



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question orale n° 1179

Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les nombreux dysfonctionnements constatés depuis plusieurs mois auprès de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse, la CIPAV, la caisse interprofessionnelle des professions libérales. Les bénéficiaires malchanceux s'adressent directement auprès de leurs parlementaires ou de leurs élus de proximité, ou encore s'expriment publiquement sur de nombreux blogs d'échanges entre consommateurs. Quelques articles de presse récents font état également de négligences dans le traitement des dossiers, d'une équipe administrative légère, incompétente qui ne répond pas aux appels téléphoniques et d'une défaillance de la part de l'administration de cet organisme. Il rappelle que l'ancienne direction avait déjà fait l'objet de critiques émises par la Cour des comptes ; cependant alors que la nouvelle n'a apporté aucune solution au problème. Les conséquences sont, pour les bénéficiaires de cette caisse de retraite, un retard considérable, de plusieurs mois, dans le versement des pensions totalement bloquées ! Les avis publiés sont unanimes : la situation devient intolérable et n'est plus à ce stade supportable. En conséquence, il lui demande de s'emparer de ce dossier afin que se débloquent le plus rapidement des situations personnelles inacceptables.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENTS DE LA CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PRÉVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE

M. le président. La parole est à M. Joël Giraud, pour exposer sa question, n° 1179, relative aux dysfonctionnements de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse.

M. Joël Giraud. Madame la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, depuis de trop nombreux mois, de multiples dysfonctionnements ont été constatés auprès de la CIPAV, Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse, principale caisse des professionnels libéraux : des pensions de retraite entières bloquées sur plusieurs trimestres de cotisations, des bugs informatiques, des liquidations qui traînent, une absence de réponse aux courriers, aucun correspondant au bout du fil, aucune possibilité de contact par voie électronique, ce qui, au XXI^e siècle, vous en conviendrez, fait figure d'exception. Bref, un organisme fantôme !

La CIPAV a fait l'objet de critiques émises par la Cour des comptes qui n'a pas de mots assez durs pour décrire la situation : négligences dans le traitement des dossiers ; équipe administrative légère, incompétente ; défaillance de la gouvernance ; absence flagrante de professionnalisme et de stabilité avec le recrutement de cinq directeurs en deux ans ! Les avis publiés sont unanimes et la situation devient intolérable pour les bénéficiaires.

À titre d'exemple, j'ai été moi-même saisi par une de mes administrées, sans ressources depuis des mois. Cette dame, âgée de 74 ans, psychothérapeute à la retraite, perçoit depuis 2013 une pension de 650 euros par mois

dont 107 euros en provenance de la CIPAV. Les problèmes ont commencé lorsqu'il y a plus d'un an, en avril 2014, cette personne a changé de domiciliation bancaire. Malgré les divers courriers d'information préalable adressés à la CIPAV, et de nombreuses lettres de relance, y compris de ma part, à ce jour, le changement de coordonnées bancaires n'a toujours pas été effectué et l'intéressée a cessé de percevoir sa retraite depuis bientôt un an.

La CIPAV justifie ces dysfonctionnements par l'affluence massive de nouveaux adhérents, notamment depuis la création du statut d'autoentrepreneur. En toute logique, l'adhésion de nouveaux bénéficiaires aurait dû s'accompagner du recrutement de nouveaux salariés. Ce qui, selon toute vraisemblance, n'a pas été le cas.

La nouvelle équipe dirigeante et l'actuel directeur nommé en décembre 2014 n'ont pas encore apporté de véritable solution – c'est le moins que l'on puisse dire – au problème et de nombreux dossiers sont encore en souffrance.

Aussi, je vous demande, madame la secrétaire d'État, de bien vouloir faire la lumière sur ce dossier, afin que soit nommé un administrateur provisoire indépendant, que les statuts de la CIPAV soient réformés et, surtout, que se débloquent le plus rapidement des situations personnelles qui sont, vous en conviendrez, inacceptables.

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

Mme Ségolène Neuville, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion. Monsieur le député, je veux d'abord excuser l'absence de Marisol Touraine, ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, qui m'a chargée de vous répondre.

L'activité des services de la CIPAV est soumise à une forte pression liée au nombre de dossiers à gérer. La caisse affiliée en effet des assurés relevant de plus de 150 professions différentes et constitue la caisse la plus importante des professionnels libéraux avec près de 550 000 affiliés.

Pour autant, la situation que vous décrivez est inacceptable. C'est pourquoi Mme la ministre de la santé a réagi fortement, tout en respectant l'autonomie des caisses professionnelles de retraite. Face à cette crise, la réforme des retraites de 2014 a apporté des outils de pilotage renforcé des caisses de retraite des professionnels libéraux. La ministre a mandaté une mission d'appui auprès de la CIPAV qui a permis d'avancer.

Le conseil d'administration de la caisse et son directeur ont été renouvelés ; le traitement des dossiers a été sensiblement amélioré ; un stock de plusieurs milliers de courriers en retard a été traité et le traitement des chèques a été externalisé pour faire passer les délais de traitement de deux mois à quatre jours.

L'accueil des adhérents a progressé ; l'activité de la plate-forme 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, sur place.

De façon plus structurante, la réforme des retraites de 2014 a prévu la conclusion d'un contrat pluriannuel entre l'État et la Caisse nationale d'assurance vieillesse des professionnels libéraux – la CNAVPL – qui sera décliné en contrat de gestion liant cette dernière et chacune des sections professionnelles, dont la CIPAV.

Ce contrat annuel, en cours de finalisation, comportera des objectifs ambitieux en matière de qualité de services, donc de délais d'attente – problèmes que vous avez évoqués, monsieur le député.

Nous redressons progressivement une situation qui avait commencé à se dégrader il y a bien longtemps, en tout état de cause, bien avant 2012. Nous agissons pour améliorer, simplifier le fonctionnement de notre système de retraite et permettre à nos concitoyens de faire valoir leurs droits.

M. le président. La parole est à M. Joël Giraud.

M. Joël Giraud. Je vous remercie de votre réponse, madame la secrétaire d'État, et de la perspective qu'elle offre. J'insiste cependant sur l'urgence à traiter un certain nombre de dossiers car lorsqu'on ne perçoit plus du tout de retraite en raison d'un simple changement de domiciliation bancaire, des votes extrémistes peuvent découler de telles situations, il ne faut pas en être surpris. On comprend que des gens que l'on prive complètement de ressources à cause de problèmes administratifs puissent réagir. De tels faits peuvent engendrer des désespérances fortes ou des situations personnelles tragiques.

Données clés

Auteur : [M. Joël Giraud](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (2^e circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1179

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [1er décembre 2015](#)

Réponse publiée au JO le : [9 décembre 2015](#), page 10407

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [1er décembre 2015](#)