

Paris, le 6 juillet 2021

Rapport d'activité 2020 : la Cipav pleinement mobilisée aux côtés de ses adhérents pendant la crise

Dans son rapport d'activité 2020, la Cipav revient sur les actions déployées pendant cette période de crise inédite pour prévenir les situations de rupture de ressources des professionnels libéraux et permettre un traitement accéléré des dossiers de retraite. La Cipav dresse également le bilan des projets menés par ses 318 collaborateurs tout au long de cette année particulière, pour poursuivre la modernisation de la caisse et l'amélioration de la qualité de service.

« Durant cette année inédite et éprouvante, nous avons réussi à poursuivre notre mission de service public et à être plus que jamais présents aux côtés de nos adhérents. Nous avons maintenu notre cap stratégique, poursuivi nos actions en faveur de l'amélioration du niveau de service rendu à nos adhérents et accru nos performances de gestion opérationnelle, comptable et financière. », a déclaré François Clouet, Directeur général.

Un dispositif exceptionnel a été déployé pour soutenir les adhérents en difficulté et protéger les salariés. Dès le début de la crise, la Cipav a suspendu le recouvrement des cotisations et reporté les échéances de prélèvement des cotisations. Dans le même temps, le traitement des dossiers de demandes de retraite a été priorisé. Face à l'ampleur de la crise, son conseil d'administration a décidé d'attribuer une aide d'une ampleur exceptionnelle, pour soutenir ses adhérents professionnels libéraux et micro-entrepreneurs particulièrement touchés par le ralentissement sans précédent de leur activité économique. En complément, la Cipav a doublé son budget d'action sociale en 2020 (9 millions d'euros contre 4,8 millions les années précédentes) pour financer une aide d'urgence pour ses adhérents actifs impactés par la Covid-19. Enfin, la caisse s'est également mobilisée en interne afin de préserver la santé de ses salariés et de ses adhérents, en recourant massivement au télétravail.

La qualité de service a poursuivi son amélioration dans ce contexte particulier, grâce à une plus grande efficacité de traitement. Ainsi, le nombre d'appels téléphoniques reçus est en baisse et témoigne de la satisfaction quant aux réponses apportées : 319 000 en 2020 contre 327 000 en 2019. Le taux de décroché moyen s'élève à 95 % contre 84 % en 2019. Le délai de traitement moyen d'une demande de retraite est passé de 79 jours en 2020, contre 133 jours de 2015 à 2018. Aujourd'hui, 437 000 adhérents ont un espace personnel Cipav (chiffre multiplié par 4 depuis 2013) et 98 % des paiements ont été réalisés en ligne en 2020. La Cipav disposait en septembre 2020 de 6,6 milliards de réserves contre 5,9 milliards en 2019 (+ 11,8 % en un an). Cette bonne gestion financière se traduit par la certification des comptes de la caisse sans aucune réserve.

Le dispositif d'accueil adhérents a été repensé pour traiter un maximum de demandes et s'adapter au rythme des libéraux. Ainsi, l'accueil décentralisé, désormais au rez-de-chaussée est accessible au plus grand nombre. Par ailleurs, afin de permettre aux adhérents de traiter les questions administratives avant ou après leur journée de travail, les horaires du centre d'appel de la Cipav ont été élargis, de 8h30 à 18h00, du lundi au vendredi. Une nouvelle option « Callback » est proposée lors des pics d'appels importants pour permettre aux adhérents de ne pas patienter avant d'obtenir un interlocuteur en ligne. Enfin, pour les personnes qui souhaitent obtenir un rendez-vous

avec un conseiller, la prise de rendez-vous en visio, par téléphone ou en présentiel est disponible directement depuis l'espace personnel de l'adhérent.

La relation avec les adhérents continue d'être facilitée : la caisse a lancé en juin 2020 une application mobile pour permettre à ses adhérents de bénéficier des services en ligne à tout moment de la journée, directement sur leur smartphone. Les professionnels libéraux peuvent ainsi consulter et payer leurs cotisations, connaître le montant des prestations perçues, effectuer des demandes via la messagerie sécurisée, avoir accès à leurs documents, prendre rendez-vous en ligne et bien d'autres fonctionnalités. La Cipav est la première caisse de retraite à avoir mis à la disposition de ses adhérents ce type de service pour faciliter leurs démarches.

En interne, une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) a été lancée pour sensibiliser les collaborateurs aux gestes éco-responsables, mesurer les évolutions du climat social et orienter les actions et la politique de ressources humaines et démontrer l'engagement de la caisse pour l'équité de traitement, la santé et la sécurité au travail.

Pour finir, la Cipav s'appuie sur une gouvernance et une direction renouvelées au service de la mission de service public qui est la sienne. Après la nomination de François Clouet au poste de Directeur général en octobre 2020, les élections organisées en fin d'année par voie électronique pour la première fois, ont désigné un nouveau conseil d'administration qui a été officiellement installé le 15 janvier avec pour présidente Marie-Laure Schneider.

« *Le Conseil d'administration de la Cipav travaille main dans la main avec la Direction générale pour assurer le meilleur service possible à nos adhérents et incarner l'avenir de notre système de protection sociale.* », a déclaré Marie-Laure Schneider, Présidente du Conseil d'administration de la Cipav.

Le rapport d'activité 2020 : cliquez, c'est par [ici](#) !



À propos de La Cipav

La Cipav, caisse interprofessionnelle des professions libérales, est un organisme de droit privé placé sous la tutelle de l'État qui exerce une mission de service public. Elle a la charge de gérer les régimes obligatoires de retraite (base et complémentaire) et de prévoyance au profit des professions libérales qu'elle protège. La gestion du régime de retraite de base, dont les règles sont les mêmes pour toutes les sections professionnelles de professions libérales est déléguée par la CNAVPL (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales).

La Cipav exerce ses missions de service public avec le souci permanent d'amélioration de la performance de gestion, de la qualité de service, de la préservation des droits et des intérêts de la population couverte et la responsabilité d'assurer la pérennité du modèle dans le temps.

Elle recouvre en moyenne chaque année 1,2 milliard d'euros de cotisations retraite et verse 678 millions d'euros de prestations à ses adhérents retraités. Les engagements de la Cipav concernent plus d'1,4 million de professionnels libéraux non retraités qui ont acquis des droits futurs à la retraite auprès d'elle.

Contact médias

lacipav@clai2.com – Manon Daffara 06 66 16 70 73

La Cipav
9 rue de Vienne – 75403 Paris CEDEX 08 accessible
<https://www.lacipav.fr/>

