



MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES

La Ministre

Paris, le **07 AOUT 2015**

Nos Réf. : A.15-029551/DDC/DRPG/DSS/PAS
Vos Réf. : courrier du 24 juin 2015

REÇU le 11 AOUT 2015

Chère Madame la Sénatrice,

Vous avez bien voulu appeler mon attention sur les préoccupations exprimées par un adhérent de la caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV) des Pyrénées-Atlantiques concernant le fonctionnement de cette dernière.

L'activité des services la CIPAV est soumise à une forte pression liée au 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 je vous confirme que 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. Je suis 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 œuvre dans les meilleurs délais les conditions du rétablissement d'une gestion efficiente et performante au service des adhérents.

Madame Frédérique ESPAGNAC
Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques
Conseillère municipale de Pau
9 place Royale
64000 PAU

.../...

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 dernier. Dans les services aux adhérents ensuite : amélioration sensible du recouvrement, traitement d'un stock de plusieurs milliers de courriers en retard, externalisation du traitement des chèques dans le but de faire chuter les délais de 2 mois à 4 jours.

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.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sénatrice, l'expression de ma sincère considération.

Amicalement,



— Marisol TOURAINE