

Charte d'engagement de service de la Cipav

Engagement n°6 :
Nous répondons avec efficacité
et bienveillance à vos réclamations



Explication

Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer le meilleur service. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait d'une réponse, d'une décision ou d'un contact avec nos services, la Cipav s'engage à vous répondre sans délai.

Des étapes simples pour vous guider dans vos démarches :

1. La réclamation

Première démarche à effectuer si vous êtes insatisfait du traitement de votre dossier ou du service. Elle ne concerne pas

les demandes d'informations générales. (ex. : suspension de prestation sans préavis, non-paiement, erreur de carrière).

2. Le recours amiable (CRA)

À formuler sous 2 mois pour contester une décision de la Cipav (ex. : calcul ou date de départ à la retraite).

3. La médiation

Si la réponse à votre réclamation ou votre recours ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur de la Cipav.

Résultats

Action n° 1

**Délai moyen
de traitement
des réclamations**

10 jours

2024

6 jours

2025

Action n° 2

**Part des réclamations
traitées en moins
de 5 jours**

45 %

2024

75 %

2025

Témoignage



Gestionnaire chargée de la réclamation

Delcy SILOU MIAMBI

« Ce qui me tient à cœur dans mon métier, c'est de pouvoir transformer l'insatisfaction en dialogue constructif. Depuis mon arrivée à la Cipav en 2012, mon parcours m'a permis d'acquérir les compétences et maîtriser les outils pour répondre avec empathie et efficacité aux situations parfois complexes de nos assurés. Être à leur écoute, comprendre leurs inquiétudes, et trouver ensemble des solutions concrètes donne tout son sens à mon travail. »



Valeur n°1



**AGIR POUR
LA QUALITÉ**

Notre engagement pour la qualité est au centre de nos missions, nos métiers et nos actions. Nous avons à cœur de mettre au service de nos assurés toute notre expertise et tout notre savoir-faire pour anticiper et nous adapter à leurs besoins.

**Commentaire d'une
assurée ayant répondu à
l'enquête de satisfaction :**



« J'ai rencontré quelques soucis concernant le calcul de ma pension de retraite et je ne comprenais pas certains points. J'ai donc adressé une réclamation via mon espace personnel Cipav. J'ai été agréablement surpris par la rapidité de la réponse et la clarté des explications. Mon dossier a été revu et corrigé. On se sent vraiment considéré. »

Mireille V.

Rappel

Découvrez la charte d'engagement de service :

