



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 12830

Texte de la question

Mme Françoise Guégot alerte M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les dysfonctionnements graves de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV). Les personnes affiliées à cet organisme de sécurité sociale sont confrontées, au moment de leur demande de liquidation de retraite, à des situations inadmissibles : retard dans le traitement des dossiers, impossibilité d'entrer en relation avec un interlocuteur avisé, absence de réponse aux courriers recommandés. Les assurés doivent le plus souvent se déplacer à Paris pour obtenir un hypothétique résultat. Nombreux sont ceux qui s'engagent dans des procédures judiciaires coûteuses. En outre, la CIPAV gère la sécurité sociale et la retraite des auto-entrepreneurs ; ces dysfonctionnements dans la gestion de la caisse nuit gravement à leur développement. Elle souhaiterait savoir quelles dispositions précises et urgentes il entend prendre pour que le traitement des dossiers se fasse dans des conditions de totale transparence, de gestion efficace et de service respectueux des affiliés.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est attaché à la qualité du service rendu aux assurés par le service public de la sécurité sociale. L'activité des services de la caisse interprofessionnelle d'assurance vieillesse (CIPAV) a connu une forte pression du fait de la progression du nombre de dossiers à gérer : la caisse affine en effet des assurés relevant de plus de cent cinquante professions différentes et constitue donc la caisse la plus importante des professionnels libéraux (près de 550 000 affiliés - cotisants ou titulaires d'une pension de droit propre). Toutefois, cette situation dégradée n'est pas acceptable et le Gouvernement est très attentif aux derniers rapports, notamment de la Cour des Comptes, qui font état de graves difficultés au sein de cette caisse. Il suit avec vigilance les travaux destinés notamment à améliorer la qualité de service aux adhérents (réponse aux courriers et au téléphone, délais de liquidation...) et à moderniser le système d'information. Afin de garantir la qualité de la gestion des caisses de retraites de professions libérales, la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites a prévu la conclusion d'un contrat pluriannuel entre la caisse nationale d'assurance vieillesse des professionnels libéraux (CNAVPL) et l'Etat. Il sera décliné en contrats de gestion liant la CNAVPL et chacune des sections professionnelles, dont la CIPAV. Le contrat pluriannuel, en cours de finalisation, portera des objectifs ambitieux en matière de qualité de service. De plus, une mission d'appui a été mandatée auprès de la CIPAV en 2014. Elle était destinée à lui permettre de déterminer et de mettre en oeuvre dans les meilleurs délais les conditions du rétablissement d'une gestion efficace et performante au service des adhérents. Cette mission s'est traduite, dès la fin de l'année 2014, par des évolutions notables au sein de la CIPAV. Dans la gouvernance tout d'abord, avec le renouvellement du conseil d'administration ainsi que la nomination d'un nouveau directeur en décembre 2014. Dans les services aux adhérents ensuite, avec l'amélioration sensible du recouvrement, le traitement d'un stock de plusieurs milliers de courriers en retard et l'externalisation du traitement des chèques dans le but de faire chuter les délais de 2 mois à 4 jours. Enfin, concernant l'accueil des adhérents, l'activité de la plateforme téléphonique a connu une augmentation sensible dès le début de l'année 2015, et la CIPAV étudie actuellement la possibilité de mettre en

place très prochainement un accueil physique en région.

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Guégot](#)

Circonscription : Seine-Maritime (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12830

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 décembre 2012](#), page 7134

Réponse publiée au JO le : [25 août 2015](#), page 6457