

**PROCES-VERBAL**  
**DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**DU 17 février 2021**

---

Le conseil d'administration s'est réuni le mercredi 17 février 2021 en visioconférence, sous la présidence de Marie-Laure SCHNEIDER.

**Étaient présents :**

**Votants**

Mme BOLLAERT	Titulaire
M. CAPELIER	Titulaire
M. CRABIERES	Titulaire
M. DEBORD	Titulaire
Mme DEFENIN	Titulaire
M. DELARUE	Titulaire
Mme DUBOSC	Titulaire
M. DUCHER	Titulaire
Mme EDSTRÖM BOURDEAU	Titulaire
M. GERSANOIS	Titulaire
M. GRANGE	Titulaire
M. IRANI	Suppléant
Mme LALEVEE	Titulaire
M. MARTIN	Titulaire
M. MONTEIL	Titulaire
M. OUAZZANI	Titulaire
M. PELEGRIN	Titulaire
Mme PODER-GUILLOU	Suppléante
Mme SCHNEIDER	Titulaire
M. SEGUIN	Titulaire
Mme SOLOMONS	Titulaire
M. ZITTOUN	Titulaire

Assistait également à la réunion : Marie-Françoise DUHEM, membre de la Commission de Contrôle

Étaient excusés : Catherine BUAT (suppléée), Martina KOST (suppléée), Svetlana PANKOVA et Michel MANDAGARAN.

Assistaient à la réunion en application de l'article R. 623-18 du code de la Sécurité sociale François CLOUET, Directeur et Kevin CEPA, Directeur Comptable et Financier.

Étaient invités à assister à la séance : Jean-Guy MESCHI, Directeur adjoint – Sébastien KRAWCZYK, Secrétaire général – Fabrice ZAMBONI, Directeur de la stratégie financière et des investissements, Priscilla GAIE, Assistante de Direction du secrétariat administratif et juridique et Agnès JACQUEMAIN, Responsable du secrétariat administratif et juridique.

La présidente remercie les administrateurs de leur participation à cette séance en visioconférence et présente ensuite les excuses des administrateurs qui ne peuvent assister à cette réunion.

Avant de passer aux points de l'ordre du jour, la présidente annonce la démission de Claudine LE GOFF-LEROUZIC, administratrice titulaire qui sera remplacée par Svetlana PANKOVA, sa suppléante qui devient titulaire.

En effet, l'article 2.5 des statuts dispose qu'en cas de vacance d'un siège d'administrateur titulaire entre deux élections, il est pourvu par son suppléant. Le suppléant devenu titulaire n'exerce la fonction d'administrateur que pour la période restant à courir du mandat de l'administrateur titulaire sortant.

La présidente informe les administrateurs réunis en visioconférence que les votes s'effectueront via l'application ZOOM en utilisant la fonction "Sondages". Trois options leur seront proposées à chaque vote : « oui » « non » « abstention ».

La présidente rappelle que le 28 janvier 2021 s'est tenu le conseil d'administration de la CNAVPL au sein duquel la Cipav a retrouvé son rôle de caisse majeure.

Le conseil d'administration de la CNAVPL a renouvelé son bureau et a élu Marie-Anne FRANÇOIS, orthophoniste, présidente de la CARPIMKO (caisse de retraite des auxiliaires médicaux qui intègre les kinésithérapeutes, le nouvel ordre des infirmières récemment créé, les orthophonistes et les orthoptistes), à la présidence de la CNAVPL.

La présidente de la Cipav informe le conseil de son élection, aux côtés de Marie-Anne FRANÇOIS, au poste de 1ère vice-présidente.

## **1. APPROBATION DU RELEVÉ DE DÉCISIONS ET DU PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 15 JANVIER 2021**

La présidente demande si le relevé de décisions de la réunion du conseil d'administration du 15 janvier 2021 suscite des observations.

Philippe CAPELIER précise qu'il s'abstiendra tant pour le relevé de décisions que pour le procès-verbal du fait de son absence à cette réunion.

**Aucun autre commentaire n'est fait sur le relevé de décisions de la réunion du conseil d'administration du 15 janvier 2021 qui est approuvé par 20 voix pour et 1 abstention (1 personne n'a pas participé au vote).**

La présidente demande si le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 15 janvier 2021 appelle des commentaires.

Mélanie DUBOSC s'étonne que sa suppléante n'ait pas reçu de mails concernant la réunion de ce jour. Des tests seront faits pour valider leur réception aussi par les suppléants.

Jérôme ZITTOUN fait remarquer une erreur dans le prénom d'un administrateur en page 11.

Sous réserve de cette observation, le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 15 janvier 2021 est approuvé par 21 voix pour et 1 abstention.

## 2. INFORMATIONS DE LA PRESIDENTE ET DU DIRECTEUR

La présidente rappelle que certains procès-verbaux n'ont pas été formellement approuvés par les administrateurs. Il s'agissait principalement des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration du 10 juin, 23 juin et 28 juillet 2020 qui ont fait l'objet néanmoins de relevés de décisions soumis à la tutelle. Ces relevés de décisions ont bien été validés par le conseil d'administration sauf celui du 28 juillet 2020.

La présidente précise que toutes les décisions ont ainsi été soumises au contrôle de légalité ce qui écarte tout risque juridique.

Elle estime que ces procès-verbaux auraient dû être soumis à l'appréciation de l'administrateur provisoire durant son mandat.

Aujourd'hui, soumettre des procès-verbaux 2020, au conseil d'administration 2021 fortement renouvelé, ne lui semble pas nécessaire ni opportun. Comme elle l'a annoncé dans sa présentation de candidature à la présidence de la Cipav, il est temps de tourner la page.

En tout état de cause, ces procès-verbaux pourront être transmis aux administrateurs mais la présidence ne demandera pas d'approbation formelle.

Geneviève DEFENIN souscrit à la demande de la présidente. Il n'est pas nécessaire à ses yeux de revenir sur d'anciens sujets dont la nouvelle mandature n'a pas réellement connaissance.

Joseph IRANI rejoint ce constat. Il s'interroge néanmoins sur l'attitude de la tutelle qui, parce qu'elle voulait licencier le directeur de la Cipav, a suspendu un conseil d'administration élu sans discussion collective et démocratique au préalable. A cette question fondamentale, tous les débats qu'il a pu entendre ne lui ont pas donné de réponse claire et précise.

Pascal DUCHER considère que cette affaire concerne uniquement les administrateurs présents à cette période.

La présidente revient sur les propos de Joseph IRANI et précise que les décisions qui ont été prises par la tutelle ne découlent pas du fait qu'elle souhaitait licencier un directeur. En effet, l'arrêté ministériel du 20 août 2020 précise clairement que la cause de la suspension est la carence d'un conseil d'administration pour prévenir les risques psychosociaux au sein de la Cipav.

A la publication de cet arrêté ministériel, des personnes se sont constituées pour contester la décision en justice. La présidente évoquera ce sujet qui est prévu au point 2c de l'ordre du jour.

Jérôme ZITOUN considère que si certains procès-verbaux de conseil d'administration n'existent pas, cela peut signifier que les conseils d'administration n'ont pas eu lieu. Il rappelle que tout adhérent doit être capable de consulter les procès-verbaux du conseil

d'administration. Or, le fait de ne pas détenir ces documents, même non validés, lui pose un vrai problème de transparence d'une part et de légalité d'autre part.

La remarque de Pascal DUCHER lui paraît assez intéressante dans la mesure où effectivement les nouveaux administrateurs ne sont pas concernés mais cela ne les empêche pas de voter en s'abstenant. Il estime que tous ces procès-verbaux de conseil d'administration manquants doivent être validés pour réunir un historique complet des conseils d'administration de l'année 2020.

La présidente rappelle que ces procès-verbaux existent bien (cf la pagination qui les inclut) mais qu'ils n'ont pas été formellement approuvés par le conseil d'administration.

La présidente ne souhaitait pas mettre au vote ces procès-verbaux pour ne pas faire de différenciation entre les administrateurs. Elle affirme à nouveau que ces procès-verbaux existent et sont consultables par les tiers.

Le directeur confirme les propos de la présidente. Les procès-verbaux existent, ils sont consultables et peuvent être communiqués mais il sera indiqué, dans ce cas, qu'ils n'ont pas été soumis au vote du conseil d'administration. Il rejoint l'analyse de la présidente sur le fait qu'il n'est ni pertinent ni opportun de revenir sur ces situations au motif d'une volonté clairement exprimée de tourner la page et de se projeter dans cette année 2021.

Sur l'interrogation de Joseph IRANI qui se posait la question sur la tutelle et son mode de fonctionnement vis-à-vis de ce conseil d'administration, le directeur rejoint complètement l'analyse de la présidente. Le sujet n'était pas celui du licenciement d'un directeur mais l'identification d'une carence du conseil d'administration. Ce sujet fera l'objet d'une explication complémentaire puisqu'il faudra effectivement que le conseil d'administration s'interroge sur la suite donnée aux actions contentieuses qui ont été engagées pour contester l'arrêté.

a. **Modalités d'organisation des réunions institutionnelles dans le cadre de la crise sanitaire**

La présidente rappelle que les organismes de sécurité sociale dans leur ensemble se sont donné la possibilité de pouvoir réunir les administrateurs par visioconférence, dès le mois d'avril 2020.

Toutes les réunions du conseil d'administration, du bureau et des commissions seront ainsi organisées en visioconférence jusqu'à décision contraire.

Elle espère de tout cœur que cette crise sanitaire qui est en train de devenir pour beaucoup une crise économique, trouvera une issue soit par le vaccin soit par la citoyenneté de chacun. Elle remercie les administrateurs d'être présents aujourd'hui dans cette configuration ; elle les remercie également de leur discipline au moment des délibérations qui leur seront soumises au vote.

**b. Point de situation sur la contestation des élections portant sur le renouvellement partiel du conseil d'administration**

Sébastien KRAWCZYK rappelle qu'il s'agit d'une contestation qui vise à l'annulation des élections. Cette contestation, soutenue par l'association Cipav-info, a été engagée par 4 adhérents de la Cipav.

L'audience qui a été reportée une première fois s'est tenue le 8 février 2021. Les conclusions de la partie adverse ont été communiquées à la Cipav trois jours avant l'audience. Une réponse a été faite dès le lendemain.

Le jour de l'audience, l'avocate adverse a sollicité un renvoi. L'avocat représentant la Cipav a soutenu le fait que le dossier était en état d'être plaidé et que les parties détenaient tous les éléments nécessaires pour le faire, ce que le magistrat a reconnu. L'avocat de la Cipav a donc plaidé le 8 février 2021 et la magistrate a pu prendre clairement connaissance des arguments de la caisse.

Un jugement est attendu pour le 1er mars 2021. Ce point sera évoqué au Bureau puis au conseil d'administration du 14 avril 2021.

**c. Suites de la contestation de l'arrêté du 20 août 2020 portant nomination d'un administrateur provisoire**

La présidente explique aux administrateurs que l'ex-président de la Cipav, Philippe CASTANS, était légalement dans la possibilité de missionner un avocat et d'engager la Cipav sur cette contestation à laquelle certains administrateurs, présents aujourd'hui, étaient partie.

Dans l'idée d'apaiser la situation, la présidente décide, ce qui est de son pouvoir, de se désister de l'action au fond en contestation de l'arrêté du 20 août 2020 engagée au nom de la Cipav par Philippe CASTANS. Elle souligne que le juge a d'ores et déjà donné tort sur la forme à la Cipav et aux administrateurs demandeurs dans le cadre de l'action en référé.

La présidente décide également d'autoriser le directeur à régler les sommes prévues par la convention d'honoraires avec la SCP MELKA-PRIGENT signée au nom et compte des administrateurs de la Cipav par Philippe CASTANS, soit 9 600 €.

Elle ne souhaite pas, comme il lui a été suggéré par certains ou certaines, continuer la guerre et qu'il est sage de tourner la page, y compris de ne pas appeler en responsabilité les personnes qui ont engagé cette action.

Jérôme ZITTOUN rappelle que la discussion a déjà eu lieu concernant ce point précis. Effectivement, l'avocate a travaillé pour le compte et dans l'intérêt de ce qu'elle pensait être la Cipav. Il n'y a donc pas de raison de ne pas régler ses honoraires.

En revanche, la contestation se fait sur la légitimité de Philippe CASTANS, en tant que président, de saisir cette avocate au nom de la Cipav. Le président n'était pas habilité à agir au nom de la Cipav, ce qui signifie qu'il a engagé sa responsabilité personnelle dans ce cas précis. Il n'avait pas à engager la Cipav sans un avis du conseil d'administration.

Les arguments qui ont été donnés indiquaient un caractère d'urgence ; or la notion d'urgence n'existait pas puisque le courrier du ministère a été reçu par le président de la Cipav près de trois semaines avant la date d'échéance.

Jérôme ZITTOUN précise qu'il peut être également dérogé aux règles en cas d'urgence mais après avis favorable de la Commission de Contrôle. Cette commission de contrôle n'a pas été saisie sur le sujet.

Aussi, alors qu'il est considéré que légitimement une action contre Philippe Castans est réalisable d'un point de vue juridique, la conclusion de cette affaire le gêne pour deux raisons. D'une part, l'argument de l'enjeu financier faible, 9 600 €, qui représente pourtant 100 € de plus pour un retraité par mois pendant plus de 6 ans. D'autre part, il estime que partir du principe qu'un président abuse de ses pouvoirs sans avoir la moindre sanction derrière ou la moindre tentative de réparation ne serait pas une bonne image à la fois pour les administrateurs, pour la présidente actuelle ou les futurs présidents, quitte dans ce cas précis à négocier le montant des réparations.

Joanne SOLOMONS rejoint totalement la position de Jérôme ZITTOUN car le président n'a pas consulté l'ensemble des administrateurs avant de prendre une décision. Philippe CASTANS doit être mis devant ses responsabilités.

Joseph IRANI demande ce que pense le service juridique de la Cipav, que l'ex-président a certainement dû consulter à défaut de consulter le bureau. La présidente renvoie cet avis à la fin de la discussion.

Denis CRABIERES estime que la notion d'urgence n'est pas contestable dans la mesure où il fallait qu'une décision soit prise. Maintenant, la question est de savoir si le conseil d'administration veut perdre du temps à essayer d'aller vers la punition ou si comme l'évoquait la présidente, le conseil accepte de tourner la page, de passer les sommes en pertes et profits et de s'engager résolument vers le travail qu'il a à accomplir plutôt que de régler des combats d'arrière-garde.

Geneviève DEFENIN rejoint la position de la présidente ; elle est pour l'apaisement même si effectivement 9 600 € est une somme non négligeable et propose un vote.

Dominique MONTEIL rappelle qu'il est dit clairement dans le document que Philippe CASTANS était encore président au moment des faits et que la notion d'urgence ne pouvait pas être contestée. Il reconnaît que l'ensemble du conseil d'administration n'a pas été consulté mais 10 administrateurs l'ont rejoint dans son action, il n'était pas seul. S'il devait y avoir un vote aujourd'hui, il pense qu'il serait tronqué dans la mesure où il y a un grand nombre de nouveaux administrateurs qui n'ont pas suivi de façon très précise le déroulé de cette affaire.

Au nom de l'apaisement, Dominique MONTEIL rejoint la position de la présidente. Il pense que Philippe CASTANS a agi en pensant bien faire en défendant la souveraineté de la Cipav. Il a peut-être commis une erreur mais il ne faut pas lui en vouloir.

Pascal DUCHER distingue 2 types de parties. Il y a des administrateurs qui ont contesté le fait qu'ils ont été privés de leur qualité d'administrateurs puisque le conseil d'administration était suspendu. Ils pouvaient estimer que la décision était arbitraire et la contester.

En revanche, le président de la Cipav n'était plus le président de la Cipav puisque le conseil d'administration dont il était président était suspendu.

La présidente rectifie les propos de Pascal DUCHER car au moment où la note a été rédigée, Philippe CASTANS était toujours président, le conseil d'administration n'ayant pas encore été suspendu.

Pascal DUCHER constate donc que l'action du président CASTANS a été lancée avant l'entrée en vigueur de la suspension du conseil d'administration, ce qui pourrait légitimer la notion d'urgence pour prendre une décision.

Armand GERSANOIS est tout à faire d'accord avec une décision qui va dans le sens de l'apaisement et de la sérénité du travail du futur conseil d'administration. Certains administrateurs se sont fourvoyés et n'avaient pas tous les éléments en main. Mais s'il y a des remous sur ce qui s'est passé, cela rejaillira sur la nouvelle mandature et son fonctionnement.

Jérôme ZITOUN constate qu'il n'y avait pas de notion d'urgence. Le président bénéficiait de trois semaines pour anticiper une décision future. Ensuite, Dominique MONTEIL a parlé d'erreur de Philippe CASTANS, dans la mesure où il n'a consulté qu'une partie des administrateurs mais, à ce stade, ce n'est plus une erreur mais une faute. Si la Cipav communique sur sa transparence et sur le fait qu'elle repart sur de bonnes bases, cela ne peut que lui être profitable.

Philippe CAPELIER découvre le conseil d'administration de la Cipav. Il est surpris du langage employé par certains administrateurs qui évoquent une situation avec des mots qui sont presque de l'ordre de l'inquisition.

Il souhaiterait que ce nouveau conseil d'administration témoigne d'une véritable solidarité, notamment des membres du conseil envers leur Présidente. Et il souhaite que ce qui s'est passé hier ne se passe pas aujourd'hui ; que le conseil d'administration soit plus en confiance et plus efficace.

Denis CRABIERES renouvelle son souhait de passer à autre chose.

Antoine DELARUE souscrit au désir d'apaisement de la présidente. Il reconnaît que les derniers jours du précédent conseil ont été extrêmement traumatisants pour une grande partie des administrateurs. Il souhaite une rencontre informelle entre anciens et nouveaux administrateurs pour une bonne transmission.

Philippe SEGUIN a repris la lecture de ses mails et confirme que Philippe CASTANS a engagé effectivement la procédure le 26 août et a été destitué le 27 ; de ce fait, il est tout à fait recevable à engager cette procédure.

Il souscrit au souhait de la présidente de tourner la page. Il demande aussi à voter sur le non-vote des comptes rendus de conseil d'administration.

La présidente demande à Sébastien KRAWCZYK de faire une synthèse juridique sur cette affaire et le sujet sera clos.



Sébastien KRAWCZYK précise les points importants à retenir.

Philippe CASTANS était encore président de la Cipav lorsqu'il a engagé son action.

Statutairement, le président représente la caisse en justice. Il a donc parfaitement le droit d'engager des contentieux au nom de la Cipav au titre de son mandat de président.

Cette action a donc été engagée dans les formes par une personne qui était parfaitement habilitée à le faire.

Bien entendu, sur une décision d'une telle ampleur et d'un tel enjeu, le Président ne pouvait agir qu'en accord avec le conseil d'administration qu'il représentait.

Ce dernier point ne peut valablement être établi sachant qu'aucune délibération approuvant cette action n'a été régulièrement soumise au conseil d'administration.

L'action de Philippe CASTANS était donc licite, seule son opportunité peut être questionnée. A titre d'illustration, Sébastien KRAWCZYK signale que tous les jours, la Cipav engage des contentieux et globalement ces contentieux sont engagés au nom du Président qui, lui, le fait au nom du conseil d'administration.

Le conseil d'administration ne valide pas chaque contentieux engagé à la Cipav, ce qui serait ingérable.

C'est pour cette raison que lors du conseil d'administration du 15 janvier 2021, les administrateurs ont validé une délégation au directeur pour engager et représenter la caisse en justice.

#### **d. Stratégie contentieuse mise en place sur les droits à retraite complémentaire des micro entrepreneurs**

Le directeur fait un point de situation sur ce contentieux. Contentieux de longue date et qui a fait l'objet d'évocation à plusieurs reprises dans les médias.

Contentieux incroyablement complexe du fait d'une décision qui a présidé à la mise en œuvre du statut autoentrepreneur mais qui ne s'est pas accompagnée en 2008-2009 de toute la réflexion pourtant requise pour identifier le volume des droits qui allaient être à octroyer aux autoentrepreneurs qui cotisaient.

Cette difficulté initiale et historique, au regard de la réussite du dispositif autoentrepreneur en termes de création d'entreprise, est toujours présente. Cette situation est d'autant plus complexe que certaines associations se sont engouffrées dans la porte qui était ouverte, liée à l'imprécision des textes, pour dire que les droits des autoentrepreneurs ont été minorés, ce qui est faux.

Quelques centaines de situations posent difficulté et sont liées aux rares autoentrepreneurs qui ont déclaré plus de 15 000 - 20 000 € de chiffre d'affaires par an.

La Cipav s'est rapprochée de la Direction de la Sécurité Sociale pour tenter de trouver une solution et définir une stratégie commune vis-à-vis de ces contentieux. Dès à présent, 80 d'entre eux, dans la période 2009-2015, ont été suspendus.

Il faut noter que la problématique est limitée aux périodes 2009 à 2015, puisqu'un décret a décrit très précisément les conditions dans lesquelles les droits devaient être constitués à partir de 2016. Le sujet est donc bien restreint à certains dossiers et sur une période limitée (2009-2015).

La problématique à laquelle la Cipav se confronte aujourd'hui concerne les adhérents, aidés par un cabinet d'avocats, qui contestent la totalité des droits octroyés entre 2009 et 2015 et postérieurement à 2015.

Pour information, certains tribunaux judiciaires tendent à valider positivement la manière dont les droits sont calculés par la caisse.

Aujourd'hui, il faut relativiser les volumes mais également l'impact financier car la Cipav n'est pas sur un recalcul massif des droits.

Le directeur s'engage à tenir largement informé les administrateurs lors des prochains conseils d'administration. Il est assez satisfait de la manière dont la sécurité sociale s'implique sur la résolution de ce dossier incroyablement complexe et largement lié aux conditions dans lesquelles les textes ont été écrits.

En conclusion, le directeur confirme qu'il s'agit d'un sujet limité en dossiers, lié à une problématique d'interprétation des textes. La Cipav travaille avec la DSS pour réussir à régler ces sujets.

La présidente confirme que des points réguliers sur le sujet seront faits lors des conseils d'administration. C'est un dialogue constant qui doit se tenir également avec la sécurité sociale des indépendants.

Le directeur indique que le rapprochement avec le CPSTI, qui est une instance délibérante sur la sécurité sociale des indépendants, repose sur un travail hebdomadaire puisqu'il s'avère que la direction du CPSTI est assurée par les interlocuteurs de l'ACOSS qui travaillent également avec la Cipav sur le projet de transfert du recouvrement.

Le Directeur explique par ailleurs que des rapprochements avec certaines associations de type « fédération des autoentrepreneurs » ont été engagés pour mettre en place des dispositifs de type médiation. Ce point sera abordé au prochain conseil d'administration.

La présidente rappelle que ce sujet est un de ses projets annoncés dans son discours de candidature.

Joseph IRANI souhaite qu'une attention toute particulière soit apportée aux droits des auto-entrepreneurs, parfois anciens salariés, de manière à ce qu'ils ne soient pas lésés vis-à-vis de leur retraite.

Antoine DELARUE remercie le directeur d'avoir fait le résumé d'une situation comme il le dit complexe. Le conseil d'administration lui accorde toute sa confiance pour traiter au mieux ces difficultés mais il estime que le conseil aurait tort de s'en désintéresser et c'est la raison pour laquelle il souhaiterait la constitution d'un groupe de travail, à vocation plutôt permanente, qui permettrait aux administrateurs qui le souhaitent de suivre les détails de la complexité du dossier et de son avancement, afin que le conseil d'administration se fasse sa propre opinion. Il ne s'agit pas de remettre en cause ce que le directeur fait mais le conseil se doit de se donner les moyens de réfléchir par lui-même à cette question.

La présidente rappelle quand même que la grande majorité des nouveaux micro-entrepreneurs depuis 2018 ne sont plus affiliés à la Cipav, seuls les micro-entrepreneurs des professions relevant de la Cipav, dont celle des architectes, continuent à relever de la caisse.

En réponse à Antoine DELARUE, la Présidente indique que les modalités de travail du conseil d'administration font justement l'objet du point suivant.

### **3. GOUVERNANCE DE LA CIPAV**

#### **a. Échanges sur les commissions non statutaires**

La présidente informe les administrateurs que lors de sa réunion du 27 janvier 2021, les membres du bureau ont échangé sur la création des commissions non statutaires. Les réflexions sur le périmètre et l'organisation de ces commissions ont abouti à une proposition qui s'oriente vers deux instances d'ordre stratégique plutôt que thématique et axées autour de deux enjeux majeurs pour la nouvelle mandature.

La première instance pourrait être chargée des sujets de stratégie globale, c'est-à-dire du suivi des réformes et projets à enjeu, du positionnement de la caisse sur le long terme, des relations avec les autres régimes, des budgets de la caisse.

La seconde instance serait chargée de la qualité de service, c'est-à-dire la satisfaction des adhérents, la relation avec les représentants des usagers, représentants statutaires ou représentants d'associations et également, l'évolution des outils et des services.

La présidente précise que ces deux instances seront totalement connectées avec le bureau et le conseil d'administration et dont les comptes rendus prendront une place plus importante lors des réunions de conseil d'administration.

Par ailleurs, il lui paraît important d'une part d'envisager une participation systématique de membres du bureau siégeant de droit dans les commissions et pouvant ainsi lui rapporter les travaux réalisés et d'autre part d'organiser la participation de chacun des administrateurs titulaires à une au moins de ces commissions.

Ces instances auront la particularité d'être évolutives (nouvelle mission, composition revue, création de nouvelles commissions ou de groupes de travail...)

Un bilan annuel des travaux de ces deux instances devra être présenté au conseil d'administration.

Joseph IRANI remercie la présidente de permettre aux administrateurs, notamment ceux qui n'ont pas été élus dans les commissions statutaires, de collaborer aux réflexions de ces deux nouvelles instances dont les thèmes lui semblent pertinents.

La présidente précise que le bureau préparera les modalités de composition de ces deux instances pour les présenter au conseil d'administration du 14 avril 2021.

Joanne SOLOMONS demande si par exemple le thème « bien vieillir », se rapportant aux nouveaux services qui pourraient être proposés aux adhérents sera abordé dans ces nouvelles instances. Elle souligne aussi la pertinence d'un bilan santé (morale et physique) tel que le propose l'AGIRC-ARRCO.

La présidente répond que l'action sociale entre dans la catégorie « qualité de service » plutôt que dans la catégorie « stratégie globale » et que la CIPAV doit plutôt envisager des liens à vocation non commerciale.

Geneviève DEFENIN attire l'attention sur le thème de la dépendance qui est un sujet important dans la société actuelle et souhaiterait savoir dans laquelle des deux instances sera abordée la réflexion.

La présidente répond que la dépendance est pour l'instant un axe prioritaire du gouvernement actuel. La sécurité sociale a bien identifié la dépendance comme un risque spécifique.

Les caisses de retraite ne sont pas sollicitées aujourd'hui pour ouvrir cet axe dépendance. Néanmoins, la Cipav pourra, dans les axes de relations avec les autres régimes, se présenter comme caisse sensible à ce type de risque de dépendance qui est effectivement dans le vieillissement de la population analysée à la fois au niveau gouvernemental et au niveau régional.

Antoine DELARUE trouve que la mise en place d'une instance « stratégie globale » d'une part et « qualité de service » d'autre part est un découpage très astucieux et pour cela, il félicite ceux qui ont réfléchi et proposé cette orientation.

Il réitère, toutefois, son souhait de mettre en place également un groupe de travail sur les micro-entrepreneurs.

Dominique MONTEIL s'aperçoit que les membres du bureau sont de droit dans ces deux commissions.

La présidente répond que le bureau n'est pas de droit dans les commissions. Il s'agira d'une participation de certains membres du bureau afin qu'une véritable porosité s'installe entre les deux instances. Elles seront composées de membres qui auront l'appétence et la compétence pour y participer. La composition exacte de ces deux commissions sera étudiée au prochain bureau. Des groupes de travail seront organisés à l'intérieur de ces deux instances sur des points spécifiques et c'est ce fonctionnement qui fera la richesse et la pertinence de la mandature.

Armand GERSANOIS rappelle qu'un travail sur l'amélioration du cadre de vie des retraités a été réalisé par la commission prospective, notamment sur des possibilités de participer à des programmes santé ou à des emplois de prestataires, et il souhaiterait que ce travail soit repris.

La présidente répond qu'un point sera fait sur les travaux qui ont été engagés.

Armand GERSANOIS revient ensuite sur l'Europe et souhaite que la Cipav garde les contacts avec les instances en particulier avec le parlement et la commission des affaires sociales à Bruxelles auprès desquels la caisse peut obtenir des liens privilégiés. Il propose qu'un groupe de travail soit constitué sur cet aspect.

La présidente souligne que la Cipav a cette particularité qu'elle n'affilie pas uniquement des professions libérales règlementées. C'est la raison pour laquelle, elle estime que ce sujet de la relation professions libérales/Europe pourrait être traité directement par la CNAVPL. Elle se rapprochera de la Caisse Nationale pour évoquer le sujet.

Dominique MONTEIL craint que ces deux commissions rassemblent un nombre important de participants et deviennent un « conseil d'administration bis ».

Mohammed OUAZZANI approuve la création de ces deux instances dont les thèmes « stratégie globale » et « qualité de service » sont des axes majeurs qui doivent être débattus.

Pascal DUCHER trouve également cette proposition tout à fait intéressante. La qualité de service évidemment qui est un excellent moyen d'apaiser des mécontentements et des tensions.

Il insiste toutefois sur deux aspects, à savoir que la qualité commence par la vérification de la légalité de toutes les procédures qui sont en place et par l'opportunité d'avoir un lien direct entre cette commission et les cotisants de façon à ce que leurs réclamations arrivent bien à la Cipav et qu'ils ne soient pas obligés de se rendre sur des sites transverses qui ne sont pas les mieux à même de régler les problèmes de la caisse.

La présidente met au vote du conseil d'administration la création de deux instances, l'une chargée de la stratégie globale, l'autre de la qualité de service.

**Le conseil d'administration valide, par 22 voix pour :**

- ✓ **La création d'une instance chargée de la stratégie globale (suivi des réformes et projets à enjeu, positionnement de la caisse sur le long terme, relations avec les autres régimes, budgets de la caisse...)**
- ✓ **La création d'une instance chargée de la qualité de service (satisfaction des adhérents, relations avec les représentants des usagers, évolutions des outils et services...).**

## **b. Retour sur le déroulement des élections**

Sébastien KRAWCZYK présente le bilan des élections 2020.

La tendance se confirme avec une baisse de la participation qui était à plus de 7% en 2014 et qui atteint péniblement 4.22% en 2020. Les causes sont multiples. Il y a une tendance structurelle qui concerne tous les organismes et des causes externes comme la crise sanitaire qui ont aussi pu jouer un rôle.

Par ailleurs, il s'agissait pour la première fois d'un vote 100% électronique. Les études réalisées sur le vote électronique (en Suisse, Estonie...) ne permettent pas de démontrer que cette technologie a un effet positif ou négatif sur le taux de participation.

En revanche, en France, les effets sur le taux de participation doivent être analysés au regard des obligations réglementaires qui encadrent la mise en œuvre du vote électronique.

En effet, le strict respect des recommandations de la Cnil relatives à la génération des codes de connexion ainsi qu'aux modalités de leur envoi (en deux envois distincts) a pu entraîner des difficultés nouvelles pour des électeurs jusque-là habitués au vote par correspondance (perte des codes, mauvaise saisie...).

Cette tendance à la baisse a été ventilée par groupe. Le taux de participation baisse pour chaque groupe, avec une baisse particulièrement marquée sur le groupe des prestataires. Ce phénomène qui peut être dû à la mise en place du vote électronique et aux spécificités de la population prestataires devra être analysé en détail avant les prochaines élections.

Le taux de participation des micro-entrepreneurs est encore plus faible que celui des PL classiques. Le taux global est quasiment à 6 % pour les PL et il est seulement de 2,8 % pour les ME. Ce phénomène avait été constaté lors des dernières élections et se confirme aujourd'hui. Une réflexion sera à mener sur la manière dont la Cipav pourra mobiliser les micro entrepreneurs sur les prochaines élections.

La ventilation par profession démontre que les professions du nouveau périmètre de la Cipav détiennent le taux de participation le plus important. Les géomètres experts ont participé à hauteur de 12,90 % et les Ostéopathes à hauteur de 10,60 %. Il est à noter des taux qui sont supérieurs à la moyenne sur une série de professions qui désormais vont être représentées au sein du conseil d'administration.

Le profil type d'un votant correspond à un homme entre 50 et 60 ans, résidant en Ile de France, appartenant au collège 2 et avec un statut de PL classique.

Un focus sur le déroulement des élections a révélé un nombre de candidatures assez important : 59 candidatures pour 13 sièges. Ce chiffre est en augmentation par rapport au

précédent scrutin. Il est à constater que la dématérialisation n'a pas été un frein pour l'envoi des candidatures.

Les motifs de rejet des candidatures sont sensiblement toujours les mêmes : les titulaires qui se présentent sans suppléants, les suppléants qui ne relèvent pas du même collège que le titulaire, les personnes qui ne sont pas à jour de cotisations ou qui n'ont pas la durée requise d'affiliation à la Cipav. Au total 12 candidatures sur les 59 reçues ont été rejetées, soit un total de 47 candidats parmi lesquels 13 (titulaire/suppléant) ont été élus.

En termes de coût, les élections 2017 se sont élevées à 500 000 € alors que celles de 2020, reviennent à un coût de 205 000 €, bien que des frais restent à venir, notamment par rapport aux frais de justice et aux honoraires d'avocats qui ne sont pas encore totalement facturés.

La différence entre ces deux montants se fait principalement sur l'affranchissement. En effet, dans le cadre d'un vote électronique, le coût d'affranchissement est fortement réduit du fait d'une communication adressée principalement par courrier électronique.

L'envoi du matériel de vote a ainsi nécessité l'envoi de plus de 700 000 courriers électroniques et 70 000 courriers postaux.

Le plan de communication dédié aux élections a permis d'informer les électeurs des dates du scrutin et des modalités de vote (newsletter envoyée et publiée sur le site de la Cipav dès le dernier semestre 2019, affichage au siège, un espace dédié du site regroupe l'ensemble des articles parus sur le sujet depuis la phase d'appel à candidature, plusieurs campagnes de sensibilisation programmées avant la phase de vote, communication sur les réseaux sociaux, campagnes de relance tout au long du scrutin...).

Sur l'assistance aux électeurs, une assistance téléphonique dédiée a été mise en place par le prestataire.

En interne, un dispositif a été également installé pour répondre aux questions des adhérents. Plus de 600 sollicitations ont été réceptionnées sur la période, soit pendant la phase de candidature, soit avant le scrutin, soit pendant le scrutin avec 463 demandes uniquement sur cette dernière période. Agnès JACQUEMAIN et Nadia EJJABBOUJ étaient mobilisées sur le sujet et les réponses ont été apportées dans des délais très satisfaisants (-48h en moyenne).

La hotline Paragon a reçu un millier de sollicitations auxquelles le prestataire a répondu soit par mail, soit par appel téléphonique par l'intermédiaire de sa plateforme.

Sébastien KRAWCZYK précise qu'un travail sera à mener sur les prochaines élections pour faire en sorte d'inverser la tendance sur la participation des adhérents, que la Cipav soit plus explicite sur le vote électronique et accompagne pleinement ses adhérents dans ce processus dématérialisé mais également qu'elle puisse atténuer les difficultés qui étaient souvent dues à des contraintes CNIL.

La présidente remercie les services pour ce travail d'analyse. Elle signale que les taux de participation aux élections dématérialisées des ordres professionnels se sont également effondrés.

Jérôme ZITTOUN reconnaît qu'il est très compliqué de mettre en place ce type d'opération dans une structure quelle qu'elle soit et notamment une structure d'assez grande envergure, il tient à féliciter toutes les personnes de la Cipav qui ont été impliquées dans ce processus nouveau de vote électronique.

Dans le rapport d'analyse qui vient d'être présenté, il aurait souhaité avoir le coût du vote par votant. Si l'on fait le calcul, il est de 5,50 € en 2014, de 7,20 € en 2017 et de 8,89 € en 2020. Le résultat est plutôt satisfaisant parce que même si le coût unitaire a augmenté, le coût global a fortement diminué. La deuxième information qui lui paraît assez pertinente, serait l'indication du nombre de votants par typologie d'électeurs. Il y a quatre typologies d'électeurs dont deux peuvent être regroupées : les personnes qui ont un compte Cipav ou celles qui ont communiqué une adresse électronique, de façon à avoir une information sur l'impact de la communication par voie électronique.

Sébastien KRAWCZYK prend bonne note de cette remarque.

Jérôme ZITTOUN fait part ensuite de quelques remontées de certains adhérents, notamment sur le nombre de clics qu'ils ont dû faire pour accéder aux professions de foi et au vote. Il signale qu'il est indispensable, pour ne pas perdre l'intérêt d'un vote électronique, de permettre aux adhérents d'accéder aux informations de manière très rapide.

Il félicite une nouvelle fois toute l'équipe de la Cipav du travail qui a été fourni et des conditions dans lesquelles se sont déroulées ces élections.

Pia EDSTRÖM-BOURDEAU tenait à remercier les équipes de la Cipav pour leur disponibilité et pour les réponses qu'elles ont apportées aux adhérents en difficulté, dans des délais extrêmement rapides.

Elle précise que le problème des traducteurs interprètes s'est principalement porté sur le fait de comprendre à quel collège et à quelle série ils appartenaient. Cette incompréhension a créé de la confusion et a été très perturbante pour eux. Elle suggère, qu'à l'avenir, une vérification des collèges soit entreprise préalablement aux élections pour gagner en clarté et en tranquillité.

Antoine DELARUE fait remarquer qu'un facteur n'a pas été évoqué pour expliquer la baisse du taux de participation. Il souligne qu'il est paradoxal de participer à des élections d'un conseil d'administration quand celui-ci est par ailleurs suspendu. Il félicite ensuite le personnel de la Cipav qui a travaillé assidûment pour que les élections se déroulent convenablement.

Pascal DUCHER fait remarquer que le processus électoral prévoyait l'envoi du matériel de vote le 7 novembre 2020 ; or, la Cipav lui a adressé uniquement un lien de connexion au portail de vote le 26 novembre. Après plusieurs clics, il a fini par trouver la liste des candidats mais sans voir pour autant leur profession de foi. Il fallait cliquer sur le candidat pour la faire apparaître. Il trouve regrettable de ne pas avoir eu connaissance des professions de foi préalablement au vote.



Il rappelle qu'il a un compte en ligne et ne comprends pas pourquoi il n'a pas reçu le matériel de vote avant le 7 novembre. Il signale que d'autres personnes ont rencontré le même désagrément. Il demande alors aux administrateurs s'ils ont tous reçu le matériel de vote le 7 novembre 2020.

Sébastien KRAWCZYK précise que le matériel de vote a été mis à disposition sur le portail de vote le 7 novembre 2020. A cette date, tous les adhérents pouvaient aller sur le site du prestataire, soit directement, soit en passant par leur compte en ligne et avaient accès à la liste des candidats et à chaque profession de foi.

La Cipav a adressé à tous les adhérents, avant le 7 novembre, les conditions dans lesquelles ils pouvaient se connecter pour accéder au matériel de vote. A cette démarche a été ajouté un plan de communication qui a débuté en fin d'année 2019 dans la newsletter qui était adressée à tous les adhérents de la Cipav. Un rappel a été effectué dans la newsletter suivante avec une interview d'un administrateur Antoine DELARUE.

Une série de mailings a été envoyée pour annoncer les élections ; tous les canaux de communication ont été utilisés et l'information a été relayée sur les réseaux sociaux, etc. C'était la décision du conseil d'administration et par la suite de la commission électorale de ne pas adresser individuellement par courrier toutes les professions de foi aux adhérents.

Pascal DUCHER confirme qu'il n'a reçu aucune information avant le 26 novembre 2020.

Sébastien KRAWCZYK rappelle que la date limite de dépôt des candidatures était le 14 octobre 2020. La liste définitive des candidats a été publiée, après analyse des recevabilités, le

26 octobre 2020 ; Ensuite, les 700 000 mails et 70 000 courriers postaux évoqués précédemment sont partis entre le 27 octobre et le 6 novembre 2020.

Il précise que le prestataire a la possibilité, pour chaque adhérent, de vérifier et de transmettre à la Cipav une preuve d'envoi du mail à l'adresse détenue dans la base de données. La Cipav a d'ailleurs eu recours à ces preuves d'envoi dans le cadre de la contestation des élections.

Il propose à Pascal DUCHER que cette vérification soit opérée sur son dossier.

Katia LALEVEE tient à apporter son témoignage et signale que cela a été d'une simplicité enfantine de se présenter et de voter. Elle a reçu toute l'information nécessaire et considère qu'il fallait vraiment faire preuve de mauvaise volonté pour ne pas participer à ces élections qui étaient rappelées sans cesse dès la connexion au site.

Mohammed OUAZZANI qui était membre de la commission électorale, fait remarquer que la plupart des mails envoyés en masse par le prestataire se sont retrouvés dans les spam des adhérents. Il en a averti à plusieurs reprises la direction et le prestataire lors des réunions de la commission électorale.

Il a ensuite été remédié à ce dysfonctionnement par l'envoi de SMS pour avertir les adhérents qu'ils avaient la possibilité de se connecter sur le site pour candidater puis par la suite pour voter.

Il met en cause la compétence du prestataire car le processus électoral aurait pu se dérouler de manière beaucoup plus satisfaisante.

Joanne SOLOMONS préconise de réaliser, pour les prochaines élections, beaucoup plus de tests en se mettant dans la peau du candidat et du votant lambda.

Elle signale qu'elle a reçu un nombre important d'appels téléphoniques de personnes qui lui ont fait part de leurs difficultés pour se connecter au portail de vote. D'autres lui ont fait remarquer qu'il aurait été judicieux d'indiquer à l'écran un message invitant les personnes qui rencontraient des difficultés de connexion à autoriser les pop-up.

Denis CRABIERES suggère qu'une liste soit établie des dysfonctionnements qui ont été enregistrés dans le processus électoral 2020 et de les corriger pour les prochaines élections.

### **c. Représentation du personnel au sein du conseil d'administration**

La présidente rappelle que dans son discours de candidature, elle avait fait part de son intention de faire participer des représentants du personnel aux réunions du conseil d'administration, à titre consultatif.

Elle laisse la parole au directeur qui précise aux administrateurs le mode de désignation de ces représentants du personnel.

Le directeur rappelle que ce point a été identifié et recommandé par l'IGAS. Il est d'ailleurs tout-à-fait favorable à cette proposition qui va permettre au conseil d'administration d'entendre des représentants élus dans le cadre du CSE, ceux-ci pouvant être amenés à souhaiter s'exprimer à titre consultatif lors des séances. Ainsi, les administrateurs auront une meilleure visibilité sur la vie dans l'entreprise.

De son côté, le directeur sera amené à tenir un discours unique qui sera entendu de tous, salariés et administrateurs.

Avant de passer au vote, la délibération est présentée au conseil d'administration :

*« Le conseil d'administration de la Cipav décide de suivre la recommandation émise par l'IGAS à l'occasion de ses missions de contrôle sur la Cipav et visant à permettre une représentation des salariés de la caisse au conseil d'administration.*

*Une modification de l'article 2.1 portant sur la composition du conseil d'administration sera ainsi intégrée à la prochaine réforme statutaire.*

*L'article 2.1 sera complété de l'alinéa suivant :*

*Siègent également au sein du conseil d'administration, avec voix consultative, deux représentants élus du personnel désignés par le Comité Social et Économique de la Cipav, le premier au titre du collège employé et le second au titre du collège cadre.*

*Dans l'attente de l'entrée en vigueur de ce texte :*

*Le conseil d'administration demande au directeur de soumettre au comité social et économique de la Cipav, à l'occasion de sa prochaine réunion, la désignation de ces représentants élus du CSE au conseil d'administration, à savoir un titulaire et un suppléant au titre du collège employé et un titulaire et un suppléant au titre du collège cadre.*

*Le conseil d'administration décide d'inviter les représentants titulaires désignés par le Comité Social et Économique à assister, à titre consultatif, à chaque réunion du conseil d'administration de la Cipav, conformément à l'article 2.2 des statuts. »*

Jérôme ZITTOUN fait remarquer que l'article 2.2 des statuts de la Cipav permet au conseil d'administration d'inviter toute personne compétente à assister aux réunions à titre consultatif.

Par ailleurs, il signale que si la présence permanente de représentants élus du personnel au conseil d'administration est votée, les administrateurs n'auront plus la possibilité de ne pas les inviter, dans la mesure où ils vont siéger au sein du conseil d'administration de manière obligatoire.

Dans ce contexte, il n'est pas favorable à cette délibération qui lui apparaît comme une contrainte supplémentaire.

La présidente explique qu'il s'agit de personnels élus et représentatifs qui vont être désignés pour participer à titre permanent aux réunions du conseil, ce qui lui semble légitime et pertinent car cela permet de montrer, y compris au personnel de la Cipav, que les réunions du conseil d'administration de la caisse se tiennent de façon démocratique.

Jérôme ZITTOUN se demande alors pourquoi ne pas élire un membre du conseil d'administration pour participer au CODIR et aux différents COPIL.

La présidente rappelle qu'un conseil d'administration administre et une direction d'un organisme de sécurité sociale dirige.

Aujourd'hui, la Cipav est la première caisse de sections de professions libérales à faire en sorte que les représentants du personnel entendent les administrateurs, la teneur et l'intelligence de leurs débats.

Joseph IRANI considère que la représentation des salariés au sein du conseil d'administration est utile et indispensable. Il est important que les salariés soient au courant des orientations de la caisse.

La présidente signale qu'actuellement, la direction travaille à un rapprochement de la convention collective sur celle du régime UCANSS pour justement sécuriser et harmoniser le parcours des personnels de la Cipav, ce qui n'était pas le cas précédemment.

Philippe CAPELIER estime qu'il faut voir la représentation du personnel salarié d'une administration comme une opportunité et non pas comme une contrainte supplémentaire. Ce mode de fonctionnement participe à une gouvernance contemporaine.

Le directeur confirme qu'il s'agit d'une opportunité pour les administrateurs et d'une opportunité pour le personnel qui permettra clairement aux salariés de comprendre que le discours qui est tenu dans les réunions du conseil d'administration est le même et réciproquement.

Jérôme ZITTOUN s'étonne que ce mode de fonctionnement n'ait pas été mis en place auparavant.

La présidente lui indique que les précédentes directions y étaient formellement opposées, ce qui est le cas dans beaucoup d'organismes.

Geneviève DEFENIN est favorable à ce mode de fonctionnement car, en tant qu'ancienne administratrice, elle se rappelle les difficultés rencontrées par le passé entre les décisions prises par le conseil d'administration et la manière dont celles-ci étaient répercutées auprès du personnel.

La présidente met au vote les délibérations.

**Le conseil d'administration, par 20 voix pour (2 personnes n'ont pas participé au vote), demande au directeur de soumettre au comité social et économique de la Cipav, à l'occasion de sa prochaine réunion, la désignation des représentants élus du CSE au conseil d'administration, à savoir un titulaire et un suppléant au titre du collègue employé et un titulaire et un suppléant au titre du collègue cadre ;**

**Le conseil d'administration décide, par 18 voix pour et 2 voix contre (2 personnes n'ont pas participé au vote), d'inviter les représentants titulaires désignés par le comité social et économique à assister, à titre consultatif, à chaque réunion du conseil d'administration de la Cipav, conformément à l'article 2.2 des statuts.**

Christian GRANGE explique qu'en raison de la crise sanitaire, l'activité des professionnels de la montagne est très réduite voire inexistante pour certains d'entre eux, entraînant une baisse drastique de leurs revenus.

Dans ce contexte, le syndicat des moniteurs de ski souhaite que le conseil d'administration de la Cipav puisse s'emparer de cette problématique et essaye de trouver des pistes pour que ces professionnels puissent cotiser spontanément et valider des trimestres.

La présidente demande à Christian GRANGE de lui adresser un mail en ce sens à la signature du syndicat des moniteurs de ski. Un point très important est à faire sur l'impact de la crise sanitaire qui se transforme aujourd'hui en crise sociale et économique.

Le directeur rappelle que le régime complémentaire a fait l'objet d'une aide en 2020 et la Cipav s'apprête à mettre en œuvre une réforme importante visant à régulariser, à compter de cette année, la cotisation du régime complémentaire.

Traditionnellement, la cotisation de retraite complémentaire était ajustée sur la base du revenu N-1 ; l'évolution statutaire qui avait été votée en 2018 va trouver une application en 2021.

Dans le contexte de crise sanitaire, la réforme va entraîner une minoration des cotisations et donc des points acquis par les adhérents et spécifiquement les moniteurs de ski.

Le second point signalé par Christian GRANGE est un peu différent parce qu'il est lié aux revenus 2020 définitifs qui auront une incidence sur la cotisation du régime de base. La cotisation du régime de base va évoluer au même titre que celle de la retraite complémentaire au sens où le revenu étant minoré, la cotisation va diminuer.

Pour autant, une difficulté qu'il va falloir clairement traiter est celle d'un revenu quasi inexistant pour certains professionnels et qui amènerait la question de la valorisation des trimestres acquis. La Cipav devra jouer sur ces deux scénarios.

Pour ce faire, la sollicitation de l'ESF doit être clairement formalisée pour permettre une analyse précise.

#### **4. GESTION DE LA CIPAV**

##### **a. Présentation de la lettre de mission du directeur général**

La présidente aborde la lettre de mission du directeur général qui a été formalisée le 17 novembre 2020 par l'administrateur provisoire, Jean-Louis REY.

Actuellement, la Cipav reconstitue ses équipes, l'équipe du conseil d'administration et celle de l'ensemble des dirigeants de la caisse. Le conseil d'administration du mois d'avril portera sur la clôture des comptes 2020. Dans ce contexte, refaire une lettre de mission ne lui paraît pas opportun.

Après échange avec le directeur, elle propose que le conseil d'administration réactualise cette lettre de mission lors de sa séance du 16 juin 2021 au cours de laquelle le rapport d'activité sera également présenté.

Cette lettre de mission devra être actualisée en collégialité en fonction des réformes institutionnelles, avec proposition d'axes stratégiques qui devront être discutés pleinement entre le directeur et son conseil d'administration.

Le directeur précise que sa lettre de mission fait référence à des sujets liés à des projets d'ordre réglementaire, notamment la question du transfert de recouvrement bien évidemment mais également des sujets se rapportant au projet d'entreprise, qui étaient engagés à son arrivée et qu'il a souhaité poursuivre, ainsi que les questions de rénovation du système d'information et les perspectives de stratégie pour l'organisme.

Il ne voit aucune forme de difficultés à faire évoluer sa lettre de mission et à la rediscuter au fond lors du conseil d'administration du 16 juin prochain.

Comme l'a mentionné la présidente, le conseil du mois d'avril sera l'occasion de présenter les comptes de l'année 2020 ; celui qui suivra, en juin, amènera les administrateurs à discuter du rapport d'activité de l'année 2020 et à recueillir plus en détail les moments forts de l'activité de la caisse. Le directeur convient alors de l'opportunité de discuter du programme de travail des exercices 2021 et suivants et de profiter de cette occasion pour formaliser sa lettre de mission.

La présidente insiste sur le bénéfice d'un dialogue de participation et de gestion entre la direction et le conseil d'administration qui sera à son sens générateur de progrès pour l'ensemble de la caisse.

Le directeur annonce que lors du conseil d'administration du mois de juin, la Cipav aura plus de visibilité sur les conditions du transfert de recouvrement puisque les contacts avec la tutelle auront repris sur ce sujet, et plus particulièrement sur les conditions dans lesquelles l'assise juridique du transfert du recouvrement sera portée, notamment via son inscription au projet de loi de financement de la sécurité sociale pour l'année 2022.

Christian GRANGE quitte la séance à 13 h 00

## **b. Bilan du dispositif action sociale 2020**

Sébastien KRAWCZYK rappelle les deux dispositifs mis en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire :

- Un dispositif attribué par le conseil d'administration concernant la prise en charge de la cotisation retraite complémentaire pour les professions libérales et une aide financière pour les micro entrepreneurs, avec une enveloppe maximale de 400 millions d'euros.
- En parallèle, un dispositif mis en place par la commission d'action sociale qui pouvait se cumuler au dispositif du conseil d'administration, avec une enveloppe située entre 5 millions d'euros (dotation 2020 Cipav + Cnavpl) et 10 millions d'euros (dotation 2020 + dotation exceptionnelle Cnavpl).

Un dispositif CNAVPL financé par le régime de base était envisagé mais n'a pas été suivi d'effets parce qu'il n'a pas été approuvé par la tutelle.

Les deux dispositifs, du conseil d'administration et de l'action sociale, étaient adressés aussi bien aux libéraux classiques qu'aux micro-entrepreneurs.

Les critères d'attribution des aides étaient basés principalement sur des conditions d'affiliation et d'activité au moment de la crise, les adhérents devant être à jour de cotisations.

En ce qui concerne le dispositif du conseil d'administration, une distinction a été faite entre « professionnels libéraux » pour lesquels l'aide s'est traduite par une prise en charge de cotisation (Les adhérents ont eu leur cotisation financée sans perte de droits retraite) et les micro-entrepreneurs, pour lesquels le recouvrement étant géré par l'ACOSS, les aides ont été versées en numéraire par l'ACOSS.

En ce qui concerne le dispositif action sociale, trois types d'aides ont été versés par l'action sociale :

- Une aide forfaitaire et d'un montant de 1 500 € pour les personnes qui avaient perdu un proche qui avait été atteint de la COVID,
- Une aide forfaitaire de 500 € pour les adhérents qui ont eu eux-mêmes la COVID,
- Une aide sur barème pour tous les autres qui ont connu une perte de chiffre d'affaires en 2019 et 2020 en raison de la COVID. En fonction de cette baisse de chiffre d'affaires et du niveau de chiffre d'affaires, les aides forfaitaires se déclinaient de 500 à 3 500 €.

Sur le dispositif du conseil d'administration, 95 225 aides ont été versées (54 633 sur les PL et 40 952 sur les ME). 40 374 demandes ont été refusées parce que les personnes ne remplissaient pas les critères requis. 319 573 adhérents étaient éligibles. 103 millions d'euros ont été dépensés au total, avec un montant moyen d'aide de 1 100 €.

37 % des personnes ont touché le montant maximum de 1 392€, 30 % ont eu entre 1 001 et 1 391 € et le reste qui ont eu moins de 1 000 €.

Sur le dispositif de l'action sociale, 4 397 aides ont été versées, majoritairement sur les professionnels libéraux (3 709). 859 demandes ont été refusées, soit 20 %. Au total, 6,7 millions d'euros ont été versés avec un montant d'aide moyen de 1 530 €.

85 % des personnes aidées étaient des libéraux contre 15 % des micro-entrepreneurs.

Les aides ont concerné plus particulièrement les personnes qui ont des revenus faibles.

La présidente précise que pour certains professionnels, il y a eu une incompréhension du fait que l'ACOSS a suspendu les prélèvements de cotisations.

Mais pour bénéficier d'une aide de la Cipav, l'adhérent devait en faire volontairement la demande alors que dans d'autres caisses, comme la sécurité sociale des indépendants (SSI), les aides ont été versées automatiquement et peut-être un peu plus rapidement.

Pour les nouveaux arrivés au conseil d'administration, la présidente explique que l'ancienne mandature a eu des prétentions d'aides qui ont été refusées par la tutelle parce que le dispositif ne rentrait pas dans les compétences d'une caisse de sécurité sociale.

Par ailleurs, elle précise que les régions ont parfois également abondé à des aides envers les travailleurs indépendants qui ont été sinistrés, notamment les professions de type médical non réglementées.

La Cipav a versé des aides à des adhérents qui ont, par ailleurs, reçu d'autres aides portées soit par leur syndicat, soit dans des dispositifs régionaux particuliers, ce qui rend très complexe l'équité de l'étalement.

C'est un sujet qu'il serait bon de creuser si, à l'avenir, la Cipav est à nouveau amenée à revoir des dispositifs d'aides.

Le directeur porte à la connaissance du conseil d'administration que le CPSTI a souhaité se rapprocher de la Cipav sur diverses composantes et un point est à organiser sur l'action sociale que le CPSTI délivre auprès des travailleurs indépendants, y compris PL sur la dimension hors retraite. Il considère que cette rencontre est un point d'accroche pour bien articuler l'action sociale de la caisse avec celles existant dans l'écosystème global sécurité sociale.

### **c. Indicateurs de suivi d'activité et statistiques**

Jean-Guy MESCHI précise qu'il délivre, lors de chaque conseil d'administration, une information sur le suivi des indicateurs de performance sur la production notamment. Le support a pour objectif de permettre aux administrateurs de suivre l'évolution des effectifs adhérents à la Cipav, les indicateurs de qualité de service au niveau de la relation adhérent et puis la performance en termes de recouvrement de cotisations, de calcul et de versement des prestations.



### Population des cotisants :

Pour rappel, il avait été fait en 2018 une projection de l'évolution de la démographie des cotisants affiliés à la Cipav au regard de l'évolution du périmètre des professions qui étaient réformées (21 professions). L'impact de cette mesure a été constaté par la baisse des effectifs sur les cotisants PL qui s'est amorcée à compter de 2019. Une tendance baissière cependant bien moins importante que les projections réalisées à l'origine de la réforme. Au 31 décembre 2020, le nombre d'actifs PL est en recul de 8 736 adhérents par rapport au 31 décembre 2019.

Sur les micro-entrepreneurs, la tendance était plus surprenante parce que c'est effectivement une évolution croissante des effectifs. Cette évolution est cependant expliquée. 2020 est une année un peu particulière, la tendance pour les micro-entrepreneurs est un peu anachronique. La population ME a fait l'objet de mesures de rattrapage de 40 000 adhérents ME en 2020 à la suite de la mise en œuvre des échanges de fiabilisations avec l'Acos et la mise en place des flux réguliers de valorisation des données de droits individuels.

Ces affiliations de rattrapage neutralisent la tendance à la baisse sur la population ME.

Sur la répartition des cotisants actifs à la Cipav au regard de la LFSS 2018, il est à noter que sur le périmètre des 21 professions, la population est encore minoritaire. La population historique constitue la large majorité des adhérents cotisants actifs qui restent affiliés à la Cipav.

### Population des radiés :

L'évolution des radiés est toujours croissante. C'est une particularité qui démontre effectivement que l'activité de professionnel libéral à la Cipav est une activité qui a un turn-over et une dynamique importante avec des durées d'activité qui ne sont pas forcément très longues. C'est le cas notamment, outre l'activité et la profession, du statut micro entrepreneur, où le turn-over est extrêmement élevé. La croissance du nombre de radiés traduit ce statut d'activité qui est complémentaire et qui est souvent temporaire.

### Population des prestataires

Sur l'évolution des prestataires PL et ME, on remarquera une tendance qui est haussière depuis quelques années. Cette tendance se poursuit de manière exponentielle. Elle s'est poursuivie notamment de manière plus forte en 2020 du fait des classes d'âge plus importantes qui commencent à arriver à la retraite.

De plus, une nouvelle brique du système d'information a été déployée en 2020 permettant de liquider et de calculer plus rapidement les droits, ce qui a intensifié le nombre de liquidations et réduit le stock.

Par ailleurs, fin 2019, la Cipav a mis en production le nouveau service de demandes de retraite en ligne. Ce nouveau service a accru le nombre de demandes. Il permet également de contrôler l'ensemble des droits futurs à la retraite.

### Gestion des flux DOP

En 2020, le volume des demandes est resté relativement stable. L'année 2020 a été une année compliquée puisque, de fait, le recouvrement amiable et le recouvrement contentieux ont été interrompus. Les actions de recouvrement interrompues ont généré quand même de l'information, des échanges pour informer les adhérents et des réactions de leur part mais surtout, la crise sanitaire a entraîné des saisines des adhérents de la Cipav.

Sur le taux de relation dématérialisée, depuis le lancement de la messagerie sécurisée (août 2019), la part de la relation dématérialisée est devenue majoritaire.

Le pic constaté de juillet à novembre 2020 sur la part dématérialisée est en grande partie dû à la mise en place de l'aide COVID (aide uniquement demandée par voie dématérialisée). Ce dispositif d'aides et tous les échanges autour perdurent jusqu'à la fin de l'année puisque le dépôt des demandes était accepté jusqu'à la fin de l'année.

Le nombre de comptes en ligne évolue très favorablement avec effectivement une courbe et une évolution qui demeurent très encourageante et qui se sont intensifiées ces dernières années.

A ce jour, 190 000 cotisants PL actifs ont un compte en ligne, ce qui représente 94 % des cotisants PL actifs (190 000 / 202 736).

Il est à noter également une forte augmentation du nombre de prestataires ouvrant un compte en ligne (6 000 en 2013 et 73 000 en 2021).

Parmi les 145 000 prestataires, 50 % ont un compte en ligne.

Sur les délais de réponse aux demandes des adhérents, la situation est dégradée depuis un an. En cause, les impacts de la grève de la fin d'année 2019 qui avaient perturbé le fonctionnement de la caisse. Sur l'année 2020, les chiffres sont à prendre avec précaution puisque pendant plusieurs mois toute activité de recouvrement amiable et recouvrement contentieux a été stoppée.

Sur la période de la première crise sanitaire, 30 à 40 % des collaborateurs étaient en garde d'enfant et notamment sur les activités de production. La Cipav a focalisé toute son attention sur la gestion des demandes de retraite et des demandes de liquidation pour maintenir la performance sur la partie liquidation et ne pas dégrader d'avantage la situation d'adhérents qui arriveraient à l'âge de la retraite et qui se retrouveraient donc en rupture de ressources du fait d'une cessation de leur activité.

Bien entendu, tout ce qui n'a pas été géré lors de la première crise sanitaire a été repris à compter de la rentrée avec effectivement l'impact de charge qui est un peu ciblé sur la partie reprise du recouvrement.

Par ailleurs, les limites du système d'information de la caisse, outre l'incident de décembre 2020, font qu'une évolution de ce système est en cours pour offrir des solutions plus innovantes sur la partie « octroi délai de paiement », puisqu'il est indispensable que la caisse réponde favorablement et de manière beaucoup plus efficace aux demandes de délai de paiement, en raison des difficultés financières que les adhérents rencontrent à cause de la crise sanitaire.

### Relation adhérent

Il est constaté en 2020 une baisse de 12 % du nombre d'appels par rapport à 2019.

Le nombre moyen d'appels présentés par mois est de 25 000 en 2020 contre 30 000 en 2019.

Les appels sont par ailleurs de plus en plus lissés sur l'année (écart type 2020 = 8 184 appels vs 31 191 en 2017).

Les actions de lissage des envois menées et la mise en place de nouveaux indicateurs de pilotage ont significativement amélioré la régularité de la qualité de l'accueil téléphonique.

Depuis avril 2019, le taux de service mensuel est systématiquement supérieur ou égal à 88 %.

En 2020, le taux de service est de 95 % avec un taux mensuel systématiquement supérieur ou égal à 91 %.

Sur le nombre d'adhérents accueillis, au cours des dernières années, plus de 13 300 adhérents étaient reçus en moyenne par an.

En 2020, malgré la crise, plus de 5 600 adhérents ont eu un entretien physique ou en visio avec un gestionnaire.

Début 2020, 97 % des adhérents sont reçus par les collaborateurs du service Front office contre 89 % en 2019 et 67 % en 2018.

### Recouvrement

Sur les montants recouverts VS pensions versées, l'année 2020 est un petit peu anachronique puisque les actions de recouvrement amiable et contentieux ont été gelées mais globalement le ratio est de l'ordre en moyenne de 49 à 50 % ; il évolue chaque année de l'ordre de 1 % environ. L'augmentation du nombre de retraités est à corréliser avec une baisse tendancielle du nombre des cotisants.

Depuis 2013, on constate une nette amélioration du taux de recouvrement avec 62 %, 64 % en 2014 et une évolution plus marquée sur ces trois dernières années (82 %, 83 % et 80 % en 2020 du montant recouvré), soit presque 21 % de plus que 2014.

Le taux moyen au 31 décembre de 2012 à 2017 était de 70 %, il est de 82 % sur les trois dernières années (2018 – 2020).

L'année 2020 fait état d'un ratio de 80 % au regard de la crise sanitaire. Sont inclus dans ces ratios les aides qui ont été positionnées sur les comptes des adhérents, notamment sur la partie retraite complémentaire.

Sur les montants recouvrés des exercices antérieurs, les ratios sont en général à plus de 96 % de taux de recouvrement exercé avec des restes à recouvrer qui sont inférieurs à 4 %.

Sur la dématérialisation des paiements : pour rappel, le paiement dématérialisé est exigé. Les adhérents de la Cipav ont largement investi le paiement dématérialisé, que ce soit via le prélèvement automatique ou via le service de paiement en ligne qui ont été mis à leur disposition.

En 2020, plus de 99 % de paiements sont effectués par voie dématérialisée contre 53 % en 2016.

Cette évolution s'explique par la promotion du prélèvement mensuel, la mise en place du paiement par carte bancaire et le prélèvement automatique, qui représente 68 % des montants encaissés (contre 66 % en 2019).

#### Prestations

Sur la mise en paiement des droits propres en volume et en délai, depuis le lancement de la Liquidation Assistée par Ordinateur (LAO) en 2017, le nombre de régimes liquidés a augmenté de 16 % en moyenne par an et de 55 % entre 2019 et 2020.

La LAO a permis de réduire les délais de mise en paiement. De 2015 à 2017, le délai moyen était de 133 jours, il est de 81 jours en moyenne de 2018 à 2020. 76 % des dossiers sont mis en paiement en moins de trois mois. En 2020, plus de 29 807 régimes ont été mis en paiement. Ce nombre est le plus élevé des six dernières années. Grâce au déploiement du nouveau SI carrières, la quasi-totalité des demandes sont traitées sur LAO avec une amélioration de la productivité.

Sur la mise en paiement des droits de réversion en volume et en délai, la progression est également constante. Évidemment, la Cipav n'est pas nécessairement maître sur ces délais puisqu'un dispositif de liquidation coordonné inter-régime a été mis en place et la Cipav est souvent dépendante d'une réponse, notamment du régime général ou de la MSA, pour pouvoir liquider la part de retraite réversion en retraite de base.

Pratiquement 2 800 régimes ont été liquidés en 2020 avec un délai moyen de 218 jours, soit une amélioration des délais de 15 % en moyenne par an.

Joanne SOLOMONS rappelle que des enquêtes de satisfaction vont être mises en place auprès des adhérents de la Cipav. Elle demande, toutefois, si les indicateurs de performance de la Cipav obéissent aux mêmes règles que ceux déterminés par l'IGAS, afin de suivre et présenter si nécessaire une évolution de la Cipav qui soit cohérente.

Le directeur répond que le sujet prioritaire est d'abord d'identifier les causes d'insatisfaction.

Le directeur indique que le corpus d'indicateurs qui a été présenté est un corpus tout type d'organismes confondus, qui existe au régime général, au régime agricole, en mesures de taux de décroché, en mesures des performances de recouvrement, en mesures de rapidité des liquidations. Un indicateur est purement quantitatif et l'écart qui semble important de lever est effectivement celui qui va au-delà de l'indicateur et c'est ce qui a été indiqué par l'IGAS au regard des mesures de satisfaction des adhérents. Il faut assumer le fait que la Cipav a des retours qui ne sont pas bons.

L'enquête de satisfaction qui va être menée durant le premier semestre a pour objet d'identifier directement auprès de l'adhérent ce qui ne va pas.

Marie-Françoise DUHEM attire l'attention sur deux points particuliers dans cette présentation. D'une part, concernant la question du turn-over des micro-entrepreneurs, il est nécessaire de garder à l'esprit et de mettre en évidence le coût de traitement pour la Cipav des dossiers des micro-entrepreneurs, sachant que ces professionnels déclarent peu de revenus.

D'autre part, sur le sujet du délai de réponse aux courriers, que ce soit les courriers papier ou les courriels, elle considère que le délai de réponse n'est pas un critère en soit ; il serait plus opportun de prendre en compte la qualité et la fiabilité de la réponse qui est apportée à l'adhérent.

Jean-Guy MESCHI précise que dans le coût de gestion d'un fichier micro entrepreneur, ce n'est pas celui qui reste durablement à la Cipav qui crée des difficultés et entraîne un coût de gestion excessif mais c'est évidemment les évolutions importantes de fichiers qui créent le risque, la difficulté et donc la charge. Effectivement, cette situation est à surveiller notamment avec la restriction aux 21 professions.

Sur le délai de réponse aux courriers, la Cipav est consciente que le délai n'est pas le seul axe primordial. Il faut retenir bien évidemment la qualité et la conformité de la réponse de la caisse.

Mohammed OUZZANI souligne que la satisfaction est un travail en lui-même qu'il serait préférable de sous-traiter à l'extérieur. L'utilisation des média sociaux est aussi très pertinente.

Le directeur reconnaît que la Cipav n'a pas été en situation ces dernières années de mesurer la satisfaction des adhérents. Il remercie Mohammed OUZZANI de donner le crédit et le temps à la Cipav pour mener cette enquête de satisfaction qui lui permettra d'identifier quels sont les réels motifs d'insatisfaction.

La présidente ajoute que cette enquête de satisfaction n'a jamais été générée alors qu'elle avait été demandée déjà par les administrateurs.

Dans le cadre de la relation adhérent, le directeur souhaite également que soient développés les échanges, d'où la présence de la Cipav sur les médias sociaux et d'où les contacts qui ont été pris avec la fédération des autoentrepreneurs.

Le 27 janvier 2021, le directeur a été l'invité de la FNAE (Fédération Nationale des Auto Entrepreneurs) à l'occasion d'un webinaire dédié aux micro-entrepreneurs. Il s'est adressé

aux micro-entrepreneurs adhérents de la Cipav pour leur présenter leur caisse de retraite, expliquer le fonctionnement de la retraite complémentaire et répondre à de nombreuses interrogations posées en direct.

Le directeur envisage aussi une relation avec des associations, notamment avec l'association SOS Cipav, avec laquelle la Cipav a commencé à engager des liens. Elle le fera évidemment avec d'autres associations.

Pour la direction, l'objectif est de travailler sur cette qualité de service, de la mesurer y compris sur des sujets qui ne sont pas encore suffisamment finalisés aujourd'hui et de positionner la Cipav dans sa relation avec l'ensemble des associations qui portent les sujets Cipav, pour les faire intervenir dans leur chantier médiation.

Joseph IRANI estime que pour mettre en œuvre ce chantier, le conseil d'administration doit prendre connaissance du bilan social de la Cipav et avoir une vision sur le fonctionnement de la structure.

La présidente précise que lors de la présentation du rapport d'activité, dans la mesure où les salariés qui seront désignés du CSE seront présents, il y aura un volet de communication sur le bilan social.

Le directeur indique que ce document social n'est pas à transmettre au conseil d'administration. Il doit faire l'objet d'une production réglementaire. La Cipav est une entreprise qui doit satisfaire à ses obligations et les éléments attendus seront transmis dans un rapport d'activité qui sera présenté au conseil d'administration du 16 juin 2021.

Antoine DELARUE félicite le directeur, l'action des services et la nouvelle orientation notamment d'ouverture sur les groupes extérieurs comme SOS Cipav et autres pour faire remonter les problèmes des adhérents.

#### **d. Retour sur la panne informatique de décembre 2020**

Le directeur explique que la panne informatique est survenue le 22 décembre. Cette panne est liée au fait que l'infrastructure qui hébergeait les bases de données du cœur applicatif ont commencé à dysfonctionner jusqu'à se paralyser complètement le 23 décembre. Entre le

23 décembre et la fin de la semaine qui a suivi, la Cipav a connu une série de problématiques majeures puisque la paralysie du système d'information a posé deux problèmes techniques importants.

Le premier problème se situait au niveau de l'application qui gère la comptabilité des prestations (AGRESSO) et la comptabilité de la caisse pour le paiement des prestations. L'activation du plan de secours a permis de régler la difficulté à laquelle les services étaient confrontés et les fichiers ont été en situation d'être transmis aux banques pour paiement.

Le second problème reposait sur l'écosystème cœur de la Cipav qui ne fonctionnait plus. Dans ce contexte, les diverses applications qui étaient touchées devaient être soit réactivées, soit réinstallées et pour certaines le plan de secours devait être lancé.

L'ensemble des applications relativement nouvelles qui avaient été développées depuis 4 à 5 ans sur un écosystème nouveau a pu être réinstallé.

Par contre, les systèmes cœur que sont RAM, le système de gestion électronique des documents (GED) et l'application qui permet aux employés d'avoir un visuel sur l'ensemble des courriers et des documents cotisants, n'ont pas pu être tous réinstallés rapidement puisqu'ils sont créés et développés sur la base de composants anciens et non mis à jour.

Dans ces conditions, les services ont décidé d'activer le plan de secours sur ces thématiques. Les applications qui existaient et qui fonctionnaient sur le site rue de Vienne ont été réactivées et remises en fonctionnement progressivement à partir du 26-27 décembre.

Dans ce contexte, la caisse n'a pas été en situation de fonctionner correctement le 28 décembre car il manquait encore quelques composants actifs pour que le poste de travail puisse être clairement repris par le gestionnaire, ce qui a été effectif le mardi 29 décembre.

S'en est suivi une série de dysfonctionnements pour la connexion des assurés qui n'avaient plus la possibilité de se connecter en ligne entre Noël et le jour de l'an. Ce dysfonctionnement a été résolu dans les premiers jours de janvier.

Depuis, l'ensemble des bases de données sont en mesure de fonctionner et les dernières opérations de reconstruction du système seront finalisées à fin février. L'infrastructure qui a été recrée permet aux services de bien fonctionner.

Par contre, la reconstruction des applications développées en interne, comme RAM et ACACIA, a été problématique car les composants qui activent le bon fonctionnement de ces applications, notamment ORACLE et JAVA, sont largement dépassés et ne sont plus mis à jour.

En conclusion, le directeur annonce qu'il ne veut plus revivre ces quinze jours de tension extrême. Il entend réaliser une mise à jour complète des applications qui sont au cœur du système, ses composants évoluant, afin qu'il soit possible de reconstruire sans difficulté ces applications. Bien qu'il soit compréhensible que des problèmes techniques puissent arriver, la difficulté à reconstruire n'est pas entendable.

Des projets techniques vont être mis en place pour sécuriser le fonctionnement pour les administrateurs, pour les adhérents, pour les collaborateurs et également pour la tutelle.

La présidente demande ensuite un point d'avancement sur l'application smartphone.

Le directeur explique que l'application smartphone est en cours de finalisation. Après échanges avec certains administrateurs et le message que lui a adressé Jérôme ZITOUN, les éléments qui posaient difficultés sur l'application ont été pris en compte et les corrections ont été effectuées. La Cipav sera prochainement en mesure de communiquer plus activement sur cette application pour qu'elle devienne un élément de gestion courante du compte adhérent par l'assuré.

La présidente annonce que les fiches présentant les administrateurs seront déposées prochainement sur le site internet de la Cipav. Ainsi, les adhérents auront une vision complète du nouveau conseil d'administration.

Elle rappelle ensuite qu'elle s'était engagée pour que les administrateurs disposent d'un espace partagé avec des ressources en ligne. A cet effet, elle propose à Jérôme ZITTOUN, de par sa fonction de secrétaire du bureau, de travailler sur une phase de tests, afin que le conseil d'administration ait un véritable espace de travail et de ressources partagé.

Le directeur précise que le site institutionnel est maintenant prêt pour une actualisation et une mise à jour du chapitre « gouvernance » et confirme qu'un article et les fiches de présentation des administrateurs allaient être mis en ligne. Cette présentation des membres du conseil d'administration se traduit par la photo de l'administrateur, son identité, sa profession, son collègue d'appartenance et le lien de l'adresse électronique @lacipav.fr.

Le directeur annonce ensuite son intention de ne plus filigraner les documents qui sont transmis aux administrateurs. C'est le cas dans les documents qui sont joints aujourd'hui à l'ordre du jour.

Au-delà de ce sujet, le directeur souhaitait également mettre en ligne un espace qui permettrait effectivement que soient transmis, au sein de dossiers virtuels, les ordres du jour du conseil d'administration et les pièces qui y sont associées. Il propose effectivement d'organiser une phase de tests sur l'infrastructure technique prévue et d'échanger avec Jérôme ZITTOUN s'il en est d'accord, de par ses fonctions de secrétaire, afin de vérifier si cet espace partagé répond aux besoins identifiés par les administrateurs.

Jérôme ZITTOUN remercie la présidente et le directeur de lui confier cette mission et c'est avec plaisir qu'il accepte. Il précise qu'il s'entourera de quelques personnes compétentes en informatique et d'autres moins compétentes pour recueillir tous les avis et tous les niveaux de remontée.

Il revient ensuite sur les propos du directeur concernant la panne informatique.

Le fait que la Cipav détienne des sauvegardes de la base de données mais aucune sauvegarde des applicatifs, ni des serveurs l'inquiète un peu. Il espère que le nouveau DSI sera en charge de prévoir les ressources et les procédures adaptées pour permettre d'appliquer la stratégie de continuité adoptée par l'entreprise et ainsi permettre de rétablir, reprendre et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini suite à l'interruption de l'activité. La Cipav ne doit pas être dépendante de composants qui sont peut-être anciens mais qui n'ont aucune vocation à être réinstallés dans la mesure où ils peuvent être sauvegardés.

Il précise qu'un marché public est lancé concernant l'externalisation des sauvegardes. Il invite la direction à faire en sorte de sauvegarder les applicatifs quels qu'ils soient de façon à changer uniquement le matériel, remonter les sauvegardes et faire fonctionner à nouveau le système. Par ailleurs, le nouveau DSI devra également travailler sur la notion de cluster qui



influe sur les performances et sur la capacité utile, de façon à limiter l'interruption de service.

## **5. PRESENTATION DE MARIE-FRANCOISE DUHEM, MEMBRE DE LA COMMISSION DE CONTRÔLE**

La présidente rappelle que, par le passé, les commissions de contrôle étaient destinées à contrôler les comptes des caisses. Elles étaient composées d'anciens élus, qui devaient présenter au Conseil un rapport sur les opérations effectuées au cours de l'année écoulée et sur la situation de la Caisse en fin d'année, ainsi que sur la régularité et la sincérité de la comptabilité.

Ce travail est, depuis un certain temps, effectué par des commissaires aux comptes. De ce fait, le travail de la commission de contrôle se concentre aujourd'hui sur le respect de la déontologie par les administrateurs.

La présidente laisse la parole à Marie-Françoise DUHEM qui se présente sommairement pour les personnes qui ne la connaissent pas. Elle exerce la profession de psychologue clinicienne et psychothérapeute en exercice libéral depuis 1994. Ses premiers contacts avec le conseil d'administration de la Cipav se sont faits par le document qu'elle a reçu lors de son inscription et qui présentait la Cipav avec une magnifique photo du conseil d'administration de l'époque.

Elle a intégré le conseil d'administration comme suppléante en 2005 puis a été élue titulaire pour deux mandats successifs entre 2008 et 2020. Son mandat s'est terminé en 2020 dans le collège 3.

Elle a fait partie de différentes commissions, notamment la commission d'appel d'offres, la commission de recours amiable et la commission de contrôle. Ce sont les principales commissions auxquelles elle a participé.

Son ancienneté fait aussi qu'elle a connu deux présidents de la Cipav et elle ne compte plus le nombre de directeurs qu'elle a vu passer.

Elle tient à dire devant le conseil qu'elle se réjouit du recrutement de François CLOUET qu'elle a vu à l'œuvre en tant que directeur adjoint de la Cipav. Au cours de cette période, il a fait preuve d'un professionnalisme et d'une capacité d'investissement et de travail. C'est donc un élément important pour amorcer enfin une évolution favorable pour la Cipav à tous les points de vue.

Elle se réjouit aussi de la féminisation du conseil d'administration puisque les trois dernières années, le conseil d'administration était constitué de très peu de femmes. Elle espère que le conseil va savoir harmoniser en tenant compte à la fois de toutes les qualités du masculin et de toutes les qualités du féminin pour créer cette énergie nouvelle qu'elle attend de la Cipav et du conseil d'administration.

La responsabilité principale du conseil est de garantir l'avenir à tous les adhérents. Cette responsabilité demande un engagement et un sérieux de longue haleine. L'objectif d'un

administrateur ne doit pas être de venir simplement passer une journée ou une soirée à Paris.

L'administrateur doit s'investir dans les différents dossiers même s'il est compliqué parfois de se remémorer toutes les décisions prises et d'avoir en tête tous les dossiers qui ont été traités lors des conseils précédents.

Mais l'administration, le directeur et ses équipes sont là pour répondre aux questions des administrateurs.

Par ailleurs, elle invite les administrateurs à prendre du recul par rapport à la profession qu'ils représentent dans les décisions qui sont prises en conseil d'administration. Que ces décisions soient prises pour le bien de tous les adhérents et pour tous les dossiers.

Elle attend du conseil d'administration qu'il impulse une nouvelle dynamique et montre une nouvelle image de la Cipav. Cet exercice demande de s'appuyer sur les expertises qui ont été menées, notamment celle de l'IGAS qui préconise au conseil d'administration de maintenir des relations de confiance, des relations de travail apaisées et constructives pour avancer dans de bonnes conditions.

Elle souligne la pluralité des professions réunies au sein du conseil d'administration qui fait la richesse de cette assemblée. Les discussions doivent se faire et les prises de décisions doivent se prendre en toute sérénité. Elle incite les administrateurs à s'écouter les uns et les autres et essayer d'harmoniser et trouver le positif dans chaque point de vue.

En ce qui concerne la commission de contrôle, elle rappelle la particularité de celle-ci qui, conformément aux statuts et au code de déontologie, a le droit de se saisir par elle-même si elle observe des dysfonctionnements dans l'entreprise ; dans ce contexte, ses prérogatives lui permettent de mener certaines investigations. Sinon c'est sur demande du Président, des administrateurs ou de la direction de la caisse que cette commission est saisie pour répondre à certaines questions.

Dominique MONTEIL rappelle simplement qu'aucun candidat ne s'est présenté pour cette commission ; c'est la raison pour laquelle il a proposé sa candidature. Aujourd'hui, il découvre son rôle de relais qu'il aura certainement à jouer entre le conseil d'administration et la commission de contrôle puisque lui seul siège à cette assemblée, Marie-Françoise DUHEM et Lionel DUNET étant des membres extérieurs.

Sébastien KRAWCZYK confirme que le rôle de la commission de contrôle a été fortement réduit. Il se concentre désormais sur respect de la déontologie. C'est une commission qui n'a pas de rythme de fonctionnement régulier et qui agit sur saisine (saisine de tiers, de la présidence ou de la direction, voire du conseil d'administration) pour étudier certains sujets en lien avec son activité.

Marie-Françoise DUHEM identifie désormais la commission de contrôle à une commission de « prise de recul » par rapport à ce qui se passe au sein d'un organisme à un moment donné. La commission n'exerce plus aujourd'hui dans le sens de contrôle des comptes mais elle fait état au conseil d'administration de ce qu'elle a observé suite à sa saisine. Elle précise que le

conseil d'administration reste, malgré tout, souverain sur la décision finale.

Armand GERSANOIS est satisfait que cette commission soit active et qu'elle puisse faire avancer le fonctionnement du conseil d'administration et de la Cipav.

Pour lui, la commission de contrôle peut accompagner le conseil d'administration sur la justesse de certains diagnostics, sur des recommandations, sur des scénarios. Aussi, il souhaiterait que cette commission soit active, qu'elle participe et qu'elle aide le conseil d'administration et la Cipav à progresser.

## 6. ACTIVITE DES COMMISSIONS

- Commission des placements

Fabrice ZAMBONI fait un point de situation sur le portefeuille d'actifs de la Cipav.

Les performances ont été positives sur l'année 2020 malgré le choc extrême de fin mars 2020. Les réserves atteignent plus de 7 milliards d'euros estimés en valeur de marché. Les actions des banques centrales concertées à partir de fin mars 2020 ont permis de faire remonter le marché actions.

L'allocation stratégique est toujours respectée. Il est à noter qu'en 2020, le conseil d'administration n'a pas voté de nouvelle allocation stratégique à cause de la crise sanitaire. Une nouvelle allocation stratégique qui prendra en compte l'impact de la crise sanitaire sera présentée, dans un premier temps à la commission des placements puis au conseil d'administration du 14 avril 2021.

Fabrice ZAMBONI présente ensuite la charte d'investissement responsable qui précise la gouvernance ainsi que les grandes orientations de la gestion des actifs avec pour objectif la mise en place des meilleures pratiques de gestion pour la mise en œuvre de l'allocation stratégique d'actifs décidée par le conseil d'administration.

La présidente signale que deux délibérations seront soumises au vote du conseil d'administration, l'une sur la charte d'investissement responsable et l'autre sur le projet de vente de l'immeuble rue Boissière.

Elle précise que la Cipav est un des premiers organismes de sécurité sociale de retraite à mettre en place cette charte d'investissement responsable. Elle remercie les services d'avoir accompagné ce travail et de l'avoir même fortement piloté tout en permettant aux membres de la commission des placements d'y participer.

Fabrice ZAMBONI présente au conseil d'administration la charte d'investissement responsable. Cette charte, qui doit être validée par le conseil d'administration, est passée en revue au moins une fois tous les trois ans, et en cas de modification substantielle de l'orientation des placements.

Un règlement financier est validé par le directeur général, qui complète cette charte d'investissement, dans lequel sont fixés les procédures de contrôle, les outils de suivi de la gestion et les limites internes.

Ainsi, la Cipav en tant qu'investisseur responsable signerait des accords édités par l'ONU dénommés Principes pour l'Investissement Responsables (PRI).

Les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) de l'ONU disposent dans leur préambule :

*« Il est de notre devoir, en tant qu'investisseurs institutionnels, d'agir dans l'intérêt à long terme de nos bénéficiaires. C'est en cette qualité de fiduciaire que nous estimons que les questions environnementales, sociales et de gouvernance d'entreprise (ESG) peuvent nuire à la performance des portefeuilles d'investissement (à divers degrés selon les entreprises, les secteurs, les régions, les catégories d'actifs et au fil du temps). Nous reconnaissons également que l'application de ces Principes est susceptible de mieux aligner les intérêts des investisseurs sur les objectifs généraux de la société. »*

Ce préambule correspond à la conception que la CIPAV a de sa responsabilité fiduciaire. C'est la raison pour laquelle la CIPAV entend se porter signataire des PRI d'ici fin 2021. Fabrice ZAMBONI signale toutefois que l'expression « *peuvent nuire* » a fait l'objet de discussions et sera finalement traduite ainsi « *peuvent affecter* ».

En signant les PRI, la Cipav, en tant qu'investisseur, s'engage publiquement à les adopter et à les mettre en œuvre, dès lors qu'ils sont en phase avec ses responsabilités fiduciaires :

1. Prendre en compte les questions « environnementales, sociales et de gouvernance » dans leurs processus de décisions en matière d'investissement
2. Prendre en compte les questions ESG dans leurs politiques et leurs pratiques d'actionnaires
3. Demander aux sociétés dans lesquelles ils investissent de publier des rapports sur leurs pratiques ESG
4. Favoriser l'acceptation et l'application des PRI auprès des gestionnaires d'actifs
5. Travailler en partenariat avec les acteurs du secteur financier qui se sont engagés à respecter des PRI pour améliorer leur efficacité
6. Rendre compte de leurs activités et de leurs progrès dans l'application des PRI.

Fabrice ZAMBONI précise que la plupart des partenaires avec qui la Cipav travaille ont déjà signé les PRI. La plupart des grandes sociétés de gestion les ont signés. Il s'agit d'un type de finance issu des pays nordiques.

La politique d'investissement responsable de la CIPAV s'appuie sur les quatre orientations suivantes :

- Le respect des droits de l'homme et du citoyen tels que définis dans la Déclaration Universelle des droits de l'homme,
- Le respect des réglementations en matière de lutte contre le financement du terrorisme, la corruption et les paradis fiscaux,
- Le respect des principes de l'Organisation Internationale du travail (OIT),
- L'action en faveur de la protection de l'environnement, la transition énergétique et écologique

Dans un souci d'une meilleure compréhension, Jérôme ZITTOUN demande qu'un exemple de chacun des PRI soit donné par rapport à la Cipav.

La présidente souhaite que ce type de question soit posé par écrit 24 heures avant la tenue de la réunion, afin que les services aient la possibilité de préparer leur réponse. Un point sur le sujet sera fait au prochain bureau.

Pascal DUCHER s'interroge sur les questions environnementales et leurs limites. La Cipav s'interdit-elle d'investir dans des fonds de placement, comme par exemple des compagnies aériennes ou dans des grands centres commerciaux qui impliquent une artificialisation massive ?

Katia LALEVEE invite les administrateurs à consulter sur internet les définitions simples et claires des PRI, ESG, ESF, RSE. Il s'agit de mesures répertoriées environnementales, sociales et économiques à savoir le recyclage, le respect ethnique au travail, les achats responsables des sociétés. Ces définitions sont très synthétiques et très simples pour comprendre qu'elles sont les sociétés effectivement qui adhèrent à ces différents principes.

Jérôme ZITOUN demande que les liens internet soient communiqués aux administrateurs.

Joanne SOLOMONS demande si la Cipav investit uniquement dans des entreprises qui sont labélisées.

Fabrice ZAMBONI répond par l'affirmative. Il ajoute que le fait de signer les PRI engage la Cipav à une certaine diligence. A ce titre, la caisse est contrôlée par un organisme indépendant.

La présidente met au vote du conseil d'administration la charte d'investissement responsable.

**Le conseil d'administration valide, par 19 voix pour et 2 abstentions, la charte d'investissement responsable.**

*François PELEGRIN quitte la séance à 16 h 00.*

Fabrice ZAMBONI propose ensuite au conseil d'administration la vente de l'immeuble situé au 78 rue Boissière à Paris 16<sup>ème</sup>.

Il précise que la commission des placements du 26 janvier 2021 a émis un avis favorable à cette vente qui est présentée aujourd'hui pour validation du Conseil d'Administration.

La présidente rappelle que par le passé, un adhérent de la Cipav a fait donation à la caisse de l'immeuble rue Boissière. C'est un immeuble sur lequel étaient prévus d'importants travaux mais certains permis de construire ont été refusés. Par ailleurs, un grand nombre d'appartements restent vacants et des procès ont été engagés avec des locataires.

La commission des placements s'est alors interrogée sur la rentabilité de cet immeuble et il lui a paru opportun de le mettre en vente, sachant qu'une personne se propose de l'acheter en l'état, à une valeur supérieure à celle de l'expertise des domaines. De plus, cet éventuel acheteur prend acte des procès et des différents problèmes actuels.

Antoine DELARUE signale que cet immeuble Boissière a été cité dans un reportage qui montrait que beaucoup d'appartements étaient vacants et que l'immeuble était mal

entretenu. Ce reportage salissait terriblement l'image de la Cipav alors que c'est l'exception qui confirme la règle.

La présidente demande à Fabrice ZAMBONI et à ses services de faire un point de situation sur l'immeuble Boissière pour le prochain conseil d'administration, mais également de réaliser une petite rétrospective de tous les immeubles que détient la Cipav dans son patrimoine avec éventuellement un point sur leur localisation respective.

Philippe CAPELIER aimerait comprendre les raisons de cette vente alors qu'il s'agit d'une donation alors que la Cipav a d'autres immeubles qu'elle a achetés.

La présidente explique, pour avoir été une élue municipale d'une grande ville, que les immeubles en donation ne sont pas forcément les immeubles les mieux entretenus de façon patrimoniale. Dans ce cas de figure, l'immeuble Boissière nécessitait de gros travaux. Le permis de construire a été déposé et refusé par la mairie de Paris pour diverses raisons. Aujourd'hui, l'acquéreur décide de l'acheter en l'état à un prix attractif. Ce n'est pas pour faire offense à la personne qui a fait cette donation mais c'est tout simplement une opportunité qui paraît intéressante actuellement.

Mohammed OUAZZANI signale que cet immeuble ne crée que des problèmes à la Cipav. Les procès engagés avec les locataires sont loin d'être réglés. Les travaux à réaliser sont onéreux. Et aujourd'hui, le prix qui est proposé par l'acquéreur va permettre à la Cipav d'investir dans un autre bien.

A la question de Valérie BOLLAERT, la présidente précise qu'il s'agit de surfaces d'habitations et de bureaux.

La présidente met au voix les délibérations suivantes :

- **Le Conseil d'Administration après avoir pris connaissance de l'avis de la commission des placements, valide la vente de l'immeuble situé 78 rue Boissière pour un prix plancher hors droits et hors taxes de 11 500 000 €.**  
**Cette délibération est approuvée par 17 voix pour et 3 abstentions.**
- **Le Conseil d'Administration valide que les frais et honoraires seront à la charge du vendeur.**  
**Cette délibération est validée, par 16 voix pour, 2 voix contre et 2 abstentions.**
- **Le Conseil d'Administration, délègue à la Commission des Placements la possibilité de renoncer à une opportunité en cas de réception d'une offre non satisfaisante et de procéder à la recherche de tout autre acquéreur.**  
**Cette délibération est approuvée par 19 voix pour et 1 abstention.**
- **Commission de Recours Amiable**

Geneviève DEFENIN rappelle que la commission de recours amiable a clairement pour fonction de faire office de médiateur et de régler les conflits avec les adhérents. Elle reçoit, à ce titre, délégation du conseil d'administration pour examiner les litiges portant sur les

décisions prises par la caisse. La CRA doit obligatoirement être saisie par l'adhérent au plus tard dans le délai de 2 mois à compter de la notification de la décision contestée et avant tout recours devant les tribunaux.

La CRA s'est réunie le 21 janvier 2021 en présence de Geneviève DEFENIN, Pia EDSTROM-BOURDEAU, Joanne SOLOMONS et Philippe SEGUIN.

La commission a été animée par la responsable du pôle litiges adhérents, Valérie MERRIEN et les attachés juridiques Farid SAHEB, Ilhem MEJRI et Clélia NWO ainsi que Sébastien KRAWCZYK, secrétaire général. En appui, l'assistante de direction Priscilla GAIE et Agnès JACQUEMAIN, responsable du secrétariat administratif et juridique, gèrent la logistique des réunions et l'envoi du procès-verbal à la tutelle.

Elle tenait à citer l'équipe de Valérie MERRIEN qui réalise un travail de fourmis pour présenter des dossiers comportant toutes les informations et toutes les pièces indispensables, ce qui permet aux membres de la commission de statuer sur des dossiers remarquablement constitués.

Membre de la CRA il y a 6 ans, Geneviève DEFENIN constate aujourd'hui une progression importante dans l'organisation du travail de cette commission.

La qualité de service est beaucoup mieux maîtrisée grâce à la mise en place de procédures comportant des critères d'évaluation qui sont vérifiés et qui conduisent à mesurer le travail fourni, à suivre la gestion des stocks, à vérifier les délais de traitement, à fournir des indicateurs de gestion et surtout permettre d'identifier d'éventuels dysfonctionnements.

Il est à noter une baisse notable des dossiers à traiter dont le nombre reste quand même de l'ordre de 1 000 dossiers par an.

Dans cette commission du 21 janvier 2021, 53 dossiers ont été traités qui ont généré 3 accords et 50 rejets.

- **Commission d'Action Sociale**

Joanne SOLOMONS rejoint les propos de Geneviève DEFENIN car il s'agit du même principe pour l'action sociale. Membre de cette commission depuis les trois dernières années, Joanne SOLOMONS a constaté les progrès importants réalisés dans la préparation des dossiers avec l'équipe qui présente de manière limpide les situations des adhérents, permettant ainsi aux membres de prendre des décisions efficaces et rapides. L'équipe est sensée et dynamique.

Lors de la commission du 4 février 2021, 789 demandes d'aides ont été examinées et ont donné lieu à 540 décisions d'accord et 249 décisions de rejet.

- **Commission des marchés publics**

Sébastien KRAWCZYK précise que la première commission des marchés aura certainement lieu sur la deuxième quinzaine de mars.

La présidente précise qu'un point sera fait lors du conseil d'administration du 14 avril 2021.

\* \* \*

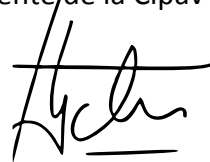
La présidente remercie les administrateurs et la direction pour leur attention et leur discipline qui a permis de tenir ce conseil d'administration dans ces conditions particulières.

Plus rien n'étant à l'ordre du jour, la séance est levée à 16h30.

\* \* \*

**La prochaine réunion du conseil d'administration aura lieu le mercredi 14 avril 2021 à 9h30.**

Marie-Laure SCHNEIDER,  
Présidente de la Cipav

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ML Schneider', written over a horizontal line.