

Rapport d'activité 2024 : la Cipav, mobilisée pour agir avec qualité au service des assurés

Engagée depuis plusieurs années dans une transformation profonde, la première caisse des professions libérales a confirmé en 2024 la solidité de sa trajectoire et accéléré ses performances pour offrir à ses assurés un accompagnement toujours plus personnalisé, des droits mieux sécurisés et des services numériques simplifiés. En un mot, 2024 a vu la Cipav consolider son engagement en faveur de la qualité de service.

Qualité de service et performance opérationnelle : des résultats tangibles au service de la satisfaction des assurés

En 2024, la Cipav a continué à déployer son projet d'entreprise ARIANE (Autour de la Retraite, nous Investissons avec des Ambitions Nouvelles et Efficaces) et intensifié ses efforts pour être au plus près de ses affiliés et leur proposer une expérience simplifiée et personnalisée.



Au total, **38.463 dossiers de retraite ont été liquidés** en 2024, dont **97,9 % des dossiers traités** dans les délais. Cette rapidité de traitement record et cette performance traduisent une organisation efficace et des équipes mobilisées pour apporter des réponses rapides et claires.

La Cipav a démultiplié les points de contact mis à disposition des affiliés.

En 2024,

- 13.735 entretiens ont été assurés,
- 90.596 appels ont été reçus.

Avec un taux de satisfaction de
90,64 %

Les indicateurs de satisfactions ont encore nettement progressé. La **satisfaction des nouveaux retraités** a atteint **4,4/5** en 2024. Le **taux de satisfaction a atteint 90,64 %** (assurés ayant eu un entretien avec la Cipav et s'étant déclaré totalement satisfaits de l'accompagnement). Le taux de réponse aux appels téléphoniques a atteint 96,57 % à fin 2024, reflétant une **réactivité renforcée** ainsi qu'une optimisation de la gestion des flux entrants.

Cette amélioration résulte notamment de la mise en place d'une orientation métier « Conseil Carrière » qui permet aux assurés d'avoir une vision fiable de leurs droits bien avant le départ en retraite. Le **dispositif CARE+**, de son côté, continue de soutenir les assurés dans la reconstitution de leurs droits après des carrières complexes : 627 dossiers ont été traités en 2024, représentant 2,83 millions d'euros versés aux assurés.

Plus globalement, **940 millions d'euros de prestations ont été versés en 2024** (retraite + autres prestations) et **5 millions d'euros supplémentaires ont été alloués à l'action sociale**.

Le montant des réserves de la Cipav atteint 10 milliards d'euros à fin 2024, en hausse de +8,5 % sur un an, témoignant d'une gestion proactive et performante au bénéfice des assurés.

Au-delà des chiffres, la logique d'accompagnement déployée par la Cipav porte ses fruits : des échanges facilités, des conseillers plus disponibles et une réactivité accrue.

Le numérique au cœur de la transformation

L'année 2024 marque également une étape clé dans la modernisation numérique de la Cipav.

En octobre, la caisse a mis en production son **nouvel espace personnel sécurisé**, accessible via FranceConnect. Cet outil offre une expérience simplifiée, une messagerie repensée et un accès facilité aux services inter-régimes, permettant à chaque affilié de mieux comprendre ses droits et de gérer son parcours plus sereinement. De fait, **91 % des demandes de retraite ont été effectuées en ligne**.

Parallèlement, la Cipav confirme son avance technologique grâce à **TOSCA**, son système d'information nouvelle génération. Unique dans le paysage des caisses de retraite libérales, il garantit un traitement plus fiable des droits, accélère la liquidation des pensions et assure une meilleure sécurité des données. Son interconnexion avec le Répertoire de Gestion des Carrières Uniques (RGCU) représente un atout majeur : les assurés bénéficient désormais d'une visibilité complète sur l'ensemble de leur carrière, quel que soit leur régime d'affiliation.

Une dynamique interne au service de la performance collective

La transformation de la Cipav ne pourrait aboutir sans l'engagement de ses collaborateurs. C'est pour cela que la première caisse des professions libérales continue sa politique RH ambitieuse en favorisant la montée en compétences et l'efficacité collective. En 2024, la totalité des collaborateurs ont ainsi suivi au moins une formation, renforçant leur expertise et leur capacité à répondre aux besoins des affiliés.

Cette politique porte ses fruits car **91 % d'entre-deux considèrent la nature et le contenu de leur travail comme une source de satisfaction**, soit 17 points de plus que pour les régimes généraux. 90% des collaborateurs déclarent être satisfaits de leur travail et des missions qui leur sont confiées. Par ailleurs, 89 % des salariés déclarent être fiers de travailler pour la Cipav, contre 81 % en 2023.

Ces chiffres témoignent d'une dynamique interne solide et d'un collectif engagé, deux leviers essentiels pour garantir un service toujours plus performant.

Des réformes structurelles saluées par la Cour des comptes

Dans son rapport sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale (RALFSS 2024) publié en mai 2024, la Cour des comptes a salué la trajectoire engagée par la Cipav depuis 2020 et mis en avant deux réformes majeures qui lui ont permis de renforcer durablement son efficacité : **le transfert du recouvrement des cotisations à l'Urssaf**, qui améliore la qualité de service et optimise la collecte, et le déploiement du **système TOSCA**, désormais interconnecté au RGCU, qui fiabilise les droits et accélère la liquidation des pensions.

« Servir mieux nos assurés, avec méthode et exigence : c'est l'ambition qui nous anime au quotidien. Toutes les actions déployées ces dernières années poursuivent cet objectif : anticiper les besoins de nos affiliés, renforcer leur accompagnement et investir massivement dans la modernisation de nos services. Les résultats obtenus depuis 2020, et à nouveau en 2024, confirment l'efficacité de ces choix », déclare **François Clouet**, Directeur général de la Cipav.

Le rapport est disponible en intégralité [via ce lien](#).

La Cipav
9 rue de Vienne – 75403 Paris CEDEX 08 accessible
<https://www.lacipav.fr/>





À propos de La Cipav

La Cipav, caisse interprofessionnelle des professions libérales, 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 (caisses des médecins, des vétérinaires, des pharmaciens, etc.), 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.

Elle a versé en 2024 neuf cent quarante millions d'euros de prestations à ses assurés. Les engagements de la Cipav concernent plus d'un million quatre cent mille professionnels libéraux non retraités qui ont acquis des droits futurs à la retraite auprès d'elle.

Contact médias

Camélia CROYAL - CLAI
+33 (0)6 38 68 78 57 | lacipav@clai2.com

La Cipav
9 rue de Vienne – 75403 Paris CEDEX 08 accessible
<https://www.lacipav.fr/>

