Rapport d'activité 2025

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

Rapport d'activité 2025

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance

Table des matières

03 **Édito**

04 **Repères 2025 : chiffres clés et faits marquants**

06 **10 ans de transformation : une Cipav plus performante, plus proche, plus responsable (2015-2025)**

10 ans de transformations en chiffres 8
Focus sur le dernier projet d'entreprise de la Cipav 11
Faire connaître et expliquer : transparence, pédagogie 14

18 **Améliorer en continu le service rendu aux assurés et lutter contre le non-recours au droit**

Une ambition constante : offrir un service toujours plus simple, accessible et performant 20
Garantir l'accès aux droits et lutter contre le non-recours 28

30 **Annexes**

Édito

2025 a été pour la Cipav une année de consolidation, d'accélération et de projection.

Dans un environnement en profonde évolution, notre cap est resté clair : transformer durablement notre manière de servir nos affiliés, en conjuguant qualité de service, simplicité, performance et proximité.

Les transformations engagées ces dernières années continuent de porter leurs fruits. Modernisation des outils, évolution des pratiques, amélioration des parcours, renforcement de la lisibilité de notre action : la Cipav poursuit sa mutation avec une ambition forte, celle d'être une institution plus agile, plus accessible et toujours plus attentive aux attentes des professionnels libéraux.

Cette dynamique ne se résume pas à des projets ou à des indicateurs. Elle traduit une évolution plus profonde de notre modèle et de notre culture de service. Chaque avancée vise un même objectif : offrir à nos assurés une relation plus simple, plus fluide et plus efficace, à chaque étape de leur parcours.

Ce rapport d'activité témoigne du chemin parcouru en 2025. Il met en lumière les résultats obtenus, les transformations conduites et les initiatives qui préparent la Cipav de demain. Nous avons souhaité qu'il soit également le reflet de celles et ceux qui font vivre cette transformation au quotidien. Témoignages, éclairages et rubriques « Regards sur » viennent ainsi donner corps aux réalisations de l'année et illustrer leur impact concret pour nos assurés.



François Clouet
Directeur général de la Cipav

Comité éditorial

Directeur de la publication : François Clouet
Rédaction et coordination : Élodie Sebbah
Pierre-Jean Quignot
Mise en page : Pierre-Jean Quignot
Photographies : Pierre-Jean Quignot
Illustrations : Shutterstock
Envato Elements

Chiffres clés 2025



404 611
assurés

172 555
professionnels libéraux

232 056
micro-entrepreneurs

232 740
prestataires

1,013
milliard
Montant annuel des prestations versées en 2024 en euros (retraite + autres prestations

11
milliards
Montant des réserves (en euros)

6
millions
Montant alloué à l'Action sociale (en euros)

Relations écrite et téléphonique avec nos assurés

78 %
Taux de demandes dématérialisées via la messagerie sécurisée

89 %
Courriels traités dans les délais

4,95 jours
Délai moyen de réponse suite à une demande formalisée par un assuré en 2025

70 527
Appels reçus au 31/12/2025

Accueil et conseil

14 890

Volume d'entretiens avec nos assurés depuis janvier 2025



Entretiens téléphoniques en forte augmentation



Entretiens en visio en nette augmentation

89,2 %

Taux de satisfaction (assurés ayant eu un entretien avec la Cipav qui ont déclaré être totalement satisfaits de l'accompagnement reçu)

Gestion des prestations

49 785 — Volume de dossier de demandes de retraites de droits propres liquidés (contre 38 463 dossiers en 2024)

96,21 % — Taux de demande de retraite unique en ligne

99 % — Taux de liquidation de retraite dans les délais (supérieur à l'objectif posé par les Conventions d'Objectifs et de Gestion de 93 %)



10 ans de transformation :

une Cipav plus performante, plus proche, plus responsable (2015 - 2025)

Valoriser 10 ans de transformation

Une Cipav plus performante, plus proche, plus responsable (2015 - 2025)

Depuis 10 ans, des actions concrètes ont été engagées et les résultats sont là pour en témoigner. Parce que la confiance repose sur la transparence, la Cipav vous le démontre.

10 ans de progrès concrets

La transformation d'une organisation ne se décrète pas, elle se mesure, chiffres à l'appui.

Une caisse accessible 24h/24,7j/7 par tous les canaux

Pourcentage d'appels téléphoniques décrochés sans délai

2015	2020	2025
20 %	90 %	99 %



Nombre de canaux de communication

2015	2020	2025
3	4	7
Courrier, téléphone, accueil physique	*Courrier, téléphone, accueil physique, messagerie sécurisée*	*Courrier, téléphone, accueil physique, messagerie sécurisée, rendez-vous téléphoniques, rendez-vous en visioconférence, callbot Séréna*



Des délais de réponses et de traitement raccourcis

Délai de traitement des demandes

2015	2020	2025
25 jours	14 jours	5 jours



Pourcentage de demandes de retraite personnelles traitées traitées dans les délais

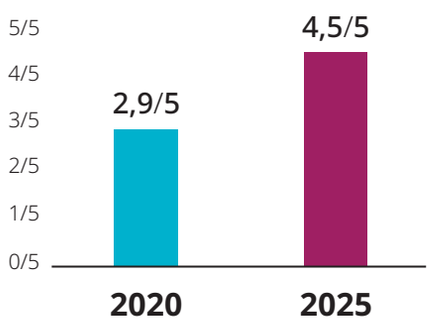
2015	2020	2025
60 %	91 %	99 %



Un service Cipav transformé et apprécié par nos assurés

Satisfaction de nos assurés

Satisfaction des nouveaux retraités



Google

2020 → 2025
1,5/5 → 4/5

Trustpilot

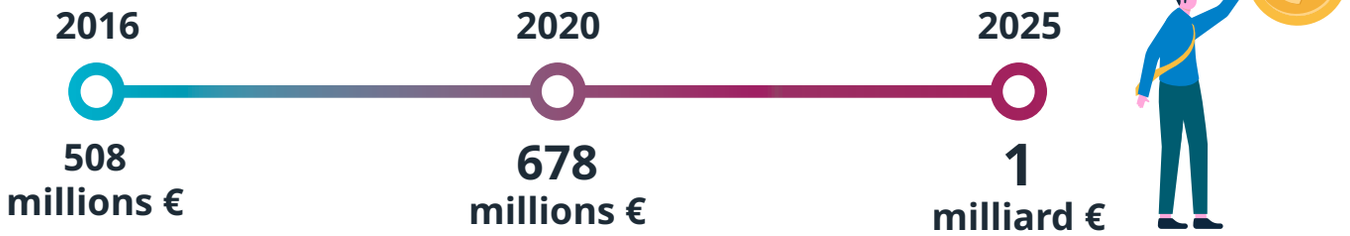
2020 → 2025
1,8/5 → 4,8/5

11 milliards d'euros de réserves : une stratégie financière performante pour sécuriser l'avenir

Un montant de réserves triplé en 10 ans



Alors que le montant des prestations versées par la Cipav a presque doublé avec l'augmentation de la démographie des retraités



La Cipav de 2025 n'est plus la Cipav de 2015

En 10 ans, la Cipav s'est transformée profondément en améliorant la qualité de service rendu à ses assurés et sa performance de gestion. Cette évolution durable se traduit à la fois par des résultats et des réalisations concrètes au quotidien, en phase avec ses valeurs **« Agir pour la qualité, Réussir ensemble et Conseiller pour satisfaire »**.

Agir pour la qualité

Agir pour la qualité, pour la Cipav c'est garantir un service public fiable, efficient et sécurisé, avec une charte d'engagement de service ambitieuse et des indicateurs suivis dans la durée :

- La charte d'engagement de la Cipav
- Le suivi et la publication régulière des indicateurs de qualité pour une amélioration continue visible et partagée.



Réussir ensemble

Réussir ensemble pour la Cipav c'est capitaliser sur les expertises internes et renforcer la collaboration pour relever les défis démographiques.

La performance de la Cipav repose sur des équipes engagées et une gestion responsable de ses réserves.

96 % des collaborateurs de la Cipav ont suivi des actions de formation en 2025.

95 % des collaborateurs de la Cipav sont satisfaits de leur travail en 2025 (sondage BVA de l'Ucanns).

Déploiement d'outils modernes

Recherche de performance financière pour assurer l'avenir



Conseiller pour satisfaire

28 points d'accueil en régions en 2025

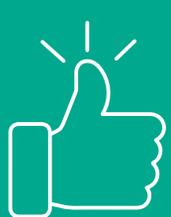
26 403 assurés reçus sur rendez-vous (tous moyens confondus) en 2025



Les conseillers Cipav sont facilement joignables via les différents canaux de contact.



Rendez-vous personnalisés et des entretiens d'information retraite en moins de 24 h.



Conseiller pour satisfaire pour la Cipav, c'est être aux côtés de ses assurés tout au long de leur vie professionnelle, du début de leur carrière jusqu'à leur retraite, puis tout au long de leur vie de retraité.

À la Cipav, l'assuré est placé au centre de toutes les attentions, afin de lui délivrer le meilleur service.

ARTANE

Focus sur le dernier projet d'entreprise de la Cipav



Ambition 1

Accès et compréhension des droits

Dans le cadre du projet ARIANE, la Cipav a profondément amélioré l'accès aux droits et la lisibilité des démarches pour ses assurés. La multiplication des canaux de contact (présentiel, téléphone, visio), la dématérialisation des formulaires et le déploiement de nouveaux parcours, notamment liés à la gestion de l'insatisfaction, ont permis de simplifier les interactions.

Cette transformation se traduit concrètement par une réduction des délais d'attente, une meilleure compréhension des parcours et l'instauration d'une relation de confiance tout au long du parcours assuré.

Points clés

- Rendez-vous au siège, par téléphone et en visio
- Dématérialisation des formulaires
- Déploiement d'un parcours insatisfaction
- Parcours attentionné des assurés
- Accueil commun avec l'Urssaf dans les grandes villes de France

Ambition 2

Développement des compétences au service du collectif

ARIANE a également permis de renforcer les compétences des équipes pour mieux accompagner les assurés à chaque étape de leur carrière. La création de parcours internes dédiés au conseil retraite, l'enrichissement de l'offre de formation sur la relation assurée et la montée en compétence sur des sujets techniques et outils interrégimes ont permis de structurer une expertise solide. Résultat : des conseils plus pertinents et des experts capables d'apporter un accompagnement global et adapté à la diversité des situations.

Points clés

- Parcours « conseil retraite » créé en interne
- Offre de formations sur la relation assurée
- Formation sur la pension de réversion
- Sensibilisation aux outils inter régimes (RGCU, MAREL, EIR...)

Ambition 3

Placements responsables et durables

Sur le volet financier et patrimonial, le projet Ariane a permis d'inscrire les investissements de la Cipav dans une logique durable et responsable. La stratégie de verdissement du patrimoine immobilier, associée à l'obtention de certifications sur plusieurs actifs et à un objectif de certification à 100 %, contribue à réduire les consommations énergétiques tout en valorisant les actifs. Cette approche favorise à la fois la performance financière et le respect des exigences environnementales.

Points clés



Stratégie de verdissement du patrimoine immobilier

Obtention de certifications sur 14 actifs



100 %

Objectif de certification : 100 % en 2026

Ambition 4

Innover pour améliorer la protection sociale

Enfin, ARIANE a placé l'innovation au cœur de l'évolution de la Cipav, avec une modernisation des outils et une implication renforcée dans l'écosystème de la protection sociale. La mise en œuvre d'un système d'information performant comme TOSCA, couplée à une participation active aux projets interrégimes, permet de mieux répondre aux enjeux métiers et d'accompagner efficacement les assurés. Cette dynamique d'innovation se traduit par une amélioration globale de la qualité de service et une plus grande capacité à anticiper les besoins des professionnels libéraux.

Points clés



Une caisse de retraite engagée et investie dans la sphère protection sociale

Mise en œuvre d'un système d'information performant : «TOSCA »





Un SI à l'état de l'art pour gérer les carrières complètes

Implication dans les instances interrégimes et projets mutualisés avec d'autres caisses de retraite



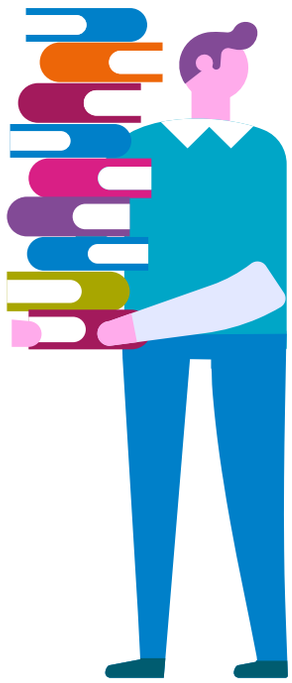
Faire connaître et expliquer :

Transparence, pédagogie



Une communication fondée sur la transparence et la pédagogie

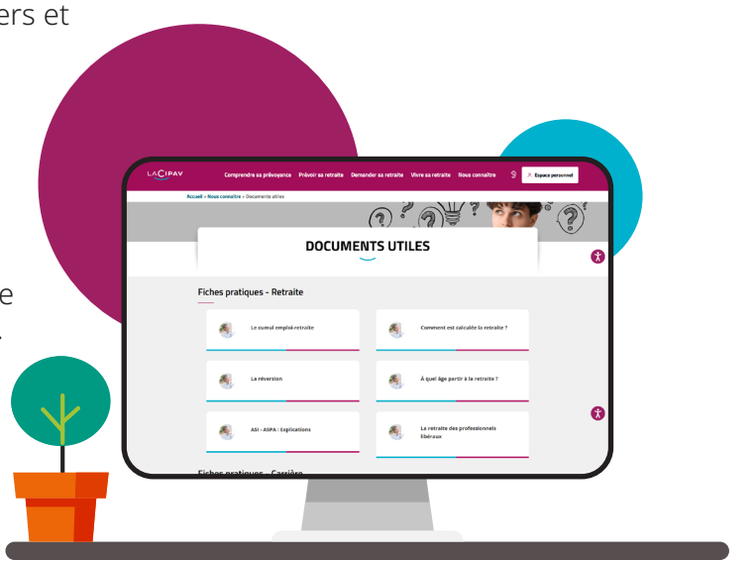
Parce que la retraite et la prévoyance peuvent être des sujets complexes pour ses assurés, la Cipav poursuit depuis plusieurs années une ambition forte : rendre l'information plus lisible, plus accessible et plus utile pour eux. Cette démarche s'inscrit dans une volonté permanente de transparence et d'accompagnement, afin que chaque professionnel libéral puisse mieux comprendre ses droits, anticiper ses choix et réaliser ses démarches en toute confiance.



En 2025, la Cipav a poursuivi la diversification de ses supports d'information et renforcé sa stratégie de communication pédagogique en multipliant les formats adaptés aux usages de ses publics. Articles, newsletters, vidéos, podcasts, fiches pratiques ou contenus illustrés constituent désormais un écosystème d'information cohérent et complémentaire visant un même objectif : transformer des sujets techniques en informations concrètes, compréhensibles et directement utiles.

Des informations régulières pour accompagner les assurés

Tout au long de l'année, les assurés ont bénéficié d'informations régulières à travers les newsletters et les actualités publiées sur le site de la Cipav.



Les articles publiés abordent des thématiques variées correspondant aux préoccupations quotidiennes des assurés : évolutions réglementaires liées à la réforme des retraites, droits des aidants familiaux, pension de réversion, prévoyance, dispositifs d'action sociale ou encore actualité institutionnelle de la caisse. Ces contenus permettent d'expliquer les changements réglementaires, de décrypter les démarches et de répondre aux questions les plus fréquentes des assurés.

Cette production éditoriale contribue à faire du site lacipav.fr un véritable centre de ressources où les professionnels libéraux peuvent trouver des réponses fiables et actualisées à chaque étape de leur parcours.

Des notices et fiches pratiques pour simplifier les démarches

La pédagogie passe également par la mise à disposition de documents explicatifs conçus pour guider les assurés dans leurs démarches.



Brochures, notices, guides pratiques et fiches thématiques permettent d'accompagner les affiliés sur des sujets parfois complexes : demande de retraite, réversion, prévoyance, action sociale ou services en ligne. Accessible depuis la rubrique « Documents utiles », cette documentation constitue un outil essentiel pour favoriser l'autonomie des assurés et réduire les incompréhensions liées aux procédures administratives.

Grâce à une présentation claire, illustrée et structurée, ces supports facilitent l'appropriation d'informations souvent techniques et contribuent à améliorer l'expérience utilisateur.

La vidéo au service de la compréhension

La Cipav a également poursuivi le développement de ses contenus pédagogiques à travers ses vidéos, publiées sur son site et ses réseaux sociaux. Ces vidéos rassemblent des contenus destinés à expliquer les droits et services de façon plus directe et plus accessible.



En 2025, cette approche pédagogique a été renforcée par le lancement d'une série de formats courts spécifiquement conçus pour les réseaux sociaux. Ces contenus visent notamment à sensibiliser les jeunes actifs et à leur permettre de mieux comprendre des notions souvent perçues comme complexes ou éloignées de leurs préoccupations immédiates, comme le rachat de trimestres, le cumul emploi-retraite ou les principes fondamentaux de la retraite des professions libérales.

Parmi les vidéos marquantes figurent notamment :

- la série de formats courts destinés aux réseaux sociaux,
- plusieurs témoignages d'assurés permettant d'illustrer concrètement les parcours et les services proposés par la Cipav,
- des vidéos de présentation interne de la Cipav,
- des interviews de ses assurés.

Le podcast : un nouveau rendez-vous pédagogique



L'année 2025 a également été marquée par le développement du podcast « La Cipav vous accompagne », une série audio composée de plusieurs épisodes thématiques.

Ce nouveau format permet d'aborder de manière approfondie des sujets essentiels tout en donnant la parole aux experts de la caisse :

- **les démarches retraite ;**
- **la prévoyance ;**
- **la pension de réversion ;**
- **l'action sociale.**

Chaque épisode a été conçu pour apporter des réponses concrètes aux questions des assurés, en privilégiant un langage simple et pédagogique. Cette approche contribue à humaniser la relation avec la caisse tout en renforçant la compréhension des dispositifs proposés.

Des contenus illustrés pour rendre l'information accessible à tous

Consciente que les modes de consommation de l'information évoluent, la Cipav développe également des contenus visuels et illustrés favorisant une compréhension rapide des messages clés.

Infographies, fiches explicatives, visuels pédagogiques et contenus synthétiques permettent de présenter simplement des notions complexes telles que le calcul des droits, les démarches à effectuer ou les conditions d'accès à certaines prestations. Ces supports complètent efficacement les contenus rédactionnels et s'inscrivent dans une logique d'accessibilité renforcée de l'information.

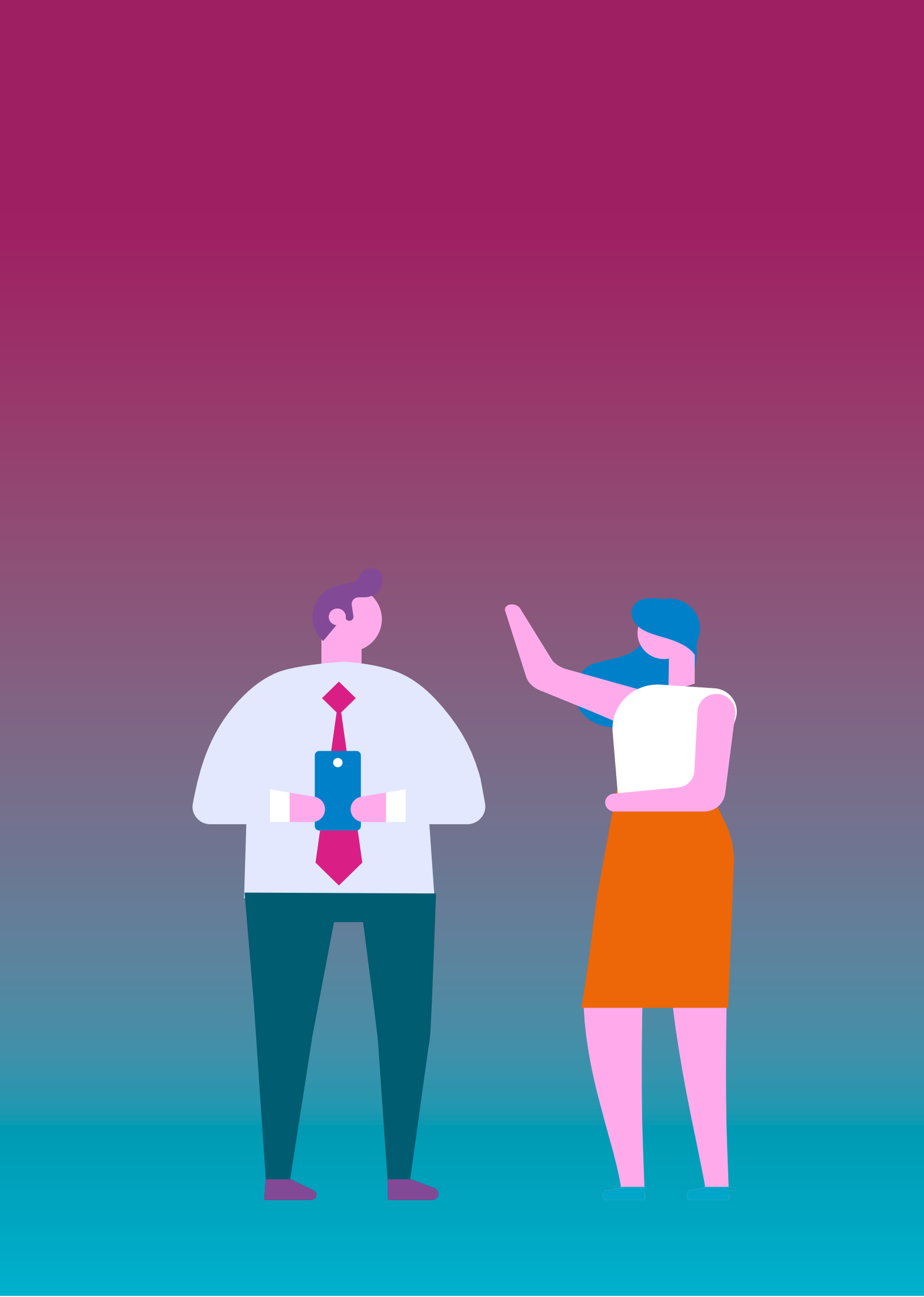


Au plus près des besoins des assurés

À travers l'ensemble de ces dispositifs, la Cipav affirme sa volonté de construire une relation plus transparente avec ses assurés. Informer, expliquer et accompagner constituent désormais des leviers essentiels de qualité de service.



La diversification des canaux de communication, la multiplication des formats pédagogiques et la volonté constante de vulgariser les sujets les plus techniques traduisent une même ambition : permettre à chaque professionnel libéral de comprendre ses droits, d'effectuer ses démarches en toute autonomie et de préparer son avenir avec davantage de sérénité



Améliorer en continu le service rendu aux assurés et lutter contre le non-recours aux droits

Une ambition constante :
offrir un service toujours plus simple, accessible et performant



Parce qu'un droit n'a de valeur que s'il est connu, compris et facilement mobilisable, la Cipav poursuit depuis plusieurs années une transformation profonde de sa relation avec les assurés. Cette dynamique repose sur une priorité : faciliter les démarches, améliorer l'accès à l'information et garantir à chaque assuré un accompagnement adapté à ses besoins, quel que soit son niveau de familiarité avec les outils numériques.

En 2025, la caisse a prolongé ces engagements autour de trois axes complémentaires :

- simplifier les parcours grâce au numérique ;
- renforcer la proximité avec les assurés ;
- développer des démarches innovantes en favorisant l'accès effectif aux droits.

Ces actions s'inscrivent dans une démarche plus globale d'amélioration continue de la qualité de service et de modernisation de la relation assurés.

Simplifier les démarches et fluidifier les parcours
Des services numériques pensés pour l'usage des assurés

Les attentes et les besoins de nos assurés évoluent. Ils souhaitent pouvoir accéder à leurs informations facilement -et en ligne-, réaliser leurs démarches en autonomie et obtenir rapidement une réponse à leurs demandes. Pour répondre à ces besoins, la Cipav a poursuivi la modernisation de ses outils numériques.

Après son lancement, le nouvel espace personnel a confirmé en 2025 son rôle central dans la relation entre la Cipav et ses assurés. Son ergonomie repensée et la simplification des parcours proposés contribuent à favoriser l'autonomie des utilisateurs et à fluidifier les démarches en ligne en permettant notamment un accès direct aux service et démarches du site info-retraite depuis l'espace personnel Cipav.

Parallèlement, de nouveaux formulaires dynamiques en ligne ont été développés afin d'accompagner les assurés, étape par étape, dans leurs démarches et de dématérialiser les échanges pour gagner en fluidité Cette approche permet de limiter les erreurs, de sécuriser les informations transmises et de réduire les délais de traitement.

La prise de rendez-vous a également été simplifiée afin de permettre aux assurés de choisir facilement le mode d'échange le plus adapté à leur situation : téléphone, visioconférence ou rendez-vous physique. Grâce à une organisation optimisée, des créneaux sont proposés, accessibles en moins de 24 heures, offrant ainsi un accès rapide à un conseiller. Cette évolution contribue à fluidifier les parcours, à faire gagner du temps aux assurés comme aux équipes de la caisse et à garantir un accompagnement personnalisé lorsque la situation le nécessite.



Regard sur....

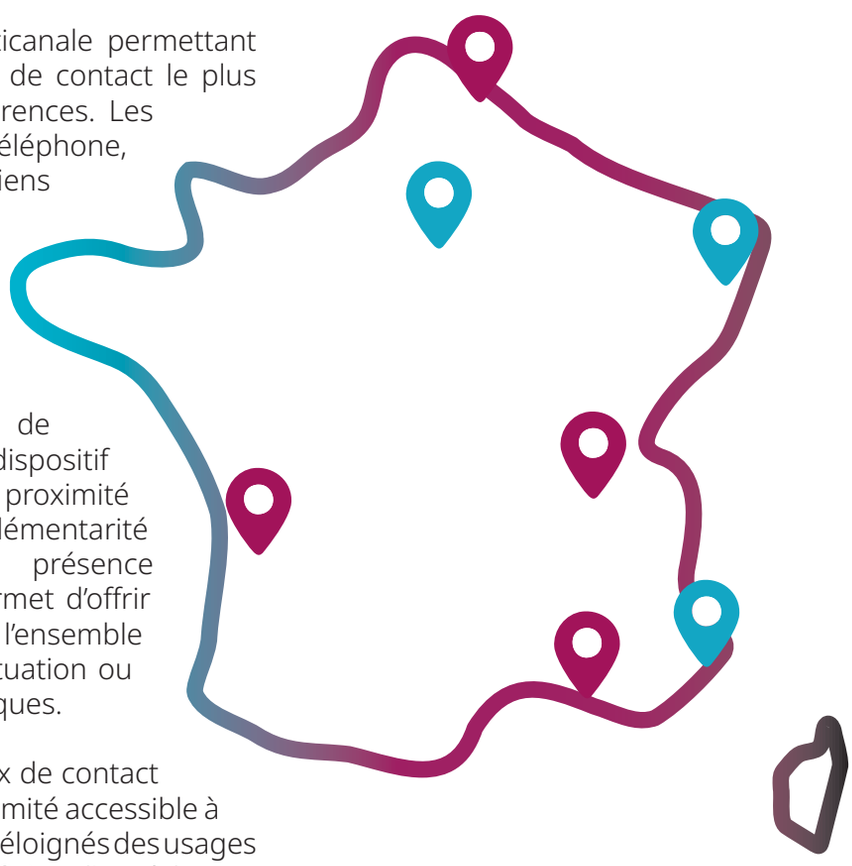
Armand D.

Ancien mandataire judicaire, retraité de la Cipav depuis 6 ans

« En changeant de banque, je pensais devoir envoyer plusieurs documents par courrier pour toucher ma retraite sur mon nouveau compte bancaire. Finalement, j'ai pu mettre à jour mon RIB directement depuis mon espace personnel en quelques clics. C'est simple, rapide et rassurant de pouvoir suivre ensuite sa demande en ligne. »

Une relation de proximité qui s'adapte aux besoins de chaque assuré

La Cipav privilégie une relation multicanale permettant à chaque assuré de choisir le mode de contact le plus adapté à ses besoins et à ses préférences. Les échanges peuvent être réalisés par téléphone, en visioconférence ou lors d'entretiens physiques, avec des créneaux de rendez-vous disponibles en moins de 24 heures.



Dans le cadre du partenariat avec le réseau des Urssaf, les assurés peuvent également être accueillis au sein de plusieurs sites, au national, grâce au dispositif d'accueil commun, renforçant ainsi la proximité territoriale de la caisse. Cette complémentarité entre accompagnement humain, présence physique et services numériques permet d'offrir un service accessible et personnalisé à l'ensemble des assurés, quels que soient leur situation ou leur niveau d'usage des outils numériques.

La synergie entre les différents canaux de contact garantit un accompagnement de proximité accessible à tous les publics, y compris ceux qui sont éloignés des usages numériques ou qui souhaitent bénéficier d'un échange personnalisé. En 2025, afin de renforcer l'accessibilité de ses services et d'assurer un accompagnement au-delà de ses horaires d'ouverture, la Cipav s'appuie à la fois sur des partenariats avec les acteurs de l'écosystème retraite et sur des solutions innovantes venant compléter l'action de ses experts retraite.

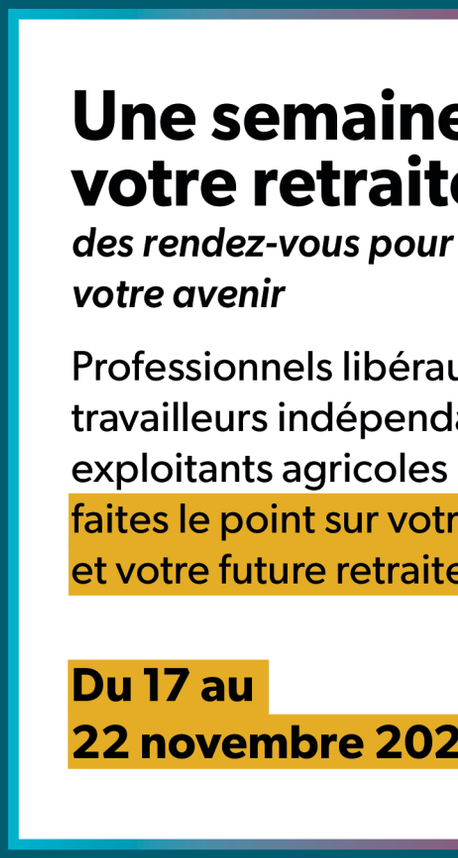
Focus :
« Une semaine pour votre retraite »

Parmi les temps forts de l'année, l'opération « Une semaine pour votre retraite » a illustré la volonté de la Cipav de renforcer la proximité avec ses assurés. La Cipav a participé à la première édition de cet événement national, organisé en partenariat avec l'Assurance retraite et la MSA, afin d'accompagner les travailleurs indépendants, professions libérales et exploitants agricoles dans la préparation de leur retraite grâce à une offre combinant rendez-vous individuels, contenus pédagogiques et dispositifs digitaux.

Dans ce cadre, la Cipav a organisé 700 rendez-vous sur l'ensemble du territoire, dont 420 en visioconférence et 280 en présentiel, mobilisant ses experts retraite au plus près des assurés dans plusieurs agences retraite (CARSAT) en France. Cette participation a permis de renforcer la visibilité de la caisse et de réaffirmer son rôle d'accompagnement auprès des professionnels libéraux qui lui sont affiliés. La Cipav a également contribué à l'animation de cette semaine dédiée en participant à deux webinaires thématiques consacrés à la retraite des travailleurs indépendants et des professionnel libéraux ainsi qu'à un tchat organisé en partenariat avec le magazine Notre Temps, permettant de répondre en direct aux nombreuses interrogations des participants. Ces temps d'échange ont rencontré un fort intérêt et ont constitué un complément essentiel aux rendez-vous individuels proposés tout au long de la semaine.

Par ailleurs, la Cipav a piloté la création de l'identité visuelle commune de l'événement dans le cadre du partenariat avec l'Assurance retraite et la MSA. Les équipes ont conçu le logo de l'opération ainsi qu'une charte graphique déclinée sur l'ensemble des supports : affiches, bannières web, modèles de présentation pour les webinaires, visuels digitaux et réseaux sociaux. Ce travail a permis de garantir une cohérence visuelle entre les trois organismes et de renforcer l'identification de l'événement auprès des publics concernés.

Enfin, la couverture médiatique, les actions de communication déployées et les nombreux échanges avec les assurés ont contribué à installer « Une semaine pour votre retraite » comme un rendez-vous de référence destiné à informer et accompagner les futurs retraités dans leurs démarches. Forte de cette première édition réussie, la Cipav poursuivra son engagement aux côtés de ses partenaires afin de renouveler et développer ce dispositif au service de ses assurés en 2026 !





7 139
entretiens réalisés durant l'opération

ne pour
ite
ur préparer

raux,
ndants,
es :
otre carrière
ite !

025



3 246
rendez-vous physiques

3 455
rendez-vous téléphoniques

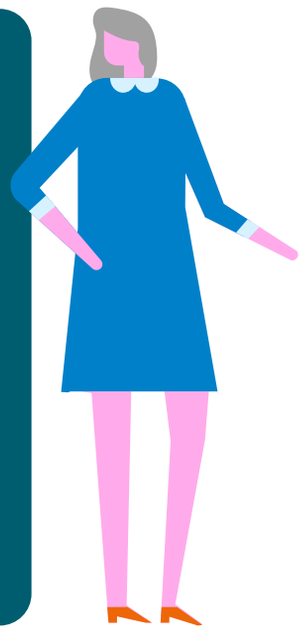
438
rendez-vous en visioconférence

Regard sur....

Brigitte P.

venue à la Carsat de Bordeaux lors de l'opération « Une semaine pour votre retraite »

« Les règles de retraite sont parfois difficiles à comprendre. Cet échange avec un expert retraite de la Cipav, sans que je n'ai besoin de me déplacer, m'a permis d'obtenir des réponses concrètes et de préparer sereinement mon départ. »



Séréna : l'intelligence artificielle au service de la relation assurés

Déployé le 1er décembre 2025, Séréna est un callbot reposant sur l'intelligence artificielle générative, accessible 24h/24 et 7j/7. Conçu pour compléter l'action des équipes de la relation assurés, il apporte une première réponse aux demandes les plus fréquentes, qualifie les sollicitations et oriente les assurés vers le canal le plus adapté à leur besoin : rappel par un expert retraite, rendez-vous téléphonique, visioconférence ou accueil physique.

Au cours de ses six premiers mois d'activité, Séréna a pris en charge 2 469 appels. Grâce à sa disponibilité permanente, y compris en dehors des horaires d'ouverture, 68 % des appels ont trouvé une réponse sans nécessiter de rappel, tandis que 814 demandes de rappel ont été transmises aux équipes pour un accompagnement personnalisé. Ces résultats illustrent la complémentarité entre l'intelligence artificielle et l'expertise humaine : les demandes simples bénéficient d'une réponse immédiate, tandis que les situations plus complexes continuent d'être traitées par les conseillers de la Cipav.

100 %

des appels hors horaires désormais pris en charge

Plus de 3 400

appels annuels auparavant non traités désormais accompagnés

96,57 %

de taux de réponse maintenu sur les plages ouvrées

35 000

assurés hors fuseau horaire métropolitain bénéficiant d'un meilleur accès à l'information

Cette innovation marque une nouvelle étape dans la transformation de la Cipav. En renforçant l'accessibilité des services et la continuité de la relation avec les assurés, Séréna contribue à améliorer l'expérience usager tout en permettant aux collaborateurs de consacrer davantage de temps aux demandes à plus forte valeur ajoutée. Elle s'inscrit pleinement dans la volonté de la Cipav de mettre le numérique et l'innovation au service d'une relation assurés toujours plus réactive, personnalisée et accessible.



Service disponible 24h/24 et 7j/7



Orientation vers les canaux adaptés (téléphone, visio, rendez-vous physique)



Regard sur....

Romain D.

Assuré Cipav

« J'ai obtenu une réponse immédiatement alors que j'appelais en dehors des horaires d'ouverture. Le service m'a permis de trouver la bonne information sans attendre et m'a redirigé vers l'espace personnel de la Cipav ou j'ai pu réaliser ma démarche sans problème. »



Dany V.

Traductrice, assurée à la Cipav depuis 25 ans vivant à la Guadeloupe

« Résidant en dehors de la métropole, il n'est pas toujours facile de joindre la caisse. Le service accessible 24h/24 représente un véritable plus. »

Qualité et performance opérationnelle

Des résultats mesurables

Offrir un service de qualité implique de mesurer en permanence la performance des dispositifs mis en œuvre.

La Cipav poursuit ainsi son travail d'amélioration continue afin de garantir une gestion efficace des dossiers tout en maintenant un haut niveau d'accompagnement.

Cette dynamique se traduit par une attention particulière portée :

- aux délais de traitement ;
- à la qualité des réponses apportées ;
- à l'accessibilité des services ;
- à la satisfaction des assurés.

49 785

demandes de retraites de droits propres liquidés

98,98 %

Taux de liquidation de retraite dans les délais (retraites de base et complémentaire)

4,95 jours

Délais moyens de réponse suite à une demande formalisée par un assuré

Regard sur....

Marc G.
Assuré de la Cipav, via un avis Google

« Très bonne qualité de service. Très satisfait des entretiens téléphonique que j'ai pu avoir pour la constitution de mon dossier de demande de retraite. La prise de rendez-vous téléphonique est très simple et permet de gagner du temps. Les interlocutrices que j'ai eues ont été très aimables et efficaces. »



Une satisfaction des assurés en progression grâce à une démarche qualité structurante

Depuis 2024, la Cipav a engagé une démarche qualité ambitieuse visant à placer l'assuré au cœur de son action et à renforcer durablement la qualité de service. Cette dynamique s'est concrétisée par la publication d'une charte d'engagement de service, articulée autour de huit engagements destinés à améliorer l'accompagnement des assurés et à renforcer la relation de confiance avec la caisse. Afin d'affirmer publiquement cette démarche, la charte a fait l'objet d'une communication externe, notamment à travers la diffusion d'un communiqué de presse et la création d'un espace dédié sur le site institutionnel. Accessible à tous, elle constitue aujourd'hui le socle de la politique qualité de la Cipav et un repère clair pour les assurés.

Tout au long de l'année 2025, la Cipav a progressivement valorisé chacun de ses engagements en publiant des contenus dédiés présentant les actions mises en œuvre, les résultats obtenus, des indicateurs de suivi ainsi que des témoignages d'assurés et de collaborateurs. Ces engagements ont également été relayés sur les supports digitaux de la caisse, notamment son site internet et ses réseaux sociaux.

Cette démarche s'inscrit dans une logique de transparence et d'amélioration continue. Au-delà de l'affichage d'objectifs, la Cipav a choisi de démontrer concrètement les progrès réalisés et de rendre compte régulièrement de ses résultats. La qualité de service est ainsi devenue un véritable levier de pilotage, pleinement intégré à la stratégie de l'institution, à son projet d'entreprise et à ses valeurs. Dans cette continuité, la Cipav a engagé fin 2025 un rapprochement avec le programme Service Public +, référence nationale en matière de qualité de service. Un autodiagnostic est actuellement en cours afin d'évaluer les pratiques existantes et d'identifier les axes de progression permettant de renforcer encore l'expérience des assurés. Cette démarche traduit la volonté collective de la direction et des collaborateurs de poursuivre la transformation engagée depuis plusieurs années, en s'appuyant sur des engagements mesurables, des résultats concrets et une exigence constante de progrès. Elle participe pleinement à l'ambition portée par la Cipav : construire une institution toujours plus fiable, plus accessible, plus efficace et plus transparente au service de ses assurés.



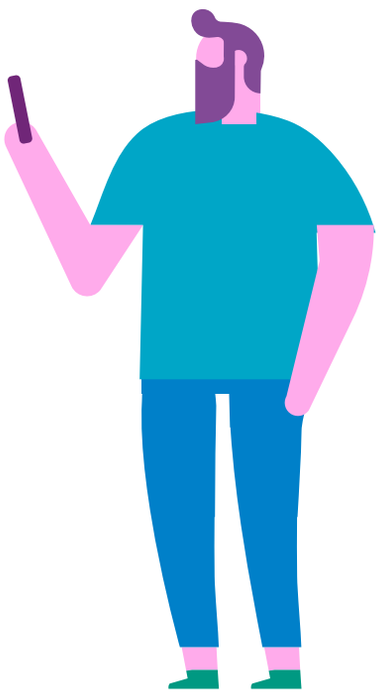
La Cipav, 10 ans de transformation

Cette démarche qualité s'inscrit dans le prolongement des transformations profondes engagées par la Cipav au cours de la dernière décennie. Modernisation des services, digitalisation des parcours, amélioration de la relation assurés et renforcement de la performance : autant d'évolutions qui ont contribué à faire progresser durablement la qualité de service et la satisfaction des assurés. La charte d'engagement et l'engagement dans la démarche Service Public + constituent aujourd'hui une nouvelle étape de cette transformation continue.

Garantir l'accès aux droits et lutter contre le non-recours

Faire en sorte que chaque droit acquis soit effectivement versé

La Cipav est particulièrement engagée dans la lutte contre le non-recours aux droits. Certains assurés ayant cotisé au cours de leur carrière ne perçoivent pas leur retraite, non parce qu'ils ne disposent pas de droits, mais parce qu'ils ignorent leur existence ou n'ont pas engagé les démarches nécessaires pour les faire valoir. Cette situation concerne plus particulièrement les parcours professionnels complexes ou comportant plusieurs affiliations successives.



Afin de remédier à cette situation, la Cipav a déployé une démarche proactive de lutte contre les droits non réclamés. Cette campagne repose sur :

- l'analyse des données transmises par le GIP Union Retraite ;
- la fiabilisation des coordonnées des assurés ;
- l'envoi de communications ciblées ;
- l'accompagnement des assurés jusqu'à la liquidation effective de leurs droits.

L'objectif est simple : faire en sorte qu'aucun assuré ne renonce involontairement aux droits qu'il a acquis au cours de sa vie professionnelle.

Une démarche innovante qui produit des résultats concrets

Les résultats obtenus démontrent l'efficacité de cette approche. Au 16 février 2026 :

- 17 445 assurés des générations 1946 à 1949 avaient été recontactés ;
- 3 358 avaient engagé la liquidation de leurs droits ;
- le taux de recours atteint 19,25 % ;
- les pensions ainsi liquidées représentent plus de 13,1 millions d'euros redistribués chaque année aux assurés concernés.

Au-delà des montants versés, cette démarche illustre pleinement la mission de service public portée par la Cipav : transformer un droit potentiel en un droit effectivement exercé.

19,25 %
taux de recours

567 657 €
versés chaque mois

17 445
assurés recontactés

3 358
liquidations engagées

13,1 M €
redistribués chaque année



Regard sur....

Viviane F.

Assurée recontactée dans le cadre de la campagne DNR

« Je ne savais même plus que j'avais cotisé à la Cipav il y a plusieurs années. Sans ce courrier, je n'aurais probablement jamais demandé cette retraite. »

Une mobilisation collective au service des assurés

Qu'il s'agisse de simplifier les démarches, d'améliorer la qualité de service ou de lutter contre le non-recours aux droits, les actions engagées en 2025 traduisent une même ambition : placer l'assuré au cœur des priorités de la caisse. Elles illustrent également la capacité de la Cipav à innover, à accompagner les évolutions des usages et à mobiliser l'ensemble de ses équipes autour d'un objectif commun : offrir un service plus accessible, plus efficace et plus humain.



Annexes



Notre conseil d'administration

Le conseil d'administration prend les décisions stratégiques Il définit notamment les orientations stratégiques de la Caisse, établit ses statuts et son règlement intérieur, définit la politique sociale en faveur des assurés, contrôle l'activité de l'organisme, vote les budgets et approuve les comptes annuels.

Il est composé de 24 administrateurs titulaires, tous élus, chacun étant accompagné d'un suppléant également élu. Ces administrateurs représentent les quatre groupes professionnels de la Cipav :

- **le groupe de l'aménagement de l'espace, du bâti et du cadre de vie** (7 membres) ;
- **le groupe des professions de conseil** (7 membres) ;
- **le groupe interprofessionnel** (7 membres) ;
- **le groupe des prestataires** (3 membres).

Les administrateurs titulaires et leurs suppléants sont élus conjointement au scrutin majoritaire à un tour pour une durée de six ans.

Michèle Robin-Clerc

Présidente de la Cipav

"

J'ai accepté cette responsabilité pour servir les assurés et accompagner l'évolution de la Cipav vers un service toujours plus adapté aux réalités des professions libérales, dont les parcours sont aujourd'hui plus diversifiés et parfois discontinus. Cette ambition s'inscrit dans une dynamique de transformation déjà engagée de longue date par la Cipav, dont le bilan est aujourd'hui accessible et que je vous invite à découvrir.

Je porterai également une attention particulière aux professionnels exerçant dans les territoires ultramarins et à l'évolution des statuts de la Cipav, notamment en matière de prévoyance, afin de renforcer les droits des assurés et la solidarité entre cotisants. De même je me pencherai avec attention sur la solidarité à apporter aux carrières des femmes qui peuvent être plus particulièrement morcelées.

Préparer l'avenir et garantir la pérennité du régime reste cependant pour moi une priorité.



Composition du Bureau



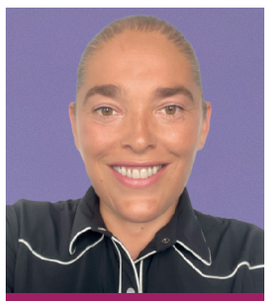
Éric Balansard

1er vice-président



Denis Crabières

2ème vice-président



Katia Lalevee

Trésorière



Anna Malysa

Trésorière adjointe



Christian Talma

Secrétaire



Mélanie Dubosc

Secrétaire adjointe

Comité de direction



François Clouet

Directeur général

Le directeur assure le pilotage opérationnel de la caisse et exerce son autorité sur l'ensemble du personnel. Il met en œuvre les orientations définies par le conseil d'administration, qui lui fixe chaque année ses objectifs au travers d'une lettre de mission. Détenteur du pouvoir d'ordonnancement, il engage les recettes et les dépenses de la Cipav et peut déléguer certaines prérogatives tout en en conservant la responsabilité.

Il supervise également le département Production et le service Communication.



Kévin Cépa

Directeur comptable et financier

Le directeur comptable et financier est responsable de toutes les opérations financières et comptables de l'organisme, y compris l'encaissement des recettes et le paiement des dépenses.

Il est chargé de garantir la régularité et l'exactitude de l'ensemble des comptes de la caisse et pilote également l'ensemble des investissements. Il exerce ses fonctions sous la supervision administrative du directeur et sous le contrôle du conseil d'administration.



Jean-Guy Meschi

Directeur général adjoint et délégué aux fonctions supports et à l'action sociale

Le directeur général adjoint, dans le cadre des délégations établies par le directeur général, apporte un soutien actif à l'accomplissement de toutes ses missions.

Il supervise également les fonctions de support liées à l'administration générale, au management de la qualité et aux aspects juridiques. En outre, il assure la coordination des échanges avec le conseil d'administration, notamment avec les bureaux et les commissions. Il dirige également le département de l'Action sociale.



Anne Ballion

Directrice des ressources humaines

La directrice des ressources humaines est responsable de la gestion du personnel ainsi que des aspects administratifs et réglementaires s'y rapportant. Elle favorise également un climat de dialogue social constructif entre la direction et les collaborateurs.

À la Cipav, les ressources humaines sont structurées en trois pôles d'activité : le développement des ressources humaines, la gestion de l'administration du personnel et le contrôle de gestion sociale, ainsi que le pilotage de la formation et du développement des compétences.



Patrice Germain

Directeur des systèmes d'information

Le directeur des systèmes d'information (DSI) assure le bon fonctionnement continu de l'ensemble des composants du système informatique. Cette direction est divisée en plusieurs pôles : infrastructure et support, exploitation, maîtrise des risques, inter-régime et métier.

La DSI met en œuvre des solutions innovantes pour améliorer la productivité, tout en gérant de manière proactive les risques cybernétiques et la dette technique. Elle a pour ambition de délivrer un service de qualité tant en interne qu'à l'externe pour les assurés et prestaires, que ce soit dans le cadre de l'exécution quotidienne ou dans le cadre des projets.



Christèle Grandjean

Attachée de Direction

L'attachée de direction accompagne la direction générale dans la coordination des activités de la caisse et le suivi des priorités stratégiques. Elle assure le management des responsables des équipes Métier et veille à la bonne articulation des actions entre les différents services.

Elle a également la responsabilité du secteur Maîtrise des risques, dont elle pilote les activités et le déploiement des actions associées.

Notes

Notes

LA CIPAV

l'avenir en toute confiance