

**Amélioration continue de la qualité de service
et de la satisfaction des assurés :
la Cipav poursuit résolument ses efforts**

La Cipav est pleinement mobilisée pour continuer à améliorer durablement la qualité du service rendu aux professionnels libéraux qui lui sont affiliés, comme en atteste l'amélioration des indicateurs de suivi de la qualité et de la satisfaction de ses assurés.

La préoccupation quotidienne de la Cipav est d'apporter le meilleur service possible aux professionnels libéraux qu'elle accompagne. Elle poursuit ainsi une démarche d'amélioration continue, comme en témoigne le redressement significatif des indicateurs de performance engagé depuis quelques années.

- **Des points de contact démultipliés et des relations personnalisées :**
Depuis le 1^{er} semestre 2021, la Cipav propose aux assurés des rendez-vous en visioconférence pour leur répondre plus vite et plus efficacement. Sur l'année 2022, près de 12.000 rendez-vous ont ainsi eu lieu. Ils peuvent également la contacter grâce à leur messagerie sécurisée accessible via leur espace personnel et ils ont à leur disposition un espace documentaire personnalisé.
Aujourd'hui, la Cipav répond en moins de 24 heures sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook (jours ouvrés).
- **Des demandes traitées plus rapidement :**
Les demandes reçues sont traitées en moyenne en 4 jours en 2022 (délai divisé par 4 par rapport à 2020). A titre indicatif, la Cipav traite chaque mois 23.000 demandes (courrier, mail, messagerie etc.) en moyenne.
Le taux de service moyen (appels décrochés immédiatement ou rappelés dans les 24 heures) est en constante amélioration : plus de 95 % en 2022 contre 92 % en 2021 et 78 % en 2019 ; taux systématiquement supérieur à 90 % depuis avril 2019.
Le nombre d'appels reçus a par ailleurs été divisé par 3 en 4 ans, grâce à une gestion plus performante qui réduit les motifs d'appels et grâce aux nouveaux canaux d'échange dématérialisés (messagerie sécurisée, réseaux sociaux) par lesquels les assurés obtiennent rapidement des réponses à leurs questions.
- **Une accélération de la liquidation des retraites :**
En 2022, 99 % des dossiers instruits ont été mis en paiement sans délai (98 % en 2021 versus 88 % en 2018, en progression continue).
La Cipav est de plus en plus performante dans le nombre de régimes liquidés (31.102 en 2022 contre 29.738 en 2021). À ce jour (mi-février 2023), 4.700 dossiers liquidés concernent des dates d'effet 2023 (retraités 2023). Ce résultat est le fruit de la stratégie de gestion de flux des demandes de retraite déployée par la Cipav, qui s'accélère encore depuis la mise en production en septembre 2022 de son nouveau système de gestion informatique des prestations qui apporte encore des gains de productivité.
- **Une amélioration du traitement des dossiers de réversion :**
Depuis la fin de l'été 2022, la Cipav a réformé son processus de gestion des demandes de réversion pour le rendre plus performant. Le pilotage a été renforcé, un certain nombre de tâches ont été automatisées et des actions

d'accompagnement des collaborateurs ont débuté. Des premiers résultats positifs sont observés : à fin décembre 2022, 4.742 dossiers de réversion ont été liquidés sur l'année (une augmentation de +76 % par rapport à 2021). La part de retraites de réversion liquidées sans délai a doublé entre fin août et fin décembre 2022 pour atteindre 67,17 %. Les efforts d'amélioration se poursuivent, notamment sur le régime de base pour progresser encore davantage dans les prochains mois.

L'amélioration significative de la performance de gestion par la Cipav se reflète dans la progression de la satisfaction des assurés.

La satisfaction moyenne des retraités qui ont eu leur pension de retraite liquidée par la Cipav en 2022 est passée de **2,9/5 à 3,8/5** (enquête réalisée par la CNAVPL).

Cette amélioration est le fruit d'importants efforts effectués par la caisse, de la mise en place d'indicateurs de suivi et d'un ensemble d'outils, notamment :

- **Des mesures systématiques de satisfaction** après chaque contact dont les premiers résultats sont encourageants.
 - Accueil au siège : satisfaction moyenne de 84 %
 - Points d'Accueil en Région en présentiel (Lyon et Marseille en 2022) : satisfaction moyenne de 82 %
 - Visio-conférence : satisfaction moyenne de 82 %

Par ailleurs, toujours dans un objectif d'amélioration, la Cipav met en œuvre des actions sur deux volets importants, portés par le Conseil d'administration et la Direction générale :

- **Le renforcement du dialogue avec les assurés**, qui passe notamment par davantage d'échanges avec les organisations qui les représentent comme la FNAE, l'UNGE, l'Ordre des géomètres, etc.
- **La médiation**, fonction qui entend être un interlocuteur clé pour éviter les recours. Les assurés qui ne sont pas satisfaits du traitement de leur dossier ni de la solution proposée après leur réclamation, se voient offrir une nouvelle possibilité de gestion de leur insatisfaction, consistant à saisir le médiateur de la caisse. Sur l'année 2022, le médiateur de la Cipav a reçu 519 demandes et 100% des demandes recevables ont été traitées.



À propos de La Cipav

La Cipav, principale caisse de retraite et de prévoyance des professionnels libéraux, est un organisme de droit privé placé sous la tutelle de l'État qui exerce une mission de service public. Elle a la charge de gérer les régimes obligatoires de retraite (base et complémentaire) et de prévoyance au profit des professions libérales qu'elle protège. La gestion du régime de retraite de base, dont les règles sont les mêmes pour toutes les sections professionnelles de professions libérales est déléguée par la CNAVPL (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales).

La Cipav exerce ses missions de service public avec le souci permanent d'amélioration de la performance de gestion, de la qualité de service, de la préservation des droits et des intérêts de la population couverte et la responsabilité d'assurer la pérennité du modèle dans le temps.

Contacts médias : lacipav@clai2.com

Manon Daffara 06 66 16 70 73 / Ralitzia Raykova 06 58 76 95 55