

## La CNIEG (44) remporte le Grand Prix France Qualité Performance lors de la 26<sup>ème</sup> Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle



L'organisme de retraite le plus performant de France est passé d'une culture de conformité à une culture d'excellence en favorisant l'échange entre pairs, et obtient 97,3% et 96,6% de satisfaction de ses pensionnés et affiliés

Paris, le 31 janvier 2019. Depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), et, depuis 2017, avec le MEDEF. Ces prix récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi les [12 lauréats de l'édition 2019](#), la CNIEG (Nantes) remporte le Grand Prix France Qualité Performance. Ce prix récompense une entreprise ayant mis en œuvre une politique globale de management par la qualité dans ses démarches opérationnelles, selon le modèle EFQM® ([+ d'infos sur les Prix dans le DP](#)).



### La problématique

La CNIEG est encore pleinement intégrée à EDF-GDF quand elle souhaite, à la fin des années 90, se prouver qu'elle est capable de fonctionner de façon autonome : elle se lance dans la certification ISO 9001. Lorsque les grands bouleversements interviennent, en 2005 (séparation d'EDF GDF), réformes

des régimes de retraite...), elle garde le cap, avec des salariés satisfaits à près de 80%. Convaincue que cette culture d'entreprise est la bonne et que les régimes de retraites n'en sont qu'aux prémices de leurs bouleversements, la CNIÉG affirme sa volonté de continuer à progresser au-delà des certifications : elle s'oriente donc vers le modèle EFQM qui vise l'amélioration continue avec un niveau de performance globale. **Son défi : comment un régime spécial peut-il survivre et assurer pleinement sa mission face à tous les grands régimes dans un environnement chaque jour plus exigeant et interdépendant ? Comment garder un temps d'avance ?**

## La démarche

Lorsque la CNIÉG est nommée pour ce même Prix France Qualité en 2016 et qu'elle le manque de peu, la responsable qualité de la CNIÉG prend contact avec l'ensemble des lauréats pour aller à leur rencontre et s'inspirer de leur succès. Elle constate que tous donnent davantage d'autonomie à leurs collaborateurs. **L'entreprise s'oriente alors vers la démarche de l'entrepris libérée.**

- Cette démarche, qui trouve son origine au cœur de la méthode EFQM par le benchmarking : « **Sortez, enrichissez-vous des pratiques des autres !** », devient un motto : les salariés sont incités à ramener de petites choses de l'extérieur. Une visite chez Bosch Rodez montre **des opérateurs organisant eux-mêmes leur planning** : la CNIÉG projette de transposer cette organisation à son accueil téléphonique.
- Pour certaines réunions, les tables disparaissent : il ne reste plus que **des chaises en cercle et une balle utilisée pour désigner la personne qui prend la parole**. Un fonctionnement qui change la donne et offre davantage d'écoute et de respect à la parole.
- L'aménagement des 5 étages de bureaux sont revus en co-construction avec salariés.
- **Les circuits de décision sont raccourcis**, le recours au N+2 limité : **les délais sont divisés par trois**.
- **Les décisions du Codir sont transparentes** : un compte-rendu succinct est envoyé directement à tous les collaborateurs (plus de strates), avec un référent pour chaque sujet, que le salarié peut consulter pour plus d'explications, sans passer par son supérieur hiérarchique.

En 2017, un nouveau directeur est nommé : **6 mois après son arrivée, il crée « les petits-déjeuners du directeur »** du jeudi matin, où les volontaires s'inscrivent par groupe de 7 sans passer par leur supérieur direct. Puis l'innovation se poursuit, début 2019, il teste un **nouveau format complémentaire : 3 créneaux de 20 minutes face à face**, toujours le jeudi.

## Le résultat

- En 2017, la CNIÉG fait le choix de stopper l'exercice de certification ISO 9001 pour se **concentrer sur l'EFQM**, où elle se place aujourd'hui au rang des « **GOLD level organisations** » avec 600 points, le plus haut pour un organisme de retraite.
- En 2018, **97,3% de ses pensionnés et 96,6% de ses affiliés se déclarent satisfaits** des services proposés.
- **98,4 % des demandes de retraite en ligne sont réalisées en moins de dix minutes** à fin 2017, soit + **30%** par rapport à 2015, un très bon résultat qui place la CNIÉG dans une position vraiment unique parmi les 42 régimes de retraites obligatoires (CNAV 25%)
- La caisse est **leader dans la dématérialisation des démarches en ligne de retraite** (80% des demandes se font par ce biais).
- **100 % des dossiers sont traités avant le départ en retraite** (entre 6 et 3 mois avant le départ).
- Le baromètre social édité tous 2 ans affiche **80% de satisfaction des salariés**.

## Citations

**Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle** : « *En passant au modèle EFQM, la CNIÉG a adopté une culture d'excellence, c'est une formidable continuité de ses démarches qualité. Nous saluons l'engagement de son équipe, qui a complètement intégré cette culture, ainsi que ses résultats !* ».

**Christelle Andreyevitch, Responsable Qualité, CNIÉG** : « *Ce qui nous a séduits très rapidement dans le modèle EFQM, c'est l'idée que ce modèle nous permettait d'explorer une dimension plus grande de*

*l'entreprise et notamment celle du personnel. Dès le début de l'aventure, nous avons associé l'ensemble des salariés mais aussi les autres parties prenantes pour co-construire notre démarche stratégique. Aujourd'hui, nous avons la conviction que la qualité du collectif est un levier de performance pour notre entreprise. C'est grâce aux acquis de la démarche d'excellence désormais ancrés dans notre éco système, que nous maintenons et développons, d'années en années des performances remarquables, qui répondent et anticipent les attentes de toutes les parties prenantes et ce, malgré l'arrivée de la révolution du numérique, du digital mais aussi des grandes réformes qui vont nous impacter. C'est une réalité aujourd'hui, la valeur première de l'entreprise est le collectif, c'est désormais ancré dans notre ADN. »*

**Activité** : Caisse de retraite des personnels d'EDF/GDF, organisme de sécurité sociale de droit privé créé le 1<sup>er</sup> janvier 2005 (auparavant intégré à EDF GDF)  
**Localisation** : Nantes (Loire Atlantique - 44)

**Effectif** : 174 salariés  
**CA** : 300 000 clients, +7 milliards d'€ de flux financiers (entrées/sorties par an)

**Cliquez sur ce lien pour obtenir :**

- Le dossier de presse avec l'ensemble des informations sur les Prix et chaque lauréat (problématique, démarche mise en place, résultats, citations)
- Les visuels HD des lauréats et de la Cérémonie (ajoutés au fur et à mesure)

Ou collez ce lien : <https://www.dropbox.com/sh/dxnr9vzy9bsud9s/AACTY4pHtb0-dmEOrm80Hjcha?dl=0>

#### **Contact presse PQEO**

##### *Nouvelles Graines*

Clémence Rebours  
06 60 57 76 43

[c.rebours@nouvelles-graines.com](mailto:c.rebours@nouvelles-graines.com)

**A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle** – Créés en 1992 sous le nom « Prix Qualité Performance », les « Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » - renommés ainsi en 2017 - sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE) du Ministère de l'Economie et des Finances et - depuis 2017 - le MEDEF ; ils récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance. [www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp](http://www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp)

**A propos de France Qualité** - L'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 850 acteurs, publics et privés, présents dans l'ensemble des régions du pays. Petites et moyennes entreprises, grands groupes, administrations, collectivités, mais aussi enseignants, experts, étudiants... tous les adhérents de l'association contribuent au déploiement, au développement de la Qualité - s'entendant comme le tronc commun des différentes démarches de progrès et de maîtrise des risques. [www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

**A propos de la DGE** - La DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1 300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc. [www.entreprises.gouv.fr](http://www.entreprises.gouv.fr)

**A propos du MEDEF** - Le MEDEF, premier réseau d'entrepreneurs de France, défend et fait valoir les intérêts des entreprises auprès de l'ensemble des décideurs et promeut l'esprit d'entreprendre et de conquête dans un monde en transformation. Le MEDEF dialogue avec l'ensemble des acteurs de la société civile et met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance de l'économie. [www.medef.com](http://www.medef.com)