ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 81630

Texte de la question

Mme Dominique Nachury attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les dysfonctionnements récurrents relevés par les professions libérales affiliés à la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV). Ils signalent des retards de paiement, des difficultés à valider des trimestres et le faible taux de réponse des services, notamment le service prestations qui est le plus souvent injoignable. Ils signalent également des faits de prises illégales d'intérêts et de non-respect des règles de la commande publique. Ces carences de gestion persistantes et cette qualité de service défectueuse ont potentiellement des conséquences dramatiques pour les adhérents. Dans son rapport annuel 2014, la Cour des comptes constatant cette gestion défaillante a formulé différentes recommandations afin d'y remédier. Fin 2014, une mission d'appui a ainsi été mandatée afin de les mettre en œuvre. Aussi, en l'absence de réponses claires aux revendications des adhérents et d'avancées concrètes sur ce dossier, elle lui demande de bien vouloir porter à sa connaissance les mesures programmées afin de rétablir une gestion efficiente et performante de cette caisse.

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 affilie 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 efficiente 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 Dominique Nachury
Circonscription : Rhône (4e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 81630
Rubrique : Sécurité sociale
Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes
Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 16 juin 2015, page 4422
Réponse publiée au JO le : 25 août 2015, page 6457