

# Charte d'engagement de service de la Cipav

## Engagement n° 7 :

Nous contribuons au sein de la sphère sociale, à la construction d'un service de sécurité sociale toujours plus performant et garant des intérêts des professionnels libéraux



## Explication

Nous participons avec d'autres opérateurs de la retraite à la conception de solutions visant à **simplifier vos démarches** et à améliorer le service que nous vous rendons (pour demander votre retraite personnelle ou de réversion, services en ligne pour évaluer votre retraite, ...) Nous cherchons à optimiser notre **performance de gestion collective**

en proposant, au sein de la protection sociale retraite des professions libérales, des projets de mutualisation d'outils, de processus de gestion et de ressources. Nous concluons des **partenariats innovants** avec d'autres acteurs de la protection sociale (Cnav, MSA, Urssaf...) toujours dans un but d'amélioration de votre protection sociale retraite.

## Témoignage



Conseillère Gestion Carrières

### Rebecca PAISLEY

« En plus d'accueillir les assurés par téléphone, en visioconférence ou en rdv au siège de la Cipav, nous nous déplaçons chaque mois en région afin de renforcer notre présence de proximité grâce au partenariat que nous avons signé avec l'Urssaf dans le cadre de « l'accueil commun ». Nous participons également à des événements ponctuels, comme récemment lors de la Semaine participative de la retraite organisée par l'Urssaf d'Alsace. J'y ai reçu et accompagné des assurés ayant assisté aux plénières sur la retraite proposées tout au long de la journée. Ces déplacements sont aussi l'occasion de mieux informer les assurés sur leurs droits et sur le fonctionnement du système de retraite. »



## Valeur n°2



CONSEILLER  
POUR SATISFAIRE

Nous agissons collectivement dans une démarche d'écoute, de proximité et de confiance pour satisfaire nos assurés. Grâce à cette relation privilégiée avec les assurés que nous accompagnons et que nous connaissons bien, nous pouvons anticiper leurs besoins et les conseiller au mieux tout au long de leur vie.

## Résultats

Action n° 1

**Nombre de grandes villes couvertes en 2024 pour accueillir les assurés en rendez-vous**

5

La Cipav renforce sa présence sur le territoire grâce au partenariat de l'accueil commun avec l'Urssaf

Action n° 2

**Taux de projets menés en 2024 intégrant une logique de mutualisation avec nos partenaires**

40 %

2024

Commentaire d'un assuré ayant répondu à l'enquête de satisfaction :



« Quand j'ai fait ma demande de retraite, la Cipav a été la première à me répondre et à verser mes droits. Tout s'est fait en ligne, de façon claire et rapide. C'est appréciable de voir une caisse qui simplifie vraiment les démarches et qui travaille à rendre le système plus fluide pour nous »

Jean-François B.

## Rappel

Découvrez la charte d'engagement de service de la Cipav :

