

## POINT D'ÉTAPE SUR LES ACTIONS ENGAGÉES PAR LA CIPAV

**La Cipav a profondément revu son organisation afin de résoudre progressivement les dysfonctionnements issus du passé et de mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité de service.**

Depuis janvier 2015, la nouvelle direction de la Cipav, les administrateurs, ainsi que l'ensemble des salariés œuvrent au redressement de la caisse. Des nombreuses actions ont ainsi été engagées, dont certaines ont permis d'obtenir des résultats tangibles et durables.

### DES ÉCHANGES SIMPLIFIÉS

---

- **Le stock structurel de courrier (30 000) a été résorbé.**  
Aujourd'hui les courriers sont numérisés le jour de leur réception puis indexés selon leur typologie (cotisations, prestations, contentieux, etc.) en moins d'une semaine.
- **La réponse téléphonique a été améliorée** par un renforcement des équipes de téléconseillers (31 à ce jour) et l'ouverture de deux centres d'appel au Puy-en-Velay et à Carcassonne.
- **La présence de la Cipav en régions a été renforcée grâce à trois dispositifs :**
  - des points d'accueil mensuels à Lyon, Marseille, Lille et Nantes ;
  - des réunions dans des villes non couvertes par les points d'accueil (Metz, Rennes, Poitiers, Amiens, Le Havre, etc.) ;
  - une participation aux événements professionnels des métiers couverts par la caisse (salons, congrès, etc.).
- **Un service exclusivement dédié aux réclamations** a été créé afin d'examiner en priorité les problématiques sensibles.

### UNE INFORMATION ENRICHIE

---

- **La mise à disposition sur le site internet de nouveaux documents et services** permet le traitement dématérialisé de certaines démarches (relevé de carrière, déclaration des cotisations, prise de rendez-vous pour les points d'accueil en régions, etc.).
- **Une information spécifique pour les 560 000 micro-entrepreneurs** de la Cipav a été développée, grâce à une brochure dédiée et à la consultation de leurs droits acquis pour la retraite depuis 2009 sur le site internet.

### DES DÉLAIS RACCOURCIS

---

- **Le délai d'encaissement des chèques est passé de trois mois à trois jours.**
- **Les délais de réponse aux demandes des adhérents ont été raccourcis** grâce à une transmission en flux constants vers les services de gestion.

## UNE GESTION OPTIMISÉE

---

- **De nouveaux processus de gestion** sont mis en place afin de réduire les délais de traitement des dossiers des adhérents et de simplifier leurs démarches. Ainsi, malgré une augmentation constante du nombre de demandes de liquidations de retraite, 85% d'entre-elles sont effectués en trois mois.
- **En 2016, l'appel de cotisations est basé sur les revenus de l'année antérieure** et non plus sur l'année n-2 : ce dispositif permet de calculer le montant des cotisations au plus près des revenus des adhérents.
- **Un plan de radiations d'office** concernant les adhérents n'ayant pas déclaré leurs revenus depuis plus de deux ans a été déployé, soit plus 15 000 comptes, permettant ainsi d'effacer une dette de plus de 1,075 milliard.
- **La refonte du système d'information** est en cours, notamment pour fiabiliser les données gérées par la caisse.

## UNE POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

---

La Cipav, qui a connu une augmentation exponentielle de sa population ces dernières années, compte aujourd'hui près de 800 000 adhérents.

Cette croissance non anticipée a été l'une des causes des dysfonctionnements auxquels la caisse a été confrontée. Parvenir à les résorber est une tâche de longue haleine et, s'il subsiste encore des difficultés, la situation s'améliore.

En 2016, les projets visant à rénover les services et la relation adhérents se poursuivent et l'implication des équipes demeure intense, ce pour résoudre progressivement tous les dysfonctionnements hérités du passé.

La Cour des comptes réalise actuellement une nouvelle mission d'audit. Le rapport qui en sera issu permettra à la Cipav de présenter un état des lieux objectif rendant compte des progrès effectifs.

## CONTACT PRESSE

---

[presse@cipav.org](mailto:presse@cipav.org)