

# Charte d'engagement de service de la Cipav

## Engagement n° 4 :

Nous vous accompagnons dans vos démarches en vous renseignant sur vos droits et en mettant à votre disposition une information claire et accessible.



## Explication

Notre site internet **lacipav.fr** vous apporte conseils, aides et vous guide dans vos démarches. Afin d'assurer la qualité, la pertinence, et l'accessibilité de l'information nous avons créé un comité éditorial en charge de la veille de nos sites.

Nous mettons à votre disposition des guides, brochures, vidéos et webinaires, sur des thèmes précis pour vous adresser une information utile en ciblant

nos campagnes de communication (newsletters et emailings).

Votre nouvel **espace-personnel.lacipav.fr** vous permet d'accéder à tous vos services retraite en vous connectant via FranceConnect. Vous pouvez prendre un rendez-vous avec un expert retraite, échanger via votre messagerie sécurisée, demander vos retraites en ligne, rectifier votre carrière, etc.

## Résultats

Donnée n° 1

**Nombre d'espaces personnels Cipav utilisés par nos assurés**

303 921

2023

329 498

2024

+8,42%

Donnée n° 2

**Nombre de nouveaux comptes créés sur l'espace personnel Cipav**

21 040

2023

25 577

2024

+21,6%

## Témoignage



Chargé de communication

## Ronan POULHALEC

« La véritable fierté de mon travail, c'est d'apporter une information utile à nos assurés, en la diffusant à travers différents supports : vidéos, visuels sur les réseaux sociaux, flyers, articles sur notre site internet, podcasts... La satisfaction de nos assurés est rendue possible grâce au travail collaboratif des différents services de la Cipav. »



## Valeur n°3



**RÉUSSIR ENSEMBLE**

Dans une démarche d'amélioration continue, nous coopérons les uns avec les autres pour progresser individuellement et collectivement vers l'atteinte de nos objectifs et pour construire la Cipav de demain.

Commentaire d'un assuré ayant répondu à l'enquête de satisfaction :



« J'ai découvert le nouvel espace personnel de la Cipav il y a peu de temps. En tentant la connexion avec FranceConnect, j'ai pu accéder au site info-retraite directement pour demander un relevé de carrière. L'interface est super intuitive et facile à utiliser. »

Henri M.

## Rappel

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

