



RAPPORT D'ACTI VITÉ



20
24

Caisse de Retraite et de Prévoyance
des Clercs et Employés de Notaires
5 bis rue de Madrid
75395 PARIS Cedex 08
www.crpcen.fr



Édito

OLIVIER MANIETTE,
Directeur de la CRPCEN

2024 : motivation, investissement et durabilité

Cette année, la CRPCEN a soufflé ses 88 ans. Un chiffre évocateur, presque musical, 88 étant aussi le nombre de touches du piano, cet instrument riche et complexe à la fois où chaque note a son rôle, sa place, sa sonorité propre.

Une belle métaphore pour une institution qui, depuis 1937, compose ses plus belles pièces pour ses affiliés où objectifs, actions, projets sont autant de notes sur une portée ; certaines sont graves et profondes, d'autres vives et légères, mais toutes contribuent à construire une œuvre collective.

Cette longévité est aussi le reflet d'une capacité que je crois rare : celle de traverser les réformes, les mutations et les attentes nouvelles sans jamais perdre de vue l'essentiel — l'intérêt de celles et ceux que nous servons.

Depuis 88 ans, la CRPCEN compose ainsi sa partition au fil des époques, s'adaptant aux évolutions de la société, aux attentes de la profession, alternant en contrepoint, les temps forts et les nuances plus discrètes, toujours à la recherche d'un équilibre harmonieux entre protection sociale, innovation et proximité.

La CRPCEN a également su se renforcer au fil des réformes, grâce à une démarche qualité exigeante et continue. L'obtention de la certification ISO 9001 pour la troisième fois consécutive en est un témoignage concret. De même, les résultats de notre dernière enquête de satisfaction — 93 % d'affiliés satisfaits, soit une progression remarquable de 7 points — confortent la pertinence de nos choix de gestion et la force du collectif.

Les deux dernières années ont été marquée par la mise en œuvre de la réforme des retraites. Un défi de taille, auquel nous avons répondu par une mobilisation importante. Grâce à une communication claire, pédagogique et proactive, nos affiliés ont pu s'approprier les nouvelles règles avec confiance. Cette reconnaissance, exprimée

par nombre d'entre eux soit au sein de la profession ou à travers nos enquêtes de satisfaction, est pour nous la plus belle des récompenses.

L'année 2024, c'est aussi des administrateurs pleinement investis dans l'avenir pour porter une vision stratégique visant la pérennité de la CRPCEN. Les équipes, les managers et la direction ont, quant à elle, se sont employés au quotidien à consolider les acquis, harmoniser les pratiques et préparer les transformations à venir.

Enfin, l'année 2024 a été fortement marquée de nouveaux partenariats avec la CAMIEG*, la CRP-RATP*, l'ENIM* ou encore l'EN3S* qui s'inscrivent dans une logique de recherche de sécurisation de mutualisation et d'élargissement de notre offre de service pour nos affiliés.

Tous les projets de cette année ne sauraient être évoqués ici, mais vous les retrouverez dans les pages de ce nouveau rapport d'activité. 88 ans après sa création, la CRPCEN continue d'écrire les harmonies et les mélodies d'une histoire singulière, toujours animée par la même ambition : servir avec efficacité, équité et humanité.



*CAMIEG : caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières

*CRP-RATP : caisse de retraite du personnel de la RATP

*ENIM : établissement national des invalides de la marine

*EN3S : Ecole nationale supérieure de la sécurité sociale

Sommaire

1. Projets Phares 2024

- La CRPCEN a de nouveau obtenu la certification « Qualité » ISO-9001 pour la période 2024-2027 8
- Démarche qualité : une revue de direction annuelle pour fixer le cap et la trajectoire 9
- Les résultats de l'enquête de satisfaction : les affiliés satisfaits de la CRPCEN à plus de 93 %10
- Congrès des notaires 2024 : un bon cru pour la Caisse en Nouvelle Aquitaine14
- Orientations stratégiques : les administrateurs « planchent » sur la CRPCEN de demain15
- Séminaire des managers et des cadres de proximité16
- La journée des gardiennes et gardiens des immeubles de la CRPCEN17
- La CRPCEN et l'EN3S ensemble pour une nouvelle conduite de projet numérique18
- Un partenariat avec la CRP-RATP pour sécuriser l'activité de la CRPCEN19
- Mission « Médecin conseil » : un partenariat avec l'ENIM19

2. Convention d'objectif et de gestion

- Convention 2021-2025 : bilan et perspectives d'un outil de pilotage et de gestion de l'organisme22

3. Gouvernance et organisation de la Caisse

• Composition du conseil d'administration	28
• Activité des commissions	30
• Certification des comptes	31
• Le Comité de Direction au 31 décembre 2023	32
• Les effectifs	34

4. Résultats du régime

• Indicateurs financiers	40
• Arrêté des comptes	45
• Bilan et compte de résultat - Le bilan 2024	49

1.



Projets phares 2024



LA CRPCEN A DE NOUVEAU OBTENU LA CERTIFICATION « QUALITÉ » ISO-9001 POUR LA PÉRIODE 2024-2027



Parce qu'un organisme performant doit anticiper, planifier et évaluer, la CRPCEN s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité visant à améliorer l'ensemble de ses services.

Ainsi, elle a de nouveau obtenu de l'AFNOR, la certification ISO 9001 : 2015 pour l'ensemble des prestations délivrées pour la protection sociale légale et extralégale des Clercs et employés de notaires sur les risques maladie, vieillesse, recouvrement et gestion des actifs du régime.

La durée de validité de ce certificat est triennale avec un audit de suivi annuel avant la fin de validité du certificat. Pour rappel, la CRPCEN a déjà été certifiée en 2016 et 2019.



Un effort collectif des équipes pour la satisfaction des affiliés de la Caisse

L'obtention de cette certification est le résultat d'un travail et d'un investissement collectif mené par tous les agents de la Caisse. Ce travail doit être néanmoins réinterrogé au quotidien pour maintenir à un haut niveau la qualité de nos services.

Pourquoi une démarche qualité ?

Utilisée par plus d'un million d'entreprises et organismes dans plus de 170 pays, la certification ISO 9001 : 2015 est une norme internationale qui établit les exigences relatives à un système de management par la qualité. Elle aide ainsi les entreprises et organismes à mieux s'organiser afin de gagner en efficacité, en productivité et à accroître la satisfaction de leurs clients tout en réduisant leurs coûts internes. La démarche qualité est devenue une des priorités pour les organismes de Sécurité sociale qui souhaitent renforcer leur efficacité collective et maintenir une offre de services de qualité envers leurs clients.



DÉMARCHE QUALITÉ : UNE REVUE DE DIRECTION ANNUELLE POUR FIXER LE CAP ET LA TRAJECTOIRE

En juin dernier, la CRPCEN a de nouveau été certifiée ISO-9001 par l'AFNOR sur l'ensemble de ses processus, en s'appuyant notamment sur les objectifs de la revue de direction. En effet, la démarche qualité impose à la direction et ce, à l'instar des pilotes de processus, de réaliser une évaluation des actions stratégiques menées et de fixer des objectifs à venir.

La revue de direction (RDD), c'est quoi ?

C'est un rendez-vous obligatoire prévu par la norme ISO 9001 qui a pour objet de faire un point de situation une fois par an sur les actions menées dans le cadre de la démarche Qualité de l'organisme. À la CRPCEN, c'est un rendez-vous annuel du comité de direction qui se tient en décembre ou en janvier. Ce moment est l'occasion de valoriser les travaux réalisés, d'identifier les points d'amélioration et de valider la feuille de route pour l'année à venir.

La RDD s'est tenue le 29 janvier 2025 et elle a porté sur deux points principaux :

- faire le bilan des actions 2024,
- définir la feuille de route 2025.

Concernant le **bilan 2024**, 3 points ont été examinés :

1 quelle est le degré de satisfaction de nos « clients » externes et internes ?

Les outils de mesure de la satisfaction en interne et en externe (indicateurs COG, enquête annuelle, réclamations) ont permis d'évaluer que :

- les résultats sont positifs pour les assurés / pensionnés :
 - sur 13 indicateurs COG, 12 sont atteints ;
 - une amélioration des résultats de l'enquête annuelle de 9 points entre 2023 et 2024 ;
 - le nombre de réclamations est en baisse.
- les résultats sont plus nuancés sur la satisfaction interne qui donneront lieu à des actions en 2025.

2 quel bilan faire sur la méthodologie appliquée sur le système de management par la qualité ?

Le bilan est riche et positif : de nombreux travaux ont été menés ou sont en cours sur les processus pour les adapter ou les améliorer. Les revues de processus se sont tenues comme prévu avec des allègements de formalisme pour répondre aux attentes des pilotes de processus.

3 quid de la performance de l'organisme et de l'état de santé des processus ?

Les résultats sont là encore très positifs : chaque processus est évalué via des indicateurs suivis dans chaque revue de processus et 95 % d'entre eux sont atteints.

Concernant la **feuille de route 2025**, 3 axes d'amélioration ont été validés :

1 mener des travaux pour améliorer la mesure et la satisfaction des « clients » ;

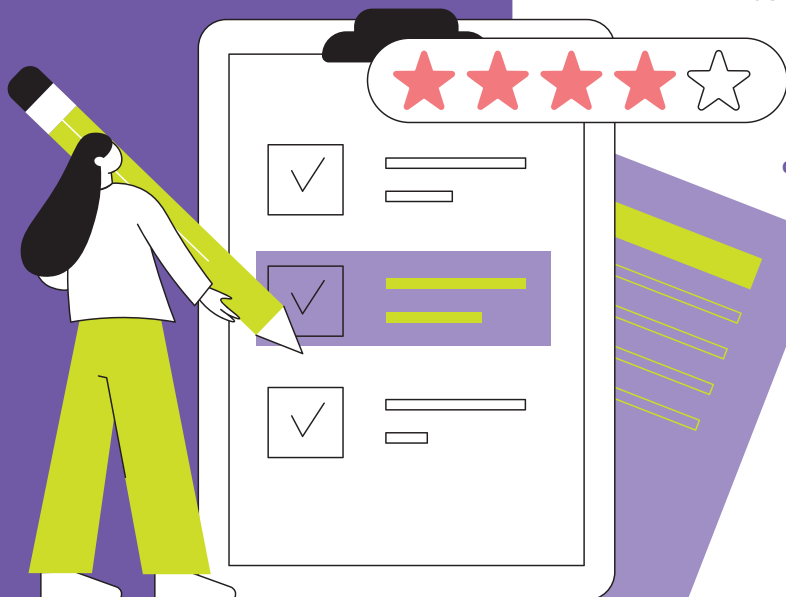
Exemple : relancer l'enquête de satisfaction auprès des employeurs (la précédente date de 2018).

2 mettre en place un suivi des « événements indésirables » pour faciliter la remontée de « ce qui ne va pas » :

- outil pour recueillir ;
- tracer & suivre ;
- corriger & améliorer.

3 Continuer à développer l'implication des salariés pour faire fonctionner la boucle de l'amélioration continue :

- poursuivre les Cafés Qualité ;
- déployer le groupe de travail proposé en séminaire des managers comme force de proposition pour les évolutions à donner à la démarche qualité ;
- donner l'envie et le « pouvoir d'agir » aux salariés.



LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION : LES AFFILIÉS SATISFAITS DE LA CRPCEN À PLUS DE 93 %

Ce sont près de 12.000 affiliés qui ont répondu à la dernière enquête biannuelle de la CRPCEN évaluant ainsi l'ensemble des services de la Caisse. Et les résultats sont au rendez-vous avec une satisfaction globale de 93 % des répondants qui se déclarent satisfaits des services de la caisse soit une hausse de 7 points par rapport à l'année précédente.

La CRPCEN a mené une enquête de satisfaction auprès de ses affiliés entre le 16 octobre et le 13 décembre 2024. Plus de 90 000 affiliés ont été sollicités, et 11 156 réponses ont été recueillies, soit un taux de participation de 14 % qui affiche une certaine stabilité par rapport à 2022.

Des affiliés globalement satisfaits



Concernant la qualité du service rendu, les affiliés apprécient particulièrement la qualité de l'accueil du personnel, la qualité des informations diffusées, la simplification des démarches administratives et le traitement des dossiers de virement ou de remboursement.

71 % des répondants estiment avoir une bonne connaissance de l'offre de service de la Caisse et en particulier sur les informations « retraite ». Les nombreuses communications sur la réforme des retraites, le développement des parcours client et l'organisation des webinaires ont permis d'améliorer ce résultat par rapport à 2022.

Quant à la certification ISO-9001, plus de **80 %** des affiliés jugent que la démarche qualité est en adéquation avec la qualité perçue du service rendu.

Par ailleurs, le nombre de communication avec la caisse a diminué, avec seulement **41 %** des répondants ayant eu un contact en 2024. Les principaux motifs de contact incluent les besoins d'information, les remboursements de soins et les modifications d'informations personnelles. Là encore, tout l'investissement sur la relation client effectué par la équipes de la Caisse, la régularité des informations publiées (newsletter, magazine, flash info...) et l'actualisation fréquente du site www.crpcen.fr permettent aux affiliés d'avoir une meilleure connaissance de leur droit et de fait, d'avoir moins besoin d'entrer en contact avec un conseiller.

Les modifications d'informations personnelles

Les scores de satisfaction connaissent une hausse très significative, de plus de 20 points de pourcentage en moyenne par rapport à 2022, et ce pour tous les items :

- l'exactitude des modifications (+15 points),
- la facilité pour effectuer la demande (+19 points),
- le délai de modification après la demande (+23 points),
- les retours d'information (+22 points).

L'utilisation de la carte Vitale

Le taux d'utilisation reste stable, avec 97 % des personnes détentrices d'une carte Vitale l'utilisant à 100 %, et une satisfaction de 98 % (+1 point). Par ailleurs, 92 % des répondants ont effectué une demande de nouvelle carte Vitale.



Les frais de santé

Bien que les scores étaient déjà excellents en 2022, des hausses sont constatées sur tous les aspects :

- le délai (+2 points),
- l'exactitude (+2 points),
- les informations des relevés (+3 points),
- la fréquence des relevés (+2 points).

La satisfaction globale concernant les demandes de remboursement est particulièrement portée par les actifs. Un peu plus des trois quarts des remboursements sont réalisés en moins de deux semaines grâce à la carte Vitale, tandis que la proportion de répondants remboursés après deux semaines via la feuille de soins a diminué de 10 points, pour atteindre 30 %.

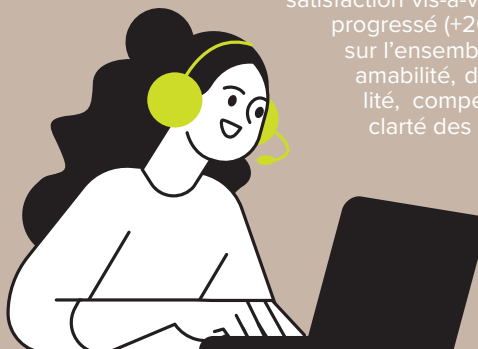
Les revenus de remplacement

89 % des répondants n'ont pas bénéficié de revenus de remplacement (indemnités journalières, pensions d'invalidité). La proportion de ceux bénéficiant d'un maintien de salaire lié à leur situation (maladie ou congés maternité/paternité) diminue de 6 points, à 44 %. Cependant, les bénéficiaires se déclarent significativement plus satisfaits des différents aspects du service par rapport à 2022, avec des hausses comprises entre +5 et +8 points.

Les rendez-vous téléphoniques

La possibilité d'être rappelé par un téléconseiller est de plus en plus connue avec 43 % des répondants (+16 points depuis 2022) informés de ce service. Cependant, seuls 12 % l'ont utilisé au cours de la dernière année, principalement pour des questions liées à la retraite ou à des points précis concernant les remboursements.

La satisfaction vis-à-vis de ce service a fortement progressé (+20 points par rapport à 2022) sur l'ensemble des critères d'évaluation : amabilité, délai, horaire de rappel, facilité, compétence de l'interlocuteur et clarté des réponses apportées.



L'espace sécurisé

De mieux en mieux connu des affiliés (68 %, +6 points), près d'un quart l'utilisent systématiquement, tandis qu'un tiers ne l'utilise jamais. La perception de ce service s'est également améliorée, avec une satisfaction en hausse de 6 points pour atteindre 94 %, et une utilité confirmée par 97 % des répondants.



La réitération des demandes

Il est de plus en plus courant qu'une demande soit traitée dès la première fois (72 % des cas, +13 points par rapport à 2022). Dans les cas restants, les demandes nécessitent entre 2 et 5 itérations pour être traitées dans plus de 60 % des cas.

Le traitement des prestations sociales

La connaissance des prestations sociales reste stable depuis 2022, avec 59 % des répondants informés. Cette connaissance est principalement alimentée par le magazine Le Lien Social, suivi par le Guide de l'action sociale du notariat. La quasi-totalité des répondants se préoccupent principalement de l'accès aux soins, des dépassements d'honoraires ou de la dépendance. Ils manifestent un intérêt pour l'amélioration de la qualité de vie, suivie par l'aide à domicile. Comme en 2022, trois quarts des retraités sont satisfaits des aides d'action sociale.

Les publications CRPCEN

De manière générale, l'intérêt pour les publications augmente avec l'âge des répondants. Seuls 13 % ne lisent jamais le magazine, dont le contenu est jugé intéressant par 99 % des lecteurs. La newsletter est lue par trois quarts des répondants et jugée intéressante à 99 %. Enfin, un peu moins d'un tiers des répondants connaissent le Guide de l'action sociale, qui est jugé utile par 93 % de ses lecteurs.



Le site www.crpcen.fr

Le site est consulté par près de deux tiers des affiliés (+2 %). Les principales motivations sont de se tenir informé (64 %) et de poser des questions (35 %). L'année dernière, les sujets les plus consultés concernaient la réforme des retraites et les prestations d'action sociale. Près de 90 % des utilisateurs saluent la clarté et l'organisation des rubriques, l'exhaustivité des informations et la facilité de consultation.



CONCLUSION

Quelques pistes d'amélioration sont suggérées par les affiliés. Pour le traitement des prestations sociales, ils réclament moins de complexité dans les démarches administratives. La satisfaction concernant le traitement **des réclamations** a fortement augmenté (+22 points), mais les affiliés souhaitent une meilleure présence téléphonique pour les personnes âgées.

La satisfaction pour le traitement des **courriers et emails** a, quant à elle, progressé de +13 points mais le délai moyen pour obtenir une réponse a légèrement augmenté.

La satisfaction pour les appels téléphoniques a également progressé (+13 points), avec une amélioration notable de la capacité des correspondants à apporter des réponses complètes.

L'enquête de satisfaction 2024 révèle une amélioration significative de la satisfaction des affiliés sur la majorité de l'offre de service. La CRPCEN continue de progresser dans la qualité de ses prestations, tout en identifiant des axes d'amélioration pour répondre encore mieux aux attentes de ses affiliés.



LES AFFILIÉS MIEUX INFORMÉS SUR LA RETRAITE

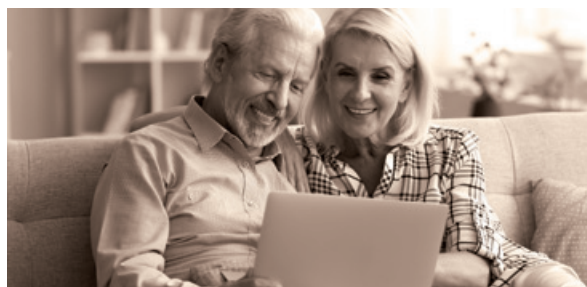
Dans un contexte de mise en œuvre de la réforme des retraités sur l'année 2023 et 2024, les réponses des affiliés sur l'item « retraite » étaient particulièrement attendue de nos services.

Seulement la moitié des répondants déclarent avoir eu connaissance des changements, principalement les 61-80 ans, via le magazine Le Lien Social. Globalement, 75 % des informations sur le sujet proviennent de la CRPCEN (site internet, compte personnel, newsletter, magazine, mail et courrier). Les informations reçues sont jugées suffisantes par 86 % des répondants, et ce chiffre atteint 94 % pour les personnes dans la tranche d'âge concernée.

Parmi les répondants concernés par la préparation à la retraite (50 %), une majorité n'a pas reçu ou demandé d'information pour préparer leur retraite. Le compte personnel retraite est le principal canal utilisé (43 %), suivi par le courrier papier ou électronique (34 %), en baisse continue, et le site de la CRPCEN (18 %), en hausse. La baisse de satisfaction observée en 2022 est presque compensée en 2024, avec 78 % de satisfaction concernant la pertinence des informations obtenues pour connaître ses droits.

58 % des répondants, soit une proportion en hausse de 6 points par rapport à 2022, savent qu'ils ont la possibilité de faire une demande de retraite en ligne. Cependant, ce service reste peu utilisé (57 %) par ceux qui en ont connaissance. La satisfaction des utilisateurs de ce service enregistre une forte hausse, de 14 points de pourcentage, particulièrement pour la tranche des 61-80 ans.

La satisfaction liée à la demande de liquidation de la pension atteint 90 %, en hausse de 8 points. Cette progression est portée par la facilité des démarches (+8 points) et la qualité des informations communiquées (+9 points).



CONGRÈS DES NOTAIRES 2024 : UN BON CRU POUR LA CAISSE EN NOUVELLE AQUITAINE

Pour la 18^e année consécutive, la CRPCEN a participé au Congrès des notaires qui s'est tenu à Bordeaux du 25 au 27 septembre dernier.

Pour sa 120^e édition, les congressistes se sont penchés sur les défis environnementaux et l'urbanisme durable.

Ce fut de nouveau l'occasion pour la CRPCEN d'affirmer son rôle de conseil auprès de tous les congressistes qui se sont succédé sur le stand. Franc succès pour l'équipe administrative dépêchée sur place qui a accueilli plus d'une centaine de visiteurs abordant des questions diverses tant sur le domaine des prestations servies par la Caisse que sur le fonctionnement des études.

Le prochain rendez-vous de la CRPCEN avec les notaires se déroulera à **Montpellier à l'automne 2025**.



ASSOCIATION
CONGRÈS
DES
NOTAIRES DE FRANCE


Notaires
de France



ORIENTATIONS STRATÉGIQUES :

LES ADMINISTRATEURS « PLANCHENT »

SUR LA CRPCEN DE DEMAIN



Le 9 décembre dernier, les administrateurs ont été amenés à réfléchir aux prochaines orientations stratégiques de la CRPCEN. Présidé par Christine MAUGUÉ, présidente du CA, ce séminaire avait pour objectif de réviser les orientations stratégiques votées lors de la précédente mandature (2017) à l'aune de la réforme des retraites, des enjeux de la CRPCEN liés à son environnement et à la gestion du patrimoine immobilier.

Maîtres Hubert FABRE et Jean-Patrick PROUVOST, Serge FOREST (vice-président Clerc) et Lise VERDIER – membres groupe de travail sur le patrimoine immobilier – accompagnés d'Olivier MANIETTE, le directeur et d'Alexandra AUCLAIR, directrice de cabinet, ont présenté le résultat de leurs travaux menés en 2024 au sujet de la gestion des résidences de la Caisse.

En seconde partie de séminaire, les 2 secrétaires du Conseil d'administration, Maître Antoine DESMIERS DE LIGOUYER et Lise VERDIER, ont mené les échanges avec l'assemblée quant à l'avenir du régime tout en s'appuyant sur les pistes de réflexion proposées par le directeur et Julia COLOMBAT, directrice comptable et financière.

Ces échanges ont permis aux administrateurs de réfléchir à la CRPCEN de demain, à la pérennité de ses missions et de consolider la mission de service public de la caisse en tant que régime de sécurité sociale.

Ce séminaire qui a su conjuguer tout au long de la journée réflexion collective et renforcement des liens entre les participants, a démontré une nouvelle fois la détermination des administrateurs à protéger et valoriser la CRPCEN.



SÉMINAIRE DES MANAGERS ET DES CADRES DE PROXIMITÉ



Un temps de travail et de réflexion pour renforcer les pratiques collectives

Le 17 octobre dernier, les cadres managers et les cadres de proximité de la CRPCEN se sont réunis afin de s'accorder un temps d'échange privilégié autour des enjeux d'avenir de la Caisse et les pratiques managériales.

Ce séminaire s'est articulé autour de trois objectifs :

- **partager des idées** pour enrichir et renforcer les pratiques managériales ;
- **réfléchir collectivement** aux moyens de dynamiser la démarche qualité ;
- et **renforcer la cohésion** des équipes.

L'engagement et l'implication dont ont fait montre les participants ont largement contribué à la réussite de cette journée dont le fruit des échanges permettra de proposer des pratiques managériales cohérentes, bienveillantes et adaptées.



THEME 1 : « COMMENT REDYNAMISER NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ »

Organiser des ateliers qualité

- Par petit groupe inter service
- Avec un quiz à la fin de l'atelier permettant de faire un point sur les éléments vu pendant l'atelier

Améliorer la communication

- Favoriser les échanges transverses avec un accès sur les processus
- Avoir le réflexe d'analyser les impacts sur les autres services en cas de nouveaux projets ou de nouvelles organisations.

Améliorer la communication inter-service

- Organiser des petites réunions interservices permettant la résolution de problèmes
- Utiliser la méthode QRQC (Quick Response Quality Control)
- Associer à ces réunions un nombre restreint de participants

LA JOURNÉE DES GARDIENNES ET GARDIENS DES IMMEUBLES DE LA CRPCEN

Tous les deux ans, une journée consacrée aux gardiens et gardiennes des immeubles parisiens de la Caisse est organisée au siège. La dernière rencontre en date du 18 juin 2024 a permis d'échanger sur les pratiques au quotidien et d'améliorer les conditions de travail de celles et ceux qui sont en premières lignes des relations avec les locataires.



Les gardiennes d'immeuble : des salariés de la Caisse au même titre que les agents

Le service Immobilier gère 31 immeubles dont 21 sont pourvus de gardiennes et gardiens. Ces journées de rencontre ont pour objectif de réunir ces professionnels avec le service des ressources humaines et le service Immobilier pour un moment convivial et riche en partage.

En effet, les gardiennes et les gardiens sont les interlocuteurs privilégiés du service immobilier dans le cadre des relations avec les locataires et plus particulièrement dans la gestion des éventuels litiges, pannes ou encore réparations.

C'est également une journée qui permet de réaliser les entretiens professionnels et de donner de l'information sur la convention collective, sur les procédures en matière de ressources humaines ou les conditions de travail (prise de congés, envoi des arrêts maladie...). Un point sur les travaux en cours est également réalisé par les collaborateurs du service immobilier (ravalement, rénovation des parties communes, rénovation des ascenseurs...).



LA CRPCEN ET L'EN3S ENSEMBLE POUR UNE NOUVELLE CONDUITE DE PROJET NUMÉRIQUE



Le directeur Olivier MANIETTE a de nouveau été sollicité par l'Ecole Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale (EN3S) afin de proposer et d'accompagner une conduite de projet numérique (CPN).

Cette étude, menée sur 6 mois environ et pilotée avec une équipe de 6 élèves de la 63^e promotion de l'EN3S, avait pour objectif d'analyser en mode « pré-projet » une potentielle refonte du site Internet de la CRPCEN sur la prochaine convention d'objectifs et de gestion de la CRPCEN.

Cette collaboration enrichissante avec l'EN3S avait déjà permis à la Caisse il y a quelques années de bénéficier des ressources non négligeables lors des travaux sur le RGCU (répertoire général des carrières uniques). Le rapport qui a été remis à la CRPCEN en septembre 2024 contribuera, pour l'équipe du service communication et transformation numérique, à alimenter sa réflexion en s'appuyant sur des données probantes lors de la rédaction du prochain cahier des charges destiné à l'évolution ou à la refonte de www.crpcen.fr.



UN PARTENARIAT AVEC LA CRP-RATP POUR SÉCURISER L'ACTIVITÉ DE LA CRPCEN

Courant 2024, la CRPCEN a conclu un accord avec la CRP-RATP pour la mise en œuvre du Plan de Continuité d'Activité (PCA SI) et du Plan de Reprise d'Activité (PRA).

Ce projet ambitieux d'hébergement croisé et de déménagement sans rupture d'activité marque une étape clé dans la stratégie de la direction des systèmes d'information de la CRPCEN.

Contexte et objectifs

Le PCA/PRA a pour objectif de garantir la continuité des opérations en cas d'incident majeur. Dans ce cadre, il a été établi un partenariat avec un site de confiance en l'occurrence la caisse de retraite et de prévoyance de la RATP CRP-RATP pour héberger les systèmes critiques, permettant ainsi une reprise rapide et efficace des activités en cas de besoin.

Le projet de déménagement sans interruption a pour objectif de transférer les infrastructures de la CRPCEN vers ce nouveau site tout en maintenant une continuité totale des services pour les affiliés et les collaborateurs. Cette opération complexe a nécessité une planification et une exécution rigoureuse pour éviter toute perturbation.

L'équipes IT (technologie de l'information) a joué un rôle essentiel dans la réussite de ce projet. Leur expertise a permis de surmonter les défis techniques et logistiques liés à cette transition.

Le démarrage de la mise en œuvre du PCA/PRA sur le site partenaire est une réalisation majeure qui renforce la capacité de la CRPCEN à assurer la continuité des activités en toutes circonstances et répondre rapidement et efficacement aux défis futurs.



MISSION « MÉDECIN CONSEIL » : UN PARTENARIAT AVEC L'ENIM



La CRPCEN dispose d'un service médical qui a notamment pour objectif de produire les avis médicaux indispensables et obligatoires dans le cadre d'attribution de prestations, d'accords préalables pour des prises en charge ou dans le cadre d'arrêts de travail.

Un partenariat avec le service de contrôle médical du régime des marins (ENIM) a été conclu le 12 juin 2024. Cet accord-cadre permet de s'appuyer sur l'expertise des médecins conseils de l'ENIM qui concrètement interviennent pour le compte de la CRPCEN pour produire ces avis médicaux et accompagner les affiliés CRPCEN.

La CRPCEN élargit ainsi, grâce à l'inter-régime, ses capacités à suivre et à contrôler les prestations maladie de ses affiliés sur tout le territoire. En effet, la caisse s'appuie également sur le réseau des médecins conseils du régime général pour les contrôles physiques et sur le dentiste conseil de la CPRPF (caisse de prévoyance et de retraite du personnel ferroviaire) pour les demandes de prise en charge dentaires.

2.



Convention d'objectifs et de gestion

Une convention pour accompagner la transformation
et améliorer la performance

CONVENTION
D'OBJECTIFS
ET DE GESTION
CRPCEN / ÉTAT

COG

2021 - 2025

CONVENTION 2021-2025 : BILAN ET PERSPECTIVES D'UN OUTIL DE PILOTAGE ET DE GESTION DE L'ORGANISME

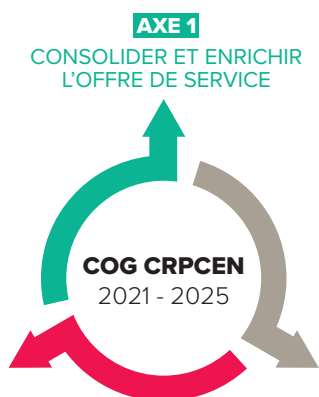
Les conventions d'objectifs et de gestion (COG) sont au cœur de la gouvernance du service public de la sécurité sociale depuis 1996. Elles formalisent les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre afin de moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale, en termes de maîtrise des dépenses et de qualité de service rendu aux usagers.

La COG 2021-2025 : 3 axes pour la performance

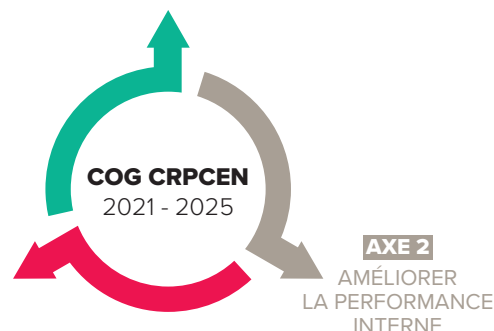
La CRPCEN a l'ambition que la COG 2021-2025 soit la synthèse des ambitions de la protection sociale et de la profession notariale. Ces deux professions sont tournées vers la satisfaction client avec la volonté d'être plus juste, plus équitable, plus universelle à l'égard de l'ensemble des citoyens.

Simplification administrative, développement des télé-services, fluidité des contacts : l'objectif est de faciliter l'accès aux droits et aux services pour tous, en particulier aux personnes les plus fragiles et les plus démunies, avec le même souci d'équité.

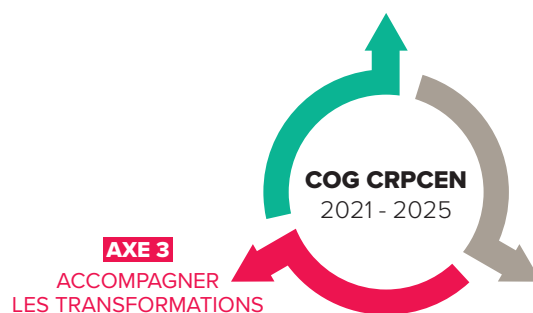
Dans ce contexte, la COG 2021-2025 se décline selon les 3 axes suivants :



La finalité des actions entreprises par la CRPCEN vise la satisfaction de ses clients. Les résultats des études menées par la caisse sur les attentes de ses affiliés concordent par rapport à celles de l'ensemble des Français et aux ambitions des pouvoirs publics qui souhaitent plus de simplification administrative, de services en ligne et de qualité dans les prestations fournies. Si les résultats de satisfaction sont très positifs depuis 2004 et démontrent un attachement fort au régime, la CRPCEN entend poursuivre la modernisation de sa stratégie de service en préservant une dimension humaine dans sa relation avec les affiliés.

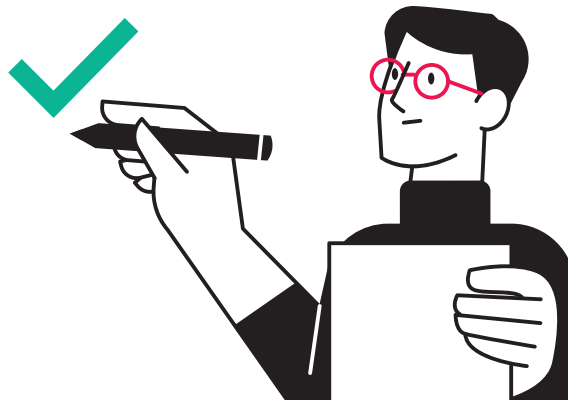


La légitimité de la CRPCEN repose sur ses performances de service et de gestion. La démarche qualité, qui structure la caisse depuis 2016, permet aux équipes de travailler avec une méthodologie commune à la recherche d'une performance optimale dans chaque processus. L'obtention de la certification ISO 9001:2015 en 2018 est un encouragement à poursuivre dans cette dynamique. Issue de la qualité, la mise en œuvre de méthodes de production inspirées de la sphère industrielle entraîne l'évolution des processus. Cette démarche sera complétée et élargie à l'ensemble des services.



Pour atteindre les objectifs du programme Action publique 2022, la CRPCEN se veut une caisse connectée, efficiente mais surtout engagée, fédérant des équipes volontaires et impliquées autour de :

- **valeurs sociales et environnementales**, par le biais de la politique de RSE
- **valeurs de progrès**, par le biais de l'innovation technologique autour du système d'information (SI)
- **valeurs de partage d'expérience et de mutualisation** auprès de nos partenaires.



Au cœur des transformations, l'évolution du système d'information sera un atout essentiel de la CRPCEN pour répondre aux enjeux transverses de relation clients, de performance de la production et d'efficacité. Dans un contexte de mutations réglementaires, sociales et technologiques, la CRPCEN doit également réussir l'accompagnement de ses salariés. Elle s'appuiera sur son schéma directeur des ressources humaines bâti autour de la qualité de vie au travail et le développement des compétences. Enfin, pour anticiper et accompagner les évolutions de son écosystème, la CRPCEN restera en veille des innovations et des bonnes pratiques avec les autres organismes.

Consolider et enrichir l'offre de services

En 2024, la CRPCEN a poursuivi le développement des échanges et des services en ligne, bâtis autour de son espace de services sécurisé (ESS) qui enregistre désormais 99 000 abonnés. Cet espace utilise [France Connect](#), le dispositif permettant aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant de type impots.gouv.fr ou laposte.fr.

Un bouquet de télé-services est disponible : bordereaux de paiement pour le versement des Indemnités Journalières (BPIJ), attestation fiscale dématérialisée pour les pensionnés (retraités et invalides) de moins de 75 ans (indiquant le montant déclaré et le montant d'impôt prélevé dans le cadre du prélèvement à la source). Les retraités peuvent également consulter leur bulletin de pension mensuel détaillant les prélèvements et les contributions. Les télé-services de changement de RIB et d'adresse postale sont étudiés en faisabilité pour fin 2025.

S'agissant de la relation clients, l'information est actualisée régulièrement par le comité interne de la Ligne Editoriale de la Relation Client (CLERC) à travers les canaux de diffusion : site internet, newsletter, serveur vocal, courriers, courriels, vidéos. La fréquentation du site de la caisse a doublé depuis 2021, avec plus de 500 000 visiteurs par an, et la prise de rendez-vous téléphoniques améliore de manière pérenne le service rendu aux usagers. Le module de rendez-vous téléphonique (via la messagerie ESS) permet de réserver les appels entrants aux personnes éloignées du numérique. En parallèle, la nouvelle arborescence du Serveur Vocal Interactif (SVI) améliore la joignabilité de la caisse.

En termes de parcours Clients, celui des moins de 40 ans avait été déployé en 2022 (avec la campagne « les 3 comptes qui comptent »), et celui des 59 ans en 2023. Aujourd'hui, chaque parcours est transformé en infographie interactive avec des renvois sur les contenus du site de la caisse ou sur le site de l'union retraite. Du fait de la réforme des retraites, des webinaires d'information sont organisés à destination des actifs futurs retraités et des employeurs pour les changements d'affiliation. Pour les 59 ans et plus, des programmes de formation à la retraite sont menés en lien avec les chambres notariales.

En 2024, les délais de traitement des courriels entrants (sous 48 heures) et des réclamations (sous 10 jours ouvrés) ont été respectés, la polyvalence des téléconseillers permettant d'affiner la réponse apportée dès le premier contact. En matière d'écoute terrain, la CRPCEN mène une démarche « Aller vers » d'appels sortants vers les affiliés réitérant des demandes vers la caisse.

En matière d'action sanitaire et sociale, la plate-forme téléphonique d'intermédiation accompagne les affiliés les plus fragiles, confrontés à l'épuisement psychologique ou aux difficultés d'accès aux outils numériques. La refonte des aides périodiques (aide aux vacances, aide au séjour des enfants, aide à la rentrée scolaire) en une aide unique « 3 en 1 » (aide à la déconnexion et au répit) a été mise en production début 2024. Enfin, à la suite de l'expérimentation réussie en région Bretagne, les ateliers du « Bien vieillir » sont déployés au niveau national, en partenariat avec la CAMIEG.

Améliorer la performance interne

En 2024, le volume des dossiers Maladie est stable, après plusieurs années de stocks générés par la pandémie de Covid entre 2019 et 2022. La CRPCEN a tenu ses délais de remboursement et respecté l'ensemble de ses indicateurs en poursuivant un pilotage de la production issu des méthodes du monde industriel.

Le traitement des frais de santé est externalisé auprès de la CPAM 91 ; à ce titre, les frais restants en interne (kinésithérapeutes, sage-femme, ...) ont été délégués en 2024.

S'agissant de l'activité Vieillesse, le modèle de production intègre la fiabilisation de la carrière pour les assurés atteignant l'âge de 60 ans dans l'année, afin de réduire les délais de liquidation des droits. En 2024, les indicateurs de délais moyens de liquidation sont à l'objectif pour les droits propres et les droits dérivés. Il est à noter des demandes de mise à jour de carrière de plus en plus nombreuses du fait des campagnes d'information menées par le GIP Union Retraite.

En 2024 en matière de maîtrise des risques, la CRPCEN a exécuté son PCIU (Plan de Contrôle Interne Unique). Il rassemble les actions et les indicateurs du contrôle de la direction comptable et financière (DCF), du contrôle interne spécifique à la caisse, de lutte contre la fraude et de recouvrement. En 2024, le partenariat avec la CNAM a permis d'améliorer la détection des fraudes. La caisse a également poursuivi l'extension de son plan de continuité d'activité.



À l'issue de l'audit de renouvellement, la caisse a été de nouveau certifiée ISO 9001-2015 par l'AFNOR sur l'ensemble de ses activités pour une durée de 3 ans, sans non-conformité ou point sensible. S'agissant de la sécurité des systèmes d'information (PSSI), la CRPCEN a poursuivi ses travaux techniques, ses campagnes de sensibilisation et la formation aux bonnes pratiques.

Le transfert de l'activité de recouvrement à l'URSSAF Caisse Nationale représentait l'une des actions majeures de la COG : ce transfert est effectif depuis le mois de janvier 2023. Les travaux autour du nouveau module de recouvrement des émoluments se sont poursuivis en 2024.



CHIFFRES CLÉS 2024



77 %

de nos indicateurs COG
sont en progression en 2024
par rapport à 2023



99 000

comptes personnels
créés au total



3 574

RDV téléphoniques pris



95 %

des pensions de retraite
en droits propres sont
versées sous 60 jours



0,63 jours

en moyenne pour verser
les IJ maladie directement
aux assurés



98 %

des feuilles de soins sont
désormais en format électronique ;
elles sont traitées en moyenne
en moins de 3 jours (2,67 jours)



89 %

des courriels reçus sont traités
dans les 48 heures



Accompagner les transformations

S'agissant des ressources humaines, la CRPCEN poursuit ses actions en matière de Qualité de Vie au Travail (QVT) et de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). En parallèle, un plan de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) est déployé pour chaque service.

Acteur engagé pour l'environnement, la caisse a mené en 2024 son plan annuel de sobriété énergétique conformément à la demande du gouvernement : réduction de la climatisation, de la consommation d'eau et d'électricité, utilisation du dispositif de chauffage collectif urbain de la ville de Paris, sensibilisation et diffusion de bonnes pratiques auprès des salariés. Ce plan a permis notamment de réduire de 10% la consommation électrique du siège par rapport à l'année de référence 2019.

Le schéma directeur des systèmes d'information est mené conformément aux engagements autour des chantiers de refonte des infrastructures, de sécurité, de rationalisation des flux et d'évolution des applicatifs (recouvrement, référentiels employeurs). Les travaux liés aux applications inter-régimes se poursuivent dans le cadre des projets menés avec le GIP Union Retraite, en intégrant notamment l'impact de la réforme des retraites sur les outils d'affiliation et de simulation de pension.

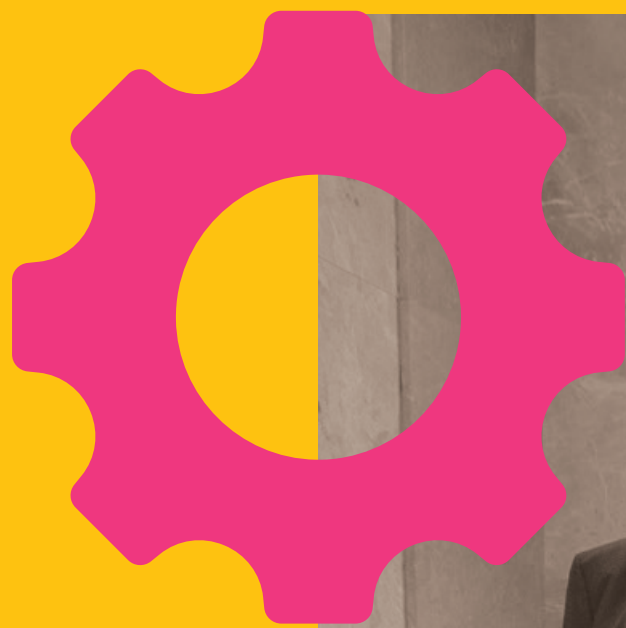
En matière d'échanges avec l'extérieur, la CRPCEN poursuit le partenariat avec les organismes de protection sociale : partage d'expérience, mutualisation de marchés, étude d'externalisation. En 2024, les relations se sont poursuivies avec les acteurs de la branche notariale (conseil supérieur du notariat, chambres et études).

Enfin, les activités de recherche et développement permettent à la caisse de se projeter autour des objectifs de la prochaine COG en 2026. En 2024, une démarche préparatoire à la construction de la COG a été initiée.



Retrouver la COG CRPCEN 2021-2025 sur www.crpcen.fr

3.



Gouvernance et organisation de la Caisse

Un conseil d'administration engagé et responsable
et une équipe administrative qui assure quotidiennement
le fonctionnement de la Caisse



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidé par un conseiller d'État nommé par arrêté interministériel, le conseil d'administration paritaire est composé de :

- 8 **notaires** désignés par le Conseil Supérieur du Notariat ;
- 6 élus représentant les **clercs et employés du notariat** en activité ;
- et 2 élus représentant les **pensionnés du notariat**.

La durée de la mandature, fixée à 5 ans depuis 2006, permet d'inscrire dans la durée les politiques et les actions initiées par les administrateurs, tout en les intégrant dans le cadre des conventions pluriannuelles d'objectifs et de gestion que la CRPCEN passe avec l'État.

Membres du BUREAU



LA PRÉSIDENTE
- **Mme Christine MAUGÜÉ**,
conseillère d'État

LES VICE-PRÉSIDENTS

- **Maître Corinne FEUILLETTE-CADENNE**
- **M. Serge FOREST**

LES SECRÉTAIRES

- **Maître Antoine DESMIERS DE LIGOUYER**
- **Mme Lise VERDIER**

Représentants de l'ÉTAT

LES COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT, REPRÉSENTANT LE MINISTRE CHARGÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

- **Mme Caroline DROUIN**
- **M. Thibault PERON**
- **Mme Nora HADDAD**

LES COMMISSAIRES DU GOUVERNEMENT, REPRÉSENTANT LE MINISTRE CHARGÉ DU BUDGET

- **M. Bruno PATIER**
- **M. Ambroise MARTIN BIDOU**

LE REPRÉSENTANT DU GARDE DES Sceaux, MINISTRE DE LA JUSTICE ET DES LIBERTÉS

- **Mme Édith LAUNAY**

Membres représentant les NOTAIRES TITULAIRES



Maître Corinne FEUILLETTE-CADENNE



Maître Antoine DESMIER DE LIGOUYER



Maître Jean-Patrick PROUVOST



Maître Michel GOLAIN



Maître Arielle DUPONT-STIVAL



Maître Hubert FABRE



Maître Jean-Philippe ANDRIEU



Maître Bernard DUMAS

Membres représentant les NOTAIRES SUPPLÉANTS



Maître Pascale CESSAC-MEYRIGNAC



Maître Daniel SPRUYT



Maître Philippe DELATTRE



Maître Pascal MOURET



Maître Serge CONSTANT



Maître François JULIE



Maître Guy JUMÈRE-LOUGRAND



Maître Hélène SELLIER-DUPONT

Membres représentant les
CLERCS ET EMPLOYÉS DU NOTARIAT TITULAIRES



Mme Lise
VERDIER



M. Erwan
QUENTEL



Mme Lucile
BRUN



M. René
SERNA



Mme Karine
CONDOURE



Mme Sandra
WISNIEWSKI

Membres représentant les
CLERCS ET EMPLOYÉS DU NOTARIAT SUPPLÉANTS



M. Cédric
BOMPARD



Mme Séverine
BOULANGER



M. Fabrice
HILLADJIAN



Mme Nathalie
BERHAULT



Mme Nadia
LEFORT



M. Emmanuel
DORE

Membres représentant les
**PENSIONNÉS DU NOTARIAT
TITULAIRES**



M. Serge
FOREST



Mme Agnès
MARRE

Membres représentant les
**PENSIONNÉS DU NOTARIAT
SUPPLÉANTS**



M. Louis-Marie
ROCHARD



Mme Christiane
CŒUR

ACTIVITÉ DES COMMISSIONS

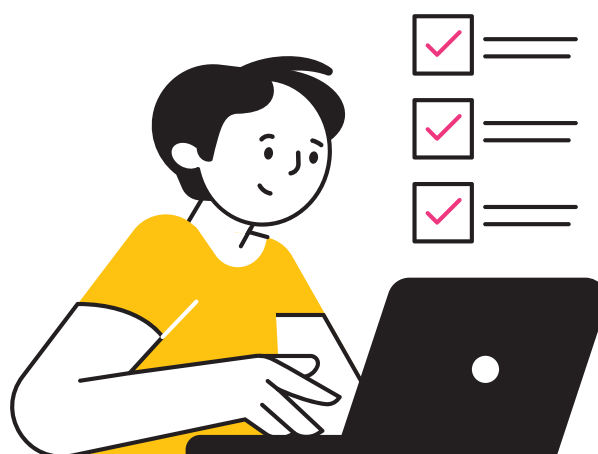
Au-delà des commissions rendues obligatoires par les textes, le conseil d'administration peut créer, conformément aux attributions qui lui sont accordées, des commissions auxquelles il peut éventuellement donner délégation. Se réunissant autant que nécessaire, ces commissions et groupes de travail ont des attributions et une composition fixées par le conseil d'administration.

COMMISSION DE RECOURS AMIABLE (employeurs et assurés)

13 réunions (2 CRA employeurs et 11 CRA assurés)

Conformément à l'article 15 du décret n° 90-1 215 du 20 décembre 1990 et aux articles R.142-1 à R.142-6 du Code de la sécurité sociale, la commission de recours amiable répartie en 2 sections – employeurs et assurés – examine les réclamations formulées contre les décisions de la Caisse, accorde les remises de majorations et pénalités de retard, au-delà de la limite de compétence du directeur (fixée à 6 955 € pour 2024) et accorde les remises de dettes.

En 2024, 55 dossiers ont été soumis à la commission de recours amiable dont 52 dossiers portaient sur des réclamations faites par les assurés et 3 dossiers relatifs à des demandes des employeurs. Les dossiers portaient principalement sur la contestation de la non-prise en charge de frais de santé (transports et autres) et de prestations en espèces, complémentaire santé solidaire et indemnités journalières (indu), demande de remise de dettes, point de départ pension, surcote, taux de pension, durée d'assurance et majoration pour enfant, régularisation de la cotisation 1 % maladie, demande de remise de majorations de retard pour les cotisations employeurs et contestation redressement points de formation.



COMMISSION DES MARCHÉS

6 réunions

Instituée par l'arrête du 19 juillet 2018 portant règlementation des marchés des organismes de sécurité sociale, la commission des marchés attribue les marchés pour les procédures d'achat formalisées et autorise la passation d'avenants en fonction de l'incidence financière. En 2024, la commission des marchés a eu à statuer sur l'attribution d'aucunes procédures de marchés publics.

COMMISSION D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET DES FINANCES

2 réunions

Conformément à la décision prise par le conseil d'administration du 21 juin 2011, la commission d'administration générale et des finances participe par ses travaux à fixer notamment les orientations de gestion du régime et de la Caisse, étudie toutes les propositions et peut délibérer sur les sujets pour lesquels elle a reçu une délégation du conseil d'administration. La commission a abordé en 2024 les thématiques suivantes :

- Bilan COG ;
- l'état des contentieux 2023 ;
- les orientations stratégiques ;
- le plafond de remboursement des administrateurs.

GROUPE D'ÉTUDES DES RETRAITÉS

2 réunions

Créé en 1971 par le conseil d'administration, le Groupe d'Études des Retraités (GER) est une instance consultative qui étudie et propose des mesures en faveur des retraités. Les membres du GER valident les demandes de nomination des nouveaux secrétaires des comités du notariat. En 2024, le groupe a notamment suivi les travaux liés à la création de l'Association des Retraités et Salariés du Notariat (ARSN) qui a succédé aux comités du notariat. La dissolution des comités du notariat et la signature d'une convention avec l'ARSN ont entraîné une fusion entre le GER et du GTSO, qui sera effective en 2025. Le GERSO sera chargé d'assurer un suivi et un contrôle sur les structures auxquelles la CRPCEN verse des subventions, afin notamment de garantir le bon usage des sommes qui leur sont allouées.

COMMISSION D'ACTION SOCIALE

23 réunions (sans les CAS 2SR)

Jouant un rôle décisif en matière d'utilisation des fonds d'action sanitaire et sociale, cette commission analyse les résultats de la politique d'action sociale menée par la CRPCEN et fait des propositions d'adaptation, définit les conditions d'attribution des prestations et attribue des aides aux retraités et aux salariés du notariat (aides ménagères, aides ponctuelles, aides au handicap, etc.). Ainsi, les deux sections de la commission d'action sociale ont eu à examiner 528 dossiers dont 434 ont fait l'objet d'accords, 79 rejets et 15 sursis. 39 assurés ont été suivis par l'association CRESUS en 2024, 18 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à l'activité physique adaptée réalisé par l'association SIEL BLEU.

COMMISSION DE GESTION DES ACTIFS

5 réunions

Analyser et préparer les décisions relatives à la stratégie globale d'allocations d'actifs, assurer la gestion et l'administration globale du patrimoine des actifs immobiliers ou encore valider les programmes de rénovation et d'aménagement nécessaires ainsi que la validation et le suivi du schéma directeur 2021-2025 des 31 immeubles, telles sont les principales attributions de la commission de gestion des actifs.

À ce titre, en 2024 la commission a eu à prendre connaissance des performances du fonds actions dédié détenu par la CRPCEN, des allocations de disponibilités sur divers produits obligataires et bancaires, de l'évolution du parc locatif et des travaux entrepris pour l'entretien du patrimoine.

COMMISSION DES COMPTES

1 réunion

Devenue facultative par les textes, la commission des comptes a été maintenue par décision du conseil d'administration du 9 décembre 2008 et renouvelée par décision du conseil d'administration du 21 juin 2011.

En cette année 2024, la commission des comptes a pour attribution, conformément à l'article 8 du règlement intérieur :

- d'examiner les comptes annuels et le rapport annuel du directeur comptable et financier ;
- de prendre connaissance du rapport des commissaires aux comptes ;
- de proposer au conseil d'administration l'approbation des comptes et l'affectation du résultat d'exercice.



CERTIFICATION DES COMPTES DE LA CRPCEN

Les comptes de la CRPCEN ont été, une nouvelle fois, certifiés sans observation, ni réserve par le commissaire aux comptes (KPMG) confirmant ainsi les avis émis pour les exercices précédents. Cette certification atteste de la fiabilité des opérations réalisées et comptabilisées par la Caisse et de la pertinence des actions engagées en vue de sécuriser le système d'information et de mieux maîtriser les risques notamment dans le cadre du contrôle interne et de la lutte contre les fraudes. Par ailleurs, au regard de cette certification, le conseil d'administration a approuvé à l'unanimité, dans sa séance du 29 avril 2025, les comptes de l'exercice 2024. La reconnaissance de la qualité de ses comptes atteste des efforts réalisés par tous les services de la Caisse pour fiabiliser et sécuriser l'ensemble des opérations effectuées. Elle constitue ainsi un gage de qualité des données financières et comptables de la CRPCEN sur lesquelles s'appuient les instances dirigeantes du régime pour prendre des décisions de portée technique ou stratégique, fondamentales pour l'avenir du régime.



LE COMITÉ DE DIRECTION au 31 décembre 2024



Olivier MANIETTE
DIRECTEUR



Julia COLOMBAT
DIRECTRICE COMPTABLE
ET FINANCIÈRE
DEPUIS LE 17/06/2025



Olivier SAILLY
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL



Flavie LABORIE
DIRECTRICE ADJOINTE
EN CHARGE DE LA STRATÉGIE



Alexandra AUCLAIR
DIRECTRICE DE CABINET
JUSQU'AU 15/09/2025



Peggy SAINT ALBIN
RESPONSABLE DES RELATIONS
AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET DE LA COORDINATION DU CODIR



Hélène COMBARIEU
DIRECTRICE
DÉLÉGUÉE



Nicolas DOUADY
DIRECTEUR DES SERVICES
AUX BÉNÉFICIAIRES
CHEF DE CABINET
À COMPTER DU 15/09/2025



Stéphanie DECLERCQ
DIRECTRICE DES SYSTÈMES
D'INFORMATION ET DE LA
MAÎTRISE D'OUVRAGE

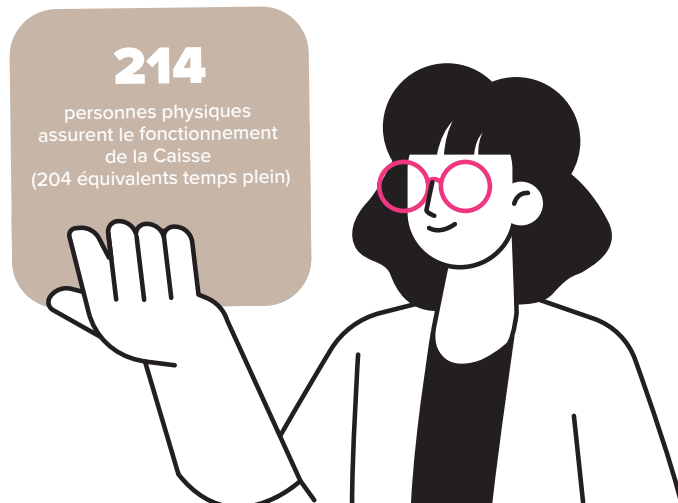
LES EFFECTIFS

Situés au 5 bis rue de Madrid et au 76 boulevard Haussmann à PARIS, à l'exception d'**1 inspecteur** du recouvrement (1 inspecteur au 31/12/2022), **214 salariés** assurent quotidiennement le fonctionnement de la CRPCEN et répondent aux préoccupations des affiliés.

Au 31/12/2024

214 personnes employées en CDI assurent quotidiennement le fonctionnement de la CRPCEN : 204 personnes physiques en gestion administrative + 5 au service immobilier + 5 au cercle social, correspondant à

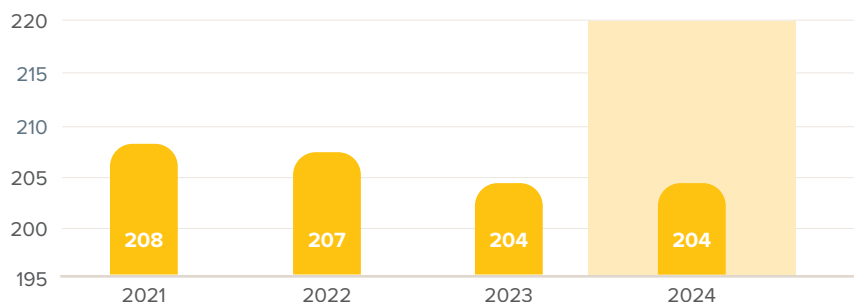
204 équivalents temps plein pour la gestion administrative



ÉVOLUTION DES EFFECTIFS DE GESTION ADMINISTRATIVE

(EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN THÉORIQUES)

Nombre de salariés en CDI / ETP (hors service immobilier)*



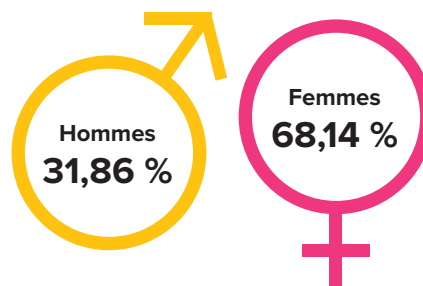
Autres effectifs non compris en gestion administrative :

5 salariés attachés au service immobilier

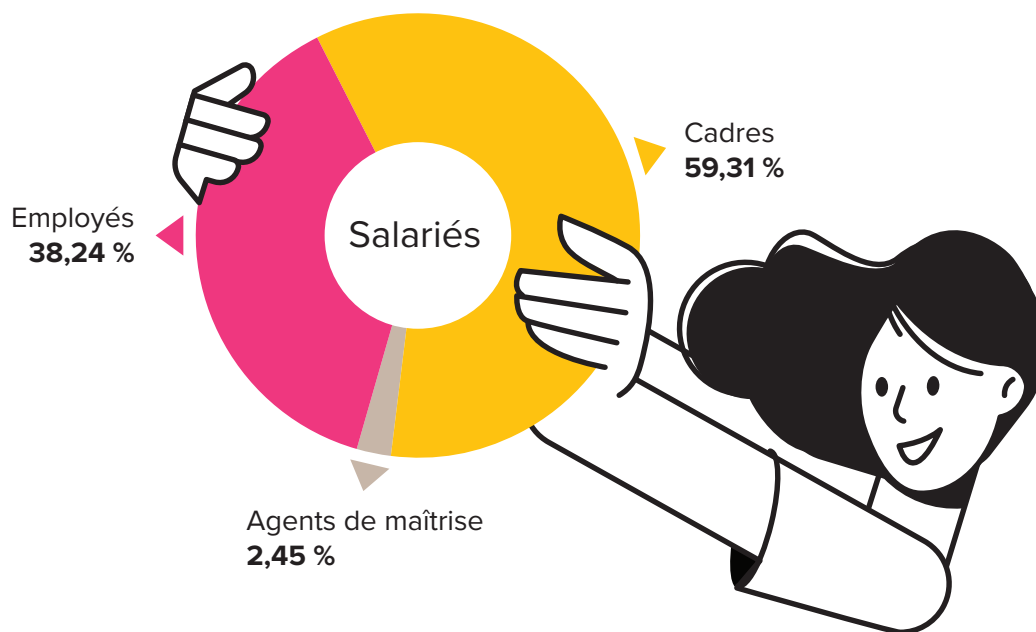
5 CDI affectés au restaurant de l'entreprise - le cercle social

*20 gardiens d'immeubles (dépense impactant la gestion immobilière)

RÉPARTITION PAR SEXE (GESTION ADMINISTRATIVE)



RÉPARTITION PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



LES DIFFÉRENTES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

10 réunions Négociations Annuelles Obligatoires

11 réunions Comité Social et économique

Pas de réunions Comité Social et économique
extraordinaire sur 2024

RECRUTEMENT TOUTES GESTIONS

12 recrutements en CDI (dont 5 titularisations)

28 recrutements en CDD

6 recrutements en contrat de professionnalisation

18 étudiants pendant les vacances scolaires

8 stagiaires

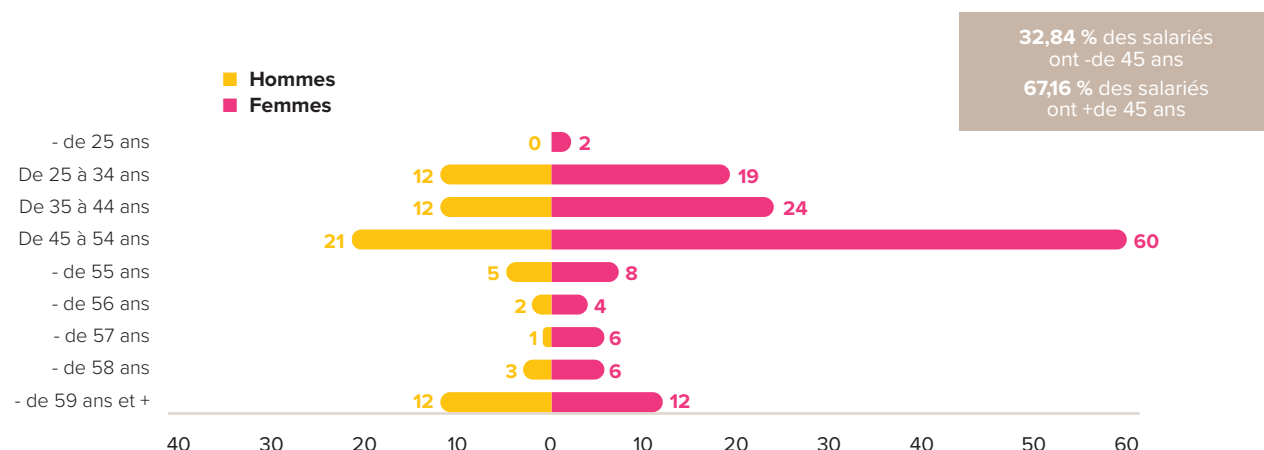
RÉPARTITION DU PERSONNEL (PERSONNES PHYSIQUES EN CDI) SELON LES SERVICES



SERVICES	PÔLES	EFFECTIFS PRÉSENTS	POURCENTAGE
Direction	- Agents de direction et directeurs de branche	7	6,86 %
	- Attachée de direction	2	
	- Direction de cabinet	3	
	- Responsables communication et transformation numérique	2	
Direction comptable financière et juridique	- Cellule contrôle interne et qualité	2	16,18 %
	- Service comptabilité	9	
	- Service contrôle maladie - pensions	9	
	- Département de la relation avec les employeurs et des affaires juridiques	10	
	- Études et statistiques	3	
Service médical (dont un médecin conseil)		4	1,96 %
Service maladie - GED, courrier, archivage		55	26,96 %
Service pensions		26	12,75 %
Service prévention et action sociale		6	2,94 %
Service de la relation clients		14	6,86 %
Service études et maîtrise d'ouvrage assistance		9	4,41 %
Services supports	- Service communication et transformation numérique	4	21,08 %
	- Secrétariat des instances du CA	4	
	- Département des ressources humaines	9	
	- Contrôle de gestion	2	
	- Service achats	6	
	- Chargée de mission	1	
	- Département informatique	12	
	- Moyens Généraux - Gestion des résidences	5	
Total		204	100 %
Service (hors gestion administrative)			
Service immobilier		5	
Cercle social		5	
Total		214	

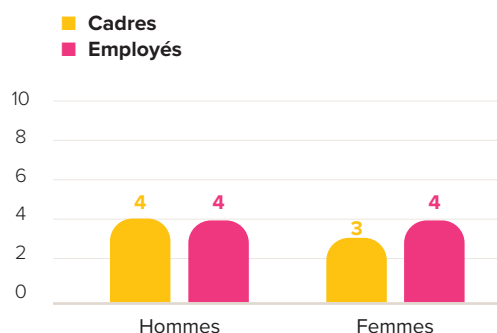
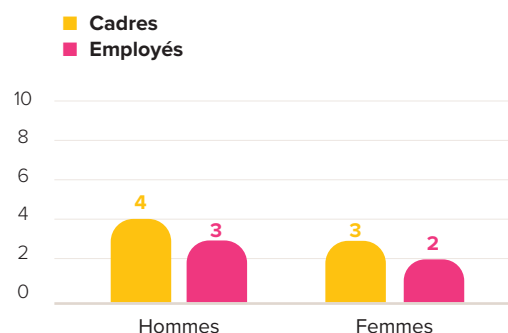
RÉPARTITION PAR ÂGE (GESTION ADMINISTRATIVE) MOUVEMENTS DE PERSONNEL / ANCIENNETÉ / TEMPS PARTIEL

Les effectifs de la CRPCEN sont à l'image de la population du notariat, à savoir essentiellement féminins (68,14 %) et âgés en moyenne de 47 ans (48 ans en 2023).



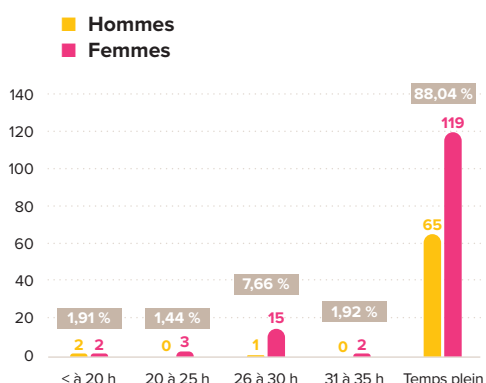
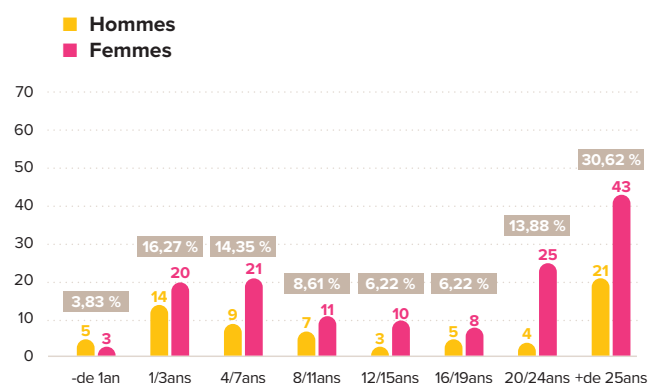
Nombre d'embauches sous contrat à durée indéterminée en 2024 (12 dont 5 titularisations)

Nombre de départs en 2024 : 15

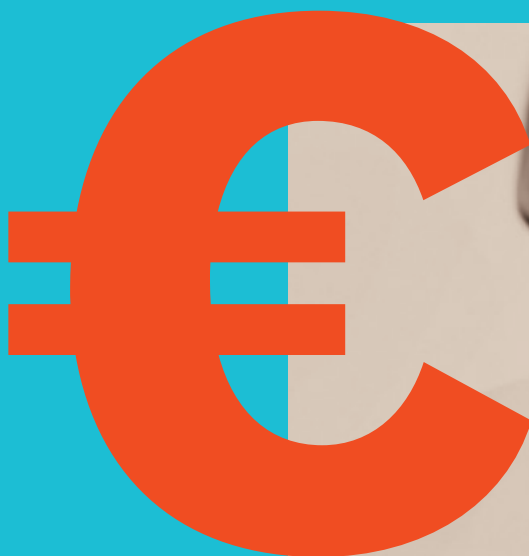


Une ancienneté moyenne de 26 ans

Taux des salariés travaillant à temps partiel : 11,96 %



4.



Résultats du régime

- Indicateurs financiers
- Arrêté des comptes
- Bilan et compte de résultat



INDICATEURS FINANCIERS

Résultat du régime (en M€)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Financement du régime	1 163,414	1 240,762	1 312,302	1 301,004	1 225,529	1 425,638	1 470,075	1 449,076	1 362,308	-5,99 %
Gestion des risques	-1 118,773	-1 148,183	-1 195,158	-1 118,699	-1 092,439	-1 125,496	-1 194,471	-1 230,933	-1 245,634	1,19 %
Gestion des fonds communs, de l'immobilier et des résidences	8,733	13,922	-1,398	27,179	12,304	30,901	-76,782	60,923	62,472	2,54 %
Gestion administrative	-22,363	-21,211	-21,715	-22,892	-22,514	-22,783	-23,904	-23,814	-25,155	5,63 %
Résultat du régime	31,011	85,290	94,031	186,592	122,880	308,260	174,918	255,252	153,991	-39,67 %

+154,0 M€Résultat du régime
au 31/12/2024

L'année 2024 se conclut pour la 10^{ème} année consécutive sur un résultat très favorable excédentaire de **+154 M€** (+255 M€ en 2023, +175 M€ en 2022, +308 M€ en 2021, +123 M€ en 2020).

Les recettes diminuent de **-5,99 %** par rapport à 2023 du fait de la baisse des cotisations sur salaires et pensions et des cotisations sur émoluments et honoraires respectivement de **-6,85 %** et de **-3,02 %**.

La croissance des dépenses de l'ensemble des risques (vieillesse, maladie, action sociale et prévention) est de **+ 1,19 %** contre **+3,05 %** en 2023.

Hors dotation d'équilibre, l'évolution est de **+3,8 %** le montant de la dotation d'équilibre étant de **114 M€** en 2024 contre **79 M€** en 2023.

INDICATEURS FINANCIERS

LES RECETTES

Évolution des encaissements de cotisations (en M€)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023
Cotisations sur salaires et pensions	746,897	815,713	842,390	834,690	793,861	935,772	949,708	977,491	910,570	-6,85 %
Cotisations sur émoluments et honoraires	280,574	313,389	321,946	350,695	332,296	413,580	411,555	365,687	354,630	-3,02 %
Cotisations prises en charge par l'État	24,008	2,012	2,026	3,838	1,851	2,047	2,022	5,544	3,266	-41,09 %
Contribution sociale généralisée	114,084	109,978	147,768	110,285	97,585	74,439	107,214	107,172	94,899	-11,45 %
Total	1 163,414	1 240,762	1 312,302	1 301,004	1 225,529	1 425,637	1 470,075	1 449,076	1 362,308	-5,99 %

Source : Comptes de résultat 2013 à 2018, BO et à partir de 2019 : Balance Comptable

Le chiffre d'affaires déclaré par les notaires au 4^{ème} trimestre 2024 atteint **2,7 Md€** contre **2,5 Md€** en 2023, soit une hausse de **+9,4 %**. Au cours de l'année 2024, le chiffre d'affaires des notaires diminue de **-2,1 %**. L'activité des études s'améliore depuis le printemps 2024 et la fin d'année 2024 permet d'envisager des perspectives plus favorables pour 2025.

Le nombre de salariés s'établit à **58 690**, en baisse de **-2,5 %** sur un an.

En 2024, la masse salariale recule de **-6,0 %** par rapport à la même période de 2023, soit une perte de **154 M€** d'assiette de cotisations. Les revalorisations de la valeur du point du notariat de **+0,2 %** actée par les partenaires sociaux à compter du 1^{er} mars 2024, suivi d'une revalorisation de **+1,4 %** en octobre 2024 auront produit une hausse des salaires de **+1,1 %** en moyenne annuelle en 2024. Mais cet effet prix a été largement masqué par les effets de la crise de l'immobilier.

Au cours de l'année 2024, les encaissements de cotisations sur salaires et sur les émoluments et honoraires diminuent de **-5,5 %** par rapport à 2023, tirés vers le bas par la diminution de l'assiette des cotisations sur salaires et du chiffre d'affaires des notaires.



INDICATEURS FINANCIERS

LES DÉPENSES

Évolution des prestations totales (en M€)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Évolution 2024/2023	Structure
Prestations vieillesse	811,432	821,874	836,233	847,318	858,226	866,323	897,467	927,456	980,699	5,74 %	100 %
- Droits propres	746,124	755,728	769,973	780,197	790,872	798,694	827,490	855,956	904,977	5,73 %	92,28 %
- Droits dérivés	65,399	65,897	66,188	67,091	67,322	67,557	69,645	72,007	75,901	5,41 %	7,74 %
- Autres produits et charges	-0,091	0,249	0,072	0,030	0,032	0,071	0,332	-0,507	-0,180	NS	-0,02 %
Prestations maladie - maternité	298,695	298,589	303,577	320,071	359,292	360,434	384,276	389,973	396,540	1,68 %	100 %
Soins de ville	162,992	167,255	172,418	176,357	191,269	208,808	225,796	235,649	244,562	3,78 %	61,67 %
- Honoraires médicaux et dentaires	60,972	64,206	65,859	68,273	64,912	73,949	79,565	83,814	86,643	3,38 %	21,85 %
- Prescriptions	58,825	59,432	60,634	62,719	65,971	78,976	84,557	81,428	85,443	4,93 %	21,55 %
- Indemnités journalières	43,195	43,617	45,925	45,365	60,386	55,883	61,674	70,407	72,476	2,94 %	18,28 %
Soins en établissement	126,167	127,883	124,495	135,142	148,065	130,373	138,281	145,140	146,994	1,28 %	37,07 %
- Établissements sanitaires publics	80,252	81,049	76,844	86,044	95,505	103,544	109,200	113,541	115,067	1,34 %	29,02 %
- Établissements sanitaires privés	22,029	22,055	22,238	23,124	21,317	25,876	28,006	30,369	30,616	0,81 %	7,72 %
- Établissements médico sociaux	23,886	24,779	25,413	25,974	31,243	0,953	1,075	1,231	1,311	6,51 %	0,33 %
Autres produits et charges	9,536	3,451	6,664	8,572	19,958	21,253	20,199	9,184	4,984	NS	1,26 %
Prestations invalidité et capitaux décès	12,018	12,283	12,970	14,132	14,799	14,915	16,104	18,177	20,025	10,17 %	5,05 %

Source : À partir de 2019, informations provenant des balances comptables SINERGI

L'ASSURANCE VIEILLESSE

À fin décembre 2024, le Régime dénombre **82 864** pensions servies, en progression de **+0,8 %** sur un an, contre **+1,1 %** un an plus tôt.

Sur l'ensemble de l'année, les prestations vieillesse servies par la Caisse atteignent **981 M€** en hausse de **+5,7 %**, contre **+3,3 %** en 2023.

L'évolution des prestations de droit direct (**+5,7 %**) tient :

- à l'évolution démographique de nos populations de retraités de droit direct (**+0,8 %**), l'évolution des effectifs de retraités faisant valoir une carrière courte dans le notariat (**+1,2 %**) étant plus dynamique que celle observée pour les retraités dont la carrière s'est principalement faite dans la profession (**+0,3 %**), ce qui a comme conséquence de ralentir la progression des dépenses, la dépense étant portée par les retraités avec les carrières les plus longues dans le notariat : ils concentrent **90 %** des prestations.

- et surtout à une revalorisation des pensions vieillesse de **+5,3 %** à compter du 1^{er} janvier 2024, en réponse au contexte inflationniste de 2022 et 2023.

L'ASSURANCE MALADIE

À fin décembre 2024, le régime maladie compte **159 060** bénéficiaires, soit une baisse de **-1,6 %** par rapport à la même période en 2023.

Les prestations maladie-maternité enregistrent une hausse de **+1,7 %** sur un an. Cette évolution est principalement due :

- À la hausse des prestations en espèces maladie et maternité de **+2,9 %**, correspondant à une dépense supplémentaire de **+2,1 M€**,

- Aux soins exécutés en établissements qui augmentent de **+1,3 %**, (soit **+1,9 M€**), notamment les soins en établissements publics (**+1,3 %**).

- À la hausse des dépenses de soins de ville (hors prestations en espèces) de **+4,1 %**, cette hausse étant répartie entre les honoraires (**+3 %**), qui progressent pour l'ensemble des spécialités à l'exception des chirurgiens-dentistes, et les prescriptions (**+4,9 %**), dont la croissance est encore une fois portée par les dépenses de médicaments (**+4,5 %**).

Les prestations d'invalidité et décès enregistrent une hausse de **+10,2 %**, hausse portée par la revalorisation de ces prestations de **+4,6 %** au 1^{er} avril 2024 et par la progression du nombre de pensions d'invalidité servies de **+4 %** sur un an.

INDICATEURS FINANCIERS

L'ASSURANCE VIEILLESSE

Montant annuel moyen des pensions

2024	Hommes	Évolution 2024/2023	Femmes	Évolution 2024/2023
Droits directs	16 813 €	3,30 %	11 949 €	5,30 %
Durée d'activité ≥ 15 ans	36 986 €	4,73 %	24 754 €	5,97 %
Durée d'activité < 15 ans	4 836 €	3,74 %	1 730 €	3,73 %
Droits dérivés	6 052 €	1,31 %	9 238 €	4,35 %

69,98 %

C'est la part
de l'assurance vieillesse
dans les dépenses
du régime

Le montant annuel moyen d'une
pension de droit direct pour une durée
d'assurance supérieure ou égale à 15 ans,
est de **36 986 €** pour les hommes
et de **24 754 €** pour les femmes.

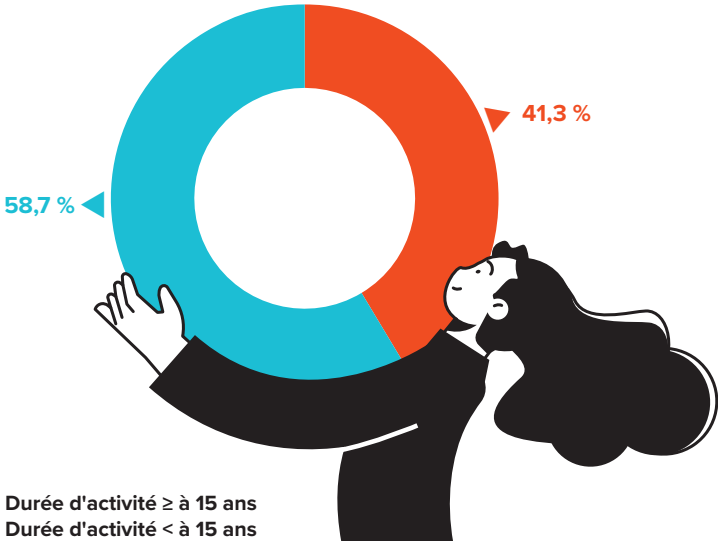


Répartition des retraités

Par type de prestations et par sexe

2024	Hommes	Femmes	TOTAL
Droits directs	13 702	59 870	73 572
Durée d'activité ≥ 15 ans	4 990	25 403	30 393
Durée d'activité < 15 ans	8 712	34 467	43 179
Droits dérivés	2 910	6 382	9 292
TOTAL	16 612	66 252	82 864

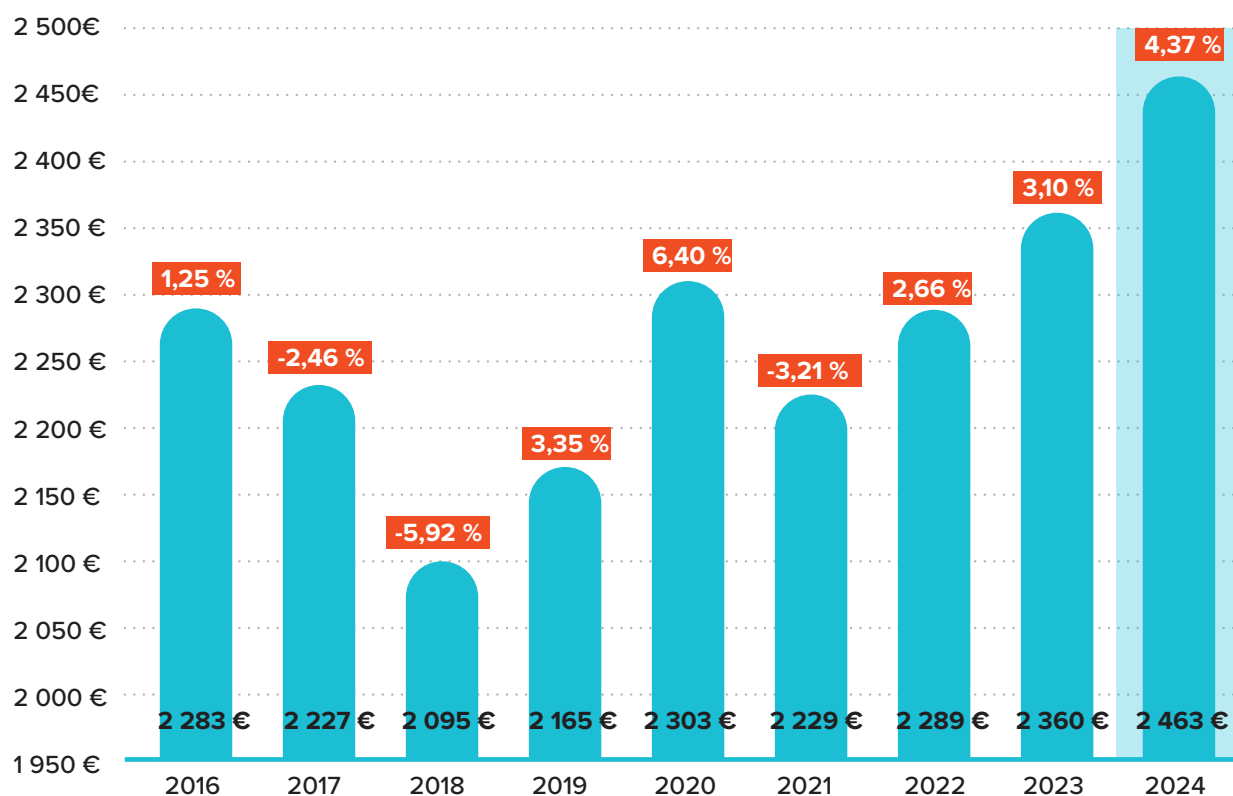
De droits directs selon la durée
d'activité dans le notariat



INDICATEURS FINANCIERS

L'ASSURANCE MALADIE

Évolution du montant moyen des dépenses d'assurance maladie



29,73 %

C'est la part de l'assurance maladie dans les dépenses du régime

La dépense de soins de santé par bénéficiaire progresse de +4,4 %. Elle est passée de 2 463 € en 2024 à 2 360 € en 2023.



ARRÊTÉ DES COMPTES RECETTES ET DÉPENSES

Elles sont déterminées par gestion en intégrant tous les produits et charges y afférant.



Charges 2024 (en €)

Gestion	Libellé	2024
VVM1	Vieillesse (hors compensation)	982 211 807,20
	Vieillesse (compensation)	-
BMMI/SMPS	Maladie (hors dotation d'équilibre)	348 471 496,98
	Maladie (dotation d'équilibre)	100 905 088,75
GAD	Gestion administrative	25 635 918,10
REC	Recouvrement	2 642 714,85
VPLA	Trésorerie	8 277 051,00
	Sous total recouvrement - trésorerie	10 919 765,85
ASS	Action sociale	5 487 652,75
BPRV	Prévention	299 859,63
	Sous total action sociale - prévention	5 787 512,38
VGIM	Régie immobilière	6 352 496,66
VRES	Résidences	1 316 856,32
CES	Cercle social	382 807,89
	Sous total résidences - cercle social	8 052 160,87
TOTAL		1 481 983 750,28

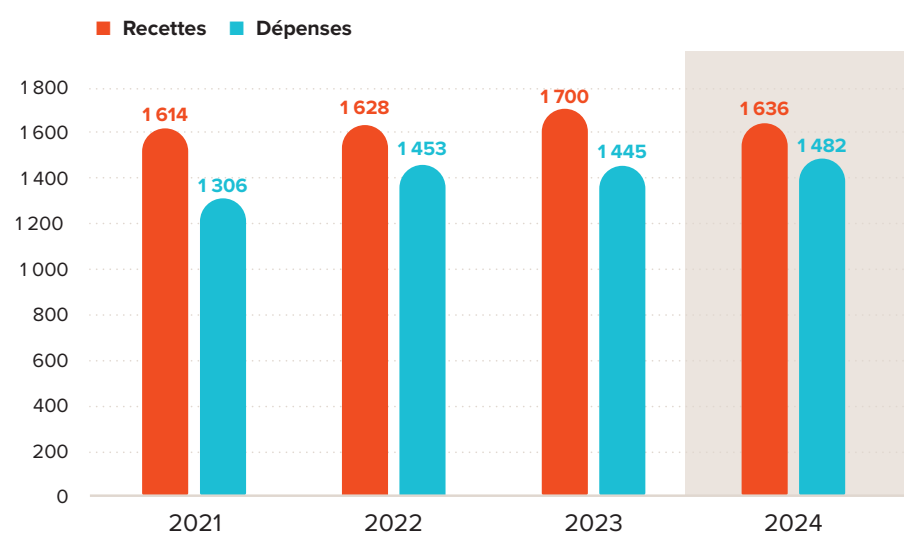
ARRÊTÉ DES COMPTES RECETTES ET DÉPENSES

Produits 2024 (en €)

Gestion	Libellé	2024
REC	Recouvrement	1 365 386 395,06
BMMI/SMPS	Maladie (hors dotation d'équilibre)	58 915 322,06
	Maladie (dotation d'équilibre)	87 940 424,54
VVMi	Vieillesse (hors compensation)	-
	Vieillesse (compensation)	43 184 018,27
VGIM	Régie immobilière	14 202 729,49
VPLA	Trésorerie	63 325 317,75
VRES	Résidences	890 602,27
CES	Cercle social - restaurant d'entreprise	382 807,89
GAD	Gestion administrative	480 422,73
SASS/VASS	Action sociale	1 714 322,18
BPRV	Prévention	11 631,00
	Sous total action sociale - prévention	1 725 953,10
TOTAL		1 636 433 993,24

ARRÊTÉ DES COMPTES LE RÉSULTAT

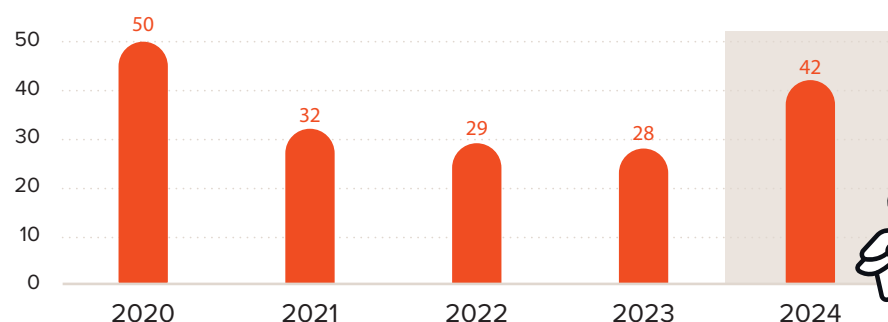
Évolution recettes / dépenses (en millions d'€)



L'année 2024 enregistre un résultat excédentaire de **153,990 M€** augmentant d'autant les réserves du régime.

L'augmentation du résultat est en baisse par rapport à celui enregistré en 2023 et s'explique principalement par l'augmentation des charges et une baisse des produits.

Évolution de la compensation généralisée vieillesse (en m€)



ARRÊTÉ DES COMPTES STRUCTURE DES PRODUITS DE PLACEMENT

Composition des actifs financiers (en €)

	Valeur au 31/12/2024	Produits 2024
Fonds dédiés - Immobilisations financières	204 328 957	-
Obligations convertibles - Dettes internationales	588 233 698	-
Fonds ouverts - Action	168 491 824	-
Produits monétaires	18 545	-
Produits bancaires	730 589 942	26 522 986
TOTAL	1 691 662 967	26 522 986

Composition des portefeuilles

	2024
Fonds dédiés - Immobilisations financières	12,08 %
Obligations convertibles - dettes internationales	34,77 %
Fonds ouverts	9,96 %
Produits monétaires	0 %
Produits bancaires	43,19 %
TOTAL	100 %

ARRÊTÉ DES COMPTES

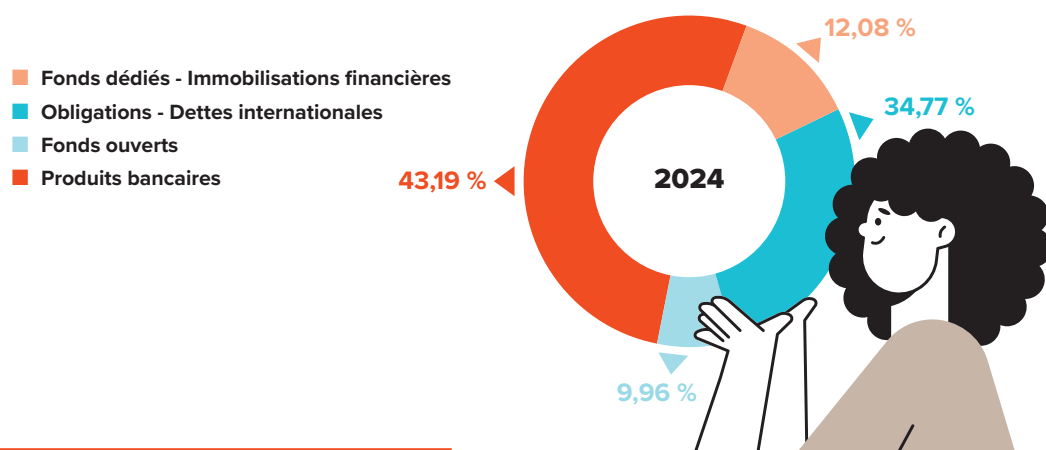
STRUCTURE DES PRODUITS DE PLACEMENT

Évolution des produits financiers (en €)

	2021	2022	2023	2024
Fonds dédiés	23 860 556	2 861 473	-	-
Obligations - dettes internationales	-	-	-	13 651 666,41
Fonds ouverts	-	-	-	-
Produits monétaires	-	-	-	-
Produits bancaires	1 123 799	1 200 491	20 929 237	26 522 986

Compte tenu de la situation des marchés financiers en fin d'exercice 2024, il a été réalisé des allers/retours que sur la partie obligatoire du portefeuille.

Les intérêts générés par les produits bancaires (comptes sur livret, comptes à terme, comptes courants rémunérés) s'élèvent pour l'année 2024 à près de **26,52 M€**.

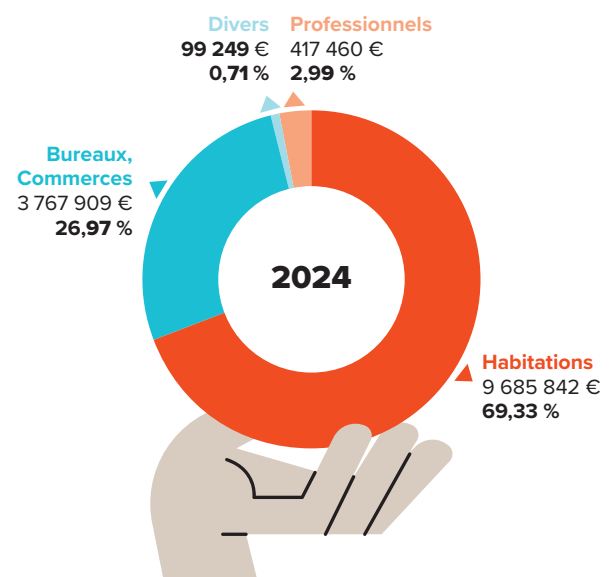


Évolution des résultats immobiliers

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultat net	5,372 M€	5,901 M€	6,810 M€	7,026 M€	6,955 M€	7,850 M€

13 970 460 €

Chiffre d'affaires



BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT

LE BILAN 2024

Actif net (€)		Passif (€)	
Actif immobilisé	892 475 406	Capitaux propres	1 808 792 052
Immobilisations incorporelles	8 356 766		-
Immobilisations corporelles	86 656 620		-
Immobilisations financières	797 462 019		-
		Provisions pour risques et charges	28 404 297
Actif circulant	1 124 872 489	Dettes	171 477 239
Stocks et en-cours	40 016	Dettes financières	1 558 365
Créances d'exploitation	315 060 007	Dettes d'exploitation	178 593 181
Disponibilités	808 654 824	Banques et établissements financiers	-
Charges constatées d'avance	1 113 648	Produits constatés d'avance	-
TOTAL	2 017 347 895		2 017 347 895

Charges (€)				Produits (€)			
	2023	2024	% 2024/2023		2023	2024	% 2024/2023
Charges de gestion technique	1 385 624 790	1 441 050 735	+ 4,00 %	Produits de gestion technique	1 603 671 250	1 556 685 076	- 2,93 %
Prestations légales Maladie	399 108 754	411 329 740	+ 3,06 %	Cotisations sur salaires	977 535 434	910 618 109	- 6,85 %
Prestations légales Vieillesse	927 962 940	980 878 689	+ 5,70 %	Cotisations sur émoluments et honoraires	365 650 459	354 595 707	- 3,02 %
Action sanitaire et sociale	3 784 451	3 787 518	+ 0,08 %	Impôts et taxes affectés			
Actions de prévention	434 824,67	292 437,63	+ 32,75 %	CSG	107 172 294	94 898 615	- 11,45 %
Compensations et transferts	8 704 304	4 357 497	- 49,94 %	Cotisations prises en charge par l'État	5 544 435	3 266 230	- 41,09 %
Provisions	30 901 301	25 604 193	- 17,14 %	Compensations et transferts	121 025 477	163 714 369	+ 35,27 %
Autres charges techniques	14 728 214	14 800 659	+ 0,49 %	Reprises sur provisions	24 275 040	26 148 998	+ 7,72 %
				Autres produits techniques	2 468 111	3 443 049	+ 39,50 %
Charges de gestion courante	36 566 640	36 723 173	+ 0,43 %	Produits de gestion courante	15 065 036	16 800 444	+ 11,52 %
Charges financières	18 659 038	360 852	- 98,07 %	Produits financiers	81 271 272	63 331 504	- 22,07 %
Impôts sur les bénéfices	3 904 643	4 691 562	+ 20,15 %				
Total des charges	1 444 755 111	1 482 826 321	+ 2,64 %	Total des produits	1 700 007 558	1 636 817 024	- 3,72 %
Résultat excédentaire	255 252 447	153 990 702	- 39,67 %	Résultat déficitaire			-
TOTAL GÉNÉRAL	1 700 007 558	1 636 817 024	- 3,72 %	TOTAL GÉNÉRAL	1 700 007 558	1 636 817 024	- 3,72 %

NOTES



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires
5 bis rue de Madrid - 75395 PARIS Cedex 08 - www.crpcen.fr