

Charte d'engagement de service de la Cipav

Engagement n° 2 :
Nous proposons des canaux de contact variés pour vous permettre de nous joindre par tous moyens.



Explication

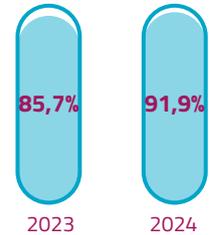
Vous, comme vos proches, pouvez **joindre la Cipav par tous moyens**. Depuis votre espace personnel Cipav, vous pouvez planifier un rendez-vous personnalisé avec l'un de nos conseillers en choisissant le média qui vous convient : par téléphone, en visio-conférence ou en présentiel à Paris et en régions.

Avec votre **messagerie sécurisée accessible** depuis votre espace-personnel.

laciav.fr vous avez la possibilité de nous contacter à tout moment et nous transmettre vos documents. Nous restons également joignables par téléphone du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 00. Enfin, sur tout le territoire vous bénéficiez d'une offre d'accueil de proximité grâce à l'accueil commun que nous avons mis en place avec l'Urssaf, notre partenaire.

Résultats

Action n° 1
Taux de satisfaction suite à un rendez-vous avec un expert retraite



Action n° 2
Taux de réponses aux appels téléphoniques

84%

2023

96,6%

2024

Témoignage



Conseillère Gestion Carrières

Françoise BOSSA

« Ce qui me motive particulièrement dans l'exercice de mes fonctions, c'est la possibilité d'accompagner les assurés avec attention et rigueur. J'ai à cœur de leur apporter des réponses précises et des conseils personnalisés, afin de les aider à mieux appréhender et planifier leur retraite, tout en veillant à garantir des délais de traitement optimisés. »



Valeur n° 2



**CONSEILLER
POUR SATISFAIRE**

Nous agissons collectivement dans une démarche d'écoute, de proximité et de confiance pour satisfaire nos assurés. Grâce à cette relation privilégiée avec les assurés que nous accompagnons et que nous connaissons bien, nous pouvons anticiper leurs besoins et les conseiller au mieux tout au long de leur vie.

Commentaire d'une assurée ayant répondu à l'enquête de satisfaction :



« La personne qui a pris mon appel en charge était très aimable, elle a rapidement cerné mon besoin et m'a donné tous les conseils nécessaires qu'elle m'avait promis.

Quand j'ai rappelé quelques heures plus tard, c'est la même personne qui a répondu et m'a donné l'info qui me manquait pour finaliser notre dossier, toujours aussi aimable »

Mireille J.

Rappel

Découvrez notre charte d'engagement de service de la Cipav :

