

La Cipav renforce sa relation avec ses assurés en mettant à disposition Séréna, un callbot accessible 24h/24 et 7j/7

La Cipav poursuit sa dynamique de modernisation et d'amélioration de la qualité de service avec le lancement de Séréna, un Callbot accessible 24h/24 et 7j/7. Ce nouvel outil vocal, fondé sur l'intelligence artificielle, offre un nouveau point de contact en complément des services existants, afin de garantir une continuité de service en toutes circonstances.

Un relais disponible hors des horaires d'ouverture

Séréna prend le relais **hors des horaires d'ouverture téléphonique, en complément des équipes**, particulièrement en soirée, la nuit, le week-end ou les jours fériés. Son rôle est simple : être **disponible en permanence**, répondre aux **questions les plus fréquentes** et orienter les assurés, tout en fluidifiant les sollicitations. **Le Callbot permet également aux assurés de demander à être rappelés par un expert retraite. Ils peuvent aussi prendre rendez-vous avec un expert en visioconférence, par téléphone ou en accueil physique.** »

Ce nouveau dispositif s'adresse en priorité aux **35 000 assurés résidant hors du fuseau horaire de France métropolitaine**, pour qui le décalage horaire pouvait jusqu'ici constituer un frein pour contacter la caisse. Il élargit également les plages disponibles pour répondre aux besoins des assurés peu à l'aise avec le numérique, notamment **les personnes âgées ou en situation d'illectronisme**, pour qui le **téléphone reste un canal privilégié**.

Plus largement, Séréna garantit un accès à l'information en continu et prend désormais en charge **l'ensemble des appels non traités hors des horaires ouvrables** (8h30 à 18h du lundi au vendredi). A titre d'exemple, en plus des 90 596 appels traités par la Cipav en 2024, **3 471 appels ont été reçus** en dehors des horaires d'ouverture et **3 442 appels en 2025**. Désormais, tous ces appels en dehors de ces plages sont pris en charge par le Callbot, permettant d'orienter efficacement les assurés.

« Séréna ne remplace pas l'humain : elle le complète. Grâce à ce nouvel outil, nous renforçons la continuité du service aux assurés en assurons une **réponse accessible à toute heure**. L'intelligence artificielle est ici une aide, au service de l'humain et au **bénéfice de nos assurés** », précise François Clouet, Directeur général de la Cipav.

Une nouveauté qui s'inscrit dans la transformation et la modernisation de la Cipav

L'année 2024 a confirmé les progrès constants de la Cipav en matière de qualité de service : les **délais de traitement** ont été améliorés, le **taux de réponse aux appels téléphoniques** a atteint 96,57 %, et la **satisfaction des assurés** a fortement progressé, la note moyenne des nouveaux retraités passant de 3,5 début 2023 à 4,4/5. Ces résultats illustrent l'efficacité et l'engagement de la caisse envers ses assurés.

Le lancement de **Séréna** s'inscrit pleinement dans cette dynamique. En enrichissant son offre de points de contact, la Cipav propose un **nouveau service** qui complète les rendez-vous téléphoniques, en visioconférence ou en présentiel, ainsi que le réseau de points d'accueil physique dans plusieurs grandes villes, assuré notamment via les locaux de l'Urssaf.

Grâce à Séréna, la Cipav franchit une nouvelle étape dans sa modernisation, offrant un **point de contact disponible en continu**, accessible à tous les assurés, et renforçant l'ensemble des dispositifs existants, du **Conseil Carrière** à la cellule **CARE+** pour les régularisations complexes.

« Les progrès réalisés depuis plusieurs années reposent sur un engagement collectif : proposer un service moderne, accessible et attentif aux besoins des professionnels libéraux. **Séréna marque une étape supplémentaire dans cette ambition** », résume François Clouet.

Comment contacter Séréna ?

Pour utiliser Séréna, hors des horaires d'ouverture de la Cipav, il suffit d'appeler le : 01 44 95 68 20



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/>

