

Paris, le 30 juin 2022

## **La Cipav renforce sa démarche d'amélioration de la qualité de ses services**

La Cipav, première caisse de retraite des professionnels libéraux, est engagée depuis plusieurs années dans une démarche exigeante d'amélioration de la qualité des services apportés à ses adhérents. Depuis 2021, elle a accentué ses efforts en la matière avec la mise en place de nouveaux outils de mesure de cette qualité d'une part, et la création d'une fonction de médiation d'autre part.

### **De nouveaux dispositifs pour mesurer la progression de la qualité de service**

Afin de garantir l'adéquation entre les attentes des affiliés et les services qu'elle leur apporte, la Cipav a déployé un ensemble d'outils de mesure de la satisfaction ; ceux-ci permettent aujourd'hui d'évaluer au plus près la satisfaction des assurés et de prendre en compte leurs retours pour améliorer continuellement la qualité de leur traitement.

Un baromètre de satisfaction réalisé par un organisme indépendant, Qualitest, interroge chaque année un panel représentatif des professionnels libéraux adhérents sur l'ensemble des canaux déployés par la Cipav pour répondre à leurs besoins (canaux de contact, site web, brochures etc.). Ce baromètre permet dorénavant à la Caisse de piloter au plus près la satisfaction de ses assurés et d'ajuster si nécessaire ses actions en tenant compte des commentaires recueillis.

Parallèlement à cette initiative annuelle et pour assurer toujours plus de réactivité, la Cipav a systématisé la mesure de la satisfaction des assurés après chaque contact (visite en point d'accueil, échange téléphonique ou en visioconférence), et particulièrement après le traitement du dossier de retraite. Des enquêtes ponctuelles sont également réalisées sur des sujets spécifiques.

L'organisation de « focus groups » vient compléter ce dispositif. Animés par Qualitest, ils ont pour objectif d'ouvrir un espace de dialogue constructif entre la Caisse et des représentants de ses adhérents. Ces derniers sont invités à évaluer les outils mis à la disposition des adhérents (ex : compte en ligne, guide, application mobile ...) et à formuler des propositions d'amélioration. Les premiers groupes conduits fin 2021 ont confirmé les progrès réalisés ces dernières années, notamment en matière de lisibilité des offres et de relations avec la caisse. Cette démarche est d'autant plus utile dans la perspective du transfert du recouvrement à l'Urssaf au 1<sup>er</sup> janvier 2023. La Cipav concentre ainsi ses efforts sur son offre de services et la qualité de ses prestations.

Une Charte Qualité formalisera cette démarche en regroupant les engagements pris par la caisse et en affichant les indicateurs et objectifs de progrès.

- Axe 1/ Une caisse à l'écoute et au service de ses adhérents > la Cipav s'engage à
- Apporter des réponses claires dans des délais annoncés
  - Évaluer le traitement des réclamations
  - Mesurer régulièrement la satisfaction de ses adhérents
  - Identifier et aider ses adhérents en difficulté

Axe 2/ Une caisse performante et innovante > la Cipav s'engage à

- Moderniser ses SI dans un objectif de performance
- Piloter ses processus dans une logique d'amélioration continue

Axe 3/ Une caisse responsable et ouverte sur son environnement > la Cipav

- Garantit par la formation l'expertise de ses salariés
- S'engage à être un acteur de la protection sociale et à inscrire son action dans une dynamique inter-régimes.

## Un nouveau service de médiation mis à la disposition des adhérents

Dans la continuité de cette démarche qualité de service, la Cipav fait évoluer son service de traitement des réclamations et complète le système existant par la **création d'une fonction médiation**.

Ainsi, depuis le début de l'année, les adhérents bénéficient, en cas de désaccord avec une décision de la caisse, d'une démarche alternative à l'engagement d'une action contentieuse.

Le médiateur de la Cipav a ainsi instruit 157 demandes depuis le 1<sup>er</sup> janvier qui, dans la majorité des cas, ont conduit la caisse à faire droit à la demande de l'adhérent.

Au-delà du traitement des recours individuels, le médiateur est investi d'une mission de conseil auprès de la direction et du conseil d'administration de la Cipav, en faisant remonter les points de friction récurrents et en permettant ainsi de lancer des réflexions concrètes visant à résoudre l'insatisfaction des adhérents.

« Le renforcement de notre démarche Qualité et la mise en place d'outils dédiés à cet effet, répond à la volonté nette de la Cipav de faire toujours mieux, afin d'apporter le meilleur service aux professionnels libéraux qui lui sont affiliés, a déclaré François Clouet, Directeur général de la Cipav. Notre ambition est d'améliorer en permanence notre organisation et nos process pour contribuer à dessiner l'avenir de notre système de protection sociale, au service des assurés. »



### 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 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 recouvre en moyenne chaque année 1,2 milliard d'euros de cotisations retraite et verse 678 millions d'euros de prestations à ses adhérents retraités. Les engagements de la Cipav concernent plus d'1,4 million de professionnels libéraux non retraités qui ont acquis des droits futurs à la retraite auprès d'elle.

#### Contact médias

[lacipav@clai2.com](mailto:lacipav@clai2.com)

Manon Daffara 06 66 16 70 73

Agnès Loubière 06 73 16 88 53

La Cipav

9 rue de Vienne – 75403 Paris CEDEX 08 accessible

<https://www.lacipav.fr/>

