Commission de Gestion Mines
10 juin 2021

Caisse des Dépôts
GROUPE

Sommaire

01 Situation administrative

02 Activités de gestion

03 L’espace personnel Actif-Retraité du site de la Retraite des Mines

04 L’inter-régimes

Interne

01

Situation administrative

La situation administrative de la Retraite des Mines

Une nouvelle convention d'objectif et de gestion portant sur la période 2020-2023, a été signée le 30 octobre 2020 entre la CDC et l'Etat.

La nouvelle Convention d'objectif et de gestion s'inscrit dans la continuité des précédentes COG, en termes d'indicateurs de production, de qualité de service. Les paramètres de gestion des branches vieillesse et recouvrement dont la caisse assure la gestion, traduisent une diminution de l'activité qui est la conséquence de la fermeture du régime depuis 2010 et la démographie de ce régime ; ce qui entraine une réduction des moyens alloués par l'Etat avec une baisse annuelle de 5,5% des frais de gestion.

Ce contexte oblige la CDC a de constantes adaptations en termes de procédures et de mesures de simplifications en s'appuyant sur les compétences et les savoirs faire des collaborateurs.
Les principaux axes de cette nouvelle COG sont de maintenir une haute qualité de service en améliorant notre performance de gestion, de participer au développement de l'inter-régime, bien que le régime minier soit un régime en attrition, intégrer les mesures de convergences et de mutualisation entre régimes sociaux et de renforcer les partenariats avec les acteurs du régime minier notamment en mettant en place un parcours client permettant de simplifier l'accès à l'information.

Le régime de retraite des mines s'est résolument inscrit dans tous ces projets développés par le GIP Union Retraite sous l'égide des pouvoirs publics. En étant partie prenante à l'ensemble de ces mutations profondes, il assure le maintien de la qualité de service au bénéfice de la corporation minière à la demande des pouvoirs publics.

La situation administrative de la Retraite des Mines

Les chiffres du régime de retraite

- Nombre de cotisants:
  - 1010 cotisants répartis sur les 5 catégories professionnelles.
  - 24 000 anciens assurés du régime minier. La fin de l'activité minière a entraîné la sortie du régime minier de nombreux assurés qui ont poursuivi leur activité professionnelle en relevant d'autres régimes de sécurité sociale .

- Nombre de retraités: 220 575
  - 112 566 : droit direct
  - 107 940 : droit dérivé
  - 69 : invalidité

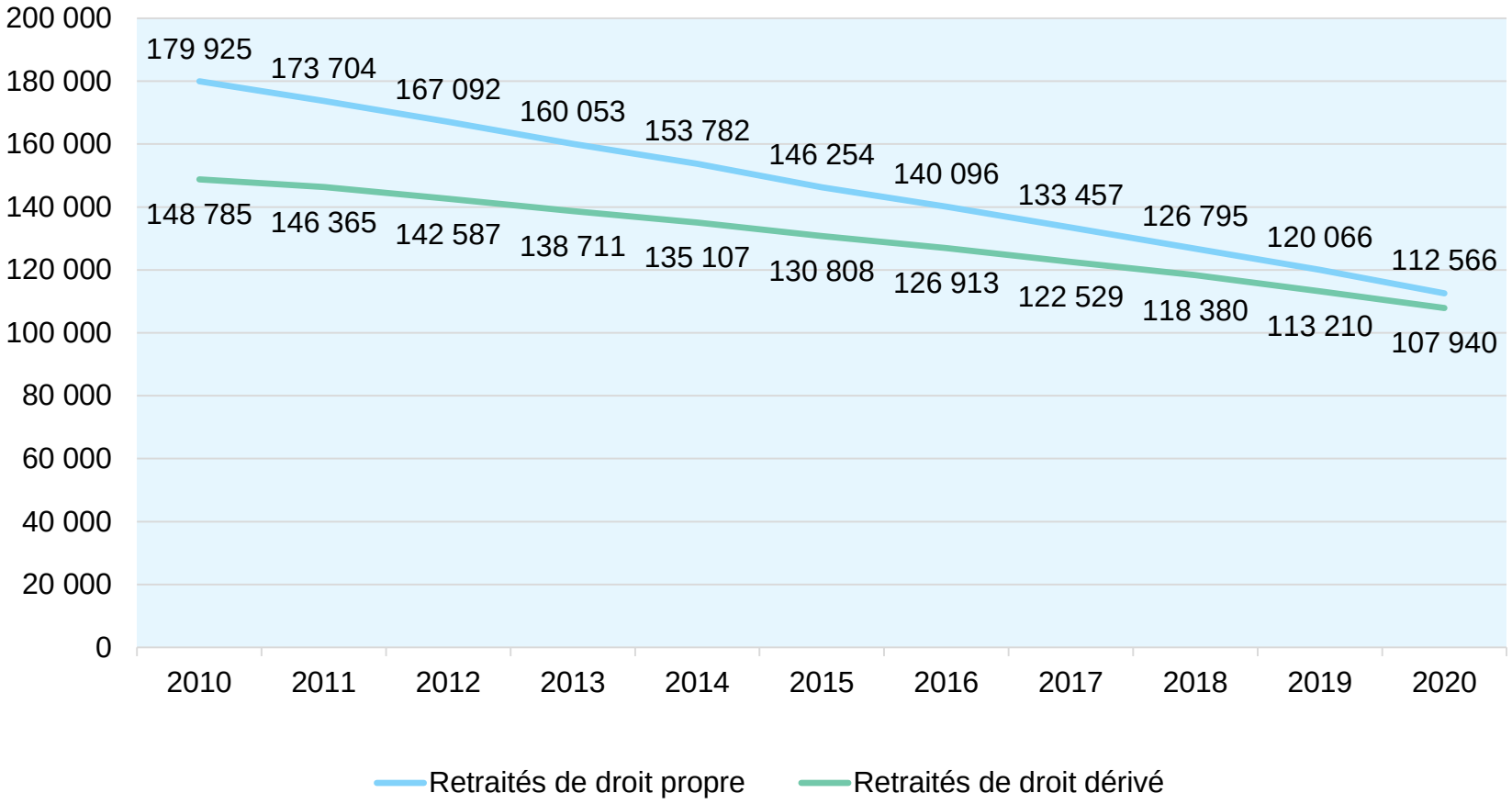
Constat d'une baisse globale des titulaires d'un droit à pension au titre du régime minier de 9% chaque année en fonction du nombre retraités par année.

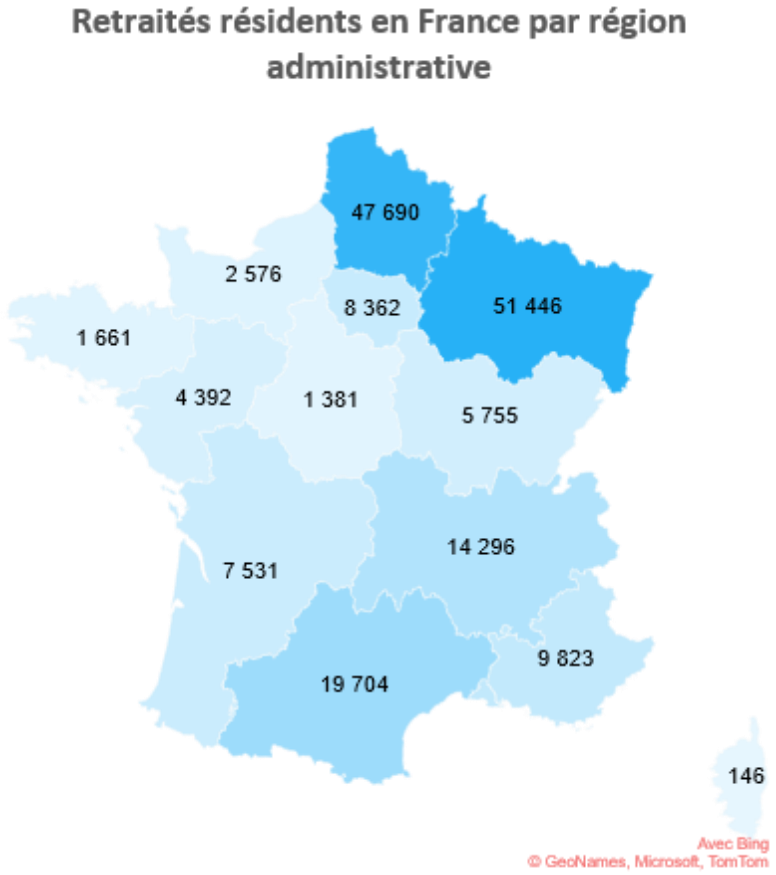
- Montant moyen des pensions minières:
  - 93 127 bénéficiaires d'une pension minière de vieillesse ⇨ pension moyenne de 8 101 €
  - 83 780 bénéficiaires d'une pension minière de réversion ⇨ pension moyenne de 4 310 €

- L'âge moyen des retraités à fin 2020 s'établit à 78,9 ans
- 20,6 % des pensionnés résident à l'étranger
- Montant annuel des prestations versées 2020: 1 230 M€

Evolution de l’effectif des retraités

La part des pensionnés de droit propre diminue progressivement, elle est de 51,1 % dans l’ensemble contre 51,5 % à fin 2019. À partir de 2022, le nombre de pensionnés de droit dérivé deviendrait supérieur à ceux de droit propre.
À fin 2020, 20,6 % des pensionnés du régime résident à l’étranger, dont 74% dans les pays du Maghreb



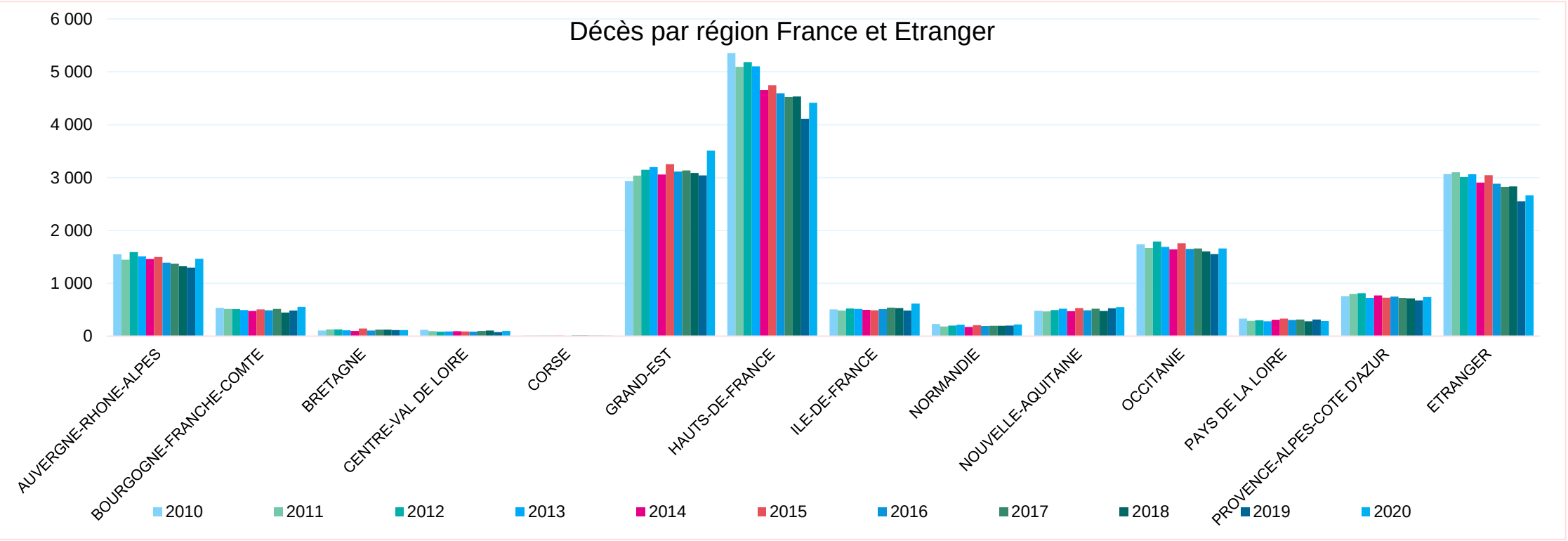


Représentation des décès de 2010 à 2020 par région de France et à l'étranger

Les informations décès enregistrés dans le système d'informations sont certifiés et alimentés soit par un flux quotidien de la CNAV du Système National de Gestion des Identifiants (SNGI) , soit par réception dans nos services d'un bulletin de de décès, en particulier, de l'étranger.

Nombre de décès en 2020 : 16 797

Il est constaté une augmentation d'environ 8% du nombre des décès entre l'année 2019 et 2020



Interne

02

Activités de gestion

Retraite des Mines: Activités – Impacts COVID

L’année 2020 a été marquée par la pandémie de Covid-19.

La période de confinement a fait apparaître et comprendre les ressorts déployés par l’ensemble des collaborateurs pour affronter et surmonter la situation exceptionnelle à laquelle personne n’était préparé. Le lien et de la cohésion créés ont permis de bien travailler ensemble malgré la crise intervenue.
Afin de ne pas ajouter à des situations humaines fragilisées par la crise sanitaire et maintenir les engagements pris dans le cadre de la convention d’objectifs et de gestion, d’assurer et de garantir la qualité de service, des moyens ont ainsi été mis en œuvre et des équipements informatiques ont été fournis aux personnels pour leur permettre de travailler depuis leur domicile.
La continuité de service a été mise en œuvre pour l’activité de gestion dans les meilleures conditions pour les assurés du régime.

L’Impact COVID sur l’organisation.

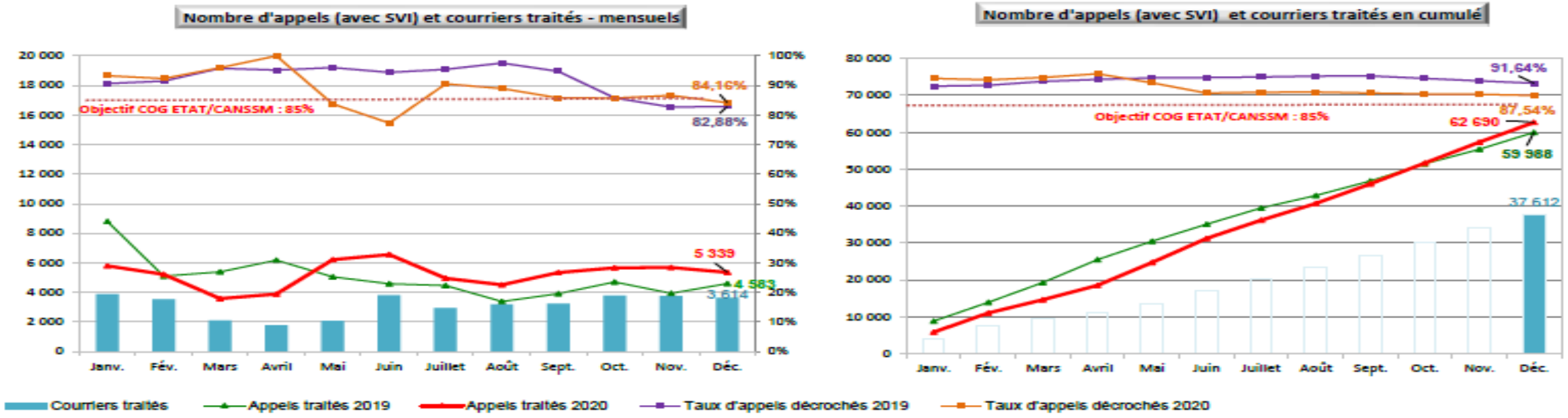
En raison des limitations, des mesures exceptionnelles ont été prises :

Objectif prioritaire : Gestion des activités vitales et prioritaires Liquider et payer. Pendant la période de confinement, les demandes de pension ont continué d’être numérisées par le service des flux.
Impacts sur la gestion : Mise en place de mesures de simplification. Utilisation des portails inter régimes pour récupérer des informations pour liquider les droits, éviter l’interruption de revenus des conjoints survivants.
Relations avec le mandant : Une communication a été créée et transmise à la CAN à diffuser auprès des affiliés du régime minier et des organismes miniers pour favoriser l’ouverture de son espace personnel à partir du site de la retraite des mines pour bénéficier des services.
Site internet dédié : Mise en place de messages d’informations sur le site de la retraite des mines pour faciliter les échanges et inviter les affiliés à privilégier la voie électronique et nous contacter à l’adresse mail dédiée.
Le bureau de l’accueil physique des affiliés du régime minier a été fermé le 16 mars.

Retraite des Mines: Gestion de la Relation Clients

Canaux de communication: le nombre de courriels traités par l'unité Relation Clients est en forte hausse : +82,9% avec 6 921 courriels traités cette année contre 3 784 en 2019.

Bilan activité centre d'appels - ligne dédiée



Indicateur	à fin décembre 2019	à fin novembre 2020		à fin décembre 2020	Cible
Taux de correspondances traitées dans les délais (<15 jours)	85,17%	81,91%	↓	81,71%	>85%
					Cible 2019 : >85 %

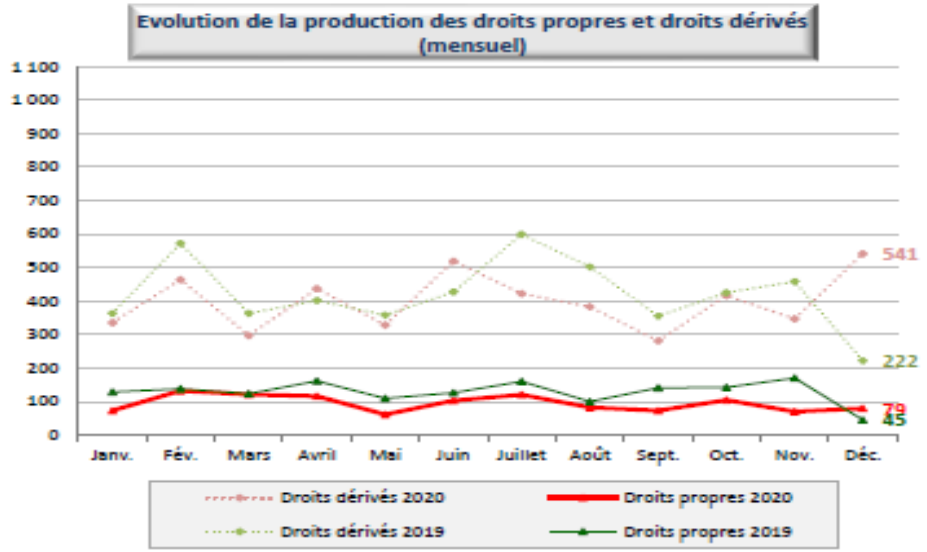
Interne

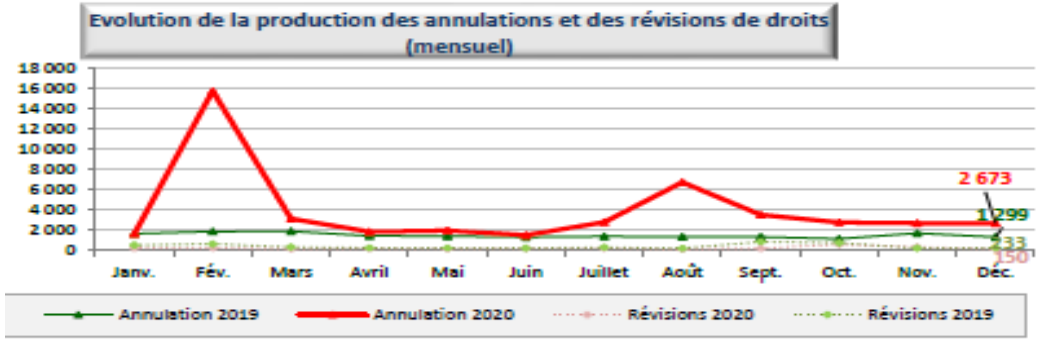
Retraite des Mines: Gestion des pensions

Bilan activité 2020 :

Liquidations – Révisions - Annulations

Droits propres - Droits dérivés - Annulations - Révisions de droits





Indicateurs

	Réalisé 2019	à fin novembre 2020		à fin décembre 2020	Cible
Taux de compte de droits mis à jour à fin avril	99,22%	99,27%			97%
Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis (cumulé)	99,00%	99,33%	↑	99,75%	99,30%
Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (cumulé)	99,83%	99,92%	→	99,87%	99,5% (non suivi dans COG)
Taux d'incidence financière des erreurs détectées après contrôle	0,980%	-	-	-	<0,15%
Pourcentage de dossiers impactés par une erreur à incidence financière après contrôle		-	-	-	3%
Délai d'instruction des demandes de prestation (cumulé en jours)	15,3 jours	13,7 jours	↑	13,6 jours	16 jours

Nombre de dossiers traités en cumulé

	à fin décembre 2019	à fin décembre 2020
Droits propres	1 543	1 134
Droits dérivés	5 046	4 770
Annulations	17 687	47 072
Révisions de droits	4 618	2 657

Interne

Retraite des Mines: Actes de gestion

- Mines : actes de gestion clôturés dans l'outil de gestion du 1er janvier au 31 décembre 2020

Mines: Actes de Gestion					
Liquidation droits Propres	Liquidations Réversion	Annulations	Révisions	Correspondances Générales	Informations Retraite Informations carrière
1 127	4 574	17 533	2 639	6 564	4 882

Mines: Gestion des comptes retraité					
Succession	Tutelles	Impayés	Révision cotisation sociales	Correspondances générales	Informations Retraite
14 200	1 504	10151	3 350	303	5 144

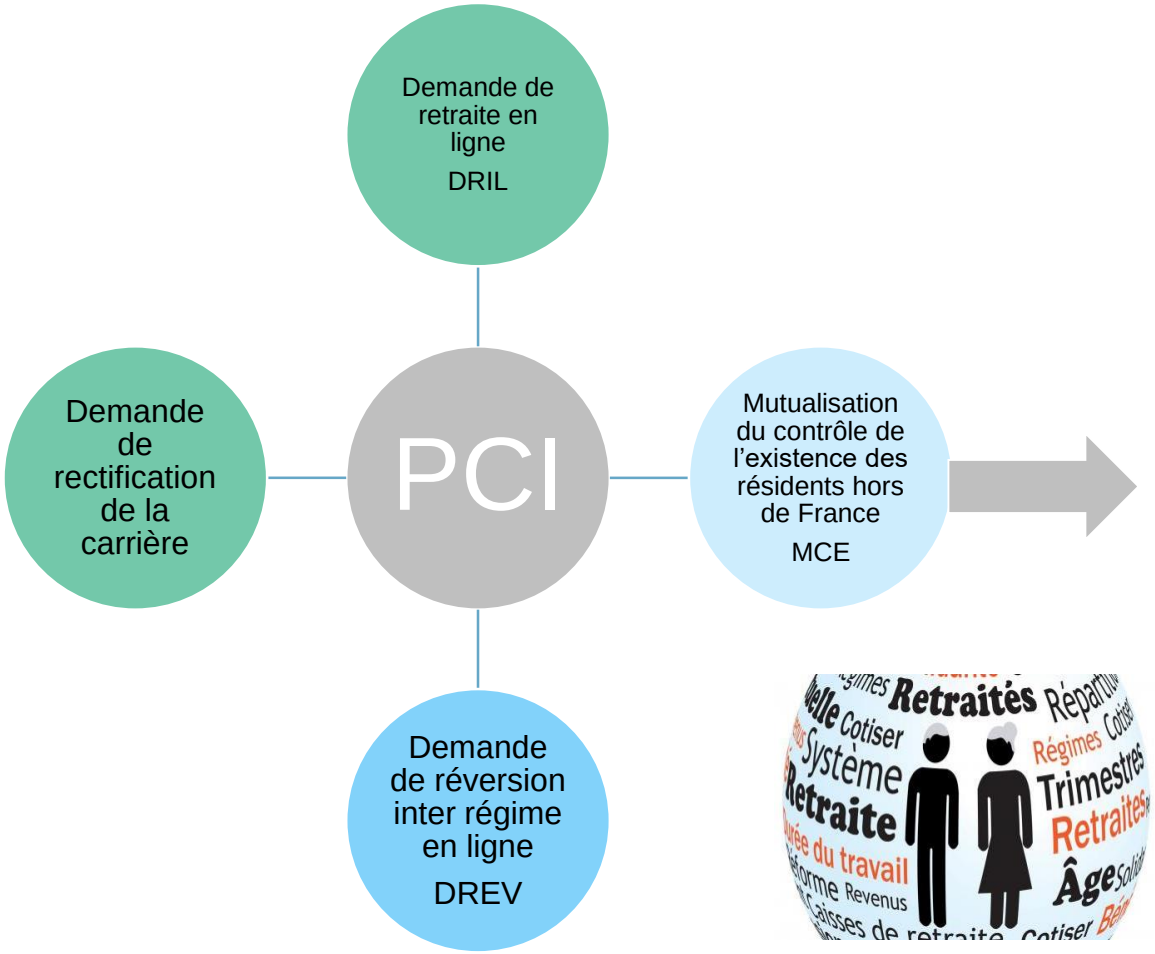
03

L’espace personnel Actif-Retraité du site de la Retraite des Mines

Portail Commun Inter-régimes- les services

Les fonds DPS et des services développés

En une seule fois pour tous les régimes :



Des services développés pour tous les fonds, quelles que soient leur volumétrie et leurs spécificités.

Mines: Activité espace personnel

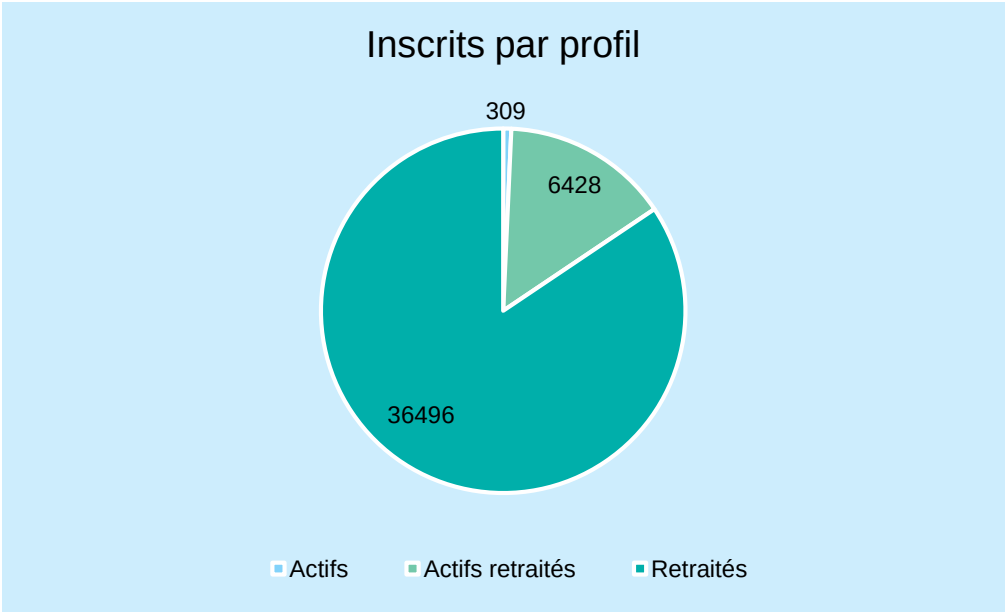
Le site Retraite des Mines - L'espace personnel des affiliés –

Les services de la DPS développés et les services du portail commun inter – régimes sont accessibles à partir de l'espace personnel connexion France Connect.
Une communication DPS et des tutorats sont mis à disposition de tous les affiliés.

Nombre d'inscrits: 43 236 affiliés actifs et retraités (40 265 fin 2020)
Il est constaté une augmentation régulière d'affiliés inscrits .

Des Services communs actifs-retraités
Modifier toutes ses coordonnées médiatiques; adresse, RIB

Nombre d'accès par type de service	2020
Attestation de paiement	69 524
Attestation fiscale	14 437



Interne

Retraite des Mines : Echanges dématérialisées

Conformément à la COG, de privilégier les échanges par courriel avec les pensionnés du régime minier, depuis 2020, les attestations de paiements et attestations fiscales sont mises à disposition des retraités sous forme dématérialisée dans l'espace personnel du site de la retraite des mines.
Ces documents sont imprimables en fonction des besoins du retraité et sont envoyés sur demande du retraité à son adresse par les services de la CDC.

Dans ce cadre, un message informant les retraités de la campagne « Attestation fiscale 2021 », a été envoyé pour la 1ère fois à l'ensemble des retraités des mines ayant une adresse mail renseignée à la CDC.

Suite à cet envoi de la campagne « Attestation fiscale 2021 », dans une démarche de mesure de la satisfaction utile dans le cadre de la COG, une enquête a été transmise par mail.

Les objectifs :

- Mesurer la satisfaction globale vis-à-vis de la campagne,
- Analyser l'impact de l'envoi de ce courriel d'information,
- Recueillir et analyser les attentes et suggestions des utilisateurs,
- Dégager les pistes d'évolutions.

L'enquête réalisée par mail contient 5 questions courtes, de type satisfaction.

Retraite des Mines: Enquête satisfaction

Synthèse de l'enquête réalisée:

Cette première enquête permet de faire ressortir que les bénéficiaires de la retraite des Mines sont attachés à leur régime de retraite et disposés à répondre à un questionnaire.

En effet, ils ont été 2 729 répondants, soit un taux de retour de 45,4%. Une population finalement plutôt connectée et participative.

(Le taux de retour d'une enquête se situe habituellement aux alentours des 10%)

Quelques chiffres clés à retenir :

- **57%** accède à l'espace personnel principalement par **France Connect**
- **89%** des retraités interrogés trouvent **simple d'obtenir ce document** directement dans l'espace personnel
- **87%** évalue cet **accès facile** (8,4/10)
- **50%** des répondants consultent également l'attestation de paiement

Parmi les 11% des retraités *(301 personnes)* ayant laissé un commentaire, **88%** soulignaient la satisfaction du service.

Interne

04

L’inter-régimes

Les services inter-régimes

La Caisse des dépôts intervient pour la Retraite des Mines dans la mise en œuvre des projets de l'inter-régimes et à ce titre, elle prend en compte les besoins du régime pour les projets en cours.

L'Union Retraite est chargée du pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation ayant pour objet de rendre plus simple et plus compréhensible le système de retraites pour les usagers.

- <u>Les développements et services aux usagers.</u>

  - Consultation des éléments de paiement de pension
  - Présentation chronologique de la carrière et demande de rectification de carrière en ligne
  - La demande unique de retraite en ligne au titre de l'ensemble de sa carrière tous régimes confondus, et téléverser ses pièces justificatives de façon entièrement dématérialisée, sur le principe du « *Dites le nous une fois* ».
  - Mutualisation des contrôles d'existence : Novembre 2019
    - ✓ 1er acte de gestion mutualisé pour tous les régimes: Un seul contrôle d'existence par an et par assuré
  - La demande unique de réversion en ligne en Juillet 2020: Une demande de réversion en une fois auprès de tous les régimes de retraite du défunt.

- <u>Les projets inter régimes en cours:</u>

  - Répertoire gestion de carrière unique: RGCU
    - La migration des données de carrière des affiliés au régime Minier vers le RGCU est prévue fin 2022
  - DAI: Transformation du Droit à l'Information

Interne

Activités : Evolution de procédures de gestion

A partir du portail commun inter régimes: Des services accessibles sur l'espace personnel des affiliés et sur www.info-retraite.fr

La rectification des carrières en ligne depuis avril 2018 :

les affiliés actifs du régime peuvent faire une demande de rectification de leur carrière pour compléter ou rectifier des périodes en amont de la demande de retraite auprès des régimes auxquels ils ont été affiliés.

Les demandes de retraite et réversion en ligne :

- Avril 2019**,** une seule demande de retraite pour l'ensemble des régimes à partir du service en ligne:
  - 2020: Nombre de demandes reçues : 182 ➔ Soit 16% des demandes reçues en 2020
  - Au 31 mai 2021: Nombre demandes reçues: 93

- Juillet 2020, en cas de décès d'un conjoint, un nouveau service en ligne est disponible pour déposer une demande de réversion en une fois auprès de tous les régimes de retraite du défunt
  - Depuis août 2020: Nombre de demandes reçues: 151 ➔ soit 12% des demandes reçues en 2020
  - Au 31 mai 2021: Nombre demandes reçues: 362

CLEISS; Échange électronique d'informations sur la sécurité sociale –EESSI

Echanger des informations sur les risques sociaux comme la maladie, le chômage, la famille, la retraite pour des ressortissants se déplaçant sur le territoire européen.

La Retraite des Mines utilisera une solution mutualisée à partir du portail EOPPS (RINA) pour bénéficier du service des échanges européens pour la maladie; droits aux soins de santé et la retraite.

Activités : Evolution de procédures de gestion

La Mutualisation des Contrôles d'Existence: Contrôle des droits

Depuis novembre 2019, le groupement d'intérêt public Union Retraite a mis en place la mutualisation des contrôles d'existence permettant aux régimes de retraite de contrôler l'existence (et le non-remariage pour les droits de réversion) de leurs ressortissants vivant à l'étranger en interrogeant une seule fois l'assuré pour l'ensemble des régimes.

1er acte de gestion mutualisé pour tous les régimes, il poursuit l'objectif de simplifier les démarches des assurés souvent poly-pensionnés, résidents à l'étranger en établissant un seul contrôle d'existence par an et par pensionné.

La procédure de gestion commune à tous les régimes consiste en une transmission de l'enquête par deux canaux possibles, par voie papier ou par voie dématérialisée à partir du portail commun inter-régimes.

Les retours sont traités et communiqués par voie dématérialisée aux différents régimes via le portail du GIP.

Un contrôle de l'exhaustivité des pensionnés de la Retraite des Mines résidant à l'étranger :

En 2020, 43 043 contrôles d'existence ont été diligentés auprès des pensionnés bénéficiaires d'une allocation retraite de droit direct.

- 4 900 contrôles ont généré la suspension des pensions en attente de réponses.

De même, 25 560 contrôles de situation maritale ont été diligentés auprès des pensionnés bénéficiaires d'une allocation de réversion.

- 3 497 contrôles ont généré la suspension des pensions en attente de réponses.

caissedesdepots.fr