assurés en activité ont été affiliés à 4 régimes de retraite et plus.

Ainsi, les services inter-régimes offrent l'intérêt d'un guichet unique numérique fournissant des informations individuelles consolidées « tous régimes » ainsi que des services de demande unique (retraite, réversion) auxquels sont "connectés" toutes les caisses de retraite. Ces services s'inscrivent pleinement dans le développement du principe « dites-le nous une fois » qui évite à l'assuré des démarches multiples. La complexité de l'organisation administrative est ainsi internalisée.

Par-delà, l'Union Retraite impulse des projets de simplification et d'harmonisation dans le domaine de la retraite. C'est aussi la maison commune dans laquelle les régimes peuvent construire ensemble, y compris pour les régimes spéciaux tel que celui de la RATP.

L'INTERVIEW DE PIERRE ROBIN

DIRECTEUR DE LA CPRPSNCF



dossiers transverses.

Présider ce Club ne confère aucun pouvoir ou avantage particulier ! Mon rôle est simplement d'animer et de faire vivre cette instance, en identifiant les sujets qui motivent le plus grand nombre, et en faisant le lien avec les tutelles lorsque cela est nécessaire.

Je le fais avec enthousiasme car je considère que cette mise en réseau est indispensable pour les régimes spéciaux, qui ne bénéficient pas nativement du fonctionnement en réseau du régime général ou du régime agricole.

Nous sommes et nous serons toujours plus forts et plus intelligents ensemble.

En 2021, quels ont été les actions mises en œuvre, les mutualisations réalisées, les rapprochements entre les régimes spéciaux ?

Notre plus grande satisfaction pour l'année écoulée, c'est d'avoir réussi à mettre en place 19 réseaux thématiques animés chacun par un représentant de l'un de nos régimes spéciaux (retraite ou maladie).

Ces groupes permettront à nos collaborateurs - agents de direction, managers et experts - d'échanger avec leurs homologues sur leurs pratiques et de construire ensemble des solutions utiles pour leur champ d'activité. Je retiens également de 2021 l'intégration dans notre Club de la CAMIEG, la mise en œuvre d'audits croisés entre organismes (la CRP RATP ayant été pionnière en la matière) ou le partenariat informatique conclu entre la CPRPSNCF et la CROPéra de Paris.

En tant que Président du Club des régimes spéciaux, pourriez-vous décrire en quelques mots pour nos affiliés, le rôle de ce regroupement ? Quelles sont ses actions et quel est votre rôle de Président ?

Par tradition, le directeur de la CPRPSNCF préside le « Club des régimes spéciaux » qui est un lieu informel d'échange et de travail en commun entre les directeurs des régimes spéciaux de retraite.

Depuis mon arrivée en octobre 2018, j'ai essayé d'impulser une nouvelle dynamique en structurant ces échanges et en créant des passerelles avec les régimes spéciaux d'assurance maladie sur les

L'INTERVIEW DE PIERRE ROBIN

En tant que Directeur de la CPRPSNCF, régime spécial proche de celui de la RATP, pourriez-vous nous donner les grandes lignes du « Sac à dos social » suite à la parution du décret du 1er janvier 2022 ?

L'ouverture à la concurrence dans le secteur des transports induit des modifications dans le champ de la protection sociale, que la CRP RATP comme la CPRPSNCF devront mettre en œuvre et accompagner auprès des salariés et des employeurs concernés.

J'espère d'ailleurs que cet environnement et ces enjeux similaires permettront à nos deux organismes d'intensifier leurs échanges et de construire des choses en commun.

Pour ce qui concerne la branche ferroviaire et le champ de la retraite, un décret vient en effet d'être publié à l'issue d'un intense travail technique avec nos tutelles et la SNCF, puis d'une phase de concertation conduite par le Gouvernement.

Ce texte vise à maintenir des droits à retraite globalement équivalents pour les salariés au statut qui seront transférés ou qui quitteront volontairement la SNCF pour un autre opérateur ferroviaire.

Schématiquement, il s'agit de « retraiter » les rémunérations et les périodes de travail qui obéiront demain aux règles du secteur privé, pour déterminer une assiette des cotisations et un salaire de référence se rapprochant le plus possible des dispositions du statut et des règles du régime spécial.

Nous attendons encore trois arrêtés pour parachever le dispositif, et nos équipes sont d'ores et déjà mobilisées pour rédiger les cahiers des charges et préparer la mise en œuvre concrète de

ces nouvelles dispositions juridiques.

Pour l'assurance maladie, nous avons également un immense défi devant nous : construire d'ici 2023 une caisse ferroviaire qui gèrera les dossiers de tous les salariés et de tous les employeurs de la branche, en appliquant les règles du régime spécial ou celles du régime général selon les cas.

Beaucoup de travail donc, en lien avec la CNAM et nos tutelles. Mais des perspectives stimulantes et une farouche volonté de continuer à accompagner - comme nous le faisons depuis l'origine - les évolutions du monde ferroviaire.



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION



30 BILAN DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET
DE GESTION 2017-2021

33 LES INDICATEURS DE LA COG EN 2021

34 LE BUDGET DE LA COG EN 2021

35 LA NOUVELLE COG 2022-2026

LE BILAN DE LA COG 2017-2021

CONFORMÉMENT AU DÉCRET DU 26 OCTOBRE 2005, L'ÉTAT CONCLUT AVEC LA CRP RATP UNE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION (COG) QUI DÉTERMINE LES OBJECTIFS PLURIANNUELS DE L'ORGANISME, SES MOYENS DE FONCTIONNEMENT (BUDGÉTAIRES ET EN EFFECTIFS) ET LES ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE À CETTE FIN.

La COG 2017-2021 se déclinait en 37 actions, réparties sur deux axes principaux :

- Permettre un accès à une offre de services complète
- Promouvoir une caisse économiquement efficiente et socialement performante

Permettre un accès à une offre de services complète :

Cet axe a été principalement réalisé autour de trois chantiers :

1. Personnaliser et digitaliser la relation de service auprès des affiliés.

Cet objectif a été atteint au travers de la mise en place de différents téléservices dans l'espace personnel et sécurisé du site internet.

Comme par exemple, le traitement du dossier de départ à la retraite peut être suivi par l'affilié, étape par étape, du dépôt du dossier à l'envoi de la notification de pension ; mais aussi la possibilité de consulter l'historique de toutes les demandes de modifications effectuées sur le site : changement d'adresse, de RIB (pour les pensionnés), de situation familiale...

L'accès à la prise de rendez-vous via les canaux numériques a été également mis en place pour les RDV individuels et les RIA. La CRP RATP s'est aussi associée aux projets inter-régimes et a mis en place sur son site internet « la demande de retraite en ligne » pour les agents relevant du tableau S ou ayant atteint l'âge de 62 ans.

La CRP RATP a également mis en œuvre la

Demande de Réversion En Ligne (DREV). Des enquêtes de satisfaction en ligne, des push d'information sur les newsletters, des campagnes d'emailing ont été réalisés pour favoriser la promotion des web services.

2. Optimiser la qualité de l'accueil physique et téléphonique.

Afin de développer une offre d'accueil physique plus qualitative et personnalisée, 13 créneaux ont été ouverts sur une journée dédiée, comprenant la plage du déjeuner, pour les rendez-vous individuels. Un dispositif de call-back a également été lancé.

Différents outils et formations ont été mis en place afin d'accompagner les techniciens retraités dans l'amélioration de leurs pratiques professionnelles en matière d'accueil physique et téléphonique.

3. Garantir à chaque affilié la meilleure qualité de service.

Des enquêtes à chaud, à la fin des entretiens téléphoniques ont été mises en place, dans le but d'analyser plus finement les besoins des affiliés.

En interne, un nouvel outil de supervision est utilisé pour déceler les besoins en formations des techniciens retraite mais aussi détecter les besoins des affiliés.

Différents supports de communication, au travers des courriers, des newsletters ou des actualités sur le site internet ont été adaptés pour répondre aux situations particulières ou sensibles des affiliés par la CRP RATP mais aussi via ses partenariats comme avec l'Union Retraite ou la RATP.

LE BILAN DE LA COG 2017-2021

Promouvoir une caisse économiquement efficiente et socialement performante :

Cet axe a été principalement réalisé autour de quatre chantiers :

1. Renforcer la maîtrise des processus de la Caisse.

Les actions en matière de lutte contre la fraude externe ont été consolidées au travers de différentes enquêtes annuelles réalisées, de contrôles effectués mais aussi en lançant des requêtes et des opérations spécifiques de relance qui n'avaient pas été réalisées jusqu'à présent.

Le dispositif de sécurité informatique de la caisse a été renforcé et des campagnes de sensibilisation ont été menées tout au long de cette COG.

La consolidation des actions en matière de lutte contre la fraude interne a été un des chantiers menés lors de cette COG : la tenue trimestrielle de réunions de comité de pilotage projet relatif à la fraude, les revues annuelles des habilitations du système informatique et comptable, la communication des bilans annuels de lutte contre la fraude

Le référentiel métier du service Production a été mis à jour concernant l'activité "Régime spécial", ainsi que les modes opératoires relatifs à la gestion du régime de coordination, mais aussi ceux concernant les retraites de coordination complémentaires.

La continuité d'activité en cas d'incident majeur a été davantage développée au travers de la nomination d'un Manager de la Sécurité du Système d'Information, de la mise en place d'un comité de sécurité informatique, de la communication des recommandations de l'ANSSI sur les mesures d'hygiène informatique. La continuité effective d'activité a été renforcée depuis le confinement de mars 2020 avec 100 % du personnel en télétravail si besoin, une plate-

forme téléphonique à distance, un allègement du processus de paiement bancaire...

2. Développer l'efficacité de l'organisation et du pilotage des activités.

L'objectif de rendre plus performante et plus opérationnelle la nouvelle organisation de l'activité Production et Relation Client, a été atteint au travers :

- de l'acquisition d'un nouvel outil de supervision ;
- d'un suivi mensuel d'indicateurs permettant de mettre en place des actions correctives en cas d'alerte ;
- de la mise en place des rendez-vous physiques pour nos affiliés sur une journée unique, avec une ouverture élargie des motifs de rendez-vous

La redéfinition des instances de gouvernance entre les utilisateurs et la fonction informatique (mise en place de différents comités, développement de la fonction "assistance à maîtrise d'ouvrage") a été l'une des actions permettant le pilotage des activités.

La gestion dématérialisée des documents a été enrichie, par exemple, d'un nouvel outil de numérisation et de l'acquisition de deux nouveaux scanners.

3. Faire du capital humain un levier de performance collective

Le repositionnement de la fonction RH comme acteur stratégique de la réussite collective a été une des actions majeures de cet axe, qui a permis, entre autre, la mise en place d'un parcours d'intégration pour les nouveaux salariés, d'entretiens de formation permettant l'élaboration d'un plan de formation.

Le souhait de dynamiser la communication interne a été réalisé grâce à la mise en place d'un flux RSS dès la publication d'une actualité sur le site

LE BILAN DE LA COG 2017-2021

intranet, permettant d'avoir la bonne information, au bon moment. Des petits déjeuners d'échanges avec le Directeur ont été initiés dès 2017. Une journée de cohésion à l'extérieur, des journées annuelles de bilan, des déjeuners collectifs ont été organisés avant la période de confinement.

L'innovation interne a été favorisée au travers de la promotion de la "boîte à idées" du site intranet de la caisse, de la mise en place d'un nouveau plan de **Qualité de Vie au Travail** basé sur les propositions du comité QVT, piloté par le service Ressources Humaines, composé de salariés représentant chaque service et un délégué du personnel.

4. Conforter la place de la CRP RATP dans les instances et projets inter-régimes

Comme vu dans le chapitre relatif aux projets inter régimes, une organisation interne a été mise en place au sein de la CRP RATP, notamment une comitologie de projet du RGCU permettant une visibilité sur l'avancement du projet.

La CRP RATP participe également aux comités pilotés par l'Union Retraite sur ce sujet, et a lancé les travaux avec la RATP pour la mise en conformité des données qui seront intégrées dans le RGCU.

La caisse participe aussi aux ateliers et à la mise en oeuvre des nouveaux services pour les assurés au travers du compte Retraite de l'Union Retraite, comme la demande de retraite en ligne, la demande de réversion en ligne, la mutualisation des certificats de vie, les travaux relatifs au Droit à l'Information...

Afin d'adapter notre organisation interne, dans le cadre de l'accompagnement des projets inter régimes, la CRP RATP a nommé un coordinateur qui intervient sur l'ensemble des projets inter régimes, et pilote les comités de projets mis en place en interne, ainsi que l'information délivrée auprès de nos techniciens retraite.

Le dispositif du prélèvement à la source a été mis en oeuvre au sein de la CRP RATP dès le 1er janvier 2019 sans anomalie.

La poursuite de l'exploitation des pistes de mutualisations avec les autres organismes de sécurité sociale, reste une des actions phares de notre précédente Convention d'Objectifs et de Gestion:

- Un groupement de commandes relatifs à différents marchés publics a été mis en place avec la Cavimac ;
- Une convention de partenariat a été signée avec la CRPCEN ;
- La participation au Club des régimes spéciaux ainsi qu'à d'autres groupes de travail en son sein a été accrue ;
- Le poste de Directeur Comptable et Financier a été mutualisé avec la Cavimac jusqu'en 2020 ;
- La mutualisation pour les travaux relatifs à l'édition a été réalisée avec la CPRPSNCF ;
- la mise en oeuvre d'un hébergement croisé de serveurs informatiques a vu le jour avec la CRPCEN en 2021.

Le souhait d'inscrire la CRP RATP dans le Plan Cadre Développement Durable de la Sécurité Sociale a été réalisé au travers de la mise en place d'actions contribuant à la sensibilisation des salariés comme la participation à la Semaine Européenne du développement durable, de communications visant à réduire les impressions ou la consommation électrique, mais aussi faire la promotion des déplacements à pied (challenges Kiplin, course Odyssée...).

LES INDICATEURS DE LA COG EN 2021

Réf	Intitulé Indicateur	Valeur 2021	Objectif 2021
FT 400	TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES PENSIONNÉS	94,7 %	> 90 %
FT 415	TAUX DE SATISFACTION GLOBALE TÉLÉPHONIQUE DES PENSIONNÉS	91,9 %	> 90 %
FT 460	TAUX DE SATISFACTION GLOBALE POUR LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE DÉPART	93,6 %	> 90 %
FT 200	POURCENTAGE D'APPELS ABOUTIS	97,9 %	> 95 %
FT 800	TAUX DE COURRIELS TRAITÉS DANS LES DÉLAIS	NON DISPONIBLE	
RE 500	ATTRIBUTION DES DROITS DIRECTS DU RÉGIME SPÉCIAL ATTRIBUÉS DANS LES DÉLAIS	100 %	99 %
RE 500	ATTRIBUTION DES DROITS DÉRIVÉS DU RÉGIME SPÉCIAL ATTRIBUÉS DANS LES DÉLAIS	100 %	99 %
RE 400	ATTRIBUTION DES DROITS DIRECTS DU RÉGIME DE COORDINATION ATTRIBUÉS DANS LES DÉLAIS	100 %	95 %
RE 400	ATTRIBUTION DES DROITS DÉRIVÉS DIRECTS DU RÉGIME DE COORDINATION ATTRIBUÉS DANS LES DÉLAIS	100 %	95 %
CG 102	CHARGES DE GESTION : COÛT DE GESTION PAR UNITÉ D'ŒUVRE	NON DISPONIBLE	
FT 800	TAUX DE FORMATION DES AGENTS	27,23 heures de formation / agent	28 heures
	TAUX D'INSERTION DES AGENTS RQTH	6 %	6 %
DD105	TAUX D'ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE	152 165 Kwh 3 %	-3 %
FT900	TAUX DE MUTUALISATION DES ACHATS	23 %	

LE BUDGET DE LA COG EN 2021

Budgets	COG 2021	Exécuté 2021
PERSONNEL	3 120 000,00 €	2 725 112,13 €
INVESTISSEMENT	336 736,56 €	334 201,25 €
FONCTIONNEMENT	2 439 798 €	2 179 588,51 €



LA NOUVELLE COG 2022-2026

LA CRP RATP A FIXÉ SA FEUILLE DE ROUTE POUR LA PÉRIODE 2022-2026, DANS LE CADRE DE SA 4ÈME CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION, VALIDÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN JUIN 2021 ET SIGNÉE PAR LES MINISTÈRES DE TUTELLE, LE PRÉSIDENT DU CONSEIL ET LE DIRECTEUR DE LA CRP RATP.

Cette COG est orientée autour de trois ambitions majeures :

- Proposer une offre client personnalisée et cohérente avec les services de l'inter-régimes ;
- Conforter notre légitimité par une identité de performance ;
- Accompagner le changement auprès des collaborateurs.

1. Proposer une offre client personnalisée et cohérente avec les services de l'inter-régimes

La CRP RATP souhaite poursuivre les évolutions déjà engagées lors de la précédente COG en proposant un parcours client numérique complet, grâce :

- à l'enrichissement de son offre actuelle des télé-services des espaces personnels ;
- à la proposition d'offres "self-services" (tutoriels, vidéos...);
- à l'analyse de l'offre de service de l'affilié en fonction de son profil (informations personnalisées, rendez-vous en visio...);
- au développement des vecteurs de contact dématérialisés et adaptés aux nouveaux supports numériques.

La CRP RATP ambitionne sur la durée de cette COG, de continuer à garantir, individuellement, pour ses affiliés la qualité et l'efficacité des services fondamentaux, en maintenant une offre d'accueil physique et en la complétant pour les personnes plus vulnérables, en pérennisant la bonne performance de son offre d'accueil téléphonique, en enrichissant les dispositifs d'écoute client afin d'appréhender au mieux les besoins des affiliés et les services susceptibles

d'être rendus par la Caisse. Elle aspire aussi à continuer à privilégier le respect des délais de liquidation des pensions et du traitement des demandes et à mettre en oeuvre les engagements de la démarche Services Publics+, programme commun à l'ensemble des services publics.

La dimension inter-régimes a pris ces dernières années et va encore prendre dans les années à venir une dimension croissante. Dans ce contexte la CRP RATP devra promouvoir l'offre de service inter-régimes, comme l'utilisation du simulateur M@rel, étendre le bénéfice de la Demande de Retraite En Ligne (DRIL) à tous nos affiliés, mais aussi intégrer les évolutions de la Mutualisation du Contrôle d'Existence (MCE).

2. Conforter notre légitimité par une identité de performance

Au cours des quatre dernières années, la CRP RATP a fortement rationalisé son organisation, renforcé sa gouvernance, accru son efficacité et sécurisé son activité.

Elle a pleinement participé aux différents travaux de l'inter-régimes pour répondre à la volonté des pouvoirs publics de faire converger les régimes de retraite dans la mise en oeuvre d'un SDSI retraite, elle se devra de renforcer, entre autres, son intégration fonctionnelle dans l'inter-régimes. Pour ce faire, la CRP RATP devra migrer sa base Carrières vers le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) et adosser son processus de recouvrement à la DSN. En parallèle, la caisse poursuivra l'intégration de l'offre de système d'information communautaire (DAI, M@rel...) puis mettra en oeuvre les services communautaires de gestion à leur arrivée (déclaration enfant, dépôt

LA NOUVELLE COG 2022-2026

unique d'une demande de pension).

Au vu de ces évolutions, l'étude d'une convergence possible de notre Schéma Directeur du Système Informationnel avec le SDSI retraite inter-régimes, semble pertinente et sera une des actions de cet axe.

Un renforcement des partenariats et mutualisations, en dehors de l'existant, devra être davantage déployé dans cette nouvelle COG, afin que la CRP RATP puisse s'inscrire dans les évolutions souhaitées par les pouvoirs publics. Le développement d'échanges de pratiques, d'expériences partenariales, le recours accru aux interfaces de programmation d'application (API) proposées par le service public, devront être mis en oeuvre, dès lors que ceux-ci répondront à des besoins identifiés par la Caisse.

Sur la période de cette COG, la CRP RATP souhaite renforcer et **professionnaliser la lutte contre la fraude en optimisant la gestion des données**, sous plusieurs angles :

- Consolider le partenariat avec les acteurs dédiés (CNAV, DSS, Urssaf...);
- Optimiser la gestion et l'exploitation des données internes comme externes, en améliorant, par exemple, l'exploitation des données avec les outils existants...;
- Développer les actions préventives de sensibilisation en externe et de formation en interne, et former les collaborateurs à la lutte contre la fraude ;
- Accroître les synergies entre les démarches de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, en élaborant, par exemple, une cartographie des risques fraudes.

Dans le cadre de l'objectif d'optimisation de sa performance, la caisse souhaite privilégier autant que possible **un pilotage par l'efficacité et la valeur ajoutée**.

En effet, développer l'analyse par la valeur ajoutée comme élément d'aide à la décision et outil de pilotage de l'action publique est un des engagements que la CRP RATP souhaite tenir, comme celui de réduire les coûts immobiliers, ou encore celui de renforcer la politique de sécurité informatique.

De même, des solutions comme une démarche data scientist en matière de prédiction et de modélisation des comportements de départs en retraite pourront utilement être expérimentées afin d'affiner les prévisions budgétaires.

Le souhait de professionnaliser la chaîne de suivi et de traitement des indus permettra également d'améliorer la performance de la Caisse.

3. Accompagner les mutations de l'entreprise auprès des collaborateurs

La CRP RATP est une structure d'une quarantaine de salariés, avec une mobilité relative de son personnel. Elle concentre donc sur ce périmètre toutes les expertises requises pour assurer l'ensemble de ses missions mais aussi pour absorber toutes les évolutions continues, qu'elles soient réglementaires, organisationnelles, techniques, de gouvernance ou en termes de charge.

Cette performance dans la continuité ne se décrète pas et ne s'improvise pas. Elle se construit, s'accompagne et se promeut.

Favoriser la transformation numérique en déployant un modèle d'organisation rénové et performant est un engagement que la caisse souhaite privilégier notamment en :

- Mettant en place la virtualisation des serveurs et des postes de travail, afin aussi de répondre à des logiques de performance et de sécurité ;
- Développant le recours aux supports et outils dématérialisés en interne (refonte du

LA NOUVELLE COG 2022-2026

site intranet, mise en place d'un coffre-fort électronique, harmonisation et digitalisation des procédures internes) ;

L'ambition de **promouvoir une culture du collaboratif et du mieux travailler ensemble** a été portée par la précédente COG au travers d'une politique de Qualité de Vie au Travail.

Le contexte de la crise sanitaire a confirmé la nécessité de favoriser une culture du collaboratif et du mieux travailler ensemble. Il s'agit effectivement d'un mode de fonctionnement incontournable pour notre structure.

Durant les premières années de cette nouvelle COG, il faudra recréer du lien et favoriser les temps de co-construction partagée (recréer des temps collectifs annuels). Le recours aux nouveaux outils mis en place durant la crise sanitaire (Office 365, visio...) y contribuera, ainsi que la formation à la méthode agile, mais aussi la mise en place d'un outil de co-construction partagée.

Le souhait de promouvoir l'interopérabilité est inscrit pour ces prochaines années, en harmonisant et standardisant plus les procédures existantes, ou encore en optimisant le recours aux outils numériques de partage.

Favoriser ou promouvoir la culture de l'innovation et de l'initiative devra également demeurer un objectif pour la présente Convention d'Objectifs et de Gestion, en rénovant par exemple le dispositif de collecte des innovations ou suggestions, ou encore en ciblant des formations collectives favorisant la prise d'initiative et l'autonomie.

Les leçons des années passées et notamment de la période de crise sanitaire devront permettre aussi de favoriser une dynamique de travail en distanciel efficace, en analysant également les risques de TMS et en mettant en oeuvre des actions de sensibilisation et de communication à

destination des salariés.

L'ensemble des engagements et chantiers détaillés dans la COG 2022-2026, dont certains sont à fort impact (RGCU, inter-régimes, mutualisations, dématérialisation des flux...) seront conditionnés en partie par la capacité du personnel de la CRP RATP à se les approprier et à les mettre en oeuvre.

Dans cette perspective, la CRP RATP souhaite **donner aux collaborateurs les clés et les outils nécessaires face au changement**.

La promotion auprès du personnel de l'utilisation et de la connaissance des outils et des réglementations de l'inter-régime est indispensable, au travers de l'organisation de groupes communication pour standardiser l'information, mais aussi du développement des cadres d'échanges entre les experts des différents régimes.

La capacité de notre organisme à identifier les nouveaux métiers nécessaires et donc les nouvelles compétences émergentes sera induite par cette ambition, afin de faciliter l'adéquation requise, l'adaptation du management aux besoins et aux évolutions, mais aussi en investissant sur des formations favorisant l'acquisition ou le développement des compétences dites émergentes.

POUR EN SAVOIR PLUS,
CONSULTER NOTRE **COG EN LIGNE**



LES RÉSULTATS DU RÉGIME



40 LES PENSIONS DU RÉGIME SPÉCIAL

45 FOCUS RÉFORMÉS

46 LES PENSIONS DE RÉVERSION
DU RÉGIME SPÉCIAL

47 LES PENSIONS DE COORDINATION
ET DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

49 LA TRÉSORERIE DU RÉGIME EN 2021

50 LA CERTIFICATION DES COMPTES

51 LES PERSPECTIVES DU RÉGIME

LES PENSIONS DU RÉGIME SPÉCIAL

LA CAISSE DE RETRAITES DU PERSONNEL DE LA RATP GÈRE À TITRE PRINCIPAL LES PENSIONS DU RÉGIME SPÉCIAL ET, À TITRE SECONDAIRE, LES PENSIONS DITES DE COORDINATION. LES CHIFFRES CONTENUS DANS CE DOCUMENT SONT LE REFLÈT DE LA SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2021.



→ LES PENSIONS DIRECTES (EN NOMBRE)

Pensions du Régime Spécial	2020	2021	Variation %
PENSIONS DIRECTES			
Cas général	31 042	31 099	0,18%
Démisionnaires	619	616	-0,48%
Parents de 3 enfants et +	1 010	1 029	1,88%
Réformés	2 380	2 332	-2,02%
Total	35 051	35 076	0,07%
PENSIONS DE RÉVERSION			
Veufs(ves)	10 647	10 517	-1,22%
Orphelins	252	239	-5,16%
Total	10 899	10 756	-1,31%
PENSIONS D'ORPHELINS			
	410	413	0,73%
TOTAL	46 360	46 245	-0,25%

46 245
pensions du régime spécial
ont été versées en 2021

35 076
pensions directes
ont été versées en 2021

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES DU RÉGIME SPÉCIAL PAR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Régime spécial catégorie socio-professionnelle et famille de métiers au départ en retraite	Pensions directes au 31 décembre			
	2020		2021	
Cadres	4 343	12,39%	4 323	12,32%
Maîtrises	10 074	28,74%	10 107	28,81%
Opérateurs	20 634	58,87%	20 646	58,86%
- conducteurs	3 611	10,30%	3 618	10,31%
- machinistes	7 411	21,14%	7 410	21,13%
- maintenance	3 713	10,59%	3 660	10,43%
- exploitation	5 338	15,23%	5 392	15,37%
- administratifs	561	1,60%	566	1,61%
ENSEMBLE	35 051		35 076	

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES HOMMES ET FEMMES PAR CSP ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Régime Spécial - Famille de métiers au départ en retraite	Effectif pensions directes au 31/12/2020		Effectif pensions directes au 31/12/2021	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Cadres	3 460	883	3 441	882
	79,67%	20,29%	79,23%	20,31%
Maîtrises	8 337	1 737	8 343	1 764
	82,76%	17,24%	82,82%	17,51%
Opérateurs	16 388	4 246	16 406	4 240
	79,42%	20,58%	79,51%	20,55%
- conducteurs	3 319	292	3 304	314
- machinistes	6 769	642	6 777	633
- maintenance	3 647	66	3 594	66
- exploitation	2 351	2 987	2 425	2 967
- administratifs	302	259	306	260
ENSEMBLE	28 185	6 866	28 190	6 886

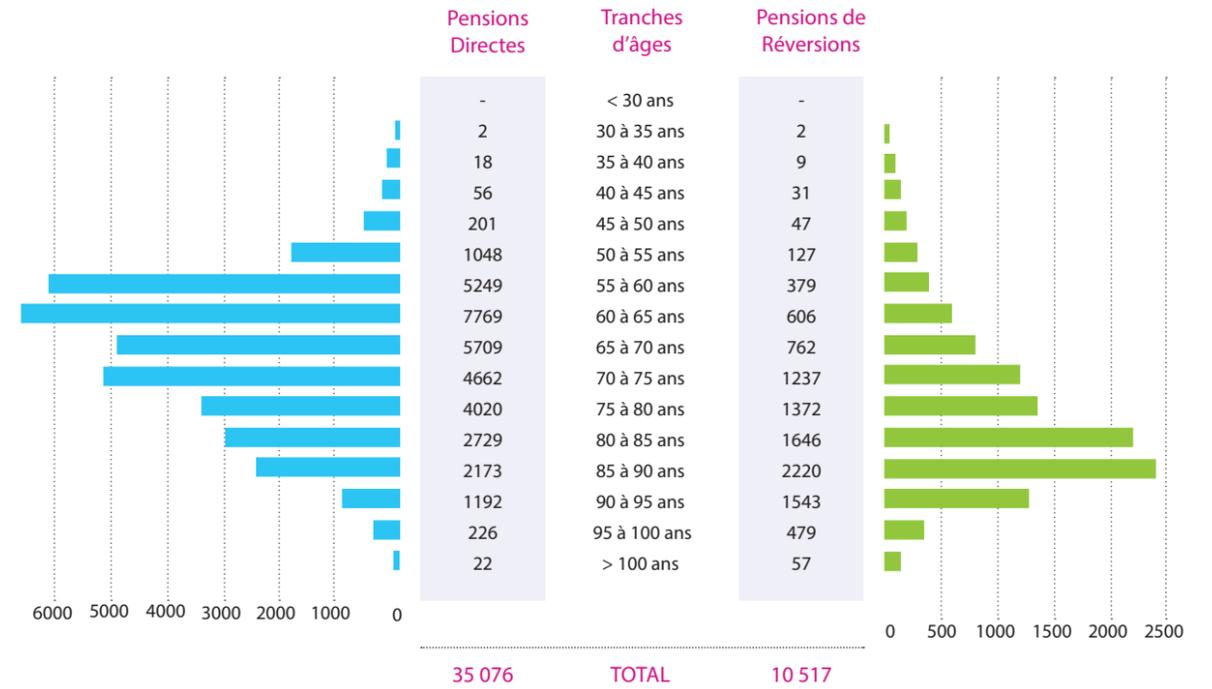
➔ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES DU RÉGIME SPÉCIAL
PAR ÂGE MOYEN, PAR CSP ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS (FLUX 2021)

Catégorie socio-professionnel et famille de métiers	Flux pensions directes RATP 31/12/2021			Âge moyen		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Cadres	97	17	114	59,91	58,92	59,76
Maîtrises	258	57	315	57,21	56,62	57,10
Opérateurs	548	142	690	56,51	54,94	56,19
- conducteurs	90	25	115	56,27	55,16	56,03
- machinistes	206	12	218	56,30	21,97	56,07
- maintenance	99	1	100	57,29	61,50	57,32
- exploitation	144	95	239	56,41	55,09	55,89
- administratifs	9	9	18	56,59	56,00	56,30
ENSEMBLE	903	216	1 119	57,07	55,70	56,81

56,46 ans
âge moyen des pensions entrants en 2020

56,81 ans
âge moyen des pensions entrants en 2021

➔ PYRAMIDE DES ÂGES 2021 POUR L'ENSEMBLE DES PENSIONNÉS
DU RÉGIME
(Stock au 31/12/2021)



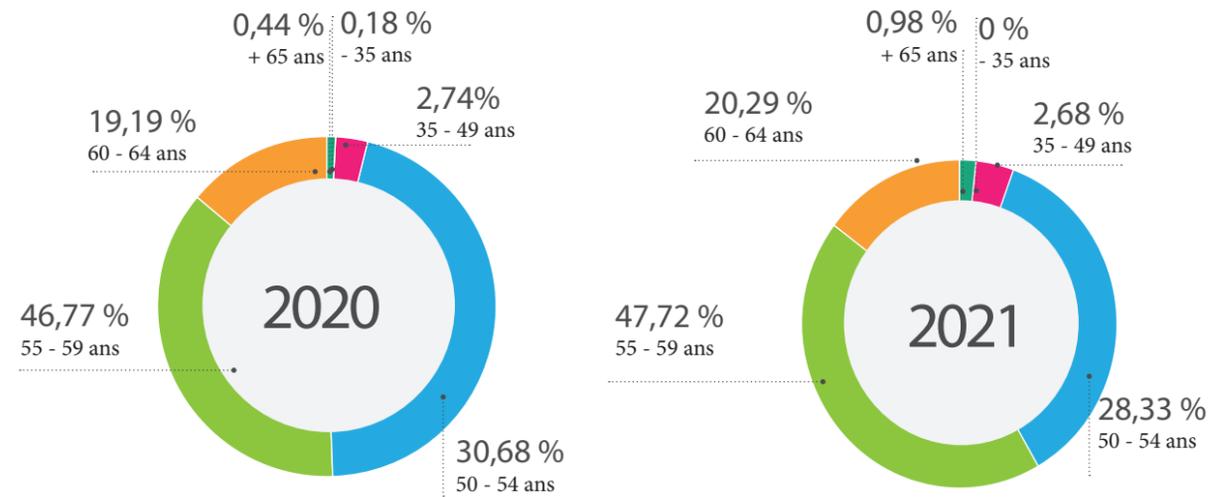
➔ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES DU RÉGIME SPÉCIAL
PAR ÂGE MOYEN PAR CSP ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS (STOCK)

Catégorie socio-professionnel et famille de métiers	Effectif pensions directes RATP 31/12/2021			Âge moyen		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
Cadres	3 441	882	4 323	73,47	72,81	73,33
Maîtrises	8 343	1 764	10 107	69,99	68,55	69,74
Opérateurs	16 406	4 240	20 646	68,45	69,67	68,70
- conducteurs	3 304	314	3 618	70,20	59,57	69,28
- machinistes	6 777	633	7 410	68,02	70,73	68,25
- maintenance	3 594	66	3 660	69,73	68,41	69,71
- exploitation	2 425	2 967	5 392	65,53	70,58	68,31
- administratifs	306	260	566	67,19	69,21	68,12
ENSEMBLE	28 190	6 886	35 076	69,52	69,78	69,57

➔ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES AVEC DÉCOTE, SURCOTE ET SANS (FLUX 2021)

Pensions du Régime Spécial	Homme	Femme	Ensemble
Départs avec Décote	152	37	189
Départs avec Surcote	56	10	66
Départs sans Décote et sans Surcote	695	169	864
Total	903	216	1 119

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES ENTRANTES DU RÉGIME SPÉCIAL PAR TRANCHE D'ÂGE



→ RÉPARTITION DE L'ÉVOLUTION SUR LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DU MONTANT MOYEN MENSUEL PAR CSP (FLUX)

	HOMMES			FEMMES			ENSEMBLE		
	2020	2021	ÉVOLUTION	2020	2021	ÉVOLUTION	2020	2021	ÉVOLUTION
Cadres	5 094,01	4 982,49	-2,19%	4 675,42	4 673,45	-0,04%	4 998,23	4 936,41	-1,24%
Maîtrises	3 333,30	3 446,99	3,41%	3 221,78	3 225,11	0,10%	3 310,39	3 406,84	2,91%
Opérateurs	2 226,24	2 205,32	-0,94%	1 920,01	2 029,48	5,70%	2 174,85	2 169,13	-0,26%
TOTAL	2 787,24	2 858,40	2,55%	2 653,20	2 553,08	3,77%	2 762,59	2 799,47	1,33%

→ RÉPARTITION DE L'ÉVOLUTION SUR LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DU MONTANT MOYEN MENSUEL PAR CSP (STOCK)

	HOMMES			FEMMES			ENSEMBLE		
	2020	2021	ÉVOLUTION	2020	2021	ÉVOLUTION	2020	2021	ÉVOLUTION
Cadres	4 316,23	4 371,81	1,29%	3 965,84	4 009,06	1,09%	4 244,99	4 297,80	1,24%
Maîtrises	2 749,02	2 795,60	1,69%	2 609,93	2 649,95	1,53%	2 725,04	2 770,18	1,66%
Opérateurs	2 004,96	2 025,66	1,03%	1 631,32	1 657,16	1,58%	1 928,08	1 949,99	1,14%
TOTAL	2 508,78	2 539,91	1,24%	2 179,13	2 212,73	1,54%	2 444,21	2 475,68	1,29%

FOCUS RÉFORMÉS

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DE RÉFORME (FLUX) PAR ÂGE MOYEN PAR CSP ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS

Catégorie socio-professionnel et famille de métiers	Flux pensions directes RATP 31/12/2021			Âge moyen		
	Hommes	Femmes	TOTAL	Hommes	Femmes	TOTAL
Cadres	0	1	1	-	54,17	54,17
Maîtrises	3	1	4	56,22	45,88	53,64
Opérateurs	26	13	39	49,09	48,42	48,87
- conducteurs	3	2	5	42,75	51,50	46,25
- machinistes	14	3	17	49,27	46,78	48,83
- maintenance	3	0	3	49,22	-	49,22
- exploitation	3	6	9	49,51	47,57	48,22
- administratifs	3	2	5	54,03	50,33	52,55
ENSEMBLE	29	15	44	49,83	48,63	49,42

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DE RÉFORME PAR CSP ET PAR FAMILLE DE MÉTIERS (STOCK)

Catégorie socio-professionnel et famille de métiers	Réformés au 31/12/2021		
	Hommes	Femmes	TOTAL
Cadres	26	29	55
Maîtrises	102	98	200
Opérateurs	1 518	559	2 077
- conducteurs	122	28	150
- machinistes	858	165	1 023
- maintenance	234	19	253
- exploitation	245	299	544
- administratifs	59	48	107
ENSEMBLE	1 646	686	2 332

→ RÉPARTITION SELON LA NATURE DE LA PENSION DE RÉFORME DU MONTANT MOYEN MENSUEL EN EUROS VENTILÉS EN CSP

Catégorie socio-professionnel et famille de métiers	Réformés au 31/12/2021 (stock)			Réformés au 31/12/2021 (flux)		
	Hommes	Femmes	ENSEMBLE	Hommes	Femmes	ENSEMBLE
Cadres	3 213,88	2 719,17	2 947,76	-	3 151,69	3 151,69
Maîtrises	1 995,10	1 926,04	1 961,26	2 535,67	1 855,89	2 365,73
Opérateurs	1 197,71	1 076,01	1 164,95	1 269,55	1 146,92	1 228,67
ENSEMBLE	1 278,97	1 266,48	1 275,30	1 400,52	1 327,83	1 375,74

LES PENSIONS DE RÉVERSION DU RÉGIME SPÉCIAL

→ PENSIONS DE RÉVERSION VEUF(S)(VES)

Pensions de réversion veufs(ves)	Âge moyen des pensions entrantes 2021	Âge moyen des pensions éteintes 2021	Durée moyenne de versement des pensions éteintes en 2021
Hommes	75,76	88,15	9,33
Femmes	75,27	89,3	18,87
ENSEMBLE	75,31	89,25	18,45

→ MONTANT MOYEN MENSUEL DES PENSIONS DE RÉVERSION PAR CSP (FLUX)

NATURE DE PENSION	2020	2021	Évolution
Opérateur	856,65	799,81	-6,64%
Maîtrise	1 172,46	1 051,87	-10,29%
Cadre	1 742,78	1 638,50	-5,98%
TOTAL	1 053,59	952,84	-9,56%

→ MONTANT MOYEN MENSUEL DES PENSIONS DE RÉVERSION PAR CSP (STOCK)

	2021			ENSEMBLE
	Opérateur	Maîtrise	Cadre	
Total réversions	771,29 €	1 053,20 €	1 759,73 €	942,45 €
Veuves, veufs	779,41 €	1 056,66 €	1 768,44 €	951,33 €
Orphelins	478,92 €	760,85 €	1 216,90 €	569,89 €

LES PENSIONS DE COORDINATION ET DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

PENSIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE DITES DE COORDINATION

Jusqu'à la parution du décret n°2008-637 du 30 juin 2008, les pensions de Sécurité Sociale concernaient les agents qui n'avaient pas atteint 15 ans de service. Depuis la parution dudit décret, seuls les agents quittant l'entreprise, après le 1^{er} juillet 2008, avec moins d'un an de service, relèvent des pensions de coordination.

PENSIONS DE RETRAITES COMPLÉMENTAIRES ARRCO ET AGIRC

Un agent de la RATP peut aussi bénéficier d'une pension de retraite complémentaire au même titre que la pension de Sécurité Sociale.

→ LES PENSIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE ET DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES EN STOCK SUR 2020 ET 2021

Catégories de pensions de coordination	2020	2021	Variation %
Pensions de sécurité sociale			
Pensions directes	3 686	3 672	-0,38%
Pensions de réversion veufs(ves)	822	774	-5,84%
Total	4 508	4 446	-1,38%
Pensions de retraites complémentaires			
Pensions directes	3 294	3 259	-1,06%
- ARRCO	2 857	2 691	-5,81%
- AGIRC	232	223	-3,88%
- ARRCO-AGIRC	205	345	68,29%
Pensions de réversion veufs(ves)	1 048	999	-4,68%
- ARRCO	961	882	-8,22%
- AGIRC	49	44	-10,20%
- ARRCO-AGIRC	38	73	92,11%
Total	4 342	4 258	-1,93%
TOTAL	8 850	8 704	-1,65%

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES DU RÉGIME DE COORDINATION
PAR MONTANT MOYEN MENSUEL (STOCK)

Année	Sécurité Sociale	Retraite Complémentaire ARRCO	Retraite Complémentaire AGIRC	Retraite Complémentaire AGIRC-ARRCO
2020	95,74 €	52,23 €	84,02 €	85,23 €
2021	98,23 €	53,11 €	85,76 €	82,29 €

→ RÉPARTITION DES PENSIONS DIRECTES ET DE RÉVERSION DU RÉGIME
DE COORDINATION PAR ÂGE MOYEN DES ENTRANTS ET DES EXTINCTIONS
ET DURÉE MOYENNE DE VERSEMENT EN 2021

Catégorie pension	Âge moyen des pensions entrants	Âge moyen des pensions éteintes	Durée moyenne de versement des pensions éteintes
Pensions directes de Coordination			
Ensemble	62,5	82,31	21,27
Pensions de réversion de Coordination			
Ensemble	72,73	86,94	20,89

TRÉSORERIE DU RÉGIME EN 2021

Financement du régime en K€	2020	2021	Variation 2021/2020
Charges	1 220 367	1 226 715, 81	0, 52%
Produits	1 208 686	1 232 954, 49	2, 01%
Résultat comptable	-11 681	6 238, 68	-153, 41%
Fonds de roulement	3 471, 00	10 839, 10	212, 28%
Besoin en fonds de roulement	30 982, 00	17 665, 00	- 42, 98%
Trésorerie nette	- 27 511, 00	- 6 825, 90	- 75, 19%
Recettes (cotisations)	475 352	488 803	2, 46%
Subvention de l'Etat	732 050	737 000	- 4, 55%
Répartition subvention de l'Etat	60%	60%	

CERTIFICATION DES COMPTES

Les comptes d'un organisme de Sécurité Sociale sont audités par une instance chargée de la certification en application de l'article 5 du décret n°2008-1514 du 30 décembre 2008.

Comme chaque année depuis 2018, la CRP RATP est auditée par le Cabinet de commissaires aux comptes MAZARS.

L'arrêté des comptes de l'année comptable 2021 a été réalisé suivant les approches de contrôle interne, d'audit de sécurité informatique et d'audit financier.

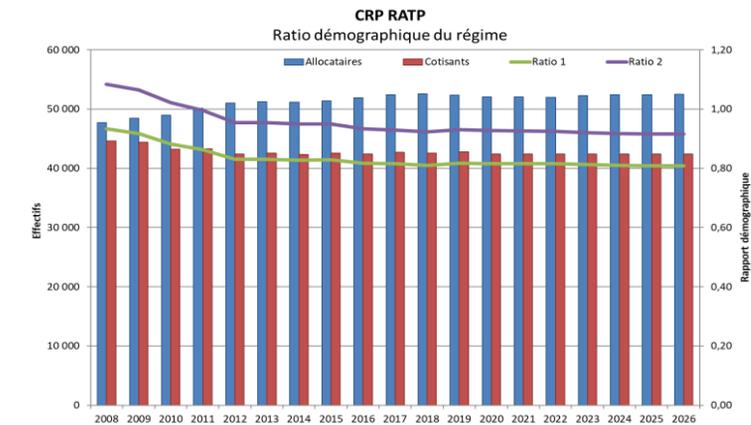
Le résultat de ces différents travaux a permis au cabinet MAZARS de certifier les comptes 2021 de la CRP RATP sans réserve.



LES PERSPECTIVES DU RÉGIME

Perspectives démographiques

Toute projection dans le temps repose forcément sur un minimum d'hypothèses. Toutefois, la relative stabilité observée des évolutions d'affectifs de cotisants ainsi que la connaissance des âges et droits acquis des futurs retraités permettent d'établir une prévision à 5 ans assez fiable.



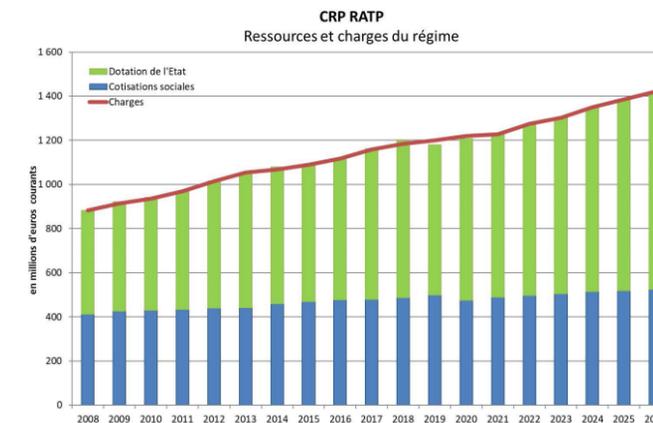
Deux définitions du ratio démographique peuvent être retenues :

- Ratio 1 = Nb. cotisants / (Nb. pensions directes + Nb. pensions de réversion) ;
- Ratio 2 = Nb. cotisants / (Nb. pensions directes + 50% × Nb. pensions de réversion).

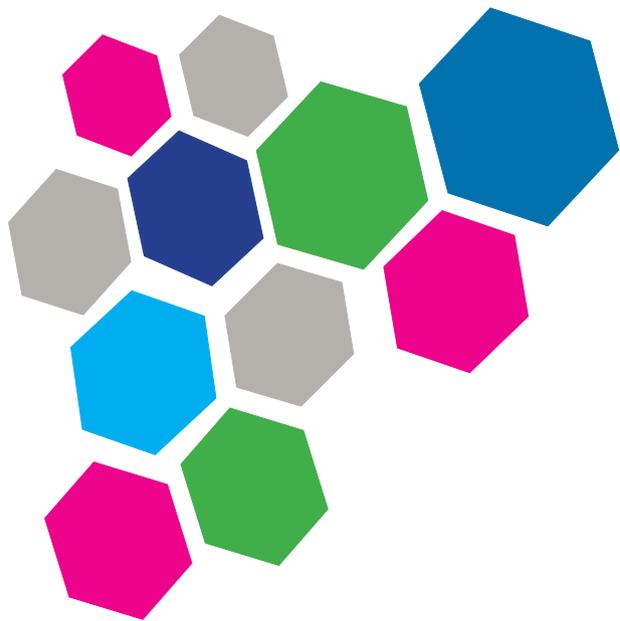
NB : Dans la formule du ratio 2, le 50 % correspond au taux de réversion du Régime Spécial.

Le ratio démographique, qui représente le nombre de cotisants par allocataire, est en baisse constante et devrait continuer à diminuer dans les années à venir.

Perspectives financières :



Du fait de l'augmentation rapide des prestations servies par le Régime Spécial, et malgré une baisse-punctuelle en 2019, il est anticipé une hausse du besoin de financement par la subvention d'équilibre (470 M€ en 2008, 737 M€ en 2021 et 895 M€ attendus en 2026).



caisse de retraites du personnel de la ratp

CRP RATP
201 rue Carnot
94127 Fontenay-sous-Bois Cedex
Tél. : 01 49 74 72 20