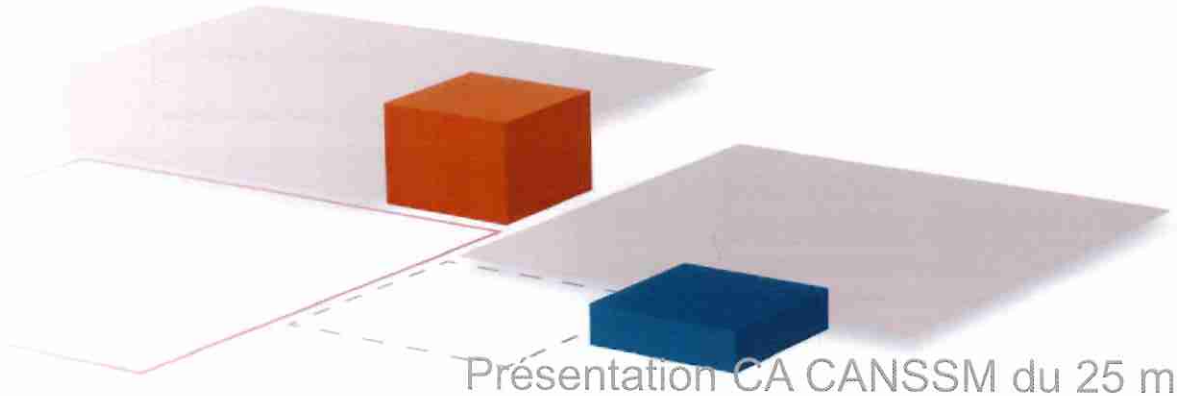
GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des mines



Présentation CA CANSSM du 25 mars 2015

Le nouveau site Retraite des Mines et les services en ligne

GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines

Indicateurs de la COG Mines 2012-2015

Suivi des indicateurs de performance		Réalisé 2013	Objectif COG 2014	Point fin Janvier 2014	Point fin Février 2014	Point fin Mars 2014	Point fin Avril 2014	Point fin Mai 2014	Point fin Juin 2014	Point fin Juillet 2014	Point fin Août 2014	Point fin Septembre 2014	Point fin Octobre 2014	Point fin Novembre 2014	Point fin Décembre 2014
MINES															
	Taux de restes à recouvrer à fin juin (RAR)	2,80%	2,35%	ND	ND	ND	ND	ND	3,29%	3,29%	3,29%	3,29%	3,29%	3,29%	3,29%
	Taux de compte de droits mis à jour à fin avril	100,00%	97,00%	ND	ND	ND	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%	99,72%
	Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis	99,91%	99,30%	99,45%	99,72%	99,81%	99,85%	99,88%	99,90%	99,91%	99,92%	99,87%	99,82%	99,83%	99,85%
	Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	100,00%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,91%	99,92%	99,94%	99,88%	99,77%	99,77%	99,76%	99,79%
	Taux d'incidence financière des erreurs détectées après contrôle	ND	< 0,20%	0,08%	0,04%	0,19%	0,19%	0,17%	0,19%	0,18%	0,17%	0,16%	0,18%	0,18%	ND
	Taux de retour des pensions impayés	0,07%	< 0,1%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	% de dossiers impactés par une erreur à incidence financière après contrôle	ND	3%	2,22%	1,11%	1,15%	1,71%	2,05%	1,76%	1,72%	1,97%	1,76%	1,69%	1,69%	ND
	Délai d'instruction des demandes de prestation	12,1 jours	17,5 jours	11,5 jours	12,1 jours	12,2 jours	11,7 jours	12,1 jours	12,3 jours	12,2 jours	12,6 jours	12,6 jours	12,6 jours	12,7 jours	12,5 jours
	Taux d'appels décrochés	98,68%	85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,79%	99,83%	99,69%	99,71%	99,72%	99,75%	99,73%	99,69%	99,27%
	Taux de réponses aux correspondances générales en moins de 15 jours calendaires	90,86%	85,00%	91,12%	88,67%	87,39%	88,18%	88,11%	87,24%	87,45%	87,66%	87,81%	87,60%	87,71%	87,83%
	Montant de la fraude constatée sur une année	212 179	210 000	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	Nombre de mètres linéaires d'archivage libérés (Metz + Blois) Blois seul	2000 **	1 000	La totalité des mètres linéaires d'archives concernant les dossiers de retraités ont été libérés en 2013											
	Ratio de surface utile (m²) par effectif moyen	11,3	11,0												11,4

GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines
Typologie des courriers traités

Après le téléphone, le courrier reste le canal de communication le plus utilisé par et pour les assurés du régime minier.
Depuis le 1er mars 2014, les demandes d'information adressées par les assurés sont dématérialisées dès leur arrivée à Retraite des Mines. Les courriers entrants sont numérisés en amont avec création automatique d'une affaire.

Les courriers traités concernent les sujets suivants :

- Demande d'informations avant et après la liquidation d'une pension.
- Demande d'estimation du montant de retraite
- Demande d'entretien information retraite
- Demande de révision de droits.
- Signalements de changement de situation familiale
- Demandes d'attestations de paiement, d'attestations fiscales.
- Demandes de taux.
- Demande de certificat de pension.
- Relevés de services….

- Une adresse courriel: **PMGF20@caissedesdepots.fr** est accessible directement depuis le site internet. Pour le régime des Mines, ce canal de communication est moins utilisé que le courrier et le téléphone , mais il augmente régulièrement.

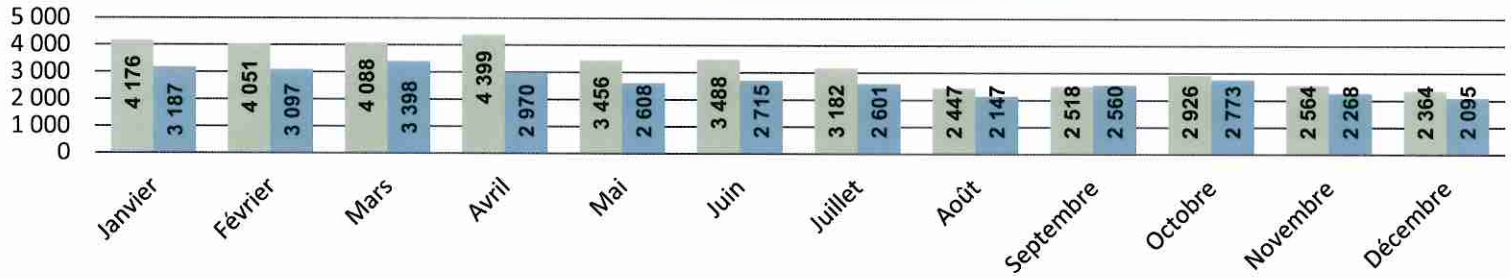
GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines

Nombre d'accueils physiques

Délai de traitement des correspondances

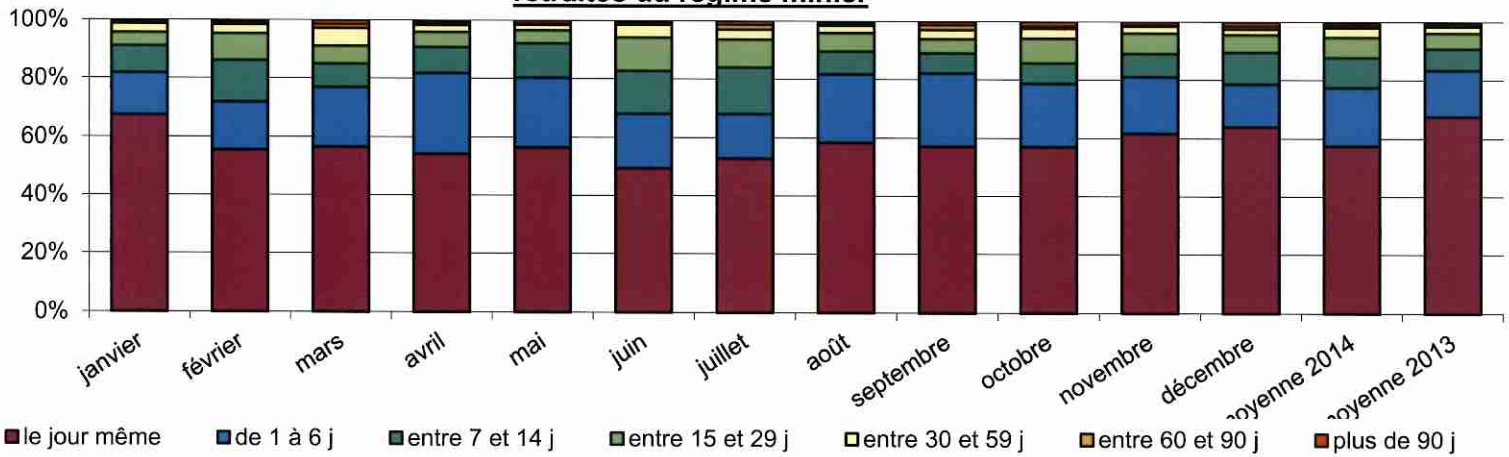
Volumétrie des Courriers traités en 2013 2014



Total 2013 : 39 659
Total 2014 : 32 419

Correspondances Générales et informations retraites 2013
Correspondances Générales et informations retraites 2014

Suivi des délais de traitement des correspondances générales adressées en 2014 aux retraités du régime minier

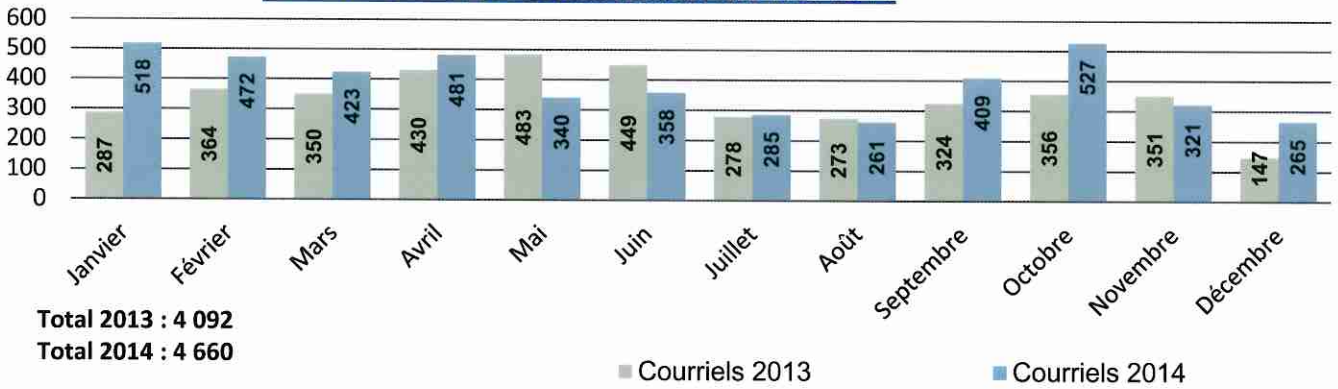


GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines

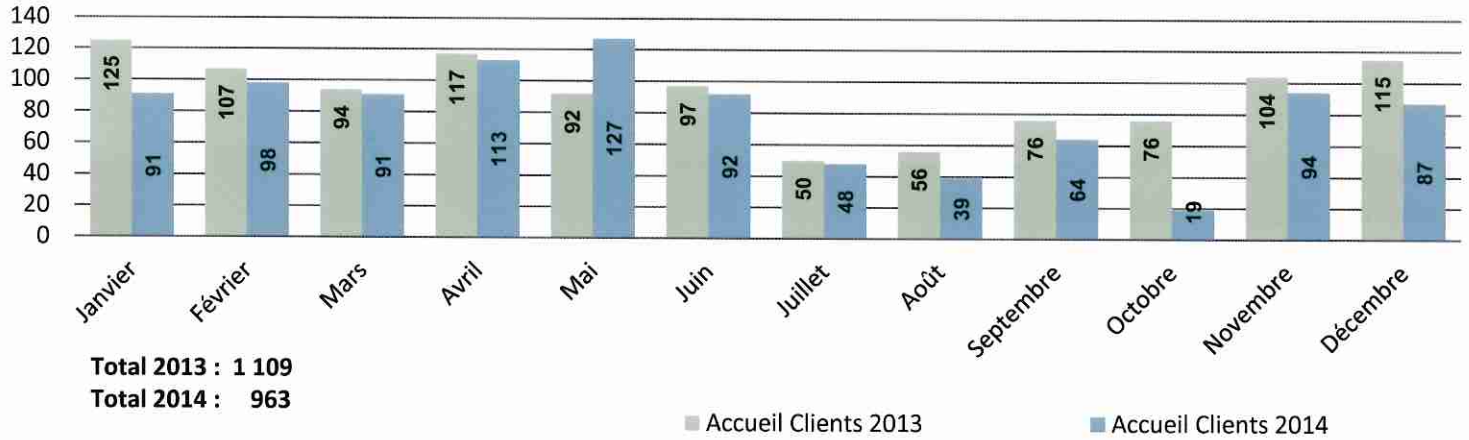
Volumétrie des courriels et des courriers

Volumétrie des Courriels traités en 2013 2014



Total 2013 : 4 092
Total 2014 : 4 660

Volumétrie des accueils physique en 2013 2014



Total 2013 : 1 109
Total 2014 : 963

Typologie des appels Mines reçus en 2014

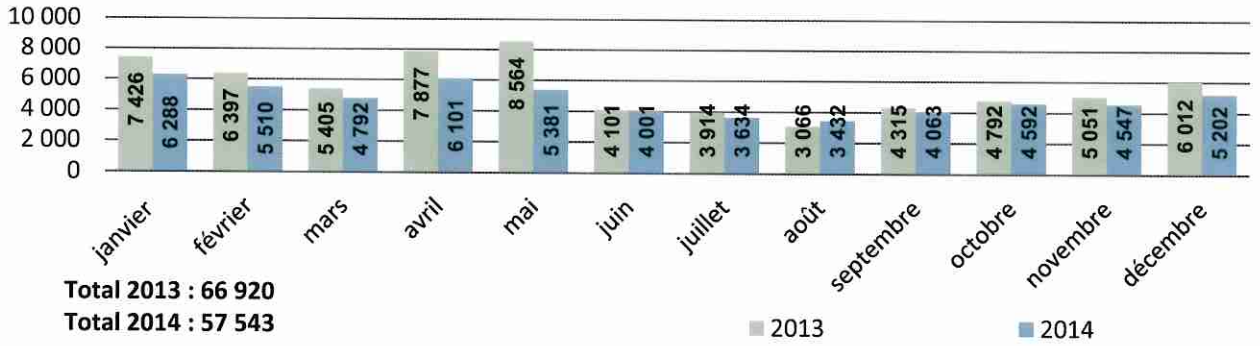
Post appel	Calculé	Pourcentage
Demande d'attestations ou certificats	4987	14.99%
Etat d'avancement du dossier	5325	16.01%
Information Paiement	9024	27.13%
Information Maladie – Aide sociale	1523	4.58%
Information décès	1508	4.53%
Demande organismes	732	2.20%
Prélèvements sociaux	1127	3.39%
Aide saisie formulaire	1310	3.94%
Demande de relevé de services	474	1.43%
DAI	149	0.45%
Autres demandes	7101	21.35%

GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines

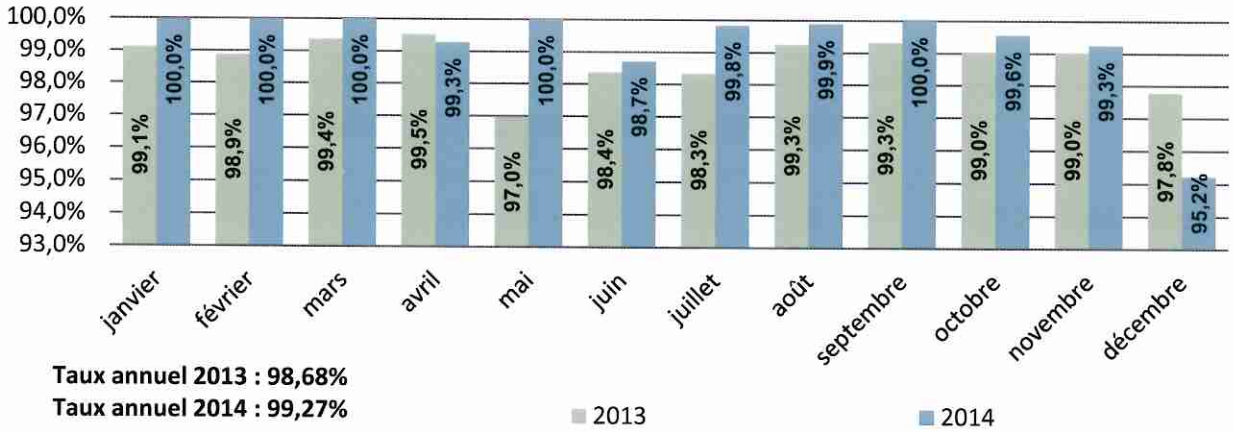
Volumétrie des appels traités
Taux des appels décrochés

Nombre d'appels mensuels traités en 2013 - 2014



Total 2013 : 66 920
Total 2014 : 57 543

Taux d'appels décrochés en 2013 - 2014

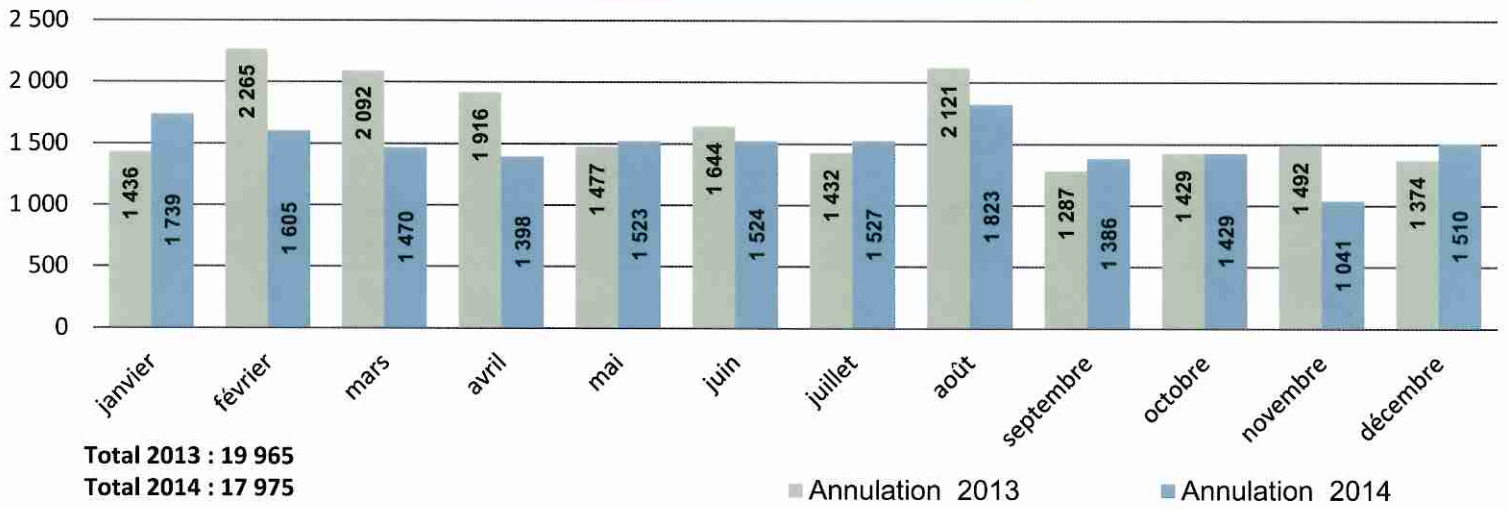


Taux annuel 2013 : 98,68%
Taux annuel 2014 : 99,27%

GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines
Nombre d'Annulations
Age moyen au décès

Annulation de pension en 2013 et 2014



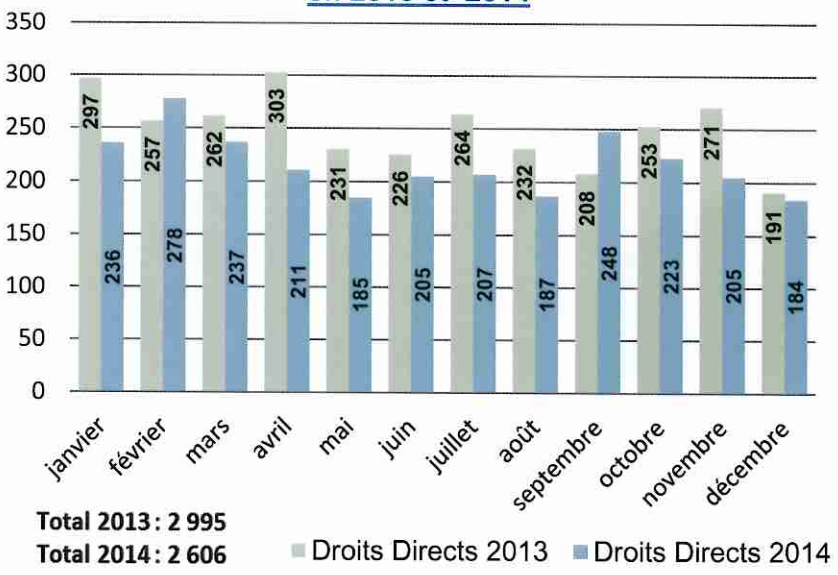
Total 2013 : 19 965
Total 2014 : 17 975

	2013	2014
Age moyen au décès		
Droits directs	82,7 ans	83,1 ans
Droits dérivés	87,4 ans	87,6 ans

GROUPE Caisse des Dépôts

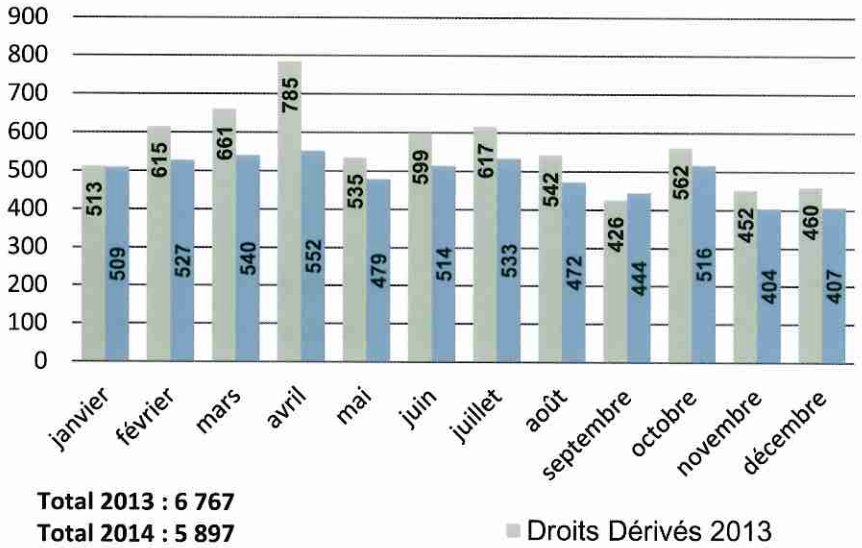
Retraite des Mines :
Nombre de demandes de pensions
Durée moyenne d'activité
Age moyen des liquidations

Demande de pension de Droits Propres en 2013 et 2014



Total 2013 : 2 995
Total 2014 : 2 606

Demande de pension de Droits Dérivés en 2013 - 2014



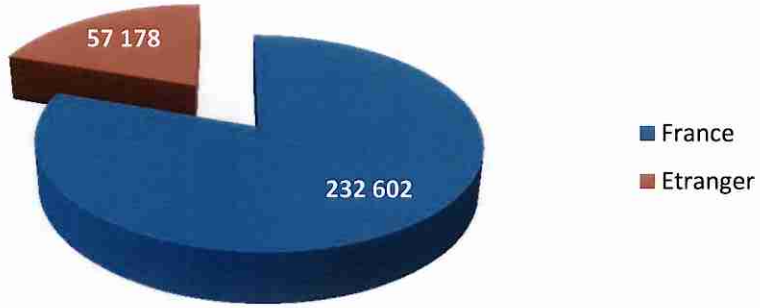
Total 2013 : 6 767
Total 2014 : 5 897

	2013	2014
Durée moyenne d'activité :	11,8	11,0
Age moyen des nouveaux bénéficiaires :		
Droits directs (hors Pension anticipée, Allocation spéciale, Invalides)	57,7	58,5
Droits dérivés (hors Pension d'orphelins)	75,3	73,8

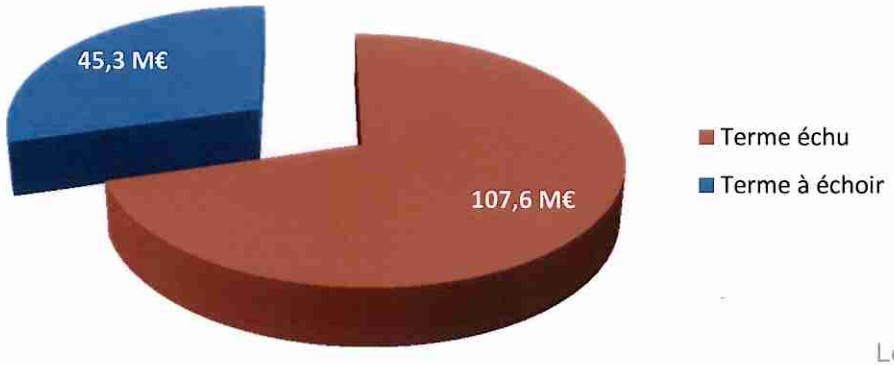
GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines :
Volumétrie et montant des prestations

Nombre de prestations versées en France et à L'étranger en 2014



Montant en M€ des prestations versées en décembre 2014 (échu / à échoir)



GROUPE Caisse des Dépôts

Retraite des Mines :
Nombre de Droits directs et Dérivés
Age moyen

Effectifs des retraités en 2013 et 2014

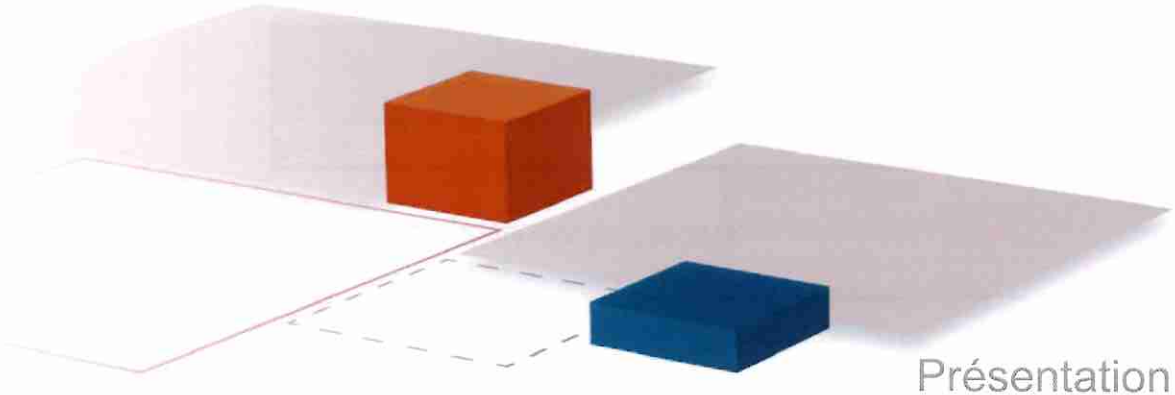
Année	Droits Directs	Droits Dérivés	TOTAL
2013	160 053	137 020	297 073
2014	153 782	133 575	287 357

Age moyen des bénéficiaires

Année	Droits Directs	Droits Dérivés
2013	74,6 ans	79,7 ans
2014	74,8 ans	80,0 ans

GROUPE Caisse des Dépôts

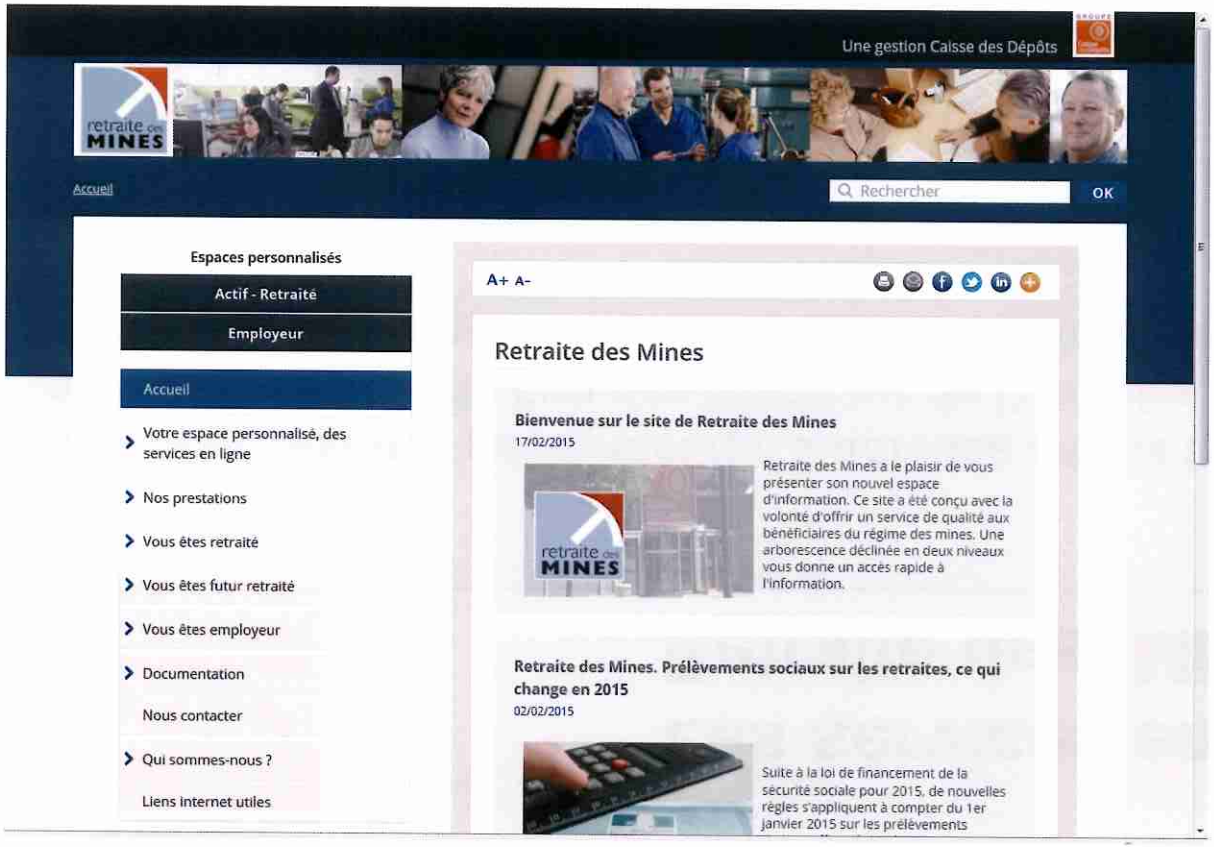
Retraite des mines



Présentation CA CANSSM du 25 mars 2015
Les chiffres Retraite des mines 2014

Le nouveau site Internet Retraite des Mines

Un nouveau site « Retraite des Mines »



Une présentation modernisée
Un accès aux informations simplifié

GROUPE Caisse des Dépôts

Les services en ligne Retraite des Mines

Un nouvel espace personnel qui s'adresse à tous les actifs et tous les retraités relevant de l'un des fonds ou de l'une des caisses de retraite gérés par la Direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts

Un portail qui évolue:

- -Plus personnalisé
- -Multi fonds
- -Sécurisé
- -Gratuit
- -Multi supports : ordinateur, smartphone et tablette
- -Accessible 7j/7 et 24h/24.

Les services en ligne Retraite des Mines

Deux accès à l'espace personnel

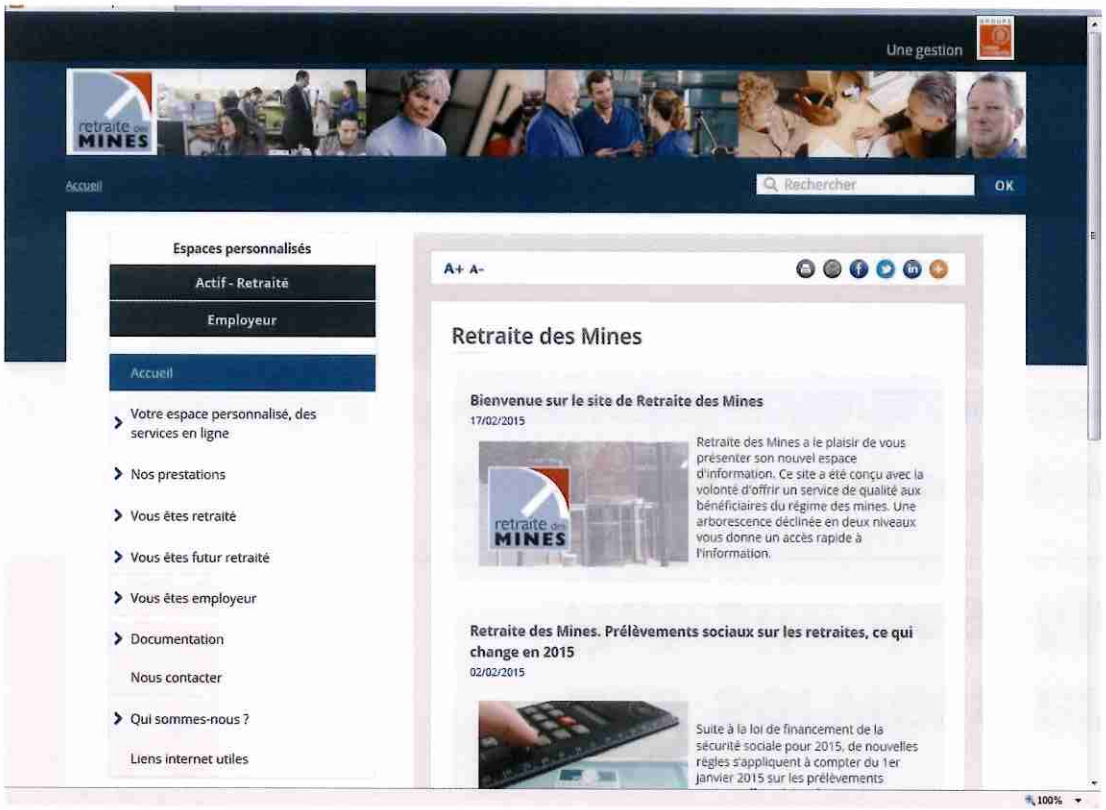
1) A partir du portail www.retraitesolidarite.caissedesdepots.fr

Pour accéder à l'espace personnalisé, cliquer sur « Actif/ Retraité »

GROUPE Caisse des Dépôts

Les services en ligne Retraite des Mines

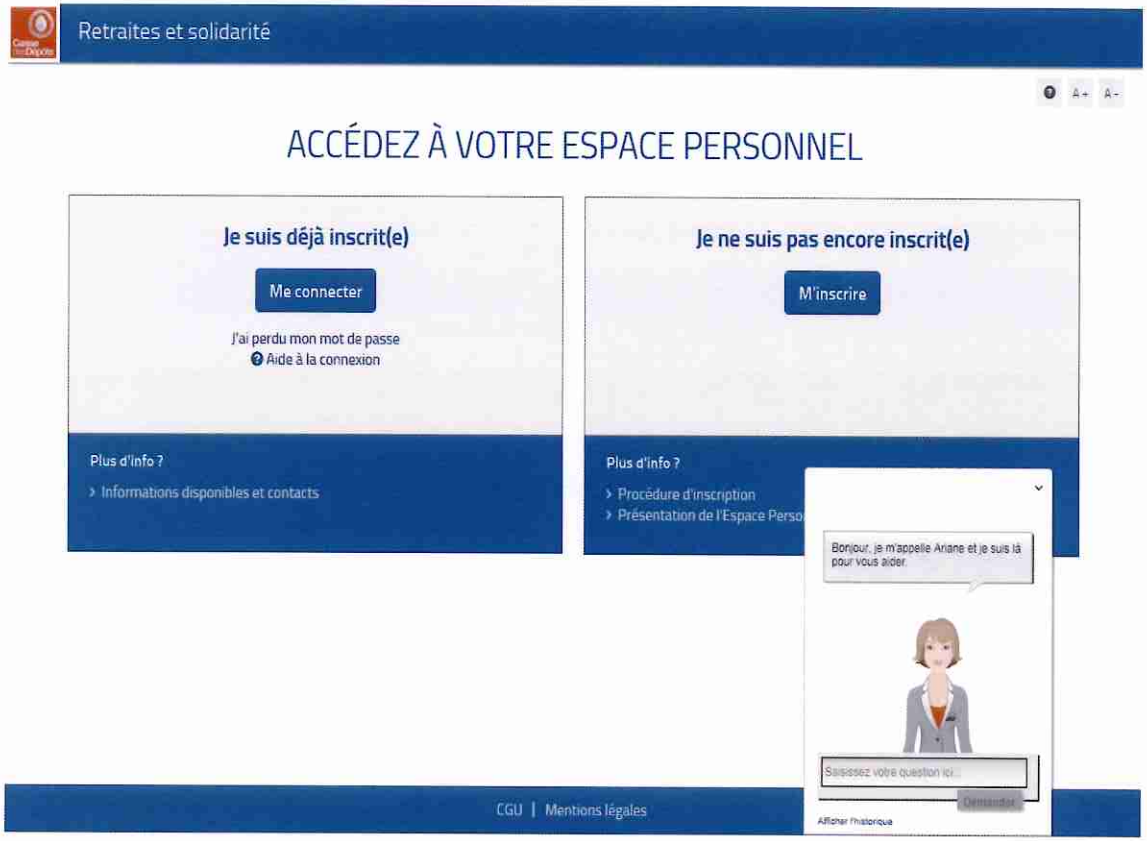
2) Accès à l'espace personnel à partir du site de la Retraite des Mines



Pour accéder à l'espace personnalisé, cliquer sur « Actif/ Retraité »

GROUPE Caisse des Dépôts

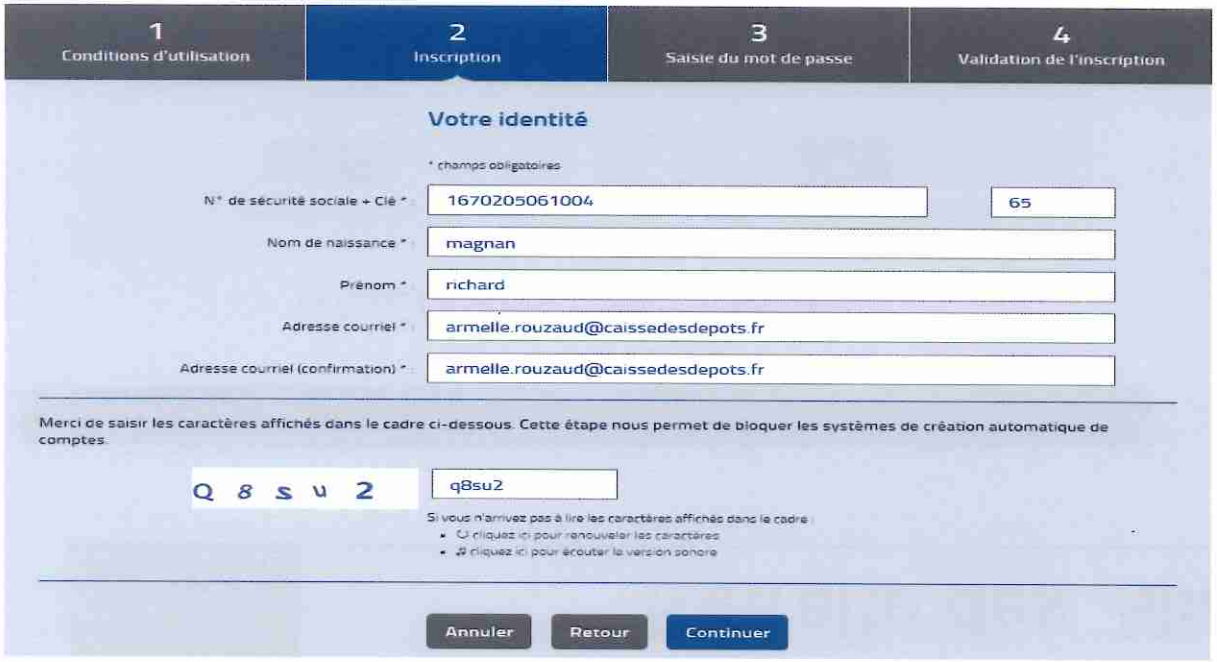
Les services en ligne Retraite des Mines



Inscription:
Il suffit de disposer d'un contrat d'affilié ou de retraité pour pouvoir s'inscrire.

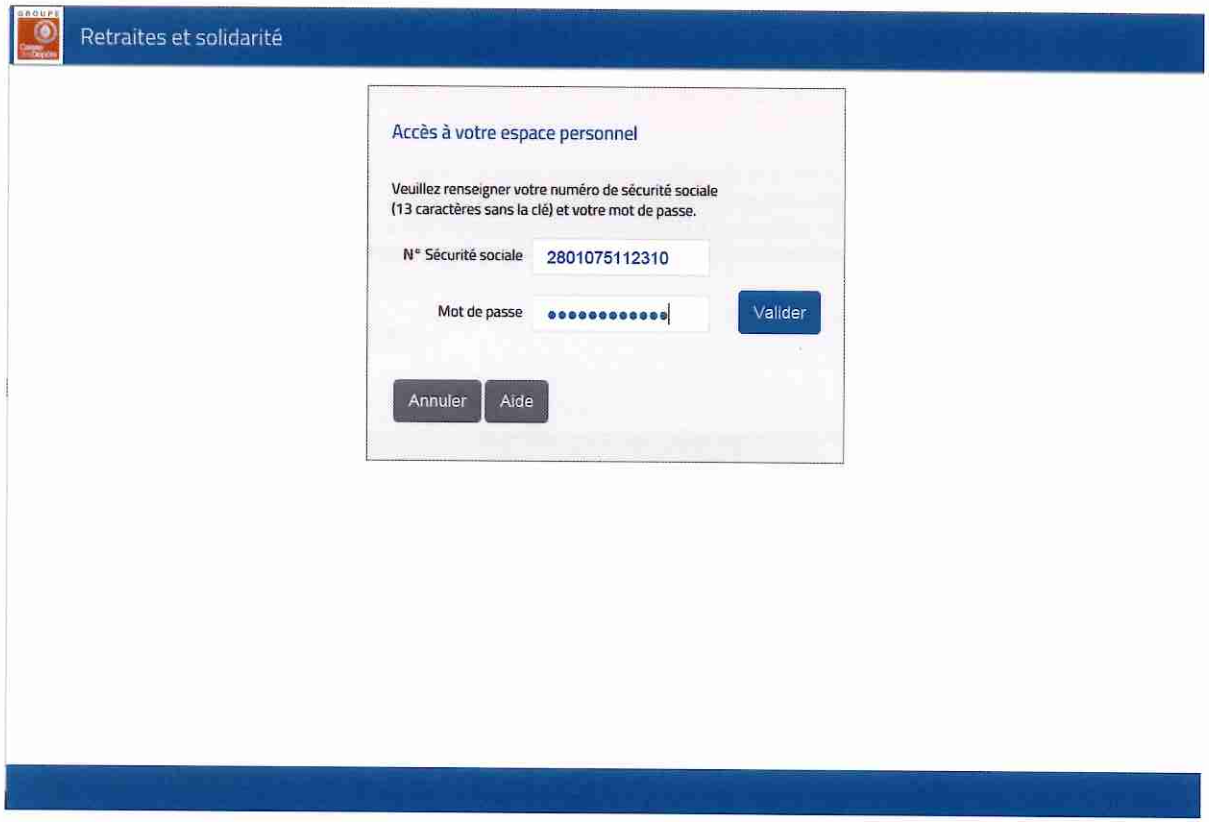
Les services en ligne Retraite des Mines

INSCRIPTION À VOTRE ESPACE PERSONNEL



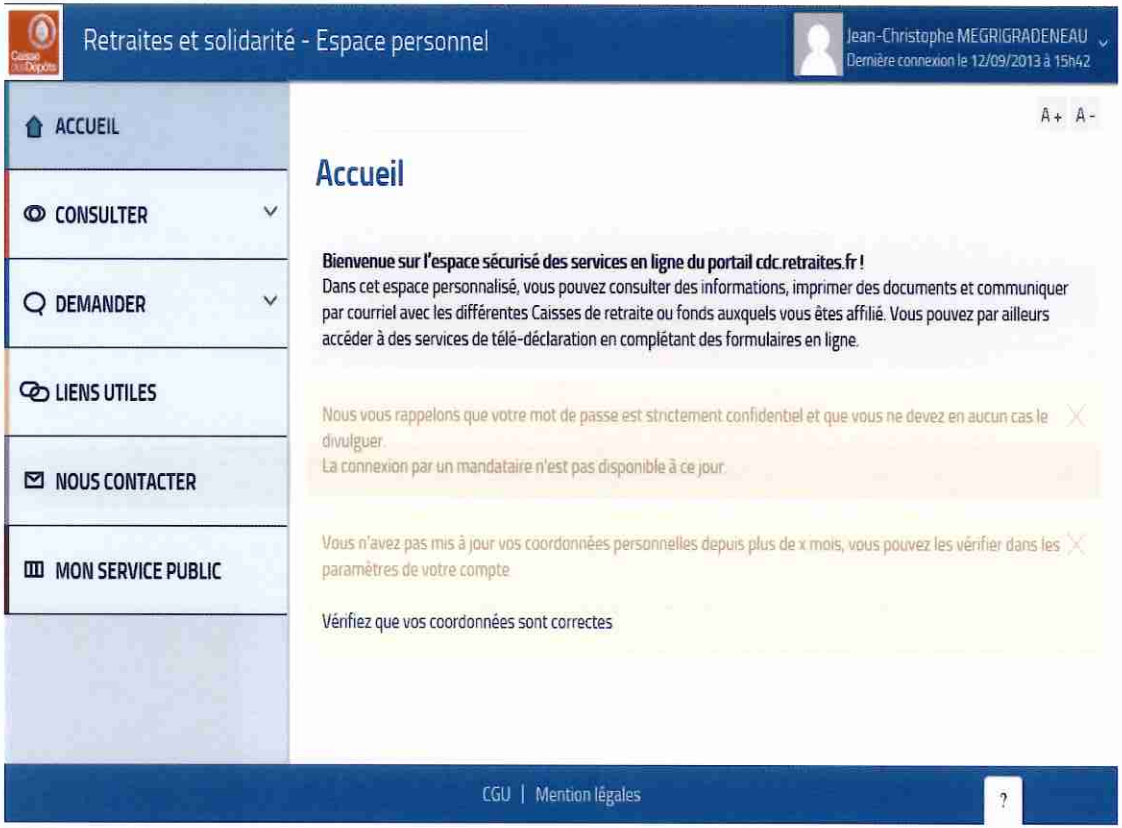
Après avoir cliqué sur « M'inscrire », la procédure d'inscription débute:

Les services en ligne Retraite des Mines



Après s'être inscrit, l'utilisateur peut se connecter immédiatement.

Les services en ligne Retraite des Mines



L'espace personnel multi-fonds permet la gestion de son compte « Espace personnel »

Les services en ligne Retraite des Mines

L'espace personnel multi-fonds permet en temps réel de consulter ses contrats, modifier ses données, d'éditer des documents,

GROUPE Caisse des Dépôts

Les services en ligne Retraite des Mines

Vous pouvez:

Consulter les paiements de prestation

Consulter le montant imposable

Editer les avis de situation ou les attestations

7 – QUESTIONS DIVERSES

GROUPE Caisse des Dépôts

Les services en ligne Retraite des Mines

Consulter et modifier les informations personnelles:

- Adresse postale,
- Courriel,
- Téléphone …