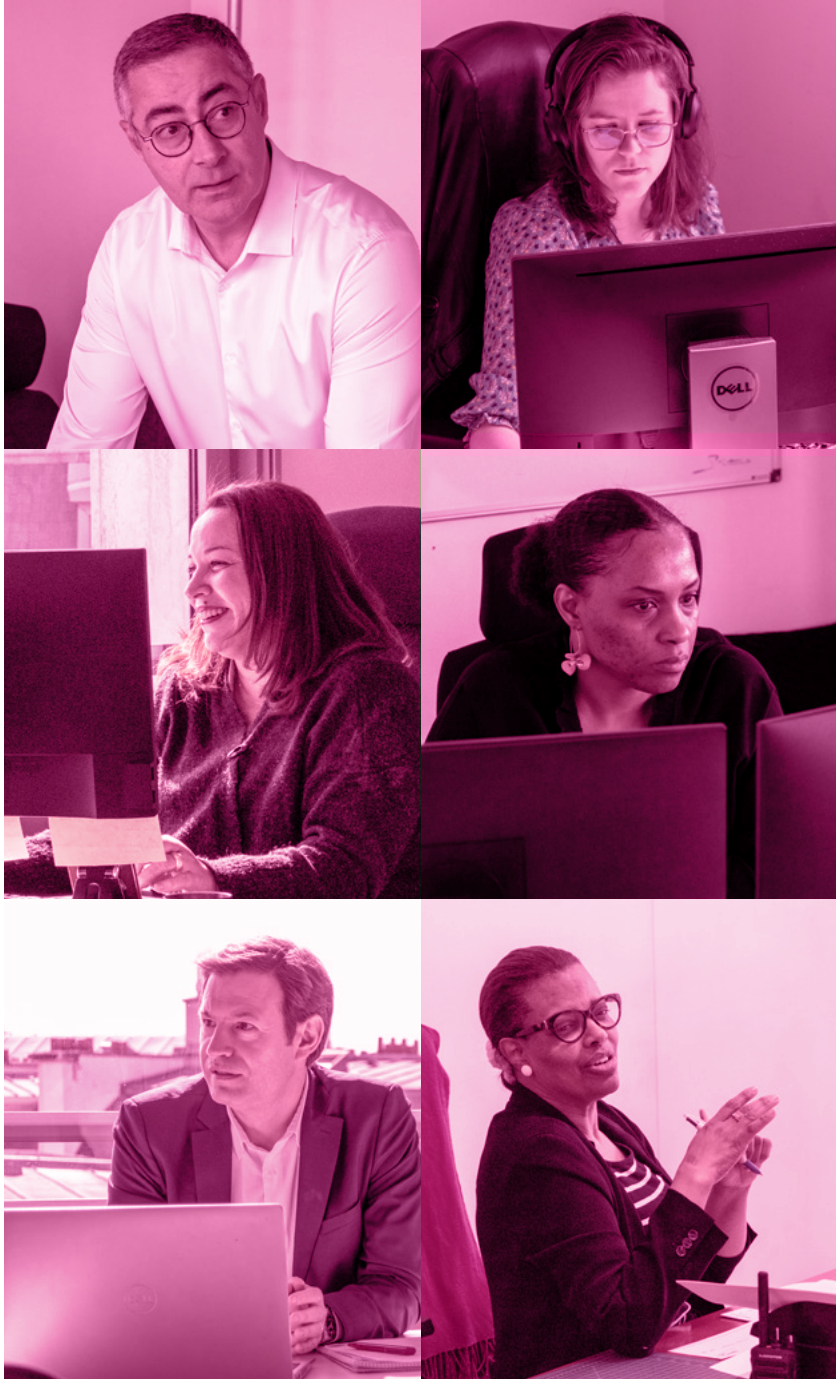


LACIPAV

l'avenir en toute confiance



RAPPORT

D'ACTIVITÉ

2024



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



l'avenir en toute confiance

Structurée pour agir avec qualité

*Notre ambition au quotidien : servir mieux,
avec méthode et exigence*

COMITÉ ÉDITORIAL

Directeur de la publication :

François Clouet

Mise en page :

Pierre-Jean Quignot

Illustrations :

Shutterstock

Envato Elements

Rédaction et coordination :

Élodie Sebbah

Photographies :

Pierre-Jean Quignot



TABLE DES MATIÈRES

04 | ÉDITO

06 | CHIFFRES CLÉS 2024

08 | FAITS MARQUANTS

12 | NOS ACTIONS ET INITIATIVES

Qualité de service et performance
opérationnelle

13

Une politique RH au service d'un engagement double :

développement des compétences et performance opérationnelle

17

20 | NOS PERFORMANCES

Un système d'information au service des assurés

21

Une gestion performante au service des assurés

24

28 | ANNEXES

ÉDITO

François Clouet - Directeur général de la Cipav

Notre ambition au quotidien : servir mieux, avec méthode et exigence

Première caisse des professions libérales, la Cipav dénombre 1,4 million de professionnels libéraux. Elle verse chaque année 940 millions d'euros de prestations, couvrant l'ensemble des régimes et des prestations qu'elle gère. Ainsi, ce sont chaque mois 210 000 anciens ostéopathes, architectes ou moniteurs de ski qui reçoivent une pension de retraite versée par la Cipav.



L'année 2024 marque une nouvelle étape pour la Cipav dans la consolidation de son engagement en faveur de la qualité de service. Dans un contexte de transformation profonde, la caisse a poursuivi ses efforts pour garantir à ses affiliés un accompagnement personnalisé, une meilleure compréhension de leurs droits et des services toujours plus performants.

Ce rapport dresse le bilan d'une année de mobilisation collective, autour d'un des fils conducteurs : **Agir pour la qualité.**

Le regard de la Cour des comptes

En mai 2024, la Cour des comptes a publié son rapport sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale (RALFSS). À cette occasion, elle a salué la trajectoire engagée par la Cipav depuis 2020 en mettant en lumière deux réformes structurelles majeures portées par sa nouvelle direction :

- le transfert du recouvrement des cotisations à l'Urssaf, qui a permis des gains en qualité de service, en efficacité de collecte et en maîtrise des coûts de gestion ;
- la mise en place du système d'information TOSCA, conçu et piloté par la Cipav, interconnecté au référentiel carrière interrégime RGPU, ayant permis une amélioration notable du calcul des droits et de la liquidation des pensions.

Ces avancées sont qualifiées de réussites exemplaires et innovantes. La Cipav est ainsi la première caisse libérale à avoir transféré son recouvrement à l'Urssaf. Forte de ces transformations, elle entend poursuivre ses efforts pour améliorer continuellement le service rendu à ses assurés, une orientation que la Cour valide dans sa conclusion :

« Les gains organisationnels, financiers, informatiques et RH permis par ces réformes permettent à la Cipav de se recentrer sur la valeur apportée à ses assurés. »

J'ai conscience que les résultats obtenus depuis 2020 témoignent de la pertinence des choix stratégiques opérés et ce rapport confirme que les actions entreprises ont produit des effets concrets et durables.

Je me félicite de constater la qualité du travail accompli par ses équipes, dont l'engagement et la rigueur ont permis d'atteindre des résultats tangibles.

- François Clouet

CHIFFRES CLÉS 2024



489 454
assurés



171 717
professionnels
libéraux



207 807
prestataires



317 737
micro-entrepreneurs

940
millions

Montant annuel
des prestations
versées en
2024 en euros
(retraite + autres
prestations)

10
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



9,1 jours

Délai moyen de réponse
suite à une demande
formalisée par un assuré
en 2024



83 %
Courriels traités dans les
délais en 2024



90 596

Appels reçus au 31/12/2024

13 735

Volume d'entretiens avec nos assurés depuis janvier 2024

Accueil & conseil

90,64 %

Taux de satisfaction (assurés ayant eu un entretien avec la Cipav qui ont déclaré être totalement satisfaits de l'accompagnement reçu)



Entretiens téléphonique

en très forte augmentation



Entretiens en visio

en nette augmentation



GESTION DES PRESTATIONS

38 463

Volume de dossiers de retraite de droits propres liquidés (contre 38 458 dossiers en 2023)

91 %

Taux de demande de retraite unique en ligne (droits propres^{***})

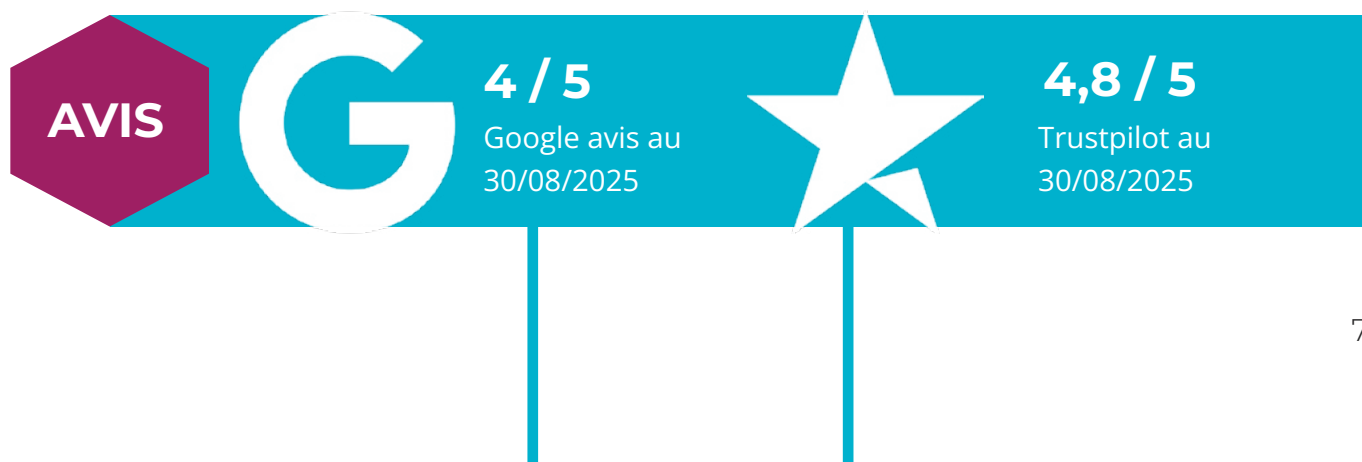
97,9 %

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.*





FAITS
MARQUANTS

LE PROJET ARIANE

Chronologie : projet ARIANE lancé le 9 mai 2023

Le projet d'entreprise de la Cipav, intitulé « Autour de la retraite nous investissons avec des ambitions nouvelles et efficaces » (ARIANE), est né en 2023 avec pour ambition de porter les évolutions de l'organisme jusqu'à 2025. En voici les orientations stratégiques :

- | | |
|---|---|
| <div style="background-color: #800040; color: white; text-align: center; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">1</div> <p>Garantir à nos assurés et à leurs proches la compréhension de leurs droits pour en faciliter l'accès.</p> | <div style="background-color: #800040; color: white; text-align: center; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">2</div> <p>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.</p> |
| <div style="background-color: #800040; color: white; text-align: center; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">3</div> <p>Assurer des niveaux de prestation retraite et de prévoyance fondés sur des modes de financement performants, responsables et durables.</p> | <div style="background-color: #800040; color: white; text-align: center; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">4</div> <p>Être précurseurs et fédérer pour améliorer la protection sociale des professionnels libéraux.</p> |

En parallèle, les nouvelles valeurs de l'entreprise ont également été redéfinies.



Ce projet d'entreprise a plusieurs objectifs :

- impliquer tous les collaborateurs dans une démarche de co-construction ;
- centrer le projet sur le cœur de métier des prestations ;
- renforcer les missions de conseil et d'accompagnement des assurés.

Il vise également à améliorer la performance de gestion, développer de nouvelles offres de service et améliorer la qualité du service rendu, ainsi qu'à renforcer la notoriété de la Cipav et son rôle au sein de la sphère sociale retraite.

Le projet d'entreprise ARIANE : une vision d'avenir jusqu'en 2025

La Cipav déploie le projet ARIANE, qui vise à optimiser les prestations de retraite et de prévoyance et à renforcer les missions de conseil. L'objectif est de mettre à disposition des assurés une offre de services étendue et des conseils personnalisés.

Le projet comprend également des innovations technologiques avec le déploiement de TOSCA, un système de gestion performant, et l'intégration au Répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU) pour une visibilité accrue sur les carrières des assurés.

Focus sur les derniers chantiers terminés au 31/12/2024

2 projets aboutis / MCO (Maintien en condition opérationnelle)

- Adapter l'espace personnel Cipav aux différents profils
- S'intégrer à l'ERP de la CNAV (SINERGI)

4 chantiers donc l'activité passe en mode « routine »

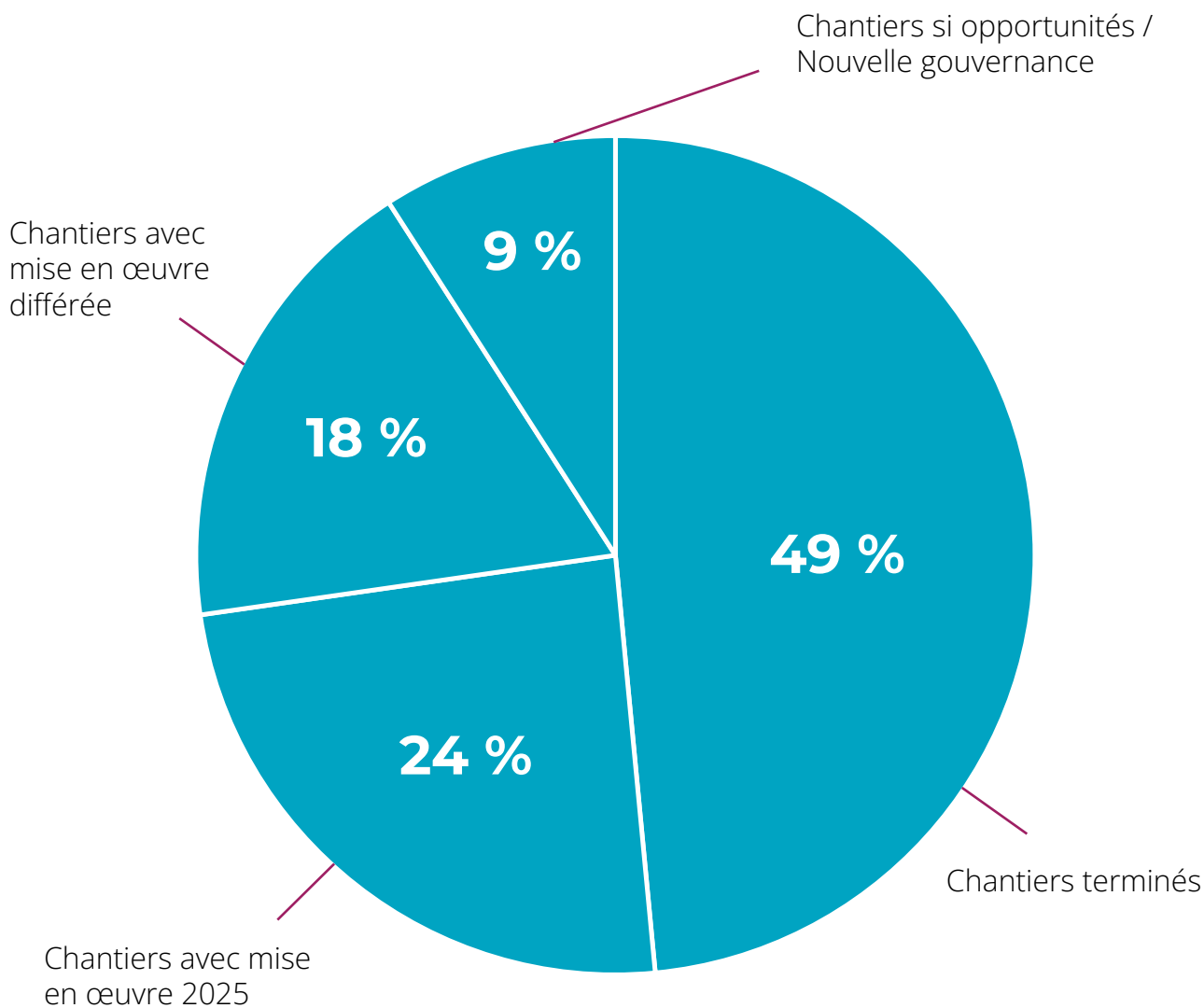
- Action sociale : Assurer la cohérence de l'offre auprès des différents retraités (DP et DD) (ADRR – Autre)
- Qualité / Enquêtes de satisfaction : renforcer l'évaluation des processus de la relation assurés

- Déployer une communication spécifique auprès des nouveaux assurés pour faire connaître la Cipav et son offre de service
- Mise en œuvre du parcours Insatisfaction

3 chantiers à reprendre avec la nouvelle gouvernance

- Compléter les données statistiques et de pilotage mises à disposition du conseil d'administration (CA)
- Permettre au CA de réfléchir aux éventuels besoins d'ajustements
- Renforcer la communication institutionnelle sur les grandes réalisations de la Cipav

ARIANE



16 chantiers terminés



6 chantiers avec retard



8 chantiers 2025 sans alerte



3 chantiers reclassés en « Si opportunités » car liés à la gouvernance de la caisse



NOS ACTIONS ET INITIATIVES

Réorganiser, stabiliser, améliorer : la qualité en ligne de mire

QUALITÉ DU SERVICE ET PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Qualité du service et performance opérationnelle : des résultats tangibles et durables

Cette année marque une étape dans l'amélioration de la qualité de service à la Cipav. Le suivi régulier des indicateurs de performance met en évidence une dynamique positive, portée par une mobilisation forte

des équipes et une optimisation continue des processus. Comparativement à 2023, les progrès sont notables sur plusieurs dimensions clés :

1. Une relation téléphonique exemplaire au service de nos assurés et prestataires

Le taux de réponse aux appels téléphoniques a atteint 96,57 % à la fin de l'année 2024, dépassant significativement l'objectif fixé à 92 %. Ce résultat, en hausse par rapport à

l'année précédente, reflète une réactivité renforcée ainsi qu'une optimisation de la gestion des flux entrants.

2. Des délais de traitement maîtrisés

Fruit d'un travail d'optimisation des processus opérationnels, le taux de demandes de retraite de droit propre traitées dans les délais a connu une progression notable, passant de 88 % en 2020 à 98 % chaque mois en 2024, dépassant ainsi l'objectif fixé à 95,5 %.



3. Une satisfaction usagers en forte hausse

La note moyenne de satisfaction des nouveaux retraités est passée de 3,5 à 3,8/5 en 2023 à plus de 4,4/5 en 2024, illustrant une expérience avec les services de la caisse nettement améliorée, tant sur l'accueil que sur l'accompagnement.

En 2024, la Cipav a ainsi confirmé sa dynamique de progrès, atteignant 95 % des objectifs qu'elle s'était fixée. Cette performance illustre l'engagement collectif des équipes et les effets concrets des actions engagées depuis bientôt

4 ans. Les résultats sont particulièrement marquants sur la réduction des délais de traitement et la satisfaction usagers, tous deux des indicateurs en hausse notable.

Malgré ces avancées, quelques points de vigilance sont identifiés, appelant des évolutions du système d'information. Un plan d'action ciblé, lancé au second semestre 2024, vise à corriger ces écarts pour poursuivre la trajectoire de progrès engagée

Une transformation du modèle métier

Depuis 2020, la Cipav renforce son engagement en faveur d'un accompagnement personnalisé des assurés avec pour objectif de clarifier les carrières professionnelles et d'apporter la notion de « Conseil Carrière ». Cette orientation métier vise à garantir la fiabilité des carrières en amont du départ à la retraite.

Pour répondre à cette ambition, la Cipav a enrichi ses modalités de contact afin de faciliter les échanges et d'être plus accessible : les assurés peuvent désormais prendre rendez-vous par téléphone et en visioconférence, en présentiel dans les locaux à Paris, ou en physique via le réseau d'accueil commun avec

l'Urssaf. Chaque mois, des collaborateurs de la Cipav se déplacent à Lyon, Marseille, Bordeaux, Lille et, plus récemment, Strasbourg, dans les locaux de l'Urssaf, afin d'être au plus près des assurés. Les créneaux de rendez-vous sont ouverts à la réservation entre 4 et 6 semaines avant la date de déplacement, via l'espace personnel Cipav.

Ce dispositif multicanal permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque assuré, tout en garantissant une qualité d'écoute et de conseil renforcée. Par ailleurs, la Cipav assure une présence régulière sur plusieurs salons, congrès et conventions en lien direct avec les professions dont elle a la charge.

CARE+ : traitement des régularisations complexes

Dans la continuité des réformes mises en place pour améliorer le traitement des dossiers des assurés, une nouvelle cellule interne "CARE +" a vu le jour en avril 2024. Elle a pour objectif de régulariser les carrières les plus complexes. Grâce à CARE +, la Cipav renforce son rôle

de caisse de référence pour les professions libérales, en apportant des solutions concrètes aux situations complexes et en garantissant une meilleure lisibilité des droits retraite pour chaque assuré.



CARE + : un service dédiée à la régularisation des carrières à la Cipav

Dans le cadre de sa transformation métier impulsée par le projet d'entreprise ARIANE, la Cipav a créé le service CARE +, une cellule spécialisée dans le traitement des régularisations complexes de carrière.

Ce service incarne l'engagement de la caisse à renforcer la qualité de service et à accompagner ses assurés dans la reconstitution de leurs droits retraite. CARE + intervient notamment sur les dossiers présentant des anomalies ou des lacunes dans les périodes d'affiliation, ou suite à une mauvaise application d'anciens dispositifs de réduction de cotisation.

Parmi les missions phares de CARE + figure la gestion du Versement de cotisations pour la retraite (VCPR), un dispositif spécifique permettant aux assurés de compléter leur carrière en versant des cotisations sur des périodes non cotisées. Ce mécanisme s'adresse aux professionnels libéraux relevant de la Cipav qui, sous certaines conditions, n'ont pas pu verser leurs cotisations à l'époque concernée. Il ne s'agit pas d'un rachat classique de trimestres, mais d'une régularisation ciblée, encadrée par des règles de prescription et de recevabilité précises.

En 2024, 627 dossiers VCPR ont été finalisés pour un montant des encaissements de 2 834 598 €.

Charte d'engagement de service : un modèle qualité consolidé et transparent

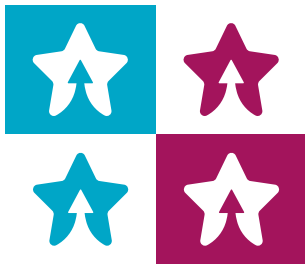
Depuis plusieurs années, la Cipav inscrit l'ensemble de ses démarches dans un processus d'amélioration continue, avec pour objectif de mieux satisfaire ses assurés et de construire avec eux un lien de confiance durable.



En 2024, elle poursuit le renforcement de sa dynamique en diffusant sa charte d'engagement de services, articulée autour de 8 engagements clés. Chaque engagement fait l'objet d'une fiche dédiée, illustrant concrètement les actions mises en œuvre et présentant les indicateurs associés.

Un témoignage d'un collaborateur en charge, accompagné de celui d'un assuré, vient enrichir ce document en apportant un éclairage à la fois humain et opérationnel sur les engagements pris par la caisse.

Charte 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



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 sociale des organisations (RSO) avec des actions concrètes.

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 ».

Une politique RH au service d'un engagement double : développement des compétences et performance opérationnelle

La Cipav place les collaborateurs au cœur de sa stratégie RH, avec une ambition claire : conjuguer montée en compétences et efficacité collective. À travers une politique de formation dynamique - tous les collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2024 - la caisse affirme sa volonté de renforcer les savoir-faire tout en soutenant la performance opérationnelle.

Cet engagement se traduit également par des actions concrètes en faveur de la qualité de vie au travail, de l'inclusion et de la santé, contribuant à créer un environnement propice à l'implication et à la réussite.

Cette année, plusieurs actions structurantes ont été mises en œuvre pour répondre aux attentes des collaborateurs et favoriser un environnement professionnel épanouissant.

La démarche QVT (Qualité de vie au travail) se poursuit activement, avec un accent sur l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle, illustrée notamment par la semaine de la QVCT (qualité de vie et des conditions de travail), riche en ateliers, conférences et échanges. Le télétravail, désormais possible jusqu'à deux jours par semaine, renforce cette flexibilité.

La politique handicap s'est concrétisée par des actions de sensibilisation, dont la venue



Conférence du Docteur Taquet sur les maladies cardio-vasculaires

inspirante de Nantenin Keïta, championne paralympique. La santé des collaborateurs est également au cœur des priorités, avec des conférences comme celle du Docteur Taquet sur les maladies cardio-vasculaires et des ateliers de marche en propulsion où elle a pu nous présenter son association PulsCircula.

Enfin, des webinaires thématiques ont permis d'aborder des sujets concrets tels que le logement ou la retraite, en partenariat avec Action Logement et Malakoff Humanis, renforçant ainsi l'accompagnement des collaborateurs dans leur quotidien.

Le BSI (baromètre social institutionnel) continue d'être déployé chaque année, permettant de recueillir les perceptions des collaborateurs et d'ajuster nos actions en fonction des retours terrain.

Retour sur le bilan social institutionnel (BSI)

L'enquête BSI a été réalisée du 3 au 28 juin 2024. Cette année, elle a enregistré un taux élevé de participation (141 répondants, soit **87 % de participation**), en nette augmentation depuis 2020.

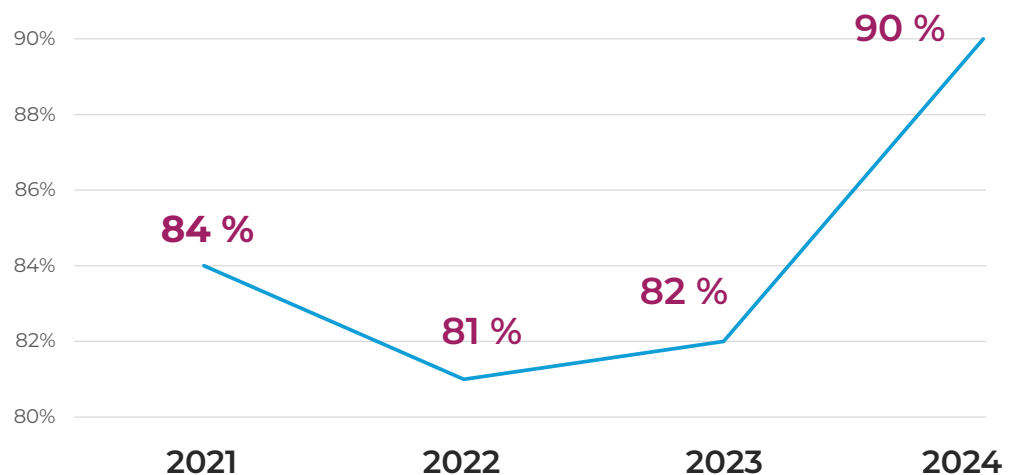
et collaboratrices sur un certain nombre de thématiques, ce afin d'apporter les ajustements nécessaires. Une nouveauté cette année : des questions autour de la thématique du télétravail ont été posées.

L'analyse de ce BSI édition 2024 a pour objectif de cerner le ressenti des collaborateurs

Satisfaction globale

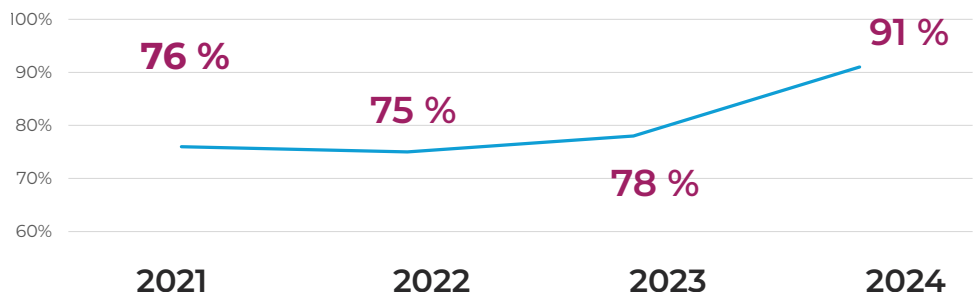
90% des collaborateurs déclarent être satisfaits de leur travail et des missions qui leur sont confiées (régime général 72% et salariés français 83%).

89% des salariés sont fiers de travailler pour la Cipav (81% en 2023).



Nature et contenu du travail

91 % des salariés considèrent la nature et le contenu de leur travail comme un point de satisfaction (74% au régime général).



L'organisation du travail

- **83 %** des salariés la jugent satisfaisante (66 % en 2023, 63 % en 2022, 73 % en 2021, 58 % RG).
- **98 %** des salariés ont le sentiment de réaliser un travail utile (92 % en 2023 et 92 % au régime général, 79 % salariés français)
- **90 %** des salariés estiment que leur travail est adapté à leurs compétences (81 % en 2023, 82 % au RG, 81 % salariés français).
- **80 %** des salariés estiment que leur travail

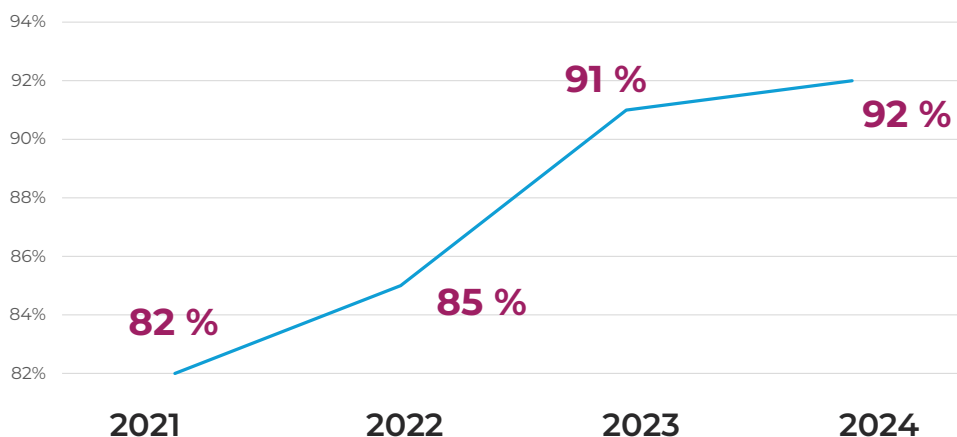
est varié (73 % en 2023, 78% au RG, 77% salariés).

- **83 %** des salariés se montrent motivés par leur travail au quotidien, quelle que soit leur principale source de motivation.

Rapport entre collègues : 96 % des collaborateurs sont satisfaits de leurs relations de travail avec leurs collègues.

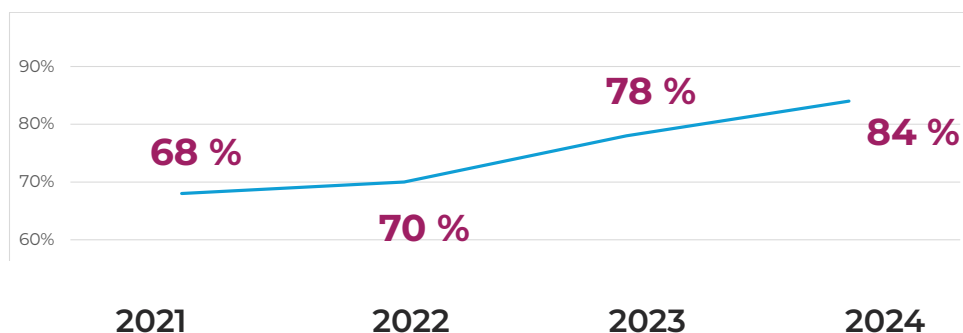
Communication Direction

92 % des salariés sont satisfaits de la communication de la Direction concernant l'avenir des missions de l'organisme (63 % au RG).



Dialogue social

84 % des salariés perçoivent le dialogue social entre la Direction et les représentants du personnel comme constructif (36 % au RG).





NOS
PERFORMANCES

UN SYSTÈME D'INFORMATION À L'ÉTAT DE L'ART, AU SERVICE DES ASSURÉS ET PRESTATAIRES CIPAV

La Cipav dispose aujourd'hui d'un système d'information modernisé et performant, conçu pour répondre aux exigences croissantes de ses assurés.

Ce système d'information se distingue nettement dans le paysage de la CNAVPL et de ses sections. Grâce à la finalisation des travaux liés au système TOSCA, la Cipav est aujourd'hui la seule caisse de retraite libérale à disposer d'un système d'information à la fois performant, sécurisé et conforme aux standards technologiques les plus avancés. Cette position lui permet de légitimement espérer la labellisation de l'application TOSCA comme produit de référence pour l'ensemble des caisses de retraite libérales.

Depuis 2023, la caisse a également 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 joue 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.

Par ailleurs, la Cipav est également la seule caisse de retraite de libéraux à porter, en lien étroit avec la CNAVPL, l'approche mutualisée promue par l'État. Elle se positionne comme offreur de services auprès des autres caisses de retraite, affirmant ainsi son rôle moteur dans la transformation du paysage de la retraite des professions libérales.



Des outils de gestion optimisés pour les équipes au bénéfice des assurés

En mars de cette année, un nouvel outil de gestion des comptes assurés intitulé « GDP », destiné aux gestionnaires retraite, est désormais opérationnel.

Il devient le référentiel unique d'identification des personnes physiques et morales, issues des flux inter-régimes. Il alimente les applicatifs métiers.

GDP est au cœur de la stratégie de modernisation de la Cipav. Il soutient :

- la fiabilité des données assurés ;
- la sécurisation des paiements ;
- l'interconnexion avec les autres systèmes métiers ;
- la capacité à répondre aux exigences réglementaires et aux attentes des assurés.

Un portail modernisé pour une meilleure expérience utilisateur

Depuis octobre 2024, la caisse a mis en production son nouvel espace personnel sécurisé, illustrant une avancée majeure dans la modernisation de ses services. Ce portail accessible via FranceConnect propose désormais une gamme élargie de fonctionnalités avec notamment un accès facilité aux services inter-régimes et une messagerie sécurisée repensée.

La refonte du portail répond à plusieurs objectifs stratégiques visant à améliorer l'expérience des assurés et à renforcer l'efficacité des services proposés. Elle permet de recentrer l'interface sur les prestations essentielles, tout en offrant

une ergonomie optimisée et une compatibilité accrue avec les terminaux mobiles. La sécurité des accès et des données a été renforcée, et les normes d'accessibilité (RGAA) ont été intégrées pour garantir une navigation inclusive aux personnes en situation de handicap.

Cette évolution s'inscrit également dans une démarche de mise en conformité technologique avec le système d'information (Tosca, GDP...), favorise une ouverture plus large aux services inter-régimes et propose une gestion plus souple des contenus tels que les actualités, les *pop-ups*, les articles et les communications.

Un tableau de bord au service de l'assuré



Gérer son compte, ses informations administratives et son IBAN (avec contrôle Ficoba)



Consulter ses paiements et obtenir une attestation de paiement (Cipav et IR)



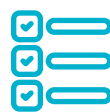
Accéder aux formulaires dynamiques pour les démarches Cipav



Prendre rendez-vous avec un conseiller



Communiquer avec nous (messagerie sécurisée et documents Cipav),



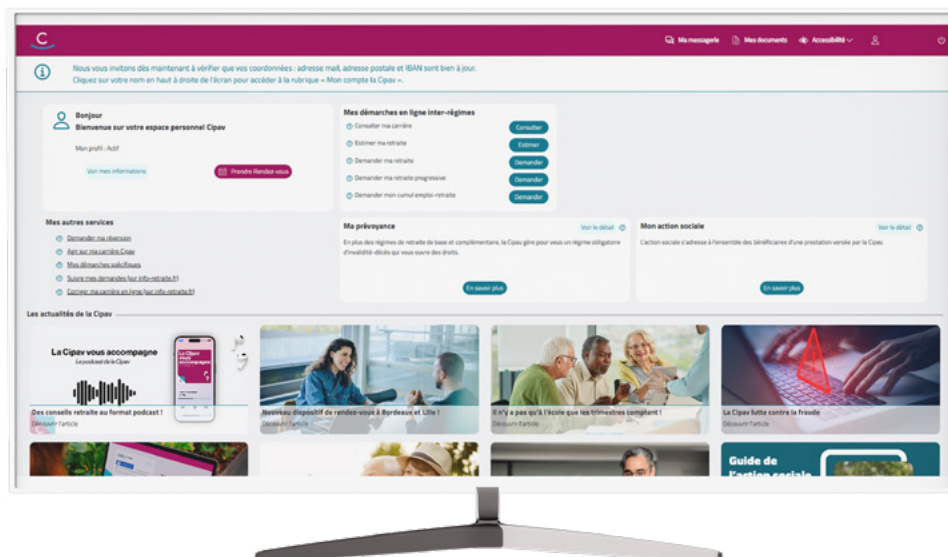
Accéder à d'autres services inter-régimes (DRIL, DREV, DCER, DRP, suivi des demandes, rectification Carrière)



Obtenir des informations sur ses droits à la retraite (via M@rel et Ma carrière)



Suivre les actualités de la Cipav





Les fonctionnalités en détails



+ sécurisé



+ d'accessibilité



Connexion avec référence Cipav ou NIR, via FranceConnect V2, association compte local et FC possible + notification e-mail à chaque modification administrative, blocage temporaire du compte si trop de saisies de mot de passe incorrectes...

- Traçabilité des connexions (auditabilité)
- Technologies à la pointe et sécurité améliorée
- Affichage en mode tableau de bord : tout est visible d'un coup d'œil et est personnalisé selon le profil de l'assuré.



Débranchement vers d'autres services du GIP pour DRIL, DREV, ou autres + Mise en place du pack paiement inter-régimes (IR) : les pensions versées par les autres régimes sont visibles sur le portail assuré, ainsi que la déclaration fiscale inter-régimes (dont le régime Cipav)



Accès au compte assuré via une vue gestionnaire dédiée avec un ensemble d'outils pour la gestion du compte (impersonation)



Messagerie sécurisée et documents rassemblés pour une navigation simplifiée



Prise en compte du RGAA pour une meilleure accessibilité pour les assurés souffrant d'une déficience

De par son caractère interprofessionnel et de par les nombreuses fusions qu'elle a gérées 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 de demain, celle qui a vocation à porter les évolutions et les démarches mutualisées attendues par l'Etat en matière de protection sociale pour les professionnels libéraux.

UNE GESTION PERFORMANTE AU BÉNÉFICE DES ASSURÉS

Un nouvel outil déployé

La Cipav poursuit sa transformation pour devenir une caisse de référence, exemplaire en qualité pour les assurés libéraux. L'ERP Sinergi a remplacé Unispace ; il améliore la fiabilité comptable et la gestion financière, et renforce l'efficacité du traitement des dossiers.

Ce nouvel ERP (*Enterprise Resource Planning*) comptable de la Cipav, a été mis en production à l'automne 2024. Il remplace l'ancien système Unispace pour assurer la gestion de la comptabilité, des dépenses, du suivi budgétaire, des paiements fournisseurs et des immobilisations.

Au-delà de la reprise des fonctionnalités d'un ERP classique, Sinergi introduit plusieurs avancées fonctionnelles, notamment une meilleure traçabilité des factures d'achat et un rapprochement plus efficace entre l'inventaire physique et l'inventaire comptable. Ces évolutions s'inscrivent dans le respect des contraintes réglementaires propres à la sphère sociale.

Le déploiement de Sinergi a été rendu possible grâce à la collaboration entre plusieurs directions de la Cipav : la Direction comptable et financière, la Direction générale adjointe, la Direction des systèmes d'information ainsi qu'avec la CNAV.

Ce projet positionne la Cipav comme un acteur pionnier dans l'amélioration de la protection sociale des professionnels libéraux. Elle devient ainsi la première caisse de retraite de ce secteur à adopter la solution mutualisée Sinergi.

Soutenu par la CNAV, ce projet s'inscrit dans une démarche de mutualisation inter-régimes, avec à la clé une réduction des coûts estimée à un million d'euros par an, tout en renforçant l'efficacité et la cohérence des outils de gestion.



*Kévin Cépa, directeur
comptable et financier
de la Cipav*

Répartition du budget 2024 par direction (fonctionnement + investissement)

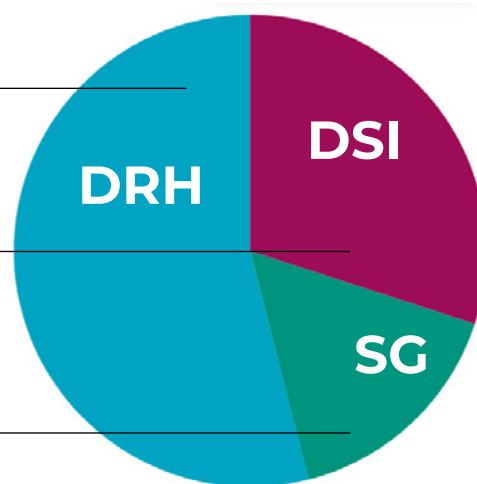
Le budget 2024 est en **diminution de 8 %** par rapport au budget 2023 (-2,5 M €) :

- Des frais de fonctionnement en baisse de 8 % (-1,9 M €)
- Un budget investissements en baisse de 11 % (-600 K €)

54 % des dépenses concernent la Direction des ressources humaines

30,5 % des dépenses concernent la DSI

15,5 % des dépenses concernent le Secrétariat général



Un pilotage performant des réserves de la Cipav

La Cipav gère les réserves confiées par les assurés avec le souci permanent de la préservation des droits et des intérêts des professionnels libéraux qu'elle sert et avec la responsabilité d'assurer la pérennité du modèle. La trajectoire vertueuse de la Cipav est d'ailleurs saluée par la Cour des comptes dans son dernier rapport sur l'application des lois de financement de sécurité sociale en mai 2024.

Au 15 novembre 2024, les réserves globales s'élevaient à 10 milliards d'euros, contre 8 milliards fin 2022, confirmant une gestion proactive et performantes. Cette croissance s'appuie notamment sur une performance financière globale de +8,5 % depuis le début de l'année 2024.

L'allocation des actifs de la Cipav se décompose comme suit :



46 % d'actions



34 % d'obligations



15 % en immobilier



5 % en actifs non cotés

La valeur de son parc immobilier (hors immobilier pierre papier) est évaluée à 952 millions d'euros, selon une expertise indépendante (BNP et CW au 30/06/2024).



Une stratégie de modernisation et de valorisation du patrimoine immobilier

Depuis 2021, la Cipav a mis en œuvre une stratégie de révision de son patrimoine immobilier dans l'objectif, d'une part, de performance financière, et d'autre part, d'alignement de son portefeuille avec sa stratégie ESG d'investisseur responsable.

Cette stratégie, validée par son conseil d'administration en septembre 2021, a donc consisté à céder des actifs vieillissants ou moins performants pour réinvestir dans des actifs plus performants et notamment répondant aux normes HQE. Ces opérations s'inscrivent dans une logique de montée en gamme et de long terme.

- Les cessions ont été réalisées au plus haut du cycle immobilier durant l'année 2022 et début 2023 à des prix dépassant les estimations préalables réalisées par des experts indépendants. Ces ventes ont ainsi généré une survalueur de 26 M € sur un total de ventes de 170 M €.

- Les acquisitions quant à elles ont été réalisées en 2024 durant la crise immobilière que le secteur traverse. La trésorerie générée par la vente des actifs a été réemployée pour acquérir des immeubles modernes et conformes à des critères techniques et environnementaux exigeants, renforçant la durabilité du portefeuille. Plusieurs actifs visent des certifications reconnues telles que HQE ou WiredScore. Ces biens s'inscrivent dans une logique de long terme et d'alignement avec les normes du marché.

Le patrimoine immobilier de la Cipav offre une rentabilité brute de 4,36 % à mi-2024, résultat supérieur aux standards du marché, notamment pour le taux de rendement prime parisien à 4,25 %. Les revenus locatifs des bureaux atteignent en moyenne 724 €/m²/an, dépassant la moyenne de marché fixée à 712 €/m²/an.

Le taux d'occupation des immeubles est de 97 %, avec une vacance marginale de bien immobilisés pour travaux. Ces résultats témoignent d'une sélection rigoureuse des actifs et d'une gestion optimisée validée par des expertises indépendantes.

L'immobilier est un levier stratégique pour la Cipav, garantissant des revenus stables et réguliers. Grâce à une stratégie d'investissement diversifiée, une gestion proactive et une anticipation des cycles de marché, la Cipav continue de valoriser ses actifs tout en consolidant ses réserves.

En conjuguant performance économique, responsabilité environnementale et diversification stratégique, la Cipav démontre sa détermination à gérer efficacement les ressources de ses assurés et à garantir la pérennité du régime, en ligne avec sa mission de service public pour les professionnels libéraux.



ANNEXES

LE COMITÉ DE DIRECTION

La Cipav est dirigée par son directeur général ; il anime un collectif de direction de 4 personnes, chacun ayant des responsabilités spécifiques. Au sein de l'équipe dirigeante de la Cipav, ces 5 directeurs supervisent ainsi l'ensemble des activités de la caisse (composition au 1^{er} janvier 2025)



FRANÇOIS CLOUET

Directeur général

Il est chargé de superviser le fonctionnement global de la caisse et détient l'autorité sur le personnel. Ses missions s'exercent dans le cadre des orientations fixées par le conseil d'administration, qui définit ses objectifs par une lettre de mission annuelle. Il détient 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.

Il a par ailleurs la responsabilité directe du département en charge de la production, ainsi que le service Communication.



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.

LACIPAV

l'avenir en toute confiance



www.lacipav.fr



espace-personnel.lacipav.fr



9, rue de Vienne
75008 Paris