

Paris, le 5 septembre 2022

Rapport d'activité 2021 : la Cipav poursuit la mise en œuvre de ses missions de service public au service des professionnels libéraux

Dans son rapport d'activité 2021, la Cipav revient sur la prolongation des actions initiées en 2020 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 d'envergure menés par l'ensemble de ses collaborateurs tout au long de cette année particulièrement dense, pour poursuivre la modernisation de la caisse et l'amélioration de la qualité de service ainsi que pour préparer le transfert de la collecte des cotisations à l'Urssaf à compter du 1^{er} janvier 2023.

« La Cipav a su durablement relever le défi de l'adaptation de son fonctionnement quotidien tout au long d'une année complexe et incertaine. Elle a également lancé des chantiers stratégiques amenés à la transformer durablement : mise en œuvre de la régularisation des cotisations de retraite complémentaire, liquidation des pensions au prorata des cotisations encaissées, et transfert à l'Urssaf de la collecte des cotisations. Ces changements structurels s'inscrivent dans le cadre des évolutions mises en place aux niveaux politique et stratégique, visant à faciliter la compréhension de notre régime de retraite et à simplifier le fonctionnement de notre système de protection sociale. Au sein de cet écosystème, la Cipav ambitionne d'être le laboratoire expérimental de ce que seront les caisses de retraite demain », a déclaré François Clouet, Directeur général.

- **Une amélioration continue de la qualité de service apporté aux adhérents**
La caisse a continué à améliorer et renforcer son offre de service au bénéfice de ses 639.000 adhérents (500.000 cotisants et 139.000 prestataires). L'accueil sur rendez-vous sous forme de visioconférence a été mis en place dès le premier semestre 2021 de façon à répondre rapidement et efficacement aux adhérents. De plus, la relation dématérialisée avec le public a été développée grâce à la messagerie sécurisée et à la mise à disposition d'un espace documentaire personnalisé sur le compte en ligne de l'adhérent. Concernant les demandes de retraite, le nombre de dossiers de retraite liquidé dans le mois de la date d'effet a connu une nette amélioration : 98 % des dossiers de liquidation de retraite sont traités dans ce délai en 2021 (contre 76 % en 2020). Dans une démarche d'amélioration continue, la Cipav a également déployé un ensemble d'outils de mesure de la satisfaction en 2021, à travers une Charte Qualité, un baromètre et des mesures systématiques de satisfaction après chaque contact dont les premiers résultats sont encourageants. Sur l'accueil téléphonique, la Cipav enregistre par exemple une satisfaction moyenne de 80%. Enfin, en tant qu'organisme de Sécurité sociale, la Cipav accompagne ses adhérents en difficulté et a attribué 5,6 millions d'euros d'aides sur l'année 2021 (en complément de celles versées en 2020), une année toujours marquée par la Covid-19.

- **Des réformes de fond sur la retraite complémentaire pour s'adapter aux besoins des 200 000 affiliés professionnels libéraux**

En 2021, une modification des statuts de la Cipav a permis de régulariser les cotisations de retraite complémentaire dues au titre de l'année 2020, sur la base des revenus effectivement perçus en 2020. Pour les professionnels dont le niveau d'activité a chuté, notamment du fait de la crise de Covid-19, cette mesure s'est traduite par une régularisation de cotisations en leur faveur, donc une minoration des montants de cotisations à acquitter et par l'engagement des remboursements associés, à hauteur de 90 millions d'euros. La modification statutaire adoptée par la Cipav permet également la liquidation des pensions de la retraite complémentaire à due proportion des cotisations encaissées. Cette évolution, mise en œuvre dès décembre 2021 pour la campagne des dates d'effet du 1er janvier 2022, simplifie les démarches des affiliés en harmonisant les règles applicables aux deux régimes de retraite obligatoires (base et complémentaire) et assure plus d'équité : leurs droits en matière de retraite complémentaire sont désormais alignés au plus juste sur les cotisations versées.

- **Le transfert de la collecte des cotisations vers l'Urssaf**

Le transfert de la collecte des cotisations Cipav à l'Urssaf sera mis en œuvre au 1^{er} janvier 2023. A compter de cette date, l'activité de recouvrement des cotisations de retraite de base, complémentaire et invalidité-décès des professionnels libéraux relevant de la Cipav sera prise en charge par l'Urssaf. Ceci constitue une simplification pour les professionnels libéraux affiliés à la caisse : ils n'auront désormais plus qu'un interlocuteur unique pour la collecte de l'ensemble de leurs cotisations. Pour préparer ce transfert et accompagner son déploiement, François Clouet a nommé une directrice de programme en interne, Dominique Pulcini. Ce chantier de grande ampleur recouvrant des volets métiers, juridiques, comptables, systèmes d'information et ressources humaines, est mené conjointement avec l'Urssaf. À l'issue du transfert, la Cipav demeurera la principale caisse de retraite des professionnels libéraux. Ses missions s'articuleront autour de trois thématiques principales : le conseil carrière des professionnels libéraux pour les aider à valoriser leurs droits à la retraite, la gestion des dossiers de retraite et de prévoyance et le versement des prestations.

- **Projets informatiques : sécurisation et innovation**

Dans le cadre de la stratégie globale de refonte informatique engagée depuis 2015, la Cipav a lancé un chantier d'ampleur de refonte du schéma directeur informatique. Le nouvel outil phare, symbole de cette refonte, est le logiciel Tosca qui préfigure le nouveau système d'information de la Cipav, pour ce qui relève de la gestion des comptes des adhérents. Le déploiement de cet outil, considéré comme simple, rapide et intuitif par les gestionnaires, constitue une réelle évolution dans le traitement et la sécurisation des dossiers. De plus, en janvier 2023, la Cipav va se rattacher au RGCU (répertoire de gestion des carrières unique). Il s'agit d'une application inter-régime visant à rassembler en un lieu unique l'ensemble des informations relatives à la carrière de tous les assurés sociaux, aujourd'hui gérées par les 42 régimes de retraite existants. Ce référentiel carrières inter-régime va jouer un rôle majeur dans l'amélioration du service de retraite rendu aux assurés.

- **Une caisse responsable**

La gestion performante du régime (7,9 Mds € de réserves en décembre 2021) s'inscrit dans une stratégie d'investissement responsable. La caisse a signé en avril 2021 les Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies. Parallèlement, elle agit collectivement en déployant une démarche RSO (Responsabilité Sociale des Organisations) en cohérence avec ses missions. La caisse est engagée dans une politique d'achat plus responsable et aujourd'hui, 100 % de

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



ses marchés de fournitures (bureaux, mobiliers, informatiques) comprennent une clause et/ou un critère de candidature en lien avec la politique d'achat durable. Toujours dans la même logique, la politique interne est aussi axée sur le développement durable. La généralisation de la dématérialisation à toutes les activités de la Cipav, participe activement à la réduction des déchets - en 2021, le nombre d'impressions a été réduit de 40 % par rapport à l'année 2020. Enfin, la Cipav poursuit sa politique en matière de santé et sécurité au travail. Aujourd'hui, chaque salarié de l'entreprise (305 au 31 décembre 2021) a été formé pour pouvoir identifier les premiers signes de risque psycho-social chez un collaborateur et anticiper les manifestations de stress récurrentes pour agir avec efficacité.

- **Forte d'une nouvelle gouvernance, une caisse mobilisée autour de ses missions de services publics**

Après les élections de décembre 2020, l'année 2021 s'est ouverte avec la mise en place d'une gouvernance renouvelée pour la caisse avec un nouveau Conseil d'administration animé par une nouvelle présidente, Marie-Laure Schneider. La satisfaction des adhérents a été placée au cœur des orientations de la feuille de route définies en lien avec les administrateurs. Ainsi, la caisse a fait évoluer le service de traitement des réclamations en le complétant par la création d'une fonction médiation. Les adhérents qui ne sont pas satisfaits du traitement de leur dossier ni de la solution proposée après leur réclamation, se voient offrir une nouvelle possibilité de gestion de leur insatisfaction, consistant à saisir le médiateur de la caisse.

« Lorsque je suis élue présidente du Conseil à la mi-janvier, je rencontre un directeur et une équipe de direction dynamiques et engagés au service des professionnels libéraux. Nous avons très rapidement réussi à nous coordonner pour travailler ensemble et impulser de nouvelles idées afin de faire évoluer positivement la Cipav. Également administratrice et 1^{ère} vice-présidente de la CNAVPL, je me réjouis du fait que toutes nos nouvelles actions s'inscrivent dans une dynamique inter-régime, pour faciliter le quotidien des professionnels libéraux lorsqu'ils effectuent leurs démarches administratives », a déclaré Marie-Laure Schneider, Présidente de la Cipav.

Le rapport d'activité 2021 : 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 1,3 milliard d'euros de cotisations retraite et verse 707 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.

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



Contacts médias :

lacipav@clai2.com

Manon Daffara 06 66 16 70 73

Ralitza Raykova 06 58 76 95 55

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

