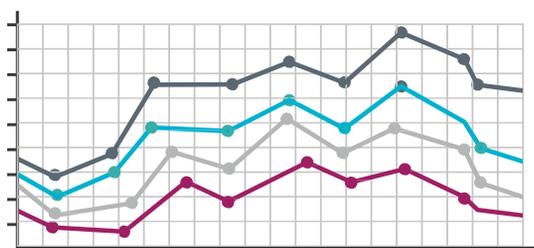


LES CHIFFRES CLÉS DE LA CIPAV

Depuis 2015, la Cipav s'est engagée dans une réforme profonde de son organisation, destinée à rétablir la qualité de service rendue à ses adhérents. En 2017, les résultats sont en nette amélioration. En parallèle, l'organisme connaît une croissance constante de son activité en raison de l'augmentation du nombre de ses cotisants et de ses retraités.

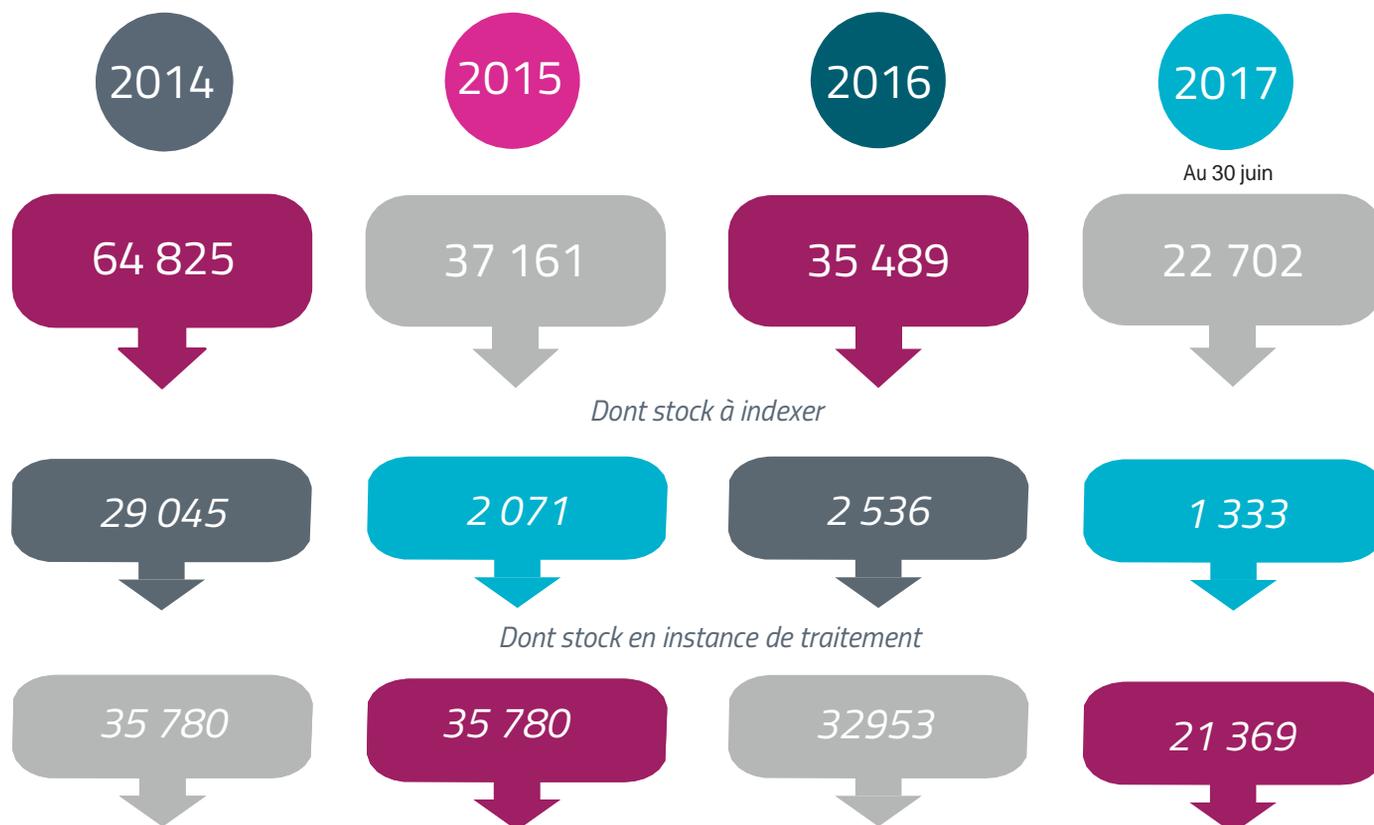
1. DES PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES RESTAURÉES...

1.1. GESTION DU COURRIER : une réduction constante des stocks

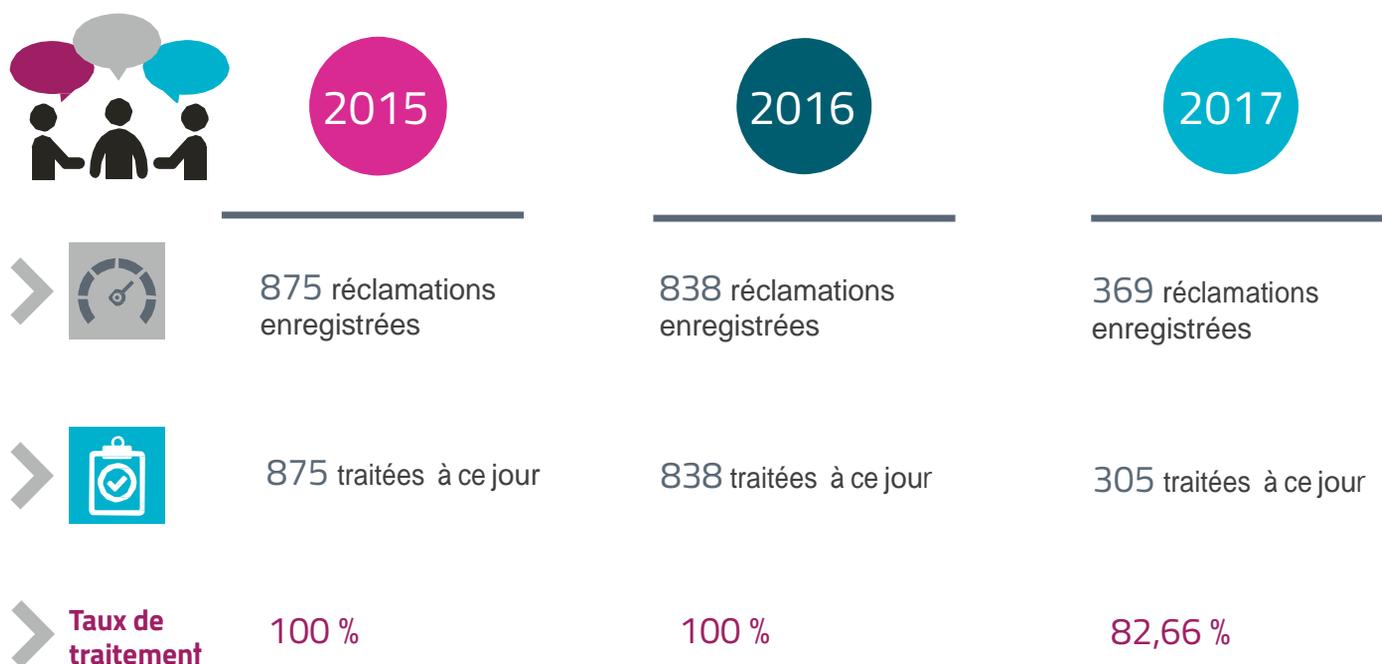


Stock global des courriers adhérents arrêté au 30 juin 2017

- 65 %



1.2. GESTION DES RÉCLAMATIONS : un nombre de demandes décroissant du fait d'une optimisation de leur modalité de traitement

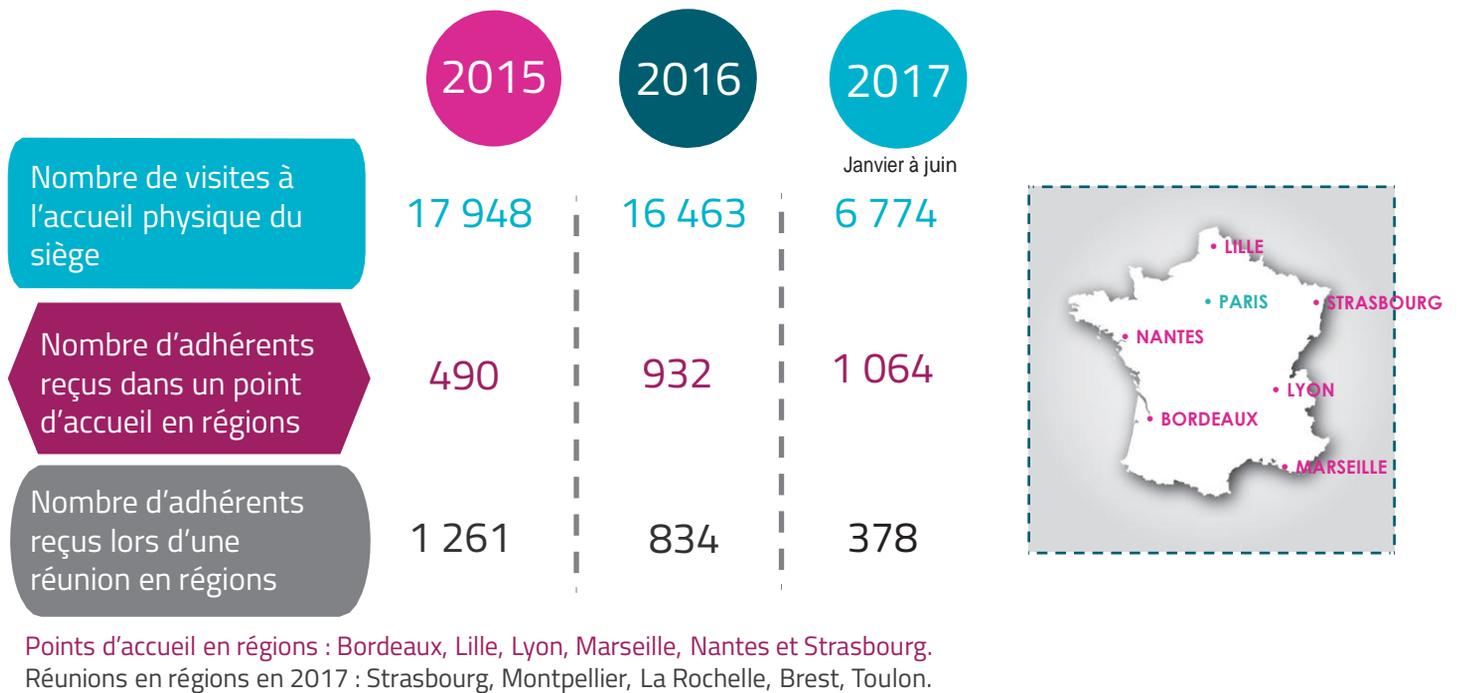


1.3. RELATION ADHÉRENTS : une meilleure réponse téléphonique pour un service de qualité



| LIGNE COTISATIONS/ PRESTATIONS | 2015 | 2016 | 2017 de janvier à juin |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Nombre d'appels présentés | 983 082 | 571 748 | 290 434 |
| Nombre de semaines avec un taux de décroché supérieur à 75% | 11 semaines soit 21 % de l'année | 22 semaines soit 42 % de l'année | 14 semaines (sur 23) soit 61 % de l'année |

1.4. RELATION ADHÉRENTS : un renforcement de notre présence en régions pour plus de proximité



1.5. GESTION DES COTISATIONS : des encaissements réhaussés poussés par l'explosion des volumes de paiement dématérialisé

Montants encaissés au titre de l'exercice

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 Au 30 juin |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Montant global des cotisations encaissées | 847 millions | 953 millions | 1 084 millions | 502 millions |
| Dont montant des cotisations prélevées | 233 millions | 295 millions | 643 millions | 378 millions |
| Nombre de cotisants prélevés | 35 442 cotisants prélevés | 38 663 cotisants prélevés | 70 686 cotisants prélevés | 92 773 cotisants prélevés |

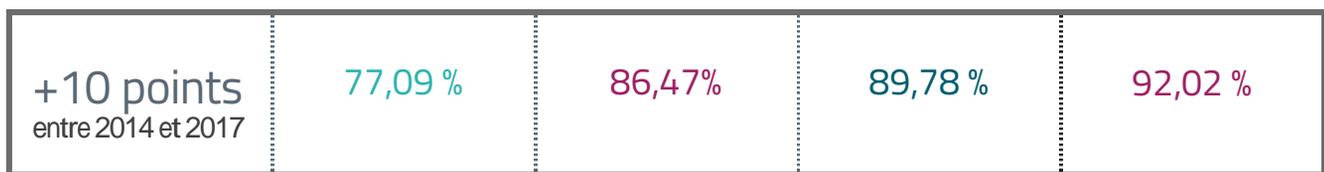
1.6. GESTION DES COTISATIONS : la reprise du recouvrement permet d'accroître les performances



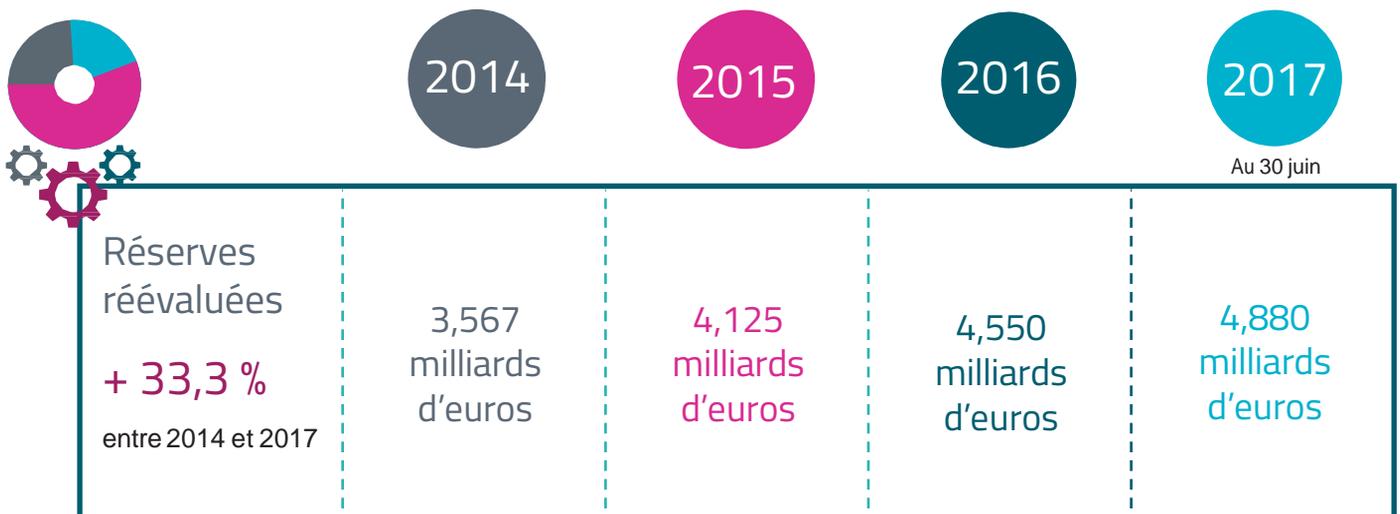
Taux de recouvrement sur l'année



Taux de recouvrement toutes années confondues

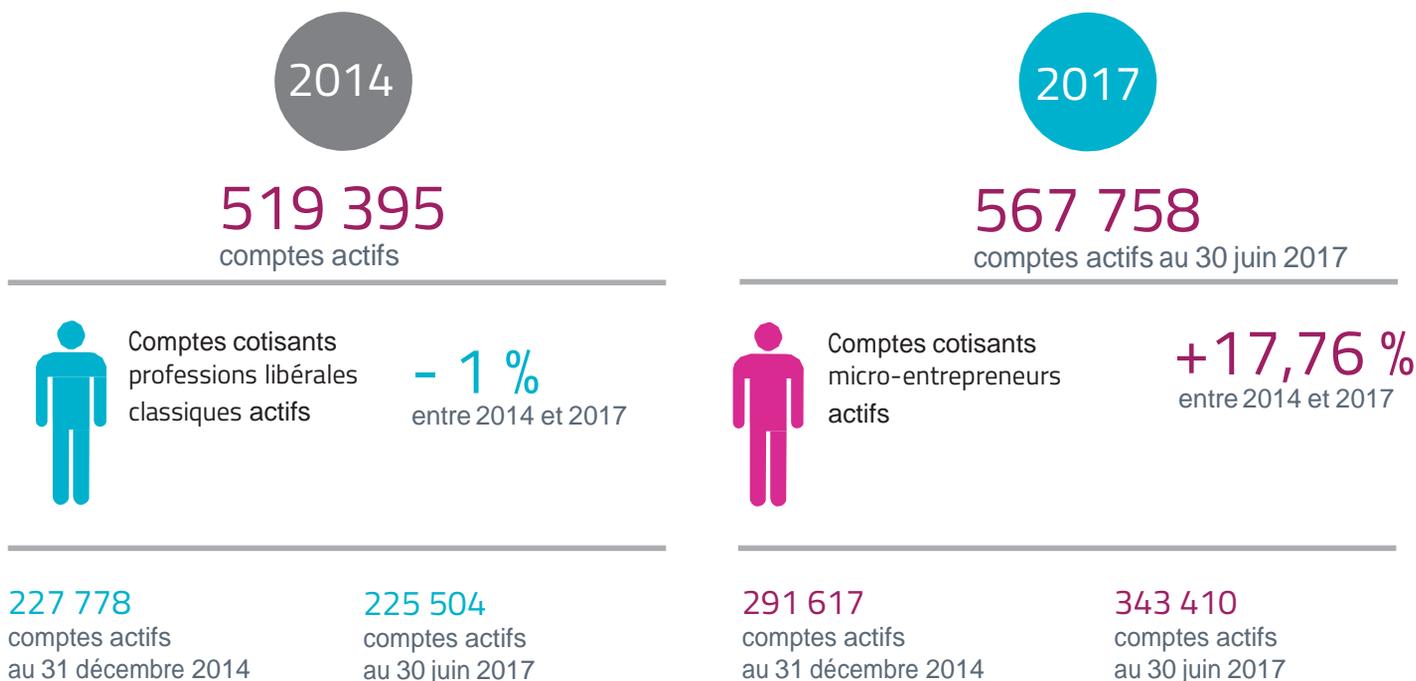


1.7. GESTION DES RÉSERVES : une consolidation des acquis

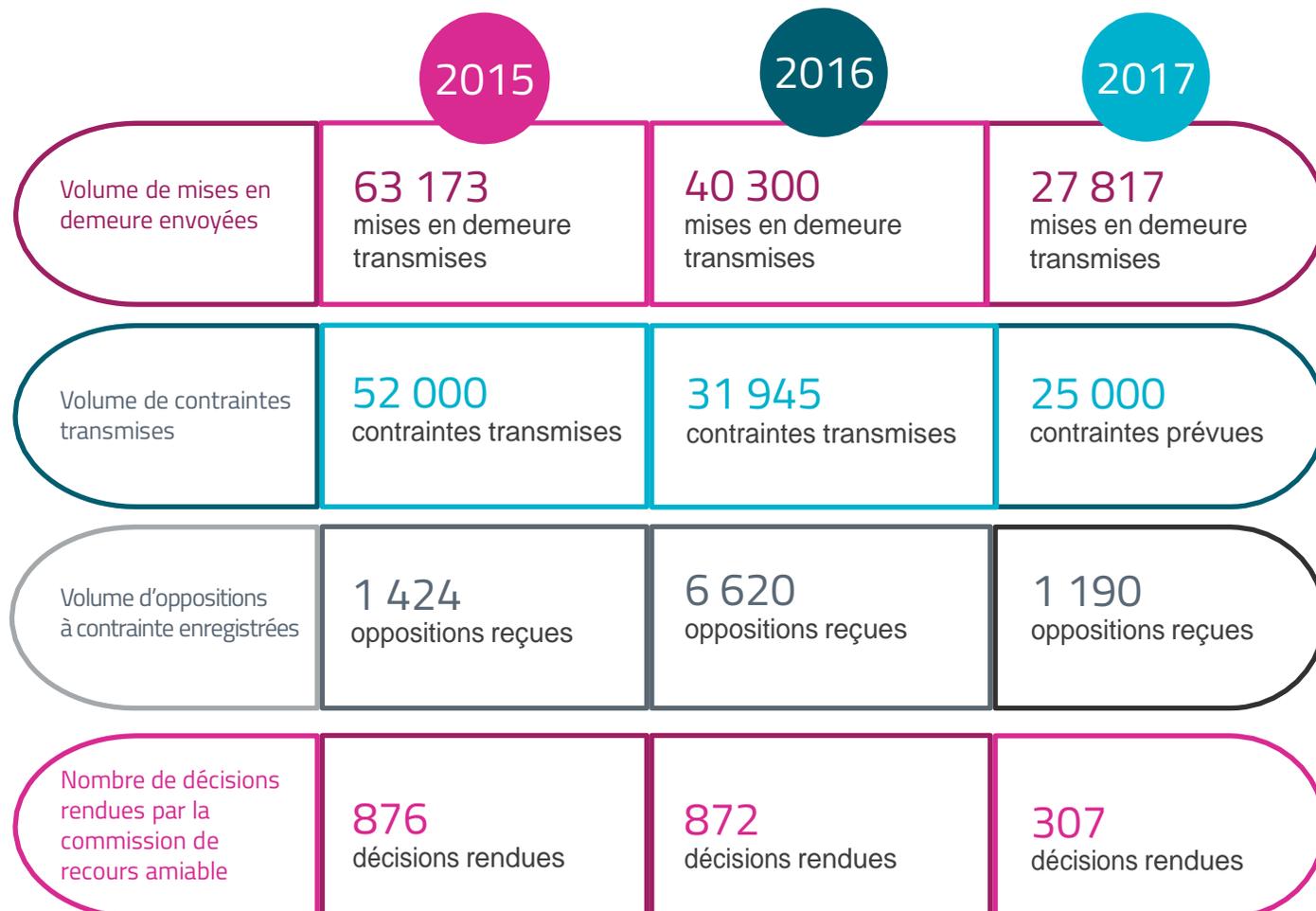


2. LA CIPAV A SU FAIRE FACE À L'ACCROISSEMENT DE SON ACTIVITÉ

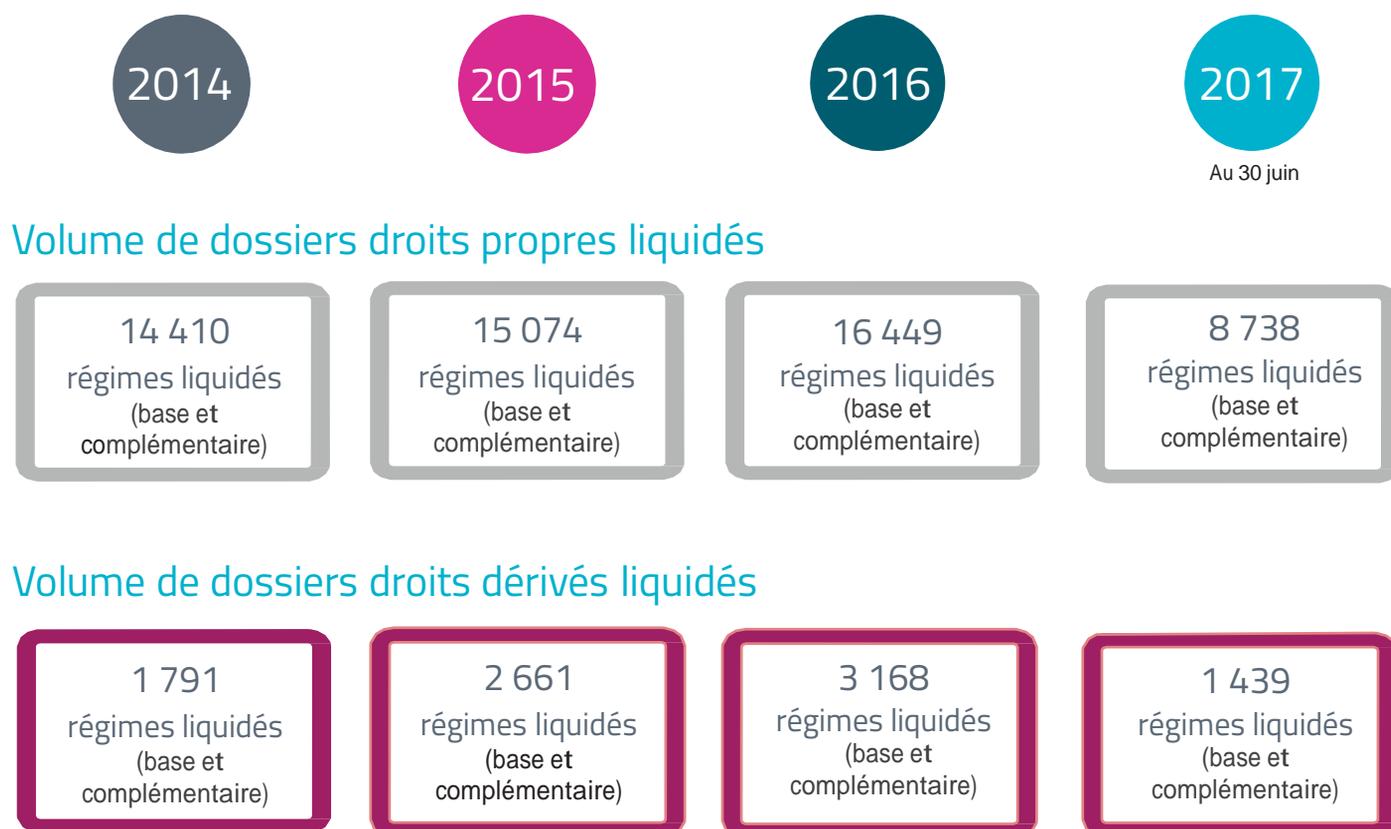
2.1. VOLUME D'ADHÉRENTS GÉRÉS : une croissance qui se poursuit



GESTION DU RECOUVREMENT ET DU CONTENTIEUX : une reprise de l'activité et un rattrapage accéléré des activités



2.3. GESTION DES PRESTATIONS : une croissance des volumes de dossiers de retraite à traiter



2.4. ACTION SOCIALE : une croissance exponentielle des aides

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 au 30 juin |
|----------------------------------|---------|-----------|-----------|--------------------|
| Nombre d'aides | 196 | 400 | 924 | 439 |
| Montant total des aides en euros | 899 544 | 2 753 678 | 3 417 472 | 1 346 168 |