

Rapport d'activité 2025 : Après 10 ans de transformation, la Cipav franchit une nouvelle étape

La Cipav présente son rapport d'activité 2025, qui marque l'aboutissement de dix ans de transformation pour améliorer durablement la qualité de service apporté aux professionnels libéraux et autoentrepreneurs. En 2025, l'organisme a poursuivi cette dynamique en renforçant l'accessibilité de ses services, en innovant dans la relation avec ses assurés et en développant de nouvelles actions pour garantir l'accès aux droits.

2025, l'aboutissement de 10 ans de transformations au service des libéraux

Une nouvelle année de performance

En 2025, la Cipav a poursuivi l'amélioration de sa performance de gestion. Près de **50.000 demandes de retraite de droits propres** ont été liquidées sur l'année (contre 38.463 en 2024), dont **98,98 %** dans les délais, un résultat supérieur à l'objectif fixé par la Convention d'objectifs et de gestion (93 %). Sur l'ensemble de l'année, **14.890 entretiens** ont été réalisés avec les assurés et **70.527 appels** reçus, pour un taux de satisfaction de **89,2 %**.



404 611

assurés

172 555

professionnels libéraux

232 056

micro-entrepreneurs

232 740

prestataires

Cette performance s'accompagne d'une qualité de service renforcée, portée par des canaux d'échange démultipliés (téléphone, visioconférence, rendez-vous physique) **et par le déploiement de Séréna**, un callbot reposant sur l'intelligence artificielle générative et disponible 24h/24 et 7j/7 permettant notamment aux **35.000 assurés résidant hors métropole** de bénéficier d'un meilleur accès à l'information. La Cipav poursuit également le renouvellement de ses formats d'information : aux articles, newsletters, vidéos et fiches pratiques mis à disposition des assurés, s'est ajouté en février 2025 le lancement du podcast *La Cipav vous accompagne*.

Sur le plan financier, la Cipav confirme sa solidité et la performance de sa gestion avec un montant de réserves atteignant **11 milliards d'euros** à fin 2025 (+ 10 % vs fin 2024).

L'aboutissement de 10 ans de transformation au service de la satisfaction des assurés

En dix ans, la Cipav a profondément transformé son organisation, ses outils et sa relation avec ses assurés, notamment à travers le projet d'entreprise ARIANE. En dix ans, la Cipav a profondément transformé son organisation, ses outils et sa relation avec ses assurés. L'ensemble des collaborateurs de la Cipav est mobilisé autour de la même ambition : **offrir un service public toujours plus accessible, performant et proche des assurés**

Entre 2025 et 2015, les transformations engagées par la Cipav ont permis de faire passer **le taux d'appels décrochés sans délai de 20 % à 99 %**, tandis que **le délai de traitement des demandes est passé de 25 jours à 4 jours**. Le nombre de canaux de communication est, quant à lui, passé de 3 à 7.

La satisfaction des assurés a en conséquence fortement progressé. La satisfaction des nouveaux retraités est passée de **2,9/5 en 2020 à 4,5/5 en 2025**, tandis que la satisfaction globale est passée de **1,8/5 à 4,8/5** sur la même période.

En 2025, de nouvelles initiatives pour garantir aux assurés l'accès à leurs droits

Agir contre le non-recours en allant au-devant des assurés

La Cipav a engagé une démarche proactive pour identifier les assurés susceptibles de disposer de droits à la retraite non liquidés et les accompagner jusqu'à leur liquidation.

Au 16 février 2026, 17.445 assurés des générations 1946 à 1949 avaient été recontactés et 3.358 avaient engagé la liquidation de leurs droits, soit un **taux de recours de 19,25 %**. Les pensions ainsi liquidées représentent **plus de 13,1 millions d'euros redistribués chaque année** aux assurés concernés.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté plus large de **prévenir le non-recours** en facilitant les démarches des assurés. La Cipav agit à la fois de manière proactive, en allant au-devant des assurés concernés, et en **simplifiant les parcours grâce au numérique** : 96,21 % des demandes de retraite unique sont désormais réalisées en ligne et 78 % des demandes sont dématérialisées.

17 445
assurés recontactés

3 358
liquidations engagées

13,1 M €
redistribués chaque année

"Une semaine pour votre retraite" : renforcer le conseil au plus près des assurés

La Cipav a également participé du 17 au 22 novembre 2025 à la première édition de « **Une semaine pour votre retraite** », organisée avec l'Assurance retraite et la MSA. Cette opération dédiée à l'information retraite des assurés a permis de proposer une offre combinant rendez-vous individuels, échanges à distance et contenus pédagogiques. **7.139 entretiens ont été réalisés durant l'opération**, dont **3.246 rendez-vous physiques**, **3.455 rendez-vous téléphoniques** et **438 rendez-vous en visioconférence**.

La Cipav a également participé à **deux webinaires thématiques** et à un **tchat organisé avec Notre Temps**, afin de répondre directement aux questions des participants.

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



« L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de la transformation engagée par la Cipav depuis plusieurs années, avec une ambition constante : améliorer durablement la qualité de service rendue à nos assurés. Les résultats obtenus témoignent des progrès accomplis en matière de performance et d'accessibilité. Nous poursuivons cette dynamique d'amélioration contenue en cherchant toujours à moderniser nos outils, développer de nouveaux services et en agissant concrètement pour que chaque assuré puisse connaître ses droits et en bénéficier pleinement », déclare **François Clouet**, Directeur général de la Cipav.



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 2025, plus d'un milliard d'euros de prestations à ses assurés et accompagne plus de 400 000 affiliés. Forte de 11 milliards d'euros de réserves, la Cipav œuvre à garantir durablement les droits à retraite et à prévoyance des professionnels libéraux qu'elle protège.

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/>

