

Paris, le 18 septembre 2023

Rapport d'activité 2022 de la Cipav : la satisfaction des assurés, moteur de l'amélioration continue des services

Accessibilité et rapidité. Avec en 2022 95% de taux de service à l'accueil téléphonique et 99% des dossiers de retraite liquidés dans les délais, deux indicateurs en constante progression depuis 2019, la Cipav place les mois à venir sous le signe de la consolidation des acquis en faveur de ses assurés.

Dans son rapport d'activité 2022, la Cipav revient sur l'achèvement de la mise en œuvre de son projet d'entreprise Horizon 2022 et sur les grandes actions qui ont rythmé l'activité de la caisse.

Au cours de l'année 2022, ont également été posés les objectifs du projet d'entreprise ARIANE (Autour de la Retraite nous Investissons avec des Ambitions Nouvelles et Efficaces) pour 2023-2025. Le projet ARIANE entend ainsi capitaliser sur les gains effectifs de l'année 2022 en faveur des assurés et sur la dynamique d'amélioration continue, plus que jamais au cœur de la mission de la principale caisse de retraite des professionnels libéraux.

« L'année 2022 fut une année particulièrement dense pour la Cipav durant laquelle nous avons préparé la mise en œuvre de transformations majeures engagées depuis fin 2020 ; ce sont notamment le transfert à l'Urssaf de l'activité de recouvrement des cotisations, la mise en production du nouveau système d'information retraite et l'accrochage de celui-ci au référentiel carrière inter-régime RGCU.

Après avoir mis en œuvre avec succès notre projet d'entreprise Horizon 2022, nous avons également élaboré de manière participative notre nouveau projet ARIANE, porteur d'ambitions renouvelées, qui va animer jusqu'à fin 2025 notre caisse, désormais recentrée sur ses missions essentielles. Un projet guidé par notre raison d'être : apporter aux professionnels libéraux et à leurs proches, à chaque étape de leur vie, un conseil personnalisé et des prestations optimales pour leur retraite et leur prévoyance. », a déclaré François Clouet, Directeur général.

« Nous en sommes convaincus : l'avenir des caisses de retraite des professionnels libéraux se jouera sur un mode collectif. C'est ensemble que nous pourrions mutualiser nos efforts et ainsi être plus efficaces pour nos assurés. Et en tant que caisse pionnière, ayant la première transféré à l'Urssaf son activité de recouvrement, la Cipav compte bien ouvrir la voie vers plus de coordination, d'unification et pour davantage de performance, au service des professionnels libéraux », a déclaré Armand Gersanois, Président.

Déploiement réussi du projet Horizon 2022 : pour la qualité de service et la compétitivité

L'année 2022 a été celle de la finalisation de la mise en œuvre du projet d'entreprise Horizon 2022, qui a guidé au quotidien l'action de la caisse depuis 2020 pour plus de performance, d'ouverture, de transversalité et d'innovations. Grâce à la forte mobilisation des collaborateurs, son déploiement a permis la poursuite de la simplification des modes

de contact de la Cipav, le renforcement du conseil aux assurés et le placement de la satisfaction de ces derniers au cœur des préoccupations de la caisse.

L'amélioration continue des services aux assurés et de l'efficacité de traitement

Dans la continuité des actions menées dans le cadre du projet d'entreprise Horizon 2022, cette année a été marquée par un renforcement de l'accompagnement sur-mesure et personnalisé apporté aux assurés, et de la rapidité de traitement.

Le taux de service téléphonique moyen¹ a encore progressé pour atteindre plus de 95% (contre 92% en 2021 et 78% en 2019).

La mise en place d'outils digitaux offre aux assurés une plus grande flexibilité et concourt à leur plus grande satisfaction. En 2022, les services de la Cipav ont reçu en moyenne 23.000 demandes chaque mois (courrier, mail, messagerie etc.). Ces demandes ont été traitées en moins de 4 jours par les équipes de la Cipav ; un délai divisé par 3 par rapport à 2021. Par ailleurs, la Cipav répond en moins de 24 heures sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook (jours ouvrés).

Au global, le nombre d'appels reçus par la Cipav a été divisé par trois en 4 ans – signe de la réelle adhésion des assurés aux nouveaux canaux d'échange dématérialisés mis à leur disposition, notamment à la messagerie sécurisée sur l'espace personnel. Ce dernier est utilisé par près de 93% des professionnels libéraux actifs et plus de 55% des prestataires, et qui représente près de 50% des échanges écrits réalisés depuis le 1^{er} janvier 2022.

En 2022, plus de 95% des nouveaux retraités et plus de 70% des nouveaux retraités de réversion ont eu recours au service de demande de retraite en ligne.

En 2022, la Cipav a poursuivi l'accélération de la liquidation des retraites, avec 99% des dossiers de liquidation de retraite mis en paiement sans délai (contre 88% en 2018, en progression continue). L'amélioration de l'efficacité du traitement de l'ensemble des dossiers se poursuit encore depuis la mise en production en septembre 2022 du nouveau système informatique TOSCA.

Dans le même temps, la Cipav a poursuivi la mise en œuvre de la démarche qualité qu'elle a déployée depuis 2021.

Des mesures exceptionnelles de soutien aux assurés

Les difficultés qui bouleversent l'économie mondiale depuis plusieurs années ont impacté de nombreux retraités. Ayant à cœur de répondre aux besoins de ses assurés, la Cipav a pris en 2022 plusieurs mesures exceptionnelles pour les soutenir : versement en octobre d'une aide exceptionnelle aux retraités les plus modestes de plus de 1,8 million d'euros financée par le fonds d'action sociale, revalorisation des pensions de retraite complémentaire de 5,3% à compter de 2023 (faisant suite à la revalorisation de 4% des pensions de retraite de base prévue par la loi du 16 août 2022 sur le pouvoir d'achat, puis de 0,8% au 1^{er} janvier 2023).

La Cipav a également décidé en 2022 d'une amélioration de 10% de toutes les prestations servies au titre du régime d'invalidité décès applicable à partir de janvier 2023, pour mieux protéger les assurés et leurs proches devant les accidents de la vie ; elle a aussi mis en place deux garanties supplémentaires (ajout d'une prestation complémentaire et création d'une garantie accident).

L'accélération de la transformation du système d'information pour plus de performance

¹ Le taux de service téléphonique correspond au taux d'appel pris en charge (décroché immédiat par un téléconseiller ou rappel dans les 24 heures des assurés qui ont tenté de joindre les services de la Cipav).

La Cipav a engagée depuis plusieurs années une profonde refonte de ses applications pour viser une meilleure productivité des services métiers et concourir à l'amélioration de la qualité de services pour les assurés. En septembre 2022, ce projet a trouvé un premier aboutissement avec la mise en production du nouveau système d'information TOSCA sur les fonctionnalités « cœur » de la caisse, à savoir la gestion des liquidations, le paiement des prestations et la gestion des demandes assurés.

Par ailleurs, la Cipav a activement participé aux travaux collectifs engagés avec d'autres organismes de la sphère sociale, dont la CNAV, l'Agirc-Arrco et l'Urssaf, pour permettre d'accrocher le SI de la Cipav au Répertoire de Gestion des Carrières Unique et d'y migrer les données de carrière des assurés Cipav (désormais effectif depuis mars 2023).

Une performance de gestion optimale au service de la pérennité du régime sur le long terme

L'objectif premier de la direction comptable et financière de la Cipav est de contribuer au respect des ratios de solvabilité et de pérennité des régimes pilotés par la Cipav, afin de garantir aux assurés le versement de leur retraite durablement. Dans ce cadre, les réserves sont gérées sur un horizon de moyen et long terme et la stratégie de placements vise à optimiser le rendement des régimes avec une prise de risque limitée et maîtrisée.

La Cipav gère 8 milliards d'euros de réserve. Elle offre un rendement technique de 6,2% en 2022. Ainsi, un assuré mettra 16 ans, après son départ en retraite, pour récupérer les sommes cotisées. Grâce à ce taux de rendement allié à un rapport démographique favorable (6,6 cotisants pour 1 retraité), la Cipav dégage un excédent technique qui lui permet de constituer des réserves et de garder un équilibre financier sur le long terme.

Sa gestion d'actifs est à la fois performante et innovante : 50% du portefeuille de la Cipav est positionné sur des produits de taux, 38% en actions et 12% en immobilier. La Cipav poursuit par ailleurs une stratégie d'investissement responsable (adoption d'une charte d'investissement responsable en novembre 2020, signature des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies en avril 2021...).

Grâce au soin apporté à la performance de gestion dont la mesure est rendue possible par les progrès de la comptabilité analytique, le budget 2022 a baissé de 6% par rapport au budget 2021 soit -2,8 M€. Les frais de fonctionnement ont quant à eux baissé de 4%.

Réussite du transfert de l'activité de collecte des cotisations Cipav à l'Urssaf

L'année 2022 a acté un changement majeur pour les assurés de la Cipav et les collaborateurs de la caisse : la collecte des cotisations, jusqu'à présent réalisée par La Cipav, est à partir du 1^{er} janvier 2023 réalisée par l'Urssaf. L'objectif de ce transfert est d'harmoniser les modalités de recouvrement de l'ensemble des cotisations et contributions des professionnels libéraux et de simplifier les procédures des assurés qui ont désormais un interlocuteur unique.

L'année 2022 a été l'occasion d'achever l'ensemble des chantiers préparatoires permettant l'effectivité de ce transfert à compter du 1^{er} janvier 2023, sur les volets juridique, métier, comptable, et ressources humaines.

Les économies réalisées par les opérations de transfert permettront d'abaisser les coûts de gestion, d'alléger la contribution des régimes au financement des charges de fonctionnement de l'organisme et de renforcer nos actions auprès de nos assurés.

ARIANE : le projet d'entreprise de la Cipav 2023-2025

Au cours de l'année 2022, les orientations du projet d'entreprise pour les 3 années à venir ont été décidées. L'action de la Cipav pour la période 2023-2025 sera guidée par le projet « Autour de la Retraite nous Investissons avec des Ambitions Nouvelles et Efficaces (ARIANE) ». Conséquence du transfert de l'activité recouvrement à l'Urssaf, la Cipav est

désormais une caisse de retraite exclusivement prestataire et se recentre sur l'accompagnement des assurés, sur les domaines carrière et retraite. Dans ce contexte, le nouveau projet d'entreprise a pour objectif de faire de la Cipav la caisse de retraite libérale de référence.

Avec le projet ARIANE, la Cipav se donne pour mission de devenir le partenaire de référence des professionnels libéraux sur les domaines carrière et retraite, et d'accompagner et guider, tel le célèbre fil éponyme, ses assurés et leurs proches sur les questions liées à la retraite et leur prévoyance.

Le nouveau projet d'entreprise ARIANE s'articule autour de 4 objectifs :

- Garantir aux assurés et à leurs proches la compréhension de leurs droits pour en faciliter l'accès.
- Proposer aux collaborateurs Cipav un environnement stimulant et propice au développement de leurs compétences, à leur responsabilisation et à leur épanouissement au service du collectif.
- Assurer des niveaux de prestation retraite et de prévoyance fondés sur des modes de financement performants, responsables et durables.
- Être précurseurs et fédérer pour améliorer la protection sociale des professionnels libéraux.

La Cipav en quelques chiffres (au 31/12/2022)

508 707 actifs assurés dont 192 602 professionnels libéraux et 316 105 auto-entrepreneurs

171 146 assurés prestataires

748 millions d'euros de prestations versées

1,4 milliard d'euros de cotisations encaissées

8,2 milliards d'euros de réserves

6,3 millions d'euros alloué à l'action sociale

Le rapport d'activité 2022 : cliquez, c'est par [ici](#) !



À propos de La Cipav

La Cipav, principale caisse de retraite et de prévoyance des professionnels libéraux, 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.

Contact médias

lacipav@clai2.com – Cécile Chevalier 06 24 60 35 69

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

