

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2023

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

COMITÉ ÉDITORIAL

Directeur de la publication :

François Clouet

Mise en page :

Pierre-Jean Quignot

Illustrations :

Shutterstock

Envato Elements

Rédaction et coordination :

Élodie Sebbah

Photographies :

Philippe Zamora

Pierre-Jean Quignot

TABLE DES MATIÈRES

04 | ÉDITO

06 | CHIFFRES CLÉS 2023 - 2024

08 | LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

Nos actions et initiatives	09
Nos performances	13
Nos grandes réussites	26

32 | GOUVERNANCE ET ORGANISATION DE LA CIPAV

Les missions du conseil d'administration	33
Une mandature écourtée - une administration provisoire d'octobre 2023 à juin 2024	36
Composition du conseil d'administration nouvellement élu en 2024	37
Le comité de direction	39
Les ressources humaines de la caisse	41

45 | NOS PERSPECTIVES

Innovations et projets en cours	46
---------------------------------	----

ÉDITO

François Clouet - Directeur général de la Cipav

C'est avec une grande fierté que je vous présente le rapport d'activité de la Cipav pour l'année 2023. Une année synonyme de changement et de réussite pour la caisse et pour l'ensemble des équipes qui œuvrent chaque jour au service de ses assurés.

La raison d'être de notre organisme 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 notre projet d'entreprise ARIANE (Autour de la retraite nous investissons avec des ambitions nouvelles et efficaces), un projet dans lequel nous sommes engagés avec mes équipes depuis le début de l'année 2023 et jusqu'en 2025.

Au fil des pages, vous découvrirez les nombreuses et grandes réussites de l'année : le succès du transfert aux Urssaf de la collecte des cotisations, la mise en œuvre de notre nouveau système d'information (TOSCA) et l'accrochage au répertoire général des carrières uniques (RGCU). À ces réussites s'ajoute la mise en œuvre de plusieurs projets d'ARIANE qui ont pu être finalisés en une seule année. Pour exemples, le déploiement de l'accueil commun



Urssaf/Cipav, l'organisation de la nouvelle gouvernance « Qualité » de la caisse ou encore le développement d'une offre de formation au conseil retraite.

Cette année de « changement »,

liée au transfert des cotisations aux Urssaf, a transformé les services « métiers » de la Cipav qui se sont adaptés aux missions d'une caisse prestataire. Le transfert de cette activité de recouvrement a permis à la caisse de recentrer ses ressources sur sa mission fondamentale : le service aux assurés. Là encore, les résultats sont déjà là : cette année, 96,2 % des liquidations ont été versées dans les délais de la date d'effet des pensions. La qualité du service rendu continue de s'améliorer ; directement visible sur les réseaux sociaux, ces bons résultats et la teneur des commentaires qui l'illustrent témoignent de la satisfaction des assurés.

Cette année 2023, nos indicateurs de performance ont dépassé nos prévisions les plus optimistes. Cette réussite n'aurait pas été possible sans l'engagement indéfectible de toutes les équipes de la Cipav qui ont su faire preuve d'adaptabilité, d'agilité et d'une rigueur exemplaire dans la réalisation des objectifs que l'équipe de direction et moi-même avons fixés.

« LE TRANSFERT DE CETTE ACTIVITÉ DE RECOUVREMENT A PERMIS À LA CAISSE DE RECENTRER SES RESSOURCES SUR SA MISSION FONDAMENTALE : LE SERVICE AUX ASSURÉS. »

Ce succès n'est pas le fruit du hasard, mais bien celui d'un engagement collectif autour des valeurs que nous portons et qui guident nos actions au quotidien : « Réussir ensemble », « Agir pour la qualité » et « Conseiller pour satisfaire ».

Je tiens à remercier chaleureusement tous mes collaborateurs pour leur travail acharné et leur pugnacité. Ensemble, nous avons fait de 2023 une année qui marque l'histoire de la Cipav et permet à l'organisme d'envisager sereinement les prochains défis qu'il aura à relever.

CHIFFRES CLÉS



512 194
assurés



181 951
professionnels
libéraux



330 243
micro
entrepreneurs



192 492
prestataires



748
millions

Montant annuel des prestations versées en 2023 en euros (retraite + autres prestations)



9
milliards

Montant des réserves (en euros)



5
millions

Montant alloué à l'Action sociale (en euros)

RELATIONS ÉCRITE ET TÉLÉPHONIQUE AVEC NOS ASSURÉS



62 %
Taux de demandes dématérialisées (+ 12 points par rapport à 2022)



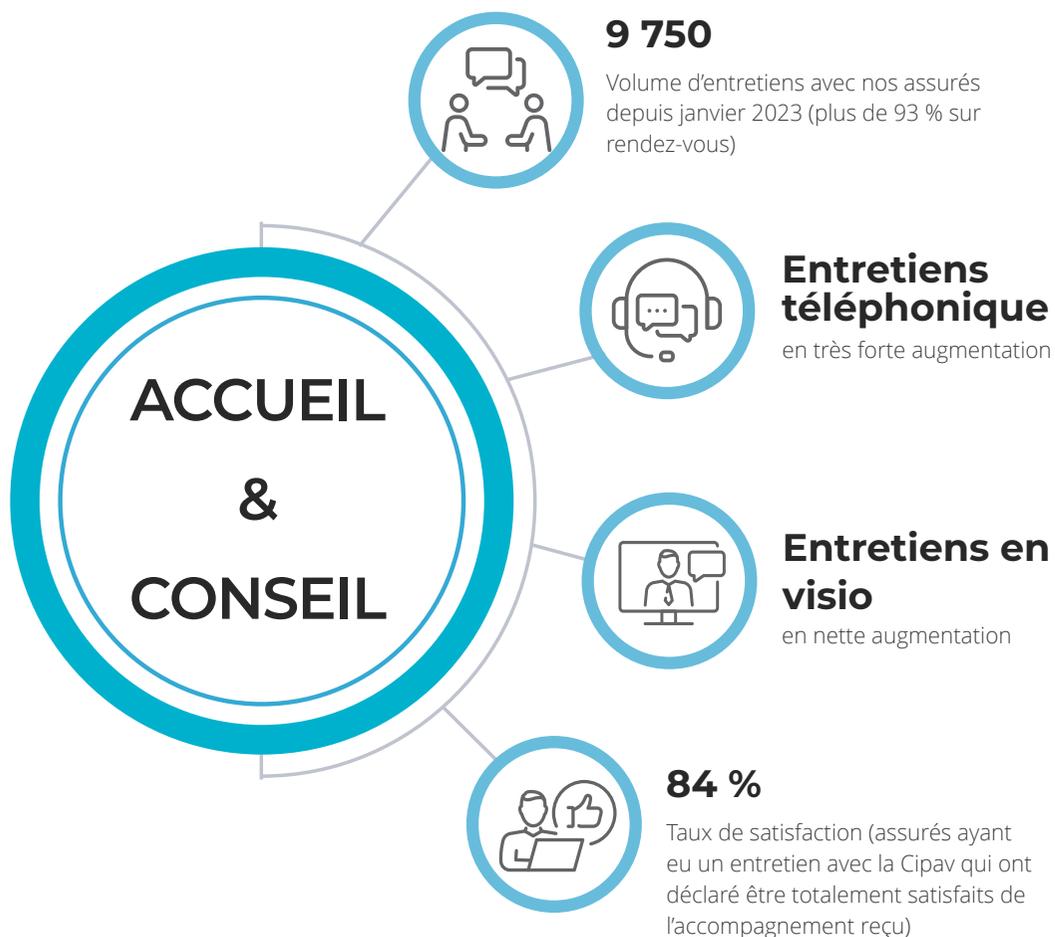
85 %
Courriels traités dans les délais en 2023.



7,52 jours
Délai moyen de réponse suite à une demande formalisée par un assuré en 2023



80 641
Appels reçus au 31/12/2023



GESTION DES PRESTATIONS*

38 458

Volume de dossier de demandes de retraites de droits propres liquidés (contre 31 364 dossiers en 2022)

97,2 %

Taux de demande de retraite unique en ligne (droits propres***) (+ 3 points par rapport à 2022 et + 13 points par rapport à l'objectif CPG**)

96,2 %

Taux de liquidation de retraite dans les délais (supérieur à l'objectif CPG* de 93 %)

*Prestations : ce terme désigne les versements de retraite obligatoire, de retraite complémentaire, le capital décès, la pension d'invalidité ainsi que la rente conjoint et enfant.

** CPG : Contrat pluriannuel de gestion entre la CnavPL et L'État.

*** Droits propres : retraites de base et complémentaire.

AVIS



3,8 / 5

Google avis au
30/04/2024



4,7 / 5

Trustpilot au
30/04/2024



Séminaire du personnel

1^{er} mars 2024

La Grande Crypte

LACIPAV

LES TEMPS FORTS
DE L'ANNÉE

NOS ACTIONS ET INITIATIVES

Le projet ARIANE, un nouveau projet d'entreprise pour la Cipav

À l'heure du bilan d'Horizon 2022 et dans un contexte de transfert du recouvrement, l'envie collective et le besoin de se projeter dans un nouveau projet d'entreprise se sont exprimés. 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 » du projet 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



Ci-contre : évènement de lancement de notre projet ARIANE le 9 mai 2023



ARIANE : Autour de la Retraite nous Investissons avec des Ambitions Nouvelles et Efficaces

Pour intégrer les objectifs du nouveau projet d'entreprise au cœur des missions et dans le mode de fonctionnement quotidien de chaque direction et service, le CODIR a décidé de s'appuyer sur les instances en place pour piloter et suivre la mise en œuvre des projets. Il a complété cette organisation d'un comité de pilotage dédié.

Le comité de pilotage ARIANE est composé de représentants de chaque direction, soit 6 collaborateurs ; il se réunit tous les trois mois pour rendre les arbitrages utiles à la réussite du projet.

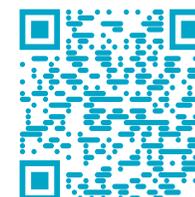
Le projet d'entreprise a plusieurs objectifs :

- Impliquer tous les collaborateurs avec une démarche de co-construction.
- Centrer le projet sur le cœur de métier des prestations et renforcer les missions de conseil et d'accompagnement des assurés.
- Améliorer la performance de gestion, développer de nouvelles offres de service et améliorer la qualité du service rendu.
- Renforcer la notoriété de la Cipav et son rôle au sein de la sphère sociale retraite.



5 COFIL dédiés

1 Séminaire Salon ARIANE autour du projet d'entreprise



Plus d'informations sur notre projet d'entreprise

<https://bit.ly/arianecipav>

Réécrite à l'occasion de la phase de conception du projet ARIANE, la raison d'être de la Cipav se définit comme suit :

« 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. »

Photos de notre séminaire d'entreprise

ARTANE



STAND P : PERFORMANCE ET RSO



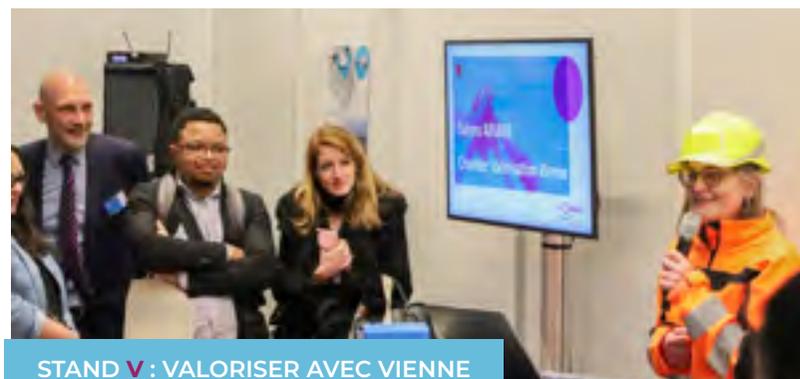
STAND C : COMMUNIQUER



STAND A : ACCUEILLIR ET CONSEILLER



STAND I : INNOVER AVEC NOTRE INFORMATIQUE



STAND V : VALORISER AVEC VIENNE

Ambitions et orientations stratégiques du nouveau projet

1

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

4 orientations stratégiques :

- Mettre en place une offre de conseil à destination de nos assurés pour mieux les informer sur leurs droits futurs à la retraite.
- Accompagner les assurés en situation de fragilité.
- Optimiser notre stratégie de communication pour améliorer l'accès aux prestations.
- Garantir la qualité et le délai de réponse aux sollicitations des assurés.

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 orientations stratégiques :

- Fédérer un collectif agile et responsable, garant de nos valeurs.
- Accompagner le développement des compétences de nos collaborateurs au regard des missions que la Cipav déploie.
- Améliorer la performance individuelle et collective par le développement de la responsabilisation et la culture du résultat.

3

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

2 orientations stratégiques :

- Proposer un modèle de retraite et prévoyance fondé sur un mode de financement performant responsable et durable pour maintenir des hauts niveaux de garantie.
- Agir au quotidien de manière responsable en intégrant les dimensions sociétales et environnementales.

4

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

3 orientations stratégiques :

- Finaliser les travaux de transformation, les évaluer et communiquer les gains d'efficacité réalisés.
- Valoriser le modèle d'organisation et proposer des offres de service.
- S'inscrire par un savoir-faire démontré comme acteur incontournable de la protection sociale des professionnels libéraux.

NOS PERFORMANCES

Indicateurs de performance (qualité de service, délais de traitement)

La Cipav gère pour les professionnels libéraux les régimes obligatoires de retraite (base, sur délégation de la CNAVPL, et complémentaire) et de prévoyance. Elle assure les missions suivantes : le conseil carrière aux assurés pour guider les professionnels libéraux afin de 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.

La Cipav exerce ses missions de service public avec le souci permanent de la préservation des droits et des intérêts des professionnels libéraux qu'elle sert, d'amélioration de la performance de gestion, de la qualité

de service, et avec la responsabilité d'assurer la pérennité du modèle dans le temps. En 2023, la Cipav a ajusté son fonctionnement à une nouvelle configuration résultant du transfert du recouvrement. Une nouvelle organisation des services a été mise en place en cohérence avec le recentrage du périmètre des missions et des ressources qui leur sont nécessaires.

C'est ainsi que les services dédiés au support ont été rationalisés et regroupés par activité alors qu'ont été mises en place des lignes managériales réduites pour raccourcir la chaîne de décisions.

Une qualité de service et des fondamentaux de production complètement restaurés

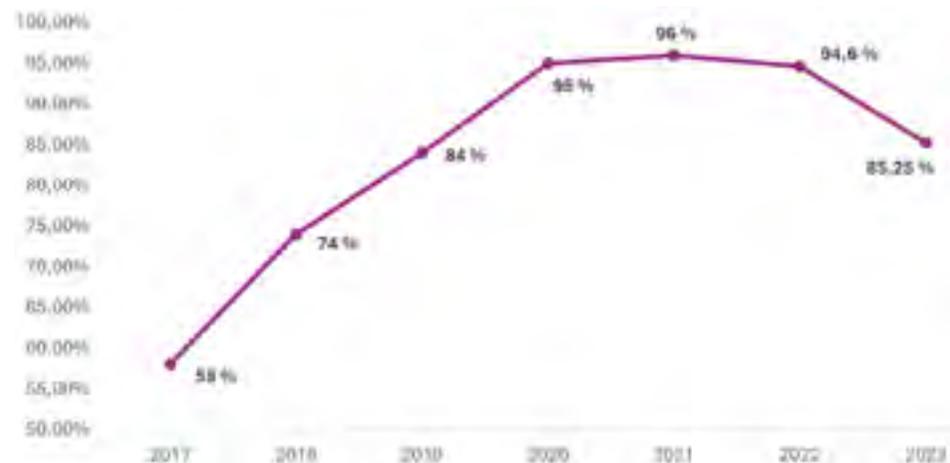
Cette année a inauguré le nouveau fonctionnement de la Cipav, axé sur ses missions de caisse prestataire. Les résultats obtenus sur l'année 2023 confirment la trajectoire de progrès engagée depuis 2015 et réaffirmée depuis 2020.

Grâce à une gestion plus performante qui réduit les motifs d'appels et grâce aux nouveaux canaux d'échange dématérialisés (messagerie sécurisée, réseaux sociaux) par lesquels les assurés obtiennent rapidement des réponses à leurs questions, le nombre d'appels reçus a par ailleurs été divisé par 3 en 5 ans.

Le début de l'année 2023 a été marqué par une phase transitoire en matière de prise en charge des appels téléphoniques, certains assurés cotisants continuant d'appeler l'organisme malgré le transfert de l'activité de recouvrement engagé au 1^{er} janvier 2023.

Un taux moyen de réponse aux appels téléphoniques 2023 obéré par un début d'année atypique, lié à la mise en oeuvre au 1^{er} janvier du transfert du recouvrement et à l'instauration à cette date d'un collecteur unique: quelques mois ont été nécessaires pour que les assurés intègrent les nouvelles missions respectivement assurées par les URSSAF et la Cipav

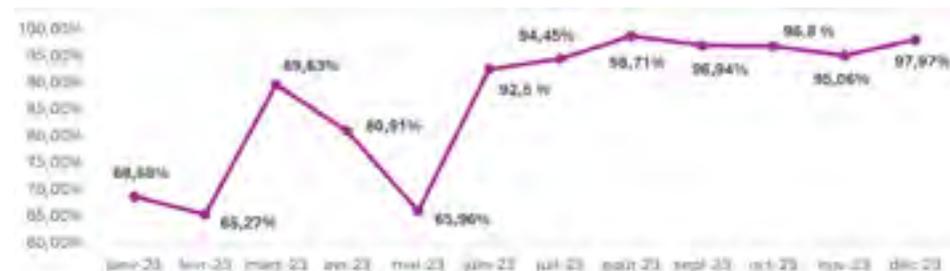
Taux de réponse aux appels téléphoniques



Ce taux s'est néanmoins stabilisé dès juin 2023

Mobilisée plus que jamais pour apporter le meilleur service possible aux assurés professionnels libéraux qu'elle accompagne, la Cipav a très rapidement réagit en réorganisant les missions au sein du centre d'appels afin de pallier a cet afflux d'appel. La situation était totalement rétablie à partir du mois de juin.

Taux de réponse aux appels téléphoniques



La Cipav est de plus en plus performante dans le nombre de régimes de droits propres liquidés (38 458 en 2023 contre 31 364 en 2022). Ce résultat est le fruit de la stratégie de gestion de flux de demandes de retraite déployée par la caisse, une performance qui s'accélère

encore depuis la mise en production en septembre 2022 du nouveau système de gestion informatique des prestations qui apporte encore des gains de productivité.

La liquidation des retraite de droits propres*

** Dans le domaine de la retraite, les droits propres désignent les droits à retraite dont bénéficie un individu uniquement en raison de sa situation individuelle et de son activité professionnelle.*

À la Cipav, le taux de retraites liquidées dans les délais est de 96 %. Ce taux est stable depuis 2022.

Ces résultats importants s'appuient sur un volume annuel de dossiers traités en nette augmentation depuis 2020.



Taux de retraites liquidées dans les délais



Volume de demandes de retraites de droits propres

La liquidation des retraite de droits dérivés*

* Dans le domaine de la retraite, les droits dérivés désignent le droit à la retraite de réversion. Il s'agit d'une fraction de la pension de retraite dont bénéficiait ou aurait bénéficié l'assuré pour les conjoint et ex-conjoint survivant.

Une amélioration du traitement des dossiers de réversion

Le taux de liquidation des droits de retraite dérivés en 2023 dans les délais à la Cipav est en très nette augmentation et atteint 78,66 % notamment grâce à la révision du processus de gestion interne à la Cipav nommé "Drev+".

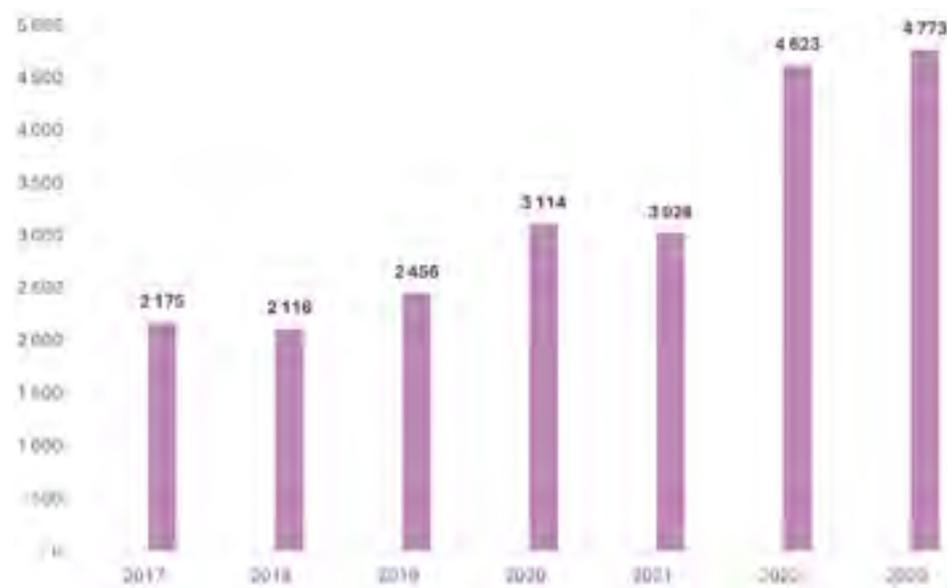
En effet, depuis la fin de l'été 2022, la Cipav a réformé son processus de gestion des demandes de réversion pour le rendre plus performant. Le pilotage a été renforcé, un certain nombre de tâches ont été

automatisées et des actions d'accompagnement des collaborateurs ont débuté.

Ces résultats très positifs doivent être mis en regard avec le volume de dossiers traités ; un volume qui a littéralement doublé entre 2017 et 2023.



Taux de liquidation des droits dérivés dans les délais



Volume de demandes de retraites de droits dérivés

Prestations sociales et action sociale

L'action sociale s'adresse à l'ensemble des prestataires de la Cipav en difficulté, quelle que soit leur situation : prestataire d'une pension de retraite, d'une pension de réversion, d'une rente conjoint, d'une rente enfant ou d'une pension d'invalidité.

C'est une aide personnalisée pour ceux qui connaissent une situation de fragilité. Ce sont les administrateurs de la Cipav, élus par les assurés eux-mêmes qui siègent dans la commission d'action sociale, qui prennent la décision d'accorder, ou non, cette aide.

La politique d'action sociale s'articule autour des axes suivants :



Accompagner le départ à la retraite personnelle et à la retraite de réversion

L'action sociale de la Cipav accompagne les nouveaux retraités. Cette transition peut être difficile, en particulier pour les personnes aux revenus modestes. Les aides offertes sont conçues pour faciliter cette période de transition, à la fois pour vous et vos proches.



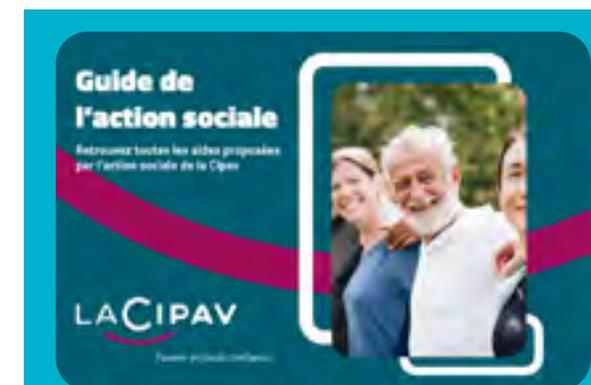
Prévenir la précarité et soutenir nos assurés au quotidien

Parce que vos revenus ne vous suffisent pas à faire face aux différents aléas de la vie, l'action sociale a conçu un large éventail d'aides pour vous aider à surmonter ces épreuves.



Bien vieillir

L'action sociale peut accompagner quotidiennement les personnes fragiles ou dépendantes en favorisant leur maintien à domicile le plus longtemps possible ou en préparant leur entrée dans un établissement spécialisé. Elle peut également apporter une aide aux personnes dépendantes qui font face à des difficultés permanentes.



Le guide de l'Action sociale de la Cipav a été publié en 2023. Il répertorie les différentes aides disponibles pour soutenir ses assurés prestataires en situation de difficulté, qu'elle soit ponctuelle ou permanente.



Une nouvelle orientation

Depuis le transfert aux Urssaf du recouvrement en 2023, la Cipav a choisi de placer l'action sociale au cœur de son activité. Afin de renforcer son rôle en tant qu'organisme de Sécurité sociale, la Cipav élargit sa gamme d'aides proposées, en s'associant notamment à de nouveaux partenaires afin d'offrir un service de qualité à l'écoute de ses assurés.

La Cipav s'attache aussi à soutenir ses bénéficiaires en cas d'urgence. Par exemple, lors de l'épisode dévastateur des intempéries qui a

touché le nord de la France pendant plusieurs mois en 2023 et en 2024, l'action sociale a proposé une aide ponctuelle « catastrophe naturelle » afin d'agir rapidement.

Six cent prestataires, assurés de la Cipav, ont ainsi pu profiter du soutien financier de la Cipav, et l'action sociale est aujourd'hui très fière de pouvoir faire autant pour ses assurés.

Axe : Accompagner le départ à la retraite personnelle et à la retraite de réversion

En 2023 ce sont plus de 1500 assurés ou ayant-droit dont le quotidien a été facilité lors de la liquidation de la retraite. Nous poursuivons d'ailleurs nos travaux pour mieux identifier les populations fragiles ou spécifiques.



Rien que pour l'année 2023, L'action sociale de la Cipav a mobilisé plus d'1,2 million d'euros pour accompagner ses assurés !

Un partenariat avec le CPSTI qui aide nos assurés actifs !

Pour les assurés actifs à la Cipav qui payent leurs cotisations à l'Urssaf et qui rencontrent des difficultés, nous collaborons avec le CPSTI pour leur venir en aide. L'action sociale du CPSTI accompagne tous nos assurés actifs grâce à des dispositifs spécifiques.



L'action sociale du CPSTI accompagne tous nos assurés actifs grâce à des dispositifs spécifiques.

Près de 1 200 assurés actifs à la Cipav qui cotisent à l'Urssaf ont bénéficié d'une prestation sociale du CPSTI au 31/12/2023. Ces aides ont représenté un montant global de plus de 3 millions d'euros, dont 1,5 million d'euros a été financé par la dotation action sociale de la Cipav.

Accompagnement des assurés (conseil, information)

Loi retraite 2023

La réforme des retraites portée par la loi de financement rectificative de la Sécurité sociale pour 2023 a été promulguée le 14 avril 2023. Cette réforme, dont les mesures phares sont le recul progressif de l'âge légal de départ à la retraite de 62 à 64 ans, et l'accélération de l'allongement de la durée de cotisation pour atteindre 43 ans dès 2027, est entrée en vigueur le vendredi 1^{er} septembre 2023.

Pour permettre aux assurés professionnels libéraux de connaître les impacts de la réforme, la Cipav a publié plusieurs informations régulièrement mises à jours sur son site internet ainsi que sur ses réseaux sociaux :

<https://www.lacipav.fr/reforme-des-retraites-2023>



The screenshot shows the LACIPAV website header with navigation links: 'Comprendre sa prévoyance', 'Prévoir sa retraite', 'Demander sa retraite', 'Vivre sa retraite', 'Nous connaître', and 'Espace personnel'. The main content area features the heading 'ACTUALITÉS' and a news article titled 'Réforme des retraites 2023 : des changements majeurs à anticiper'. The article text states that the reform was promulgated on April 14, 2023, and entered into force on September 1, 2023, with some changes to anticipate for retirement.

LACIPAV Comprendre sa prévoyance Prévoir sa retraite Demander sa retraite Vivre sa retraite Nous connaître Espace personnel

ACTUALITÉS

Réforme des retraites 2023 : des changements majeurs à anticiper

La réforme des retraites portée par la loi de financement rectificative de la Sécurité sociale pour 2023 est promulguée depuis le 14 avril 2023.

Elle est entrée en vigueur ce vendredi 1er septembre 2023. Quelques changements sont à prévoir pour anticiper au mieux pour votre retraite.

Des réformes pour préserver les intérêts de nos assurés

La Cipav exerce ses missions de service public avec le souci permanent de la préservation des droits et des intérêts des professionnels libéraux qu'elle sert. En 2023, plusieurs évolutions statutaires relatives aux prestations ont été mises en œuvre au bénéfice des assurés de la Cipav.

Réforme du régime complémentaire dans le cadre du cumul emploi retraite

Depuis la loi retraite de 2023, les cotisations versées en situation de cumul emploi retraite génèrent des droits à une seconde retraite de base. À la Cipav, 17 % des retraités soit 29 000 assurés bénéficient de ce dispositif et cumulent une activité professionnelle libérale avec le versement de leur retraite. La direction de la Cipav et son Conseil d'administration ont souhaité qu'ils bénéficient de l'alignement des conditions de ce nouveau CER (Cumul Emploi Retraite) au régime complémentaire sur celles du régime de base tel que prévu par la récente réforme des retraites.

La mise en place de l'accueil commun avec l'Urssaf

Après le transfert du recouvrement de la Cipav à l'Urssaf, les deux organismes ont souhaité renforcer leur collaboration au service des leurs assurés commun.

Yann-Gaël Amghar, Directeur général de l'Urssaf et François Clouet, Directeur général de la Cipav, ont ainsi signé une convention de

partenariat visant à intégrer à compter de juin 2023 la Cipav au service de proximité déployé depuis 2020 avec d'autres partenaires de la sphère sociale (CARSAT, CPAM, CAF, DGFIP, Pôle Emploi, etc.).

Cette collaboration a pour objectif de faciliter les démarches des professionnels libéraux et d'améliorer la qualité du service rendu, en leur proposant une prise en charge globale avec des offres de services coordonnées.

Concrètement, l'accueil commun propose en un lieu unique, des interlocuteurs et services pouvant apporter aux professionnels libéraux, des réponses relatives à leurs cotisations sociales et à leur retraite.

Dans ce cadre, les gestionnaires de l'Urssaf peuvent apporter un premier niveau de réponses aux professionnels libéraux et si besoin, les aiguiller efficacement vers les services de la Cipav pertinents pour répondre à des questionnements plus complexes nécessitant l'analyse de leur situation individuelle. Les collaborateurs Urssaf en charge de l'accueil des professionnels libéraux affiliés à la Cipav ont été formés sur les questions les plus fréquentes, les outils et le site internet de la Cipav.

En complément, ils disposent de supports d'information et se voient régulièrement proposer des formations pour maintenir leur niveau de connaissance au regard de l'actualité et de l'évolution des domaines d'intervention de la Cipav.

Retour des assurés et satisfaction

La Cipav continue d'inscrire la qualité de service et la satisfaction de ses assurés au coeur de ses priorités

La préoccupation quotidienne de la Cipav est d'apporter le meilleur service possible aux professionnels libéraux qu'elle accompagne. Elle poursuit ainsi une démarche d'amélioration continue, comme en témoigne le redressement significatif des indicateurs de performance engagé depuis quelques années.

Des demandes traitées plus rapidement

Les demandes reçues sont traitées en moyenne en 4 jours en 2023 (délai divisé par 4 par rapport à 2020). À titre indicatif, la Cipav traite chaque mois 23 000 demandes (courrier, mail, messagerie, etc.) en moyenne.

Des points de contact démultipliés et des relations personnalisées

La Cipav accompagne ses assurés dès le début de leur activité. C'est le conseil carrière qu'offre notre caisse à ses assurés. Nos conseillers réalisent des rendez-vous par téléphone, en visio ou en présentiel pour répondre à toutes les questions retraite / carrière / prévoyance que les professionnels libéraux peuvent se poser. Ils peuvent également contacter la Cipav grâce à leur messagerie sécurisée accessible via leur espace personnel sur lequel ils ont à disposition un espace documentaire personnalisé.



En moyenne, **350 rendez-vous** hebdomadaires sont réalisés avec nos assurés, tous canaux confondus. Aujourd'hui, la Cipav répond en moins de 24 heures sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook (jours ouvrés).

Accueil commun Urssaf - Cipav

L'accueil commun Urssaf pour les travailleurs indépendants est déployé sur 37 sites en France et Outre-mer. Lorsqu'un assuré se rend désormais dans l'un de ces centres, un agent Urssaf est en mesure de l'aiguiller et de répondre à des questions simples - de premier niveau - sur sa retraite et sa prévoyance à la Cipav et de lui présenter les services en ligne que nous offrons à nos assurés.

Pour les demandes qui nécessitent l'analyse poussée d'une situation individuelle, les agents Urssaf prennent contact avec nos services. Un circuit d'échange a été mis en place entre certains référents des deux organismes ; le but étant de débloquer très rapidement les situations complexes.



Yann-Gaël AMGHAR et François Clouet lors de la signature de la convention de partenariat Urssaf - Cipav.

L'amélioration significative de la performance de gestion se reflète dans la progression de la satisfaction des assurés.

Des mesures systématiques de satisfaction après chaque contact sont mises en place. En 2023, les résultats continuent à s'améliorer :



Accueil au siège : satisfaction moyenne de 87 % en 2023 (contre 84 % en 2022)



Points d'accueil en région en présentiel (Lyon et Marseille en 2022) : satisfaction moyenne de 88 % en 2023 contre 82 % en 2022



Visio-conférence : satisfaction moyenne de 85 % en 2023 contre 82 % en 2022

La satisfaction des nouveaux retraités

Nous analysons aussi le taux de satisfaction globale des nouveaux retraités à la Cipav.

Un taux de satisfaction en constante augmentation depuis 2021, stabilisé à 3,9/5 en 2023



Un niveau de satisfaction encore réhaussé depuis octobre 2023 (+ de 4,3/5)



Taux de satisfaction des nouveaux retraités

Il est passé à 4,03/5 à fin 2023 contre 3,95/5 à la fin de l'année 2022. Ce résultat est le fruit du travail collectif de l'ensemble des

collaborateurs de la Cipav, très engagés dans la satisfaction de ses nouveaux prestataires.

Une gestion financière raisonnée et performante au service de nos assurés

Une performance de gestion dans un contexte de changement important

La comptabilité analytique nous permet de réaliser un suivi de l'ensemble de nos dépenses administratives et d'analyser chaque charge 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. Chaque dépense peut être soumise à appréciation pour s'assurer que l'opération va contribuer efficacement à notre stratégie globale.

À la suite du transfert du recouvrement au 31 décembre 2022, l'année 2023 marque l'évolution du premier budget de la Cipav avec un périmètre de missions relatives à la gestion de la carrière des assurés, ainsi qu'au traitement et au versement de leurs prestations.

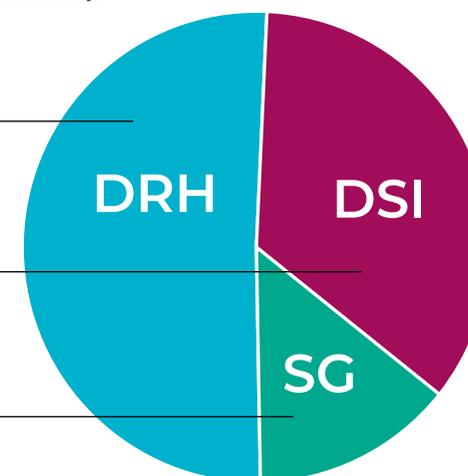
Ce nouveau périmètre traduit, au plan budgétaire, un net recul des dépenses par rapport à 2022 tant sur le plan des charges d'exploitation que des investissements. En effet il comprend une **réduction des effectifs** (et par conséquent de la masse salariale) et une **baisse voire une disparition de certaines charges d'exploitation**.

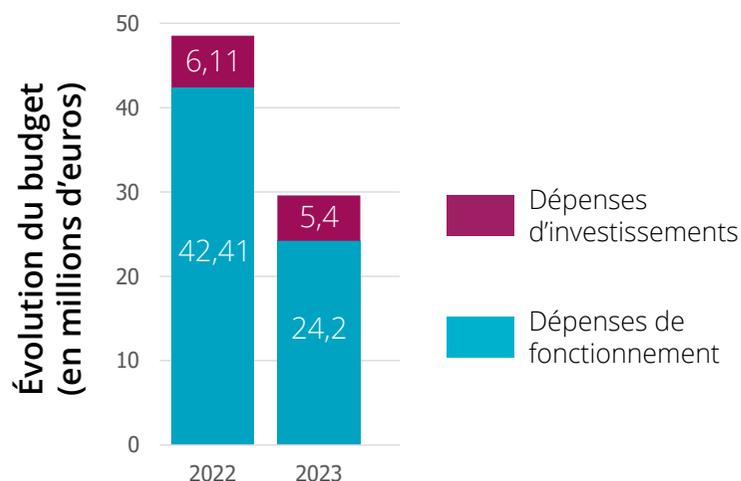
Répartition du budget 2023 par direction (fonctionnement + investissement)

51% des dépenses concernent la Direction des ressources humaines

35% des dépenses concernent la DSI

14% des dépenses concernent le Secrétariat général





La trajectoire de réduction des coûts engagée depuis 2017 s'accélère fortement avec le transfert du recouvrement.

Le budget (charges + investissements) 2023 passe ainsi sous les **30 millions d'euros (29,6 M€)** alors qu'il était supérieur à **51 millions d'euros** en 2021 (**51,4 M€**).

Assurer la pérennité de la Cipav sur le long terme

Les réserves de la Cipav

La Cipav effectue des projections démographiques et financières selon des méthodes actuarielles reconnues et détermine un échéancier prévisionnel, année par année, de ses flux financiers. Sur cette base, elle détermine les horizons de placement de ses actifs.

Associées à une analyse des marchés financiers, les perspectives de risque et de rendement des différentes classes d'actifs permettent

d'établir une allocation stratégique d'actifs, c'est à dire une pondération de chacune des grandes classes d'actifs, validée annuellement par le conseil d'administration de la Cipav.

C'est un exercice fondamental pour assurer une bonne gestion des réserves à long terme et réduire les risques d'inadéquation entre actifs et passifs.

**À fin 2023, la Cipav gère
9 milliards d'euros de réserve
contre 8 milliards en 2022.**

La performance du portefeuille de placement (6,6 % fin 2023) et un rapport démographique favorable contribuent à un excédent technique du régime complémentaire qui permet à la Cipav d'augmenter ses réserves et de préserver l'équilibre financier de la Caisse sur le long terme.

La gestion immobilière

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.

La Cipav choisit d'investir dans des actifs immobiliers car ces derniers apportent de la stabilité dans le portefeuille, quel que soit le contexte économique. Les placements immobiliers de la Cipav se décomposent en deux catégories. L'immobilier dit « direct » et l'immobilier indirect qui est un moyen efficace de diversifier le patrimoine en investissant

La Cipav renforce ses engagements dans la lutte contre le changement climatique

Après avoir adopté une charte d'investissement responsable en novembre 2020 et adhéré aux Principes for Responsible Investment (PRI) en juillet 2021, la Caisse s'assure que tous ses partenaires financiers adoptent une politique ISR* dans leur processus de gestion.

Elle a ainsi engagé un dialogue avec l'ensemble des sociétés de gestion afin d'intégrer les pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

**ISR : Investissement socialement responsable*

simultanément dans différents biens, peu accessibles en direct pour un investisseur en raison de l'investissement minimum requis. De plus, il permet de réduire les risques en les mutualisant grâce à la diversité des biens gérés.

Au 31/12/2023, le patrimoine immobilier de la Cipav, l'immobilier « direct » est composé de 12 immeubles de bureaux et d'un immeuble d'habitation, soit 35 765 m² au total.

L'immobilier direct représente environ 6 % des réserves et l'immobilier indirect représente environ 5 % des réserves.



NOS GRANDES RÉUSSITES

Un recouvrement transféré avec succès

Le transfert du recouvrement des cotisations s'est mis en place en janvier 2023, alors que les modalités de calcul de ces mêmes cotisations changeaient, devenant toutes proportionnelles au revenu. Ce transfert a permis d'aligner les procédures de collecte sur celles applicables aux artisans et commerçants depuis la suppression du Régime Social des Indépendants (RSI) en 2018.

Les assurés Cipav ont désormais un interlocuteur unique pour la collecte de leurs cotisations. L'activité de recouvrement des cotisations de retraite de base, retraite complémentaire et invalidité-décès est prise en charge par l'Urssaf. Cette évolution poursuit un objectif de simplification et d'amélioration continue de la qualité des services rendus aux assurés : un interlocuteur unique pour le sujet des cotisations.

Ce transfert a été préparé dès 2020 et les évolutions réglementaires requises avaient pu être anticipées de sorte que les textes législatifs ont été publiés dans les délais. C'est la collecte des cotisations d'assurance vieillesse obligatoire de base et complémentaire, ainsi que d'invalidité-décès qui a été transférée : les autres cotisations et contributions sociales personnelles des

professionnels libéraux (PL) étant déjà recouvrées par les Urssaf et CGSS.

Seuls les professionnels libéraux relevant du régime de droit commun cotisant à la Cipav ont été concernés par cette opération de transfert du recouvrement. Les autres professionnels libéraux cotisants relevant de la Cipav exerçant sous le statut d'auto-entrepreneurs s'acquittaient déjà de l'ensemble de leurs cotisations et contributions sociales personnelles auprès des Urssaf et CGSS.

Ce changement s'est fait de manière automatique et sans couture : les professionnels libéraux n'ont eu aucune démarche à effectuer.

Les directions générales et conseils d'administration de l'Urssaf Caisse nationale et de la Cipav ont travaillé main dans la main sur ce projet d'envergure. Le transfert du recouvrement a fait l'objet de chantiers portant sur différentes thématiques (juridique, RH, métier, comptable et financier, SI...) afin de le préparer au mieux ensemble. Aujourd'hui, les Urssaf et la Cipav tirent un bilan positif, tant d'un point de vue des ressources humaines que de la relation avec les assurés.



Ressources humaines

Une centaine de collaborateurs de la Cipav a rejoint le réseau Urssaf depuis le 1^{er} janvier 2023, principalement à l'Urssaf Ile-de-France.

Tout a été mis en œuvre par les 2 organismes pour que les collaborateurs concernés par le transfert vivent cette étape professionnelle sereinement : entretiens RH, évaluation des risques liés 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.

Pour faciliter l'opération de transfert des cotisations, une organisation avec la branche recouvrement Urssaf a été mise en place à compter du 1^{er} janvier 2023.

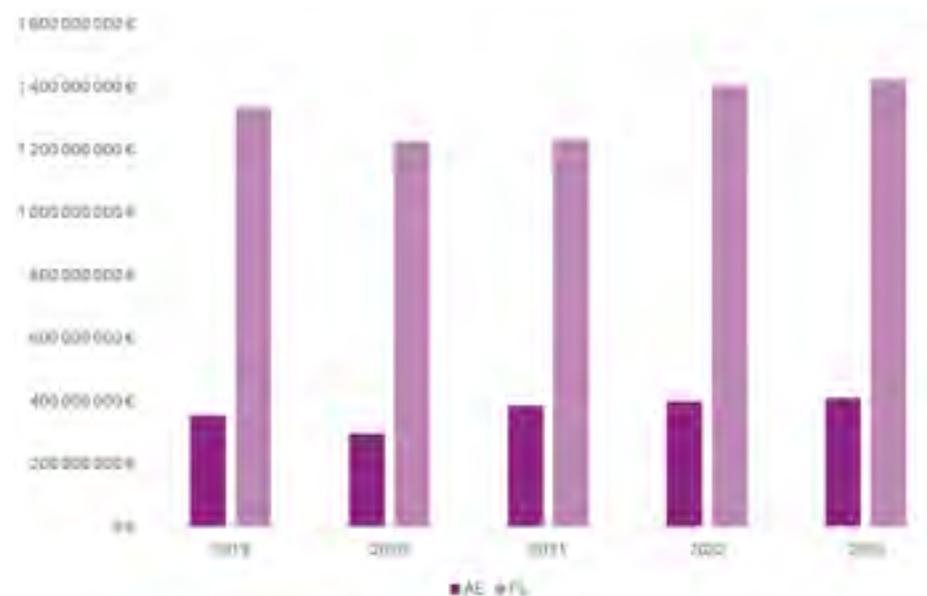
Cette organisation distingue :

- d'une part, la gestion des cotisations courantes (2023 et postérieures) opérée sur le système d'information de la branche recouvrement, qui est durablement confiée pour l'ensemble des cotisations et contributions sociales à l'Urssaf ou à la CGSS du lieu d'exercice d'activité professionnelle ;
- d'autre part, la gestion des cotisations relevant de l'antériorité Cipav (cotisations de retraite de base, de retraite complémentaire et d'invalidité-décès antérieures à 2023) opérée sur le système d'information de la Cipav, qui est confiée pour une période transitoire estimée à deux ans – soit jusqu'au 31 décembre 2025 – à l'Urssaf Ile-de-France, au Département du recouvrement chargé de l'antériorité Cipav (DRAC), ce quel que soit le lieu d'exercice d'activité professionnelle.

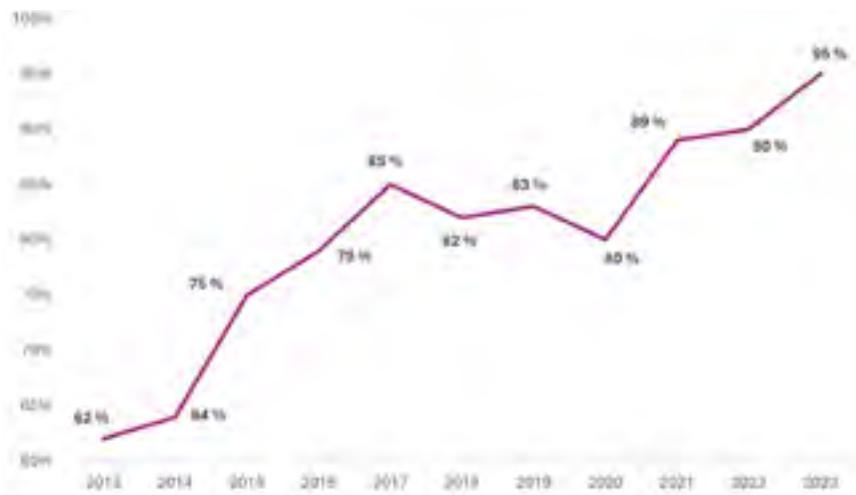
Un transfert qui permet de réaliser des gains économiques importants

Le transfert du recouvrement à l'Urssaf devrait permettre à la Cipav d'économiser environ 15 millions d'euros par an, du fait de la performances de l'Urssaf en termes de qualité du processus de collecte des cotisations, de l'efficacité du recouvrement et de la faiblesse des coûts de gestion.

Montant annuel encaissé



Taux de recouvrement 2023



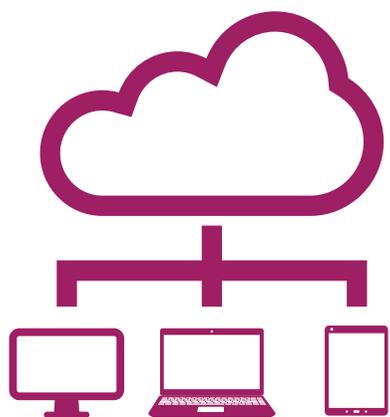
Comme anticipé, les performances de l'Urssaf « boostent » le taux de recouvrement 2023 : il est, au 31 décembre 2023, de 95%.



La Cipav est la seule caisse de retraite des professions libérales à avoir transféré son recouvrement. La caisse ne peut que s'en féliciter puisque qu'en transférant la collecte des cotisations – que l'Urssaf gère plus efficacement puisque c'est son cœur de métier – le taux de recouvrement s'est accru : il est passé de 90 % en 2022 à un peu plus de 95% en 2023.

Cette diminution des coûts de gestion signifie, pour la Cipav et ses assurés, un prélèvement moins important sur les réserves de la caisse et une amélioration de l'équilibre financier du régime dans la durée, afin de sécuriser le paiement des droits à retraite de nos assurés. En réalisant de substantielles économies grâce à ce transfert, la Cipav

peut recentrer ses ressources sur sa mission fondamentale : le service aux assurés. Cela lui permet aussi d'ouvrir de nouveaux axes de travail pour accompagner le bien vieillir, pour améliorer la relation avec ses assurés et pour mener une action sociale qui répondent concrètement à leurs besoins.



Transformation stratégique

La direction des systèmes d'information de la Cipav s'est lancée dans plusieurs chantiers de taille en 2022 et 2023 afin de transformer son système d'information et d'améliorer la qualité de service rendu aux affiliés.

En 9 mois, de septembre 2022 à mars 2023, ce sont l'entier fonctionnement des services

métier et la totalité du système d'information qui ont été modifiés.

Un premier objectif a été atteint : refondre le SI prestation pour disposer d'un système d'information à l'état de l'art, urbanisé et nativement construit pour s'intégrer avec l'écosystème de la retraite

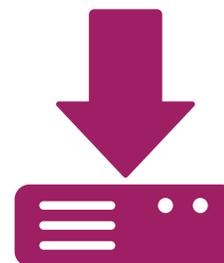
TOSCA : Le logiciel phare du nouveau système d'information de la Cipav

Depuis septembre 2022, la gestion des prestations est assurée dans le nouveau système informatique : TOSCA Prestations. Cette nouvelle application a permis d'augmenter la productivité des services métiers et d'apporter un meilleur niveau de service aux futurs retraités /prestataires de la Cipav.



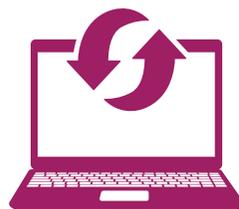
Retour chronologique

Depuis 2016, la rénovation du système d'information de la Cipav est engagée dans le cadre du programme « TOSCA », destiné à refondre les applications retraite de la Cipav. Ce projet trouve son premier aboutissement majeur en septembre 2022 avec notamment l'arrivée de Tosca Prestations.



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, a été installé en 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, gestion des demandes assurés associées aux processus métier de la Cipav.

Toutes les prestations sont maintenant totalement intégrées dans le système d'information TOSCA. Des travaux ont également été largement engagés sur l'année 2023 afin de mettre en place la Gestion

des personnes (partie gestion administrative de nos assurés) pour une mise en production dans sa première version prévue fin mars 2024.

L'accrochage au Répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU)

Les systèmes d'information sur le champ de la retraite connaissent d'importantes évolutions depuis une vingtaine d'années. Celles-ci se sont notamment traduites par le développement de dispositifs informatiques inter-régimes mutualisés ayant vocation à contenir des données de plus en plus nombreuses et détaillées sur les assurés. La création d'un Répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU) constitue le nouveau jalon de la feuille de route des projets inter-régimes.

Mise en production de Répertoire de Gestion des Carrières Uniques (RGCU)

Après 18 mois de travaux en commun avec d'autres organismes de la sphère sociale dont la CNAV, l'Agirc-Arrco et l'Urssaf Caisse nationale, la migration de données de carrière des assurés Cipav au RGCU et le rattachement de son SI au même RGCU sont effectifs depuis mars 2023.

Ayant vocation à être déployé à l'ensemble de la sphère retraite, ce répertoire permet la mise en commun des données de carrière des assurés, quel que soit l'organisme gestionnaire détenteur de la donnée d'affiliation.

En mars 2023, la Cipav a pu accrocher son système d'information 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.

La mise en place du RGCU permet à la Cipav de connaître la carrière complète de ses assurés professionnels libéraux en accédant à l'ensemble de ses droits à retraite. La Cipav a préparé ce rattachement dans le cadre de la refonte globale de son système d'information. 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.

Compte tenu de la mise en œuvre du transfert du recouvrement au 1^{er} janvier 2023, l'accrochage des données carrière de la Cipav au RGCU était requis dans le même calendrier, ce qui a induit un lancement dès 2021 d'un projet dédié au sein de l'organisme, avec une gouvernance ad hoc.

Se faisant, la Cipav devient la première section professionnelle raccordée au RGCU, conformément au planning initial décidé en 2020. Dans ce contexte, des formations dédiées au RGCU ont été déployées auprès des collaborateurs de l'entreprise, en charge de ces activités, dès le début de l'année 2023.

Les projets en cours

La Cipav a prévu de transférer son système de comptabilité (ERP) à la CNAV, en adoptant la solution applicative comptable et financière SINERGI.

certaines fonctions support et de réduire des dépenses de fonctionnement. La Cipav s'est lancée dans le projet en février 2022, la mise en production est prévue fin 2024.

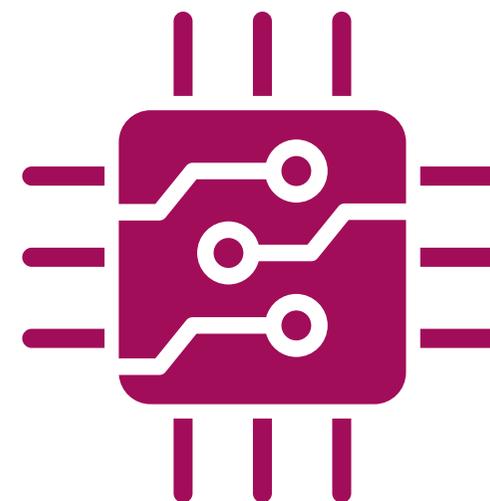
Cette application interne à la sphère sociale – et déjà mise en place au sein de différentes caisses comme la CNBF (Caisse nationale des barreaux français), la CRPCEN (Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaire) et la CPRPSNCF (Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF) –, permet de rationaliser

Ces différents chantiers, portés ou pilotés par l'organisme, sont de réels succès opérationnels : leur pleine réussite conforte la Cipav dans les solutions mutualisées qu'elle propose aux autres caisses de retraite de déployer.

Un nouvel espace personnel

Pleinement engagée dans le projet d'entreprise de la Cipav, la Direction des systèmes d'information a lancé un nouveau chantier stratégique qui répond à la première ambition d'ARIANE : « Garantir à nos assurés et à leurs proches la compréhension de leurs droits pour en faciliter

l'accès ». Afin de renforcer l'accessibilité de ses services en ligne, elle travaille à la mise en place d'un nouvel espace personnel innovant et moderne pour ses assurés.





GOUVERNANCE ET
ORGANISATION DE LA CIPAV

LES MISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration règle, par ses délibérations, les affaires de l'organisme. Ses missions sont encadrées très précisément par le code de la Sécurité sociale (articles L. 121-1, R. 121-1 et R. 641-2 du code de la Sécurité sociale) et sont reprises dans les statuts de la caisse. Il oriente l'activité de la caisse en se prononçant notamment sur les différents rapports qui lui sont fournis par le directeur et il a la charge de :



NOMMER LE DIRECTEUR ET LE DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER



ÉTABLIR LES STATUTS ET LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ORGANISME



CONTRÔLER L'APPLICATION PAR LE DIRECTEUR ET LE DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES, AINSI QUE L'EXÉCUTION DE SES PROPRES DÉLIBÉRATIONS

Le pouvoir de contrôle dont dispose un conseil d'administration sur le fonctionnement général de l'organisme ne l'autorise pas à se substituer ou à donner des injonctions au directeur dans l'exercice des pouvoirs propres de décision qui sont reconnus à ce dernier par les dispositions réglementaires applicables, ni à annuler ou à réformer les décisions prises à ce titre (art. R. 121-1 dernier alinéa du code de la Sécurité sociale).



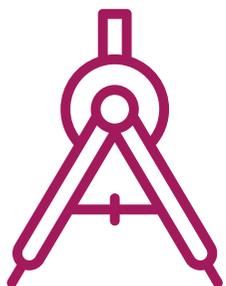
VOTER DES BUDGETS

Le Conseil d'administration vote les budgets de la gestion administrative. Cette prérogative ne peut être déléguée à l'une de ses commissions. Il vote également les budgets techniques en fixant chaque année les paramètres de cotisations et de valeurs d'achat et de service des points pour les régimes complémentaire et invalidité-décès. Il vote enfin le budget de l'action sanitaire et sociale et de prévention.

Les membres d'un conseil d'administration d'un organisme de sécurité sociale sont, de par leurs fonctions, tenus **au respect du secret professionnel à l'égard des informations à caractère secret** dont ils ont pu avoir connaissance dans le cadre de leur mandat. Toute discussion politique, religieuse ou étrangère au but de l'organisme est interdite.

Les attributions du Conseil d'administration prévues à l'article 2.3 des statuts doivent s'exercer dans le strict respect des pouvoirs du directeur et du directeur comptable et financier rappelés aux articles 2.9 et 2.10 des mêmes statuts.

La Cipav est administrée par un conseil d'administration composé de 24 membres titulaires et de 24 membres suppléants.



Collège 1

Aménagement de l'espace, du bâti et du cadre de vie

7 représentants titulaires

7 représentants suppléants



Collège 2

Professions de conseil

7 représentants titulaires

7 représentants suppléants



Collège 3

Interprofessionnel

7 représentants titulaires

7 représentants suppléants



Collège 4

Prestataires

3 représentants titulaires

3 représentants suppléants

Les titulaires siègent aux réunions du Conseil d'administration et disposent d'une voix délibérative. Le suppléant remplace le titulaire en cas d'indisponibilité de ce dernier. En cas de vacance d'un siège

d'un administrateur titulaire entre deux élections, il est pourvu par son suppléant qui devient alors titulaire pour la durée du mandat de l'administrateur titulaire sortant restant à courir.

DEUX REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Élus par le personnel et désignés par le conseil social économique (CSE), ces représentants siègent à toutes les réunions du Conseil d'administration et disposent d'une voix consultative. Les titulaires siègent aux réunions du Conseil d'administration. Le suppléant remplace le titulaire en cas d'indisponibilité de ce dernier.

MODE DE DÉSIGNATION

Chaque administrateur titulaire est élu avec son suppléant lors d'un scrutin majoritaire à un tour. Chaque administrateur titulaire est élu avec un suppléant qui relève du même groupe professionnel.

LE MANDAT D'ADMINISTRATEUR

Les administrateurs sont élus pour une durée de 6 ans. Le mandat des administrateurs titulaires et suppléants est renouvelé par moitié tous les 3 ans.



UNE MANDATURE ÉCOURTÉE - UNE ADMINISTRATION PROVISOIRE D'OCTOBRE 2023 À JUIN 2024

Le code de la Sécurité sociale détermine la gouvernance de la Cipav en précisant les rôles et responsabilités des trois acteurs institutionnels qui la composent : le conseil d'administration, le directeur général et le directeur comptable et financier.

Le 12 octobre 2023, la Cour de cassation a rendu un arrêt annulant les élections au conseil d'administration de la Cipav, qui s'étaient tenues du 23 novembre au 15 décembre 2020.

Cette décision annulait le jugement du tribunal judiciaire de Paris du 21 juillet 2022, lequel avait validé la conduite des élections sous la supervision d'un administrateur provisoire. La Cour de cassation déclarait ainsi ce jugement irrégulier et le processus électoral de 2020 invalide.

Après la dissolution du conseil d'administration précédemment établi, M. Philippe Renard a été nommé administrateur provisoire de la Cipav par arrêté du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion ainsi que le ministre de la Santé et de la prévention.

Il a été investi de l'ensemble des pouvoirs dévolus au conseil d'administration, en collaboration quotidienne avec la direction de la Cipav.

Son mandat s'est effectué du 8 décembre 2023 au 15 juin 2024, soit jusqu'à l'élection du nouveau CA entièrement renouvelé de la Cipav.



PHILIPPE RENARD

Administrateur provisoire de la Cipav
du 8 décembre 2023 au 15 juin 2024

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION NOUVELLEMENT ÉLU EN 2024



CATHERINE BUAT

Présidente

Membres du Bureau

PHILIPPE CAPELIER

Premier Vice-président

KATIA LALEVÉE

Trésorière

DENIS CRABIÈRES

Secrétaire

PHILIPPE LECLERQ

Deuxième Vice-président

NOËL BRUNET

Trésorier adjoint

MARIE-FRANÇOISE DUHEM

Secrétaire adjointe

Élus du Collège1 :

Aménagement de l'espace, du bâti et du cadre de vie

TITULAIRES

SOPHIE BÉNAU

VALÉRIE BOLLAERT

NOËL BRUNET

PHILIPPE CAPELIER

SUPPLÉANTS

FRÉDÉRIC VINCENDON

CHRISTELLE BRION

AMANDINE BOUCHON

VÉRONIQUE PLET



MARTINA KOST

FRANÇOIS PELEGRIN

PIERRE PETROPAVLOSKY

PASCAL JATON

BRIGITTE BERCERON

DOMINIQUE LESCANNE

Élus du Collège 2 :
Professions de conseil

TITULAIRES	JOHANA ATTAIECH	ÉRIC BALANSARD	CATHERINE BUAT	GEORGES FROMAGE
	SUPPLÉANTS	SAÏD ABBASSENE	XAVIER GALTIER	SYLVIE PODER-GUILLOU
	KATIA LALEVEE	SOPHIE WAKEFORD	JÉRÔME ZITOUN	
	STÉPHANIE DENAT	CLAIRE PERINET-MARQUET	MARIE-PIERRE BERANGER	

Élus du Collège 3 :
Interprofessionnel

TITULAIRES	NATACHA AUBRY	AUDREY BONNIN	DENIS CRABIÈRES	MÉLANIE DUBOSC
	SUPPLÉANTS	SOPHIE URBAN	EMMANUEL ROCHE	CLAIRE SCHMITTER
	PHILIPPE LECLERCQ	NADÈGE PINAUD REVEL	OLIVIER RIMBAULT	
	STÉPHANIE DE VALENCE DE MINARDIERE	EMMANUEL ADAM	ÉRIC BRECHE	

Élus du Collège 4 :
Prestataires



TITULAIRES	YVES BERTHON	GENEVÈVE DEFENIN	MARIE-FRANÇOISE DUHEM
SUPPLÉANTS	SERGE COULON	CHANTAL SERVAIS	MARIE-LYNE DESPRÉ

LE COMITÉ DE DIRECTION

La Cipav est dirigée de concert par le directeur général et le directeur comptable et financier, chacun ayant des responsabilités spécifiques. Au sein de l'équipe dirigeante de la Cipav, cinq directeurs supervisent l'ensemble des activités de la caisse (composition au 1^{er} janvier 2024) :



FRANÇOIS CLOUET

Directeur général

Il est chargé de superviser le fonctionnement administratif de la caisse et détient l'autorité sur le personnel. Cela s'exerce dans le cadre des orientations fixées par le conseil d'administration, qui définit ses objectifs par une lettre de mission annuelle. En tant que responsable, il a également le pouvoir d'ordonnancement, lui permettant d'émettre les ordres de recettes et de dépenses de la Cipav. Il peut déléguer une partie de ses pouvoirs à ses collaborateurs, tout en restant responsable de leurs actions. De plus, il a la responsabilité du département de la production.



KÉVIN CEPA

Directeur comptable
et financier

Le directeur comptable et financier est responsable de toutes les opérations financières et comptables de l'organisme, y compris l'encaissement des recettes et le paiement des dépenses. Il est chargé de garantir la régularité et l'exactitude de l'ensemble des comptes de la caisse et pilote également l'ensemble des investissements. Il exerce ses fonctions sous la supervision administrative du directeur et sous le contrôle du conseil d'administration.

**JEAN-GUY MESCHI**

Directeur général adjoint et délégué aux fonctions supports et à l'action sociale

Le directeur général adjoint, dans le cadre des délégations établies par le directeur général, apporte un soutien actif à l'accomplissement de toutes ses missions. Il supervise également les fonctions de support liées à l'administration générale, au management de la qualité et aux aspects juridiques. En outre, il assure la coordination des échanges avec le conseil d'administration, notamment avec les bureaux et les commissions. Il dirige également le département de l'Action sociale.

**ANNE BALLION**

Directrice des ressources humaines

La directrice des ressources humaines est responsable de la gestion du personnel ainsi que des aspects administratifs et réglementaires s'y rapportant. Elle favorise également un climat de dialogue social constructif entre la direction et les collaborateurs. À la Cipav, les ressources humaines sont structurées en trois pôles d'activité : le développement des ressources humaines, la gestion de l'administration du personnel et le contrôle de gestion sociale, ainsi que le pilotage de la formation et du développement des compétences.

**PATRICE GERMAIN**

Directeur des systèmes d'information

Le directeur des systèmes d'information (DSI) assure le bon fonctionnement continu de l'ensemble des composants du système informatique. Cette direction est divisée en plusieurs pôles : infrastructure et support, exploitation, maîtrise des risques, inter-régime et métier. La DSI met en œuvre des solutions innovantes pour améliorer la productivité, tout en gérant de manière proactive les risques cybernétiques et la dette technique. Elle a pour ambition de délivrer un service de qualité tant en interne qu'à l'externe pour les assurés et prestataires, que ce soit dans le cadre de l'exécution quotidienne ou dans le cadre des projets.

2023

LES RESSOURCES HUMAINES DE LA CAISSE

Bien intégrer son nouvel environnement de travail

Au 1^{er} janvier 2023, une centaine de collaborateurs de la Cipav a rejoint le réseau Urssaf ; 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. Suite à ce transfert de personnel, les collaborateurs de la Cipav ont aussi vécu un changement majeur de leur environnement de travail, notamment à travers la réorganisation des équipes.

Afin de préparer au mieux les collaborateurs à ces changements, des formations ont été organisées durant plusieurs mois pour permettre à toutes et tous d'appréhender dans les meilleures conditions leur nouvel environnement de travail. Ainsi, 18 formations « Bien intégrer son nouvel environnement de travail » ont été mises en place durant l'année 2023.

À la fin de l'année 2023, la Cipav comptait 162 collaborateurs dont 152 en CDI et 3 en CDD. Sous une autre forme de contrat, l'alternance occupe une place importante dans les recrutements. Partie intégrante de la culture de l'entreprise, l'alternance apporte une nouvelle dynamique pour l'ensemble des services : 6 alternants ont été recrutés en 2023. Les recrutements c'est également agir en matière d'égalité professionnelle entre les salariés et renforcer l'égalité entre les femmes et les hommes.

À la Cipav, l'index d'égalité professionnelle femmes-hommes s'établit à 92 % sur l'année 2023, soulignant l'engagement de l'organisme en faveur de cet enjeu sociétal.



Une caisse à l'écoute de ses collaborateurs : le Baromètre social institutionnel

Chaque année, le Baromètre social institutionnel (BSI) est mis en place par l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss).

Le BSI est une enquête recouvrant l'ensemble des grandes thématiques comme la satisfaction au travail, l'environnement de travail, les pratiques managériales, les formations, la rémunération, le dialogue social, la communication interne ou encore le sentiment d'appartenance, permettant un état des lieux complet de l'appréciation du climat social au sein de l'entreprise.

A la Cipav, l'enquête a enregistré une participation en nette augmentation de 14 points avec 124 répondants soit 73 % de participation en 2023. Des résultats positifs qui se renforcent avec une satisfaction globale toujours en augmentation par rapport à 2022 : 82% des collaborateurs déclarent être satisfaits de leur travail et des missions qui leur sont confiées.



BSI : Les points en progression



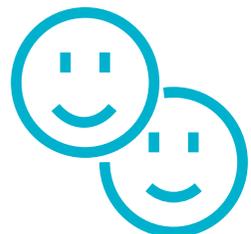
94 %

des collaborateurs Cipav sont satisfaits de leur équilibre vie professionnelle / vie personnelle (contre 85 % en 2022)



89 %

sont globalement satisfaits de leur environnement de travail (contre 85 % en 2022)



90 %

sont satisfaits de leurs relations de travail avec leurs managers (contre 81 % en 2022)



91 %

sont satisfaits de la communication de la Direction (contre 85 % en 2022)



78 %

perçoivent le dialogue social entre la direction et les représentants du personnel comme constructif (70 % en 2022).

À la lecture de ces résultats, nous pouvons constater une grande progression et des résultats supérieurs à ce que l'on observe ailleurs dans les organismes de la Sécurité Sociale. C'est un très grande

satisfaction pour la direction de la Cipav, un signe de la qualité de vie au travail des salariés.

Prévention, sensibilisation des salariés et politique sociale

Tout au long de l'année, la Cipav a mis en œuvre plusieurs actions visant à renforcer la sensibilisation et la formation des collaborateurs sur des sujets essentiels en entreprise.

En matière de cybersécurité, deux webinaires sur les fondamentaux ont été animés par le responsable de la sécurité des systèmes d'information, avec en parallèle, l'introduction d'un outil interactif de formation continue accessible par l'ensemble des salariés.

Dans le cadre de la politique handicap, un appel à candidatures a été lancé pour recruter deux ambassadeurs volontaires chargés d'accompagner le service des ressources humaines dans cette mission valorisante et intégrative.

La Cipav a aussi manifesté son engagement en faveur de la santé de ses collaborateurs en organisant des ateliers de sensibilisation au cancer colorectal et au cancer du sein. En partenariat avec la Ligue Contre le Cancer, les campagnes «Mars Bleu» et « Octobre Rose » ont inclus des opérations de sensibilisation au sein des locaux.

De plus, une formation sous forme d'atelier-échange a été mise en place pour mieux comprendre les différentes formes de handicap et les solutions possibles en entreprise.



INTERVENTION OCTOBRE ROSE DANS NOS LOCAUX

Enfin, pour accompagner les nouvelles organisations de travail, une charte télétravail a été instaurée afin de garantir un cadre clair et cohérent, assurant ainsi une efficacité optimale du travail à distance pour l'ensemble des collaborateurs.



NOS
PERSPECTIVES

INNOVATIONS ET PROJETS EN COURS

La Cipav inscrit toutes ses démarches dans un processus d'amélioration continue pour mieux satisfaire ses assurés et développer avec eux un lien de confiance durable. En 2024, elle communique sa charte d'engagement de services composée de 8 engagements clés fidèles aux 3 valeurs de la Cipav.

VALEURS DE LA CIPAV

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.

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 connaissons bien, nous pouvons anticiper leurs besoins et les conseiller tout au long de leur vie.

3. AGIR POUR LA QUALITÉ

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



CHARTRE D'ENGAGEMENT DE SERVICE DE LA CIPAV

La Cipav travaille en permanence à l'amélioration de la qualité du service rendu à ses assurés. Cette démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue pour mieux les satisfaire et développer avec eux un lien de confiance durable. Elle se traduit dans une charte d'engagements de services composée de 8 engagements clés.

8 ENGAGEMENTS FIDÈLES AUX 3 VALEURS DE LA CIPAV

Agir pour la qualité
Réussir ensemble
Conseiller pour satisfaire

8 ENGAGEMENTS AU COEUR DU PROJET D'ENTREPRISE ARIANE DE LA CIPAV

La raison d'être d'ARIANE, le projet d'entreprise de la Cipav pour la période 2023-2025, 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 ».

8 ENGAGEMENTS

-  Nous proposons des canaux de contacts variés pour vous permettre de nous contacter par tous moyens.
-  Nous répondons avec efficacité et bienveillance à vos réclamations
-  Nous vous accompagnons dans vos démarches en vous renseignant sur vos droits et en mettant à votre disposition une information claire et accessible.
-  Nous engageons notre Action Sociale tout au long de votre vie en proposant des aides ciblées.
-  Nous répondons à vos attentes et anticipons vos besoins à travers une offre globale de conseils.
-  Nous contribuons, au sein de la sphère sociale, à la construction d'un service de sécurité sociale toujours plus performant et garant des intérêts des professionnels libéraux.
-  Nous traitons vos dossiers de retraite le plus rapidement possible.
-  Nous déployons une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) avec des actions concrètes.



La Cipav, laboratoire expérimental des caisses de retraite libérales

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 organiser son fonctionnement, recentré sur les domaines carrière et retraite de ses assurés.

Pilote de ce que pourront être à l'avenir les caisses de retraite, la Cipav en préfigure l'organisation, teste les fonctionnements les plus adaptés à ces nouveaux périmètres d'activité, optimise les processus de gestion et structure des activités insuffisamment couvertes à jour, le tout appuyé sur TOSCA, son nouveau système d'information.

Mutualiser par la voie du système d'information

Compte-tenu de la finalisation des travaux TOSCA et de la récente mise en production de l'application, la Cipav est la seule des caisses de retraite libérale à disposer d'un système d'information performant, sécurisé et à l'état de l'art informatique. Elle porte, conformément aux objectifs fixés par l'État, une approche mutualisée en se portant offreur de services informatiques auprès des autres caisses de retraite.

Au regard des objectifs de restructuration des système d'information retraite posés par l'État, **l'ambition pour la Cipav est de faire « labelliser » son système d'information TOSCA comme produit de référence des caisses de retraite libérale.**

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, la Cipav compte bien ouvrir la voie vers plus d'unification et de coordination pour davantage de performance, au service des professionnels libéraux.





l'avenir en toute confiance



9, rue de Vienne
75008 Paris



www.lacipav.fr



espace-personnel.lacipav.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2023