RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

Comité éditorial

Directeur de la publication :
François Clouet

Rédaction et coordination :
Élodie Sebbah

Mise en page :
Pierre-Jean Quignot

Photographie :
Philippe Zamora
Pierre-Jean Quignot

Impression :
Imprimerie Morault

Illustrations :
Shutterstock
Envato Elements

Rapport d'activité 2022

Sommaire

Édito 4

Chiffres clés 6

Interview : regards croisés 8

Les faits marquants de l'année 10

Horizon 2022 : un projet d'entreprise ambitieux finalisé à la fin de l'année 2022 12
Une caisse de retraite et de prévoyance à l'écoute de ses assurés 14
Une caisse de retraite et de prévoyance innovante 20
Une caisse de retraite et de prévoyance responsable, ouverte sur son environnement 25
Réussir la mise en œuvre de l'organisation transférée du recouvrement 29

La gouvernance 32

Le conseil d'administration 34
L'équipe de direction 38

Les perspectives 40

En 2023, la Cipav devient une caisse exclusivement prestataire 42
Être la caisse de retraite libérale de référence 43
Mutualiser pour offrir davantage de services aux assurés 44
De nouvelles valeurs et un nouveau projet d'entreprise pour la Cipav de demain 45

Édito

François Clouet

Directeur général de la Cipav

2022 s'achève. Une année particulièrement dense pour la Cipav, celle durant laquelle l'organisme a préparé la mise en œuvre effective de transformations qu'elle avait engagées depuis la fin de l'année 2020. Ce sont, pour ne citer que les trois les plus importantes d'entre elles, le transfert à l'Urssaf de l'activité de recouvrement des cotisations de retraite et de prévoyance, la mise en production du nouveau système d'information retraite et l'accrochage de celui-ci au référentiel carrière inter-régimes RGCU.

Toute l'année, alors que ces projets majeurs étaient

initiés, planifiés puis déployés avec succès, les services de la Cipav ont poursuivi la mise en œuvre des missions de service public dont ils ont la charge, tout entier mobilisés pour accompagner nos assurés.

Dans ce contexte, la Cipav a su durablement relever le défi de l'adaptation de son fonctionnement quotidien.

Durant cette année, nous avons prolongé les actions initiées en 2020 et 2021 et assuré un traitement accéléré de nos dossiers afin de prévenir les situations de rupture de ressources de nos assurés sociaux, sur le périmètre des retraites de droits propres mais également des retraites de réversion.

Au fil des pages de ce rapport annuel, je vous invite à (re)découvrir les travaux menés par l'ensemble des collaborateurs durant cette année 2022. Nous avons finalisé la mise en œuvre de notre projet Horizon 2022, un projet d'entreprise qui a guidé au quotidien notre action pour plus de performance, d'ouverture, de transversalité et d'innovations. Un projet qui prolonge la dynamique d'amélioration continue désormais à l'œuvre au sein de la Cipav.

Notre raison d'être, c'est d'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. C'est sur cette raison d'être que repose ARIANE (Autour de la retraite nous investissons avec des ambitions nouvelles et efficaces), notre nouveau projet d'entreprise pour 2023-2025.

> **Notre raison d'être, c'est d'apporter aux professionnels libéraux et à leurs proches un conseil personnalisé et des prestations optimales pour leur retraite et leur prévoyance.**
>
> **- François Clouet**

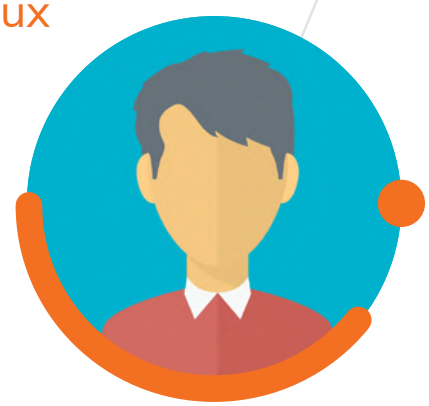
Élaboré à partir du retour d'expérience d'Horizon 2022, ce projet est construit pour permettre à notre nouveau collectif d'accompagner et guider, tel le fil d'Ariane, nos assurés et leurs proches sur les questions liées à leur retraite et leur prévoyance, ce afin que ces sujets d'importance ne soient plus un labyrinthe.

Nous en sommes convaincus : l'avenir des caisses de retraite des professionnels libéraux se jouera sur un mode collectif. C'est ensemble que nous pourrons 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 recouvrement, la Cipav compte bien ouvrir la voie vers plus d'unification et de coordination pour davantage de performance, au service des professionnels libéraux.

Chiffres clés

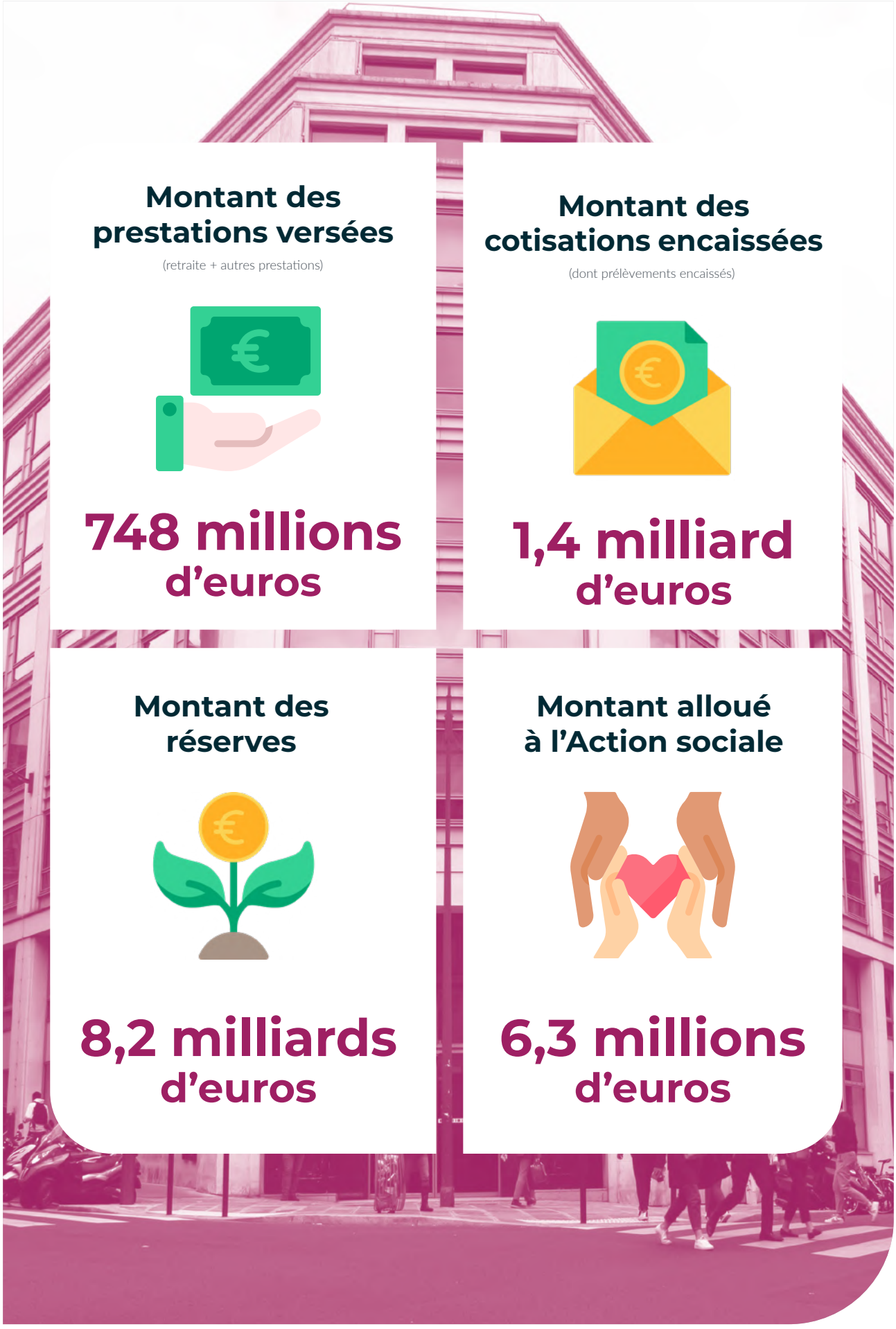
508 707
actifs total

192 602
professionnels libéraux



316 105
auto-entrepreneurs

171 146
prestataires



Montant des prestations versées

(retraite + autres prestations)

748 millions d'euros

Montant des cotisations encaissées

(dont prélèvements encaissés)

1,4 milliard d'euros

Montant des réserves

8,2 milliards d'euros

Montant alloué à l'Action sociale

6,3 millions d'euros

Deux questions posées à ...

Regards croisés

François Clouet, directeur général de la Cipav

2022 a été une année charnière pour la Cipav. Quels sont les accomplissements dont vous êtes le plus fier ?

Armand Gersanois : Nous avons collectivement vécu une année 2022 dense. Le conseil d'administration a suivi les travaux de finalisation du projet d'entreprise « Horizon 2022 ». Un projet qui a été ajusté avec succès dès le début de l'année pour répondre au schéma organisationnel résultant du transfert du recouvrement de la Cipav. Le bilan est positif, avec un taux de réalisation global de plus de 98 % sur l'ensemble des axes du projet. Je ne vais pas détailler ici l'ensemble des travaux mis en œuvre durant ces trois dernières années mais si je devais mettre l'accent sur ses principales réussites, j'évoquerais le chantier de la simplification des modes de contact de la Cipav, le développement du conseil aux assurés et le choix de mettre la satisfaction des adhérents au cœur des préoccupations de la caisse dans une démarche de qualité.

François Clouet : Lancé en 2019 à la Cipav, Horizon 2022 a été déployé dans une logique d'amélioration du fonctionnement de l'organisme et pour répondre à des objectifs ambitieux en matière de qualité de service et de compétitivité. L'atteinte de ces objectifs a rendu nécessaire l'implication du collectif de travail. Ce projet d'entreprise est une réussite ; il nous a conduit à engager des travaux de rénovation pour améliorer notre performance de gestion, touchant à la fois les outils informatiques, notre organisation et notre mode de fonctionnement.

Un autre projet d'envergure a été mené et finalisé cette année : le transfert de l'activité de collecte des cotisations Cipav à l'Urssaf. Que pouvez-vous nous en dire ?

Armand Gersanois : La loi de financement de la sécurité sociale pour 2022 a consacré en son article 10 le transfert à l'Urssaf du recouvrement des cotisations recouvrées

*Armand Gersanois, Président de la Cipav**

par la Cipav. Elle instaure, à compter du 1er janvier 2023, un interlocuteur unique en matière de recouvrement des cotisations et contributions sociales pour les professionnels libéraux affiliés à la Cipav. En décembre 2021, lorsque les membres du conseil d'administration ont formalisé leurs orientations stratégiques à François Clouet, l'objectif premier était le suivant : « Réussir la trajectoire de transformation associée au transfert du recouvrement vers l'Urssaf ». Durant toute cette année, nous avons suivi l'évolution du plan d'action prévu par le directeur couvrant de nombreux chantiers identifiés sur les plans métier, RH, juridiques et informatiques. Au 31 décembre 2022 le défi est relevé : la Cipav, principale caisse de retraite des professionnels libéraux, a transféré son activité de recouvrement et peut se consacrer pleinement au conseil carrière, à la gestion du dossier de retraite et de prévoyance ainsi qu'au versement des prestations de ses assurés.

François Clouet : Ce transfert vers l'Urssaf des cotisations recouvrées par la Cipav s'inscrit dans un mouvement de concentration du recouvrement social engagé de longue date. Le périmètre des activités concernées par ce transfert est entier : affiliation, modification et radiation des comptes des adhérents, appel de cotisations, encaissement et recouvrement amiable et forcé. Dès le départ, la Cipav a soutenu cette décision qui va dans le sens d'une harmonisation des modalités de recouvrement de l'ensemble des cotisations et contribution des professionnels libéraux. Cette réforme accroit la lisibilité de l'organisation du recouvrement pour les cotisants et simplifie les procédures en permettant aux assurés de disposer d'un seul interlocuteur en matière de cotisations sociales. Ce projet s'est accompagné du transfert des personnels Cipav qui géraient les activités liées au recouvrement des cotisations. Je tiens à saluer la fluidité de la collaboration entre les services de nos entités respectives Urssaf / Cipav. Leur engagement sans faille nous a permis de mener à bien ce projet d'envergure dans les temps et avec succès.

** Déjà actif au sein du conseil d'administration de la Cipav depuis plusieurs années, Armand Gersanois a été élu Président de la Cipav le 4 janvier 2023. Marie-Laure Schneider ayant été dans l'obligation de mettre fin à son mandat de Présidente pour raisons personnelles.*

CHANTIER
6
16
AMÉLIORER
ET SIMPLIFIER
LES PROCESSUS DE GESTION
DES DEMANDES
DES ADHÉRENTS
Les chantiers et les projets envisagés :
RÉALISER DES SCRIPTS D'APPELS (QUESTIONS/RÉPONSES) AVEC UN MOTEUR DE RECHERCHE PERFORMANT POUR LES TÉLÉCONSEILLERS
Identifier les thèmes récurrents
CRÉER UN RÉSEAU DE CORRESPONDANTS INSTITUTIONNELS
Développer un réseau de contacts afin d'améliorer les échanges sur le domaine de la retraite (Carsat, MSA, SSI)
Développer un réseau de contacts afin d'améliorer les échanges avec les organisations professionnelles et les tiers
RÉFLÉCHIR À L'INSTITUTION D'UN DROIT À L'ERREUR DE L'ADHÉRENT
CRÉER UNE OFFRE DE SERVICES DÉDIÉE AUX TIERS
Créer un accès tiers déclarant sur le portail sécurisé
Développer une communication spécifique pour les tiers (experts, comptables, curateurs)

Les faits marquants de l'année

Horizon 2022 : un projet d'entreprise ambitieux finalisé à la fin de l'année 2022

La génèse du projet

Baptisé « Horizon 2022 », ce projet d'entreprise a guidé toutes les actions au sein de la Cipav des années 2019 à 2022.

Ce projet stratégique, divisé en 3 axes, a été élaboré de façon participative. Il a permis de définir un socle stratégique centré sur la qualité et la performance :

Axe 1

Service à l'assuré avec la volonté de faire de la qualité de service le cœur du projet et sa raison d'être.

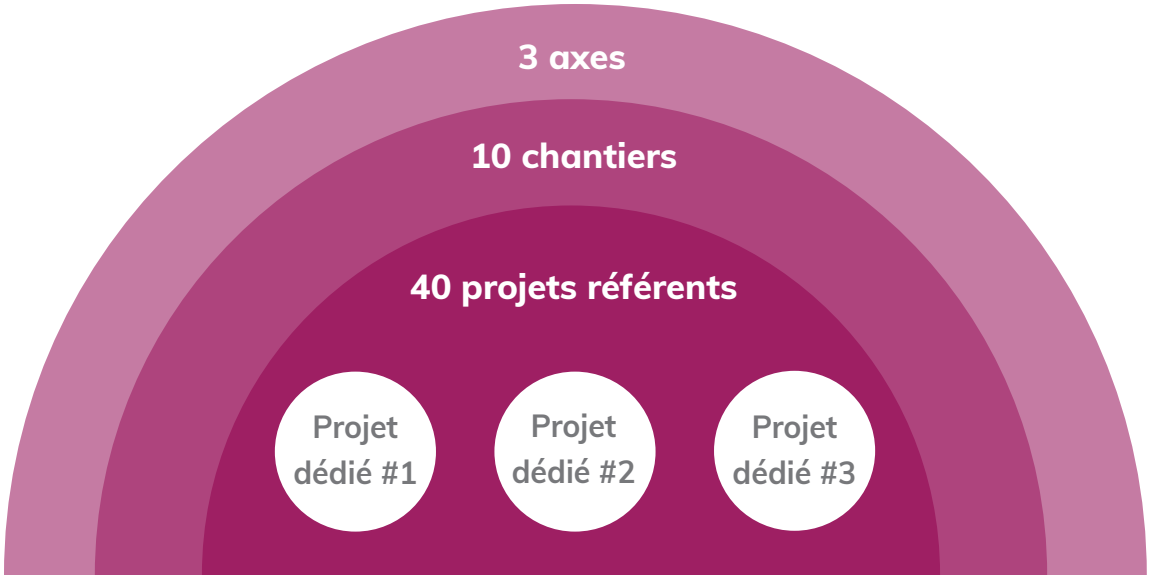
Axe 2

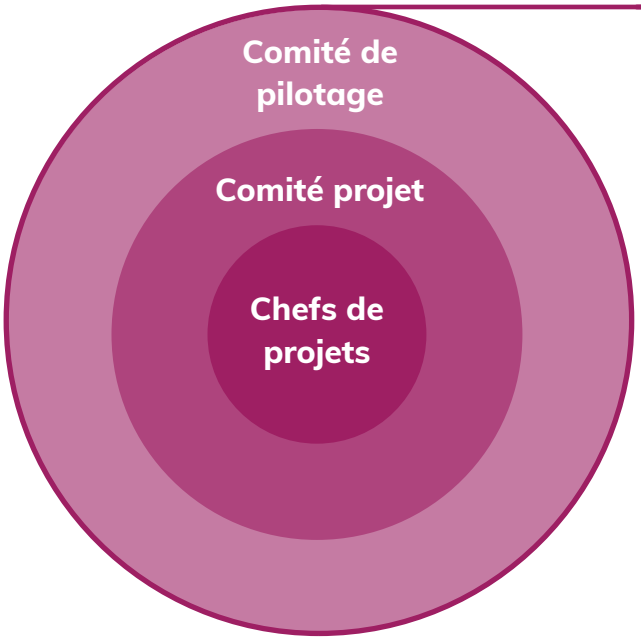
Performance pour répondre pleinement à l'ambition de service.

Axe 3

Responsabilité à la fois vis-à-vis de l'interne (les collaborateurs) et de l'externe (État – partenaires – sphère sociale…).

L'organisation du projet





Animation et résultats

12 comités de pilotage	**47** comités projet
14 newsletters internes	**97,5 %** de taux de réalisation

Retour d'expérience

Horizon 2022 a profondément transformé la Cipav.

Réalisé à plus de 97 % avec de réelles valeurs ajoutées pour la Cipav sur ses 3 axes, ce projet engageant et participatif a été rendu possible grâce à l'engagement et à l'implication de l'ensemble de collaborateurs.

Horizon 2022 a permis de progresser et d'accompagner la transformation de notre organisme. Lorsque nous avons réalisé son bilan, il en est ressorti le souhait et l'envie partagée de lancer un nouveau projet d'entreprise pour la Cipav.

Pour en savoir plus sur ce nouveau projet, rendez-vous en page 45.

Les faits marquants de l'année

Une caisse de retraite et de prévoyance à l'écoute de ses assurés

Une relation personnalisée

L'amélioration continue de nos services est un enjeu majeur. Aujourd'hui, quand nos assurés ostéopathes, architectes, moniteurs de ski, etc. ont un besoin, nous y répondons vite et nous leur apportons une réponse adaptée.
La relation téléphonique avec nos assurés évolue chaque année pour répondre aux besoins des professionnels que nous accompagnons. Le taux de service moyen est de plus de 95 % en 2022 (contre 92 % en 2021 et 78 % en 2019). Ce taux de service 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). Il est systématiquement supérieur à 90 % depuis avril 2019.
En 4 ans, le nombre d'appels a été divisé par trois à la Cipav. L'utilisation croissante des nouveaux canaux d'échange dématérialisés par nos assurés explique assez largement cette diminution. Notamment la messagerie sécurisée de l'espace-personnel.lacipav.fr ainsi que la possibilité de prendre rendez-vous en visioconférence avec un gestionnaire retraite spécialisé depuis son espace personnel.

En plus des rendez-vous et des échanges téléphoniques à distance, il est possible d'être reçu par un conseiller du lundi au vendredi, au siège de la Cipav, à Paris ou dans l'un de nos points d'accueil en région organisé chaque mois. En 2022, le volume d'adhérents accueillis a progressé sensiblement par rapport à 2021 pour revenir au niveau d'avant-crise sanitaire avec une moyenne de 1 000 adhérents reçus chaque mois.

Les accueils personnalisés sur rendez-vous et en visioconférence sont privilégiés. Ils ont pour but de permettre une meilleure préparation de l'entretien et de délivrer un conseil et un accompagnement plus adaptés à nos assurés.

Notre centre d'appel est ouvert de 8 h 30 à 18 h 00 sans interruption (jours ouvrés). Une option « Callback » lors des pics d'appels importants donne la possibilité d'être recontacté dans les 24 heures suivant l'appel afin d'éviter une attente trop longue.

La visioconférence à la Cipav

Via l'espace-personnel.lacipav.fr, il est possible de prendre RDV en visioconférence avec un gestionnaire retraite de la Cipav. Ce nouveau mode de contact facilite les échanges à distance, notamment avec nos assurés habitant la métropole et outre-mer (Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint- Barthélemy et Saint-Martin).

espace-personnel.lacipav.fr

Rubrique « Mes démarches & RDV »

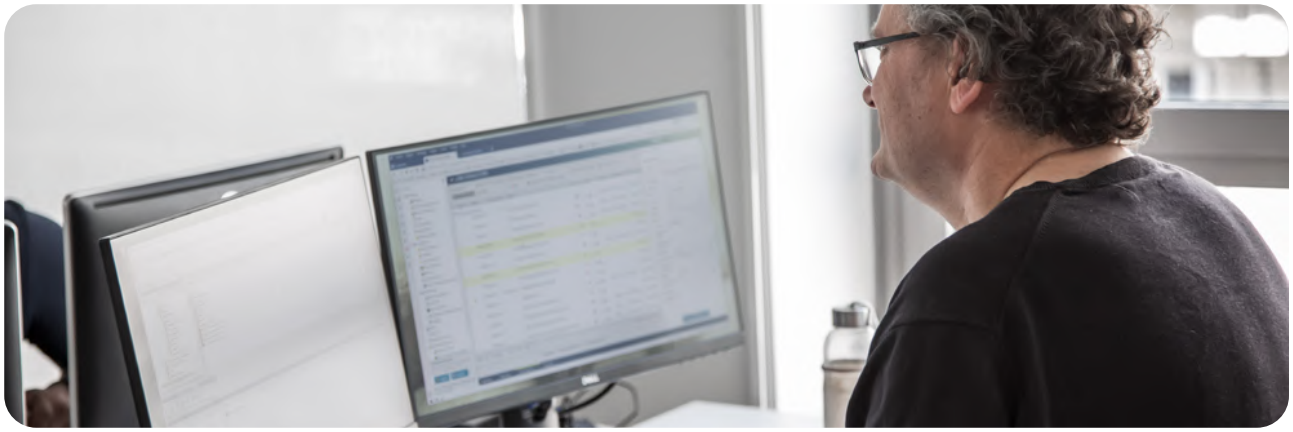
Des évolutions pour plus de performance

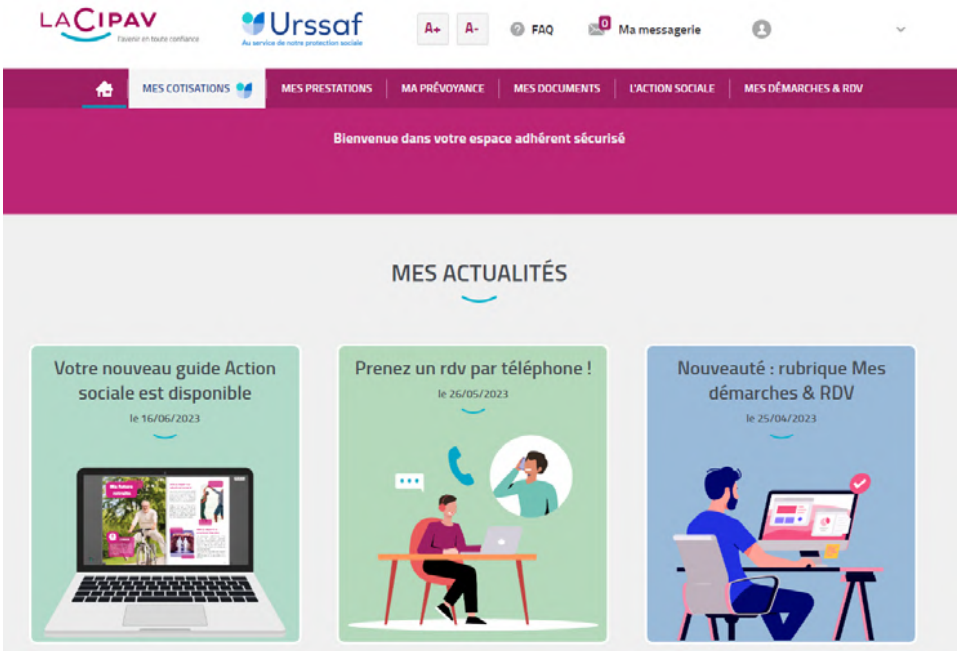
L'amélioration de la performance de gestion de la Cipav restreint également les motifs de contacts de nos assurés. En effet les demandes sont dorénavant lissées tout au long de l'année grâce à la stratégie d'envoi cadencé des différentes campagnes que nous leur adressons.

Chaque mois, nos services reçoivent en moyenne 23 000 demandes (courrier, mail, messagerie, etc.). Elles sont traitées en moins de 4 jours en 2022 (délai divisé par 3 par rapport à 2021).

Depuis le 1er janvier 2022, près de 50 % des échanges écrits ont été réalisés par la messagerie sécurisée de l'espace-personnel.lacipav.fr. Ce canal d'échange permet de rendre plus fluide la relation avec nos assurés. Cette alternative au courrier postal leur permet de recevoir une réponse dématérialisée plus rapide lorsqu'ils posent une question ou demande le traitement d'un document en particulier.

La multiplicité des nouveaux canaux d'échange dématérialisés permet à nos services d'être plus performants et d'être plus réactifs. Depuis sa mise en place en 2019, la messagerie sécurisée s'inscrit dans la durée comme le premier canal de relation écrite avec les services de la Cipav. Au sein de la direction des opérations (en charge de la gestion des dossiers de nos assurés) on note la réduction constante des délais de moyens de traitement.





L'espace-personnel.lacipav.fr

Près de 93 % des cotisants professionnels libéraux actifs et plus de 55 % des prestataires ont créé et utilisent leur compte en ligne et les services offerts par la Cipav.

Sur la cible des prestataires (retraités de droit propre, de droit dérivé ou bénéficiaire d'une prestation de prévoyance), la part des assurés qui créent et utilisent le compte en ligne est en constante augmentation.

La Cipav encourage l'usage des services dématérialisés, notamment la demande de retraite en ligne ou celle de réversion.

Des services connectés facilités

La Cipav facilite l'accès à son offre de service et la sécurise en déployant la solution FranceConnect. C'est la solution retenue par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion aux services des administrations et services publics en ligne. Elle a été mise en place en janvier 2022 pour accéder à l'espace-personnel.lacipav.fr. Nous inscrivons toutes nos nouvelles actions dans une dynamique inter-régimes pour faciliter le quotidien des professionnels libéraux lorsqu'ils effectuent leurs démarches administratives.

Notre préoccupation quotidienne, c'est d'apporter le meilleur service possible aux publics que nous accompagnons. Nos assurés peuvent nous contacter grâce à leur messagerie sécurisée accessible via leur espace personnel et ils ont à leur disposition un espace documentaire personnalisé.

Aujourd'hui, la Cipav répond en moins de 24 heures sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook (jours ouvrés).

Des assurés connectés

À noter qu'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.

Une accélération de la liquidation des retraites

En 2022, 99 % des dossiers de liquidation de retraite ont été mis en paiement sans délai (contre 88 % en 2018, en progression continue chaque année). Lorsque nos assurés souhaitent liquider leur retraite, nous leur répondons avec rapidité et efficacité.
La Cipav est de plus en plus performante dans le nombre de dossiers de retraite liquidés (31 102 en 2022 contre 29 738 en 2021), en traitant plus rapidement un nombre toujours plus important de dossiers. L'efficacité s'est encore accrue depuis septembre 2022 avec la mise en production du nouveau système informatique TOSCA.

Nous versons chaque mois leur retraite à 171 000 prestataires.

Amélioration du traitement des dossiers de réversion

Depuis la fin de l'été 2022, la caisse a réformé son processus de gestion des réversions pour le rendre plus performant. Le pilotage a été renforcé, un certain nombre de tâches ont été automatisées et des actions d'accompagnement des collaborateurs ont débuté. Des premiers résultats positifs sont observés : à fin décembre 2022, 4 742 dossiers de réversion ont été liquidés sur l'année (une augmentation de 76 % par rapport à 2021 avec 2.690 dossiers).
La part de retraites de réversion liquidées dans les délais a doublé entre fin août et fin décembre 2022 pour atteindre 67,17 %. Les efforts d'amélioration se poursuivent, notamment sur le régime de base, via un développement du partenariat avec les CARSAT, pour progresser encore davantage dans les prochains mois.

Mise en œuvre de la démarche qualité

Améliorer la qualité du service apporté, c'est chercher à satisfaire au mieux nos affiliés en prenant en compte leurs retours. La qualité du service que nous rendons aux assurés va de pair avec leur satisfaction.

La satisfaction moyenne des retraités qui ont eu leur pension de retraite liquidée par la Cipav en 2022 est passée de 2,9/5 à 3,8/5 *(enquête réalisée par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales – CNAVPL).*

Cette amélioration est le fruit d'importants efforts effectués par la caisse, de la mise en place d'indicateurs de suivi et d'un ensemble d'outils déployés depuis 2021 :

- Une charte Qualité formalise cette démarche d'amélioration de la qualité de ses services en regroupant les engagements pris par la caisse et en affichant les indicateurs et objectifs de progrès.
- Des mesures systématiques de satisfaction après chaque contact dont les premiers résultats sont encourageants.
- Accueil au siège : satisfaction moyenne de 84 %
- Points d'accueil en région en présentiel (Lyon et Marseille en 2022) : satisfaction moyenne de 82 %
- Rendez-vous en visio-conférence : satisfaction moyenne de 82 %

Nous ne nous contentons pas de mesurer la satisfaction de nos assurés : nous faisons tout pour l'améliorer. Pour cela nous mettons en œuvre des actions sur deux volets importants, portés par le conseil d'administration et la direction. D'une part, le renforcement du dialogue avec les assurés qui passe notamment par davantage d'échanges avec les organisations qui les représentent comme : la FNAE, l'UNGE (géomètres experts), l'ESF (moniteurs de ski), etc.

D'autre part la médiation, une fonction déployée en 2021 et qui entend être un interlocuteur clé pour éviter les recours. Les assurés 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 en saisissant le médiateur de la caisse. Sur l'année 2022, le médiateur de la Cipav a reçu 519 demandes et 100 % des demandes recevables ont été traitées.

La mise en place de toutes ces actions s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de service engagée depuis plusieurs années. Ces actions permettent

d'accélérer les progrès mesurés en nous donnant une visibilité plus précise et plus fine de la satisfaction de nos assurés, ce afin d'identifier les points d'amélioration.

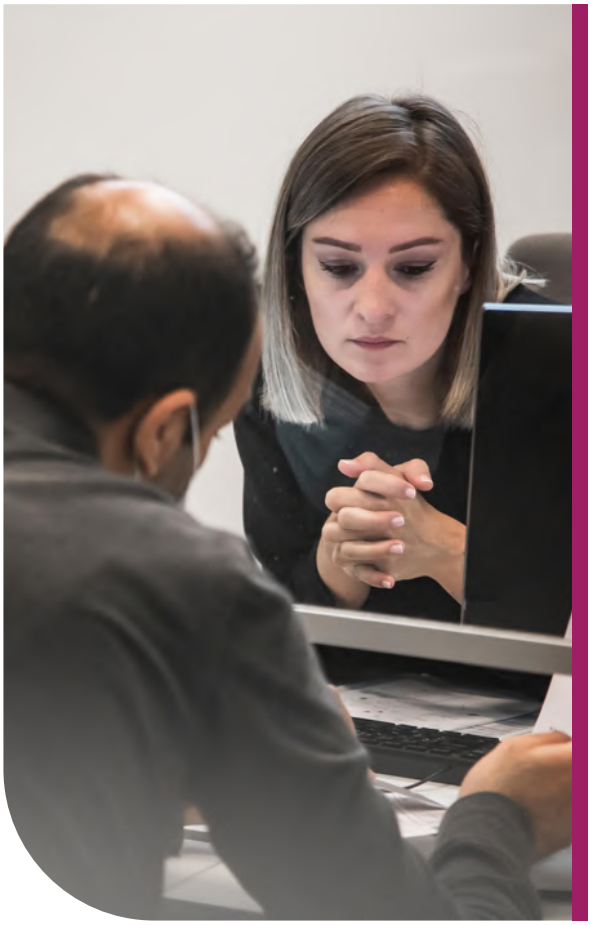
Un soutien pour nos assurés

Les difficultés que rencontrent les professionnels libéraux, comme l'ensemble des Français, se multiplient depuis quelques années en raison des crises sanitaire, économique ou énergétique. Ayant à cœur de répondre aux besoins de ses assurés, la Cipav a pris plusieurs mesures exceptionnelles pour les soutenir en 2022.

La première consistait en un versement en octobre 2022 d'une aide exceptionnelle de 1,8 million d'euros financée par le fonds d'action sociale, versée aux retraités les plus modestes – soit une aide de 100, 150 ou 200 euros en fonction de la situation fiscale de l'assuré retraité, une aide versée en même temps que la pension de retraite d'octobre.

Puis, les pensions de retraite complémentaire ont été revalorisés de 5,3% à compter de 2023 (mesure faisant suite à la revalorisation au 1er juillet 2022 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 1er janvier 2023.

Ces mesures s'ajoutent à des réformes mises en œuvre en 2022 et qui illustrent la volonté de s'adapter au mieux aux besoins de nos assurés.



La première reforme consistait en la liquidation des pensions de retraite complémentaires à due proportion des cotisations encaissées. Elle met fin à l'obligation pour les assurés de payer l'entièreté de leurs cotisations pour pouvoir bénéficier de leur pension. Cette évolution, effective depuis le 1er janvier 2022, simplifie les démarches des affiliés en harmonisant les règles applicables aux deux régimes de retraite obligatoires (régime de base et régime complémentaire) et assure plus d'équité : leurs droits en matière de retraite complémentaire sont désormais alignés au plus juste sur les cotisations versées.

Par ailleurs, avant que la collecte des cotisations ne soit transférée à l'Urssaf, la Cipav avait mis en place en 2021 et renouvelé en 2022 la régularisation des cotisations de retraite complémentaire dues au titre de l'année N sur la base des revenus effectivement perçus en année N et non plus sur l'année N-1. Cette évolution permet de mieux adapter le niveau de cotisations acquittées par les assurés à l'évolution de leur revenu, en faisant coincider celles-ci aux revenus réellement perçus dans l'année.

La Cipav a modifié ses statuts pour le permettre car cela lui paraissait indispensable : nombre de ses assurés ont vu leur niveau d'activité chuter en 2020 avec la Covid et cette mesure s'est traduite dès 2021 par une minoration des montants de cotisations à acquitter et par l'engagement des remboursements associés, à hauteur de 900 M €.

La Cipav revalorise de 10 % le montant de toutes les prestations d'invalidité-décès

En 2022, le conseil d'administration de la Cipav a également souhaité refondre le régime invalidité-décès pour apporter une meilleure protection aux professionnels libéraux que nous accompagnons et à leurs proches devant les accidents de la vie. Un dispositif qui vient compléter et améliorer les garanties dont ils bénéficient.

Cette réforme a été votée le 9 novembre 2022. Elle revalorise de 10 % le montant de toutes les prestations servies au titre de l'invalidité-décès à compter de 2023 et met en place deux garanties supplémentaires pour mieux protéger les assurés de la caisse :

L'ajout d'une prestation complémentaire dont le montant est calculé en fonction des points acquis et complété par une **prestation forfaitaire déterminée en référence au plafond annuel de la Sécurité sociale** (PASS) : 15 % du PASS pour le capital décès / 5 % du PASS pour la pension d'invalidité / 1,5 % du PASS pour les rentes de conjoint et enfant.

La création d'une garantie accident
Ainsi en cas de décès accidentel, le nombre de points acquis pour bénéficier du capital décès est majoré de 5 000 points supplémentaires.

L'action sociale de la Cipav

En tant qu'organisme de Sécurité sociale, la Cipav accompagne ses assurés en difficulté. Dans le cadre de son action sociale, elle a attribué 5 millions d'euros d'aides sur l'année 2022 (5 092 352 €, dont 1,8 million d'euros dans le cadre de la mesure d'aide exceptionnelle financée par le fonds d'action sociale et versée le 17 octobre 2022 aux retraités les plus modestes).

Les faits marquants de l'année

Une caisse de retraite et de prévoyance innovante

Rénovation du sytème d'information

Depuis 2016, une rénovation du système d'information de la Cipav a été engagée dans le cadre du programme « Tosca », destiné à refondre les applications retraite de la Cipav. Ce projet trouve un premier aboutissement en septembre 2022 avec notamment la mise en production de Tosca Prestation. Cette évolution permet d'atteindre une meilleure productivité des services métiers et apporte un niveau de service supérieur aux futurs retraités (en termes de qualité de la gestion du dossier et de délai de traitement).

Certains services de TOSCA avaient déjà pu être livrés avant 2022 pour couvrir des fonctionnalités non existantes dans le système d'information de la Cipav (application de liquidation automatisée LAO en 2017) ou qui devaient évoluer (moteur de calcul de TOSCA COTISATION en 2019, base TOSCA CARRIERE la même année).

L'annonce à l'automne 2020 du transfert du recouvrement a conduit la Cipav à réorienter la trajectoire du programme TOSCA pour la circonscrire aux seules évolutions requises par le métier futur de la Cipav : les domaines carrières et retraite.

TOSCA, dans sa première version de production, est installé depuis septembre 2022 sur les fonctionnalités « cœur de métier » de la caisse ; à savoir la gestion des liquidations de toute nature (droits propres, droits dérivés et autres prestations liquidées via le module générique), paiement des prestations de toute nature et la gestion des demandes assurés associées aux processus métier de la Cipav.

Par ailleurs, dans une seconde version prévue en 2023, l'application sera dotée d'un référentiel administratif autonome, permettant de le délier de celui de l'ancien système d'information RAM. Puis en 2024, à partir des travaux de cadrage initiés en 2023, d'une fonctionnalité permettant la gestion des réversions, ce qui permettra d'industrialiser la gestion des droits dérivés et de revoir ainsi l'organisation du pôle en charge de ces missions.

Depuis plusieurs mois, des travaux sont engagés avec d'autres organismes de la sphère sociale dont la CNAV, l'Agirc-Arrco et l'Urssaf Caisse nationale pour permettre de raccrocher le SI de la Cipav au RGCU et de migrer les données de carrière des assurés Cipav à ce répertoire de gestion des carrières unique.

La cybersécurité est une question extrêmement importante que nous prenons très au sérieux au sein de la Cipav. Nous avons mis en place des dispositifs de sécurité à la fois en termes de gouvernance, de contrôle et d'infrastructures qui nous permettent de protéger nos collaborateurs et nos assurés

Amélioration de la maîtrise des risques et des coûts

Chaque année, la Cipav travaille à améliorer son dispositif de contrôle interne de maîtrise des risques afin que celui-ci soit structuré en 3 lignes de maîtrise :

Management opérationnel : cette première ligne de maîtrise est constituée par les managers opérationnels, responsables de l'évaluation et de la diminution des risques, notamment par la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle adéquat, portant sur les processus dont ils ont la charge. Elle permet la maîtrise des activités au jour le jour en mettant en œuvre les pratiques les plus efficaces de gestion des risques au niveau de chaque processus et en communiquant les informations appropriées à la deuxième ligne de maîtrise.

Contrôle interne : cette ligne a pour objectif la structuration et la maintenance du dispositif de maîtrise des activités de la Cipav, notamment en assistant les services opérationnels dans l'identification et l'évaluation des principaux risques relevant de leur domaine d'expertise, en proposant des politiques et des procédures par domaine d'activité, en contribuant avec les services opérationnels à la conception des contrôles les plus pertinents, en développant les meilleurs pratiques et échanges ainsi qu'en observant et en rendant compte du fonctionnement effectif des processus.

Audits (audit de la CNAVPL, commissaires aux comptes et autres organes de contrôle) : Elle s'assure notamment de l'efficacité des deux premières lignes de maîtrise. Elle englobe, en fonction de l'organe de contrôle et de son cadre d'intervention, plusieurs éléments du cadre de maîtrise des risques allant des processus d'identification et d'évaluation au dispositif de contrôle interne pour atténuer les risques. Le contrôle interne et la gestion des risques s'inscrivent dans le cadre de la politique définie par le conseil d'administration et sont mises en œuvre sous la responsabilité du directeur et du directeur comptable et financier. Chaque année, la caisse améliore son dispositif.

La Cipav se donne pour objectif de respecter les principes :

- de séparation des tâches entre les fonctions relevant des services de l'ordonnateur et du comptable ;
- de délégation de pouvoirs et de signatures ;
- de formalisation des procédures internes.

Les comptes annuels sont établis conformément aux dispositions du code de la Sécurité sociale par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur général. Ils sont soumis au contrôle de deux cabinets de commissariat aux comptes (CAC) puis présentés au conseil d'administration de la Cipav.

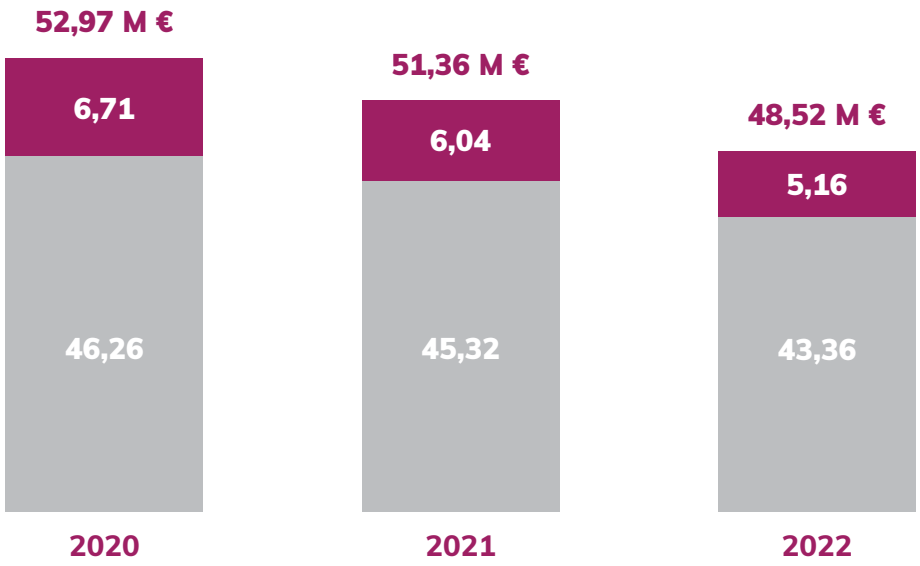
Performance de gestion optimale

La comptabilité analytique nous permet de réaliser un suivi de l'ensemble de nos dépenses administratives et d'analyser chaque dépense en l'attachant à un secteur d'activité de la Cipav. Grâce à cela, nous sommes en mesure de calculer le coût unitaire d'une action. À titre d'exemple, nous connaissons l'exact coût du traitement d'un dossier de demande de retraite, de la prise en compte d'une demande de rachat de trimestres, etc.

D'autre part, cet outil représente un indicateur de mesure pertinent, s'agissant des économies réalisées par la caisse. Avec ce niveau de précisions dans le suivi des dépenses, la comptabilité analytique représente un outil stratégique majeur dans la gestion de la Cipav. Chaque dépense peut être soumise à appréciation pour s'assurer que l'opération va contribuer efficacement à notre stratégie globale.

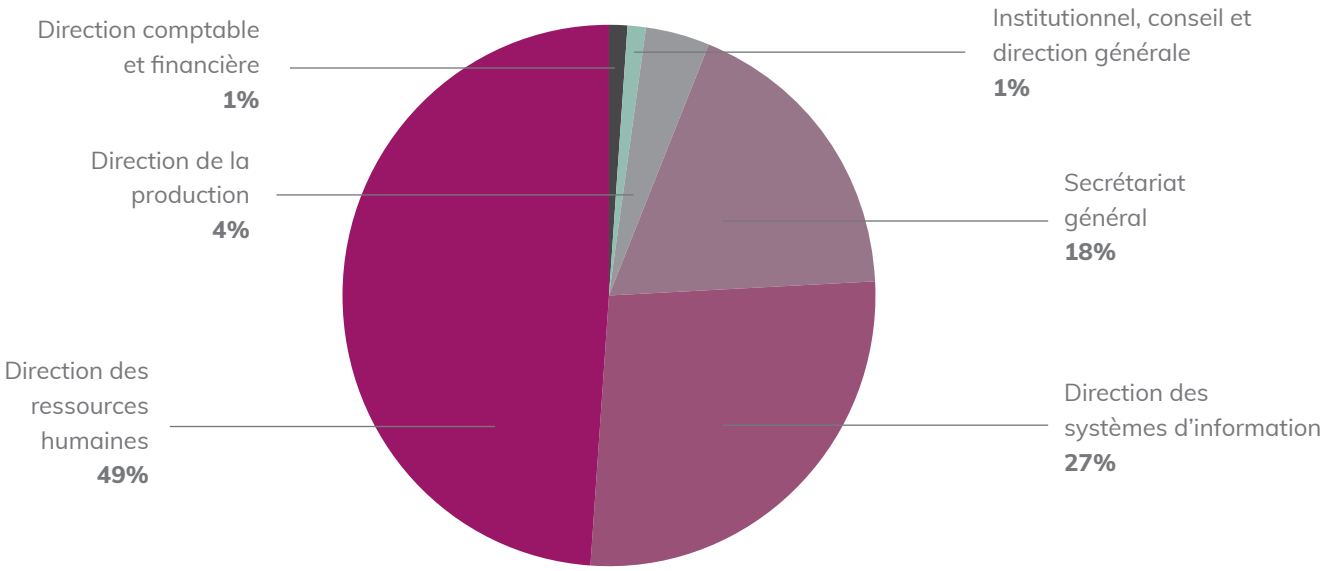
En analysant l'évolution du budget de gestion administrative sur les trois dernières années, il est important de noter que le budget 2022 est en baisse de 6 % par rapport au budget 2021 soit - 2,8M €.

Évolution du budget de gestion administrative depuis 2020



- Des frais de fonctionnement en baisse de 4 % (- 1,96 M €).
- Des investissements en baisse de 15 % (-0,9 M €) : 49 % des dépenses concernent la direction des ressources humaines, 27 % concernent la DSI, 18 % le secrétariat général

Répartition du budget par direction en 2022



Anticiper les enjeux de demain, pour assurer la pérennité du régime sur le long terme

La direction comptable et financière de la Cipav a pour mission de contribuer à respecter les ratios de solvabilité et de pérennité des régimes pilotés par la Cipav. Les réserves sont gérées sur un horizon de moyen et long terme. La stratégie des placements est la suivante : optimiser le rendement des régimes dans la limite des risques acceptables par la caisse.

L'objectif premier est de garantir aux assurés le versement de leur retraite durablement.

La Cipav gère 8 milliards d'euros de réserves. 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.

Une gestion d'actifs performante et responsable

Sa gestion d'actifs est à la fois performante (dans le respect bien sûr des ratios de solvabilité et de pérennité du régime) et innovante : 50 % du portefeuille de la Cipav est aujourd'hui positionné sur des produits de taux, 38 % en actions et 12 % en immobilier.

La Cipav souhaite que tous ses biens immobiliers soient certifiés HQE (haute qualité environnementale). C'est dans cette dynamique qu'elle a entrepris une stratégie de cession des biens non certifiés.

L'investissement immobilier

La Cipav est un investisseur de long terme qui choisit d'investir dans des actifs immobiliers car ces derniers apportent de la stabilité dans le portefeuille, quel que soit le contexte économique. L'objectif étant de développer la gestion passive via des fonds indiciels; notamment pour optimiser la performance de la gestion des fonds de la caisse.

La Cipav n'opère pas en gestion directe. Dans le cadre de la gestion déléguée de ses valeurs mobilières, elle sélectionne, par une procédure de consultation, des sociétés de gestion françaises ou étrangères disposant de compétences reconnues, bénéficiant d'un agrément de leurs tutelles respectives et autorisées à exercer en France.

Concernant les fonds non-côtés (infrastructure, dette privée, *private equity*, immobilier) la Cipav investit uniquement dans des fonds mutualisés au sens de la loi.

Prise en compte des critères ESG dans les décisions d'investissement

La Cipav poursuit une stratégie d'investissement responsable. La caisse s'est dotée en novembre 2020 d'une charte d'investissement responsable et a signé en avril 2021 les Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies. En 2021, 2/3 de ses fonds sont SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) 8 et 9.

Les investissements excluent certains secteurs par souci de conformité aux exigences du label ISR. Le portefeuille est aligné sur une trajectoire <+2°C. .

Les faits marquants de l'année

Une caisse de retraite et de prévoyance responsable, ouverte sur son environnement

Une organisation plus responsable

La Cipav déploie 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 ses marchés de fournitures (bureaux, mobiliers, informatiques) comprennent une clause et/ou un critère de candidature en lien avec la politique d'achat durable.
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. La part des envois dématérialisés (qui remplacent les envois postaux) représente 89,5 % en 2022 (contre 30 % en 2019). Le nombre d'impressions a également été réduit de 30 % par rapport à l'année 2021 et l'accroissement du tri et la réduction du nombre de déchets non recyclables est une belle réussite (50 % des déchets ont été triés en 2022).

En sensibilisant régulièrement les collaborateurs aux écogestes, notamment le tri des déchets systématique, la mise à disposition de couverts durables, la brocante d'entreprise, les communications régulières via l'intranet relatives aux économies d'énergie (extinction des lumières, bon usage de la climatisation, etc.), la Cipav s'inscrit résolument comme un employeur responsable.

Enfin, la caisse poursuit sa politique en matière de santé et sécurité au travail. Au printemps 2022 et dans le cadre de la mise en œuvre de la politique Handicap, un appel à candidatures a été lancé en vue de recruter un ou deux ambassadeur(s) pour accompagner le service des ressources humaines dans cette mission valorisante, ambitieuse et intégrative.

Deux ambassadrices ont été désignées le 2 mai dernier. Une dizaine de candidatures avaient été reçues, ce qui a montré de la part des salariés une réelle motivation et une volonté forte de s'investir dans ce projet. Aussi, considérant l'intérêt fort à l'égard de cette thématique, il a été proposé par la Cipav à tous les volontaires de suivre une formation de « référent handicap » dispensée durant toute une journée.

Mars Bleu : un mois de prévention pour sensibiliser au dépistage du cancer collorectal

La Cipav, engagée avec « Mars bleu », a organisé une campagne de prévention pour l'ensemble des collaborateurs en partenariat avec la Ligue contre le cancer au sein de ses locaux.

Cette campagne permet de s'informer sur le cancer colorectal, sur les signes qui doivent alerter et inciter les personnes concernées à effectuer un dépistage le plus tôt possible. En effet un cancer peut être guéri dans 90 % des cas lorsqu'il est détecté à temps.

Valoriser l'égalité professionnelle

Depuis cinq ans, toutes les entreprises ont l'obligation de publier leur index de l'égalité femmes-hommes. Chaque année la Cipav réalise cet exercice et communique ses résultats aux autorités compétentes. Au-delà de l'obligation légale, cet index permet de réaliser un état des lieux annuel sur les questions d'égalité professionnelle au sein de la caisse.

Une bonne note pour la Cipav en 2022

Cet index est composé de cinq indicateurs, pour une note maximale de 100 points. L'État considère que l'index minimum des entreprises doit être de 75/100. Pour 2022, la Cipav obtient encore un excellent score avec un index de 94/100, soit trois points de plus que les années précédentes.

Résultats 2022

Indicateur 1 40 points	Écart de rémunération de base et variable + primes individuelles	39/40
Indicateur 2 35 points	Écart de répartition des augmentations individuelles	20/20
Indicateur 3 15 points	Écart de répartition des promotions	15/15
Indicateur 4 15 points	% de salariés augmentées à leur retour d'un congé maternité	15/15
Indicateur 5 10 points	Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations	5/10
	Total points / 100	**94/100**

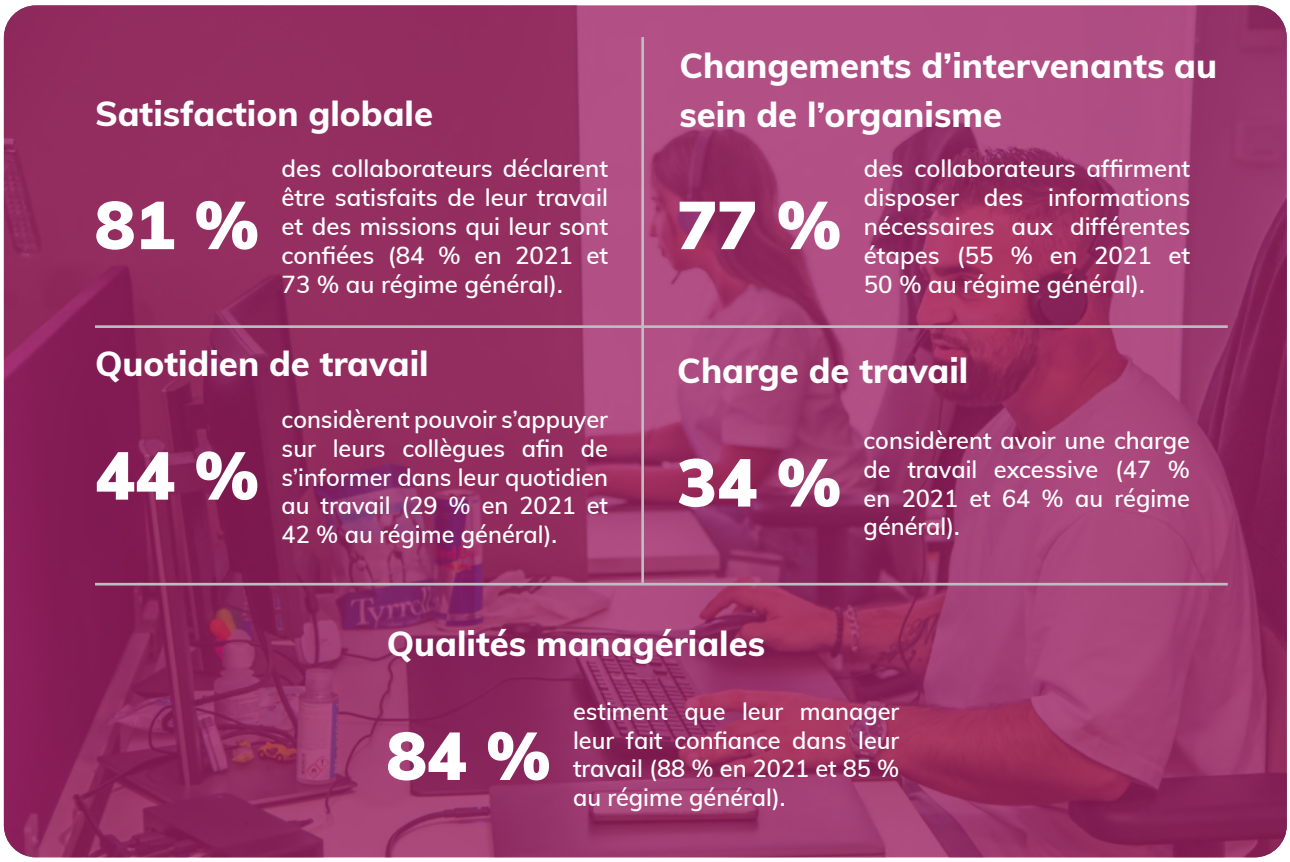
Mieux connaître les attentes des collaborateurs

Le Baromètre social institutionnel (BSI) mis en place par l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale (UCANSS) a pour vocation de mieux connaître les attentes des salariés de la Sécurité sociale, de mesurer les tendances du climat social au sein de chaque organisme et d'orienter les actions et les politiques de ressources humaines.

Tous les organismes du régime général et du régime agricole participent au BSI. L'UCANSS a recours au groupe d'études et de conseil bien connu BVA, en charge d'administrer ce baromètre, dans le strict respect de l'anonymat.

La Cipav s'est adossée au BSI depuis 2020. L'analyse des résultats 2022 permet d'observer plus spécifiquement l'évolution des indicateurs Cipav d'une part et de bénéficier d'un comparatif avec l'ensemble des organismes de sécurité sociale, d'autre part.

Du 30 mai au 17 juin 2022 les collaborateurs ont été appelés à répondre au BSI. La Cipav a enregistré un taux élevé de participation sur cette année 2022, en nette augmentation par rapport au BSI 2020 (34 %) et 2021 (50 %). Il atteint 59,1 % en 2022 ! Cela représente 175 répondants(e)s pour l'organisme.



Satisfaction globale

81 % des collaborateurs déclarent être satisfaits de leur travail et des missions qui leur sont confiées (84 % en 2021 et 73 % au régime général).

Changements d'intervenants au sein de l'organisme

77 % des collaborateurs affirment disposer des informations nécessaires aux différentes étapes (55 % en 2021 et 50 % au régime général).

Quotidien de travail

44 % considèrent pouvoir s'appuyer sur leurs collègues afin de s'informer dans leur quotidien au travail (29 % en 2021 et 42 % au régime général).

Charge de travail

34 % considèrent avoir une charge de travail excessive (47 % en 2021 et 64 % au régime général).

Qualités managériales

84 % estiment que leur manager leur fait confiance dans leur travail (88 % en 2021 et 85 % au régime général).

Un an après le dernier BSI, les résultats sont très positifs et supérieurs à ce qu'il est possible d'observer par ailleurs au sein de la Sécurité sociale. Néanmoins, une légère tendance à la baisse émerge sur quelques items. Ceci s'explique par le contexte social particulier lié au transfert à l'Urssaf des activités de recouvrement et les transferts de personnel associés, élements qui sont bien évidemment à prendre en compte pour la compréhension des résultats.

Les résultats s'améliorent cependant sur certains autres sujets, notamment le temps disponible pour réaliser un travail de qualité et plus globalement la charge de travail.

L'ouverture sur l'écosystème de la protection sociale

La Convention d'objectif et de gestion (COG) 2021-2025 signée entre l'Etat et la CNAVPL fixe un certain nombre d'indicateurs de performance et de suivi. Ils s'appliquent aux sections professionnelles pour la gestion du régime de base dans le cadre de la déclinaison réalisée au travers du contrat pluriannuel de gestion (CPG) signé par chaque section avec la CNAVPL.

Sur la base des indicateurs définis, la Cipav s'est engagée au travers du contrat pluriannuel de gestion à suivre ces indicateurs et à atteindre les objectifs fixés, tant sur la gestion du régime de base que celle du régime complémentaire.

Certaines définitions d'indicateurs comme les objectifs liés n'ont pas été arrêtés préalablement à la signature de la COG et font l'objet de travaux entre les sections et la CNAVPL. Globalement les niveaux de performance observés en 2022 pour la Cipav respectent ou dépassent les objectifs fixés pour l'ensemble des caisses libérales.

Les faits marquants de l'année

Réussir la mise en œuvre de l'organisation

Un projet décliné durant 2 ans

La loi pour le financement de la Sécurité sociale pour 2022 consacre en son article 12 le transfert à l'Urssaf du recouvrement des cotisations recouvrées par la Cipav. Elle instaure ainsi, à compter du 1er janvier 2023, un interlocuteur unique en matière de recouvrement des cotisations et contributions sociales pour les professionnels libéraux.

Les travaux menés depuis la fin de l'année 2020 avec l'Urssaf Caisse nationale ont permis la mise en œuvre d'un plan d'actions couvrant l'ensemble des chantiers identifiés requis par le transfert : juridique, métier, comptable, en matière de système d'information et de ressources humaines.

Un schéma directeur a été réalisé par la Cipav et l'Urssaf ; il a été validé à l'été 2022 par la Direction de la Sécurité sociale. Ce schéma décrit le fonctionnement de l'organisation à mettre en œuvre à compter du 1er janvier 2023, à savoir :

- la gestion des cotisations courantes par les Urssaf régionales ;
- des cotisations dues au titre de l'antériorité collectées durant une phase transitoire par un centre de gestion *ad hoc* : le DRAC, département en charge de l'antériorité Cipav, un service de l'Urssaf Ile-de-France ;
- le nouveau périmètre d'activité de la Cipav et les échanges à instaurer entre ces diverses entités.

Urssaf

LA CIPAV
l'avenir en toute confiance

Urssaf régionales

- Gestion administrative des comptes cotisants
- Appel complet des cotisations 2023 et suivantes
- Recouvrement amiable et forcé
- Accueil physique et téléphonique

DRAC (Département en charge du recouvrement de l'antériorité Cipav)

- Régularisation des cotisations des années 2022 et 2023
- Recouvrement amiable des cotisations antérieures à 2023
- Recouvrement forcé des cotisations antérieures à 2023

La Cipav

- Gestion de la carrière
- Rachat de trimestres
- Gestion des droits propres et dérivés
- Gestion des comptes prestataires

L'importance du volet social

La mise en œuvre du projet de transfert emporte des conséquences sociales pour l'organisme au travers du transfert de certains salariés de la Cipav (et de leur contrat de travail) vers l'Urssaf. L'activité de recouvrement des cotisations étant stoppée, les missions qu'exercent ces collaborateurs ne sont plus réalisées au sein de la caisse de retraite.

Pour mener à bien ce transfert du personnel, une méthodologie basée sur 3 critères (emploi, activité, compétence) a été définie, en adéquation avec les critères fixés par la loi, pour identifier les ressources requises par la nouvelle organisation de la Cipav, au regard de son nouveau périmètre et a contrario les ressources qui devaient être transférées à l'Urssaf.

La direction de la Cipav a fait le choix de communiquer de manière très transparente sur le projet dans son ensemble. Un rendez-vous mensuel, sous la forme de webinaire, a été mis en place pour informer régulièrement les salariés de l'avancée du projet sur l'ensemble des chantiers, notamment celui relatif aux ressources humaines.

Un trajet de personnel réussi pour un développement de carrière au service de l'intérêt général

Une centaine de collaborateurs de la Cipav a rejoint le réseau Urssaf depuis le 1er janvier 2023, principalement à l'Urssaf Ile-de-France. Tout a été mis en œuvre par les deux organismes pour que les collaborateurs concernés par le transfert vivent cette étape professionnelle sereinement : entretiens RH, évaluation des risques liées au transfert, ateliers risques psychosociaux et dispositif d'alerte, tutorat, formations, groupes de paroles de managers, etc.
Les salariés transférés ont également eu la possibilité de découvrir leur nouvel environnement de travail et d'échanger avec leurs futurs collègues, avant leur transfert.

Compte tenu de l'impact important de cette réforme pour la Cipav, notamment du fait du lien structurel fort entre les cotisations et les droits retraite ainsi qu'à la création du DRAC, la Cipav est particulièrement vigilante à la réussite de la mise en place de cette nouvelle organisation. Elle s'engage ainsi dans un partenariat renouvelé avec la Caisse nationale Urssaf et un accompagnement fort du DRAC dans la prise en charge de ces missions temporaires concernant notamment la résorption des débits de cotisations antérieurs à 2023 dans l'ancien système d'information de la Cipav.

Un enjeu majeur : l'unification du recouvrement

Ce transfert permet de réaliser d'importantes économies de gestion alors que notre système de protection sociale est plus que jamais mis à contribution.

Le transfert du recouvrement à l'Urssaf doit permettre de réaliser environ 15 millions d'euros d'économies par an, du fait des performances de l'Urssaf en termes de coûts de recouvrement et du fait de la simplification des processus. Cette diminution des coûts de gestion signifie un prélèvement moins important sur les réserves du régime et une amélioration de l'équilibre financier du régime dans la durée, afin de sécuriser le paiement des droits à retraite de nos assurés.

Transfert des cotisations Cipav à l'Urssaf :
qui fait quoi à partir du 1er janvier 2023 ?

Urssaf

L'Urssaf devient votre interlocuteur pour l'ensemble de vos cotisations et contributions sociales personnelles.

Collecte de toutes vos cotisations y compris pour la retraite :

- retraite de base
- retraite complémentaire
- invalidité-décès

Conseil et accompagnement : revenu estimé, délais de paiement, action sociale...

Un réseau de proximité sur tout le territoire

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

La Cipav reste votre caisse de retraite et de prévoyance

Conseil et information sur votre carrière, vos droits à retraite et vos garanties d'invalidité-décès

Gestion de votre dossier de retraite et de prévoyance

Versement de vos prestations

En cas d'accident de la vie, l'action sociale de la Cipav soutient ses prestataires et leurs ayants-droit.

Depuis le 1er janvier 2023, l'Urssaf se charge de la collecte des cotisations de retraite de base, de retraite complémentaire et d'invalidité-décès des 193 000 professionnels libéraux relevant de la Cipav. Cette évolution poursuit un objectif de simplification et d'amélioration continue de la qualité des services rendus aux professionnels libéraux affiliés à la Cipav.

La Cipav prend en charge ces trois missions : le conseil carrière des professionnels libéraux pour les aider à valoriser leurs droits à la retraite et les informer sur leurs garanties d'invalidité-décès, la gestion du dossier retraite ou de prévoyance ainsi que le versement des prestations.

Dans le cadre de son action sociale, la Cipav assure également une protection en cas d'accident de la vie à ses prestataires et à leurs ayants–droits.
L'Urssaf reverse à la Cipav les montants collectés au titre des cotisations de retraite et d'invalidité-décès. Elle accompagne les professionnels libéraux et leur permet d'adapter à tout moment le montant des cotisations aux évolutions de l'activité et à la trésorerie.

La gouvernance

La gouvernance de la Cipav

Le conseil d'administration

Le code de la Sécurité sociale définit la gouvernance de la Cipav en établissant les rôles et responsabilités des trois acteurs institutionnels qui composent l'organisme de Sécurité sociale, à savoir le conseil d'administration, le directeur général et le directeur comptable et financier.

Le rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Cipav joue un rôle défini par le code de la Sécurité sociale en établissant la stratégie de l'organisme et en veillant à représenter les intérêts des adhérents.
Le président a pour mission de garantir la conformité du fonctionnement de la caisse en accord avec les statuts et de la représenter auprès de toutes les autorités administratives. Il siège notamment au conseil d'administration de la CNAVPL (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales).

Armand Gersanois a été élu président de la Cipav par les administrateurs lors d'une séance du conseil d'administration le 4 janvier 2023.

Cette élection fait suite au départ de Marie-Laure Schneider, qui avait occupé le poste de présidente depuis janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2022.

Composition du conseil d'administration

Les administrateurs du conseil d'administration de la Cipav, choisis parmi les adhérents élus par leurs pairs, se composent de 24 titulaires, chacun étant accompagné d'un suppléant. Ces sièges d'administrateurs sont répartis en quatre collèges professionnels distincts :

Collège 1 :
Aménagement de l'espace, du bâti et du cadre de vie
7 sièges

Collège 2 : Professions de conseil
7 sièges

Collège 3 :
Interprofessionnel
7 sièges

Collège 4 : Prestataires
3 sièges

Membres du bureau

Armand Gersanois
Président
Ostéopathe

Catherine Buat
1ère vice-présidente
Conseil

Philippe Capelier
2ème vice-président
Architecte

Antoine Delarue
Trésorier
Actuaire conseil

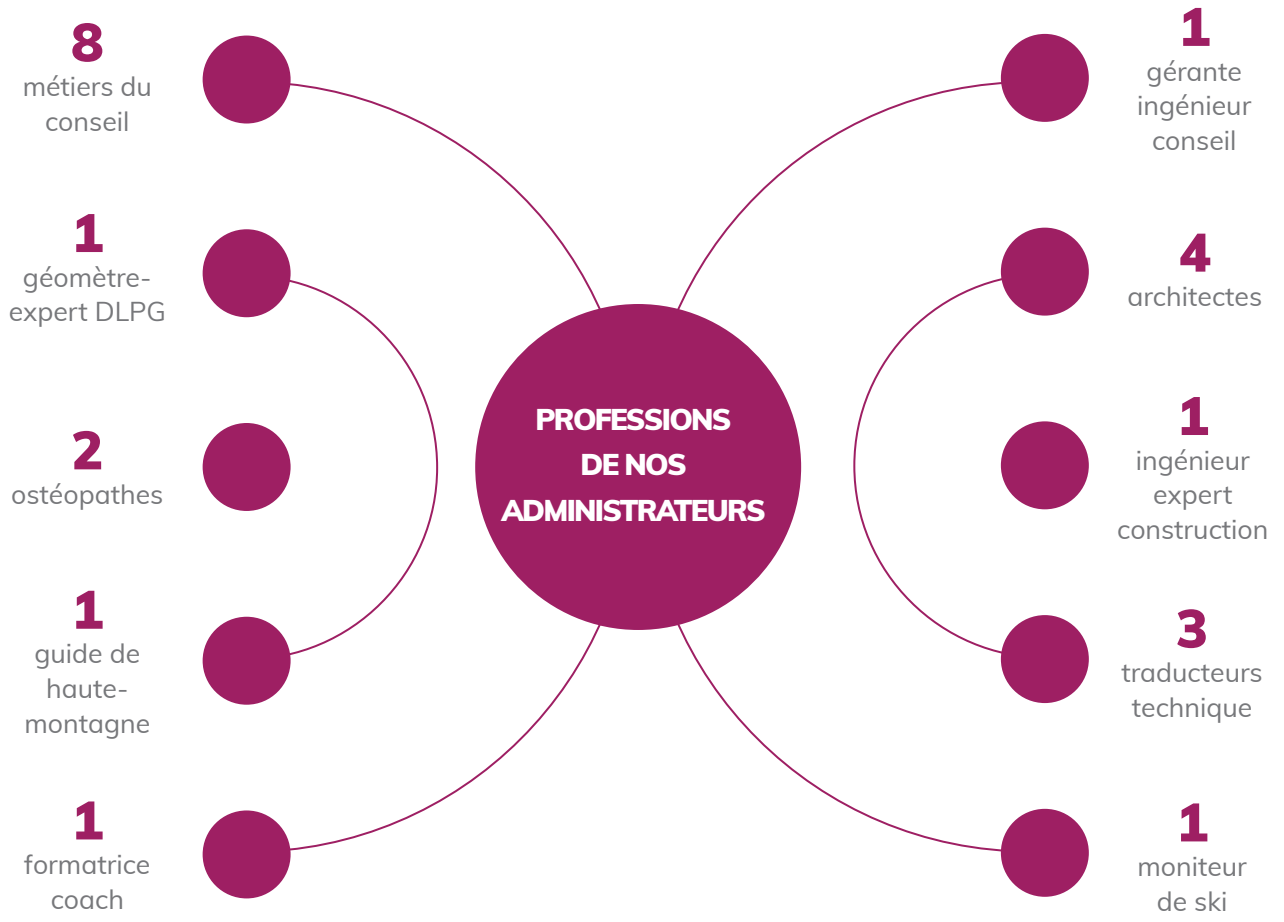
Katia Lalevee
Trésorière adjointe
Conseil

Jérôme Zittoun
Secrétaire
Conseil en informatique

Denis Crabières
Secrétaire adjoint
Guide de haute montagne

Retrouvez l'ensemble des administrateurs sur lacipav.fr

Administrateurs du collège 1 : bit.ly/college-n1
Administrateurs du collège 2 : bit.ly/college-n2
Administrateurs du collège 3 : bit.ly/college-n3
Administrateurs du collège 4 : bit.ly/college-n4



Missions du conseil d'administration

Le rôle principal des administrateurs au sein de la Cipav consiste à définir la stratégie de l'organisme. Ils doivent anticiper et analyser les évolutions démographiques, réglementaires et politiques afin de déterminer les orientations qui assureront la pérennité de la caisse à long terme et offriront le meilleur service possible aux adhérents, qu'ils soient actifs ou retraités.

Toutes les décisions prises par le conseil d'administration sont soumises à l'approbation de l'autorité de tutelle avant leur mise en œuvre.

Afin d'approfondir les travaux réalisés lors des réunions plénières du conseil d'administration, des commissions sont constituées, soit parce qu'elles sont prévues par le cadre réglementaire, soit parce qu'elles semblent nécessaires pour le bon fonctionnement de la caisse.

Cette année, en plus des 5 commissions obligatoires (placements, marchés, action sociale, recours amiable et contrôle), les membres du conseil d'administration ont décidé de créer deux commissions supplémentaires pendant leur mandat. La première est dédiée à la qualité de service et la seconde est axée sur la stratégie.

Le conseil d'administration exerce également ses compétences dans les domaines suivants :

- Le pilotage et la gestion des régimes de retraite complémentaire et d'invalidité-décès.
- La gestion des réserves.
- L'orientation et le contrôle de la gestion administrative.
- La modification des statuts de la caisse.
- La nomination du directeur général et du directeur comptable et financier.

L'action sociale

Le conseil d'administration de la Cipav vote chaque année le budget d'action sociale et fixe le montant du financement au titre des régimes complémentaire et d'invalidité-décès.

Au sein du conseil d'administration, quatre administrateurs composent la commission d'action sociale. Cette dernière définit la politique et le règlement de l'action sociale de la Cipav et s'assure de leur mise en œuvre. Tous les mois, cette commission se réunit pour faire un point sur son activité et étudier les différents dossiers reçus.

La gouvernance de la Cipav

L'équipe de direction

La Cipav est gérée conjointement par le directeur général et le directeur comptable et financier, qui ont chacun leurs domaines de responsabilité distincts.

Au sein de l'équipe dirigeante de la Cipav, cinq directeurs sont chargés de piloter l'ensemble des activités de la caisse (composition au 1er janvier 2023) :

François Clouet
Directeur général

Il assume la responsabilité de superviser le fonctionnement administratif de la caisse. Il détient l'autorité sur le personnel, conformément aux orientations établies par le conseil d'administration, qui définit ses objectifs à travers une lettre de mission annuelle.

En tant que responsable, il dispose également du pouvoir d'ordonnancement lui permettant d'émettre les ordres de recettes et de dépenses de la Cipav. Il a la possibilité de déléguer une partie de ses pouvoirs à ses collaborateurs, tout en restant responsable de leurs actions. Le département de la production est également sous sa responsabilité

Kévin Cépa
Directeur comptable et financier

Le directeur comptable et financier est en charge de toutes les opérations financières et comptables de l'organisme, y compris l'encaissement des recettes et le paiement des dépenses. Il porte la responsabilité de garantir la régularité et l'exactitude de l'ensemble des comptes de la caisse.

Le directeur comptable et financier est sous la supervision administrative du directeur et exerce ses fonctions sous le contrôle du conseil d'administration.

Jean-Guy Meschi
Directeur général adjoint et délégué aux fonctions support et à l'Action sociale

Le directeur général adjoint, dans le cadre des délégations établies par le directeur général, apporte un soutien actif dans l'accomplissement de l'ensemble de ses missions.

Il est également en charge de superviser les fonctions de supports relatives à l'administration générale, au management de la qualité et aux aspects juridiques. Il assure également la coordination des échanges avec le conseil d'administration, notamment avec les bureaux et les commissions.

Il pilote de surcroît le département de l'Action sociale.

Anne Ballion
Directrice des ressources humaines

La directrice des ressources humaines s'occupe de la gestion du personnel et prend en charge les aspects administratifs et réglementaires qui y sont liés. Elle favorise aussi un climat de dialogue social constructif entre la direction et les collaborateurs.

À la Cipav, les ressources humaines sont organisées en trois pôles d'activité : le développement des ressources humaines, la gestion de l'administration du personnel et du contrôle de gestion sociale et le pilotage de la formation / du développement des compétences.

Patrice Germain
Directeur des systèmes d'information

Le directeur des systèmes d'information (DSI) garantit le bon fonctionnement continu de l'ensemble des éléments du système informatique. Cette direction est structurée en deux départements distincts : le département Organisation, méthode et projet, et le département Opérations et production.

La DSI propose des solutions novatrices visant à améliorer la productivité tout en assurant une gestion proactive des risques cybernétiques et de la dette technique.

ARH

ANE

Les perspectives

Les perspectives

En 2023, la Cipav devient une caisse de retraite exclusivement prestataire

Dès 2022 : organiser la Cipav de 2023

À l'été 2022, des travaux ont été menés pour construire progressivement une nouvelle approche orientée vers l'accompagnement des assurés de la Cipav : de la compréhension de leur carrière et des droits qu'ils acquièrent durant leurs phases d'activités professionnelles en libéral à la facilitation des démarches à accomplir au moment de la liquidation de leur retraite.

Pour tenir ces objectifs et répondre aux nouvelles ambitions et missions de la Cipav, une nouvelle organisation a été réfléchie, tant sur le plan des services opérationnels que sur les services supports.

Les ambitions

Les ambitions de la nouvelle organisation de la direction de la production, qui était jusqu'à présent organisée de manière polyvalente autour des sujets cotisations / prestations :

- mettre en place une approche métier basée sur un accompagnement actif de l'assuré par la Cipav (compréhension du mécanisme de valorisation des droits à retraite et à la prévoyance, conseil carrière et prévoyance) ;
- construire une démarche de fiabilisation de la carrière des assurés préalablement à leur liquidation de retraite.

S'agissant de la dimension support et des structures appuyant l'organisation métier, l'ambition est de réussir la mise en œuvre d'un programme de travail initié en 2022 et axé sur les principes suivants :

- l'instauration d'une organisation globale des services métier et support, en cohérence avec la réduction du périmètre des activités et des ressources qui leur sont dédiées ;
- l'accompagnement de la ligne d'encadrement et de l'ensemble des collaborateurs à la diminution du nombre de salariés.

Les perspectives

Être la caisse de retraite libérale de référence

Une mission recentrée sur les domaines carrière et retraite

Avec l'organisation transférée de son recouvrement, la Cipav devient la première des caisses en charge de la gestion de la retraite des professionnels libéraux à expérimenter à compter de 2023, un fonctionnement recentré sur les domaines carrière et retraite de ses assurés.

L'ambition d'un transfert global vers l'Urssaf du recouvrement des cotisations, à ce jour assuré par les caisses de retraite libérale, est affichée depuis 2020, sans pour autant que le planning associé au transfert ne soit fixé. En toute logique, la Cipav devient un laboratoire expérimental de l'évolution de la protection sociale des professionnels libéraux. Elle pourra en préfigurer l'organisation, tester les fonctionnements les plus adaptés à ce nouveau périmètre d'activité, optimiser les processus de gestion qu'elle aura à déployer et structurer des activités insuffisamment couvertes à jour. Le tout appuyé sur TOSCA, le nouveau système d'information, à l'état de l'art informatique, en place au sein de la caisse. Les pouvoirs publics demandent aux caisses de retraite d'entrer dans une démarche de mutualisation, intégrant notamment l'aspect système d'information des caisses de retraite. L'ambition pour la Cipav est de promouvoir et de proposer l'application TOSCA comme produit de référence des caisses de retraite libérale.

De par son caractère interprofessionnel et de par les nombreux regroupements et convergences qu'elle a gérés par le passé, la Cipav est un point de confluence naturel de l'écosystème de la protection sociale des professionnels libéraux.

Elle se positionne tout naturellement comme la caisse de retraite libérale en mesure d'offrir des services, notamment informatiques et métier, aux autres caisses professionnelles et de porter ces démarches de mutualisation auxquelles l'État nous appelle.

Les perspectives

Mutualiser pour offrir davantage de services aux assurés

En février et mars 2023, la Cipav s'accroche au RGCU (répertoire de gestion des carrières unique), l'aboutissement d'un des projets majeurs de la caisse qui s'inscrit dans une volonté de mutualisation avec les autres organismes et les projets inter-régimes.

Le RGCU, qu'est-ce que c'est ?

Institué par la réforme des retraites de 2010, le RGCU est une application inter-régimes 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-régimes joue un rôle majeur dans l'amélioration du service de retraite rendu aux assurés. Il permet notamment aux gestionnaires de chaque régime de traiter de manière facilitée les demandes de retraite.

Pour les assurés, le RGCU représente aussi une importante simplification : toute rectification apportée dans le répertoire vaut pour tous les régimes, selon le principe du « Dites-le nous une fois ». Dès lors que les données sont communes à tous les régimes et fiabilisées au fil de l'eau, la liquidation de la retraite sera plus efficace et nettement plus rapide.

Dans le cadre de l'accompagnement au changement et au fil de l'avancement du projet, des présentations sont faites et des formations métiers sont organisées pour préparer les différents services de la Cipav à ce nouveau mode de gestion. Un « Espace RGCU » est régulièrement alimenté via l'intranet de l'entreprise et une gazette dédiée est diffusée.

Un projet aligné avec les objectifs de la Cipav

La Cipav a décidé de synchroniser son projet de transfert du recouvrement des cotisations à l'Urssaf Caisse nationale avec son accrochage au RGCU afin d'éviter les développements transitoires inutiles. Elle s'est ainsi positionnée sur un accrochage au RGCU en février et mars 2023.

Les perspectives

De nouvelles valeurs et un nouveau projet d'entreprise pour la Cipav de demain

La Cipav s'est profondément transformée au cours des trois dernières années. À l'heure du bilan d'Horizon 2022 et dans un contexte de transfert du recouvrement s'est exprimée l'envie collective et le besoin de se projeter dans un nouveau projet d'entreprise.

Dès la rentrée 2022, le cadrage et les orientations stratégiques ont été arrêtés par la direction de la Cipav. Puis d'octobre à janvier 2023, des ateliers de « co-construction » avec les collaborateurs ont été organisés au sein de la caisse. Fruit de ce travail collaboratif, le nouveau projet d'entreprise de la Cipav : Autour de la retraite nous investissons avec des ambitions nouvelles et efficaces (ARIANE) est né, avec pour ambition de porter les évolutions de l'organisme jusqu'à 2025. En parallèle ont également été redéfinies les nouvelles valeurs de l'entreprise.

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

1. Garantir à nos assurés et à leurs proches la compréhension de leurs droits pour en faciliter l'accès.

2. Proposer à nos collaborateurs un environnement stimulant et propice au développement de leurs compétences, à leur responsabilisation et à leur épanouissement au service du collectif.

3. Assurer des niveaux de prestation retraite et de prévoyance fondés sur des modes de financement performants, responsables et durables.

4. Être précurseurs et fédérer pour améliorer la protection sociale des professionnels libéraux.

Les valeurs de la Cipav autour du nouveau projet d'entreprise

Valeur n°1 - Réussir ensemble

Dans une démarche d'amélioration continue, nous coopérons les uns avec les autres pour progresser individuellement et collectivement vers l'atteinte de nos objectifs et pour construire la Cipav de demain.

Valeur n°2 - Conseiller pour satisfaire

Nous agissons collectivement dans une démarche d'écoute, de proximité et de confiance pour satisfaire nos assurés. Grâce à cette relation privilégiée avec les assurés que nous accompagnons et que nous connaissons bien, nous pouvons anticiper leurs besoins et les conseiller au mieux tout au long de leur vie.

Valeur n°3 : Agir pour la qualité

Notre engagement pour la qualité est au centre de nos missions, nos métiers et nos actions. Nous avons à cœur de mettre au service de nos assurés toute notre expertise et tout notre savoir-faire pour anticiper et nous adapter à leurs besoins.

La Cipav

9 rue de Vienne
75008 Paris

Téléphone : 01 44 95 68 20

www.lacipav.fr

La Cipav

@la_cipav

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

LA CIPAV
l'avenir en toute confiance

9, rue de Vienne
75008 Paris

www.lacipav.fr
espace-personnel.lacipav.fr