

Paris, le 11 juin 2018

Premier rapport d'activité de la Cipav 2015 – 2017 : un bilan prometteur

La Cipav publie pour la première fois son rapport d'activité, qui dresse un bilan étayé des efforts considérables déployés ces trois dernières années pour améliorer son fonctionnement et restaurer la qualité du service dû aux adhérents.

En 2015, le projet d'entreprise triennal Peps' (Pour encore plus de services) est lancé. Aujourd'hui, les quatre défis du Projet Peps' ont été relevés :

- **Offrir des services innovants et adaptés aux besoins de ses 1,4 millions d'adhérents ;**
- **Asseoir le développement de la Cipav sur une organisation stable et évolutive ;**
- **Piloter les résultats de la Cipav grâce à des ressources adaptées et maîtrisées ;**
- **Faire émerger et fidéliser les talents internes par un management collaboratif et une professionnalisation des collaborateurs.**

« Grâce aux efforts collectifs déployés par nos salariés, à tous les niveaux, la Cipav a désormais adopté une approche résolument tournée vers le client. Au-delà de notre excellente santé financière, la confiance retrouvée des adhérents est notre plus bel indicateur de succès. », a déclaré Olivier Selmati, directeur général.

Pour se rapprocher de ses adhérents, la Cipav a renforcé son dispositif d'accueil en régions. 6 360 adhérents ont ainsi été rencontrés depuis 2015, dans les PAR (Points d'accueil en Région), ouverts une fois par mois dans six grandes villes ou dans le cadre des RER (Réunions en Région) organisées régulièrement dans les villes ne disposant pas d'un PAR.

La qualité de service a été considérablement améliorée, grâce à une plus grande efficacité de traitement. Ainsi, 75% des dossiers de liquidation sont traités en moins de trois mois en 2017 (contre 42% en 2015). Les délais de remboursement sont passés de 13 jours en 2016 à 6 jours en 2017. Le stock de courriers à traiter a également été largement réduit : près de 65 000 à fin décembre 2014 contre 21 000 en 2017. Optimisé et mieux piloté, le taux de recouvrement des cotisations est passé de 64% en 2014 à 85% en 2017. La Cipav disposait fin 2017 de 5,3 milliards de réserves contre 3,6 fin 2014.

La relation avec les adhérents a été personnalisée et fluidifiée : les différents volets du dossier d'un adhérent (cotisations et prestations) sont désormais suivis par un seul interlocuteur, grâce à un effort de formation conséquent qui a permis d'insuffler davantage de polyvalence dans l'organisation des services. **Le nouveau site internet, centré sur l'expérience-utilisateur,** facilite également les démarches de l'adhérent.

En interne, les outils et méthodes de travail ont été modernisés pour permettre à chaque employé de gagner en efficacité et faciliter la circulation d'information entre les différentes entités de la Cipav. **Un vaste plan de réorganisation de la DSI** a notamment permis de créer un portail dédié aux adhérents et une application dédiée aux métiers de gestion (TOSCA).

Pour finir, la Cipav a revu sa gouvernance pour retrouver une autonomie de décision : depuis le 1^{er} janvier 2018, l'association groupe Berri, qui comptait la Cavom, la Cavec, la Cipav et l'Irec, est dissoute. « *Face aux évolutions de la Cipav, il était nécessaire que notre caisse recouvre son indépendance totale et son autonomie de gestion. Nous sommes désormais en ordre de marche pour poursuivre nos efforts d'amélioration constante de la qualité du service rendu aux adhérents, avec notamment de nouveaux services en ligne pour les adhérents* », a déclaré Philippe Castans, Président du Conseil d'administration de la Cipav.

Le rapport d'activité 2015-2017 : dix chapitres pour dresser le bilan.
Cliquez, c'est par [ici](#) !



À propos de La Cipav

La Cipav, caisse interprofessionnelle des professions libérales, est un organisme de droit privé exerçant une mission de service public. Elle jouit de prérogatives de puissance publique et agit sous la tutelle de l'État. La Cipav a la charge de gérer des régimes obligatoires de retraite (base et complémentaire) et de prévoyance. La CNAVPL (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales) lui délègue par ailleurs la gestion du régime de retraite de base, dont les règles sont les mêmes pour toutes les sections professionnelles de professions libérales (caisses des médecins, des vétérinaires, des pharmaciens, etc.).

Contact médias

Emilie de Chezelles - CLAI
+33 (0)1 44 69 54 05 | +33 (0)7 77 26 24 60 | lacipav@clai2.com