



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**

**ANNÉE
2019**



ÉDITO



2019 A ÉTÉ POUR LA CIPAV, UNE ANNÉE INTENSE ET RICHE EN NOUVEAUTÉS.

TOUT D'ABORD, LES COLLABORATEURS ONT CONSTRUIT ENSEMBLE LE NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE « HORIZON 2022 » QUI FIXE LES AMBITIONS DE LA CIPAV POUR LES TROIS PROCHAINES ANNÉES, AVEC À CŒUR TOUJOURS PLUS DE SERVICE RENDU AUX ADHÉRENTS.

CE NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE ÉLABORÉ POUR LES ADHÉRENTS PAR LES COLLABORATEURS DE LA CIPAV, S'INSCRIT DANS LA LOGIQUE DE L'AMÉLIORATION PERMANENTE DU SERVICE PUBLIC DE SÉCURITÉ SOCIALE AUQUEL LA CAISSE CONTRIBUE.

ENSUITE, TOUJOURS DANS LE CADRE DE CETTE AMBITION DE SERVICE, DES ACTIONS FORTES ONT ÉTÉ RÉALISÉES POUR AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE TÉLÉPHONIQUE, LE DÉVELOPPEMENT DES MISSIONS DE CONSEIL ET LA PRÉSENCE AUPRÈS DES ADHÉRENTS SUR TOUT LE TERRITOIRE.

EN TERME DE PERFORMANCE, LA CIPAV A AMÉLIORÉ L'EFFICACITÉ DU RECOUVREMENT DES COTISATIONS, RÉDUIT LES DÉLAIS D'INSTRUCTION DES DEMANDES DE RETRAITE ET S'EST MOBILISÉE POUR OFFRIR À SES ADHÉRENTS DE NOUVEAUX MÉDIAS D'ÉCHANGES PERMETTANT DE SIMPLIFIER LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET DE LEUR APPORTER DES RÉPONSES PLUS RAPIDES ET EFFICACES.

ENFIN, TOUT CECI N'ÉTANT PAS POSSIBLE SANS L'INVESTISSEMENT ET LE TRAVAIL DE CHACUN DE SES COLLABORATEURS, LA CIPAV A RENOUELÉ SON AMBITION DE DÉVELOPPEMENT PERMANENT DES COMPÉTENCES EN INVESTISSANT DANS L'OFFRE DE FORMATION INTERNE QUI SERA INTENSIFIÉE ET COMPLÉTÉE EN 2020.

DANS UN ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL EN CONSTANTE ÉVOLUTION, LA CIPAV RESTE PLUS QUE JAMAIS MOBILISÉE AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS.



SOMMAIRE

1

PRÉSENTATION DE LA CIPAV

PAGE 4



2

LES CHIFFRES CLÉS
DE L'ANNÉE

PAGE 6



3

FOCUS SUR HORIZON 2022

PAGE 8



4

LES FAITS MARQUANTS DE 2019

PAGE 10

PRÉSENTATION DE LA CIPAV

QUI SOMMES-NOUS ?



LA CIPAV EST UN ORGANISME DE DROIT PRIVÉ EXERÇANT UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC. ELLE GÈRE LES DEUX NIVEAUX DE RETRAITE OBLIGATOIRES EN FRANCE :

1. LA RETRAITE DE BASE

ATTRIBUÉE À L'ADHÉRENT (OU À SON CONJOINT) AYANT EXERCÉ UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ET AYANT COTISÉ À UN RÉGIME D'ASSURANCE VIEILLESSE.

2. LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

PENSION VERSÉE EN COMPLÉMENT DE LA RETRAITE DE BASE. IL S'AGIT AUSSI D'UN RÉGIME OBLIGATOIRE FINANCÉ PAR LES COTISATIONS VERSÉES PAR LES ACTIFS.

ELLE A ÉGALEMENT EN CHARGE LE RÉGIME DE PRÉVOYANCE QUI ASSURE DES PRESTATIONS À LA SUITE D'UN ACCIDENT DE LA VIE OU D'UN DÉCÈS.

NOTRE GOUVERNANCE



LA CIPAV EST DOTÉE D'UN CONSEIL D'ADMINISTRATION QUI RÈGLE PAR SES DÉLIBÉRATIONS LES AFFAIRES DE LA CAISSE.

IL EST COMPOSÉ DE 26 MEMBRES TITULAIRES ÉLUS PAR LES ADHÉRENTS POUR 6 ANS ET RÉPARTIS EN 4 COLLÈGES :

- LE COLLÈGE DE L'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE, DU BÂTI ET DU CADRE DE VIE ;
- LE COLLÈGE DES PROFESSIONS DU CONSEIL;
- LE COLLÈGE DE L'INTERPROFESSIONNEL;
- LE COLLÈGE DES PRESTATAIRES.

NOS MISSIONS



DANS LE CADRE DE LA GESTION DES RÉGIMES DE RETRAITE ET DE PRÉVOYANCE, LES MISSIONS DE LA CIPAV SONT MULTIPLES :

- L'ENREGISTREMENT DES AFFILIATIONS ;
- LA COLLECTE DES COTISATIONS ;
- LA LIQUIDATION DES RETRAITES ;
- LE VERSEMENT DES PENSIONS ;
- LE VERSEMENT DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ-DÉCÈS.

L'ACTION SOCIALE



EN TANT QU'ORGANISME DE PROTECTION SOCIALE, LA CIPAV A UN RÔLE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT DE SES ADHÉRENTS.

C'EST DANS CE CADRE QUE S'INSCRIT SA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE QUI A POUR VOCATION DE FOURNIR DES AIDES MATÉRIELLES PERMETTANT AUX ACTIFS ET AUX RETRAITÉS DE FAIRE FACE À DES ACCIDENTS DE LA VIE OU DE PRÉVENIR LA DÉPENDANCE.

NOTRE DIRECTION



LA GESTION DE LA CIPAV EST EFFECTUÉE SOUS LA DOUBLE RESPONSABILITÉ DU DIRECTEUR ET DU DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER DANS LES DOMAINES QUI LEUR SONT PROPRES :

- LE DIRECTEUR EST RESPONSABLE DU FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF ;
- LE DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER EST CHARGÉ DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES ET COMPTABLES.

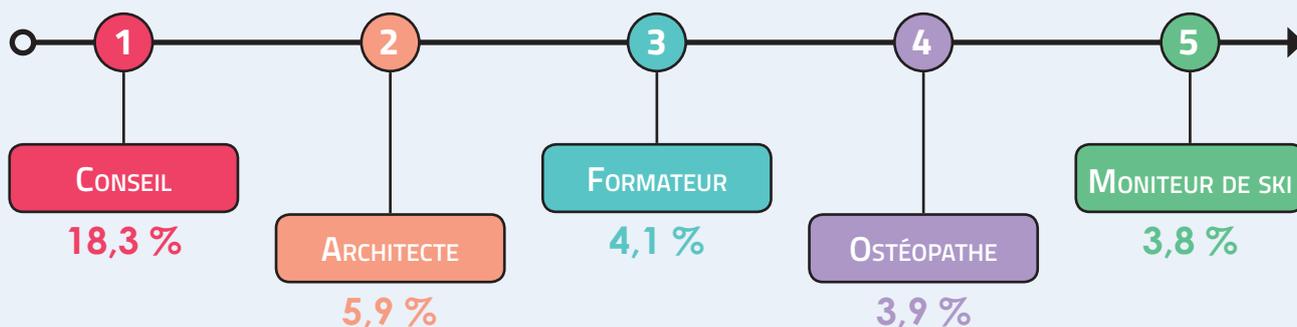
NOS ADHÉRENTS

PLUS DE 400 MÉTIERS SONT REPRÉSENTÉS AU SEIN DE LA CAISSE.
DEPUIS 15 ANS, LE PROFIL DES ADHÉRENTS DE LA CIPAV S'EST
CONSIDÉRABLEMENT DIVERSIFIÉ EN ACCUEILLANT DE NOUVELLES PROFESSIONS.

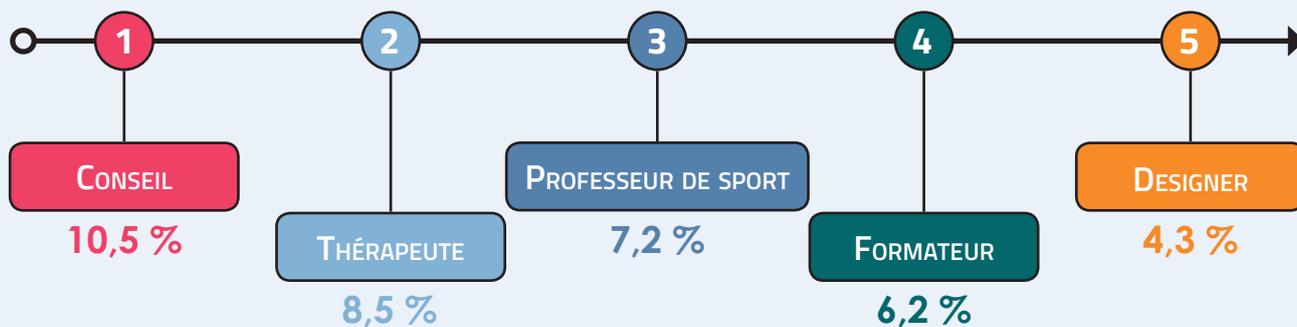
CETTE DIVERSIFICATION DES ACTIVITÉS SE DISTINGUE ÉGALEMENT PAR LE STATUT
SOUS LEQUEL LES AFFILIÉS CHOISISSENT D'EXERCER :

- PROFESSIONNEL LIBÉRAL (NON MICRO-ENTREPRENEUR) ;
- OU PROFESSIONNEL LIBÉRAL MICRO-ENTREPRENEUR.

TOP 5 DES MÉTIERS LES PLUS EXERCÉS CHES LES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX AFFILIÉS À LA CIPAV (NON MICRO-ENTREPRENEURS)



TOP 5 DES MÉTIERS LES PLUS EXERCÉS CHES LES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX MICRO-ENTREPRENEURS AFFILIÉS À LA CIPAV



LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE



475 500

NOMBRE D'ADHÉRENTS
COTISANTS

214 678
PL (NON ME)

242 822
PL ME



128 543

NOMBRE D'ADHÉRENTS
PRESTAIRES

111 112
PL (NON ME)

17 431
PL ME

MONTANT DES COTISATIONS ENCAISSÉES

1,2 MILLIARD D'EUROS

94 %

DES PAIEMENTS SONT
DÉMATÉRIALISÉS



859

MILLIONS D'EUROS

VIA LE PRÉLÈVEMENT
MENSUEL AUTOMATIQUE

300

MILLIONS D'EUROS

VIA LE PAIEMENT
EN LIGNE

MONTANT DES PRESTATIONS VERSÉES

635 MILLIONS D'EUROS

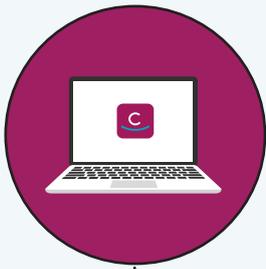
MONTANT DES RÉSERVES



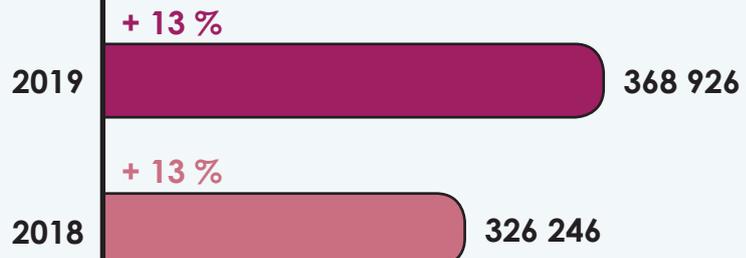
5,9 MILLIARDS D'EUROS

MONTANT ALLOUÉ À L'ACTION SOCIALE

3,8 MILLIONS D'EUROS



NOMBRE DE COMPTES EN LIGNE



 DÉPLOIEMENT DE LA MESSAGERIE SÉCURISÉE : SEPTEMBRE 2019

MESSAGES REÇUS VIA LA MESSAGERIE SÉCURISÉE

44 061

DE SEPTEMBRE 2019 À DÉCEMBRE 2019

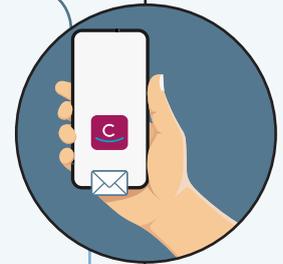
TOP 3 DES THÈMES LES PLUS DEMANDÉS :

1. APPEL DE COTISATIONS
2. RÉVISION DE COTISATIONS
3. DÉLAI DE PAIEMENT

MESSAGES ENVOYÉS VIA LA MESSAGERIE SÉCURISÉE

38 295

DE SEPTEMBRE 2019 À DÉCEMBRE 2019



363 120

326 780

2018 2019

NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS

 L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET LE DÉVELOPPEMENT DES E-SERVICES ONT PERMIS UNE NETTE DIMINUTION DU NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES ENTRANTS.

FOCUS SUR HORIZON 2022

STRATÉGIE :

LE SERVICE AUX ADHÉRENTS EST LE MAÎTRE MOT DE NOTRE NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE « HORIZON 2022 » QUI VA GUIDER NOS ACTIONS DURANT LES TROIS PROCHAINES ANNÉES.

CE PROJET D'ENTREPRISE SE DIVISE EN TROIS AXES, COMPRENANT AU TOTAL 13 CHANTIERS DIFFÉRENTS.

AXE
N° 1

L'AXE SOCLE

SERVICE

UNE CAISSE À L'ÉCOUTE ET AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS.

AFIN DE RÉPONDRE AU MIEUX AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DE NOS ADHÉRENTS, IL NOUS FAUT POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT D'UNE POLITIQUE FONDÉE SUR LA QUALITÉ DE SERVICE.

CHANTIER N° 1 : AMÉLIORER LES MODALITÉS D'ÉCHANGE AVEC LES ADHÉRENTS.

CHANTIER N° 2 : DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE PROACTIVE D'INFORMATION.

CHANTIER N° 3 : METTRE EN ŒUVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ.

CHANTIER N° 4 : DÉVELOPPER UNE OFFRE DE CONSEIL PERSONNALISÉE.

CHANTIER N° 5 : DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES PERSONNALISÉS.

AXE
N° 2

PERFORMANCE

UNE CAISSE PERFORMANTE ET INNOVANTE

APRÈS TROIS ANNÉES CONSACRÉES À LA REDÉFINITION ET À LA CONSOLIDATION DE NOS MISSIONS ET DE NOTRE ORGANISATION, NOUS SOUHAITONS AUJOURD'HUI NOUS FIXER DES OBJECTIFS AMBITIEUX EN TERMES DE PERFORMANCE ET DE FIABILITÉ.

CHANTIER N° 6 : AMÉLIORER ET SIMPLIFIER LES PROCESSUS DE GESTION DES DEMANDES DES ADHÉRENTS.

CHANTIER N° 7 : RENFORCER, EN INNOVANT, LA PERFORMANCE DE LA CIPAV SUR LES OUTILS SI.

CHANTIER N° 8 : DÉVELOPPER LA MAÎTRISE DES RISQUES ET DES COÛTS.

CHANTIER N° 9 : PÉRENNISER LA BONNE GESTION FINANCIÈRE.

AXE
N° 3

RESPONSABILITÉ ET OUVERTURE

UNE CAISSE RESPONSABLE ET OUVERTE SUR SON ENVIRONNEMENT

AFIN D'ATTEINDRE NOS OBJECTIFS AMBITIEUX DE QUALITÉ DE SERVICE ET DE COMPÉTITIVITÉ, NOUS DEVONS ŒUVRER À L'ÉMERGENCE D'UN COLLECTIF DE TRAVAIL FÉDÉRÉ AUTOUR DES VALEURS DE CONFIANCE ET DE RESPONSABILITÉ.

CHANTIER N° 10 : RENFORCER, AU-DELÀ DU SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE, LES COMPÉTENCES MANAGÉRIALES .

CHANTIER N° 11 : DÉPLOYER LES NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL POUR FACILITER LA TRANSVERSALITÉ.

CHANTIER N° 12 : ENCOURAGER ET VALORISER LES COMPÉTENCES ET L'OUVERTURE SUR L'ÉCOSYSTÈME DE LA PROTECTION SOCIALE .

CHANTIER N° 13 : VALORISER LES POLITIQUES EN FAVEUR DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

GRÂCE À LA MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS ET À UNE FORTE VOLONTÉ D'ÊTRE AU SERVICE DE NOS ADHÉRENTS, CERTAINS PROJETS D'HORIZON 2022 ONT ABOUTI DÈS 2019 !

PERFORMANCE



« DÉPLOYER DE NOUVELLES FONCTIONS APPLICATIVES À FORTE VALEUR AJOUTÉE »

LE PROGRAMME TOSCA (TRAITEMENT DES OPÉRATIONS DE SUIVI DE CARRIÈRE DES ADHÉRENTS) A POUR BUT DE Doter la CIPAV d'un nouveau système d'information métier moderne, performant et souple pour répondre aux enjeux de performance et de services.

Ce programme s'inscrit dans le cadre de la stratégie plus globale de refonte des systèmes d'information de la CIPAV.

IL EST DIVISÉ EN QUATRE DOMAINES FONCTIONNELS :

- Tosca commun, qui couvre les fonctions d'administration des différents domaines, les fonctions pilotage et les fonctions supports ;
- Tosca cotisations / adhérents, qui a pour vocation de gérer l'ensemble des données personnelles de nos adhérents ;
- Tosca carrières, qui constitue l'ensemble des données de carrière de l'adhérent valorisées en fonction des cotisations versées à la CIPAV et/ou auprès d'un autre organisme ;
- Tosca prestations, qui assure le calcul et le paiement des droits à retraite de base et complémentaire.

LA MISE EN PRODUCTION FINALE DE TOSCA EST PRÉVUE POUR LA FIN D'ANNÉE 2020 ET S'EST ECHELONNÉE SUR PLUSIEURS PHASES, DÈS LA FIN 2019. ELLE VISE L'OPTIMISATION DE LA GESTION DES DONNÉES DES ADHÉRENTS, TOUJOURS DANS CET OBJECTIF D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DE LA CAISSE.



SERVICE

« DIVERSIFIER LES MODALITÉS D'ÉCHANGE TÉLÉPHONIQUE »

AFIN DE DÉVELOPPER DES PARCOURS ATTENTIONNÉS AVEC NOS ADHÉRENTS, DES CAMPAGNES TÉLÉPHONIQUES SONT DÉSORMAIS RÉGULIÈREMENT RÉALISÉES PAR LES SERVICES DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS.

CES APPELS «ACTIFS» NOUS PERMETTENT DE CONTINUER À TISSER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS ADHÉRENTS ET DE LEUR APPORTER TOUJOURS PLUS DE CONSEILS ET DE SERVICES EN LEUR PROPOSANT :

- UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE SUR RENDEZ-VOUS PAR THÉMATIQUES ;
- DES INFORMATIONS ET UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ CONCERNANT LES NOUVEAUX OUTILS DIGITAUX (ESPACE PERSONNEL, MESSAGERIE SÉCURISÉE, ETC.) ;
- DES RÉPONSES PRÉCISES ET INDIVIDUALISÉES À LEURS QUESTIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION SOCIALE ;
- LA POSSIBILITÉ D'ÉVALUER LA SATISFACTION DE L'OFFRE TÉLÉPHONIQUE ET DES SERVICES DE LA CIPAV.



RESPONSABILITÉ ET OUVERTURE

« MIEUX PROMOUVOIR ET ORGANISER L'ACCÈS À LA FORMATION »

DANS LE CADRE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ANNUEL, UNE REFONTE PARTIELLE DU CATALOGUE DE FORMATION INTERNE A ÉTÉ OPÉRÉE DÈS 2019.

DE NOUVELLES FORMATIONS PROPOSÉES AUX COLLABORATEURS RÉPONDENT DAVANTAGE AU DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES MAIS ÉGALEMENT AUX ENJEUX FUTURS DES PROJETS HORIZON 2022.

PAR EXEMPLE, DES FORMATIONS CONCERNANT LE PERFECTIONNEMENT DES TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES ONT ÉTÉ PROPOSÉES DÈS 2019, NOTAMMENT AUX ÉQUIPES DE LA DIRECTION DES OPÉRATIONS. CETTE NOUVELLE ORGANISATION AYANT POUR BUT D'ASSURER UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE LORS DES ÉCHANGES AVEC NOS ADHÉRENTS.

LES FAITS MARQUANTS DE 2019

TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2019, LES ACTIONS MENÉES ONT ÉTÉ GUIDÉES PAR LE PROJET D'ENTREPRISE HORIZON 2022, AVEC POUR OBJECTIFS CONCRETS :

- 1 LE SERVICE
- 2 LA PERFORMANCE
- 3 LA RESPONSABILITÉ ET L'OUVERTURE

RESPONSABILITÉ ET OUVERTURE

29 JANVIER 2019

COLLOQUE DES RETRAITES

« CAISSES DE RETRAITE : RÔLE ET MISSIONS DEMAIN ? »

POUR CONSULTER LE REPLAY VIDÉO :

[REPLAY - COLLOQUE DES RETRAITES](#)



SERVICE

1^{ER} JUIN 2019

DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE

RÉALISER UNE DEMANDE UNIQUE DE RETRAITE ?

C'EST DÉSORMAIS POSSIBLE !

[VOTRE DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE](#)



SERVICE

21 JUILLET 2019

PARUTION DU GUIDE DE L'ACTION SOCIALE

UN NOUVEAU GUIDE QUI S'ARTICULE AUTOUR DES 3 AXES PRIORITAIRES DE L'ACTION SOCIALE DE LA CIPAV.

[POUR FEUILLETER CE GUIDE](#)



SERVICE

1^{ER} MARS 2019

DÉVELOPPEMENT DU PAIEMENT EN LIGNE

IL EST DÉSORMAIS POSSIBLE DE PROCÉDER AU RÈGLEMENT DES COTISATIONS DIRECTEMENT EN LIGNE SUR L'ESPACE PERSONNEL DE LA CIPAV ET DE LES LISSER SUR 3 MENSUALITÉS. LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE POUR LES MONTANTS INFÉRIEURS À 500 € EST ÉGALEMENT POSSIBLE.

[LIRE LE COMMUNIQUÉ](#)



SERVICE

7 JUIN 2019

ÉLARGISSEMENT DE NOTRE PLAGE HORAIRE TÉLÉPHONIQUE

NOS CONSEILLERS SONT DÉSORMAIS JOIGNABLES SANS INTERRUPTION DE 8H30 À 18H00, DU LUNDI AU VENDREDI.

[LIRE L'ARTICLE](#)



SERVICE

1^{ER} SEPTEMBRE 2019

LANCEMENT DE LA MESSAGERIE SÉCURISÉE

UN NOUVEAU CANAL D'ÉCHANGE PRIVILÉGIÉ POUR TRANSMETTRE TOUTE DEMANDE DE MANIÈRE DÉMATÉRIALISÉE À LA CIPAV

[TUTORIEL VIDÉO](#)

[ACCÉDER À LA MESSAGERIE](#)



SERVICE

28 SEPTEMBRE 2019

JOURNÉE PORTES OUVERTES

250 ADHÉRENTS RÉUNIS AU SIÈGE AUTOUR D'ATELIERS, DE RÉUNIONS D'INFORMATIONS, D'ENTRETIENS PERSONNALISÉS...

[JPO - REPORTAGE](#)

[MICRO-TROTTOIRS : SERVICES](#)

[MICRO-TROTTOIRS : PROXIMITÉ](#)

[MICRO-TROTTOIRS : INNOVATION](#)



RESPONSABILITÉ ET OUVERTURE

21 NOVEMBRE 2019

INAUGURATION DE LA MAISON MARCEAU

EN PRÉSENCE DE MICHEL CADOT, PRÉFÊT D'ÎLE-DE-FRANCE ET PRÉFÊT DE PARIS, LA CIPAV INAUGURAIT AVEC L'ASSOCIATION AURORE ET PLATEAU URBAIN UN NOUVEAU PROJET IMMOBILIER SOLIDAIRE ET TEMPORAIRE.

[LIRE LE COMMUNIQUÉ](#)



RESPONSABILITÉ ET OUVERTURE

19 JUILLET 2019

POSITIONNEMENT DE LA CIPAV SUR LA RÉFORME DES RETRAITES

SUITE AUX RECOMMANDATIONS PRÉSENTÉES PAR LE HAUT-COMMISSAIRE À LA RÉFORME DES RETRAITES, LA CIPAV CONFIRME SA VOLONTÉ DE CONTRIBUER À L'ÉLABORATION DU PROJET DE LOI.

[LIRE LE COMMUNIQUÉ](#)



PERFORMANCE

23 SEPTEMBRE 2019

ÉLARGISSEMENT DE NOTRE PLAGE HORAIRE D'ACCUEIL

NOS CONSEILLERS ACCUEILLENT DÉSORMAIS LES ADHÉRENTS AU SIÈGE, À PARIS, SANS INTERRUPTION DE 8H30 À 18H00, DU LUNDI AU VENDREDI.

[LIRE L'ARTICLE](#)



SERVICE

27 NOVEMBRE 2019

TEMPÊTE AMÉLIE : L'ACTION SOCIALE DÉPLOIE UNE AIDE SPÉCIFIQUE

PROCÉDURE D'URGENCE MISE EN PLACE POUR SOUTENIR LES ADHÉRENTS TOUCHÉS PAR CES CATASTROPHES NATURELLES.

[LIRE L'ARTICLE](#)



PERFORMANCE

20 DÉCEMBRE 2019

DE NOUVEAUX PAR ET RER POUR VOUS RENCONTRER EN RÉGIONS

PAR : LILLE, STRASBOURG, MARSEILLE, BORDEAUX, NANTES, TOULOUSE, LYON, MONTPELLIER.

RER : GRENOBLE, TOULOUSE, LILLE, RENNES, NICE, MONTPELLIER.

[PRENDRE RENDEZ-VOUS](#)



LACIPAV



9, RUE DE VIENNE - 75008 PARIS
LACIPAV.FR