

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance



RAPPORT



D'ACTIVITÉ

2018





CHAPITRE 4

OPTIMISER ET INNOVER

Des outils fiables et cohérents
avec nos processus





DES PROCESSUS **HARMONISÉS**

— >>> *Pages 48 / 49*

UN NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION **DÉPLOYÉ**

— >>> *Page 50*

UNE ADAPTATION **AUX ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES**

— >>> *Page 51*

UNE LIQUIDATION DES RETRAITES **AUTOMATISÉE**

— >>> *Pages 52 / 53*

UN SYSTÈME D'INFORMATION **EN REFONTE**

— >>> *Pages 54 / 55*

DES PROCESSUS HARMONISÉS



Depuis la fin de l'année 2016, la Cipav s'est engagée dans une démarche de modélisation de ses processus destinée à optimiser et à harmoniser ses méthodes de travail.

Le rôle d'un processus est d'établir, étape par étape, l'ensemble des actions à mener afin d'atteindre un résultat. Un macro-processus est un ensemble cohérent qui regroupe les processus en grands domaines.

Trois types de macro-processus ont ainsi été identifiés à la Cipav :

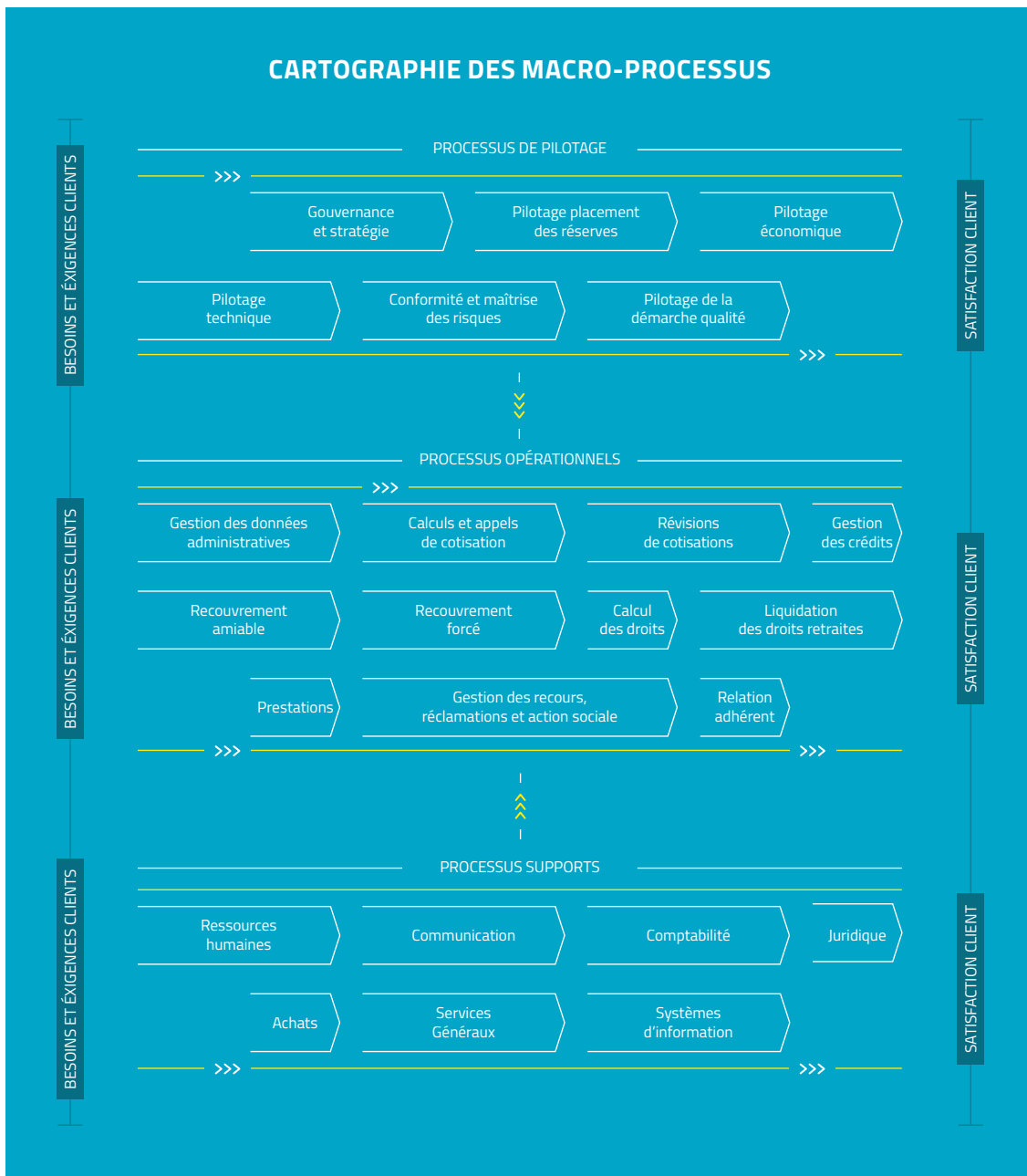
- > **Les macro-processus opérationnels** (services métiers), comportant 44 processus.
- > **Les macro-processus support** (RH, communication), comportant 33 processus.
- > **Les macro-processus pilotage** (direction, contrôle de gestion), comportant 17 processus.

**94**

processus de travail recensés au total.



Aujourd'hui, cette modélisation se poursuit et est soutenue par une trentaine de référents « pilote » qui œuvrent à la réalisation de l'ensemble des processus.



Ce travail de modélisation des processus internes s’inscrit dans la démarche d’amélioration de la performance de la caisse. Il représente en effet un support documentaire accessible à l’ensemble des collaborateurs de la Cipav, ce qui garantit une harmonisation des pratiques au sein de l’entreprise. Ces processus permettent également à la caisse de réaliser un suivi de la qualité dans le but de trouver des axes d’amélioration dans le pilotage des actions.

Enfin, cette modélisation permet de concevoir les outils informatiques au plus près des problématiques quotidiennes des services puisque les besoins sont rapidement identifiés. À titre d’exemple, la brique « liquidation des droits » du nouveau système d’information a été conçue en s’appuyant sur les travaux de description et de réflexion autour de ces processus.



UN NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION DÉPLOYÉ



Un ERP est un logiciel qui permet de gérer différents processus d'une entreprise de manière intégrée, au travers de plusieurs « modules » qui communiquent entre eux et se transfèrent les informations sans que les utilisateurs aient à saisir plusieurs fois les mêmes données.

Lancé en janvier 2018, le nouvel ERP de la caisse, baptisé Unispace, a pour vocation d'homogénéiser le système d'information de la Cipav avec un outil unique capable de couvrir un large périmètre de gestion : le traitement des marchés publics, la gestion des achats et du budget, la comptabilité générale et analytique, la gestion des immobilisations et le contrôle de gestion.

Le déploiement d'Unispace a contribué à la modernisation des outils et des méthodes de travail et a notamment permis :

- > **Une amélioration** des processus de gestion.
- > **Une sécurisation** des flux.
- > **Un renforcement** du pilotage budgétaire.
- > **Un respect** des procédures concernant les marchés publics.

En 2018, 2 166 demandes d'achats ont été enregistrées sur le logiciel. Accessible via le Cloud, ce nouvel outil s'inscrit pleinement dans la stratégie d'innovation du système d'information. Une nouvelle version d'UniSpace est livrée chaque trimestre, permettant ainsi d'améliorer le niveau technologique des outils utilisés au sein de la Cipav.



UNE ADAPTATION AUX ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES



Afin de supprimer le décalage d'un an entre la perception d'un revenu et le paiement de l'impôt sur celui-ci, l'État a décidé de mettre en place le prélèvement à la source à compter du 1^{er} janvier 2019.

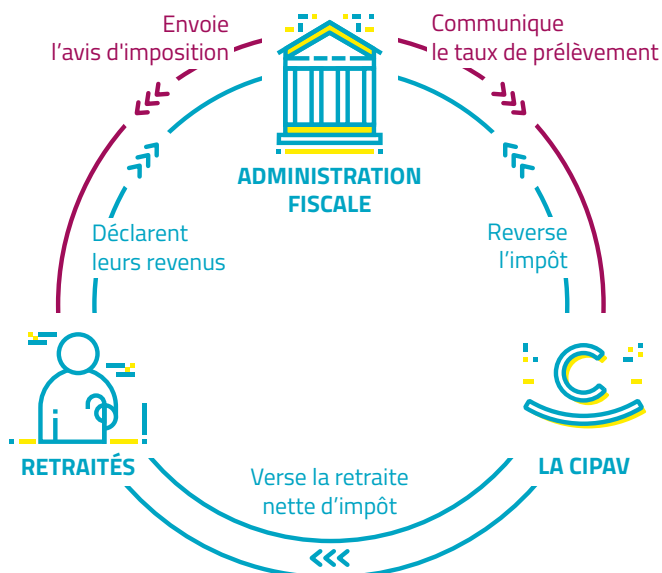
Le montant de l'impôt sur le revenu est déduit de la prestation servie depuis le mois de janvier 2019. La Cipav verse donc depuis cette date des pensions ou des rentes nettes d'impôt. Avant de servir ces prestations perçues par les allocataires fiscalement domiciliés en France, la caisse doit prélever l'impôt, ce qui fait d'elle un organisme « collecteur ».

Le montant de l'impôt prélevé par la Cipav est déterminé en appliquant à l'assiette fiscale le taux communiqué par l'administration fiscale (direction générale des finances publiques - DGFIP).

Toutes ces modifications légales ont entraîné une modification de nos règles de gestion concernant le versement des prestations. D'importants travaux informatiques ont ainsi été menés dans des délais très brefs.

La Cipav a ainsi su faire preuve de réactivité mais également de pédagogie afin de pouvoir fournir toutes les informations nécessaires aux adhérents concernés, que ce soit par courrier, par téléphone ou sur internet.

Nous avons également développé un nouveau service permettant à nos 92 000 prestataires de consulter chaque mois le montant de leur pension ou de leur rente après déduction de l'impôt sur le revenu sur leur compte en ligne.



UNE LIQUIDATION DES RETRAITES AUTOMATISÉE



La liquidation des retraites représentant une action coûteuse en termes de temps et d'expertise, la Cipav a décidé de mettre en place un outil automatisé destiné à optimiser ce processus.

En 2017, le projet de liquidation automatisée par ordinateur (LAO) a été lancé afin de permettre un traitement de masse des demandes de retraite grâce au développement d'un logiciel faisant office de moteur de calcul automatique de pensions.

LA LAO COMPORTE DEUX PHASES DISTINCTES



La première étape consiste à saisir dans le logiciel toutes les données figurant sur la demande de retraite de l'adhérent. Lorsqu'un document est manquant, le gestionnaire de la Cipav contacte l'adhérent afin de lui demander les pièces complémentaires nécessaires.



La deuxième étape concerne l'instruction du dossier de l'adhérent dans la LAO, avec une vérification de la conformité des pièces, de l'éligibilité à la demande de retraite et le calcul des droits.

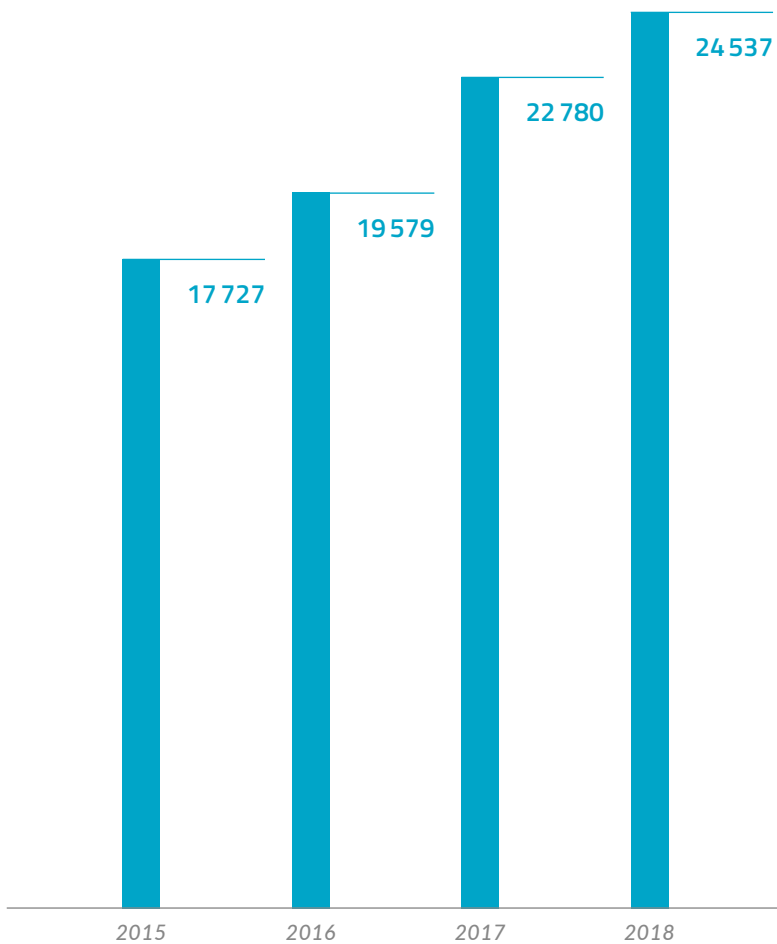


En 2018, 32 % des liquidations ont été réalisées depuis la LAO, contre 15 % en 2017. Des évolutions du logiciel sont en cours afin qu'il devienne, à terme, l'outil unique utilisé pour toutes les liquidations de retraite.



**ÉTAT DES LIEUX
DES LIQUIDATIONS
DE RETRAITE À LA CIPAV
SUR LES ANNÉES 2015,
2016, 2017 ET 2018**

● *Nombre de liquidations
tous régimes confondus*



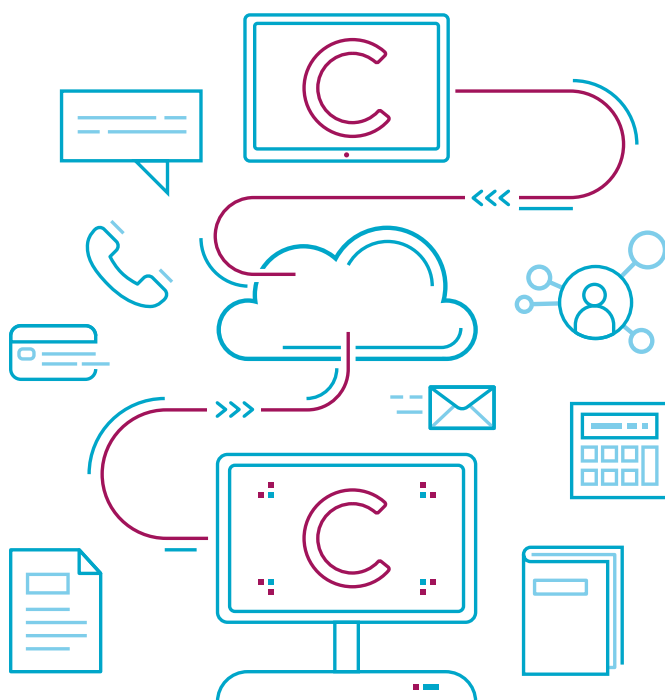
UN SYSTÈME D'INFORMATION EN REFONTE



Le logiciel Tosca (traitement des opérations de suivi de carrière des adhérents) a vocation à devenir le nouveau système d'information de la Cipav pour tout ce qui concerne la gestion des comptes des adhérents.

Le projet s'inscrit dans le cadre de la stratégie globale de refonte des systèmes d'information de la Cipav. De ce fait, chaque modification ou nouveauté opérationnelle concernant notre système d'information actuel doit également être pensée pour être configurable dans Tosca.

À titre d'exemple, la modification des règles de gestion liée à la mise en place du prélèvement à la source a été réfléchi à la fois dans l'environnement actuel mais également dans la perspective du futur logiciel Tosca, afin de pouvoir anticiper le transfert d'un système d'information à l'autre, une fois le moment venu.





Livraison prévue pour

2020.



Divisé en plusieurs domaines fonctionnels, le projet Tosca a été consacré en 2018 à la brique « Carrière », qui traite l'ensemble des données de la carrière de l'adhérent, ainsi qu'à l'outil de gestion de sécurité destiné à garantir la protection optimale des données utilisées.

La mise en production finale de Tosca est prévue pour 2020. Elle permettra une optimisation de la gestion des données des adhérents et renforcera encore la qualité de service de la caisse.



CONTACT



Vous souhaitez nous joindre par téléphone ?

Nos conseillers sont à votre disposition
du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 au :

01 44 95 68 49.

Vous souhaitez nous rencontrer ?

Vous pouvez vous déplacer au :

9 rue de Vienne
75008 Paris

Nos conseillers vous accueillent
sans rendez-vous du lundi au vendredi
de 8h30 à 18h00.

Vous souhaitez nous écrire ?

Envoyez vos courriers
à l'adresse suivante :

La Cipav
9 rue de Vienne
75403 Paris Cedex 08



Nous sommes également présents
en régions et nous vous recevons
sur rendez-vous tous les mois dans
nos points d'accueil à Bordeaux, Lille,
Lyon, Marseille, et Nantes.

Le calendrier de nos déplacements
est consultable sur notre site internet
www.lacipav.fr dans la rubrique
« **Nous contacter** ».

Vous pouvez prendre rendez-vous
via votre compte en ligne
espace-personnel.lacipav.fr
dans l'onglet « **Services en ligne** ».

LACIPAV

l'avenir en toute confiance



La Cipav
9 rue de Vienne
75 008 Paris Cedex 08