



l'avenir en toute confiance



# CHIFFRES CLÉS 2023

[www.lacipav.fr](http://www.lacipav.fr)



**512 194**

assurés pour leur retraite et leur prévoyance à la Cipav



**192 492**

prestataires



dont

**31 019**

prestataires en cumul emploi retraite



**330 243**

micro entrepreneurs



**181 951**

professionnels libéraux



Montant annuel (brut) des prestations retraite et prévoyance versées en 2023



Montant des réserves au 31/12/2023



Montant alloué à l'action sociale en 2023

## RELATIONS ÉCRITES ET TÉLÉPHONIQUES AVEC NOS ASSURÉS



**62 %**

Pourcentage d'échanges réalisés en ligne (dématérialisés). C'est 12 points de plus qu'en 2022.



**7,52 jours**

Délai moyen de réponse suite à une demande formalisée par un assuré en 2023



**85 %**

des courriels reçus sont traités dans les délais en 2023 (soit 2 % de plus par rapport à l'objectif CPG\* ).



**80 641**

Appels reçus au 31/12/2023

# ACCUEIL

# CONSEILS



## 84 %



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

## 9 750



Volume d'entretiens avec nos assurés depuis janvier 2023 (plus de 93 % sur rendez-vous)



### Entretiens en visio

en nette augmentation



### Entretiens téléphoniques

en très forte augmentation



## AVIS

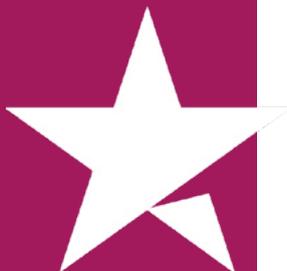


### 3,8 / 5

Google Avis au 30/04/2024

### 4,7 / 5

TrustPilot au 30/04/2024



## GESTION DES PRESTATIONS

### 14 500

C'est le volume de dossiers de retraite de base liquidés en 2023.

### 13 550

C'est le volume de dossiers de retraite complémentaire liquidés en 2023.

### 97,2 %

Taux de demande de retraite unique en ligne (droits propres\*\*) (+ 3 points par rapport à 2022 et + 13 points par rapport à l'objectif CPG\*)

### 98,51 %

Taux de liquidation de retraite dans les délais (supérieur à l'objectif CPG \* de 93 %)

# LACIPAV

l'avenir en toute confiance

[www.lacipav.fr](http://www.lacipav.fr)

