

GROUPE



# Convention d'objectifs et de gestion

## Retraite des Mines

## Entre la Caisse des Dépôts et l'État

2016 – 2019



GROUPE





# SOMMAIRE

Préambule	7
S'engager à être un partenaire efficace dans la réforme du régime	11
<b>1.1. Mettre à disposition les éléments nécessaires pour assurer la continuité des missions liées à la protection sociale des assurés du régime minier</b>	11
<b>1.2. Poursuivre les missions confiées par la CANSSM en complément du mandat de gestion Retraite des Mines</b>	12
<b>1.3. Contribuer à fournir une information complète et adaptée aux assurés</b>	12
Poursuivre les actions d'amélioration des services dans la gestion et la relation avec les assurés	12
<b>2.1 Faciliter l'accès aux informations Retraite</b>	12
2.1.1. <i>L'offre internet :</i>	13
2.1.2. <i>L'offre téléphonie :</i>	13
2.1.3. <i>Evaluer la qualité de l'offre de service</i>	13
<b>2.2 Conforter les améliorations sur les processus de gestion</b>	14
2.2.1. <i>Enrichir les données conduisant à la certification des identifiants des retraités et des actifs</i>	14
2.2.2. <i>Anticiper le calcul des droits à pension</i>	14
2.2.3. <i>Renforcer la maîtrise des risques afin de garantir la fiabilité des opérations de gestion</i>	15
2.2.4. <i>Poursuivre les actions pour un paiement sécurisé et à bon droit</i>	15
2.2.5. <i>Poursuivre les réflexions sur l'efficacité des paiements à l'international</i>	16
2.2.6. <i>Optimiser les procédures de recouvrement</i>	16
La fonction recouvrement sur personnes morales	16
La fonction recouvrement sur personnes physiques	17
Contribuer aux chantiers structurants conduits dans l'union retraite	17
<b>3.1 Les chantiers structurants</b>	17
<b>3.2 Les autres thématiques à examiner en inter-régimes</b>	18
3.2.1. <i>L'identification</i>	18
3.2.2. <i>La mutualisation des contrôles</i>	18
3.2.3. <i>Le projet EESSI</i>	18
3.2.4. <i>Les fonctions support</i>	18
Garantir la performance et l'efficacité de la gestion	18
<b>4.1 Maîtriser les coûts</b>	18
4.1.1. <i>Optimiser l'utilisation des ressources attribuées</i>	18
<b>4.2 Poursuivre les mesures pour une gestion efficace</b>	19

4.2.1. Les mesures organisationnelles	19
4.2.2. Le maintien des compétences	19
4.2.3. Optimisation des processus de gestion	19
Les paiements	20
La gestion des éditions	20
La numérisation des documents	20
<b>4.3 Développer le SI au service de la performance et de la qualité</b>	<b>20</b>
<b>Réaliser le suivi, la révision et le renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion</b>	<b>21</b>
<b>5.1. Assurer le suivi de la COG</b>	<b>21</b>
<b>5.2. Garantir les conditions de révision (évolutions législatives et réglementaires ayant un impact significatif sur les objectifs et les moyens)</b>	<b>21</b>
<b>Liste des annexes</b>	<b>23</b>
Annexe n° 1 : règles relatives à la trajectoire financière pluriannuelle et aux budgets de gestion administrative	24
Annexe n° 2 : hypothèses de volumétrie sur les effectifs du régime	28
Annexe n° 3 : tableau de synthèse des indicateurs de résultats	28
Annexe n° 4 : fiches indicateurs	29
Annexe n° 5 : les activités de gestion de la caisse des dépôts	35
Annexe n° 6 : modalité de calcul des acomptes de frais de gestion	35

CONCLUE en application de l'article 107 du décret 46-2769 du 27 novembre 1946 portant organisation de la sécurité sociale dans les mines,

ENTRE :

LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS,

Représentée par le directeur général de la Caisse des Dépôts et consignations,

Ci-après « la Caisse des Dépôts »

ET

L'ÉTAT,

Ci-après « l'État »

la Caisse des Dépôts-Retraite des Mines et l'État, étant ci-après dénommés ensemble les « parties » et individuellement la « partie ».



# Préambule

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, le recouvrement des cotisations et la gestion de l'assurance vieillesse et invalidité du régime minier sont assurés par la Caisse des Dépôts pour le compte de la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines. Aux termes de l'article 107 du décret du 27 novembre 1946 modifié par le décret du 03 septembre 2015, la Caisse des Dépôts conclut avec les ministres chargés de la sécurité sociale et du budget une Convention d'Objectifs et de Gestion fixant les objectifs pluriannuels de gestion et les moyens de fonctionnement.

La 1<sup>ère</sup> Convention d'Objectifs et de Gestion, signée le 14 mai 2012, pour la période 2012-2015 a fixé 3 orientations prioritaires :

- Maintenir un haut niveau de qualité de service ;
- Améliorer l'efficacité de la gestion et anticiper les évolutions du régime des mines ;
- Contribuer aux travaux menés par les pouvoirs publics pour accompagner la transformation du régime minier en maintenant la garantie de services aux assurés.

Les résultats ont été retracés dans un bilan présenté à l'État.

La nouvelle convention 2016-2019 intervient alors que la Convention d'Objectifs et de Gestion 2014-2017 signée entre la CANSSM et l'État le 20 juillet 2014 et portant sur la mise en œuvre de la réforme du régime spécial, est à mi-parcours.

- ⇒ Les actifs et les retraités du régime minier sont désormais pris en charge pour les prestations d'assurance maladie maternité et AT-MP, par la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs salariés,
- ⇒ La gestion de l'action sociale individuelle ainsi que de la politique de loisirs et de vacances est assurée par l'agence nationale de garantie des droits des mineurs (ANGDM),
- ⇒ La Caisse Autonome Nationale, tout en effectuant le pilotage des gestions déléguées dont l'assurance retraite, a centré ses actions sur la modernisation et la valorisation de son offre de santé.

Dans ce paysage reconfiguré de la protection sociale minière, la Caisse des Dépôts qui assure la gestion du mandat retraite depuis 10 ans, rend compte de son action à la CANSSM, aux instances du régime et à l'État.

Depuis la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice des systèmes de retraite, l'environnement retraite est également en forte évolution avec notamment, les chantiers structurants qui sont conduits sous le pilotage du GIP Union Retraite pour améliorer l'information des assurés en dépassant la complexité des réglementations propres à chaque régime.

# Préambule (suite)

Au sein de la Direction des Retraites et de la Solidarité de la Caisse des Dépôts, ces projets sont portés pour l'ensemble des régimes gérés dont Retraite des Mines.

La démographie du régime minier est un élément de contexte important pour la fixation des objectifs et le choix des projets qui seront portés sur la période 2016-2019. La décroissance des effectifs et le vieillissement des populations gérées déjà évoqués dans la COG 2012-2015 vont s'accroître.

Les assurés relevant du régime minier au titre de leur activité professionnelle représentent en 2015 moins de 2 500 personnes et cette population va s'éteindre progressivement, mais l'effectif des futurs bénéficiaires de pensions de droit personnel, également constitué d'anciens cotisants (environ 25 000) reste plus important. La majorité des futurs retraités seront donc des poly-pensionnés de régimes de base.

Concernant la population des retraités, elle représente depuis 2012 moins de 300 000 personnes et l'effectif diminue progressivement à raison de 4% par an. C'est toutefois seulement en 2020 que l'effectif des bénéficiaires de pensions de réversion dépassera celui des bénéficiaires de droit personnel et que le régime deviendra un régime de réversions.

Enfin, l'une des caractéristiques du régime minier est sa forte population de bénéficiaires résidant à l'étranger (près de 18 %). La gestion de ces pensions fait appel à des procédures spécifiques pour le traitement des demandes de prestations, mais aussi en termes de certification d'état-civil, de reconstitution de carrière, de suivi et de traitement des incidents de paiement.

Concernant plus particulièrement la continuité des paiements, après avoir mis en œuvre la norme SEPA et favorisé le paiement par virement au cours de la COG 2012-2015, la Caisse des Dépôts conduira de nouvelles actions pour offrir un service de qualité et efficient aux ressortissants du régime minier.

La période couverte par la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion va donc connaître une phase de transformation importante du régime minier au cours de laquelle Retraite des Mines s'engage à mettre en place les dispositions pour :

- ⇒ pérenniser un haut niveau de qualité de service pour les retraités et futurs bénéficiaires de retraites et sur les prestations confiées par la CANSSM dans le cadre de la réforme du régime ;
- ⇒ s'adapter aux enjeux de modernisation portés par le nouvel environnement retraite en s'appuyant sur toute l'infrastructure de la Direction des Retraites et de la Solidarité avec l'objectif de contribuer à l'amélioration de la performance collective des régimes de retraite.



# Les objectifs stratégiques de la COG 2016-2019

La période 2016-2019 va porter les dernières générations d'actifs et d'anciens cotisants du régime minier parvenant à l'âge d'ouverture du droit à la retraite minière. A partir de 2020, les liquidations de pensions de droit personnel concerneront essentiellement des assurés qui avaient déjà cessé d'être affiliés au régime minier lorsqu'ils font valoir leurs droits à pension. L'annexe n° 2 présente les effectifs prévisionnels des actifs, des anciens cotisants et des 2 catégories de retraités (pensions de droit personnel et pension de réversion).

Le vieillissement de la population des retraités du régime minier et la proportion croissante des pensions de réversion entraîne un glissement des volumétries de certains actes de gestion. On assiste à une diminution importante des liquidations de droits personnels et une augmentation est attendue sur les activités suivantes : examen de demandes de majorations de pensions, application de jugements de tutelles, successions, attributions de pensions de réversion, recouvrement des créances au décès. Ces éléments sont à prendre en compte pour fixer les orientations de la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion, la responsabilité de Retraite des Mines est de consolider et d'adapter ses plans d'actions pour apporter un service de qualité, mais aussi une information simplifiée et clarifiée grâce à une coordination efficace avec les autres opérateurs de la protection sociale minière.

Tout en adaptant les processus dans une dynamique inter-organismes et inter-régimes avec l'objectif de renforcer la qualité de service aux bénéficiaires, des actions seront conduites pour assurer une optimisation des moyens de fonctionnement en adéquation avec l'évolution de l'activité.

Dans ce cadre, les axes définis pour préparer les enjeux de la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion 2016-2019 sont proposés ci-après :

- ➡ S'engager à être un partenaire efficace dans la réforme du régime minier
- ➡ Poursuivre les actions d'amélioration des services dans la gestion et la relation avec les assurés
- ➡ Contribuer aux chantiers structurants conduits dans l'environnement retraite inter-régimes
- ➡ Garantir l'efficacité de la gestion en poursuivant les efforts engagés en cohérence avec l'évolution de l'activité



L'effectif des ressortissants du régime spécial de la sécurité sociale minière est désormais presque exclusivement constitué de retraités dont la Caisse des Dépôts assure la gestion de leur retraite de base.

La CANSSM, dans son rôle de pilotage des gestions déléguées, a défini, dans sa Convention d'Objectifs et de Gestion signée avec l'État le 20 juillet 2014, les modalités de reporting du mandat de gestion sur la retraite auprès des instances du régime et a aussi établi la liste des activités complémentaires confiées à la Caisse des Dépôts en prolongation du mandat de gestion fixé à l'article 15 du décret du 27 novembre 1946.

Il s'agit donc pour la Caisse des Dépôts de :

- ▣▣▣▣ Mettre à disposition des différents opérateurs et des instances de gouvernance les éléments nécessaires pour assurer la continuité de l'ensemble des missions liées à la protection sociale des assurés du régime minier ;
- ▣▣▣▣ Poursuivre la réalisation des missions confiées par la CANSSM en complément du mandat de gestion Retraite des Mines ;
- ▣▣▣▣ Contribuer à fournir une information complète et adaptée aux assurés.

### 1.1. Mettre à disposition les éléments nécessaires pour assurer la continuité des missions liées à la protection sociale des assurés du régime minier

Depuis l'intégration de la Retraite des Mines en 2005 et avec le développement des outils informatiques qui ont permis d'assurer une gestion sécurisée et modernisée des activités, la Caisse des Dépôts dispose des données relatives aux dossiers de comptes et de pensions.

Elle est donc en mesure de répondre aux obligations conventionnelles et aux diverses sollicitations qui intéressent le pilotage technique du régime, en produisant les prévisions d'activité et projections démographiques réalisées par l'actuariat (préparation du PLFSS et du PLF, prévisions pour la commission des comptes et la commission de compensation, questionnaires du COR, de la DRESS....).

Conformément aux engagements pris, notamment dans le cadre de la COG Etat/CANSSM, elle continuera à mettre à disposition les données dont elle dispose et répondra aux sollicitations des autres opérateurs du régime pour leur fournir les éléments et les études nécessaires pour les opérations des gestions qui leur ont été déléguées.

La Caisse des Dépôts pourra répondre également aux sollicitations de la CNAMTS, s'il s'avérait nécessaire de compléter les informations individuelles des assurés pour permettre l'examen de leurs droits à l'assurance-maladie

Par ailleurs, dans un souci de rationalisation, d'amélioration de la performance collective et de simplification des démarches pour les assurés, elle poursuivra les échanges d'informations et de services avec les partenaires du régime et notamment l'ANGDM.

La convention tripartite CANSSM/CDC/ANGDM conclue en 2011, qui prévoit en particulier des échanges d'informations, pourra être adaptée aux nouveaux besoins exprimés.

Ces évolutions et les nouveaux services développés seront portés à la connaissance de la CANSSM et des instances du régime.

## 1.2. Poursuivre les missions confiées par la CANSSM en complément du mandat de gestion Retraite des Mines

En 2005, le mandat sur le transfert du recouvrement des cotisations et la gestion de l'assurance retraite du régime minier était centré sur les prestations vieillesse dues aux assurés du régime.

Dans le cadre des réorganisations de la CANSSM et de la réforme du régime, d'autres activités ont été reprises.

Il s'agit par exemple, de la gestion des retraites des anciens salariés de la CANSSM (retraite des statutaires) pour lesquels la CDC met en œuvre depuis 2009 :

- les dispositifs du droit à l'information,
- la liquidation et le paiement des prestations,
- les opérations de contrôles,
- le reporting annuel auprès de la CANSSM.

## 1.3. Contribuer à fournir une information complète et adaptée aux assurés

Dans le cadre de la COG 2014-2017, la CANSSM a pris l'engagement de mettre en œuvre des dispositifs pour maintenir, voire améliorer la qualité de service en assurant une proximité dans la relation avec les assurés pour tenir compte des besoins spécifiques liés à la moyenne d'âge élevée des ressortissants.

Ne disposant pas de structures d'accueil local en dehors de ses sites de production, dont un seul en région minière, la Caisse des Dépôts ne peut assurer cette proximité sur les sujets Retraite des Mines que dans le cadre de l'organisation de permanences retraite. Elle s'est donc attachée à développer une relation multicanal avec les assurés du régime, en mettant à disposition de l'information par les espaces en ligne sécurisés.

Pour permettre aux ressortissants du régime de bénéficier d'une information multi risques dans le cadre d'accueils physiques, elle propose de contribuer à l'offre de services qui va être distribuée localement grâce à la coordination des différents opérateurs du régime.

Ainsi pourront être proposées aux agents d'accueil, des formations (1 formation par an et par région minière pour assurer une équité sur le territoire) sur les sujets concernant la retraite et des présentations des services en ligne afin de favoriser leur utilisation par les bénéficiaires.

La Caisse des Dépôts mettra à disposition de la documentation (guide de retraite, fiches d'information,...) dans les accueils locaux et communiquera les coordonnées de référents Retraite des Mines afin de fournir des informations plus précises sur les dossiers en cours de traitement.

En contrepartie et pour ne pas majorer les coûts sur ce processus, les participations à des journées d'information retraite ou les permanences seront limitées.

## 2

## Poursuivre les actions d'amélioration des services dans la gestion et la relation avec les assurés

Les travaux menés sur la COG 2012-2015 ont permis d'atteindre les niveaux de performance attendus sur la quasi-totalité des processus ainsi que le mentionnent les résultats indiqués dans le bilan.

La Caisse des Dépôts prendra appui sur les besoins exprimés par les assurés dans le cadre des enquêtes de satisfaction qui ont été réalisées afin de mieux définir l'offre de services pour la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion

### 2.1. Faciliter l'accès aux informations Retraite

En complément de l'offre de services en accueil physique organisée entre les opérateurs de la protection sociale minière, l'amélioration de l'accès à l'information retraite devra être développée dans le cadre de l'inter-régime sur la base des nouveaux services déployés par l'Union Retraite, en liaison avec les évolutions engagées par la Caisse des Dépôts pour poursuivre le déploiement de sa stratégie digitale sur les gestions dont elle a la charge.

La Réforme des Retraites de 2014 a mis en place l'Union Retraite, qui tout en poursuivant l'action du GIP Info-retraite sur le droit à l'information des actifs, va créer avec les régimes, de nouveaux services qui simplifieront la relation entre assurés et régimes et proposeront des bouquets de services communs à tous.

C'est une nouvelle étape vers plus de simplifications, une offre de service numérique efficiente et complète grâce aux connexions entre le portail inter-régimes qui va être construit, et les sites des régimes.

Avec la création d'un Département de la Relation Client en 2012, Retraite des Mines avait mené des actions pour diversifier l'accès à l'information pour les actifs et retraités. Elle poursuivra ces actions en développant, notamment, la dématérialisation des documents d'information destinés aux nouveaux retraités.

Pour conserver une exigence de qualité de service pour les années à venir, les réflexions vont se poursuivre afin d'identifier des axes d'amélioration potentiels sur chacun des vecteurs de communication décrits ci-après.

### **2.1.1. L'offre internet :**

Le site internet « Retraite des Mines » qui a été rénové en 2015, est désormais adapté à la navigation sur ordinateurs, tablettes et téléphones portables.

L'espace personnalisé qui s'adresse à tous les actifs et à tous les retraités a vu ses procédures d'inscription et de connexion simplifiées. Il permet une gestion personnelle de son compte « Espace personnel », de consulter et modifier les informations de ses coordonnées personnelles.

La Caisse des Dépôts s'attachera à poursuivre le déploiement des services pour les assurés de retraite des mines en priorisant certains services :

- ✓ une réflexion sera menée sur l'enrichissement des services à proposer sur l'espace personnel afin de favoriser la réalisation certaines opérations en ligne (ex : demande de prestation de réversion, (cette étude s'inscrit dans les travaux proposés par l'Union Retraite et relative à la dématérialisation des formulaires) ;
- ✓ le processus d'échanges par mail sera mieux structuré avec la mise en place de formulaires par thématique et la possibilité de fournir des pièces justificatives scannées sera étudiée ;
- ✓ enfin, les informations mises à disposition sur le site internet seront enrichies.

Pour permettre par le développement des usages numériques, l'optimisation de la qualité de service pour les assurés du régime, des mesures seront prises pour faire progresser l'usage des nouveaux outils et obtenir les coordonnées médiatiques des assurés. Un plan d'actions sera développé pour accélérer cette collecte des adresses courriels.

Concernant la relation écrite à laquelle les assurés du régime minier sont attachés, les améliorations porteront sur la gestion des éditions et la politique de gestion des réclamations tout au long de la COG. Il s'agira de mieux identifier les motifs de réclamations, de vérifier l'efficacité des dispositifs au moyen de la mesure de la satisfaction concernant les réponses.

### **2.1.2. L'offre téléphonie :**

Depuis 2012, des services vocaux interactifs ont été développés pour les questions les plus fréquentes afin de pouvoir répondre à la quasi-totalité des appels téléphoniques, notamment durant les périodes avec des pics d'appels.

Les outils TOIP ont été mis en place pour assurer un meilleur suivi des appels pris et disposer de statistiques sur les taux d'appels.

Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées pour mesurer la satisfaction des correspondants, mais aussi identifier les motifs d'appels. Ce travail d'analyse va être utilisé pour mettre en place des actions prioritaires au regard des attentes des assurés. Cela pourra concerner des mesures organisationnelles et l'intégration de procédures nouvelles.

Parmi les évolutions à engager sur la prochaine COG, on peut citer :

- ✓ regrouper toute la relation téléphonique sur une seule plateforme afin de renforcer l'homogénéité de l'offre de services ;
- ✓ approfondir la connaissance des attentes des assurés et des retraités pour identifier les leviers d'amélioration ;
- ✓ proposer de nouveaux services (campagnes d'appels sortants, SMS) ;
- ✓ renforcer la qualité de l'écoute pour pouvoir apporter une réponse complète et éviter une réitération des appels ;
- ✓ progresser sur la mesure de la satisfaction et mettre en place des parcours prioritaires construits avec les assurés.

### **2.1.3. Évaluer la qualité de l'offre de service**

Au cours de la période 2012-2015, les enquêtes réalisées ont permis de mesurer la satisfaction des assurés sur le vecteur téléphonique. La Caisse des Dépôts propose d'aller plus loin dans ces dispositifs en évaluant la satisfaction des bénéficiaires sur les autres composantes de l'offre de services.

Ainsi des enquêtes pourraient être diligentées pour vérifier :

- ✓ la satisfaction des assurés à l'utilisation des infrastructures disponibles sur le site internet et des services en ligne,
- ✓ la satisfaction sur les réponses effectuées en relation écrite et sur les actes de gestion.

## **2.2 Conforter les améliorations sur les processus de gestion**

Au cours de la COG 2012-2015, la Caisse des Dépôts a mis en œuvre des actions qui ont permis d'atteindre les niveaux de services requis pour une grande partie des indicateurs de service. On peut citer :

- le délai de traitement des demandes de prestations pour les nouveaux retraités et les bénéficiaires de pensions de réversion,
- l'amélioration de la qualité des liquidations et des révisions de prestation,
- le délai de mise en œuvre des nouvelles mesures réglementaires,
- la limitation des incidents de paiement.

Les actions pour conforter la qualité de service au bénéfice des assurés vont se poursuivre. Les niveaux d'engagements pris dans le cadre de la COG précédente sont maintenus.

De nouvelles actions seront conduites pour garantir la performance des activités en poursuivant les démarches visant à renforcer la maîtrise des risques et prévenir la lutte contre la fraude. Il s'agira de :

### **2.2.1. Enrichir les données conduisant à la certification des identifiants des retraités et des actifs**

Dans le cadre des actions menées aux fins de contrôles et de lutte contre la fraude ainsi que pour rattacher un assuré à ses différents régimes d'appartenance, l'utilisation du NIR permet un degré de fiabilité élevé de l'identification. Or, une partie des assurés qui font valoir leurs droits à un avantage de retraite et notamment les bénéficiaires de pension de réversion résidant à l'étranger n'ont jamais été immatriculés dans un autre régime de retraite et leurs données d'état-civil n'ont pas été certifiées par l'INSEE.

Cette identification est indispensable pour s'assurer du paiement à bon droit, mais aussi pour permettre aux échanges inter-régimes d'être opérants. On peut citer la constitution

des répertoires communs (RNCPS, EIRR), l'application de certaines mesures (prime de 40 €, majoration de pensions de réversion du régime général...) mais aussi la mutualisation des contrôles d'existence.

La caisse des dépôts applique les dispositions de la circulaire ministérielle DSS/SD4C n°2012-213 du 1<sup>er</sup> juin 2012 formalisant la procédure générale relative à la mise en œuvre du numéro d'identification 'attente (NIA). Au cours de la période couverte par la COG 2016-2019, elle poursuivra le dispositif engagé pour accélérer la récupération d'un état-civil certifié pour chaque bénéficiaire.

Les pistes identifiées sont listées ci-après :

- ✓ travailler en liaison avec la CNAVTS, en s'appuyant sur les procédures mises en places par cet organisme, pour mieux appréhender les rejets de certification et leur typologie ;
- ✓ intégrer les travaux de mise en œuvre du NIA ;
- ✓ recentrer des moyens sur le renforcement des vérifications d'état-civil et l'accélération du traitement des demandes de NIR.

L'action de fiabilisation de l'identification des affiliés est nécessaire pour permettre l'accès aux services inter-régimes. Elle sera effectuée prioritairement sur les retraités, mais aussi sur les anciens cotisants pour favoriser la complétude des informations qui seront intégrées dans le RGCU.

Des dispositions seront prises pour automatiser certaines actions : déclenchement des enquêtes pour demander les pièces nécessaires ; intégration de la demande de pièces nécessaires dans les formulaires réglementaires

### **2.2.2. Anticiper le calcul des droits à pension**

A l'identique des autres régimes de retraite, Retraite des Mines s'inscrit dans les travaux pilotés par le GIP Union-retraite qui vont permettre de basculer l'historique des carrières minières dans le répertoire général de carrière unique (RGCU). Cette cible est positionnée à 2021 et le régime minier intégrera le RGCU directement en vision 3.

Afin de répondre à ces exigences et dans l'objectif de garantir la qualité des informations migrées, des travaux de fiabilisation seront menés sur les périodes des carrières devant être basculées dans le futur système. Ces opérations consisteront à :

- ✓ identifier et corriger les anomalies en début et fin de période minière pour neutraliser en amont les éventuels chevauchements entre régimes ;
- ✓ analyser les périodes d'interruption d'activité ;
- ✓ consolider les carrières des affiliés, actifs et anciens cotisants en examinant les périodes assimilées susceptibles d'être prise en compte au regard de la réglementation du régime spécial ;
- ✓ disposer de carrières complètes, validées et terminées pour un calcul des droits.

Des enquêtes, en favorisant les échanges dématérialisés, seront effectuées pour obtenir les documents ou renseignements utiles. Dans l'attente du RGPU, les carrières ainsi validées pourront être communiquées aux autres régimes d'appartenance des assurés. Dans l'attente de la mise en place du RGPU, une réflexion pourra être conduite pour mettre à disposition le compte individuel retraite sur l'espace actif du site internet en complément du RIS électronique.

### **2.2.3. Renforcer la maîtrise des risques afin de garantir la fiabilité des opérations de gestion**

Pour renforcer la maîtrise des risques, Retraite des Mines s'engage à :

- ✓ faire évoluer la cartographie des risques en la complétant des nouveaux risques identifiés ;
- ✓ poursuivre les actions de formation auprès des collaborateurs en charge du suivi des processus de contrôle et des gestionnaires ;
- ✓ compléter les référentiels, procédures et instructions de travail pour favoriser l'utilisation des outils inter-régimes.

### **L'UTILISATION DU RNCPS**

Des majorations de pension prévues par la réglementation minière sont versées aux retraités du régime sous certaines conditions d'âge, de résidence, de ressources.

L'utilisation des informations figurant sur les répertoires inter-régimes (RNCPS) permettra désormais de mieux apprécier si un droit est susceptible d'être attribué et quel est le régime prioritaire, sans qu'il soit nécessaire de déclencher des enquêtes complémentaires pour vérifier, en particulier, les ressources ou la nature des avantages

versés par d'autres régimes.

Les contrôles à opérer sont listés ci-après :

- nature et montant des prestations servies par les autres régimes pour le retraité et/ou le conjoint à charge → attribution d'une majoration de pension (supplément conjoint) ou avantage soumis aux conditions de ressources (ASPA, ...) ;
- trimestres cotisés et assimilés dans les autres régimes → pour la détermination des droits à pension de type « coordination » et application des règles de limitation entre régimes lors du calcul des droits ;
- vérification des situations maritales en cas de demande ou de contrôle de pension de réversion → pour déterminer les calculs de prorata-mariage ;
- connaissance de l'identité des enfants ou conjoint donnant droit à une majoration → pour établir les droits à « allocation pour enfants à charge » ou « supplément conjoint » ;
- montant des prestations familiales servies par nature pour déterminer le montant de l'allocation pour enfants à charge à servir.

### **2.2.4. Poursuivre les actions pour un paiement sécurisé et à bon droit**

La consolidation des dispositifs de maîtrise des risques a permis de réduire de manière significative les anomalies avec incidence financière lors de la liquidation des droits à pension de vieillesse ou de réversion. Sur la période couverte par la COG 2016-2019, des dispositions seront prises pour consolider ces résultats en mettant en place des plans d'actions en priorité sur les catégories d'anomalies identifiées, en proposant des contrôles embarqués dans l'outil de calcul des droits lorsque cela pourra être pertinent. Grâce aux efforts réalisés pour une identification plus rapide des retraités (collecte NIR) et l'utilisation des répertoires communs, les actions de détection de fraudes internes ou externes seront renforcées.

La cartographie des risques sera enrichie de nouveaux éléments ; les travaux inter-régimes pour développer la mutualisation des contrôles de vie, les échanges dématérialisés avec les autres États sur la communication des décès, l'utilisation de FICOPA pour sécuriser les changements de coordonnées de paiement favoriseront le pilotage des actions contre la fraude.

Enfin, des actions de sensibilisation sur les règles de déontologie ou la détection de fraudes seront renforcées auprès des collaborateurs.

### **2.2.5. Poursuivre les réflexions sur l'efficacité des paiements à l'international**

Près de 18 % des bénéficiaires d'une prestation servie par la Retraite des Mines résident à l'étranger.

La BECM (Banque Européenne du Crédit Mutuel) assure le règlement à l'international des pensions par l'intermédiaire d'un réseau de correspondants par lequel transitent les flux financiers ainsi que les informations relatives aux bénéficiaires (décès etc..).

Des mesures ont été prises pour limiter et recycler immédiatement les incidents de paiements. Tout d'abord, ont été poursuivis les efforts pour augmenter le nombre de bénéficiaires percevant leur retraite par virement sur un compte bancaire et des dispositions ont été prises pour passer tous les actes de paiements, impayés, prélèvements au format SEPA.

Grâce aux procédures mises en place pour traiter immédiatement les retours d'impayés liés à une clôture de compte bancaire ou des problèmes d'acheminement des paiements, les sommes impayées concernent essentiellement des retraités résidant à l'étranger.

Des travaux peuvent encore être conduits pour optimiser le recyclage de ces rejets de paiement grâce à une meilleure analyse des circuits. On s'attachera à établir :

- ✓ Une meilleure identification des motifs exacts de certains retours d'impayés, pour déterminer les actions correctives et réaliser les remises en paiement de la façon la plus efficace possible ;
- ✓ Une intervention spécifique si le motif est une information de décès du bénéficiaire afin d'obtenir rapidement la source de l'information décès et la transmission d'un justificatif.
- ✓ Les pistes seront étudiées en liaison avec la BECM afin d'obtenir une amélioration de l'efficacité des acheminements de paiements à l'international ;
- ✓ L'étude conduite pour le remplacement de la banque intermédiaire de paiement en Algérie sera poursuivie et des actions identiques pourront être conduites sur d'autres pays.

Par ailleurs, pour éviter des rejets sur des montants peu élevés (inférieur au coût résultant du traitement de l'ordre de paiement ou du mandat), il pourrait être envisagé d'établir des seuils ou de solliciter des mesures réglementaires pour modifier la périodicité des paiements.

Enfin, s'agissant de l'acheminement des paiements non domiciliés, des dispositions seront prises pour traiter au fil de l'eau les retours de courrier en « plis non distribués » afin d'identifier sans délai les présomptions de décès ou changements d'adresse non signalés.

### **2.2.6. Optimiser les procédures de recouvrement**

Les commissaires aux comptes qui interviennent chaque année sur le mandat Retraite des Mines ont certifié sans réserve depuis plusieurs exercices les comptes, n'enregistrant aucune anomalie significative. Néanmoins, au regard des difficultés constatées pour recouvrer les cotisations pour quelques employeurs, Retraite des Mines mettra en œuvre des actions d'optimisation de ces opérations.

S'agissant des créances nées suite au décès de retraités, des actions seront conduites pour sécuriser et améliorer les procédures de récupération.

## **LA FONCTION RECOUVREMENT SUR PERSONNES MORALES**

Le recouvrement des cotisations pour le régime minier est opéré avec le progiciel de recouvrement SNV2 de la branche Recouvrement du régime général. Pour des raisons économiques et compte tenu de l'effectif décroissant des employeurs cotisant au régime minier, il a été décidé de ne pas effectuer de développement informatique spécifique sur ce processus sur la période couverte par la précédente COG.

Constatant toutefois que l'indicateur du taux des restes à recouvrer se dégrade au fil des exercices en raison de créances de cotisations anciennes qui sont difficiles à récupérer au regard de la situation financière des entreprises concernées, des solutions d'améliorations seront recherchées au travers d'une actualisation des procédures.



## LA FONCTION RECOUVREMENT SUR PERSONNES PHYSIQUES

Depuis 2008, la gestion de créances bénéficie des systèmes d'information de la Direction des Retraites et de la Solidarité et certains processus ont pu ainsi être automatisés, tels que la mise en place de précomptes sur prestation ainsi que le transfert de créance en cas de décès du mari sur la pension de réversion.

La récupération des créances est cependant rendue difficile notamment lorsque l'information du décès du bénéficiaire n'est pas immédiatement signalée par les héritiers.

S'ajoutent à cette problématique :

- le contexte démographique qui fait que près de la moitié des bénéficiaires est constituée de titulaires de pensions de réversion et il est parfois difficile d'identifier l'héritier ou le tiers encaisseur ayant bénéficié à tort du dernier versement ;

- l'impossibilité d'obtenir le retour des sommes versées à tort, de l'Algérie vers la France ;

- la difficulté d'identifier des héritiers lorsque ceux-ci résident à l'étranger sans compter les coûts d'exequatur.

En complément des actions qui seront conduites pour renforcer l'efficacité de lutte contre la fraude dans l'environnement retraite inter-régimes, l'adaptation des processus consistera à :

- exploiter plus rapidement les alertes sur les présomptions de décès ;

- utiliser le droit de communication auprès des banques ;

- favoriser la mutualisation des contrôles et le développement des échanges inter-régimes et inter-organismes ;

- renforcer l'outillage pour suivre et piloter la récupération des créances ;

- poursuivre les actions pour sécuriser les changements de coordonnées bancaires et obtenir les accès à FICOBA ;

- mettre en place des actions de formation sur cette activité ;

- proposer des règles de simplification ou d'abandon de créances lorsque les coûts de récupération excèdent les montants à recouvrer.

Les résultats des plans d'actions et les propositions d'évolution de règles de gestion

seront présentés à la CANSSM et aux instances du régime.

*Indicateur : Évolution du stock des dossiers et des montants de créances au décès*

## 3

### Contribuer aux chantiers structurants conduits dans l'Union Retraite

La loi du 20 janvier 2014 a institué l'Union Retraite pour piloter et coordonner les chantiers de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse.

Les axes de travail développés dans le contrat d'objectifs de l'Union Retraite vont rassembler les actions réalisées par les régimes pour :

- ▶ concrétiser l'innovation et la modernisation de l'offre de service aux usagers,

- ▶ mener les chantiers structurants pour l'avenir du système de retraite (RGCU, DUR, ...),

- ▶ conforter et moderniser le droit à l'information,

- ▶ structurer un espace de réflexion partagé des régimes sur la simplification.

La Caisse des Dépôts est présente sur ces travaux au titre des régimes dont elle est gestionnaire et en tant qu'opérateur dans le domaine de la protection sociale, et notamment pour le compte du régime minier.

#### 3.1 La mutualisation sur les chantiers structurants

Au sein de la Direction des Retraites et de la Solidarité, Retraite des Mines bénéficie de systèmes d'information communs qui ont été développés. C'est le cas des répertoires personnes physiques et morales, du moteur de calcul des prestations, des outils de paiements et de gestion des créances, mais aussi des projets menés pour bâtir une offre de services en ligne.

Cette mutualisation permet de faire des gains économiques grâce aux mutualisations et cela a été le cas pour la mise en œuvre des mesures réglementaires afférentes aux lois du 9 novembre 2010 et 20 janvier 2014.

Le contexte législatif a favorisé la convergence et l'interdépendance des régimes et ces dispositions vont dans le sens des options que la Direction des Retraites et de la Solidarité a retenu pour ses propres gestions.

Compte tenu du contexte démographique, les réflexions sont menées sur l'opportunité d'intégrer certains travaux ou, en tout état de cause, pour retenir des solutions simplifiées.

- le Répertoire général de carrière unique (RGCU) qui favorisera une meilleure connaissance de leur carrière par les polyactifs. Pour Retraite des Mines, avec la diminution des cotisants, il s'agira essentiellement d'une opération de migration des données ;
- la demande unique de retraite (DUR) qui pourra concerner les anciens cotisants du régime minier qui ont terminé leur carrière dans un autre régime.

### **3.2 Les autres thématiques à examiner en inter-régimes**

Le régime de Retraite des Mines s'inscrit également dans les réflexions conduites sur d'autres travaux spécifiques conduits par l'Union Retraite.

#### **3.2.1. L'identification**

Compte tenu de la forte population de résidents à l'étranger et l'augmentation des bénéficiaires de pensions de réversion, une proportion significative des nouveaux bénéficiaires ne sont pas connus des autres régimes et ne sont pas identifiables dans le SNGI. Retraite des Mines s'associera aux travaux menés sur le NIA pour favoriser une gestion homogène avec les autres régimes pour ces opérations.

#### **3.2.2. La mutualisation des contrôles**

La réglementation minière prévoit des majorations de pensions pour les conjoints et enfants à charge et verse l'ASPA. Chaque année, des contrôles de droit sont réalisés ainsi que des contrôles-vie pour les résidents à l'étranger. L'utilisation du RNCPS a permis d'alléger cette activité, notamment pour les bénéficiaires résidant en France. Retraite des Mines s'inscrit dans les travaux qui sont menés pour optimiser cette activité au sein des régimes de protection sociale.

#### **3.2.3. Le projet EESSI**

La Caisse des Dépôts est présente sur ce projet au titre des régimes dont elle assure la gestion. Intervenant pour Retraites des Mines sur l'assurance maladie, invalidité et retraite, des dispositions seront prises pour préparer les gestionnaires à ces échanges dématérialisés entre institutions européennes.

#### **3.2.4. Les fonctions supports**

En complément des sujets spécifiques de gestion retraite pour lesquels les partages de pratique et recherche de mutualisation vont s'exprimer et être étudiés dans le cadre des travaux de l'Union Retraite, la Caisse des Dépôts pourrait faire des offres de services sur des domaines autres dans l'objectif d'une recherche de performance collective.

## **4** Garantir la performance et l'efficacité de la gestion

### **4.1 Maîtriser les coûts**

Dans un contexte caractérisé par la volonté de maintenir un haut niveau de qualité de services et contrainte sur les moyens alloués, une politique de gestion efficace et rigoureuse sera poursuivie.

#### **4.1.1. Optimiser l'utilisation des ressources attribuées**

La Direction des Retraites et de la Solidarité (DRS) de la Caisse des Dépôts agit en qualité de maître d'œuvre des différents processus opérationnels qui contribuent à la gestion de Retraite des Mines :

- ✓ Recouvrer les cotisations,
- ✓ Gérer les droits,
- ✓ Liquider les retraites et payer,
- ✓ Communiquer et informer les clients,
- ✓ Mettre en œuvre la trésorerie et la comptabilité du fonds,
- ✓ Assister les mandants dans le pilotage du fonds.

Elle agit pour le compte de la CANSSM et de l'État qui lui alloue les moyens budgétaires lui

permettant d'assurer les missions qui lui sont confiées et d'atteindre les objectifs fixés par la Convention d'Objectifs et de Gestion.

La Caisse des Dépôts s'engage à optimiser sa performance en prenant les mesures nécessaires pour faire évoluer ses processus de gestion, en améliorant l'outil informatique et en renforçant le niveau de compétence de ses agents par la formation.

Ces actions doivent lui permettre de maîtriser le coût des actes de gestion réalisés pour le compte du régime. La Caisse des Dépôts rend compte chaque année de ces actions dans le cadre d'une note présentée au Conseil d'administration sur la facturation Retraite des Mines.

La mission confiée à la Caisse des Dépôts est une mission d'intérêt général. En conséquence la facturation des coûts de gestion engagés pour la gestion de Retraite des Mines est effectuée à prix coûtant.

#### **4.2 Poursuivre les mesures pour une gestion efficiente**

Pour atteindre la diminution des coûts de gestion attendus sur la période 2012 -2015, la Caisse des Dépôts a favorisé :

- des solutions d'amélioration de certains processus opérationnels (dématérialisation des courriers, téléphonie, ...)
- la limitation des évolutions du système d'information aux seules exigences réglementaires (réforme des retraites pour les prestations de type régime général, actualisation des pensions minières, nouvelles règles d'assujettissement aux cotisations, services du droit à l'information...)
- le non remplacement d'une partie des collaborateurs partant en retraite ou bénéficiant d'une mobilité ;
- la mise en place de mesures organisationnelles pour favoriser la mutualisation des ressources, avec un projet de restructuration important initié en 2013 et aboutissant au 1er janvier 2015 au regroupement des établissements d'Angers et de Paris.

Les efforts réalisés ont permis un atterrissage à un montant inférieur à celui prévu dans la COG, et ceci pour chacune des années de la période 2012 -2015.

Au cours de la période couverte par la Convention d'Objectifs et de Gestion 2016-2019, de nouveaux enjeux sont attendus avec le développement des chantiers inter-régimes. Afin d'y répondre pour le régime minier, tout en garantissant une pérennité de la qualité de service pour les assurés et une efficacité de la gestion, la Caisse des Dépôts va devoir mettre en place des solutions adaptées.

Les pistes envisagées portent sur :

- un pilotage efficace de la gestion des emplois et des compétences,
- la poursuite de mesures favorisant l'optimisation des processus de gestion,
- l'adaptation du système d'information pour mettre en place les mesures réglementaires et chantiers structurants de l'inter-régime, mais aussi son maintien au niveau optimum en matière de fiabilité, de sécurité et de performance.

##### **4.2.1. Les mesures organisationnelles**

De nouvelles réflexions pourront être menées en cohérence avec les travaux mis en œuvre au sein de l'Union Retraite. Elles prendront en compte les exigences de qualité, les niveaux de connaissances et d'expertise requis pour le traitement de certains dossiers et l'évolution attendue des volumétries des actes de gestion.

Les instances de la CANSSM et en particulier les membres du Conseil d'administration en seront informés régulièrement.

##### **4.2.2. Le maintien des compétences**

Au cours de la période 2016-2019, un nombre significatif de collaborateurs expérimentés sur la gestion des retraites du régime minier va partir en retraite.

L'enjeu pour la Caisse des dépôts sera alors de garantir l'adéquation des ressources humaines à l'accomplissement de ses missions et le maintien des compétences nécessaires afin d'atteindre les objectifs fixés. Une gestion prévisionnelle et un plan de formation adaptés permettront de répondre à ces enjeux.

##### **4.2.3. Optimisation des processus de gestion**

La modernisation des différents processus de gestion sera poursuivie tout en s'assurant de la sécurité des données et des différents traitements.

## LES PAIEMENTS

Le règlement des pensions à l'international constitue un poste important des coûts de gestion. Des efforts ont été réalisés en incitant les bénéficiaires à choisir le paiement par virement sur un compte bancaire.

Cette solution a toutefois ses limites et une partie de retraités ont souhaité conserver le versement de leur retraite par mandat postal.

Ces paiements sont très majoritairement réalisés mensuellement au regard des règles actuelles. La périodicité des paiements est mensuelle dès lors que le montant dû est supérieur à 165,66€ par an pour les pensions dont le règlement est assuré à terme échu, Les pensions dont le règlement est assuré à terme à échoir sont versées mensuellement quel que soit leur montant. Une modification de la périodicité de paiement pourrait permettre des économies substantielles. La Caisse des Dépôts propose de mener une analyse afin de permettre à l'Etat une prise de décision sur cette solution qui nécessiterait une évolution réglementaire.

En parallèle à cette étude, les négociations menées avec la BECM pour une révision des tarifs et/ou un changement des intermédiaires bancaires locaux se poursuivent. Seront ciblées les situations pour lesquelles les coûts unitaires s'avèrent très élevés proportionnellement aux montants versés.

## LA GESTION DES ÉDITIONS

Parmi les évolutions organisationnelles envisagées, figure la mutualisation des moyens sur le processus des éditions. La réorganisation Angers-Paris permet dès 2016 de centraliser le processus des éditions « gros volume » à destination des pensionnés et des assurés sur le centre de service localisé à Angers. Une planification sera réalisée visant à lisser autant que faire se peut les pics et les creux d'activité, et en tenant compte des impératifs de date de mise à disposition des informations.

A l'identique des autres régimes, Retraite des Mines propose d'économiser les coûts liés en particulier à l'affranchissement en limitant des envois systématiques d'éditions papier. C'est le cas des attestations fiscales, des courriers émis lors des remises en paiement d'impayés, du guide du retraité et du bulletin de paiement. Le retraité pourra récupérer les informations utiles sur l'espace personnalisé du site Internet de Retraite des Mines. Ces solutions iraient dans le sens d'une gestion socialement responsable.

## LA NUMÉRISATION DES DOCUMENTS

La Caisse des Dépôts va poursuivre l'amélioration des processus de numérisation en développant :

- la reconnaissance automatique des documents : pour les documents réceptionnés dans le cadre des enquêtes (certificats de vie, de scolarités, de mariage, relevé d'identité bancaire ...etc.),
- la lecture automatique des données (avis d'imposition par exemple) et leur intégration dans l'outil de calcul,
- la mise en œuvre d'un processus générique pour traiter automatiquement les plis non distribués et archiver la mention PND dans le système d'information.

### 4.3 Développer le SI au service de la performance et de la qualité

Le système d'information constitue un levier essentiel pour l'amélioration de la performance, de la qualité du service aux clients et de la sécurité.

Retraite des Mines utilise depuis 2006 les outils de gestion et de relation avec les assurés développés dans le cadre du schéma directeur informatique de la Direction des Retraites et de la Solidarité.

Sur la période couverte par la COG 2012-2015, une vigilance particulière a été apportée pour limiter les adaptations :

- aux besoins découlant d'évolutions de la réglementation (dispositions de la loi du 20 janvier 2014 en particulier) ;
- au maintien du système d'information dans des conditions opérationnelles afin de garantir un niveau de disponibilité compatible avec l'accomplissement des missions,
- à l'amélioration de certains processus favorisant des gains qualitatifs et/ou des gains en gestion (ex : numérisation des courriers entrants).

Les orientations stratégiques de la période 2016-2019 vont être dans le prolongement de ces exigences.

Les projets identifiés seront fortement liés à la mise en œuvre des chantiers de l'inter-régime piloté par le GIP Union Retraite. Dans ce contexte, les chantiers suivants ont été identifiés :

- poursuite des travaux pour l'intégration de la gestion du régime des retraites des statutaires CANSSM dans l'outil de gestion des fonds à faible volumétrie de la Caisse des Dépôts. Cette opération sécurisera l'activité et permettra d'identifier le régime dans les chantiers de l'inter-régime (annuaire du GIP Union-retraite, réalisation du Droit à l'information et du RGCU, mise en œuvre de l'EIRR...);
- évolution des applications de gestion des carrières et de liquidation concernant les assurés du régime minier. L'objectif est de préparer l'intégration du régime des Mines dans le RGCU en vision 3 en 2021. Une désimbrication sera opérée entre des fonctionnalités qui vont être intégrées dans le RGCU et celles qui devront rester dans les applicatifs des régimes ;
- poursuite de l'amélioration des outils mis à disposition pour optimiser la relation avec les assurés. Le contrat d'objectifs du GIP Union retraite prévoit la mise en place d'un portail commun inter-régimes visant à offrir à chaque assuré un point d'entrée unique sur Internet donnant accès à tous les services associés à la retraite via le portail et les services offerts par ses régimes d'affiliation. Retraite des Mines s'inscrit dans ses travaux avec les autres régimes gérés par la CDC ;
- évolution des applications de gestion afin de répondre aux nouvelles demandes relatives à la retenue à la source des impôts sur le revenu des personnes physiques.

le niveau des indicateurs et le respect de la trajectoire financière pluriannuelle.

Le niveau d'un ou plusieurs indicateurs pourra être demandé à tout moment par les instances de la Caisse Autonome Nationale de la sécurité sociale dans les mines.

Des études ponctuelles pourront être réalisées à la demande de la Caisse Autonome Nationale de la sécurité sociale dans les mines.

## **5.2. Garantir les conditions de révision (évolutions législatives et réglementaires ayant un impact significatif sur les objectifs et les moyens)**

Cette convention est conclue pour une durée de quatre ans du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2019.

Elle peut être modifiée à tout moment par avenant à l'initiative de l'une ou plusieurs des parties afin de, notamment, tenir compte des éléments extérieurs s'imposant au régime et susceptibles de modifier de manière significative l'équilibre objectifs/charges/moyens.

## **5 Réaliser le suivi, la révision et le renouvellement de la Convention d'Objectifs et de Gestion**

### **5-1. Assurer le suivi de la COG**

La Caisse des Dépôts, le Conseil d'administration de la CANSSM et l'État assurent un suivi annuel de l'exécution de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

Ce suivi, est présenté annuellement par la Caisse des Dépôts au Conseil d'administration de la CANSSM. Il est notamment l'occasion de s'assurer de la pertinence des hypothèses retenues pour déterminer les charges de travail, présenter

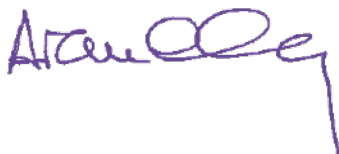
Fait à Paris le **20 JUIN 2016**

en quatre exemplaires originaux

La Ministre  
des affaires sociales et de la santé



Le Président  
du Conseil d'administration  
de la Caisse Autonome Nationale  
de la Sécurité Sociale dans les Mines



Le Secrétaire d'État au Budget  
auprès du ministre des Finances  
et des Comptes publics,

**Pour le Secrétaire d'État et par délégation  
Le Directeur du Budget  
Par empêchement du Directeur du Budget  
Le Sous-Directeur**

  
**Jean-François JUERY**

Le Directeur général  
de la Caisse des Dépôts  
et consignations

  
Pierre René Lemas

# Annexes

## Annexe n° 1 :

règles relatives à la trajectoire financière pluriannuelle et aux budgets de gestion administrative

## Annexe n° 2 :

hypothèses de volumétrie sur les effectifs du régime

## Annexe n° 3 :

tableau de synthèse des indicateurs de résultats

## Annexe n° 4 :

fiches indicateurs

## Annexe n° 5 :

activités de gestion de la caisse des dépôts

## Annexe n° 6 :

modalités de calcul des acomptes de frais de gestion

# Annexe 1

## Règles relatives à la trajectoire financière pluriannuelle et aux budgets de gestion administrative

### Préambule

Les charges de gestion font l'objet d'un cadrage économique sur la durée de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) pluriannuelle sous forme d'une trajectoire financière pluriannuelle.

Les budgets de gestion administrative restent en revanche régis par la règle de l'annualité. La préparation et le suivi budgétaire font l'objet d'un calendrier cible.

La CANSSM rembourse à la Caisse des Dépôts les charges engagées par celle-ci au titre du mandat dont elle est chargée.

### LA TRAJECTOIRE FINANCIÈRE PLURIANNUELLE

La trajectoire financière pluriannuelle constitue le cadrage de l'ensemble des moyens de gestion mis à disposition de la Caisse des Dépôts, gestionnaire du régime, pour la durée de la COG. Elle détermine la progression annuelle du budget de gestion.

Le tableau ci-après présente le niveau des moyens nécessaires pour assurer la gestion de Retraite des Mines dans le respect des engagements de la convention de gestion. Ces moyens tiennent compte de l'engagement de la Caisse des Dépôts de réduire les moyens de fonctionnement pour tenir compte de la diminution de la démographie du régime, tout en :

- maintenant la performance de gestion ;
- réalisant les investissements informatiques et révisions de procédures qui seront nécessaires pour tenir compte des évolutions réglementaires qui interviendront au cours de la période conventionnelle, ainsi que des travaux liés aux projets inter-régime ;
- assurant des prestations pour permettre aux autres opérateurs de la protection sociale minière de garantir la continuité et l'efficacité de leurs missions.

Trajectoire financière Retraite des Mines	Réalisé 2014	Prévisionnel 2015	2016	2017	2018	2019	Évolution 2019 / 2015
<b>Frais de personnel</b>	<b>11 805 936</b>	<b>11 623 880</b>	<b>11 319 773</b>	<b>11 006 716</b>	<b>10 678 583</b>	<b>10 314 327</b>	<b>-11,3 %</b>
Contribution employeur au CAS Pension	485 546	470 983	451 207	430 975	410 407	389 624	-17,3 %
Forfait social	203 222	197 127	188 850	180 382	171 773	163 075	-17,3 %
Frais personnel non permanents	23 821	23 170	11 351	11 143	14 611	0	-100,0 %
Frais personnel hors non permanents,	11 093 347	10 932 600	10 668 366	10 384 216	10 081 792	9 761 629	-10,7 %
<b>Frais informatiques</b>	<b>2 179 100</b>	<b>2 018 645</b>	<b>1 782 534</b>	<b>1 716 554</b>	<b>1 623 664</b>	<b>1 529 048</b>	<b>-24,3 %</b>
Réseaux, poste de travail, exploitation	922 730	913 203	897 792	880 516	861 526	840 978	-7,9 %
Maintenances et expertises avant-projet	330 318	332 142	333 693	335 017	336 143	337 103	1,5 %
Projets à l'initiative du gestionnaire	915 392	772 222	400 000	350 000	275 000	200 000	-74,1 %
Frais informatiques réglementaires (y compris GIP UR)	10 660	1 078	151 048	151 021	150 995	150 967	139,0 %
<b>Frais généraux</b>	<b>3 206 011</b>	<b>3 122 245</b>	<b>2 955 213</b>	<b>2 706 325</b>	<b>2 568 320</b>	<b>2 429 163</b>	<b>-22,2 %</b>
<b>Frais généraux hors charges fédérales</b>	<b>2 206 209</b>	<b>2 136 796</b>	<b>2 004 667</b>	<b>1 792 640</b>	<b>1 693 270</b>	<b>1 591 531</b>	<b>-25,5 %</b>
Charges immobilières (y compris amortissement) <i>dont Dotations aux amortissements immobiliers et mobiliers</i>	1 246 975 1 702	1 204 582 1 530	1 113 881 1 490	1 028 154 1 453	946 710 1 419	862 144 1 382	-28,4 % -9,7 %
Communication	76 674	74 438	72 221	70 156	68 200	66 118	-11,2 %
Gestion des flux, courrier, affranchissement, routage, impression	536 512	521 741	491 628	375 778	367 671	360 972	-30,8 %
Études et prestations	93 877	91 092	88 759	86 623	84 633	82 503	-9,4 %
Logistique	146 289	142 170	138 619	135 384	132 387	129 178	-9,1 %
Téléphonie ( hors centre d'appels)	105 882	102 773	99 559	96 545	93 670	90 615	-11,8 %
<b>Charges fédérales</b>	<b>999 802</b>	<b>985 449</b>	<b>950 546</b>	<b>913 684</b>	<b>875 050</b>	<b>837 632</b>	<b>-15,0 %</b>
<b>Prestations bancaires BECM</b>	<b>1 314 823</b>	<b>1 275 641</b>	<b>1 067 610</b>	<b>1 046 386</b>	<b>1 027 081</b>	<b>1 006 254</b>	<b>-21,1 %</b>
<b>TOTAL charges</b>	<b>18 505 870</b>	<b>18 040 411</b>	<b>17 125 130</b>	<b>16 475 980</b>	<b>15 897 648</b>	<b>15 278 791</b>	<b>-15,3 %</b>
ETP permanents	120	116	112	107	101	96	-17,3 %
ETP non permanents	4	4	2	2	2	0	-100,0 %
<b>Total ETP</b>	<b>124</b>	<b>120</b>	<b>114</b>	<b>109</b>	<b>103</b>	<b>96</b>	<b>-20,2 %</b>



## 1.1 Le champ d'application de la trajectoire pluriannuelle

### 1.1.1 Le périmètre concerné

La trajectoire financière pluriannuelle inclut l'ensemble des charges relatives à la gestion par la Caisse des Dépôts du régime de la Retraite des Mines, y compris les activités qui ont été confiées en complément du mandat de gestion établi par l'ordonnance de 2005.

### 1.1.2 Les charges de gestion

Les charges de gestion sont constituées :

- des frais de personnel,
- des frais informatiques,
- des frais généraux,
- des prestations bancaires et financières.

## A – Les frais de personnel

Les frais de personnels comprennent le coût des personnels permanents et du recours au personnel externe.

## B – Les frais informatiques

Les frais informatiques facturés par la Caisse des Dépôts à Retraite des Mines ne constituent pas des investissements immobilisés. Ils résultent de l'utilisation, pour les besoins de la gestion du régime, des moyens informatiques du gestionnaire. Certains projets pourront faire l'objet d'une facturation sur une base étalée correspondant à la durée d'usage estimée de l'application.

Les projets proposés par le gestionnaire font l'objet d'une enveloppe annuelle limitative, au sein de laquelle le gestionnaire procède aux engagements de crédits

Les projets réglementaires ou de place font l'objet d'une enveloppe limitative. Cette enveloppe pourra être révisée sous réserve de présentations de nouveaux chiffres dans les conditions fixées par le § 5.2 de la convention d'objectifs et gestion.

## C – Les frais généraux

Les frais généraux comprennent le coût de l'immobilier, les prestations et fournitures extérieures et les charges fédérales (frais de siège) de la CDC. Ces dernières font l'objet d'une identification spécifique.

## D – Les prestations bancaires et financières

Elles comprennent le coût des prestations bancaires et le coût des mandats postaux. Les gains sur les paiements inscrits dans la trajectoire financière pluriannuelle sont conditionnés par l'évolution réglementaire évoquée au § 4.2.3.

## 1.2 La détermination de la base de référence

La trajectoire pluriannuelle est établie à partir du réalisé 2014 et des prévisions d'exécution 2015 connues à la date de conclusion de la COG.

## 1.3 Les règles d'évolution pour la période 2016-2019

La présente convention s'entend sur la base des éléments de périmètre et de réglementation connue au 3ème trimestre 2015. Si les éléments de périmètre évoluent, notamment en raison des impacts de la réforme du régime minier, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager les éventuelles conséquences.

Dans le cadre de la trajectoire pluriannuelle, les dépenses sont valorisées en tenant compte de variables endogènes et de paramètres exogènes.

La Caisse des Dépôts s'engage, sur la durée de la COG, à ne pas faire évoluer les valeurs des variables endogènes au-delà de celles utilisées pour la définition initiale de la trajectoire. Il est tenu compte, pour le relèvement de la masse salariale, de l'actualisation de la valeur du point fonction publique et de la contribution Employeur CAS Pension.

## II/ LA PROCÉDURE BUDGÉTAIRE ANNUELLE

### 2.1 La fongibilité des dépenses

Les dépenses limitatives afférentes aux charges de gestion administrative sont fongibles entre elles.

En application du principe de fongibilité asymétrique, les crédits non consommés relatifs aux dépenses informatiques, aux frais généraux et aux prestations bancaires et financières ne peuvent être utilisés pour financer des dépenses de personnel.

Les dépenses évaluatives ne sont pas fongibles.

## 2.2 Le suivi de l'exécution budgétaire

Le suivi consolidé des budgets votés pour un exercice est effectué par nature de charges et par processus. La Caisse des Dépôts justifie des dépenses effectuées en suivant cette même présentation.

## 2.3 Les règles relatives au report des crédits non consommés ou de dépenses facturables

### 2.3.1 La constatation de reports de crédits non consommés

Chaque année, après la clôture des comptes, les crédits non consommés au titre de l'année N-1 peuvent donner lieu à report sur l'exercice suivant afin d'être affectés à des dépenses à caractère non pérenne.

La Caisse des Dépôts produira ces éléments dans la facturation présentée au Conseil d'administration. Un état par nature de charges qui retrace l'origine des crédits non consommés, sera présenté sur demande des instances du régime et de l'État.

Les crédits ouverts au titre des projets informatiques nouveaux à l'initiative du gestionnaire et non consommés donnent lieu à report de plein droit sur proposition du gestionnaire. Ce report ne s'applique qu'aux charges non évaluatives.

Le report de crédit sera prioritairement utilisé pour les variations à la hausse des paramètres exogènes.

Les crédits non utilisés fin 2019 (fin de COG) ne peuvent pas donner lieu à report et sont annulés.

## III/ CALENDRIER DE PRÉPARATION ET DE SUIVI BUDGÉTAIRES

Le calendrier-cible de préparation et de suivi budgétaires s'établit ainsi :

- au 30 septembre N-1 : actualisation des documents de référence : trajectoire financière pluriannuelle, scénarios volumétriques généraux, plan triennal informatique ;
- en décembre de N-1 : présentation au Conseil d'administration du projet de budget de l'année N ;
- avant le 31 mai de N : actualisation, s'il y a lieu, de documents de référence,

présentation au Conseil d'administration de juin de l'exécution définitive de N-1 et, s'il y a lieu, d'un budget rectificatif de l'année N.

Ces prévisions pourront être réalisées avec un niveau de granularité plus élevé dès lors que les travaux en cours afin de disposer d'un outil permettant de mettre à disposition des prévisions d'atterrissage de manière plus régulière auront abouti.

## IV/ FACTURATION

La facture définitive de l'année N-1 est produite après le Conseil d'administration de l'exécution définitive de cette même année.

Cette facture donne lieu au versement d'acomptes trimestriels au cours de l'année N-1.

- Ces acomptes sont calculés par trimestre,
- Sur la base du montant prévu dans la trajectoire financière,
- A défaut sur la base du budget de l'année N,
- A défaut sur la base du réel N-1.

Les demandes d'acomptes ne donnent lieu à aucune justification, notamment en termes de nature de charges.

## Trajectoire financière 2016-2019 : PARAMÈTRE

### 1 - Paramètres exogènes par nature de charges

	Paramètres exogènes
Frais de personnel	- Valeur du point Fonction publique
	- Charges sociales employeur

# Annexe 1 suite

## 2 - Variables endogènes d'évolution de la masse salariale

Moyens humains	2015	2016	2017	2018	2019				
ETP	120	114	- 6	109	- 5	103	- 6	96	- 7
Dont ETP permanents	116	112	- 4	107	- 5	101	- 6	96	- 5

Effet GVT	2015	2016	2017	2018	2019
GVT Solde	1,50 %	1,50 %	1,50 %	1,50 %	1,50 %

## 3 - Valeurs retenues pour les paramètres exogènes

	2015	2016	2017	2018	2019
Valeur du point Fonction Publique	55,5635	55,5635	55,5635	55,5635	55,5635

Source : Direction du budget

	2015	2016	2017	2018	2019
Contribution Employeur CAS Pensions	74,28 %	74,28 %	74,28 %	74,28 %	74,28 %

Source : Direction du budget le 28/07/2015

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Autres charges employeur</b>	Les frais de personnel sont calculés de manière prévisionnelle en fonction de la réglementation en vigueur (base et taux) au 1 <sup>er</sup> juin 2015. Toute modification de ces charges (base et taux) sera prise en compte au titre de la variation des paramètres exogènes.				

Source : Direction du budget le 28/07/2015

# Annexe 2

## Hypothèses de volumétrie sur les effectifs du régime

Acte de gestion	Prévision 2015	2016	2017	2018	2019
Actifs cotisants	2 261	2 034	1 834	1 630	1 466
Effectifs anciens cotisants	28 751	26 906	25 216	23 692	22 269
Demandes de liquidation Droits Propres	1 671	1 534	1 362	1 204	1 056
Demandes de liquidation Droits Dérivés	4 761	4 700	4 628	4 544	4 448
Bénéficiaires pensionnés de droit personnel	150 713	144 555	138 356	132 127	125 905
Bénéficiaires Pension de réversion	134 018	131 235	128 220	125 030	121 704
Nombre de paiements	3 351 544	3 246 318	3 137 850	3 026 987	2 914 598

# Annexe 3

## Tableau de synthèse des indicateurs de résultats

N°	Indicateurs	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018	Cible 2019
1	Taux de restes à recouvrer sur cotisations à fin juin (RAR)	2,35 %	2,35 %	2,35 %	2,35 %	2,35 %
2	Taux de compte de droits mis à jour à fin avril	97 %	97 %	97 %	97 %	97 %
3	Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %
4	Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	99,50 %	99,50 %	99,50 %	99,50 %	99,50 %
5	Taux d'incidence financière des erreurs détectées après contrôle	< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %
6	Taux de retour des pensions impayées	< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %
7	Pourcentage de dossiers impactés par une erreur à incidence financière après contrôle	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
8	Délai d'instruction des demandes de prestation	17 jours	17 jours	17 jours	17 jours	17 jours
9	Taux d'appels décrochés	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
10	Montant de la fraude constatée sur une année	240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €
11	Nombre de connexions sur site internet/effectifs bénéficiaires	25 %	25,5 %	26 %	26,5 %	27 %
12	Évolution des stocks de dossiers et des montants de créances au décès	2,8M€	2,7M€	2,6M€	2,5M€	2,4M€

# Annexe 4

## Fiches Indicateurs

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 1 <b>Taux de restes à recouvrer sur cotisations à fin juin (RAR)</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Sécuriser le financement du régime : conforter les ressources et la trésorerie du régime par une surveillance constante des encaissements afin de limiter les découverts bancaires et le niveau de la subvention d'équilibre.
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des employeurs
Mode de calcul	
Origine des données	
Périodicité	Annuelle au 30/06/N

<b>Cible 2015</b>	<b>Cible 2016</b>	<b>Cible 2017</b>	<b>Cible 2018</b>	<b>Cible 2019</b>
2,35 %	2,35 %	2,35 %	2,35 %	2,35 %

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 2 <b>Taux de compte de droits mis à jour à fin avril</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Disposer de comptes individuels fiables.
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des agents pour lesquels une période non nulle a été déclarée à l'occasion d'une déclaration individuelle
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Nombre de comptes individuels mis à jour au 30 avril de l'année N pour l'exercice N-1 avec au moins une période valable <b>Dénominateur :</b> Nombre de cotisants ayant au moins une période non nulle sur l'exercice N-1 et dont la déclaration n'a pas fait l'objet d'une annulation
Origine des données	SI
Périodicité	Annuelle au 30 avril de l'année N

<b>Réalisé 2015</b>	<b>Réalisé 2016</b>	<b>Réalisé 2017</b>	<b>Réalisé 2018</b>	<b>Réalisé 2019</b>
97 %	97 %	97 %	97 %	97 %

# Annexe 4 suite

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 3 <b>Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis</b>
---	--

<b>Objectif COG</b>	Améliorer le traitement des liquidations Garantir la continuité des ressources pour les nouveaux retraités
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des demandes de liquidations de droit propre
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Nombre total de dossiers de droits propres liquidés dans un délai inférieur ou égal à 60 jours pour les résidents en France et 90 jours pour les résidents à l'étranger  <b>Dénominateur :</b> Nombre total de liquidations de droit propre réalisés
Origine des données	SI
Périodicité	Calcul mensuel et consolidé sur 12 mois.

	<i>Cible 2015</i>	<b>Cible 2016</b>	<b>Cible 2017</b>	<b>Cible 2018</b>	<b>Cible 2019</b>
<b>Au 30/06/N</b>	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %
<b>Au 31/12/N</b>	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %	99,30 %

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 4 <b>Pourcentage d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le délais requis</b>
---	--

<b>Objectif COG</b>	Améliorer le traitement des liquidations Garantir la continuité des ressources pour les bénéficiaires d'une réversion
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des demandes de liquidations de droit dérivé
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Nombre total de dossiers de droits dérivés liquidés dans un délai inférieur ou égal à 60 jours pour les résidents en France et 90 jours pour les résidents à l'étranger  <b>Dénominateur :</b> Nombre total de liquidations de droit dérivé réalisés
Origine des données	SI
Périodicité	Calcul mensuel et consolidé sur 12 mois.

<i>Cible 2015</i>	<b>Cible 2016</b>	<b>Cible 2017</b>	<b>Cible 2018</b>	<b>Cible 2019</b>
99,50 %	99,50 %	99,50 %	99,50 %	99,50 %

# Annexe 4 suite

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 5 <b>Taux d'incidence financière des erreurs détectées après contrôle</b>
---	--

<b>Objectif COG</b>	Fiabiliser les calculs de prestations
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Échantillon défini pour les admissions et révisions de chaque mois
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Nombre d'anomalies à incidence financière détectées par un contrôle a posteriori <b>Dénominateur :</b> Nombre total de dossiers de l'échantillon ayant fait l'objet d'un contrôle
Origine des données	SI
Périodicité	Mensuelle

Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019
< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %	< 0,15 %

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 6 <b>Taux de retour des pensions impayées</b>
---	--

<b>Objectif COG</b>	Fiabiliser les bases de gestion
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des prestations
Mode de calcul	
Origine des données	
Périodicité	

Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019
< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %	< 0,1 %

# Annexe 4 suite

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 7  <b>Pourcentage de dossiers impactés par une erreur à incidence financière après contrôle</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Fiabiliser les calculs de prestations
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Echantillon
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Dans l'échantillon considéré, nombre de dossiers pour lesquels une erreur à incidence financière a été constatée  <b>Dénominateur :</b> Nombre total de dossiers l'échantillon contrôlés au cours du mois
Origine des données	SI
Périodicité	Mensuelle

<i>Cible 2015</i>	<i>Cible 2016</i>	<i>Cible 2017</i>	<i>Cible 2018</i>	<i>Cible 2019</i>
3 %	3 %	3 %	3 %	3 %

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 8  <b>Délai d'instruction des demandes de prestation</b>
---	--

<b>Objectif COG</b>	Améliorer le traitement des liquidations
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Demande de liquidation droit propre et droit dérivé quel que soit le lieu de résidence du demandeur
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Borne supérieure de calcul du délai – Borne inférieure de calcul du délai  <b>Dénominateur :</b> Nombre de liquidations traitées
Origine des données	SI
Périodicité	Calcul mensuel

<i>Réalisé 2015</i>	<i>Réalisé 2016</i>	<i>Réalisé 2017</i>	<i>Réalisé 2018</i>	<i>Réalisé 2019</i>
17 jours	17 jours	17 jours	17 jours	17 jours



# Annexe 4 suite

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 9  <b>Taux d'appels décrochés</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Poursuivre l'amélioration de la qualité des prestations
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Ensemble des appels reçus quel que soit le mode de réponse (Télé conseillers, SVI)
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Ensemble des appels décrochés  <b>Dénominateur :</b> Appels reçus y compris appels abandonnés
Origine des données	SI
Périodicité	Mensuelle et annuelle

<i>Réalisé 2015</i>	<i>Réalisé 2016</i>	<i>Réalisé 2017</i>	<i>Réalisé 2018</i>	<i>Réalisé 2019</i>
85 %	85 %	85 %	85 %	85 %

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 10  <b>Montant de la fraude constatée sur une année</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Poursuivre l'amélioration de la qualité des prestations
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Échantillon ciblé
Mode de calcul	Somme des montants pour l'année N se rapportant aux dossiers ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte pour fraude
Origine des données	SI
Périodicité	Annuelle

<i>Réalisé 2015</i>	<i>Réalisé 2016</i>	<i>Réalisé 2017</i>	<i>Réalisé 2018</i>	<i>Réalisé 2019</i>
240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €	240 000 €

# Annexe 4 suite

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 11  <b>Nombre de connexions sur site internet / effectifs bénéficiaires</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Poursuivre l'adaptation du site Internet en tenant compte des attentes des assurés
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Site Internet Retraite des Mines
Mode de calcul	<b>Numérateur :</b> Nombre de connexions constatés au cours de l'année  <b>Dénominateur :</b> Nombre total de pensionnés
Origine des données	SI
Périodicité	Annuelle

<i>Cible 2015</i>	<i>Cible 2016</i>	<i>Cible 2017</i>	<i>Cible 2018</i>	<i>Cible 2019</i>
25%	25,5%	26%	26,5%	27%

<b>COG</b> <b>Retraite des Mines</b> <b>Libellé de l'indicateur</b>	Indicateur n° 12  <b>Évolutions des stocks de dossiers et montants de créances au décès</b>
---	---

<b>Objectif COG</b>	Améliorer le recouvrement des indus suite à décès des bénéficiaires
Nature de l'indicateur	Résultat
Périmètre d'analyse	Stock des créances suite à annulation des pensions
Mode de calcul	Montant communiqué par l'applicatif
Origine des données	SI
Périodicité	Annuel

<i>Cible 2015</i>	<i>Cible 2016</i>	<i>Cible 2017</i>	<i>Cible 2018</i>	<i>Cible 2019</i>
2,8 M€	2,7 M€	2,6 M€	2,5 M€	2,4 M€

# Annexe 5

## Les activités de gestion de la Caisse des Dépôts

### 1 - Recouvrer et maîtriser les cotisations

Recouvrer les cotisations  
Gérer les comptes employeurs

### 2 – Gérer les droits

Affilier les personnes physiques  
Alimenter et mettre à jour les comptes individuels

### 3 – Liquider les retraites et payer

Liquider les droits propres et dérivés  
Gérer les comptes allocataires  
Payer les retraites

### 4 – Communiquer et informer les clients

Informar les actifs, les employeurs et les pensionnés  
Former les partenaires  
Accueillir les clients  
Gérer les appels téléphoniques

Assurer le traitement des courriers et des courriels

Connaître les clients et mesurer leur satisfaction

Assurer la communication de la Retraite des Mines

### 5 – Mettre en œuvre la gestion financière, la trésorerie et la comptabilité de la Retraite des Mines

Assurer la gestion financière des actifs  
Assurer la comptabilité

### 6 – Assister les mandants dans le pilotage du fonds

Organiser les instances de la Retraite des Mines et le suivi des décisions

Fournir une assistance opérationnelle, juridique, fiscale et actuariat

Réaliser des prestations annexes pour les mandants

# Annexe 6

## Modalités de calcul des acomptes de frais de gestion

Ces acomptes sont calculés par trimestre

- Sur la base du montant prévu dans la trajectoire financière,
- à défaut sur la base du budget de l'année N,
- A défaut sur la base du réel N-1.

L'acompte facturé au titre du trimestre T tient compte des acomptes précédemment facturés, selon la formule :

$$\text{Acompte}_T = (\text{Base} \times T / 4) - \sum_{i=1}^{\text{T}-1} \text{Acompte}_i$$

Les demandes d'acompte ne donnent lieu à aucune autre justification, notamment en termes de nature de charges

