

N° 205

P. 3214

PROCES-VERBAL
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DU 15 décembre 2021

Le conseil d'administration s'est réuni en visioconférence le mercredi 15 décembre 2021, sous la présidence de Marie-Laure SCHNEIDER.

Étaient présents :

Mme BOLLAERT

Mme BUAT

M. CAPELIER

M. CRABIERES

M. DEBORD

Mme DEFENIN

M. DELARUE

Mme DUBOSC

M. DUCHER

Mme EDSTRÖM-BOURDEAU

M. GERSANOIS

M. GRANGE

Mme KOST

Mme LALEVEE

M. MANDAGARAN

M. MARTIN

M. MONTEIL

M. OUAZZANI

Mme PANKOVA

M. PELEGRI

Mme SCHNEIDER

M. SEGUIN

Mme SOLOMONS

M. ZITTOUN

Votants

Titulaire

Titulaire (après-midi uniquement)

Titulaire

23 administrateurs présents, en capacité de voter, du point 1 au point 4.1

24 administrateurs présents, en capacité de voter, à partir du point 4.2.

La présidente remercie les administrateurs de leur participation à cette séance.

Elle fait ensuite l'appel des votants. 23 administrateurs sont présents. Le quorum est réuni.

1. APPROBATION DU RELEVE DE DECISIONS ET DU PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 10 NOVEMBRE 2021

La présidente demande si le relevé de décisions et le procès-verbal de la réunion du conseil d'administration du 10 novembre 2021 suscitent des observations.

Aucune remarque n'étant faite, le relevé de décisions et le procès-verbal du conseil d'administration du 15 décembre 2021 sont approuvés par 22 voix pour et 1 abstention.

2. INFORMATIONS DE LA PRESIDENTE ET DU DIRECTEUR

2.1. Séminaire administrateurs du 12 janvier 2022 (avancement de l'organisation)

Pour le déroulé de ce séminaire, un lieu proche de la Cipav a été défini. Il s'agit d'un espace dédié aux formations en présentiel qui respecte les normes sanitaires pour tenir ce type de manifestation. Le repas se fera dans un restaurant privatisé pour l'occasion.

Le séminaire sera organisé en 2 ½ journées :

- Le matin, formation sur la notion de gestion des placements et des réserves dans les caisses de retraite avec l'intervention de Monsieur Etienne STOFER
- L'après-midi, point de situation sur les évolutions de la protection sociale et leurs incidences sur la Cipav avec l'intervention de Monsieur Julien DAMON.

2.2. Actualités CNAVPL

Lors du dernier Conseil d'Administration de la CNAVPL le 9 décembre dernier, les montants de gestion administrative pour l'année 2022 ont été arrêtés.

Conformément à la Convention d'Objectif et de Gestion signée entre l'Etat et la CNAVPL, la Cipav va bénéficier pour la 2^{ème} année consécutive d'un financement à hauteur de 20 millions d'euros environ.

Ce rehaussement est lié au fait que l'Etat a pris en compte les coûts réels des sections professionnelles pour couvrir la gestion du régime de base.

L'Etat a demandé à tous les organismes de sécurité sociale d'engager des réductions de dépenses, ce qui implique que la dotation du régime de base a baissé de 1.5 % entre l'année 2021 et l'année 2022. Elle continuera à baisser chaque année de 1.5 % sur la durée de la COG.

Afin de financer les travaux connexes au RGCU piloté par chacune des sections, une dotation d'intervention informatique est également attribuée à chaque section.

- Dotation d'action sociale

En début de mandat à la CNAVPL, la présidente de la Cipav a demandé qu'une révision des modalités de répartition de la dotation d'action sociale soit engagée afin de prendre en compte notamment la particularité de la Cipav et avoir une répartition à due proportion des effectifs et de leurs revenus. Ces travaux doivent être poursuivis.

3. GOUVERNANCE DE LA CIPAV

3.1. Information sur la mise en œuvre de la réforme statutaire votée au CA du 15.09.2021

L'évolution statutaire comporte deux axes principaux :

- Le premier axe est lié à des modifications du règlement intérieur, avec notamment l'intégration des deux représentants du CSE et à la mise à jour de références réglementaires.
- Le deuxième axe porte sur les prestations puisque cette évolution permet pour les retraités, à date d'effet du 1^{er} janvier 2022, de liquider la pension de retraite complémentaire malgré la présence d'un débit de cotisations.

La Direction de la Sécurité Sociale a validé l'ensemble de ces évolutions et le circuit de validation de l'arrêté d'approbation a été lancé.

3.2. Commission stratégie : résolution sur la réforme des cotisations

Armand GERSANOIS rappelle l'axe principal de cette réforme qui vise à introduire un mécanisme de cotisations proportionnelles au revenu pour la retraite complémentaire et l'invalidité décès.

Il indique que la commission stratégie a élaboré les principales orientations et a défini un plan de travail. Un vote du Conseil d'Administration sur cette réforme statutaire devrait intervenir dans le courant du 1^{er} semestre 2022.

Le vote qui sera proposé au Conseil d'Administration aujourd'hui est une résolution qui permet à la commission de continuer à travailler sur cette réforme.

La cotisation forfaitaire par tranche fait partie de l'histoire de la caisse depuis le décret constitutif publié en 1978. Il s'agit donc d'une vraie révolution.

Le passage à des cotisations proportionnelles s'inscrit dans une suite de réformes du régime complémentaire qui ont été engagées depuis 2015, avec la mise en place d'un ajustement des cotisations sur le revenu N-1 en 2016 puis la mise en place à compter de 2019, de l'appel 3 en 1 avec la conséquence du passage à une échéance unique au 15 octobre (contre 15 avril et 15 octobre précédemment).

Enfin, la mise en place de la régularisation RC sur le revenu de l'année N a été votée par le Conseil d'Administration en 2018 mais est entrée en vigueur, pour la première fois, cette année.

Le passage à des cotisations proportionnelles est une réelle mesure de simplification. Les modalités de calcul des cotisations RC et RID seront alignées sur celles des cotisations du régime de base. Le mécanisme de cotisation proportionnelle permettra d'automatiser un ajustement des cotisations au revenu.

Il permettra aussi d'homogénéiser les modalités de calcul entre PL classique et micro-entrepreneur.

Chaque année, le Conseil d'Administration aura à fixer les taux de cotisations annuels du régime complémentaire et du régime invalidité-décès qui seront validés ensuite par décret.

De plus, le passage à des cotisations proportionnelles dans un contexte de transfert de recouvrement à compter de 2023 facilite et sécurise ce transfert dans la mesure où l'ensemble des autres cotisations étant déjà appelées sur des cotisations proportionnelles au revenu, le système d'information URSSAF est aujourd'hui paramétré pour gérer ce mode de fonctionnement.

La Cipav envisage d'accompagner le passage à des cotisations proportionnelles de mesures complémentaires comme l'alignement des dates d'affiliation et de radiation avec celles des autres indépendants, ou encore l'ajustement des règles d'exigibilité des cotisations et la mise en cohérence des modalités de paiement avec celles des URSSAF.

La volonté de la Cipav est que les travaux du Conseil d'Administration, qui conduisent à une réforme des statuts, soient menés en parallèle des travaux de l'Etat et de la Direction de la Sécurité Sociale pour aboutir à une réforme, à la fois des décrets de 1979 constitutifs des régimes complémentaire et invalidité-décès et des articles du code de la sécurité sociale.

Ceci doit garantir une date de mise en œuvre au 1^{er} janvier 2023, afin de la faire coïncider avec la date du transfert du recouvrement à l'URSSAF.

Le plan d'action élaboré par la commission s'établit en 3 temps :

- Fixer les grandes orientations de la réforme avec une résolution qui affiche la position du Conseil d'Administration de la Cipav de mettre en place un mécanisme de cotisations proportionnelles au revenu pour les régimes complémentaire et invalidité-décès.
- Identifier tous les paramètres qui doivent être définis et qui pourront être ajustés dans une mécanique de cotisation proportionnelle.
- Valider juridiquement la réforme

Armand GERSANOIS souligne que la conséquence très opérationnelle du passage aux cotisations proportionnelles est l'abandon des options, de surcotisation mais également de réduction.

Après avoir pris connaissance des travaux de la sous-commission statuts, le Conseil d'administration de la Cipav approuve par 19 voix pour, 2 voix contre et 2 abstentions, la résolution suivante :

« *Au regard des évolutions récentes de ses régimes complémentaire et invalidité décès et du transfert du recouvrement des cotisations de ses adhérents au réseau URSSAF à compter de 2023, le conseil d'administration de la Cipav décide, dès le mois de décembre 2022 :*

1. *D'engager une réforme statutaire permettant de mettre en œuvre les principes suivants :*
 - *Adoption du principe du calcul des cotisations de retraite complémentaire et d'invalidité décès proportionnellement au revenu déclaré,*
 - *Abandon des dispositifs de modulation des montants de cotisation sur option,*
 - *Harmonisation des modalités d'affiliation et de radiation, des règles d'exigibilité et des périodicités de paiement pour l'ensemble des assurés Cipav quel que soit leur régime (ME/PL) ou l'organisme en charge du recouvrement de leurs cotisations,*
2. *De solliciter la Direction de la sécurité sociale pour qu'elle engage les mesures réglementaires nécessaires à ces évolutions :*

Modification des décrets constitutifs des régimes de retraite complémentaire et invalidité décès pour les cotisations dues à compter de l'exercice 2023,

Modification, pour les professionnels libéraux relevant de la Cipav, des dispositions réglementaires relatives aux modalités d'affiliation et de radiation, aux règles d'exigibilité et aux périodicités de paiement des cotisations vieillesse et invalidité décès,

3. *D'inscrire cette réforme statutaire à l'ordre du jour d'une de ses réunions du premier semestre 2022 pour permettre son entrée en vigueur au plus tard au premier janvier 2023. »*

Philippe SEGUIN fait observer au Conseil d'Administration que malgré l'abandon de la possibilité de demander des exonérations pour les revenus bas, les adhérents auront toujours la possibilité de se retourner vers l'action sociale de la Cipav.

3.3. Suivi du projet d'entreprise et lettre de mission du directeur pour 2022

Le directeur adjoint rappelle le contenu du projet d'entreprise Horizon 2022 pour la période 2019-2022.

Le projet d'entreprise Horizon 2022 s'articule sur 3 axes, 13 chantiers, 43 projets référents et 131 projets dédiés qui sont déployés sur la période 2019-2022.

- Axe 1 : Une caisse à l'écoute et au service des adhérents
 - Améliorer les modalités d'échange avec les assurés
 - Développer une démarche proactive des informations
 - Mettre en œuvre la démarche qualité
 - Développer une offre de conseil personnalisée
 - Développer de nouveaux services personnalisés

- Axe 2 : Une caisse performante et innovante
 - Améliorer et simplifier les processus de gestion des demandes des adhérents
 - Renforcer en innovant, la performance de la Cipav sur les outils SI
 - Développer la maîtrise des risques et des coûts
 - Pérenniser la bonne gestion financière
- Axe 3 : Une caisse responsable et ouverte sur son environnement
 - Renforcer, au-delà du savoir-faire technique, les compétences managériales
 - Déployer les nouveaux modes de travail pour faciliter la transversalité
 - Encourager et valoriser les compétences et l'ouverture sur l'écosystème de la protection sociale
 - Valoriser les politiques en faveur du bien-être au travail et du développement durable

Concernant la structure du projet, le pilotage est exercé par le comité de direction qui assure un sponsoring des axes de réalisation du projet d'entreprise (2 sponsors par axe).

Les 24 chefs de projet, qui ont été nommés, assurent le pilotage des projets, présentent leur projet et rendent compte de leur état d'avancement lors des comités projet Horizon 2022. Ils travaillent avec 41 chefs de projets dédiés.

Un réseau de 18 ambassadeurs et 2 super ambassadeurs, qui sont des collaborateurs volontaires, participe au suivi de la réalisation du projet d'entreprise, contribue par son action à communiquer et informer sur le projet d'entreprise.

En termes de communication, une newsletter trimestrielle est publiée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs.

Une date de fin de réalisation du projet d'entreprise est fixée au 31 décembre 2022.

L'objectif d'état de réalisation pour fin 2021 est fixé à 75 %.

Martina KOST s'interroge sur le ressenti du personnel.

Un représentant du personnel lui indique qu'une très nette amélioration de la relation de travail est observée et précise qu'une relation de confiance a pu s'instaurer entre le personnel, les élus et la direction.

Jérôme ZITTOUN félicite l'ensemble des équipes pour les avancées en matière de meilleure prise en compte des besoins d'amélioration et de nouvelles opportunités.

Il souhaiterait que la newsletter diffusée aux salariés de la Cipav soit également transmise aux administrateurs. Sa demande est validée. La prochaine newsletter sera diffusée fin janvier 2022.

La présidente fait la transition avec la lettre de mission au directeur pour 2022, en indiquant que celle-ci est la transcription du projet d'entreprise. Elle en fait lecture puis la transmet à l'ensemble des administrateurs afin qu'elle soit approuvée au Conseil d'Administration du mois de février 2022.

4. GESTION DE LA CIPAV

4.1. Budget de gestion administrative pour 2022

Le secrétaire général précise que ce point budgétaire a une double ambition :

- Connaitre le taux d'exécution budgétaire auquel la Cipav parvient de manière prévisionnelle à fin décembre
- Proposer le budget de gestion administrative pour 2022

Les travaux sont en cours de finalisation avec un taux d'exécution budgétaire qui est en forte progression depuis un certain nombre d'années et qui atteint aujourd'hui 85 % d'exécution (43 702 497 € de consommé sur un budget 2021 de 51 366 000 €), et devrait atteindre 97 % au 31 décembre 2021.

Ces chiffres démontrent d'une part que les prévisions budgétaires de la Cipav s'affinent au fil des années, sont de plus en plus justes et d'autre part que l'avancement des projets est plus régulier et conforme aux calendriers qui sont programmés.

Le budget 2022 est en recul de – 6 % par rapport au budget qui avait été adopté par l'administrateur provisoire fin 2020 pour 2021. Il est intéressant de noter que le budget est en recul à la fois sur la partie charges d'exploitation et sur la partie investissements.

Cela s'explique par des investissements qui ont été réalisés, de manière anticipée cette année ou les années précédentes, en équipement des salariés. Cette baisse s'explique aussi par une réduction des investissements dans le cadre de la préfiguration du transfert de recouvrement. Un certain nombre d'investissements ou travaux ont été freinés pour s'adapter à la configuration Cipav post transfert.

Ce budget 2022 est le dernier budget que le Conseil d'Administration va voter pour une période avant le transfert du recouvrement.

Les budgets de gestion administrative des années à venir ne feront plus apparaître les dépenses spécifiques au recouvrement. La structure budgétaire va beaucoup évoluer à compter de l'année prochaine.

Focus sur les 2 principales directions : DRH et DSI.

DRH

Le budget 2022 de la DRH affiche une baisse de 7 % et s'élève à 24 034 891 € en comparaison à un budget 2021 qui était à 25 881 617 €.

La part essentielle du budget concerne la masse salariale : 22 344 165 €. Cette masse salariale est en baisse de 6 % avec une volonté de maîtriser les effectifs dans la perspective du transfert du recouvrement.

Les autres lignes budgétaires restent assez stables.

En 2020, la Cipav comptait 311 ETP. Au mois de décembre 2021, elle en comptabilise 292 ce qui démontre que la caisse a déjà, par anticipation, pris en compte le transfert du recouvrement.

En effet, la Cipav exerce une vigilance systématique sur chaque remplacement dans le cadre des départs. Des arbitrages sont effectués pour identifier si ces postes vacants doivent être remplacés et si la création de postes s'avère nécessaire au regard des futures missions de la Cipav.

La tendance engagée, dès cette année, est confirmée dans le budget 2022 qui est proposé avec un nombre d'ETP qui s'élève à 296 dont 10 CDD.

DSI

La DSI est la direction qui porte toutes les dépenses informatiques et les dépenses liées aux projets.

On peut observer un budget total qui est en baisse pour 2022 : 12 889 748 € contre 13 178 000 € en 2021, soit une baisse de 288 252 € (-2 %) qui se porte principalement sur la partie investissements avec une part liée aux projets.

Sur les grandes catégories de projet :

- La partie opérationnelle concerne le système d'information (RAM et tous les systèmes d'information production) avec un budget qui est en régression
- La ligne principale concerne le futur SI TOSCA dont la première version doit être finalisée l'année prochaine, avec une part budgétaire 2022 importante qui s'élève à 4 130 000 €.
- La part SI qui se rapporte aux aspects sécurité informatique reste stable par rapport à 2021.
- La partie support concerne principalement le progiciel de gestion, l'ERP et son coût de fonctionnement.
- La partie relation Adhérent comprend toute la partie digitale, l'évolution liée au portail adhérent ainsi que le logiciel de gestion client.
- La partie RH embarque tout le système d'information RH de gestion des carrières, des formations et des évolutions des salariés de la caisse.

Sur 2022, la Cipav a encore une part d'investissements importante sur ses projets informatiques. Cette part commencera à fortement se réduire à compter de 2023. En effet, la Cipav est dans une phase où les principaux projets informatiques sont en cours de finalisation et vont arriver dans une phase de mise en production.

Le principal projet est TOSCA avec un budget 2021 qui était de 6.9 millions, avec la particularité du projet RGCU qui a dû être accéléré dans le cadre du transfert du recouvrement.

À la suite de cette présentation, Philippe SEGUIN s'interroge sur la remarque de l'IGAS qui, dans son rapport, soulignait une moyenne salariale élevée à la Cipav et souhaiterait savoir comment la caisse a tenu compte de cette observation.

Pour répondre très clairement à cette question, le directeur précise que la remarque de l'IGAS visait à souligner que le montant de rémunération moyen est plus important dans les sections professionnelles qu'au régime général. Mais il souligne que ce sujet est à manier avec une extrême précaution parce que la moyenne qui a été faite par l'IGAS est une moyenne tous organismes de sécurité sociale confondus ; or, les salaires en région parisienne sont plus élevés. Il aurait fallu établir une comparaison à niveau d'organisme social comparable.

Il rappelle que dans tous les cas, la rémunération est acquise à un moment donné ; donc il n'est possible d'envisager ces évolutions que sur le très long terme au regard de schémas d'organisation nouveaux.

Les organismes de sécurité sociale du régime général s'appuient sur une convention collective appelée « convention UCANSS », du nom de l'organisme qui gère la classification et la convention collective. Les organismes tiers ont la possibilité d'y adhérer et c'est ce que la Cipav a décidé, à titre volontaire, afin d'aligner les modalités de rémunération interne de la caisse sur celles existantes dans les organismes de sécurité sociale du régime général, ce qui permet de faciliter les comparaisons, les mutations, les mobilités et également de faciliter le transfert du recouvrement pour l'année prochaine.

Le directeur finalise son propos en indiquant que la Cipav financera l'activité transférée en 2023 par une refacturation URSSAF qui se fera dans des proportions bien moindre que le coût du recouvrement qui est aujourd'hui observé au sein de la Cipav.

Il rappelle que dans le budget de gestion administrative 2022, 60 % des coûts sont embarqués par le périmètre « cotisations ».

Le coût de refacturation de l'activité « cotisations » pris en charge par les URSSAF sera égal à 1 % des sommes recouvrées ce qui a pour incidence de projeter le coût total à 14 millions d'euros en 2023, au regard des 28 millions d'euros observés aujourd'hui sur la fonction « cotisations », dans la comptabilité analytique de la Cipav.

La présidente soumet au vote du conseil d'administration le budget de gestion administrative 2022 suivant, qui est approuvé par 22 voix pour et une abstention :

Charges de gestion administrative, hors amortissements	43 362 800
Investissements	5 159 200
Total	48 522 000

4.2. Dotation d'action sociale 2022

Sur 2021, la dotation initiale était de 4 694 017 € se décomposant comme suit :

Dotation RB 2021	2 594 017,00 €
Dotation RC 2021	2 000 000,00 €
Dotation RID 2021	100 000,00 €
Dotation complémentaire 2021	1 234 750,00 €
Dotation définitive 2021	5 928 767,00 €

A date, cette dotation est consommée à 94 %. Une dernière réunion de la commission d'action sociale est prévue le 16 décembre 2021. Au regard du nombre de dossiers qui seront présentés aux membres, l'exécution est projetée entre 96 et 100 % de cette dotation totale.

La Cipav considère que l'année 2022 doit être une année de transition pour que le Conseil d'Administration, avec la commission d'action sociale et les commissions non statutaires, engage la réflexion sur la politique d'action sociale future qui pourrait proposer éventuellement de nouvelles offres de services et une répartition des rôles entre les dispositifs d'action sociale URSSAF et ceux mis en place par la Cipav.

Dans ce contexte, concernant la dotation 2022, il est proposé au conseil d'administration de la reconduire à l'identique de celle de 2021, sachant que la CNAVPL a décidé également de reconduire ses paramètres de répartition de la dotation :

Dotation RB 2022	2 694 452,53 €
Dotation RC 2022	2 000 000,00 €
Dotation RID 2022	100 000,00 €
Dotation 2022	4 794 452,53 €

Le secrétaire général précise que la crise sanitaire, toujours présente et son évolution incertaine, peut jouer sur le volume des demandes d'action sociale et le montant des aides.

Aussi, Il est possible que la direction propose, en cours d'année, au conseil d'administration comme elle l'a fait cette année, une enveloppe complémentaire pour ajuster cette dotation.

La présidente soumet au Conseil d'Administration les dotations 2022 suivantes, au titre de l'action sociale, qui sont approuvées à l'unanimité :

- **2 000 000 € pour le régime complémentaire**
- **100 000 € pour le régime invalidité-décès**

4.3. Transfert du recouvrement/RGCU

La loi concernant le transfert du recouvrement est votée. Elle est actuellement au contrôle de constitutionnalité et la décision du conseil constitutionnel devrait intervenir dans les prochains jours. Cette décision va inaugurer la phase de travaux officiels avec l'URSSAF-Caisse nationale et l'URSSAF Île de France qui sont les deux organismes qui ont vocation à accueillir les futurs salariés de la Cipav qui feront l'objet du transfert de leur contrat de travail.

Le projet avance. Les conditions dans lesquelles la Cipav sera réorganisée à compter du 1^{er} janvier 2023 ont été identifiées.

Le RGCU est pour la Cipav un projet qui est le corollaire du transfert du recouvrement puisqu'elle aura communication des droits à retraite validés à la suite du paiement des cotisations. L'URSSAF enverra ses flux au RGCU, ce qui permettra de valoriser la carrière des assurés. Les travaux sur le RGCU ont ainsi été engagés dès le début de l'année.

La Cipav a reçu les félicitations de la DSS pour la rapidité avec laquelle elle avance sur un projet qui est extrêmement impactant sur la fiabilité de ses données.

La mise en œuvre du RGCU permettra de fiabiliser les carrières et d'éviter ainsi une surcharge d'échange de courriers.

4.4. Indicateurs de suivi d'activité et statistiques

Au 30 novembre 2021, la caisse a reçu plus de 311 000 demandes, un volume qui est en net recul par rapport à 2020. Cependant, l'année 2020 a été une année très particulière puisque l'afflux des demandes avait été provoqué par les dispositifs d'aide exceptionnelle au titre de la crise sanitaire. 97 % des demandes réceptionnées en 2021 sont traitées et clôturées à date et 3 % du stock concernent principalement des dossiers de demande de retraite dont la date d'effet choisie par les adhérents est en 2022. Ce stock comprend aussi les liaisons inter-régimes qui sont automatisées.

La relation dématérialisée représente une part de l'ordre de 50 %. Le canal de messagerie sécurisée est désormais majoritaire dans la relation adhérent.

Sur les services en ligne, une stratégie d'échanges dématérialisés est développée pour gagner en efficacité et en délai. Une adhésion assez forte aux comptes en ligne est observée, puisqu'aujourd'hui plus de 93 % des cotisants actifs PL ont créé et utilisent le compte en ligne et les services qui y sont ouverts.

Depuis fin 2019, la Cipav a renforcé la stratégie auprès de ses prestataires en proposant des services dédiés (dépôt de demande de retraite, etc) sur le compte en ligne, ce qui s'est traduit par une évolution très forte de souscriptions au compte en ligne (54 %).

La Cipav a constaté une baisse très forte du volume d'appels téléphoniques et cette baisse se poursuit en 2021.

Le taux de service moyen (le taux de prise en charge) en 2021 est à son plus haut avec 96 %.

Cette baisse du volume est très positive parce qu'elle signifie que les canaux nouveaux de contact et d'échange sont plébiscités, notamment la messagerie sécurisée, et qu'ils répondent aux services attendus.

Le call-back a également été mis en place. L'adhérent qui n'arrive pas à joindre la plateforme téléphonique de la Cipav est rappelé systématiquement dans les 24 heures.

Sur la gestion de l'accueil adhérent, la crise sanitaire a entraîné une accélération des projets du PE Horizon 2022, à savoir l'ouverture de nouvelles offres d'accueil telles que l'accueil physique sur rendez-vous et le développement des web-entretiens avec la mise en œuvre plébiscitée de la visio-conférence.

Fin novembre, 9 032 entretiens ont été réalisés sur 2021.

Concernant le taux de recouvrement des cotisations appelées sur l'exercice 2021, la Cipav est sur une projection qui est analogue à celle de 2020 (80 %). La Cipav espère atteindre un taux de 90 % de recouvrement sur l'année 2021, ce qui serait le taux historique pour la caisse.

La gestion des prestations qui sera le cœur de métier de la Cipav de demain se réorganise et se perfectionne avec la poursuite des travaux sur l'industrialisation des processus retraite et la mise en production prochaine de la première version de TOSCA. Un certain nombre de briques a déjà été déployé au préalable comme TOSCA « Carrière », avec l'évolution de la LAO qui est le moteur de calcul qui sera repris dans TOSCA et qui a déjà permis d'industrialiser un certain nombre d'actions du processus.

Le processus d'intégration des demandes de retraite en ligne est automatisé et en attente de l'offre du système d'information futur.

La Cipav a travaillé sur le processus de gestion des prestations avec la professionnalisation poussée des gestionnaires de la caisse sur une habitude de gestion en flux ; la caisse a aussi investi sur des solutions de relances éditiques automatiques pour informer l'assuré de la situation de son dossier ou de situations de blocage dans l'établissement de ses droits.

La conséquence est évidemment une amélioration très forte des délais de traitement des dossiers de retraite puisque la Cipav est passée d'un délai moyen de 133 jours en 2017 à 50 jours au 1^{er} décembre 2021. Aujourd'hui, 94 % des dossiers sont mis en paiement en moins de 3 mois.

L'investissement dans le SI et l'optimisation des processus traduisent une réelle amélioration de la performance de gestion d'un nombre important de dossiers à traiter.

En 2020 et 2021, la Cipav a liquidé presque 30 000 dossiers contre 20 000 les années antérieures. La Cipav s'est moins focalisée sur les demandes de réversion dans la mesure où elles représentent un volume beaucoup plus faible que celui des droits propres. La caisse a privilégié, dans un premier temps, la fiabilisation d'un processus de gestion des droits propres ; elle est aujourd'hui pleinement investie dans le processus « réversion » qu'elle a démarré et qui va se poursuivre en 2022.

Antoine DELARUE suggère qu'il serait intéressant de suivre les flux de nombre de points cotisés par les cotisants PL et les micro-entrepreneurs ainsi que le nombre de points servis. Ces indicateurs permettraient de relativiser les poids démographiques de ces deux populations.

La proposition est validée par le directeur.

5. ACTIVITES DES COMMISSIONS STATUTAIRES

5.1. Commission stratégie : bilan 2021 et orientations 2022

Armand GERSANOIS remercie tous les participants ainsi que les services pour l'avancée des travaux.

Il rappelle les trois axes principaux de cette commission :

- La réforme des statuts
- Les micro-entrepreneurs
- La Cipav 2025

Tous ces travaux sont en cours et en étroite collaboration avec la présidente, la direction et les services de la Cipav. Les échanges sont également réguliers entre les membres de la commission.

5.2. Commission qualité : bilan 2021 et orientations 2022

Catherine BUAT remercie les membres des sous-commissions et les membres de la plénière qui s'est tenue la semaine précédente.

Cette commission qualité est organisée en trois sous-commissions :

- Offre de service
- Qualité de service
- Médiation

Sur l'offre de service, les dispositifs qui sont mis en œuvre actuellement à la Cipav relèvent de trois domaines :

- L'aide-ménagère à domicile
- La téléassistance
- L'aide à l'amélioration de l'habitat

Sur les axes de réflexion, les administrateurs se sont interrogés sur l'évolution de l'action sociale à l'horizon 2023, dans le cadre du transfert du recouvrement : comment ventiler l'aide sociale en termes de dotations entre cotisants et prestataires ? De quel montant doter l'action sociale pour aligner le niveau d'aide sur celui de la CPSTI ? Quid du sujet des aidants ?

Lors de la plénière, les réflexions ont été engagées sur les thématiques suivantes : entraide inter-générationnelle, accompagnement passage à la retraite, aide aux aidants.

Sur la qualité de service, les moyens mis en place ont été : l'enquête de satisfaction 2021 et les ateliers « groupes usagers » qui se sont tenus en fin d'année.

Certaines propositions ont été faites par les administrateurs pour aller plus loin sur la qualité de service, notamment :

- une description approfondie des dysfonctionnements SI,
- une analyse fine du questionnaire de satisfaction des usagers
- une analyse des vidéos usagers.

Enfin, la sous-commission médiation travaillera en lien avec la direction sur la refonte du système de réclamation qui avait été organisée à l'origine autour de deux processus : la gestion des réclamations et la gestion des litiges.

Une phase test d'un processus médiation a été lancée en décembre.

Aujourd'hui, ce processus s'oriente vers une organisation à trois niveaux :

- Le traitement de la réclamation par les services
- La médiation
- Le contentieux

Les questions de conformité seront abordées au sein de la sous-commission médiation.

Joanne SOLOMONS regrette que tous les enregistrements des groupes de travail ne soient plus disponibles.

Le directeur précise que les vidéos des tables rondes des groupes de travail seront déposées sur l'espace documentaire des administrateurs.

Joanne SOLOMONS souligne que le Conseil d'Administration avait voté la création d'une nouvelle sous-commission « conformité ». Maintenant que cette sous-commission se nomme « médiation/conformité », elle souhaiterait que tous les administrateurs qui le désirent aient la possibilité de s'y inscrire pour y participer sous cette nouvelle configuration.

La présidente indique que la sous-commission appelée « médiation » va s'éteindre à un moment donné. De ce fait, il lui paraissait pertinent de regrouper la sous-commission « conformité » avec la médiation, sachant que le médiateur sera souvent appelé pour des problèmes de conformité ou de rapport. Elle souligne que les administrateurs qui ont envie de participer à cette nouvelle sous-commission seront les bienvenus.

Jérôme ZITTOUN remercie le directeur pour la prise en compte des observations qui ont été faites concernant la Foire Aux Questions.

5.3. Commission des Placements

La dernière commission des placements a eu lieu le mardi 14 décembre 2021.

Les performances des réserves, alimentées par le marché « actions », restent satisfaisantes sur l'année (6,6 %). Elles se montent à 7.8 milliards d'euros environ.

La Cipav s'est fixé l'objectif de progresser d'environ 4 % par an ; aujourd'hui, elle est donc au-delà de son objectif.

La commission y reste très attentive.

5.4. Commission de recours amiable

Geneviève DEFENIN informe le Conseil d'Administration que l'évolution globale des flux entrant de la Commission de Recours Amiable a presque doublée cette année en raison de la reprise du recouvrement, de la situation post-COVID et surtout de l'évolution de l'outil de suivi. Désormais, toutes les demandes quel que soit le processus d'entrée (courrier, messagerie sécurisée, ACACIA, ...) sont directement importées dans l'outil de gestion.

La Commission de Recours Amiable fait état de la répartition suivante pour 2021, par statut de décisions : 80 % de rejet, 18 % d'accord et 2% d'accord partiel.

La majorité des dossiers ont moins de 3 mois.

Au total, 1 142 recours CRA ont été enregistrés depuis le 1er janvier 2021.

La prochaine réunion de la commission de recours amiable est prévue le 27 janvier 2022.

5.5. Commission d'action sociale

Joanne SOLOMONS mentionne 3 chiffres clés :

- Jusqu'en novembre 2021, la Cipav a consommé 93 % du budget
- Jusqu'à la fin de l'année, la Commission dispose d'un solde de dotation qui s'élève à 414 000 €
- 2 259 demandes ont été enregistrées de janvier à novembre 2021

5.6. Commission des marchés publics

La dernière commission des marchés publics s'est tenue le 9 décembre 2021, son objet était :

- Prestation d'accompagnement AMOA et MOE sur le maintien en condition opérationnelle et les projets de la Cipav (informatique)

Il s'agit d'accords cadre multi-attributaire. A chaque besoin de la Cipav, les candidats seront remis en concurrence à travers un marché subséquent.

Ce marché est constitué de deux lots ; trois titulaires par lot ont été retenus :

- Lot 1 (MOE) : AUBAY, NIJI et CAPGEMINI
- Lot 2 (AMOA) : ACCENTURE SAS, AUBAY et MC21

Certains de ces prestataires étaient titulaires de l'accord cadre précédent.

La prochaine commission se tiendra le 6 janvier 2022 et aura pour objet :

- Les prestations de nettoyage du siège social de la Cipav

6. QUESTIONS DIVERSES

Demande de Pascal DUCHER

« Point sur les contentieux liés à la régularisation des cotisations de retraite complémentaire au titre des années antérieures à 2021 et sur la position juridique adoptée par la caisse dans ces contentieux. »

Le secrétaire général précise que l'élément clé repose sur une décision de la Cour de cassation en 2017 qui a estimé que le fait de ne pas régulariser les cotisations RC était contraire au décret constitutif (décret 79), qui sera réformé dans le cadre de la réforme à venir sur les cotisations proportionnelles. Ce décret indique que la cotisation de retraite complémentaire doit être versée par les cotisants dans les mêmes formes et conditions que celle du régime de base. La Cour de cassation en déduit que la cotisation RC doit être régularisée sur les revenus de l'année.

Dans sa note transmise à l'ensemble du Conseil d'Administration, Pascal DUCHER aborde deux questions :

- Pourquoi la Cipav n'a pas appliqué de manière générale la position de la Cour de cassation
- Comment la Cipav gère les contentieux liés à cette problématique et la non-généralisation de la position de la Cour de cassation

Le secrétaire général indique que la Cipav a pris en considération cette évolution car elle a proposé au Conseil d'Administration, en 2018, de modifier ses statuts.

Cette modification a mis un temps très long à être approuvée par la tutelle puisque le décret d'approbation n'est intervenu que cette année en mars.

La Cipav a alors appliqué la règle présente dans ses statuts jusqu'à ce que ces derniers évoluent en mars 2021, date à laquelle a été mis en œuvre cette régularisation RC.

En ce qui concerne la gestion des contentieux liés à cette problématique, il serait bon de relativiser.

En effet, la mécanique de la régularisation est en grande partie incompatible avec les classes de cotisations forfaitaires de la Cipav. Dans la grande majorité des cas, prendre en compte les revenus de l'année pour régulariser la cotisation n'a aucune conséquence sur le montant des cotisations dû.

Le secrétaire général souligne que ce sujet est loin de concerner l'ensemble des adhérents Cipav et loin de susciter un contentieux de masse : 10 dossiers en 2020 et une vingtaine en 2021 sur 1 000 dossiers traités en moyenne chaque année par la CRA.

Sur les oppositions à contraintes, effectivement il s'agit d'un motif qui est invoqué assez régulièrement mais sur les 20 000 oppositions à contraintes, quelques dizaines de dossiers sont impactés.

Depuis quelques années et depuis cette décision de la Cour de cassation, les membres successifs de la Commission de Recours Amiable ont pris une position de principe : les recours amiables qui sont adressés pour une demande de régularisation des cotisations RC à compter de 2018, donc après cette décision de la Cour de cassation, sont systématiquement accordés, ce qui signifie que les cotisations 2018 et 2019 sont régularisées si l'adhérent le demande.

Sur la partie opposition à contrainte, quand l'adhérent conteste sa contrainte il va contester pour tout motif, tant sur la forme que sur le fond et parfois en invoquant la position de la Cour de cassation.

Dans ce cas de figure, la Cipav s'en remet sur ce point à la position du juge et si le juge impose la régularisation, sollicite la validation des contraintes pour un montant intégrant la régularisation.

Pascal DUCHER indique que, théoriquement, la notion de jurisprudence en droit français normalement n'existe pas puisque les arrêts, y compris ceux de la Cour de cassation, ne sont opposables qu'aux parties et uniquement pour la question qui est tranchée. Dans la pratique, elle s'impose si dans un arrêt de la Cour de cassation, des principes clairs sont énoncés et surtout, si dans les décisions suivantes la Cour de cassation confirme sa position.

Pascal DUCHER regrette que les décisions de justice importantes ne soient pas communiquées au Conseil d'Administration qui est à même de débattre puis de se positionner sur celles-ci.

La présidente lui rappelle que sur le problème de la régularisation de la cotisation RC, le secrétaire général a bien indiqué que le conseil d'administration en avait été informé et que des modifications statutaires ont été votées à cet effet mais ont pris un certain temps à être approuvées par la tutelle au regard notamment des difficultés relationnelles entre l'ancienne gouvernance de la Cipav et la DSS.

Pascal DUCHER considère que dans cette affaire, comme dans bien d'autres, le rôle de la tutelle est absolument lamentable.

La présidente s'oppose totalement aux propos de Pascal DUCHER qui critique le rôle de la tutelle.

Enfin, elle soutient les services dans leur analyse par rapport aux statuts de la Cipav.

Le directeur s'inscrit en faux contre l'affirmation de Pascal DUCHER et n'accepte pas les propos qu'il vient de tenir sur la DSS. Il confirme qu'une évolution des statuts a bien été engagée puis votée par le conseil d'administration en 2018.

Au regard du comportement de l'ancienne direction et présidence de la Cipav, aucune discussion de confiance n'a pu se mettre en place avec la tutelle et le package des modifications statutaires présenté à la DSS est resté en l'état.

Pascal DUCHER fait remarquer que la Cour des Comptes a mis en cause la tutelle et l'IGAS a noté dans son rapport que celle-ci ne jouait pas son rôle.

Denis CRABIERES demande que ce débat soit clos. Il est à retenir que le Conseil doit être mieux informé des décisions de justice.

Jérôme ZITTOUN suggère qu'une newsletter à destination des administrateurs puisse être envisagée. Cette newsletter reprendrait les informations qui n'ont pas forcément lieu d'être pendant un Conseil d'Administration du fait de leurs aspects assez techniques mais qui permettraient aux administrateurs d'être informés régulièrement sur ce type de situation.

La présidente précise que le sujet de la newsletter fera l'objet d'une réflexion avec le service communication. Elle invite les administrateurs à échanger, afin d'en faire un point à l'ordre du jour du prochain bureau.

Point d'attention de Joanne SOLOMONS

Joanne SOLOMONS souhaiterait que les échanges avec le Conseil d'Administration, dans les domaines où les administrateurs peuvent être utiles, soient plus positifs et que la communication soit un peu plus cohérente.

Par ailleurs, elle rappelle qu'elle a demandé depuis un certain temps l'organigramme de l'entreprise qu'elle n'a jamais reçu. Elle estime que les administrateurs peuvent être impliqués dans le quotidien.

Enfin, elle regrette que les FAQ aient été mises directement en ligne sans que les administrateurs aient pu les consulter ; cela aurait permis de cerner au préalable les dysfonctionnements.

Elle fait ensuite référence à des incivilités intra CA qui ont eu lieu lors d'une précédente réunion en visioconférence. Elle demande qu'il soit mis un frein à ce type de comportement inadmissible et irrespectueux. Ce sont ces échanges qui l'ont amenée à parler de « dérive potentielle ».

Pour terminer, elle voit avec plaisir que la commission « Qualité de service », sous l'égide de Catherine BUAT, prévoit pour 2022 des temps d'échanges pour les administrateurs.

Pour sa part, Denis CRABIERES précise qu'il a apprécié cette séance de travail ainsi que la qualité des présentations qui ont été projetées par les services. Il a également apprécié les prises de parole tout au long de la séance car chacun s'est attaché à respecter ses partenaires.

Enfin, compte tenu de la richesse et de la densité des échanges, la réalisation des procès-verbaux est un véritable tour de force du fait de la qualité rédactionnelle qui est soumise à la lecture des administrateurs. Il remercie et félicite les rédacteurs pour le travail réalisé.

La présidente signale qu'elle n'a pas eu l'impression qu'un an se soit passé depuis son élection à la présidence de la Cipav, au rythme des réunions qui ont été organisées.

Elle félicite le Conseil d'Administration qui a réussi à avancer sur un certain nombre de sujets et souligne que les commissions statutaires ont retrouvé un rôle normal.

Plus rien n'étant à l'ordre du jour, la présidente souhaite à l'assemblée de bonnes fêtes de fin d'année et lève la séance à 16 h 30.

La prochaine réunion du conseil d'administration aura lieu le mercredi 9 février 2022 à 9h30.