

Charte d'engagement de service de la Cipav

Engagement n° 8 :
Nous répondons à vos attentes et anticipons vos besoins grâce à une offre de conseil globale et personnalisée.



Explication

Nous vous proposons une offre de conseil élargie pour vous aider à **optimiser vos droits** et anticiper sereinement votre départ à la retraite. Nos experts retraite, **régulièrement formés**, sont à votre disposition pour vous apporter des réponses précises et fiables. Avec **CARE+**, notre cellule dédiée aux régularisations complexes de carrière, nous apportons des solutions concrètes aux situations particulières et renforçons la lisibilité de

vos droits retraite. Grâce à nos entretiens personnalisés et au nouvel espace personnel Cipav, vous bénéficiez d'un accès simplifié à l'ensemble de vos démarches, qu'elles soient Cipav ou inter-régimes, pour un parcours plus fluide et efficace. Enfin, nos enquêtes de satisfaction nous permettent d'adapter en continu nos services. Les retours sont très positifs, avec un taux de satisfaction élevé sur le sujet de l'accompagnement retraite.

Témoignage



Expert technique, Service Care+

Diabou DIAW

« On ressent une véritable satisfaction à constater le soulagement que nous apportons aux assurés. Au sein du service Care+, nous traitons les dossiers de versement de cotisations pour la retraite (VCPR), qui permettent de compléter les trimestres et les points manquants afin d'améliorer la future retraite de nos assurés. Depuis mon arrivée à la Cipav en 2017, j'ai découvert différents services et mieux compris les spécificités des situations rencontrées. Cette expérience me permet aujourd'hui, avec mes collègues, d'apporter des réponses adaptées et un accompagnement de qualité. »



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.

Résultats

Action n° 1

Taux de satisfaction accompagnement à la retraite

4.16/5

2024

4.29/5

2025

Action n° 2

Nombre mensuel moyen d'entretiens personnalisés

498

2024

528

2025

Commentaire d'un assuré ayant donné son avis en ligne :



« Après une demande de la Cipav de régulariser ma demande de retraite, le contact téléphonique avec le conseiller a été précis et efficace. La dématérialisation peut être quelquefois complexe. J'ai apprécié sa patience et son sens du service. Félicitations ! »

Louise A.

« Des personnes très aimables et à l'écoute donnant de bons conseils et des explications précises, vraiment un grand bravo »

Claude S.

Rappel

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

