## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

BILAN DE L'ANNÉE 2021





Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris

www.cropera.fr

### **Note aux lecteurs**



Nous avons le plaisir de vous remettre ce rapport d'activité de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris présentant tout à la fois le bilan de l'année 2021 et les grands projets pour 2022.

Les chiffres clés de l'activité 2021 sont regroupés en fin de rapport, dans un livret dédié à leur présentation. Les requêtes réalisées pour les obtenir sont effectuées sur les bases de production de la Caisse de retraites et les formules de calculs restent identiques à celles des années passées. Ce sont les chiffres au 31 décembre 2021.

Les graphiques présentant les chiffres de la population des cotisants et des pensionnés de la Caisse de retraites donnent une vue volontairement amplifiée. Il est conseillé, afin d'apprécier correctement les évolutions de ces chiffres, à la hausse ou à la baisse, de les prendre en comparaison de ceux donnés dans les rapports statistiques des années passées, accessibles en ligne sur le site de la Caisse de retraites.

L'année dernière, nous vous proposions la lecture de quelques pépites des archives de la Caisse. Cette année, c'est une sélection des grandes dates de l'histoire de la réglementation du régime spécial que vous découvrirez à l'ouverture de chaque chapitre et tout au long de ce rapport.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

La Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris



### L'édito du Président



Patrick Frydman,
Président de la Caisse de retraites des
personnels de l'Opéra national de Paris

Je prends la plume, une nouvelle – et dernière – fois, pour introduire ce rapport d'activité 2022. J'en suis très honoré et suis, comme toujours, heureux de porter ainsi la voix du Conseil d'administration de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris, que j'ai l'honneur de présider depuis 21 ans.

Au nom de celui-ci, je tiens à remercier la Caisse de retraites, sa direction et chacun de ses agents pour leur constance et leur régularité à œuvrer pour le régime spécial de retraites de l'Opéra, la stabilité de sa situation financière et l'excellence de sa gestion. Le présent rapport d'activité est la preuve de cet engagement de chaque instant.

2021 aura été une année marquée, une fois encore, par la pandémie de covid-19. Pour la seconde année consécutive, cette crise sanitaire aura bouleversé nos modes d'organisation et exigé des adaptations permanentes de notre fonctionnement. Supporter ce choc sans faillir, malgré la fatigue et les questionnements individuels et collectifs, était un défi. La Caisse de retraites a su le relever.

La Caisse s'est montrée apte à maintenir durablement les adaptations mises en œuvre en 2020. Les pensions ont été liquidées dans les temps, sans retard ni constitution de stocks, et il en a été de même pour toutes les autres actions en production du parcours de l'assuré, qu'il soit cotisant ou pensionné.

Dans le même temps, la Caisse de retraites lançait d'importants chantiers, qui ont tous respecté leur trajectoire et leurs délais de réalisation malgré les inévitables difficultés qu'occasionnaient les alternances de périodes de confinement ou de déconfinement, en travail à distance ou sur site....

Ces grands chantiers poursuivent la feuille de route établie il y a quatre ans, à l'initiative de la directrice, Madame Elisabeth Chevé, à son arrivée à la Caisse de retraites en 2018. Ces chantiers inscrivent la Caisse dans une trajectoire tournée vers l'avenir, qui a été définie dans le souci de permettre sa nécessaire modernisation mais aussi dans le respect de l'histoire du régime et des attentes de ses assurés.

L'année 2019 a vu le transfert du siège de la Caisse de retraites dans de nouveaux locaux, plus spacieux, lumineux et confortables, ainsi que l'entrée de celle-ci dans la convention collective des organismes de sécurité sociale, qui donnait aux membres de son personnel une garantie d'emploi au sein de ces organismes. 2019 aura été également l'année de la mise en œuvre du prélèvement à la source puis, quelques mois plus tard, du taux médian de la CSG.

En 2020, la Caisse entrait par la grande porte dans les téléservices de l'inter-régime de l'inforetraite et en particulier, celui du simulateur de retraite en ligne, M@rel. Tirant les leçons de la crise sanitaire, elle s'est dotée d'une charte du télétravail qui lui a permis de répondre à toutes les situations imposées par les aléas de la pandémie et lui permettra, à l'avenir, de s'adapter au mieux à de nouvelles circonstances de ce type. La Caisse a dû continuer à répondre, dans le même temps, aux demandes des pouvoirs publics en matière de gestion des pensions, avec pour cette année-là, la mise en œuvre d'une revalorisation différenciée de celles-ci.

Pour 2021, alors que les services en ligne de l'info-retraite proposés aux ressortissants du régime spécial se faisaient toujours plus nombreux et leurs données toujours plus fiabilisées, la Caisse a par ailleurs travaillé à se doter d'outils et de pratiques de nature à conforter sa gestion sur les plans administratif, réglementaire, budgétaire, comptable et financier. C'est ainsi que, l'an dernier, trois importants chantiers ont été lancés : la détermination de son corpus réglementaire, la mise en œuvre d'un contrôle interne et l'infogérance de son système d'information. Ils vous seront présentés au fil des pages de ce rapport par chacun de leurs pilotes respectifs.

Tout ceci a été réalisé avec un remarquable succès au regard de la faiblesse de notre effectif car, je tiens ici à le rappeler, la Caisse de retraites, c'est une équipe de six personnes seulement, et même, plus précisément, 5,6 ETP (équivalent temps plein), en tenant compte des temps partiels. Le secret de cet incroyable dynamisme, dont je suis si fier d'être le porte-parole auprès de vous, c'est l'agilité de cette équipe, sa permanence et la régularité dans la gestion de son activité sous l'impulsion et le pilotage de sa direction.

Ce rapport a été élaboré pour vous présenter les travaux accomplis et le chemin parcouru depuis quatre ans. Il dresse un bilan de ces années et ouvre la porte aux enjeux de demain.

Au deuxième semestre de l'année 2022, la Caisse de retraites amorcera une nouvelle étape de son parcours avec l'arrivée, tant à la présidence qu'à la direction de la Caisse, de nouveaux responsables.

En effet, l'heure est venue pour moi, après 21 ans passés à la présidence du Conseil d'administration de la Caisse de retraites, d'abandonner cette responsabilité, en raison d'une récente évolution de ma carrière professionnelle qui m'a conduit à quitter Paris. Je tiens à remercier tous les administrateurs, à commencer par les élus du personnel, la direction de l'Opéra, les représentants des retraités et les autorités de tutelle, pour les très beaux moments que nous avons partagés pendant toutes ces années. Je me réjouis que nous ayons su nous unir pour porter ensemble, au mieux des intérêts des assurés, le régime spécial de retraites de l'Opéra et la Caisse qui en assure la gestion.

Mais il se trouve que la Caisse de retraites connaîtra aussi, à ce même moment, un changement de directeur. A l'heure où Madame Chevé s'apprête ainsi à quitter sa propre fonction de directrice de la Caisse, je tiens à la remercier et à la féliciter ici chaleureusement pour la compétence, l'efficacité, l'énergie, la rigueur et le dévouement en tous points remarquables dont elle a témoigné, avec l'aide de son équipe, pendant les quatre années où elle a exercé le mandat qui lui avait été confié. Elle a su surmonter tous les défis, pour certains inédits, auxquels a été confrontée la Caisse de retraites au cours de cette période, qui a été particulièrement mouvementée. La Caisse lui doit beaucoup et je tiens, au nom de l'ensemble de ses administrateurs, à lui exprimer, au travers de cet éditorial, ma vive gratitude.

Je présente, de tout cœur, mes vœux de succès les plus fervents aux successeurs qui prendront notre relais à la présidence du Conseil d'administration et à la direction de la Caisse de retraites et souhaite, bien sûr, bonne route à la Caisse elle-même, que j'ai été si fier et si heureux de servir pendant plus de deux décennies.

Bien fidèlement à toutes et à tous,

Patrick FRYDMAN



### Le mot de la Directrice



Elisabeth Chevé, Directrice de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris

Ce mot de la directrice sera le dernier que je rédigerai pour le rapport d'activité de la Caisse de retraites. A l'automne 2022, avec la fin de mon mandat de quatre ans, une nouvelle direction prendra la tête de la Caisse de retraites.

Ce rapport d'activité présente, comme il est de coutume, les événements marquants de l'année 2021, événements qui introduisent ceux de 2022 et les projets, déjà bien engagés à l'heure où ces lignes s'écrivent et qui se poursuivront tout au long de l'année.

Ces projets viennent, après les grands chantiers structurels des années 2019 et 2020 qui sont rappelés par le Président dans son éditorial, stabiliser le fonctionnement de la production métier et de la gestion transverse :

- structuration de la fonction FrontOffice et de la relation aux assurés sur les trois canaux de communication,
- infogérance du système d'information confiée à une caisse partenaire,
- base de documentation juridique,
- contrôle interne et processus métier...

Ces quatre années auront été riches et foisonnantes en termes de projets, de dynamiques et d'ouverture vers l'extérieur.

Elles auront été aussi celles de la traversée de la crise sanitaire. Deux années durant lesquelles la Caisse a toujours assuré ses missions, sans retard de gestion et toujours dans le même souci de servir ses assurés et garantir ses missions de service public dans la vigilance constante de son budget et de de ses dépenses.

Une étude sur la soutenabilité budgétaire de la Caisse de retraites, dont les premiers travaux, comportant une proposition pour l'élargissement de l'assiette des droits sur places ont été confiés à un élève-directeur de l'Ecole nationale supérieure de la sécurité sociale, ouvre des perspectives opérationnelles pour répondre toujours mieux aux enjeux d'aujourd'hui et de demain du régime et de sa Caisse de retraites.

La Caisse de retraites, c'est également une équipe dynamique et solidaire sans laquelle la Caisse ne serait pas, ne fonctionnerait pas. Des femmes et des hommes très attachés au service public et qui mettent tout en œuvre pour assurer et porter haut et loin, jour après jour, ses missions à destination de tous ses interlocuteurs, cotisants et pensionnés, Opéra, Conseil d'administration, autorités de tutelle et partenaires institutionnels divers...

J'ai souhaité que ce rapport d'activité rende hommage aux membres de cette équipe et incarne leur travail quotidien réalisé au service de tous, avec engagement et constance. Leurs photos, au fil des pages, illustrent le rapport et témoignent de ces belles dynamiques de travail. Je les en remercie chaleureusement et leur souhaite le meilleur pour la poursuite de leur vie professionnelle.

Je remercie également le Conseil d'administration et son Président pour la confiance et l'appui qu'ils m'ont toujours témoignés tout au long de ces quatre années.

Je souhaite la bienvenue au prochain directeur.

Je lui remets les clés d'une maison dont nous pouvons tous, collectivement, être fiers. Fiers de son histoire et des parcours professionnels d'exception des assurés que nous servons. Fiers de sa gestion, de sa qualité de vie au travail et de ses modes d'organisation souples et en adaptation permanente qui en garantissent la pérennité.

Très bonne lecture!

Avec l'assurance de mon fidèle et loyal attachement au service public,

Elisabeth Chevé

01

UNE RELATION AVEC LES ASSURÉS ÉVOLUANT EN FONCTION DES DISPOSITIONS SANITAIRES P. 8 02

DES OUTILS ET DES PRATIQUES AU SERVICE DE LA PRODUCTION MÉTIER ET DE LA MAITRISE DES ACTIVITÉS P. 12

03

LA CAISSE DE RETRAITES EN 2021 P. 17 04

SYSTÈME D'INFORMATION : ENJEUX ET ÉVOLUTIONS P.23

05

LA SITUATION FINANCIÈRE ET COMPTABLE DU RÉGIME P.30 Annexe

LE LIVRET DES CHIFFRES CLÉS DE LA CAISSE DE RETRAITES P.40

Annexe f II

COMPTE DE RÉSULTAT DE LA CAISSE DE RETRAITES P.48 1

## Une relation avec les assurés évoluant en fonction des dispositions sanitaires

- O1 Les services en ligne pour les salariés et les pensionnés
- **02** L'organisation de la fonction FrontOffice, dédiée à l'accueil des assurés
- 03 Une action sociale toujours dynamique



Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1713 : LA NAISSANCE D'UN SYSTÈME DE PENSIONS DE RETRAITE

Le règlement du 11 janvier 1713 établit un fonds de 10 000 livres pour les artistes de l'Opéra. L'artiste doit avoir quinze ans de services pour percevoir une pension de 1 000 livres pour les appointements de 1 500 livres. La somme est de 500 livres pour les appointements inférieurs à 1 500 livres. Seulement 1/3 des artistes de l'Opéra parviennent aux quinze années de services nécessaires (fort taux de décès, de démission et de maladie).

## Les services en ligne pour les salariés et les pensionnés

La Caisse de retraites participe activement depuis 4 ans aux projets de l'Union Retraite et mobilise ses ressources afin de mettre à disposition de ses assurés, cotisants et pensionnés, les téléservices de l'inter-régime.



Elisabeth, Directrice, Emilie, Fondée de pouvoir, et Léa, Responsable de la production et de la réglementation du régime

En 2021, ce sont les évolutions successives des téléservices existants qui ont composé l'essentiel des travaux de la Caisse de retraites et en particulier le regroupement des dispositifs du droit à l'information (DAI) avec le simulateur de retraite M@rel.

Le DAI est la composante principale et originelle du Groupement d'intérêt public Info-retraite. En 2021, il continue son évolution et enrichit son offre de services dans une logique de dématérialisation renforcée et de simplification de l'accès.

Cette transformation du DAI place le simulateur M@rel en outil unique d'estimation des futurs droits à retraite. M@rel récupère l'intégralité de la carrière et de ses droits associés, collectés auprès de tous les régimes de retraite d'affiliation d'un assuré.

Les téléservices de l'inter-régime s'adressent également aux pensionnés. Depuis le 1er juillet 2021, la Caisse de retraites met à disposition de ses retraités le service « Pack Retraités ». Ce service permet aux pensionnés du régime de disposer sur leur compte individuel Inforetraite de leurs attestations fiscales et des informations relatives aux paiements des pensions.

En 2021, la Caisse de retraites a répondu également présente pour son entrée dans l'EESSI (Electronic exchange of social security information). Les échanges européens pour la branche retraite sont actifs depuis octobre 2021. La Caisse a été, jusqu'à présent, peu sollicitée par des demandes d'autres organismes de retraites européens. Pour autant, cet outil d'échanges devrait, dès qu'il sera mieux entré dans les pratiques métiers des organismes, faciliter le suivi des dossiers des assurés du régime qui sont nombreux, dans les catégories artistiques, à avoir effectué une partie de leur carrière dans d'autres pays de l'Union européenne. Les calculs des droits à la retraite sont, pour ces affiliés, toujours plus longs. Aussi, la centralisation des échanges représentera à terme, pour la Caisse, une véritable simplification et un gage dans le même temps de la bonne application du droit.

La Caisse de retraites poursuit en 2022 ses travaux avec l'Info-retraite.

coordination entre les différents systèmes nationaux de protection sociale pour les ressortissants qui se déplacent hors de leurs frontières nationales. Il permet aux différentes institutions des Etats membres de l'UE d'échanger les informations nécessaires à l'identification, l'appréciation, la gestion et le contrôle des droits, à l'établissement des obligations et à la détermination des prestations des personnes auxquelles s'appliquent les règlements européens. L'EESS est piloté pour la France par le CLEISS (centre de liaison européen et international de sécurité sociale).



### L'organisation de la fonction FrontOffice, dédiée à l'accueil des assurés

Le poste de responsable du FrontOffice a été créé en 2021 et s'est conforté en mars 2022 avec le recrutement en CDI de sa responsable.



Ce poste est dédié à la réponse de premier niveau aux usagers du régime sur les trois canaux de communication à distance : le téléphone, les courriels et les courriers.

Le premier et le second niveau de réponse sont répartis entre les responsables FrontOffice et BackOffice qui travaillent en binôme pour garantir la continuité de l'activité.

L'offre de service à distance via ces trois canaux s'est renforcée avec une ouverture continue du standard téléphonique quatre journées par semaine, une adresse de contact courriel de plus en plus efficiente, un formulaire et une « FAQ » en ligne sur le site internet de la Caisse de retraites.



La communication régulière des services en ligne de l'Info-retraite et en particulier le simulateur M@rel facilite et rend autonome l'usager, affilié au régime spécial, pour préparer sa retraite et en calculer le montant.

Malgré le prolongement de la crise sanitaire, le lien de proximité de la Caisse de retraites avec ses assurés a été parfaitement maintenu. Cette réponse a dans le même temps et depuis 18 mois, gagné en efficacité, en qualité et en rapidité de traitement. Ces dispositions se sont imposées de fait pour faire face aux difficultés liées à la crise sanitaire et elles sont le fruit de la structuration du FrontOffice et du BackOffice.

Les assurés bénéficient d'un service d'accueil individualisé dédié à leur écoute, leur permettant d'obtenir rapidement des informations personnalisées, dans le respect de la confidentialité et avec une grande facilité pour échanger des documents en parallèle, et d'être guidé pour utiliser les outils en ligne et planifier des rendez-vous à distance ou en présentiel.

L'activité de l'accueil sur site des ressortissants du régime a été, bien entendu, largement impactée par la crise sanitaire. Dès l'été 2020, la Caisse de retraites mettait en place un dispositif d'accueil en visioguichet qui a permis de maintenir l'accueil et l'accompagnement de l'assuré dans la préparation de son départ à la retraite.

En 2021, les rendez-vous sur site ont pu reprendre, mais restent réservés prioritairement aux situations complexes et aux assurés dont les dossiers sont très proches de la liquidation.

### Une action sociale toujours dynamique





L'action sociale de la Caisse de retraites permet d'octroyer une aide financière, sous conditions, aux pensionnés et aux familles d'assurés décédés.

Elle intervient notamment en soutien aux dépenses liées à la santé, aux dépenses sur l'énergie (chauffage, électricité), au maintien à domicile en cas de perte d'autonomie (adaptation de l'habitat, aides à domicile), au maintien du lien social chez les personnes isolées, à l'achat d'un matériel ou d'un équipement dont le coût met le pensionné en difficulté, à l'hébergement en EHPAD, au financement des obsèques, au financement de la scolarité et des vacances des orphelins...

En 2021, comme chaque année depuis quatre ans, les demandes d'aides ont été analysées régulièrement lors de commissions dédiées, ayant lieu deux à trois fois par mois.

Les dispositions spécifiques « Covid » mises en place au printemps 2020 ont été maintenues tout au long de l'année 2021.

Elles permettaient entre autres, dans des situations bien spécifiques et pour les personnes les plus en difficultés financières, de verser la prestation de secours exceptionnel sans attendre le justificatif de la dépense acquittée.

L'année 2021 a été marquée par un nombre de demandes en légère augmentation. C'est la demande de prestation d'aide à la consommation d'énergie qui a été, sans surprise, la principale demande de prestation formulée.

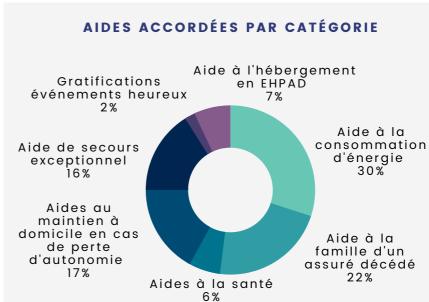
Afin de toujours mieux répondre à ses assurés, la Caisse de retraites a mené une étude pour ajuster le montant de cette aide au coût de l'énergie (qui a vu une importante augmentation sur l'année).

Le Conseil d'administration a, en sa séance de décembre 2021, approuvé le relèvement de 10 % des montants de l'aide à l'énergie. Cette augmentation s'est appliquée à compter de janvier 2022. Dans sa même séance, le Conseil a également approuvé une disposition qui permettra à la Caisse de retraites de mieux accompagner, et au-delà du simple octroi d'une prestation financière, les retraités les plus en difficultés, socialement, économiquement ou physiquement. Ainsi la Caisse de retraites pourra avoir recours à des professionnels de l'aide sociale territoriale pour un accompagnement de proximité dans le lieu de vie de ses retraités. Ce travail est en cours à l'heure du bouclage de ce rapport d'activité.

#### LES CHIFFRES CLEFS DE L'ACTION SOCIALE



750€ou+



### 2

### Des outils et des pratiques au service de la production métier et de la maitrise des activités

- O1 Un corpus réglementaire pour une mise à disposition simplifiée et efficiente de la documentation juridique
- 02 Le déploiement du contrôle interne et du processus métier
- 03 La fiabilisation des données des carrières et le renforcement de la qualité des échanges inter-régime de retraite



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1790: LA « CONTRACTUALISATION » DU SYSTÈME

Considérées comme faveurs et grâces, les pensions sont suspendues en raison des nombreuses critiques dont elles font objet. Mais les artistes défendent leur droit à pension, soutenant qu'il s'agit en fait d'appointements viagers pour retraite, et font imprimer des Observations pour les sujets de l'Opéra retirés. Ces Observations insistent sur le caractère synallagmatique du contrat qui lie les sujets de l'Opéra, dont l'engagement est d'effectuer un service d'une durée de quinze ans, avec le gouvernement, dont l'obligation consiste à contracter « une multitude d'arrêts et de règlements (afin) d'assurer aux sujets de l'Opéra la retraite qui leur était promise. »

Les années 2019 et 2020 auront été celles des grands chantiers structurels (transfert du siège de la Caisse, adhésion à la convention collective des organismes de sécurité sociale, entrée dans les téléservices de l'inter-régime). 2021 aura été l'année des chantiers fonctionnels, venant outiller et renforcer les pratiques sur les champs du réglementaire, du contrôle et de la production.

Trois chantiers ont été lancés en 2021:

- la création d'un corpus réglementaire,
- la mise en œuvre du contrôle interne,
- la fiabilisation des données avec la reconstitution des données carrière.

Ces trois chantiers se poursuivent en 2022.

# Un corpus réglementaire pour une mise à disposition simplifiée et efficiente de la documentation juridique



Lucas, Juriste en alternance, et Léa, Responsable de la production et de la réglementation du régime

La documentation relative à réglementation du régime spécial est une documentation composite et dispersée.

Elle comprend des textes juridiques (décrets, arrêtés, références aux codes), des procèsverbaux des commissions de gestion et conseils d'administration, des circulaires ministérielles.

Des documents moins formalisés, mais consubstantiels à la compréhension et à l'application de la réglementation du régime spécial, sont conservés dans les différents espaces de documentation de la Caisse de retraites.

Ces deux champs de documentation font l'objet d'un regroupement dans un corpus unique, qui permettra de disposer pour un même thème, d'un bouquet complet des textes, sources et annotations quant à la pratique applicative des références juridiques.

C'est une des dimensions du contrôle réglementaire qui peut s'assurer plus aisément avec une documentation enrichie de tableaux de correspondance croisant les sources et les références thématiques. Quinze thèmes sont référencés à ce jour. Ils pourront se compléter au fil des analyses réglementaires qui seront identifiées.

Prioritairement consacré à la production métier (liquidation des pensions), le corpus comprend également les références juridiques pour la gestion comptable et financière du régime ou pour son action sociale.

Ces travaux ont été confiés à un étudiant en Master 2 Droit de la protection sociale dans le cadre d'un contrat d'alternance.



## Le déploiement du contrôle interne et le processus métier



La Caisse de retraites s'est engagée en 2021 dans une démarche de contrôle interne. Celleci était la suite logique des travaux conduits depuis 2019 et poursuivis en 2020 sur les procédures métier. Aujourd'hui, la Caisse de retraites est dotée d'une cartographie exhaustive de ses procédures qui sont régulièrement actualisées par chacun de ses responsables sous le pilotage de la Fondée de pouvoir.

La gouvernance du contrôle interne a été présentée et validée par le nouveau Commissaire aux comptes qui a été notifié pour six années, à compter de l'exercice comptable 2021. Cette gouvernance établie pour trois années fixait le lancement du contrôle interne comptable en 2021.

Le contrôle interne comptable recouvre l'ensemble des dispositifs organisés, formalisés et permanents mis en œuvre pour maîtriser le fonctionnement des activités financières d'une entité. Il participe donc de la maîtrise des risques globale de l'établissement.

#### L'ambition de la démarche

1. Fiabiliser l'information financière et comptable, en cohérence avec la démarche de certification des comptes avec une ambition rehaussée et qui en forge une partie de son opinion sur ce point.

- 2. Sécuriser des processus, à travers la documentation et la mise à jour de référentiels partagés (documentation des procédures, livre blanc de paie, nomenclature achats, etc.) permettant de renforcer la régularité et la qualité des opérations de dépenses et de recettes et, ce faisant, de limiter ou prévenir l'exposition à certains risques (erreurs de liquidation, insuffisante justification des opérations, etc.).
- 3. Inscrire la Caisse de retraites dans une démarche plus globale de maîtrise des risques de toute nature (sanitaires, techniques, juridiques, etc.) auxquels, comme l'actualité le montre, elle est confrontée du fait de son activité et de l'adapter aux spécificités, aux enjeux, aux missions et aux besoins de l'établissement.

#### Les caractéristiques de la démarche

- 1. Une méthode de travail pragmatique : identifier et hiérarchiser les risques, élaborer puis renforcer le dispositif de contrôle interne comptable et évaluer, dans un deuxième temps, le contrôle interne.
- 2. La mise en conformité avec le référentiel élaboré par la direction de la sécurité sociale, basé sur des fondements constitutionnels et organiques ainsi que sur différents textes réglementaires. L'article 47-2 de la Constitution (dernier alinéa) dispose que "les comptes des administrations publiques sont réguliers et sincères. Ils donnent une image fidèle du résultat de leur gestion, de leur patrimoine et de leur situation financière". Le décret du 14 octobre 2013 unifie les dispositions applicables aux régimes de sécurité sociale en matière de contrôle interne.
- 3. Le dimensionnement de son déploiement, en cohérence avec les moyens humains et les priorités qu'il a été possible de dégager. L'idée est que la Caisse puisse être le plus à l'abri possible des risques qu'elle peut rencontrer.

### La fiabilisation des données des carrières et le renforcement de la qualité des échanges inter-régime de retraite



Léa, Responsable de la production et de la réglementation, et Sylvie, Responsable de la comptabilité et de la gestion administrative

Tous les éléments de la carrière des salariés de l'Opéra affiliés au régime spécial sont regroupés et conservés par la Caisse de retraites. Les informations sont transmises par l'employeur dès l'affiliation et tant que durera l'activité de l'assuré à l'Opéra (état civil, périodes et type d'emploi, montant des salaires et des cotisations...).

La Caisse regroupe également les informations directement fournies par l'assuré concernant sa situation en dehors de l'Opéra (enfant(s), service militaire, période de chômage, situation au regard du handicap etc.).

Ce sont toutes ces informations qui viendront constituer le dossier nécessaire à la liquidation de la retraite et le moment venu, d'en calculer les droits.

Jusqu'en 1998, les données concernant les salaires et les cotisations des assurés étaient transmises via des registres au format papier. Les salaires et cotisations étaient recopiés manuellement pour chaque assuré dans son dossier nominatif (papier également). La durée d'assurance était déterminée après un calcul manuel du nombre de jours cotisés mensuellement et au regard des cotisations reçues.

Depuis 1998, les données de cotisations et de salaire de base sont transmises informatiquement et intégrées directement dans la base de données des cotisants de la Caisse.

Le calcul manuel de durée d'assurance persiste pour les CDD jusqu'en 2012. Les données d'absence (et par soustraction, de présence) des CDI sont intégrées informatiquement.

La Caisse de retraites reprend une par une les carrières antérieures à l'informatisation et effectue la saisie des données dans la base informatique des carrières. Ce stock de carrières à reconstituer, voir à informatiser, reste important. Des contrôles sont également réalisés sur les carrières après l'informatisation qui peut comporter des erreurs ou des incomplétudes.

Il s'agit d'un travail de reconstitution avec une saisie manuelle réalisée sur les grilles de salaires des différentes catégories d'emploi pour déterminer les taux de service et la conversion des services en jours cotisés puis annuellement, en trimestres. Ce travail est primordial pour assurer l'exactitude des données pour une liquidation juste et conforme.

Ce travail de fiabilisation des données carrière est fait tout au long de l'année, à la demande des assurés eux-mêmes, et rythmé par les exigences de la campagne nationale du droit à l'information (DAI). Les campagnes annuelles du DAI, communes à l'ensemble des régimes de retraites de l'Union Retraite, ciblent chaque année plusieurs générations destinées à recevoir un relevé ou une estimation retraite et déterminent ainsi les assurés dont les carrières doivent être prioritairement reconstituées.

Les demandes accrues de l'inter-régime nécessitent de renforcer les contrôles des données que reçoit la Caisse. Les assurés, désormais autonomes sur l'accès à leurs informations grâce aux outils en ligne, doivent pouvoir compter sur une information complète et fiable pour prendre les décisions et construire leur projet de départ en retraite.

La Caisse de retraites a mis en place des mesures complémentaires pour la fiabilisation des données :

- un travail de reconstitution plus régulier grâce à la montée en compétence de l'un des agents de la Caisse,
- le renforcement du contrôle de ces corrections et reconstitutions, au niveau métier ainsi qu'au niveau comptable,
- un renforcement de la détection des anomalies en amont, avec la mise en place d'un contrôle mensuel des carrières des nouveaux affiliés pour corriger les éventuelles anomalies dès l'entrée au régime spécial.

Ce travail s'impose de fait avec la perspective, pour la Caisse de retraites, de l'entrée, d'ici trois ans, dans le répertoire national de gestion des carrières uniques (RGCU). Ce répertoire remplace le service national de gestion des carrières (SNGC). Il est le répertoire unique qui rassemble l'ensemble des informations de carrières des assurés.

Ces carrières peuvent se rattacher à différents régimes de retraites. Dans ce cas, les assurés ayant été affiliés à plusieurs régimes de retraites et qui pourraient bénéficier de pensions de plusieurs régimes, auront des données de carrières accessibles par tous les régimes concernés.

La fiabilisation des données est donc bien au cœur de la préparation de l'entrée dans le RGCU et se prépare de ce fait à l'avance. Ce travail de fiabilisation se complète par le développement au niveau de l'inter-régime de services déclaratifs transversaux, qui permettent aux assurés d'informer directement leurs régimes de retraite d'éléments complémentaires ou correctifs concernant leur situation personnelle : la déclaration des enfants, les demandes de modifications de carrière... Ces informations seront disponibles dans le RGCU.

Le travail restant à accomplir pour réduire le stock de dossiers non vérifiés et les contrôles à opérer reste important. La Caisse s'y emploie. Et c'est ainsi qu'en 2021, 328 carrières ont été reconstituées et contrôlées, dont 175 dans le cadre de nouvelles affiliations.



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1792 : LA CRÉATION D'UN FONDS DÉDIÉ ET UNE ASSURANCE CONTRE LE RISQUE D'UNE PERTE D'EMPLOI

- La municipalité de Paris confie l'exploitation de l'Opéra à des entrepreneurs. Un fonds attribué au paiement des retraites futures, à raison de 25 000 livres par an pendant vingt ans, est créé à l'initiative de la municipalité de Paris.
- Le règlement de l'Opéra du 1er avril 1792 définit le régime des pensions et introduit un droit à des pensions proportionnelles au bout de huit années de services si l'administration donne congé à l'artiste.

### 3

### La Caisse de retraites en 2021

### 01 La gouvernance de la Caisse

Les séances du Conseil d'administration

2022, année de préparation des prochaines élections des délégués du personnel

Les réunions des différentes commissions

## 102 L'organisation de l'activité de la Caisse : en route vers 2022

Un tableau des emplois stabilisé

Des missions clairement établies et construites sur le parcours des assurés, cotisants et pensionnés



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1793: UN SYSTÈME PAR CAPITALISATION

Les pensions ne sont plus payées. Déplorant une gestion chaotique de l'Opéra, Francoeur, face à la défaillance de l'État, envisage de fonder une Caisse des pensions qui serait financée par le produit de douze représentations au bénéfice des artistes et qui formerait pendant six ans un fonds de réserve avant de distribuer les pensions. Ce projet est concrétisé dans le grand Règlement du Théâtre de la République du 29 brumaire an VII. Une Caisse à forme tontinière permettant un système régulier de pension est ainsi créée.

### La gouvernance de la Caisse

Les deux grandes dates à retenir pour la gouvernance 2021 de la Caisse de retraites sont celles, comme chaque année, des deux séances de son Conseil d'administration. Elles se sont déroulées l'une et l'autre en visio-conférence.



Il s'agissait des 3ème et 4ème assemblées qui ont été organisées sous ce format. L'utilisation par la Caisse de retraites de l'outil TEAMS équipant également l'Opéra et un grand nombre d'administrations, venant s'ajouter à la pratique depuis plus d'une année des réunions à distance, ont œuvré à la bonne tenue technique de ces deux séances à distance.

Lors de la séance du 18 juin 2020, le Conseil d'administration avait approuvé la modification de l'article 4 du règlement intérieur qui autorisait la tenue des Conseils en visio-conférence et en particulier les votes des décisions présentées à l'ordre du jour.

#### LES SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021

Le 18 juin, le Conseil d'administration approuvait :

- le compte financier et l'affectation du résultat de l'exercice 2020.
- le projet d'infogérance informatique qui serait confié à une Caisse de retraites partenaire.

Le commissaire aux comptes certifiait sans réserve les comptes de l'exercice 2020 de la Caisse de retraites.

Le 17 décembre, le Conseil d'administration approuvait :

- le budget de la gestion administrative et de l'action sociale,
- la modification du barème des prestations d'action sociale.





## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

#### 1804 : SUPPRESSION DE L'INDEMNITÉ DE SIX MOIS DE TRAITEMENT

Mme Lochon, une chanteuse réformée, proteste contre la suppression de son indemnité de six mois d'appointements, accordée traditionnellement pour donner aux artistes « le temps nécessaire pour se procurer de l'emploi nécessaire dans un autre théâtre ».

Elle consulte M. Dommanget, jurisconsulte, qui soutient que sa réclamation est juridiquement fondée. Mais l'indemnité de six mois de traitement, correspondant à un usage qui n'avait pas été repris dans le dernier règlement de la Caisse, sera rejetée par le directeur Bonet, malgré les pétitions qu'il avait reçues des artistes.

### 2022, ANNÉE DE PRÉPARATION DES PROCHAINES ÉLECTIONS DES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

Le mandat des représentants des personnels au Conseil d'administration de la Caisse de retraites est de trois ans.

Les dernières élections se sont tenues le 22 janvier 2020. Les prochaines auront lieu en janvier 2023.

Leur préparation se fera dès l'automne 2022.

La direction et toute l'équipe de la Caisse de retraites remercient les membres élus en janvier 2020 pour leur soutien indéfectible et cela malgré la distance imposée par la crise sanitaire.



#### LES RÉUNIONS DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS EN 2021



#### La Commission d'inaptitude

Une seule commission d'inaptitude a eu lieu en 2021. Elle approuvait, lors de sa séance le 2 décembre la pension anticipée au titre de l'inaptitude.

#### La Commission de recours amiable

Le 14 décembre, une commission de recours amiable a eu lieu pour étudier une demande déposée auprès de la Présidence de la Commission

La précédente CRA s'était tenue le 7 février 2013.

## L'organisation de l'activité de la Caisse : en route vers 2022

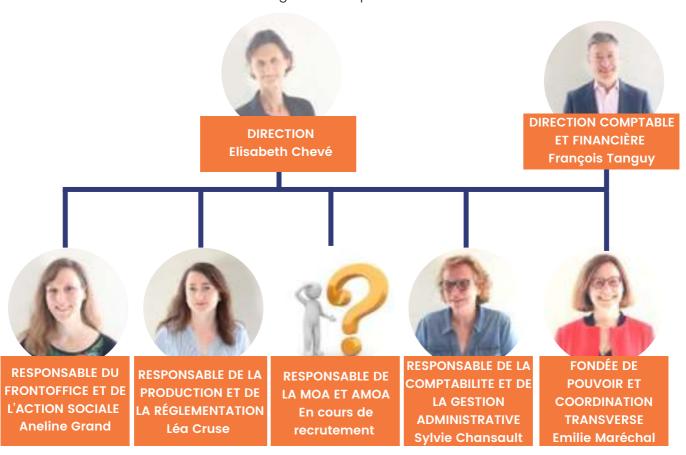
En 2018, la Caisse de retraites avait vu en l'espace de 9 mois le départ de quatre de ses six agents, trois départs à la retraite entre les mois de mars, août et décembre et une démission en avril. Avec ces départs, c'était une grande partie de la mémoire métier de la Caisse et de son régime qui partait, faute de capitalisation à temps de ces compétences et d'instauration de politique de transfert de connaissances.

Aujourd'hui et trois ans et demi après, la Caisse de retraites peut s'enorgueillir d'une stabilisation de ses emplois, d'une lisibilité donnée à son organigramme, d'une consolidation de ses pratiques et d'un socle documentaire en permanent enrichissement.

### Un tableau des emplois stabilisé

Une première restructuration du tableau des emplois avait été approuvée par le Conseil d'administration en décembre 2018. Celle-ci mettait en place un nouvel organigramme construit sur deux niveaux, en lieu et place des quatre niveaux existants précédemment.

Les créations et confirmations en 2021 des postes de responsable FrontOffice et de responsable MOA-AMOA poursuivent et finalisent la stabilisation du tableau des emplois. Elles viennent également renforcer les fonctionnements des binômes autour des deux grands pôles principaux d'activité : la relation aux assurés et la gestion comptable et financière.



L'équipe de la Caisse de retraites a également été renforcée en 2021 et 2022 par :



JURISTE EN
CONTRAT
D'ALTERNANCE
Lucas Marx



CHEF DE PROJET
POUR
L'INFOGÉRANCE SI
Bertrand Couprie



DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES Bartholomé Gillery

Très attachée à la vocation pédagogique et sociale de l'institution, la Caisse de retraites a accueilli en 2021 et 2022, comme les années passées, des stagiaires :

- Stéphanie et Nadia, en stage de réinsertion professionnelle,
- Chloé, étudiante en 2ème année de BTS SP3S,
- Damien, élève-directeur de l'EN3S.



Cette stabilisation du tableau des emplois est venue dans le même temps clarifier les process métier et en faciliter leur application au quotidien, donnant toujours plus de souplesse et d'agilité en réduisant les circuits de décision.

Les responsabilités sur les différents portefeuilles d'activités sont ainsi assurées dans une dynamique simultanément verticale (direction / responsable du portefeuille) et transversale (au sein de l'équipe).

La garantie du maintien constant de l'activité de la Caisse de retraites impose naturellement ces fonctionnements pour pallier la fragilité structurelle d'une équipe de six personnes.

Pour cela, des ateliers d'équipe ont été menés depuis 3 ans pour la construction de ces fonctionnements dont les deux dénominateurs communs sont confiance et partage.

En 2021 une prestation d'accompagnement au changement a été réalisée. Elle se poursuit en 2022



### Des missions clairement établies et construites sur le parcours des assurés, cotisants et pensionnés

L'organigramme et les emplois se sont construits et se sont définis en lien étroit avec le parcours des assurés.

Les rédactions des procédures, l'attribution des missions et le positionnement des responsabilités dans l'organigramme fonctionnel nominatif (OFN) tel que prévu dans la démarche de contrôle interne confirment le besoin de clarification des missions et leur bonne définition.

Les préparations collectives des fiches de poste du FrontOffice et de la MOA-AMOA ont été l'occasion de préciser les rôles et d'attribuer les tâches en corollaire des travaux de l'OFN.

### 4

## Système d'information : enjeux et évolutions

- O1 Une maitrise d'ouvrage qui s'adapte aux enjeux de l'inter-régime et aux demandes des politiques publiques
- **02** Un système d'information infogéré par une Caisse de retraites partenaire
- **03** Le renforcement de la sécurisation du système d'information
- O4 La protection des données personnelles (RGPD) et son délégué (DPO) pour la Caisse de retraites



Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1814 : ADOPTION DU PRINCIPE DE PENSIONS POUR LES VEUVES ET ORPHELINS PAR L'ORDONNANCE DU 1ER NOVEMBRE 1814

L'ordonnance du 1er novembre 1814 instaure un système de répartition pour le paiement des pensions, et de capitalisation pour octroyer des demi-pensions et des pensions de réversion aux veuves et aux orphelins. Elle prévoit également des portions proportionnelles au bout de dix ans, pour les premiers acteurs, remplaçants ou doubles, et au bout de 15 ans pour les autres.

### Une maitrise d'ouvrage qui s'adapte aux enjeux de l'inter-régime et aux demandes des politiques publiques



Les faibles ressources de la Caisse de retraites nécessitaient, pour tenir les jalons des calendriers nationaux fixés par les institutions de l'inter-régime (GIP Union retraite) et de l'administration fiscale (DGFIP et GIP MDS), une agilité de tous les instants pour assurer un équilibre parfait entre la gestion de la production et la gestion de projet liée aux évolutions demandées en national.

Les évolutions du DAI-M@rel (voir chapitre 1) en 2021 ont comporté, malgré des différés sur certains calendriers, des livraisons en recettes construites en trois ou quatre sprints.

Ces charges ont été assurées tout au long de l'année 2021 par une ressource dédiée, dont les missions avaient justement été construites pour justement venir en réponse à ces calendriers de l'inter-régime de plus en plus importants et exigeants.

La gestion, par ailleurs, du projet de l'indemnité inflation, qui s'est appliquée à l'échéance de février 2022, a mobilisé sur le 4ème trimestre 2021 une charge de la MOA métier qu'il a fallu absorber à périmètre ETP constant.

L'année 2022 voit la création et la stabilisation d'un poste de responsable de la maitrise d'ouvrage et de l'assistance à la maitrise d'ouvrage.

Ce poste regroupe la maitrise d'ouvrage interrégime ainsi que l'assistance à la maitrise d'ouvrage des développements en lien avec l'administration fiscale, dont les évolutions annuelles de la norme PASRAU et la coordination et le suivi en lien avec la Caisse partenaire de l'infogérance du système d'information.

Les missions de ce poste comprennent également les gestions MOA et AMOA de la traduction dans le SI de la Caisse des décisions des politiques publiques qui pourraient être prises en 2022 et années suivantes.



### Un système d'information infogéré par une Caisse de retraites partenaire

Le Conseil d'administration de la Caisse de retraites a approuvé, lors de sa séance du 18 juin 2021, le transfert de l'infogérance de son système d'information auprès d'une caisse partenaire. Cette approbation venait conforter les précédentes décisions de transfert prises en 2019 et 2020.

Afin de désigner la Caisse partenaire la plus à même d'assurer cette reprise de l'infogérance SI, la Direction de la sécurité sociale a demandé au GIP Union retraite de réaliser un audit, auprès de trois autres caisses de retraites : la caisse des clercs et employés de notaire (CRPCEN), la caisse de retraite des fonctionnaires d'Etat (SRE) et la caisse de retraites de la SNCF (CPRPSNCF).

La CPRP SNCF a été désignée pour cela, ce qui répondait également à un souci de conserver des mutualisations déjà en place depuis quelques années entre la CPRP et la CR Opéra, pour les échanges de flux avec l'inter-régime en particulier. De ce fait, la connaissance qu'avait la CPRP d'une partie de l'infogérance SI garantissait la stabilisation rapide de la reprise de l'infogérance.

Les travaux ont débuté à l'automne 2021 sous le pilotage du GIP Union retraite en tant que tiers de confiance.

Le transfert à la CPRP SNCF de l'infogérance SI et de la responsabilité MOE sur le SI CR Opéra a eu lieu le 18 mars 2022.



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1817 : CAPITALISATION DES RETENUES PAR L'ARRÊTÉ DU 19 JANVIER

Le défaut principal de la Caisse était qu'elle ne disposait pas de réserves suffisantes. Les retenues servaient à payer les pensions. Dès 1817, les retenues et le produit des représentations à bénéfice seraient capitalisés et convertis en rentes sur l'État. En 1820, la fermeture de l'Opéra et sa reconstruction conduisent à un endettement de 600 000 francs. On comble le déficit de l'Opéra avec les réserves de la Caisse. L'illusion d'une Caisse pérenne disparait.

### 1854 : FIN DE L'ENTREPRISE ET INTÉGRATION DE L'OPÉRA DANS L'ADMINISTRATION DE LA MAISON IMPÉRIALE

Dès 1831, la gestion de la Caisse des pensions est confiée à l'entreprise. En 1954, on décide de mettre fin à l'entreprise, et d'intégrer l'Opéra dans l'administration de la Maison impériale. Le décret du 14 mai 1856 reconstitue la Caisse de 1814. Une pétition des artistes de la danse et du champ à Sa Majesté l'Empereur dénonce en 1859 les failles du décret : il ne prévoit pas de pensions proportionnelles au bout de 10 ans. Celui ou celle qui n'aurait pas effectué ses 20 années de services perdait ainsi « le fruit de toutes ses retenues ». Le principe de pensions pour les veuves et orphelins, comme en 1814, est rétabli.

## Le renforcement de la sécurisation du système d'information



Un des enjeux du transfert de l'infogérance SI de la Caisse de retraites auprès d'une caisse partenaire était de répondre à sa sécurisation.

Le 18 octobre 2021, la Caisse de retraites a été victime d'une attaque informatique de type Ransonware. Les travaux déjà en cours à ce moment-là, préparatoires à l'infogérance, ont permis à la Caisse de disposer dans des délais extrêmement rapides de toutes les réponses pour conduire les actions nécessaires pour circonscrire, traiter et appliquer les procédures consécutives à ce type d'attaque.

Celle-ci est donc venue renforcer cet enjeu de sécurisation, mais a aussi donné l'occasion d'une prise de conscience par les salariés de la Caisse de retraites de l'impérieuse nécessité de vigilance dans leurs pratiques métiers au quotidien : gestion des mots de passe, garantie de la confidentialité des données, bon usage de l'environnement informatique de travail sur site et à distance...

Pour la sécurisation de son SI, la Caisse de retraites, avec l'appui de la Caisse partenaire, a mis en place différentes actions :

- des actions de sécurisation, avec la mise en place d'un annuaire avec profil et gestion des droits et le renforcement des politiques de sécurité et des antivirus,
- des évolutions matérielles, avec les installations de firewall, la réorganisation du réseau et des accès à des ressources partagés,
- des évolutions organisationnelles : comportant la supervision des infrastructures (serveurs, réseau et postes de travail), avec des capacités d'action (verrouillage de session, blocage de flux irréguliers, bannissement d'IP), l'administration de l'annuaire,
- des actions de configuration pour le télétravail : avec les accès VPN sécurisés au SI (liaison sécurisée, contrôle de l'intégrité et de la conformité des postes, monitoring),
- et enfin, des évolutions logicielles, avec le passage sur la suite Microsoft 365.





# La protection des données personnelles (RGPD) et son délégué (DPO) pour la Caisse de retraites



Le règlement général de la protection des données (RGPD) est applicable depuis le 25 mai 2018. Les entreprises disposaient de deux années pour se mettre en conformité avec le RGPD.

La CR Opéra a choisi d'améliorer sa mise en conformité à la réglementation relative à la protection des données avec l'appui de l'Union Retraite en externalisant sa fonction de délégué à la protection des données (DPO) chez cette dernière. La prise de fonction a eu lieu le 7 juillet 2021.

Le DPO pilote la gouvernance des données personnelles. Il est responsable :

- d'informer et conseiller le responsable du traitement ou le sous-traitant ainsi que leurs employés,
- de contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données,
- de conseiller l'organisme sur la réalisation d'analyse d'impact sur la protection des données et en vérifier l'exécution,
- de coopérer avec la Cnil et d'en être le point de contact,
- de s'informer sur les nouvelles obligations, sensibiliser les décideurs sur l'impact des nouvelles règles/décisions, réaliser l'inventaire des traitements de données de l'organisme, concevoir des actions de sensibilisation et piloter la conformité en continu.

En 2021, la Caisse de retraites a travaillé sur trois étapes fixées par la réglementation du RGPD.

La première étape a été la réalisation d'un audit dont les conclusions ont mis en lumière les forces et les faiblesses sur lesquelles la CR Opéra aura à mettre en œuvre les solutions de traitement.



- Appréhension des obligations
- Réponse opérationnelle à l'exercice des droits
- Politique d'archivage public pour les dossiers papier



- Pas de registre des traitements
- Aucune AÏPD réalisée
- Pas de PSSI
- Identification des fondements des traitements et des responsabilités afférentes
- Pas de plan d'action

La seconde étape a permis la mise en place d'un plan d'action, dont les deux actions prioritaires sont :

- la création du registre des traitements,
- le lancement de l'AIPD.

Enfin, la troisième étape, actuellement en cours, concerne la cartographie des traitements et les liens avec la création du registre correspondant.

Un certain nombre de traitements est en lien avec le système d'information et, de ce fait, se met en place en articulation avec l'infogérance informatique. Ces traitements seront cartographiés dans le courant du second semestre 2022, à l'issue des derniers transferts informatiques qui se réaliseront à la toute fin du premier semestre.

La Caisse de retraites est très vigilante à maintenir, dans le cadre du transfert de l'infogérance de son système d'information, la qualité des travaux déjà engagés dans le cadre du RGPD.

Ainsi, deux annexes à la convention d'infogérance ont été rédigées à cette fin et une charte de bon usage du réseau et de l'informatique rappelle les dispositions RGPD. Cette charte est signée par tous les collaborateurs et intervenants de la Caisse de retraites.

### 5

## La situation financière et comptable du régime

- O1 Des charges stabilisées en gestion administrative mais très dynamiques en gestion technique
- Une structure de produits qui revient, en
   2021, progressivement à son niveau
   d'avant pandémie
- **03** Un équilibre financier fragile
- 04 La soutenabilité budgétaire du régime : l'élargissement de l'assiette du droit sur places
- **05** Situation patrimoniale



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

### 1879 : RECONSTITUTION DE LA CAISSE DES PENSIONS PAR LE DÉCRET DU 15 OCTOBRE 1879

Ce décret a permis au personnel d'adhérer à la Caisse et de racheter ses droits à pension. Par précaution, les nouveaux adhérents ne pouvaient jouir d'une pension avant dix ans et les admissions à la retraite des personnels de l'Opéra étaient soumises au Conseil d'Etat, à l'instar de la retraite des fonctionnaires.

### Des charges stabilisées en gestion administrative mais très dynamiques en gestion technique

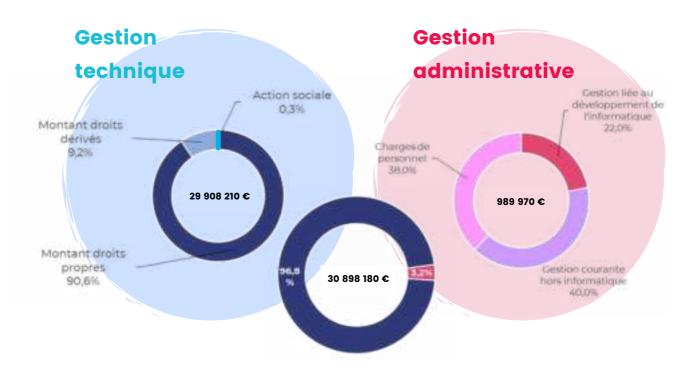


Le montant des charges s'élève en 2021 à 30,9 M€, soit une progression de 4,2% par rapport à 2020.

Il convient de distinguer deux catégories de charges :

- les charges de la gestion technique, pensions et action sociale,
- les charges de la gestion administrative.

#### RÉPARTITION GLOBALE DES CHARGES EN 2021



### LES CHARGES DE PENSION ET D'ACTION SOCIALE (GESTION TECHNIQUE)

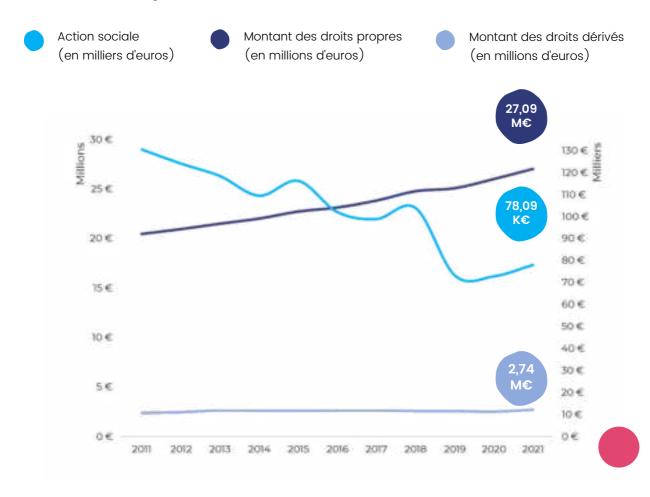
#### ETAT PAR GRANDE NATURE DE PRESTATIONS

Intitulés	2021	2020	Evolution	
Pensions	29 830 120	28 606 533	+4,3%	
Droits propres	27 091 155	26 066 355	+3,9%	
Droits dérivés	2 738 965	2 540 177	+7,8%	
Action sociale	78 090	72 882	+7,2%	
TOTAL	29 908 210	28 679 415	+4,3%	

Les charges de gestion technique, qui regroupent les pensions et les prestations d'action sociale versées par la CR Opéra, représentent 29,9 M€ en 2021 (96,8% du total des charges), soit une hausse de près de 4,3% par rapport à 2020.

Cette hausse s'explique tout à la fois par l'augmentation du nombre de pensionnés, l'augmentation du montant moyen des pensions sous l'effet des durées d'assurance plus longues entraînant un taux de liquidation plus important et une attribution toujours plus importante du bénéfice de la surcote, par des rémunérations plus élevées en fin de carrière, par l'espérance de vie croissante des pensionnés et, enfin, par l'effet de mesures ponctuelles de revalorisation.

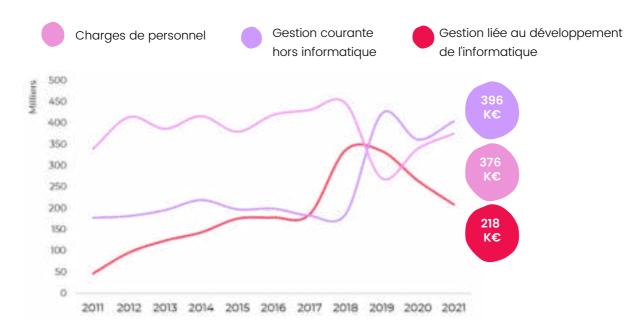
#### ÉVOLUTION DE LA PART DES DIFFÉRENTS POSTES DE DÉPENSES DANS LA GESTION TECHNIQUE



### LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT (GESTION ADMINISTRATIVE)

#### L'ÉVOLUTION DE LA PART DES DIFFÉRENTS POSTES DE DÉPENSES DANS LA GESTION ADMINISTRATIVE

Les charges de gestion administrative comprennent les charges de gestion courante (y compris les charges de personnel) et les charges d'investissement, soit 3,17% des charges de la Caisse de retraites. Elles s'élèvent en 2021 à 990 K€, soit une augmentation de 1,5% par rapport à 2020.



### Les charges de personnel : 376 K€

Les charges de personnel progressent de 10,5%. Cette évolution s'explique par le fait que la Caisse de retraites a dû recourir en 2021 à des recrutements temporaires (CDD et intérim).

#### Les autres charges de fonctionnement courant : 609 K€

Les autres charges de fonctionnement courant comprennent les achats et autres charges externes, les impôts et taxes (impôts directs, taxe sur les salaires) et diverses charges de gestion courante.

Ce poste est dominé cette année par les prestations informatiques sous l'effet notamment de la préparation de l'infogérance et de l'effort de formation et des prestations de soutien informatique. Il comporte également les loyers (98 K€) ainsi que différents honoraires (avocats, expertcomptable, médecin, prestations liées à la tenue des conseils d'administration, etc.).

Il regroupe par ailleurs les impôts et taxes auxquels la Caisse de retraites est assujettie et différentes charges de prestations de services et de fournitures de fluides.

#### Les dotations aux amortissements, dépréciations et provisions :

4 918 € ont été consacrés à ces dotations en 2021.

### SITUATION DES EFFECTIFS EN ETP AU 31/12/2021

Catégorie	CDI	CDD	Contrats de qualification	Autres contrats aidés	TOTAL
Agent de direction*	1	0	0	0	1
Cadres	3,89	0	0	1	4,89
Employés	0	0	0	0	0
TOTAL	4,89	0	0	1	5,89

### Une structure de produits qui revient, en 2021, progressivement à son niveau d'avant pandémie



Suite à la poursuite, dans une moindre mesure qu'en 2020 toutefois, de longues plages de fermeture des théâtres en 2021, les deux produits principaux (les cotisations affectées et la subvention d'exploitation) continuent de représenter l'essentiel des produits de la Caisse de retraites (98,7% des produits totaux), les droits sur places représentant 1,3 % des produits totaux.

#### ÉVOLUTION DES MOYENS DE FINANCEMENTS DEPUIS 2011



#### RÉPARTITION GLOBALE DES PRODUITS EN 2021



#### LES COTISATIONS SOCIALES

Intitulés	2021	2020	Evolution
Cotisation salariale	6 648 629	6 400 850	+3,9%
Cotisation employeur	6 372 515	6 311 703	+1,0%
Reversement des cotisations	2 151	2 319	-7,2%
TOTAL	13 023 296	12 714 871	+2,4%

Les cotisations sociales ont représenté 13 M€\* en 2021 (réparties quasi également entre cotisation employeur et cotisation salariale), soit une somme supérieure à celle comptabilisée en 2020.

Le recrutement de certains CDI par l'Opéra national de Paris (dont le recrutement avait été différé en 2020), conjugué à un plus grand recours à des CDD en 2021 sous l'effet de la reprise d'activité et à une évolution du taux de cotisation salariale (9,75% en 2021 contre 9,48% en 2020) expliquent cette évolution.

La subvention d'exploitation, instituée par l'article 5 de la loi du 14 janvier 1939, varie selon les besoins du régime et l'état de sa trésorerie afin de garantir le maintien de son équilibre financier. Elle a atteint 18,4 M€ en 2021, soit une progression de 4,8% par rapport à 2020.

Les droits sur places correspondent à la perception d'un droit sur les places occupées à l'Opéra national de Paris. Leur montant est égal à 1,271% des produits de billetterie, ce qui représente, en 2021, un montant de 406 367 €, expression d'un début de retour à des niveaux habituels après l'étiage observé en 2020 en raison de la longue période de fermeture administrative des salles en raison de la situation sanitaire.



<sup>\*</sup>Ce chiffre inclut les rachats de cotisations.

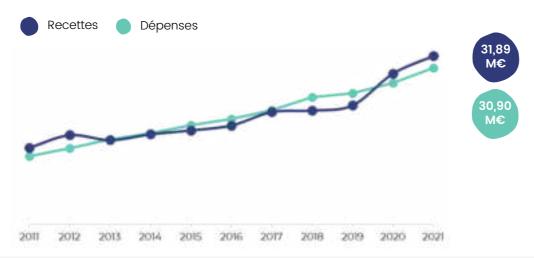
### Un équilibre financier fragile

Le croisement des courbes de dépenses et de recettes\* entre 2013 et 2019 traduit un déséquilibre structurel (sept exercices consécutifs déficitaires) principalement dû à trois facteurs :

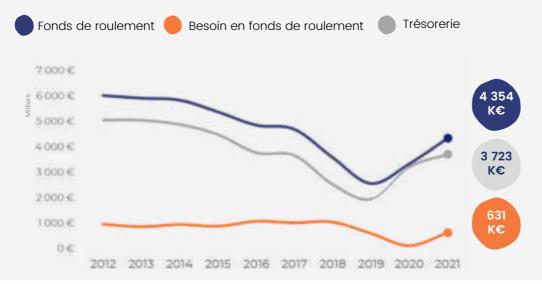


- Un ratio cotisants/cotisés à 1,1 (2 056 actifs cotisants pour 1 830 pensionnés). Il était à 1 en 2020.
- Un montant moyen de pension, et notamment des nouvelles pensions liquidées qui tend à augmenter (estimation d'une progression de 2.11% entre le montant moyen des pensions en 2020 et ce montant en 2021) sous l'effet de durées d'assurance plus longues, de rémunérations plus élevées en fin de carrière et de mesures ponctuelles de revalorisation.
- Des pensionnés dont le nombre et l'espérance de vie est tendanciellement croissant, ce qui conduit à verser une pension sur une période plus longue.

#### EVOLUTION DES RECETTES ET DES DÉPENSES DEPUIS 2011 EN MILLIONS D'€



#### **ÉVOLUTION DE LA TRESORERIE**



<sup>\*</sup>Respectivement +29% et +34% en dix ans.

### La soutenabilité budgétaire du régime : l'élargissement de l'assiette du droit sur places



La Caisse de retraites a accueilli au premier trimestre 2022 un élève-directeur de l'Ecole nationale supérieure de la sécurité sociale dans le cadre du stage de direction. La mission confiée, approuvée par le Conseil d'administration lors de sa séance du 18 décembre 2021, concernait l'étude de l'élargissement de l'assiette du droit sur places. Cette étude se positionne dans le contexte général de la soutenabilité budgétaire du régime et de sa Caisse, contexte également abordé dans le cadre de ce stage.





Historiquement, le droit sur places est la participation du spectateur afin de

« rétribuer l'artiste et sa retraite contribuant au développement de l'art en France ». La recette est instituée par l'arrêté du 24 juillet 1954 abrogé et remplacé par l'arrêté du 28 novembre 2005 portant fixation du taux de droit spécial sur places de la CR Opéra, et qui modifie le mode de calcul et le taux du prélèvement assis sur le total des recettes de billetterie de spectacles de façon progressive. Ce taux était en 2005 de 0,097%. Il est, depuis le ler septembre 2010 de 1,271%

L'étude de l'élargissement de l'assiette du droit sur places a proposé deux approches :

- l'élargissement à des sources de revenus autres que la billetterie aux spectacles,
- l'augmentation du taux de prélèvement.

Des simulations ont été réalisées cumulant les deux approches. Les résultats donnent une variation des recettes de 1,1 à 2,4 K€ selon les élargissements simulés.

Cet élargissement, quel qu'en soit son périmètre, n'évite pas la dépendance de la recette du droit sur places aux facteurs culturels, économiques et sociaux qui influent sur la billetterie de l'Opéra. Le caractère aléatoire de cette recette est impropre à une stabilisation budgétaire et agit directement sur la trésorerie de la Caisse de retraites.

#### LES TROIS CONSTATS EN CONCLUSION DE L'ÉTUDE

- La soutenabilité budgétaire ne pourra pas se construire sur les seuls critères qui viendraient augmenter la recette, dont celle en particulier du droit sur places, ou stabiliser/diminuer la dépense, mais devra davantage se concevoir sur les moyens qui pourraient être donnés à sa gestion en terme d'outils et de fonctionnement;
- Par ailleurs, ce n'est pas, non plus, sur les coûts de la gestion administrative que peut être portée l'attention de la soutenabilité budgétaire. Ceux-ci représentant un taux très faible tant sur le montant (1062797€) qu'en pourcentage sur le budget global de la CR Opéra (3,5%);
- Une réflexion est alors à envisager pour identifier des solutions fonctionnelles et opérationnelles. Celle-ci ouvre un nouveau chapitre de projets pour 2023.

### Situation patrimoniale

Le bilan synthétique de l'exercice 2021 de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris se présente ainsi :

ACTIF(en €)	Exercice 2021			Exercice 2020
	Brut	Amortissement et dépréciations	Net	Net
ACTIF IMMOBILISE				
- Immobilisations incorporelles	179 613.77	179 613.77		
- Immobilisations corporelles	50 193,46	65 025,30	15.168,18	17 727,90
Total actif immobilise	259 807,25	244 639.07	15 168 18	17 727,90
ACTIF CIRCULANT				
- Fournesseurs, intermédiaires socialux et prestataires débiteurs (409)	8 843.96		5 843,96	10 618.63
- Créances d'exploitation	1.5		-	1.50
Clients, cotisants et comptes rattachés (41 sauf 419)	1 264 385,68		1 264 385,68	1 088 305.81
Personnel et comptes rattachés (42x)	-	-	-	-
Sécurité sociale et autres organismes sociaux (43x)		*		9.1
Entités publiques (44x)			90	1990
Organismes et autres régimes de sécurité sociale = (45x)	1 245.71	-	1 245,71	1 212.92
Débteurs divers (46x)	9 369 56	2	9 369,56	7 054.97
- Comptes transitores ou d'attente (47x)				42.00
- Discontatés	3 723 003 37	100	3 723 003.37	3 224 739,37
Total actif circulant	5 006 848 28		5 006 848,28	4 332 003.70
TOTAL ACTIF (I)	5 266 655,53	244 639.07	5 022 016,46	4 349 731,60

<sup>\*</sup>dont compte courant ACOSS (régime général seulement)

PASSIF(en C)	EXERCICE 2021 avant after tation	exercice 2020 avant affectation	EXERCICE 2021 après affectation	EXERCICE 2020 après affectation
Rèserves (106)	3 376 172.68	2 596 607,24	4 369 638,56	3 376 172.68
- Résultat de l'exercice (combiné) (excédent ou déficit) (12)	993 465.88	779 565.44	-	21
CAPITAUX PROPRES	4 369 638,56	3 376 172 68	4 369 638 56	3 376 172,68
AUTRES DETTES	652 377,90	973 558 92	652 377,90	973 558.92
TOTAL PASSIF (II)	5 022 016,46	4 349 731,60	5 022 016,46	4 349 731,60



#### **ACTIF**

L'actif net de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris s'élève à 5 M€ en 2021, contre 4,3 M€ en 2020, soit une hausse de 15%. Cet actif est principalement composé des disponibilités de la Caisse de retraites (74%) et des créances d'exploitation (26%).

#### L'actif immobilisé

L'actif net immobilisé de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris est essentiellement composé d'immobilisations corporelles (matériel de bureau, matériel informatique, mobilier). Il s'élève à 15,17 K€ en 2021, contre 17,7 K€ en 2020, soit une baisse de 14%. Cette contraction provient principalement du déclassement de matériel informatique devenu obsolète ainsi que de cessions de matériel.

#### Immobilisations brutes

Actif immobilisé	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Immobilisations incorporelles	179 614	-	-	179 614
Immobilisations corporelles	84 478	2 359	6 644	80 194
Immobilisations financières	_	-	-	-
TOTAL	264 092	2 359	6 644	259 807

#### Amortissement et provisions d'actif

Amortissements et provisions	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Immobilisations incorporelles	179 614	-	-	179 614
Immobilisations corporelles	66 751	4 918	6 644	65 025
Immobilisations financières	-	-	-	-
TOTAL	246 364	4 918	6 644	244 639

#### Détail des immobilisations et amortissements en fin de période

Nature des biens immobilisés	Montant	Amortissements	Valeur nette	Durée
Logiciels	179 614	179 614	-	3/5 ans
Matériels installations techniques	1 593	360	1 233	10 ans
Matériels de bureaux et informatique	45 299	38 419	6 880	3/5 ans
Mobilier	33 301	26 246	7 055	10 ans
TOTAL	246 364	244 639	15 168	-

#### L'actif circulant

L'actif net circulant de la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris s'élève à 5 M€ en 2021, contre 4,3 M€ en 2020, soit une hausse de 16%. Cette augmentation provient essentiellement de l'augmentation des disponibilités (+15%) consécutive d'un financement complémentaire de 3,6 M€ palliant la perte de recettes liées à la fermeture des théâtres et de l'augmentation des créances d'exploitation (+ 16% à 1,28 M€) sous l'effet de la progression des cotisations sociales attendues de l'Opéra national de Paris.

Etat des créances	Montant brut	A un an	A + d'un an
Actif immobilisé	-	_	-
Actif circulant et charges constatées d'avance	1 283 845	1 275 975	7 870
TOTAL	1 283 845	1 275 975	7 870

Les créances attendues à plus d'un an sont des rachats de validation de pension. Enfin, les « créances fournisseurs » (8 844 €) correspondent à des indus sur pensions à récupérer.

#### **PASSIF**

Le passif est composé des capitaux propres (87%) et de dettes (13%).

#### Variation des capitaux propres

Intitulé	Réserve avant affectation du résultat 2021	Résultat 2021	Réserve après affectation du résultat 2021
Capitaux propres	3 376 173	993 466	4 369 639

Les capitaux propres sont passés de 3,376 M€ en 2020 à 4,370 M€ en 2021. Cette augmentation s'explique par l'affectation du résultat net positif de l'exercice au compte de réserve.

#### Etat des échéances des dettes à la clôture de l'exercice

Etat des dettes	Montant brut	De 0 à 1 an	De 1 à 5 ans	+ de 5 ans
Etablissements de crédits	-	-	-	-
Dettes financières diverses	-	-	-	-
Fournisseurs	108 907	108 907	-	-
Dettes fiscales et sociales	435 611	435 611	-	-
Dettes sur immobilisations	-	-	-	-
Autres dettes	107 860	107 860	-	-
Produits constatés d'avance	-	-	-	-
TOTAL	652 378	652 378	-	-

Les dettes diminuent de 33,8%, passant de 973 559  $\in$  à 652 378  $\in$ . Cette diminution provient essentiellement de l'enregistrement en décembre 2020 d'une avance de subvention de l'Etat de 450 000  $\in$ .

Les dettes fournisseurs ont augmenté de 261%, passant de 30,1 K€ à 108,9 K€. Cette augmentation s'explique par des dettes à l'égard de l'ACOSS et de différents fournisseurs et prestataires.

L'augmentation des « autres dettes » (+108%) s'explique, elle, par le nombre anormalement élevé de pensionnés n'ayant pas, à la clôture de l'exercice, adressé le « certificat de vie » à la Caisse, obligeant celle-ci à suspendre le versement des pensions correspondantes dans l'attente de la réception dudit certificat.





## Annexe

LE LIVRET DES CHIFFRES CLÉS DE LA CAISSE DE RETRAITES P.40

## Annexe

COMPTE DE RÉSULTAT DE LA CAISSE DE RETRAITES P.48

## Annexe I

## Le livret des chiffres clés de la Caisse de retraites

- 01 Les chiffres de la gestion technique
- **02** Les cotisants du régime
- 03 Les pensionnés du régime
- **04** La démographie du régime
- **05** Les chiffres de la relation aux assurés



## Quelques dates historiques de la réglementation du régime

#### 1886: NOUVELLE MISE EN LIQUIDATION DE LA CAISSE

Les nouveaux artistes et employés entrants à l'Opéra ne seraient plus affiliés. 278 « tributaires » sur 574 obtiennent le remboursement de leur retenue, e

278 « tributaires » sur 574 obtiennent le remboursement de leur retenue, et le nombre de cotisants se réduit à 267 pour un nombre de pensionnés de 155. La Caisse est alors financièrement à l'aise et gérée consciencieusement par le conseiller d'État Paul Dislère. Mais le système était inégalitaire, entre les « tributaires » de la Caisse, et ceux qui n'avaient aucun droit à pension.

## Les chiffres clefs de la gestion technique

### LES AFFILIATIONS



176 en 2021 vs 137 en 2020

Reprise d'activité de l'Opéra après la crise sanitaire



## LES LIQUIDATIONS DE PENSIONS

103 en 2021

vs 107 en 2020

69

Pensions d'ancienneté

vs 74 en 2020

31

Pensions de réversion

vs 29 en 2020

Pensions d'inaptitude

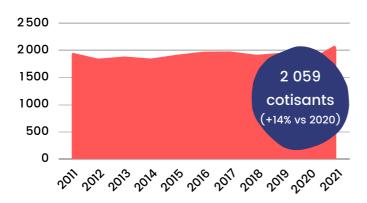
vs 4 en 2020

3

Pensions d'orphelins

vs 0 en 2020

## Les cotisants du régime

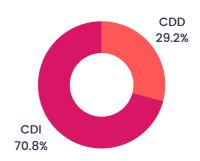


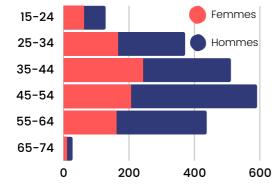
#### L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COTISANTS

En décembre 2021, le régime compte 2 059 cotisants, soit 252 de plus par rapport à 2020. Le montant total des cotisations encaissées est de 13 031 898 € (+2% par rapport à 2020).

#### LA RÉPARTITION DES COTISANTS SELON LA NATURE DU **CONTRAT DE TRAVAIL**

Plus de 70% des cotisants sont en CDI. En effet, seuls les CDD artistiques (chant, danse, musique) sont affiliés au régime spécial. Les autres catégories en CDD relèvent du régime général. La proportion des CDD artistiques enregistrée est en forte hausse par rapport à l'année dernière, du fait de la reprise des représentations en 2021 combinée aux besoins de CDD de remplacement en période COVID.





#### LA RÉPARTITION DES COTISANTS PAR ÂGE **ET PAR SEXE**

Près de 60% des cotisants sont des hommes, soit 1215 assurés que l'on retrouve majoritairement dans les emplois de techniciens (93% d'hommes). A l'inverse, les femmes sont majoritaires dans les emplois administratifs et autres personnels où elles représentent 61% des cotisants de cette catégorie.

#### LA RÉPARTITION DES COTISANTS PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

Autres personnels techniques

Musiciens

30%

La catégorie « musiciens » est la plus représentée avec 30% des effectifs. Le nombre de cotisants de cette catégorie a plus que doublé entre 2020 et 2021, passant de 399 à 618, sous l'effet de la réouverture des théâtres. La catégorie « personnels administratifs et autres personnels », qui comprend les personnels de l'administration, du contrôle et de l'accueil, ainsi que ceux de l'habillement et de la couture est la deuxième catégorie la plus représentée avec près de 28% des effectifs. Les personnels techniques avec départ anticipé (17% des effectifs) concernent des emplois de techniciens comportant des fatigues exceptionnelles.





Chefs de chant et pianistes accompagnateurs

Personnels administratifs et autres personnels

**Danseurs** 9%

### Les pensionnés du régime



### L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PENSIONNÉS

En décembre 2021, le régime compte 1808 pensionnés, soit 3 de plus par rapport à 2020. 70 pensionnés sont décédés et 101 nouveaux retraités sont venus rejoindre les effectifs. Le montant total des pensions versées est de 29 830 120 € (+4% par rapport à 2020).

#### LA RÉPARTITION DES PENSIONNÉS PAR NATURE

#### Pensionnés de droits propres: 83%

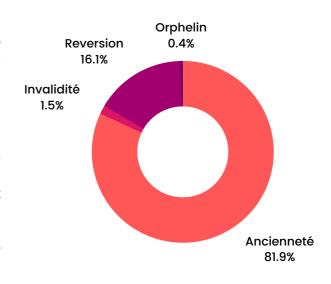
Il s'agit des pensionnés qui ont cotisé au régime spécial de l'Opéra. On distingue deux types de pensions : les pensions d'ancienneté et les pensions anticipées au titre de l'inaptitude.

#### Pensionnés de droits dérivés : 17%

Il s'agit des personnes bénéficiant de droits étendus en raison de leur lien avec le cotisant. On distingue les pensions de réversion, versées aux conjoints survivants, et les pensions aux orphelins, versées aux enfants d'un assuré décédé.

La majoration enfant peut s'appliquer à la fois sur les droits propres et les droits dérivés.

Orchestre



#### LA RÉPARTITION DES PENSIONNÉS PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

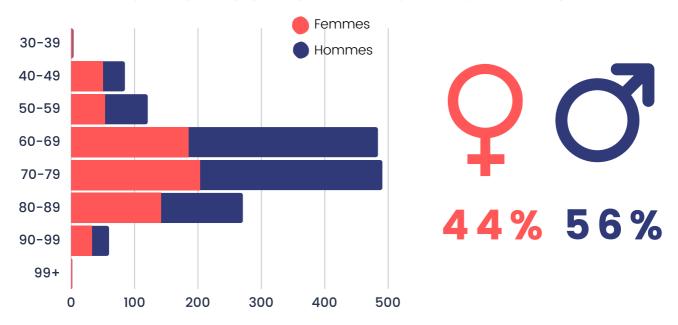


8.5%
Personnels de l'habillement et de la couture
6%

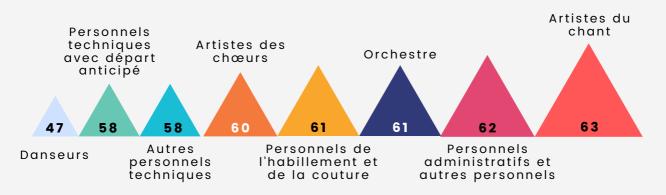
Artistes du chant 4.6% Artistes des chœurs 8.5%

Danseurs 23.5%

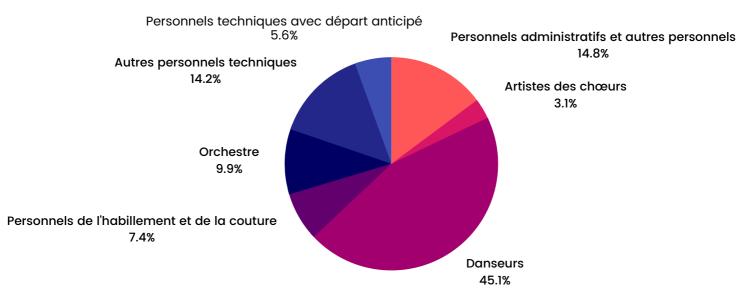
#### LA RÉPARTITION DES PENSIONNÉS PAR TRANCHE D'ÂGE ET PAR SEXE\*



#### L'ÂGE MOYEN DE DÉPART À LA RETRAITE SUR L'ENSEMBLE DES PENSIONNÉS PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



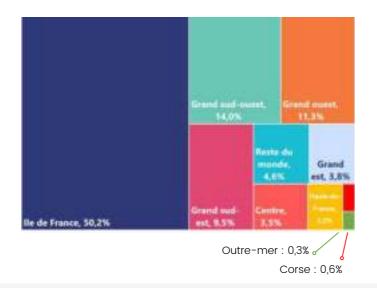
#### LES PENSIONNÉS AYANT ÉTÉ DÉCLARÉS INAPTES À LEUR EMPLOI AVANT L'ÂGE DE LA RETRAITE SELON LA CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



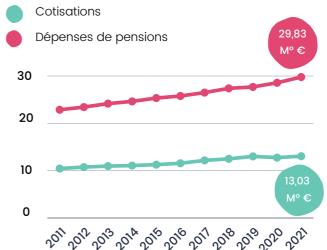
<sup>\*</sup>Pensions de droits propres uniquement

### La démographie du régime

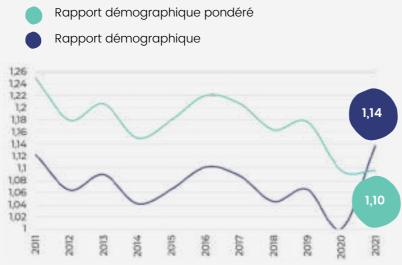
#### LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PENSIONNÉS



#### L'ÉVOLUTION COMPARÉE DES MONTANTS DE COTISATIONS ET DE DÉPENSES DE PENSIONS (EN M°€)



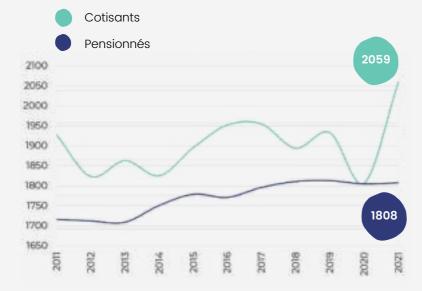
#### L'ÉVOLUTION DU RAPPORT DÉMOGRAPHIQUE



Le rapport démographique est le ratio entre le nombre de cotisants et le nombre de retraités de droit direct et de droit dérivé. En 2021, il est de 1,14 (son plus haut niveau depuis 2016) au lieu de 1,10 en 2020.

Le rapport démographique pondéré est le ratio entre le nombre de cotisants et le nombre de retraités de droit direct et de droit dérivé pondéré par le taux de réversion, soit 50%. En 2021, il est de 1,10, stable par rapport à 2020.

#### L'ÉVOLUTION COMPARÉE DU NOMBRE DE COTISANTS ET DE PENSIONNÉS



Si le rapport cotisants / pensionnés est positif, le ratio reste trop faible pour que les cotisations acquittées par les uns couvrent les pensions servies aux autres.

La subvention de l'État permet de garantir l'équilibre et d'assurer le paiement des pensions.

### Les chiffres de la relation aux assurés

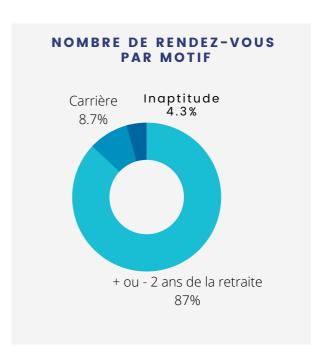
#### LES ENTRETIENS AVEC LES ASSURÉS

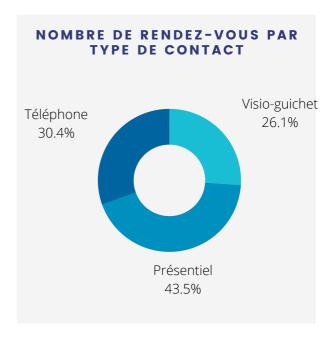
La Caisse de retraites a reçu 23 assurés toutes catégories confondues (contre 91 en 2020).

#### Ce recul s'explique:

- D'une part, par les mesures mises en œuvre pour faire face à la situation sanitaire. Les entretiens en présentiel ont été totalement suspendus entre novembre 2020 et août 2021. Les entretiens en visio-guichet ont pris partiellement le relais, mais dans une très moindre mesure.
- D'autre part, par la prise en main de plus en plus aisée par les assurés de l'outil M@rel de simulation et de projection en ligne de sa retraites. La Caisse de retraites a consacré temps et des movens accompagner les assurés vers cet outil de l'inter-régime. La montée en compétence sur le poste du FrontOffice durant toute l'année 2021 a été l'un des leviers de cette réussite. C'était aussi un enjeu fort pour la Caisse de retraites du fait du départ en formation longue durée d'un des agents qui assurait les entretiens, réduisant ainsi sur une seule personne les disponibilités de temps pour cette gestion.

Comme l'année passée, les assurés les moins à l'aise avec les outils informatiques ont souvent préféré repousser leur entretien à une date ultérieure, et les demandes se sont multipliées sur la fin d'année 2021. A l'inverse, les assurés les plus à l'aise avec les outils informatiques se sont habitués à l'utilisation du simulateur en ligne dont le développement de nouvelles versions plus simple en facilite l'utilisation.





#### LES AUTRES CANAUX DE COMMUNICATION

#### Le site internet institutionnel (www.cropera.fr)

Depuis mars 2020, une actualisation très régulière est effectuée, en particulier sur les pages d'actualité et d'action sociale.



Nombre de visites moyen / mois

+6% vs 2020

2 8 9 2

Pic de connexion

En décembre 2020

+4% vs 2020

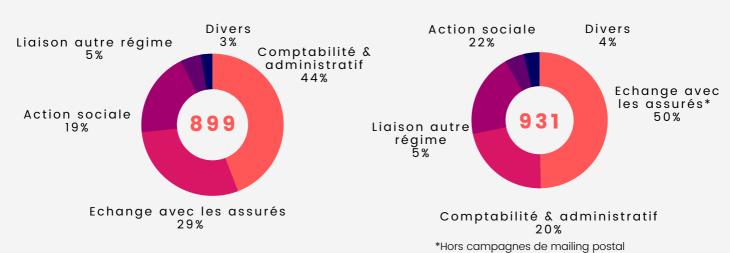
Nombre de visiteurs uniques

= vs 2020

#### Les courriers

#### LES COURRIERS ENTRANTS

#### LES COURRIERS SORTANTS



#### Les courriels échangés avec les assurés



# dont 500 concernant l'action sociale

#### Le téléphone



Le standard téléphonique de la CR Opéra ne donne pas la possibilité de suivre les statistiques d'appels : appels entrants, appels sortants et surtout appels en absence.

De ce fait, la Caisse de retraites ne dispose pas pour l'instant d'une mesure du taux de décroché qui est un indicateur de la qualité de la relation aux assurés.

# Annexe II

# Compte de résultat de la Caisse de retraites





Quelques dates historiques de la réglementation du régime

1898 : CRÉATION DE LA CAISSE DE PENSIONS VIAGÈRES ET DE SECOURS DE L'OPÉRA COMIQUE

Création d'une Caisse des pensions viagères et de secours du Théâtre national de l'Opéra par le décret du 17 février 1900, et qui a pris le titre de Caisse de retraites du Personnel du Théâtre National de l'Opéra le 14 octobre 1931. Prise en compte des spécificités des professions exercées au sein de l'Opéra.

## Compte de résultat agrégé (en €)

CHARGES (en €)	Exercice 2021	Exercice 2020
CHARGES DE GESTION TECHNIQUE	UE	
- Prestations sociales (656)		
Prestations légales (6561)	29 830 120,08	28 606 532,59
Prestations extralégales: action sanitaire et sociale (6562)	78 090,23	72 882,01
Total charges de gestion technique	29 908 210,31	28 679 414,60
CHARGES DE GESTION COURAN	TE	
- Achats (60)	6 404,79	9 577,26
- Autres charges externes (61, 62)	556 147,52	578 298,03
- Impôts, taxes et versements assimilés (63)	33 723,90	28 696,40
- Charges de personnel (64)		2
Salaires et traitements (641 à 6477)	279 287,61	251 768,97
Charges sociales (645 à 648)	96 957,98	88 518,54
- Diverses charges de gestion courante (651 à 655)	12 518,24	5 061,90
- Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions (681X)	4 918,36	4 760,62
Total charges de gestion courante	989 958,40	966 681,72
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
- Charges exceptionnelles sur opérations de gestion courante (671)	11,46	127,66
<ul> <li>Valeur nette comptable des éléments d'actif cédés (675)</li> </ul>		603,01
Total charges exceptionnelles	11,46	730,67
TOTAL DES CHARGES	30 898 180,17	29 646 826,99
PRODUITS (en €)	Exercice 2021	Exercice 2020
PRODUITS DE GESTION TECHNIQ	UE	
Cotisations,impôts et produits affectés (756)	1	
Cotisations sociales (7561)	13 023 295,55	12 714 871,45
- Produits techniques (757)		
Transferts entre organismes de sécurité sociale et assimilés (7571)	7 878,00	7 846,68
Contributions publiques (7572)	406 366,90	95 918,86
- Divers produits techniques (758)	367,71	366,24
Total des produits de gestion technique	13 437 908 16	12 819 003,23
PRODUITS DE GESTION COURAN	TE	
- Subventions d'exploitation (74)	18 453 382,00	17 603 382,00
- Divers produits de gestion courante (751 à 755)		4 000,00
Total produits de gestion courante	18 453 382,00	17 607 382,00
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
- Produits exceptionnels sur opérations de gestion courante (771)	355,89	7,20
- i routing acceptantings and operations are gentless executing (1.1.1)	The state of the s	70.00
	355,89	7,20
Total produits exceptionnels  TOTAL DES PRODUITS	355,89 31 891 646,05	7,20 30 426 392,43



Conception : Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris

Directeur de la publication : Elisabeth Chevé

**Réalisation**: Laura Briguet-Lamarre

Impression: 3C Print

Copyright des éléments graphiques : Canva

Copyright des photos : Laura Briguet-Lamarre



Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris 20 rue de Bucarest - 75008 PARIS www.cropera.fr